

รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยพุทธสันติวิธี:
กรณีศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย
อำเภอปรangkู่ จังหวัดศรีสะเกษ*

A Model of the Management of Public-Sector Dispute Mediation Center
by Buddhist Peaceful Means: A Case Study of Public-Sector Dispute
Mediation Center, Sawai Subdistrict, Prangku District, Sisaket Province

¹อุบลวรรณ ขันธหิรัญ, พระครูปลัดปัญญาวรรณ และ พระครูปลัดอดิศักดิ์ วชิรปญโญ

¹Ubolwan Khantahirun, Phrakrupaladpañkavorawat

and Phrakhrupalhad Adisak Vajirapañño

¹บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

¹Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

¹Corresponding Author's Email: ubolwanmcu@gmail.com



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาบริบท สภาพปัญหา และความต้องการพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ย และแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 2) เพื่อศึกษาหลักพุทธสันติวิธีที่ส่งเสริมการพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ย 3) เพื่อพัฒนาและนำเสนอรูปแบบการบริหารจัดการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยพุทธสันติวิธี ตำบลสวาย อำเภอปรangkู่ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาเอกสาร และเชิงปฏิบัติการ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 21 คน ณ ตำบลสวาย โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ที่ผ่านมามีชุมชนไม่เห็นความสำคัญในการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และไม่มาใช้บริการ ประกอบกับคณะทำงานและผู้ไกล่เกลี่ยยังขาดความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องและทักษะในการไกล่เกลี่ยตาม พรบ. ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน 2) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีหลักการบริหาร 4M's และ 7s McKinsey กระบวนการตรวจสอบการบริหารภายในองค์กร และเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 4 ด้าน มาทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ตามแนวทางการวิเคราะห์ปัญหาของอริยสัจ 4 ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ (1) ขั้นทุกข์ การค้นหาสภาพปัญหา (2) ขั้นสมุทัย การค้นหาสาเหตุของปัญหา (3) ขั้นนิโรธ การกำหนดวิสัยทัศน์การดำเนินงาน และ (4) ขั้นมรรค การค้นหากลยุทธ์ในการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ 3) รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตำบลสวาย (SAWAI Model) มีองค์ประกอบ ดังนี้ (1) S : Skills คณะทำงานได้รับการพัฒนาทักษะการบริหารจัดการ และการไกล่เกลี่ย (2) A : Aspiration คณะทำงานมุ่งมั่นให้เกิดผลตามแรงบันดาลใจในการขับเคลื่อนศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ (3) W : Wisdom คณะทำงานได้รับการพัฒนาปัญญาภายในและภายนอกให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (4) A : Acknowledgement ชุมชนเชื่อมั่นในศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ และใช้บริการศูนย์

ไกล่เกลี่ยฯ (5) I : Integration การบูรณาการการทำงานร่วมกันของคณะทำงาน และการบูรณาการการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานภายนอก

คำสำคัญ: ศูนย์ไกล่เกลี่ย; ภาคประชาชน; การบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ย; พุทธสันติวิธี

Abstract

The research article aimed at the following objectives: 1) to investigate the context, problems, and needs in the management development, including concepts and theories in the management of public-sector dispute mediation center; 2) to explore the Buddhist peaceful means promoting the management development; and 3) to develop and present a model for the management of public-sector dispute mediation center by Buddhist peaceful means at Sawai Subdistrict, Prangku District, Sisaket Province. The study used a qualitative research method that included documentary research and action research by in-depth interviews with 21 persons from Sawai Subdistrict. The obtained data were analyzed and presented by content analysis.

From the study, the following results are found: 1) The community has overlooked the significance of establishing a public-sector dispute mediation center in accordance with the Dispute Mediation Act B.E. 2562 (2019), and as a result, they do not use the service. Moreover, the working group and mediators still lack legal knowledge and skills in mediation according to the Act, which makes them unconfident in their ability to do their jobs. 2) The researcher has applied the management theory of '4M's' and 'McKinsey 7-S Framework' to examine the management within the organization. The standard criteria of a public-sector dispute mediation center in all 4 areas was also analyzed and synthesized based on Ariyasacca (the Four Noble Truths), which comprises as follows: (1) Dukkha (suffering) by identifying the conditions of problems; (2) Samudaya (the cause of suffering) by identifying the cause of the problems; (3) Nirodha (the cessation of suffering) by identifying the visions of the operation; and (4) Magga (the path leading to the cessation of suffering) by identifying strategies for work operation in order to achieve the vision. 3) A model for the management of a public-sector dispute mediation center or 'SAWAI Model' consists of the following components: (1) 'S' stands for Skills, in which the working group get to develop their skills in management and mediation; (2) 'A' stands for Aspiration, in which the working group are determined to mobilize the public-sector dispute mediation center; (3) 'W' stands for Wisdom, where the working group can grow their inner and outer wisdom in an attempt to complete the work; (4) 'A' stands for Acknowledgement, in which the community has confidence in the public-sector dispute mediation center and uses its services; and (5) 'I' stands for Integration, referring to an integration of work operation among the working group, as well as an integration of work operation with the external agencies.

Keywords: Mediation Center; Public- Sector; Management of Dispute Mediation Center; Buddhist Peaceful

บทนำ

สภาวะการที่ประชากรโลกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในขณะที่ทรัพยากรธรรมชาติลดน้อยถอยลง เกิดการแย่งชิงทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด เกิดการกระทบกระทั่งกันเพิ่มมากขึ้นจนกลายเป็นความขัดแย้งในสังคมชุมชน นำมาซึ่งการฟ้องร้องที่เป็นคดีความเพิ่มมากขึ้นทำให้มีผลกระทบโดยตรงกับกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก มีคดีขึ้นสู่ศาลเป็นจำนวนมาก ประกอบกับกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักใช้เวลาในการดำเนินการและมีค่าใช้จ่ายสูงในการต่อสู้คดี เป็นผลให้ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศไม่สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างทั่วถึง จากรายงานคดีในปี พ.ศ. 2564 พบว่ามีปริมาณคดีในศาลชั้นต้นรับใหม่มากถึงจำนวน 1,271,456 คดี (Office of Planning and Budget, 2022) ถ้าสามารถลดปริมาณคดีที่ไม่จำเป็นต้องขึ้นสู่ศาลลงได้จะทำให้ศาลสามารถพิจารณาคดีที่สำคัญ ๆ ได้มากขึ้นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) จึงเป็นทางเลือกของความยุติธรรมที่คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพที่ให้ความเป็นธรรมในทางกฎหมายที่เข้ามาช่วยแก้ไขความขัดแย้ง ส่งเสริมและแบ่งเบาภาระของกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก (Ngammuangsakul et al. 2020) โดยกระทรวงยุติธรรมได้เสนอร่างพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ..... และได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2562 โดยบัญญัติให้นำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งซึ่งมีทุนทรัพย์ไม่มากนัก และข้อพิพาททางอาญาบางประเภทมารองรับข้อพิพาททำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดงบประมาณแผ่นดิน รวมถึงเปิดโอกาสให้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนขึ้นเพื่อนำกฎหมายฉบับดังกล่าวไปใช้เพื่อยุติหรือระงับข้อพิพาทโดยคำนึงถึงความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญ (Dispute Mediation Act, B.E. 2562 (2019), 2019) โดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เป็นหนึ่งในกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องไม่มีค่าใช้จ่าย และคู่กรณีจากกันด้วยสัมพันธภาพที่ดี โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เป็นคนกลางในการพูดคุย ถ้าสามารถตกลงกันได้จะมีการจัดทำบันทึกข้อตกลง ซึ่งบันทึกข้อตกลงมีผลบังคับได้ตามกฎหมาย

