



แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทของ
คณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ในพื้นที่อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา
GUIDELINES FOR DEVELOPING THE EFFICIENCY OF THE VILLAGE COMMITTEE
MEDIATION (VMC) IN KHAM THALE SO DISTRICT,
NAKHON RATCHASIMA PROVINCE

ถลัษนันท์ เมธาทพลเศรษฐ์¹, เศรษฐวัฒน์ โชควรรกุล^{1*}

Thalassanan Methapolseth¹, Settawat Chokworakul^{1*}

*Corresponding Author E-mail: dr.settawat2019@gmail.com

Received March 9, 2026; Revised May 20, 2026; Accepted June 4, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาระดับประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ในพื้นที่อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา และ 2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) การวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการหมู่บ้านจำนวน 232 คน ด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 11 คน และวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1. ระดับประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านทรัพยากรที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ 2. แนวทางการพัฒนาควรเน้นการพัฒนาศักยภาพอย่างเป็นระบบ ทั้งความรู้ด้านกฎหมาย ทักษะการสื่อสาร และจริยธรรม ควบคู่กับการสนับสนุนงบประมาณ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยให้มีความชัดเจนและยืดหยุ่น

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา; ประสิทธิภาพ; การไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท; คณะกรรมการหมู่บ้าน; ขามทะเลสอ

¹ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

¹ Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Ratchasima Rajabhat University



Abstract

The objectives of this research were: 1. to examine the level of effectiveness of dispute mediation and conciliation conducted by Village Committees (VCs) in Kham Thale So District, Nakhon Ratchasima Province; and 2. to explore guidelines for enhancing the efficiency of their operations. A mixed-methods research design was employed. For the quantitative component, data were collected via questionnaires from a sample of 232 Village Committee members and analyzed using mean and standard deviation. The qualitative component involved in-depth interviews with 11 key informants, with the data subsequently analyzed through content analysis.

The research findings revealed that: 1. The overall effectiveness of dispute mediation and conciliation was at a high level. The dimension with the highest mean score was mediation resources, while the dimension with the lowest mean score was training and skill development. 2. Development guidelines should emphasize systematic capacity building, focusing on legal knowledge, communication skills, and ethics. This should be implemented alongside budget support, information technology integration, and the development of clear yet flexible mediation processes.

Keywords: Development guidelines; Effectiveness; Dispute mediation and conciliation; Village Committee; Kham Thale So

บทนำ

การไกล่เกลี่ยและการประนีประนอมข้อพิพาทเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยลดความตึงเครียดและข้อขัดแย้งในสังคม โดยเฉพาะในระดับชุมชน ซึ่งมักเป็นจุดเริ่มต้นของความขัดแย้งจำนวนมาก ทั้งจากปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน การใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยจึงถือเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถนำไปสู่การแก้ไขข้อพิพาทอย่างสร้างสรรค์ โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพากระบวนการยุติธรรมทางศาลที่มีความซับซ้อนและใช้ระยะเวลานาน อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนทางสังคมและเศรษฐกิจ ทั้งในแง่ของเวลา ค่าใช้จ่าย และความสัมพันธ์ของคู่กรณี แนวทางการไกล่เกลี่ยและการประนีประนอมข้อพิพาทในประเทศไทยได้ถูกพัฒนาและนำมาใช้ในหลากหลายระดับ ตั้งแต่ระดับประเทศจนถึงระดับท้องถิ่น โดยมีการจัดตั้งหน่วยงาน



และกลไกต่าง ๆ เพื่อรองรับการดำเนินงาน เช่น ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายใต้กระทรวงยุติธรรม รวมถึงการผลักดันให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการข้อพิพาทด้วยตนเองผ่านกลไกภาคประชาชน (สำนักงานกิจการยุติธรรม, 2564)

เพื่อให้การดำเนินงานของคณะกรรมการหมู่บ้านบรรลุผลสำเร็จ จำเป็นต้องพิจารณาผ่านแนวคิดประสิทธิภาพ (Efficiency Concept) ซึ่ง Best (1977) และทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ระบุว่า ความสำเร็จขององค์กรหรือกลไกใด ๆ มิได้เกิดจากปัจจัยด้านใดด้านหนึ่งเพียงลำพัง แต่ต้องอาศัยการบูรณาการองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