จากข้อมูลผลการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ณ วันที่ 23 กันยายน 2565 พบว่ามีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ที่จัดตั้งขึ้นตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จำนวน 1,088 แห่ง ประกอบด้วย ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐ จำนวน 82 แห่ง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน 1,006 แห่ง (ที่จัดตั้งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 270 แห่ง และจัดตั้งในต่างจังหวัด จำนวน 736 แห่ง) มีผู้ไกล่เกลี่ยขึ้นทะเบียนภาครัฐ จำนวน 3,332 คน และผู้ไกล่เกลี่ยขึ้นทะเบียนภาคประชาชน จำนวน 3,522 คน เป็นผลให้สามารถลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล 47,455 เรื่อง ประกอบด้วย คดีแพ่ง 47,407 เรื่อง และคดีอาญา จำนวน 48 เรื่อง ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่ายประชาชนได้ จำนวน 6,157,600,416 บาท และลดต้นทุนภาครัฐได้ จำนวน 3,677,376 บาท (Conflict Management Promotion Division Rights and Liberties Protection Department, 2022)

ปัจจุบันจังหวัดศรีสะเกษมีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่จัดตั้งขึ้นตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จำนวน 7 แห่ง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน วัดท่าคอยนาง ตำบลสวาย อำเภوبرางกู จังหวัดศรีสะเกษ ได้จัดตั้งขึ้นโดยมีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ตำบลลำไทร อำเภอนายูง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นศูนย์แม่ข่าย โดยศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตำบล

สวาย ได้เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2563 ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และมียุติธรรมจังหวัดศรีสะเกษเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนการดำเนินงาน ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตำบลสวาย มีคณะทำงาน จำนวน 19 คน ประกอบด้วยผู้นำชุมชนที่มาจาก 3 ส่วน คือ บ้าน วัด และโรงเรียน/ราชการ หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า “บวร” ที่ร่วมมือกันพัฒนาชุมชนแบบบูรณาการมาเป็นเวลานาน

จากการที่คณะทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตำบลสวาย ที่มีผู้นำท้องถิ่นที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยให้กับศูนย์ยุติธรรมชุมชน และกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยในการปกครองท้องที่ ในฐานะที่เป็นคณะกรรมการหมู่บ้าน ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 (Tongkachok, 2019) โดยเมื่อทำการไกล่เกลี่ยสำเร็จจะจัดทำข้อตกลงการไกล่เกลี่ยในสมุดบันทึกให้ทุกฝ่ายลงนาม ซึ่งเป็นเพียงสัญญาใจที่ไม่มีผลบังคับได้ตามกฎหมาย โดยที่ผ่านมาการไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จด้วยดีตลอดมา แต่เนื่องจากการไกล่เกลี่ยตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มีกระบวนการและขั้นตอนการจัดทำเอกสารหลายขั้นตอนทำให้คณะทำงานไม่คุ้นชินในการปฏิบัติงาน จึงไม่เห็นความสำคัญของการไกล่เกลี่ยตาม พรบ. ประกอบกับคณะทำงานยังขาดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานตามกระบวนการไกล่เกลี่ยตาม พรบ. อีกทั้ง ชุมชนไม่เชื่อมั่นว่าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะช่วยแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งให้กับชุมชนได้จริง

ปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาบริบท สภาพปัญหา และความต้องการพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ศึกษาหลักพุทธสันติวิธีที่ส่งเสริมการพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน การพัฒนาและนำเสนอรูปแบบการบริหารจัดการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยพุทธสันติวิธี ตำบลสวาย อำเภوبرาญกัญ จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อสามารถนำรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี: กรณีศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภوبرาญกัญ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นต้นแบบการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 สำหรับศูนย์ไกล่เกลี่ยฯที่กำลังจะจัดตั้ง หรือที่จัดตั้งแล้วประสบปัญหาในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่อีสานใต้ที่มีบริบทและสภาพปัญหาใกล้เคียงกับศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตำบลสวาย ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเท่าเทียมกัน และเป็นการลดปัญหาความขัดแย้งของประชาชนในชุมชน เกิดความสมานฉันท์ในชุมชน เกิดชุมชนสันติสุขต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบท สภาพปัญหา และความต้องการพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภوبرาญกัญ จังหวัดศรีสะเกษ และแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
2. เพื่อศึกษาหลักพุทธสันติวิธีที่ส่งเสริมการพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภوبرาญกัญ จังหวัดศรีสะเกษ
3. เพื่อพัฒนาและนำเสนอรูปแบบการบริหารจัดการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี ตำบลสวาย อำเภوبرาญกัญ จังหวัดศรีสะเกษ

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอเชิงพรรณนา 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาบริบท สภาพปัญหา และความต้องการพัฒนาการบริหารจัดการของศูนย์ใกล้เคียงฯ และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ประกอบด้วย (1) พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และ (2) ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 และระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) สัมภาษณ์เชิงลึก ด้วยแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 โดยการสัมภาษณ์คณะทำงานบริหารศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย จำนวน 5 คน โดยใช้แนวคิดทฤษฎี 4M's และหลักพุทธศาสนาใช้ในการบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียง เพื่อให้ทราบถึงบริบท สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการพัฒนาการบริหารจัดการของศูนย์ใกล้เคียงฯ ตำบลสวาย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ SOAR โดยนำผลที่ได้ไปใช้ในการบริหารจัดการการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงฯ ตำบลสวาย และนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำ แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2

3) สัมภาษณ์เชิงลึก ด้วยแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 16 คน ประกอบด้วย (1) คณะทำงานศูนย์ใกล้เคียงฯ ที่มีศักยภาพตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 (2) ผู้บริหารกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และข้าราชการตุลาการ (3) นักไกล่เกลี่ย นักสันติวิธี และผู้มีส่วนได้เสียในการไกล่เกลี่ย โดยใช้แนวคิดทฤษฎี 4M's และหลักพุทธศาสนาใช้ในการวิเคราะห์การบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงฯ เพื่อให้ทราบถึงบริบท สภาพปัญหาการจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน และการไกล่เกลี่ยตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

4) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีทางตะวันตกที่ใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย (1) 4M's ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ 4 ด้าน ที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และ (2) 7s McKinsey กระบวนการตรวจสอบการบริหารจัดการภายในองค์กร 7 ด้าน

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาหลักพุทธสันติวิธีที่ส่งเสริมการพัฒนาการบริหารจัดการด้วยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลเอกสารชั้นปฐมภูมิ (Primary Source) คือ พระไตรปิฎก ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และเอกสารชั้นทุติยภูมิ (Secondary Source) คือ วรรณคดี เอกสาร และงานที่เกี่ยวข้องทั้งจากงานวิจัย หนังสือ บทความ และเว็บไซต์ โดยผู้วิจัยได้นำหลักธรรมหลักอริยสัจ 4 มาเป็นแนวทางในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ปัญหา หาสาเหตุของปัญหา กำหนดเป้าหมาย และวิธีการดำเนินการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย

ขั้นตอนที่ 3 สรุปประเด็นข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์ และจากการบูรณาการหลักพุทธศาสนากับแนวคิดทฤษฎีทางตะวันตก

การนำหลักพุทธสันติวิธี อริยสัจ 4 มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์คณะทำงานศูนย์ใกล้เคียงฯ ตำบลสวาย จำนวน 5 คน มาทำการสรุปประเด็นที่ต้องการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาและข้อเสนอแนะความต้องการที่จะพัฒนาศูนย์ใกล้เคียงฯ และการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง จำนวน 16 คน

มาบูรณาการกับแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการ 4M's และ 7s Mckinsey และเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน 4 ด้าน

ขั้นตอนที่ 4 การบูรณาการกระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน

การนำผลที่ได้จากการสรุปประเด็นที่ต้องแก้ไขปรับปรุงและพัฒนา และสรุปข้อเสนอแนะความต้องการที่จะพัฒนาศูนย์ใกล้เคียงฯ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ และจากการบูรณาการกับหลักพุทธศาสนาและแนวคิดทฤษฎีทางตะวันตก ให้เกิดกระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี: กรณีศึกษาศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

ขั้นตอนที่ 5 นำข้อมูลที่ได้จากการบูรณาการไปใช้ปฏิบัติงานจริง โดยการนำกระบวนการที่ได้จากการบูรณาการพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตามหลักพุทธสันติวิธีนำไปใช้ปฏิบัติงานจริง กับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 6 การประเมินผล หลังจากการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน และติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

ขั้นตอนที่ 7 นำเสนอรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน โดยพุทธสันติวิธี: กรณีศึกษาศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ได้ผ่านกระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงฯ ตำบลสวาย และนำไปปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ ตำบลสวาย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำเสนอรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี: กรณีศึกษาศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา (SAWAI Model) โดยสามารถนำรูปแบบ SAWAI Model ไปใช้เป็นต้นแบบในการบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ต่อไป

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี: กรณีศึกษาศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาบริบท สภาพปัญหา และความต้องการพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา และแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน พบว่า การจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นสำคัญ นอกจากนี้ คณะทำงาน และผู้ไกล่เกลี่ยยังคงไกล่เกลี่ยตามจารีตประเพณีที่ทำตาม ๆ กันมา ถึงแม้จะได้ผ่านการอบรมและขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยแล้วก็ตาม แต่เนื่องจากการไม่คุ้นชินกับกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินการไกล่เกลี่ยตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ประกอบกับ คณะทำงาน และผู้ไกล่เกลี่ยยังขาดความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องและทักษะในการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน

ในขั้นนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีทางตะวันตกมาใช้ในการวิเคราะห์และสังเคราะห์การบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงฯ ตำบลสวาย ประกอบด้วย 1) 4M's ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ 4 ด้าน ที่ทำให้องค์กรประสบ

ความสำเร็จ และ 2) 7s McKinsey กระบวนการตรวจสอบการบริหารจัดการภายในองค์กร 7 ด้าน มาบูรณาการกับเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 4 ด้าน ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาหลักพุทธสันติวิธีที่ส่งเสริมการพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอบางแก้ว จังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยได้นำหลักอริยสัจ 4 มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตำบลสวาย ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นทุกข์ การค้นหาสภาพปัญหาของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ 2) ขั้นสมุทัย การค้นหาสาเหตุของปัญหา 3) ขั้นนิโรธ การกำหนดวิสัยทัศน์ หรือเป้าหมายการดำเนินงาน และ 4) ขั้นมรรค การค้นหากลยุทธ์ในการบริหารงาน ให้บรรลุวิสัยทัศน์หรือเป้าหมาย

โดยผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยที่น่าหลักอริยสัจ 4 มาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการ 4M's ของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตำบลสวาย ใน 4 ประเด็น ดังนี้

1) การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ เชิญคณะทำงานที่เป็นผู้นำชุมชน เข้าร่วมเป็นคณะทำงาน ควรมีการประชุมชี้แจงให้ผู้นำชุมชนได้รู้ถึงเจตนารมณ์ และวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 รวมถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้ามาปฏิบัติงาน ประกอบกับการที่คณะทำงานไม่ได้รับค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้ที่จะมาทำหน้าที่นี้ จะต้องเป็นผู้ที่เสียสละและมีจิตอาสา เช่น ผู้ที่เกษียณอายุจะมีองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร และด้านการจัดทำงบประมาณและการเงิน ซึ่งจะมีเวลาว่างและต้องการงานเพื่อรับใช้สังคม

นอกจากนี้ คณะทำงานไม่รู้ถึงบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานกับศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ จึงควรจัดทำ Job Description (JD) กำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ขอบเขตของตำแหน่งงาน และคุณสมบัติที่จำเป็นในตำแหน่งงานของคณะทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) การบริหารจัดการการเงิน จากการที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยเงินอุดหนุนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2564 ปีละไม่เกิน 40,000 บาท สำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ (Regulations of the Rights and Liberties Protection Department on Subsidy for Public-Sector Dispute Mediation Center, B.E. 2564 (2021), 2021) แต่อย่างไรก็ตามเงินสนับสนุนดังกล่าวอาจไม่เพียงพอในการดำเนินงานในแต่ละปี จึงควรมีการจัดตั้งกองทุน มูลนิธิ หรือให้ภาคเอกชน รวมถึงภาครัฐอื่น ๆ เข้ามาให้การสนับสนุน สำหรับผู้ไกล่เกลี่ยจะได้รับค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการไกล่เกลี่ยเป็นรายเรื่อง เรื่องละไม่เกิน 1,000 – 6,000 บาท ขึ้นกับระยะเวลาในการไกล่เกลี่ย (Ministry of Justice Regulations on Payment of Compensation and Other Expenses Necessary for Dispute Mediation, B.E. 2564, 2021)

3) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ สถานที่ที่จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ควรเป็นสถานที่ที่ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก มีป้ายบอกทางศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ชัดเจน ที่มีความพร้อมในเรื่องห้องรับเรื่องร้องเรียน และห้องดำเนินการไกล่เกลี่ย ควรมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์เอกสาร เครื่องถ่ายเอกสาร มีตู้เก็บเอกสารมิดชิด มีมุมเรียนรู้ มีมุมนำซากาแพ้วคอยต้อนรับผู้มาใช้บริการ