ด้านทรัพยากร (Resources) ความพร้อมด้านงบประมาณ สถานที่ และเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนให้การปฏิบัติงานไหลลื่น

ด้านวิธีการและกระบวนการ (Process) การมีมาตรฐานการทำงาน (SOP) ที่ชัดเจนแต่ยืดหยุ่น ช่วยลดความผิดพลาดและสร้างความโปร่งใส

ด้านศักยภาพบุคคล (Human Competency) ซึ่งครอบคลุมทั้ง ประสพการณ์ ที่สะสมมา และการฝึกอบรมทักษะ เฉพาะทาง

ทฤษฎีการไกล่เกลี่ยและทุนทางสังคม ในบริบทของชุมชน การไกล่เกลี่ยยังวางอยู่บนฐานของ ทฤษฎีความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) ที่มุ่งเน้นการซ่อมแซมความสัมพันธ์และการสร้างความพึงพอใจร่วมกันแบบ Win-Win โดยอาศัย ทุนทางสังคม (Social Capital) เช่น บารมีของผู้นำ ความเชื่อใจ และความสัมพันธ์เชิงเครือญาติเป็นกลไกขับเคลื่อนหลัก อย่างไรก็ตาม เมื่อสังคมเปลี่ยนผ่านสู่ความทันสมัย ข้อพิพาทมีความซับซ้อนมากขึ้น การพึ่งพาเพียงประสพการณ์ส่วนตัวของผู้นำอาจไม่เพียงพอ จึงจำเป็นต้องมีระบบการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะกฎหมายและจริยธรรมอย่างเป็นระบบ

คณะกรรมการหมู่บ้าน ซึ่งประกอบด้วยผู้นำและตัวแทนของประชาชนในหมู่บ้าน เช่น ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ในหมู่บ้าน มักเป็นผู้ที่ชาวบ้านให้ความเคารพนับถือ และมีความเชื่อมั่นในความเป็นกลาง และความยุติธรรมของพวกเขา การที่ชุมชนมีบุคคลเหล่านี้ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน หรือคนกลางในการเจรจาแก้ไขข้อพิพาท ย่อมช่วยลดโอกาสที่ความขัดแย้งจะบานปลายกลายเป็นความรุนแรง และยังส่งเสริมให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันภายในชุมชน ผ่านการพูดคุยและเข้าใจกันมากขึ้น ในทางปฏิบัติ การไกล่เกลี่ยโดยคณะกรรมการหมู่บ้านมักเกิดขึ้น ในรูปแบบไม่เป็นทางการ เช่น การเชิญคู่กรณีมาพูดคุย การรับฟัง

ทั้งสองฝ่าย การเสนอทางออก ที่เป็นธรรม หรือแม้แต่การเชื่อมโยงไปสู่หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหากเรื่องมีความซับซ้อนหรือเกินขอบเขตของการไกล่เกลี่ยภายใน (ธารรงค์ แก้วกุล, 2563)

อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ถือเป็นหนึ่งในพื้นที่ที่สะท้อนให้เห็นถึงพลวัตของสังคมไทยร่วมสมัย ซึ่งมีความซับซ้อนและความหลากหลายทางโครงสร้างทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมในเชิงเศรษฐกิจ เป็นการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมและการบริการได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างแรงงานและรายได้ ครึ่งเรือนจำนวนมากต้องปรับตัวจากการพึ่งพาเกษตรกรรมมาเป็นแรงงานรับจ้างหรือการประกอบธุรกิจขนาดย่อม ขณะที่ในมิติทางสังคมและวัฒนธรรม ความหลากหลายของประชากรและรูปแบบการดำรงชีวิตส่งผลให้เกิดการปะทะกันระหว่างค่านิยมดั้งเดิมกับแนวคิดสมัยใหม่ เช่น การจัดการทรัพยากรส่วนรวม การสืบทอดมรดก หรือแม้แต่บทบาทของครอบครัว และชุมชน ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้เกิดข้อพิพาทที่หลากหลาย อาทิ ข้อพิพาทด้านกรรมสิทธิ์ในที่ดินและทรัพยากรร่วม เช่น แหล่งน้ำ และพื้นที่ป่าไม้ ข้อขัดแย้งภายในครอบครัว จากข้อมูลสถิติ ของที่ว่าการอำเภอขามทะเลสอ (2567) พบว่า ตลอดปีที่ผ่านมา มีข้อพิพาทที่คณะกรรมการ หมู่บ้านได้รับเรื่องและดำเนินการไกล่เกลี่ยรวม 95 คดี โดยในจำนวนนี้สามารถไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีบรรลุข้อตกลงได้สำเร็จถึงร้อยละ 82 หรือประมาณ 78 คดี ตัวเลขดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของกลไกคณะกรรมการหมู่บ้านในฐานะ ผู้ประสานประโยชน์และผู้สร้างสมดุล ทางสังคม ที่มีบทบาทในการระงับข้อพิพาทอย่างไม่เป็นทางการ การไกล่เกลี่ยในลักษณะนี้อาศัยทุนทางสังคม (social capital) ที่มีอยู่ในพื้นที่ เช่น ความเชื่อถือไว้วางใจ ความสัมพันธ์เชิงเครือญาติ และความเคารพต่อผู้นำท้องถิ่น ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจในการศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ในพื้นที่อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา สามารถนำไปเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยในพื้นที่ สามารถใช้ประกอบการวางแผนหรือกำหนดนโยบาย ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับจังหวัดอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ในพื้นที่อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา



2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของการใกล้เคียงประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ในพื้นที่อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและแนวทางการพัฒนาการใกล้เคียงประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ในพื้นที่อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย

ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) นำร่องเพื่อสำรวจระดับประสิทธิภาพ และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อเจาะลึกแนวทางการพัฒนา แล้วนำผลที่ได้มาสังเคราะห์ร่วมกัน

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยเชิงปริมาณ: ประชากร: กรรมการหมู่บ้าน (กม.) ในอำเภอลำทะเมนชัย จำนวน 552 คน กลุ่มตัวอย่าง: จำนวน 232 คน (คำนวณตามสูตร Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05) Yamane, T. (1967) โดยใช้วิธี สุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนหมู่บ้าน/ตำบล

การวิจัยเชิงคุณภาพ: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants): จำนวน 11 ท่าน เลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย นายอำเภอ, ผู้กำกับการสถานีตำรวจ, ผอ.ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด, นายกและปลัด อบต., นิติกร และผู้นำชุมชนที่มีประสบการณ์ใกล้เคียงสำเร็จ 5 เรื่องขึ้นไป

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire): แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไป (Checklist) และระดับประสิทธิภาพ 4 ด้าน (Rating Scale 5 ระดับ)

คุณภาพเครื่องมือ: ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน (เกณฑ์ 0.67 - 1.00) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่า Cronbach's Alpha (เกณฑ์ 0.70 ขึ้นไป)

แบบสัมภาษณ์ (Interview Form): เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เน้นคำถามปลายเปิดเพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ



4. การเก็บข้อมูล

ขั้นตอนการเข้าถึง ขอนหนังสือรับรองจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และประสานผู้นำชุมชนในพื้นที่

ภาคสนาม ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม (พฤษภาคม - กรกฎาคม 2567) และลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึก (สิงหาคม - กันยายน 2567) จนข้อมูลมีความอิ่มตัว (Data Saturation)

จริยธรรมการวิจัย มีการทำ Informed Consent ชี้แจงวัตถุประสงค์ และปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลโดยนำเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติพรรณนา ความถี่ (Frequency), ร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลทั่วไป

สถิติระดับประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลผลตามเกณฑ์ของ Best (1977)

ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ด้วย การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดหมวดหมู่ สังเคราะห์ประเด็น และสรุปผลในรูปแบบความเรียง (Descriptive Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของการใกล้เคียงประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ในพื้นที่อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพของการใกล้เคียงประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ในพื้นที่อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