นอกจากนี้ ควรจัดสถานที่ด้านนอกศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ให้พร้อมสำหรับต้อนรับผู้มาเยือนในกรณีที่มีการไกล่เกลี่ยเป็นหมู่คณะ ดังนั้น การจัดตั้งจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ในหน่วยราชการ มหาวิทยาลัย หรือวัด เป็นสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งส่วนใหญ่จะให้การสนับสนุนสถานที่จัดตั้ง ครุภัณฑ์สำนักงาน วัสดุอุปกรณ์สิ้นเปลือง และสาธารณูปโภค เป็นต้น

4) การบริหารจัดการทั่วไป มีการจัดทำแผนการดำเนินงาน ทั้งด้านการดำเนินงาน ด้านบุคลากร และด้านการเงิน ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ควรจัดให้มีการอบรมความรู้ในเรื่องกระบวนการไกล่เกลี่ยตามพรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 รวมถึงอบรมความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และทักษะการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยให้กับคณะทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการศึกษาดูงาน ณ ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศาลจังหวัด สำนักงานยุติธรรมจังหวัด สำนักงานคุมประพฤติ สำนักงานอัยการจังหวัด เป็นต้น มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย และวิทยุชุมชนโดยผู้นำท้องที่ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น แผ่นพับใบปลิว จัดทำสื่อออนไลน์ เช่น Webpage Facebook และLine กลุ่มในชุมชน เป็นต้น ควรจัดให้มีการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน มีการไกล่เกลี่ยนอกสถานที่ รวมถึงมีการติดตามผลการดำเนินงานหลังจากกระบวนการไกล่เกลี่ย ควรจัดให้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ยด้วยการถ่ายทอดองค์ความรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานและการไกล่เกลี่ยระหว่างคณะทำงาน และศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ อื่น เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อพัฒนาและนำเสนอรูปแบบการบริหารจัดการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี ตำบลสวาย อำเภอปราสาท จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า การพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี: กรณีศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอปราสาท จังหวัดศรีสะเกษ ทำให้ได้รูปแบบ SAWAI Model โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

1) S : Skills การพัฒนาความรู้และทักษะการบริหารจัดการ และการไกล่เกลี่ย โดยให้คณะทำงานได้ศึกษากระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 รวมถึงข้อกำหนด กฎกระทรวง ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องครบถ้วน

2) A : Aspiration การมุ่งมั่นให้เกิดผลตามแรงบันดาลใจในการขับเคลื่อนศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ โดยจัดให้มีการศึกษาดูงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงานและปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ

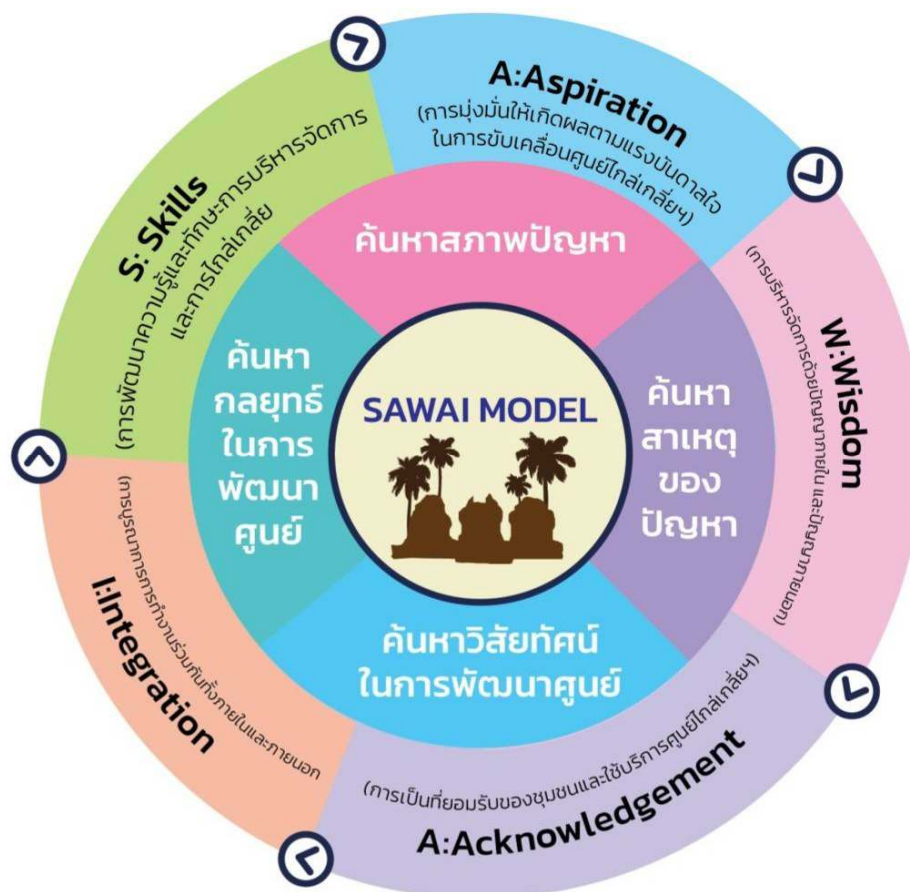
3) W : Wisdom การบริหารจัดการด้วยปัญญาภายใน และปัญญาภายนอก นอกจากที่คณะทำงานได้รับการพัฒนาปัญญาภายนอกแล้ว คณะทำงานควรได้รับการพัฒนาปัญญาภายในที่เกิดจากการฝึกปฏิบัติ ไหว้พระ การสวดมนต์ และปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน เพื่อให้เกิดสติภายใน โดยสามารถเอาชนะใจในมาตุแลรักษา และพัฒนางานข้างนอกให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4) A : Acknowledgement การเป็นที่ยอมรับของชุมชนและใช้บริการศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ คณะทำงานและผู้ไกล่เกลี่ย ได้รับการพัฒนาศักยภาพทั้งภายในและภายนอก รวมถึงได้ศึกษาดูงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ พร้อมจะปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ และการไกล่เกลี่ยฯ ทำให้ชุมชนเชื่อมั่นว่าศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตำบลสวาย สามารถเป็นที่คลายทุกข์ และเป็นที่พักของประชาชนได้อย่างแท้จริง เกิดความไว้วางใจและใช้บริการศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตำบลสวาย มากยิ่งขึ้น

5) I : Integration การบูรณาการการทำงานร่วมกัน ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) การบูรณาการการทำงานร่วมกันของคณะทำงานที่มาจาก “บวร” บ้าน วัด โรงเรียน/หน่วยราชการ ร่วมกันขับเคลื่อนศูนย์

ไกล่เกลี่ยฯ ให้เป็นที่พึ่งของชุมชน และลดความขัดแย้งในชุมชนให้อยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์ 2) การบูรณาการการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานภายนอก ระหว่างภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคประชาสังคม เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายพันธมิตร

โดยมีภาพรูปแบบการบริหารจัดการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี ตำบลสวาย อำเภอปราณบุรี จังหวัดศรีสะเกษ ปรากฏเป็น SAWAI Model ดังนี้



ภาพที่ 1 รูปแบบการบริหารจัดการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยพุทธสันติวิธี ตำบลสวาย อำเภอปราณบุรี จังหวัดศรีสะเกษ

องค์ความรู้ใหม่

จากการที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติงานของ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ที่จัดตั้งขึ้นตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ให้เป็นไปตามระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 ที่กำหนดให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จะต้องผ่านการตรวจประเมินประจำปี ปีละ 1 ครั้ง โดยต้องผ่านเกณฑ์การประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ตามเกณฑ์มาตรฐาน 4 ด้าน จำนวน 35 ตัวชี้วัด ดังนี้ (Office of Justice Affairs, 2020)

ด้านที่ 1 โครงสร้างเชิงกายภาพ

จำนวน 6 ตัวชี้วัด

ด้านที่ 2 บุคลากร

จำนวน 6 ตัวชี้วัด

ด้านที่ 3 การบริหารจัดการ แบ่งเป็น 3 ด้านย่อย	จำนวน 12 ตัวชี้วัด
- ระบบข้อมูล	จำนวน 5 ตัวชี้วัด
- การพัฒนางาน	จำนวน 5 ตัวชี้วัด
- การมีส่วนร่วม	จำนวน 2 ตัวชี้วัด
ด้านที่ 4 งานบริการ แบ่งเป็น 3 ด้านย่อย	จำนวน 11 ตัวชี้วัด
- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	จำนวน 3 ตัวชี้วัด
- การอำนวยความสะดวกและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชน	จำนวน 2 ตัวชี้วัด
- มาตรฐานการให้บริการ	จำนวน 6 ตัวชี้วัด

ในที่นี้ ผู้วิจัยได้นำรูปแบบ SAWAI Model ไปใช้ในการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตำบลสวาย เป็นผลให้การดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตำบลสวาย เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 4 ด้าน โดยมีผลการดำเนินเป็นที่ประจักษ์ ทำให้ได้รับการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำปี 2565 ในระดับดีเด่น (A) ได้คะแนนเต็ม 100 คะแนน และได้รับหนังสือประกาศเกียรติคุณผ่านการประเมินมาตรฐานประจำปี พ.ศ. 2565 ในระดับดีเด่น ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างกายภาพ

ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตำบลสวาย ได้เปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2563 ณ สำนักงานหมู่บ้านช่อสะอาด วัดท่าคอยนาง มีการติดตั้งป้ายชื่อศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ด้านหน้าสำนักงาน ติดประกาศคำสั่งจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ และผังโครงสร้างคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ไว้ในสำนักงาน มีการจัดสถานที่สำหรับรับเรื่องร้องเรียน และห้องสำหรับการไกล่เกลี่ย มีวัสดุอุปกรณ์ อุปกรณ์สำนักงาน อาหารและเครื่องดื่ม พร้อมสำหรับคณะกรรมการ และผู้มาใช้บริการ

2. ด้านบุคลากร

คณะกรรมการได้ผ่านการฝึกอบรมพัฒนาตามหลักสูตรที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกำหนด และการพัฒนาต่าง ๆ ที่สามารถแนะนำภารกิจของกระทรวงยุติธรรมให้ประชาชนได้ ดังนี้ 1) คณะกรรมการได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ย และขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ย จำนวน 13 คน 2) คณะกรรมการได้ผ่านการฝึกอบรมด้านการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ย จำนวน 5 คน 3) คณะกรรมการได้รับการพัฒนาศักยภาพการไกล่เกลี่ย เทคนิคการไกล่เกลี่ยทางแพ่ง และทางอาญา และไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง ของสำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 3 คน 4) คณะกรรมการได้ผ่านการฝึกอบรมอาสาสมัครยุติธรรม จำนวน 1 คน 5) คณะกรรมการได้ผ่านการฝึกอบรมโครงการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายให้กับประชาชน จำนวน 6 คน

3. ด้านการบริหารจัดการ

3.1 ระบบข้อมูล ได้จัดทำฐานข้อมูลพื้นฐานของชุมชนในตำบลสวาย จัดทำทะเบียนและบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยในจังหวัดศรีสะเกษ และมีการเก็บผลการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยและคณะกรรมการประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ไว้ในสำนักงาน และรายงานผลการไกล่เกลี่ยในระบบ Online ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นประจำทุกเดือน

3.2 การพัฒนางาน จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ พร้อมจัดทำรายงานการประชุม นำส่งยุติธรรมจังหวัดศรีสะเกษทุกครั้ง ได้จัดทำแผนการดำเนินงานประจำปี และวิเคราะห์ SWOT เป็นประจำทุกปี มีการจัดทำแผนการขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการจัดอบรมโครงการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายให้กับประชาชนฯ จากกองทุนยุติธรรม ปีละ 1-2 ครั้ง พร้อมนำส่งสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณหลังการจัดอบรมทุกครั้ง

3.3 การมีส่วนร่วม ในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมร่วมกับสำนักงานยุติธรรม หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความยุติธรรม ในครั้งนี้ คณะทำงานได้เยี่ยมชมและศึกษาดูงานศาลจังหวัดศรีสะเกษ และเยี่ยมชมและศึกษาดูงานศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตำบลโพธิ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ในวันที่ 17 พฤษภาคม 2565 สำหรับการจัดกิจกรรมร่วมกับอาสาสมัครเครือข่ายกระทรวงยุติธรรม คณะทำงานได้ลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ในการประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้านประจำเดือน ในวันที่ 1 มีนาคม 2565 คณะทำงานเข้าร่วมงานมหกรรมไกล่เกลี่ยหนี้สินครัวเรือน และยุติธรรมพบประชาชนจังหวัดศรีสะเกษ ณ โรงแรมศรีลำดวน จังหวัดศรีสะเกษ ในวันที่ 23 กรกฎาคม 2565 และร่วมออกบูธนอกสถานที่ให้คำปรึกษา และให้ความรู้ทางกฎหมายกับประชาชน ร่วมกับงาน “อำเภอยิ้มเคลื่อนที่” ณ ศาลาประชาคมบ้านพอกน้อย หมู่ที่ 9 ตำบลกู่ อำเภوبرาญกู่ จังหวัดศรีสะเกษ ในวันที่ 4 สิงหาคม 2565

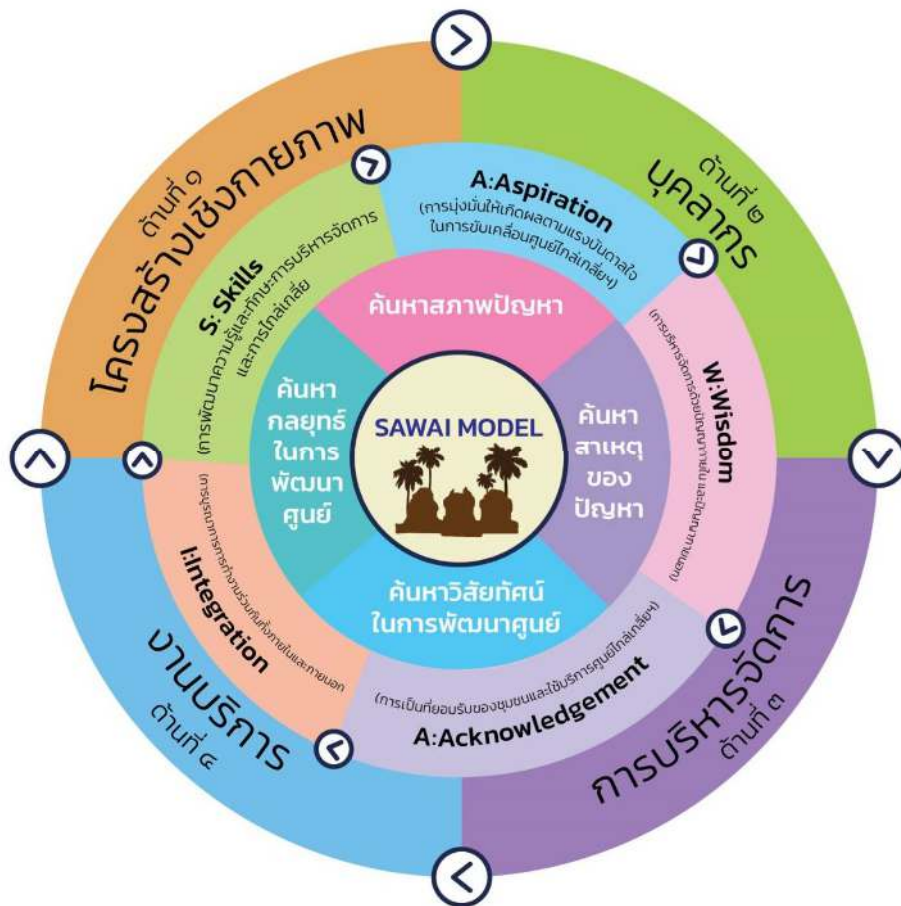
4. ด้านงานบริการ

4.1 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตำบลสวาย สามารถจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยแล้วเสร็จภายในมาตรฐานที่กำหนด และได้รับหนังสือรับรองการไกล่เกลี่ยจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ โดยในครึ่งปีแรกของปี พ.ศ. 2565 มีเรื่องไกล่เกลี่ยจำนวน 8 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 4 เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ 2 เรื่อง ไกล่เกลี่ยสำเร็จ 2 เรื่อง โดยมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

4.2 การอำนวยความยุติธรรมและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชน ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตำบลสวาย ได้จัดอบรมโครงการให้ความรู้ทางกฎหมายให้กับประชาชนฯ และจัดอบรมผู้ไกล่เกลี่ยตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ในวันที่ 17 มีนาคม 2565 สำหรับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ส่วนราชการและประชาชนทั่วไปรับรู้ ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตำบลสวาย ได้มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของศูนย์ในการประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้านประจำเดือน และ ร่วมงาน “อำเภอยิ้มเคลื่อนที่” นอกจากนี้ ได้ทำการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานทาง webpage Facebook และแผ่นพับประชาสัมพันธ์

4.3 มาตรฐานการให้บริการ มีการจัดเก็บแฟ้มเอกสารเป็นหมวดหมู่ ถูกต้องครบถ้วน จัดทำมุมเรียนรู้ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ โดยรวบรวมหนังสือความรู้การไกล่เกลี่ย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และคู่มือการปฏิบัติงาน ให้คณะทำงานและผู้ให้บริการยืมกลับไปอ่าน และจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยและสิทธิประโยชน์ต่างๆ แจกให้ผู้รับบริการ มีผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ติดไว้ในสำนักงานให้เห็นเด่นชัด มีการติดตามผลการไกล่เกลี่ยภายหลังกระบวนการไกล่เกลี่ย หรือการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย และจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ ได้จัดให้มีช่องทางในการร้องเรียนทาง Facebook และกล่องรับเรื่องร้องเรียนในสำนักงาน

โดยมีภาพองค์ความรู้ใหม่การบริหารจัดการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี ตำบลสวาย อำเภوبرาญกู่ จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่การบริหารจัดการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี
ตำบลสวาย อำเภอปรางค์กู๋ จังหวัดศรีสะเกษ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี: กรณีศึกษาศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท ภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอปรางค์กู๋ จังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ 3 ข้อ ซึ่งค้นพบผลวิจัย มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผล ดังนี้

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลจากการวิจัยบริบท สภาพปัญหา และความต้องการพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย พบว่า ประชาชนและผู้นำชุมชนไม่ทราบถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่จะได้รับการจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงฯ และไม่เชื่อมั่นว่าศูนย์ใกล้เคียงฯ จะสามารถเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนได้จริง ประกอบกับการที่คณะทำงานและผู้ใกล้เคียงยังขาดความรู้และทักษะในการไกล่เกลี่ยและการบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงฯ ตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธปภัค บุรณะสิงห์ เรื่อง รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณี ตำบลสวาย อำเภอปรางค์กู๋ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้นำชุมชน และผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังขาดทักษะและเทคนิคการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ ขาดความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ขาดการฝึกอบรมด้านการไกล่เกลี่ย (Buranasing, 2020)

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลจากการวิจัยศึกษาหลักพุทธสันติวิธีที่ส่งเสริมการพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย พบว่า การนำหลักอริยสัจ 4 มาใช้ในการวิเคราะห์การบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตำบลสวาย กับแนวคิดทฤษฎี 4M's หลักการบริหารจัดการ 7s McKinsey กระบวนการตรวจสอบการบริหารจัดการภายในองค์กร และเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 4 ด้าน โดยหลักอริยสัจ 4 ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นทุกข์ การค้นหาสภาพปัญหาของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ 2) ขั้นสมุทัย การค้นหาสาเหตุของปัญหาของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ 3) ขั้นนิโรธ การกำหนดวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ และ 4) ขั้นมรรค การค้นหากลยุทธ์ในการบริหารงานให้บรรลุวิสัยทัศน์หรือเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระเจริญพงษ์ ธรรมทิโป (วิชัย) เรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วมตามหลักอริยสัจ 4 ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมตามหลักอริยสัจ 4 เพื่อแก้ไขปัญหาภายในองค์กรมีวิธีปฏิบัติ 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นทุกข์ คือ การกำหนดปัญหาด้วยการระดมความคิดของผู้บริหารและพนักงาน เพื่อหาปัญหาที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่ 2) ขั้นสมุทัย คือ การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และร่วมกันคิดวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ว่าเกิดจากอะไร เกิดจากภายใน หรือภายนอกองค์กร 3) ขั้นนิโรธ คือ การกำหนดเป้าหมายที่จะเกิดขึ้น ให้สอดคล้องกับปัญหาและสาเหตุของปัญหา 4) ขั้นมรรค คือ การกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหา (Phra Charoenpong Thammathipo (Wichai), 2013)

ผู้วิจัยได้นำหลักอริยสัจ 4 มาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการ 4M's ของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตำบลสวาย พบว่า

1) การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การสรรหาคนทำงานที่มาจากผู้นำชุมชนทุกภาคส่วนที่มาจาก “บวร” ที่ย่อมาจาก บ้าน วัด โรงเรียน/ราชการ ควรมีการชี้แจงให้ผู้นำชุมชนได้รู้ถึงเจตนารมณ์วัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่ ควรจัดให้มีการอบรมความรู้การไกล่เกลี่ยฯ ตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และทักษะการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยให้เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ ควรมีการจัดทำ Job Description (JD) เพื่อให้คนทำงานได้รู้ถึงบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ประกอบกับ ผู้ที่จะมาทำหน้าที่คนทำงานจะต้องมีเวลา มีจิตอาสา และเสียสละ เนื่องจากไม่มีค่าตอบแทน ซึ่งผู้เกษียณอายุจะมีเวลาและมีองค์ความรู้การบริหารงาน การจัดทำเอกสาร หรือการบริหารงานด้านเงิน ที่พร้อมจะปฏิบัติหน้าที่ให้กับศูนย์ไกล่เกลี่ยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ ชลัท ประเทืองรัตน เรื่อง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562: โอกาสและข้อท้าทาย พบว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ควรมีคนทำงานอย่างน้อย 1 คน ที่มีคุณสมบัติในการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ พร้อมทั้งจะเรียนรู้ เข้าใจภาษากฎหมาย และสามารถจัดทำเอกสารได้ (Pratheuangrattana, 2021)

2) การบริหารจัดการการเงิน การที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ปีละไม่เกิน 40,000 บาท อย่างไรก็ตามเงินสนับสนุนดังกล่าวอาจไม่เพียงพอในการดำเนินงานในแต่ละปี จึงควรมีการจัดตั้งกองทุน มูลนิธิ หรือให้ภาคเอกชน รวมถึงภาครัฐอื่น ๆ เข้ามาให้การสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานของ The Asian Pacific American Dispute Resolution Center (APADRC) องค์กรไม่แสวงหากำไรที่ให้บริการการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทแก่ชุมชนในกรุงลอสแอนเจลิส ประเทศสหรัฐอเมริกาที่ได้รับเงินสนับสนุนการดำเนินงานจากรัฐบาล องค์กร มูลนิธิ และบุคคลธรรมดา (Napanukroh, et al. 2022)

3) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ สถานที่จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ควรมีความเป็นสัปปายะ เป็นสถานที่ที่ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก มีป้ายบอกทางศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ชัดเจน ที่มีความพร้อมในเรื่อง ห้องรับเรื่องร้องเรียน ห้องดำเนินการไกล่เกลี่ย มีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร มีตู้เก็บเอกสารมิดชิด มีมุมเรียนรู้ มีมุมน้ำชากาแฟไว้คอยต้อนรับผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผุสดี รุ่งเรืองผดุง เรื่อง การพัฒนาหลักสัปปายะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ควรมีสถานที่จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ที่สามารถเดินทางไปมาสะดวก มีป้ายบอกทางชัดเจน มีอาหารหรือเครื่องดื่มไว้บริการผู้ร่วมไกล่เกลี่ย (Roongruangphadung, 2019)

4) การบริหารจัดการทั่วไป คณะทำงานควรได้รับการอบรมความรู้ในเรื่องการไกล่เกลี่ยตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 การอบรมความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และทักษะการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ย ควรจัดให้มีการศึกษาดูงาน ณ ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน เพื่อเป็นแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงศึกษาดูงาน กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงในการให้คำปรึกษา การปฏิบัติงานการไกล่เกลี่ยและการจัดทำเอกสารบันทึกข้อตกลงให้ถูกต้องครบถ้วนให้สามารถบังคับได้ ตามกฎหมาย เช่น กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ ชลัท ประเทืองรัตนนา เรื่อง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562: โอกาสและข้อท้าทาย พบว่า ควรจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงให้การสนับสนุนการไกล่เกลี่ยฯ ในการให้ คำปรึกษา การตรวจสอบเอกสาร และการตรวจสอบบันทึกข้อตกลง จากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (Pratheuangrattana, 2021)

นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย และวิทยุชุมชนโดยผู้นำท้องที่ มีการจัดทำ สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ควรจัดให้มีการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยร่วมกับ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน รวมถึงมีการไกล่เกลี่ยนอกสถานที่

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ผลจากการวิจัยพัฒนาและนำเสนอรูปแบบการบริหารจัดการของ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี ตำบลสวาย พบว่า คณะทำงานได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะการบริหารจัดการ และการไกล่เกลี่ย ที่เป็นปัญญายานนอก ประกอบกับการที่คณะทำงานได้รับการ พัฒนาปัญญาภายใน ให้สามารถเอาชนะใจในมาตุแลรักษา และพัฒนางานข้างนอกให้เกิดผลสัมฤทธิ์ เกิดการมุ่งมั่นที่ทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการขับเคลื่อนศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ นำมาซึ่งความเชื่อมั่นของชุมชนว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ สามารถเป็นที่คลายทุกข์ และเป็นที่พักของประชาชนได้อย่างแท้จริง เกิดความไว้วางใจและ มาใช้บริการศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกันของคณะทำงานที่เกิดจาก การรวมตัวของผู้นำชุมชนที่มาจาก “บวร” บ้าน วัด โรงเรียน/ราชการ ซึ่งสอดคล้องกับบทความวิจัยของ สุทัศน์ ประทุมแก้ว เรื่อง พลังบวรในการขับเคลื่อนชุมชนคุณธรรมเชิงพุทธในสังคมไทย พบว่า สิ่งที่สำคัญ ในการขับเคลื่อนชุมชนคุณธรรมด้วยพลังบวร บ้าน-วัด-โรงเรียน ซึ่งเป็น 3 องค์กรหลักในชุมชนเป็นกลไก ในการพัฒนาและสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง (Prathumkaew, 2021)

ประกอบกับการบูรณาการการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานภายนอก ระหว่างภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคประชาสังคม เพื่อสร้างเครือข่ายพันธมิตร โดยการจัดทำ MOU บันทึกข้อตกลงประสานความร่วมมือ ในการจัดการอบรมการไกล่เกลี่ย และส่งต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างกัน เช่น สถานีตำรวจภูธร โรงพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สำนักงาน อบต. ธนาคร และสถาบันการศึกษา เป็นต้น และ ควรจัดให้มีการศึกษาดูงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและขอการสนับสนุนคำปรึกษาการดำเนินงานของ ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ จากหน่วยงานภาครัฐ เช่น ศาลจังหวัด สำนักงานยุติธรรมจังหวัด สำนักงานอัยการจังหวัด

และสำนักงานบังคับคดี เป็นต้น นอกจากนี้ ควรมีการลงพื้นที่จัดกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ศูนย์ไกล่เกลี่ยให้เป็นที่รู้จักในชุมชนและพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายพันธมิตร โดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนให้ชุมชนเข้ามาร่วมแก้ปัญหาเกิดยุติธรรมสมานฉันท์ชุมชนสันติสุข

สรุป

การดำเนินการตามรูปแบบ SAWAI Model ประสบผลสำเร็จได้จากการมีส่วนร่วมของชุมชนในทุกภาคส่วนที่ให้การสนับสนุนการดำเนินงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ประกอบกับคณะทำงาน และผู้ไกล่เกลี่ยเข้าใจบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนเอง และได้รับการพัฒนาศักยภาพการบริหารงานและการไกล่เกลี่ยอย่างต่อเนื่องให้เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ มีการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานกับศูนย์ไกล่เกลี่ยที่ประสบความสำเร็จ มีการศึกษาดูงานในหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ที่คณะทำงาน และผู้ไกล่เกลี่ยได้รับการพัฒนาปัญญาภายนอกแล้ว ควรได้รับการพัฒนาปัญญาภายในที่เกิดจากการฝึกปฏิบัติ ให้อำนาจ การสวดมนต์ และปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน เพื่อให้เกิดสติภายใน มีความสงบเย็น ให้สามารถออกไปปรับใช้สังคมภายนอก นำมาซึ่งความเชื่อมั่นและศรัทธาของชุมชนว่าศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ สามารถเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนได้อย่างแท้จริง และช่วยคลี่คลายสถานการณ์ความขัดแย้งไม่ให้นานปลาย และฟื้นฟูความสัมพันธ์ในชุมชน เกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม เสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ประโยชน์

1.1 ผลวิจัยพบว่าคณะทำงาน และผู้ไกล่เกลี่ยขาดความเชื่อมั่นในการไกล่เกลี่ยตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เนื่องจากขาดความรู้และประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยตาม พรบ. จึงเห็นควรให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จัดให้มีการอบรมกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยตาม พรบ. และทักษะการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

1.2 ผลการวิจัยเสนอให้มีการปรับกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มีหลายขั้นตอนที่ผู้ปฏิบัติยังไม่คุ้นชินทำให้เป็นการยากแก่การปฏิบัติงาน และอาจเป็นผลให้บันทึกข้อตกลงไม่สามารถบังคับได้ตามกฎหมาย จึงเห็นควรให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กำหนดระเบียบข้อบังคับที่สามารถปรับลดกระบวนการขั้นตอนหรือลดหนังสือที่ไม่จำเป็นในการดำเนินการ เพื่อให้สะดวกแก่การปฏิบัติงาน รวมถึงจัดให้มีหน่วยงานให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เช่น สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ในทุกจังหวัด

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 จากผลการวิจัย ผู้วิจัยเสนอแนะให้ทำวิจัยครั้งต่อไปในหัวข้อ “การพัฒนาเครือข่ายเพื่อยกระดับการให้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยพุทธสันติวิธี” เนื่องจากการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนควรมีการประสานงาน การดำเนินงานกับเครือข่ายพันธมิตรทุกภาคส่วนในพื้นที่ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการส่งต่อข้อพิพาทที่หน่วยงานไม่สามารถดำเนินการได้เองตามข้อจำกัดของแต่ละหน่วยงาน รวมถึงมีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยระหว่างกัน

2.2 จากผลการวิจัย ผู้วิจัยเสนอแนะให้ทำวิจัยครั้งต่อไปในหัวข้อ “การพัฒนาคณะทำงานบริหาร ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยพุทธสันติวิธี” เนื่องจาก คณะทำงานมีส่วนสำคัญในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้ประสบความสำเร็จ จึงควรส่งเสริมให้คณะทำงานได้รับการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานและการไกล่เกลี่ยอย่างสม่ำเสมอ โดยนำหลักพุทธสันติวิธีมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดสังคมสันติสุขอย่างยั่งยืนตลอดไป

References

- Buranasing, B., (2020). *A Model of the Mediation in Public Disputes by Buddhist Peaceful Means: A Case Study of Sawai Subdistrict, Prang Ku District, Sisaket Province*. (Doctoral Dissertation). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Conflict Management Promotion Division Rights and Liberties Protection Department. (2022). “Reconciliation Society Create a Mediation Culture”, *Conciliation Work*. 23 September 2022.
- Dispute Mediation Act, B.E. 2562 (2019). (2019). Government Gazette. 136, 21.
- Ministry of Justice Regulations on Payment of Compensation and Other Expenses Necessary for Dispute Mediation, B.E. 2564 (2021). (2021). Government Gazette. 138, 289 D.
- Napanukroh, W. et al. (2022). *Learn from the “Private Mediation Center” Case Study in California. United States, Dispute Mediation Training Course at Pepperdine University, 13 - 28 September 2015, Group 3*. Retrieved May 3, 2021, from https://oia.coj.go.th/th/file/get/file/20180925d88d584cf025231dfb03d7054f92cc_23194911.pdf
- Ngammuangsakul, U. et al. (2020). People's Conciliation Law. *Thammasat University Journal of Law*, 49(2), 297-315.
- Office of Justice Affairs, (2020). *Operation Manual of the Public-Sector Dispute Mediation Center (NESDB) Under the Mediation Act B.E. 2562 (2019)*. (2nd ed.). Bangkok: Reprint Company Limited.
- Office of Planning and Budget. (2022). *Statistics of Pending Cases, New Receipts, Completed and Pending Cases of Courts Across the Kingdom for the Year 2021. (January – December)* Retrieved May 3, 2021, from <https://oppb.coj.go.th/th/file/get/file/20220127e5808a48770d49f781c30f027dec1d52124425.pdf>
- Phra Charoenpong Thammathipo (Wichai). (2013). *Participative Administration According to the Four Noble Truths for the Board of Basic Education in Primary Schools, Phanom District, Surat Thani Province*. (Master's Thesis). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Pratheuangrattana, C. (2021). Public-Sector Dispute Mediation Under the Dispute Mediation Act B.E. 2562 (2021): Opportunities and Challenges. *Journal of Thai Justice System*, 14(3), 1-16.
- Pratoomkaew, S., Phrakrupariyatikananurak Srisomngam, & Phra Veerapong Kosa, (2021). Power of Boworns (Community, Temple and School) in Driving the Buddhism Moral Community in Thai Society. *Academic MCU Buriram Journal*, 6(2), 346-359.



- Regulations of the Rights and Liberties Protection Department on Subsidy for Public-Sector Dispute Mediation Center, B.E. 2564 (2021).* (2021). Government Gazette. 138, 321 D.
- Roongruangphadung, P. , (2019). *Development of Sappaya Principle to Increase Efficiency in Mediating Disputes.* (Doctoral Dissertation). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Tongkachok, K. Apinawatharakul, K., & Thongkhachok, T. (2019). Mediation of Disputes in the Community. *Library Journal Thaksin University*, 8, 85-101.