ข้อ	ประสิทธิภาพของการใกล้เคียงประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ในพื้นที่อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา	ระดับความคิดเห็น			
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ	3.94	0.52	มาก	4
2.	ด้านประสบการณ์ของคณะกรรมการหมู่บ้าน	4.01	0.50	มาก	3
3.	ด้านทรัพยากรที่ใช้ในการใกล้เคียง	4.22	0.45	มาก	1
4.	ด้านวิธีการและกระบวนการใกล้เคียง	4.09	0.55	มาก	2
โดยรวม		4.07	0.30	มาก	-



จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพของการใกล้เคียง ประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ในพื้นที่อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทรัพยากรที่ใช้ในการใกล้เคียง ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.45) รองลงมา คือ ด้านวิธีการและกระบวนการใกล้เคียง ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.55) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.52)

2. ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของการใกล้เคียงประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ในพื้นที่อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

2.1 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ คณะกรรมการหมู่บ้านส่วนใหญ่ยังขาดความมั่นใจในข้อกฎหมายเฉพาะทาง และต้องการการเรียนรู้ผ่านการลงมือทำมากกว่าการฟังบรรยาย ดังนั้น พ.ร.บ. การใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน เช่น กฎหมายแพ่งและอาญาทุกข้อ เป็นต้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเน้นย้ำว่าควรใช้ "สถานการณ์จำลอง (Simulation)" และกรณีศึกษาจริงในพื้นที่เพื่อให้เห็นภาพการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมถึงการควบคุมอารมณ์และการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) ถูกระบุว่าเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการตกลงกัน

2.2 ด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญส่วนบุคคลของผู้นำต้องถูกเปลี่ยนให้เป็นระบบ ที่เลี้ยง เพื่อความยั่งยืน ควรมีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (After Action Review: AAR) หลังเสร็จสิ้นการใกล้เคียง เพื่อไม่ให้ความรู้สูญหายไปกับตัวบุคคล และควรมีการจัดให้คนรุ่นเก่าที่มีบารมีคอยให้คำแนะนำรุ่นใหม่ จะช่วยลดความผิดพลาดและสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

2.3 ด้านทรัพยากรและการสนับสนุน ประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นไม่ได้หากขาดงบประมาณที่ชัดเจนและเทคโนโลยีมาช่วยบริหารข้อมูล ควรมีงบประมาณเฉพาะสำหรับค่าตอบแทนการใกล้เคียงและค่าวัสดุอุปกรณ์ เพื่อให้การทำงานมีความต่อเนื่อง การนำระบบ IT มาใช้บันทึกข้อมูลและติดตามผลจะช่วยเพิ่มความโปร่งใสและลดการสูญหายของข้อมูลคดี และการทำงานร่วมกับนิติกรท้องถิ่น ตำรวจ และศูนย์ดำรงธรรม จะช่วยแบ่งเบาภาระและเพิ่มความน่าเชื่อถือทางกฎหมาย

2.4 ด้านกระบวนการใกล้เคียง ต้องมีมาตรฐานการทำงาน (SOP) ที่ชัดเจนแต่ต้องไม่แข็งตัวจนเสียความสัมพันธ์ในชุมชน ทุกหมู่บ้านควรมีขั้นตอนการรับเรื่อง คัดกรอง และบันทึกที่



เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน หัวใจสำคัญ คือ การให้คู่กรณีเสนอทางออกด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของข้อตกลงและยินดีปฏิบัติตาม และกระบวนการไม่ควรจบแค่ที่ไบบงนาม แต่ต้องมีการติดตามผลความสัมพันธ์และความพึงพอใจในระยะยาว

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จในการใช้ทุนทางสังคมและทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาบริหารจัดการความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม โดยสามารถแยกอภิปรายตามลำดับด้านได้ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย (ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.22) เนื่องจากในพื้นที่อำเภอลำทะเมนชัยมีทุนทางสังคม (Social Capital) ที่เข้มแข็ง มีความพร้อมของอุปกรณ์สำนักงานพื้นฐาน และมีคณะกรรมการที่มีประสบการณ์เพียงพอในพื้นที่ สิ่งเหล่านี้เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยดำเนินไปได้อย่างราบรื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกานต์ มังกรสุรกาล และลือชัย วงษ์ทอง (2564) ที่ระบุว่าความพร้อมด้านสถานที่และการเตรียมการเป็นปัจจัยเสริมประสิทธิภาพให้การยุติข้อพิพาทสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น

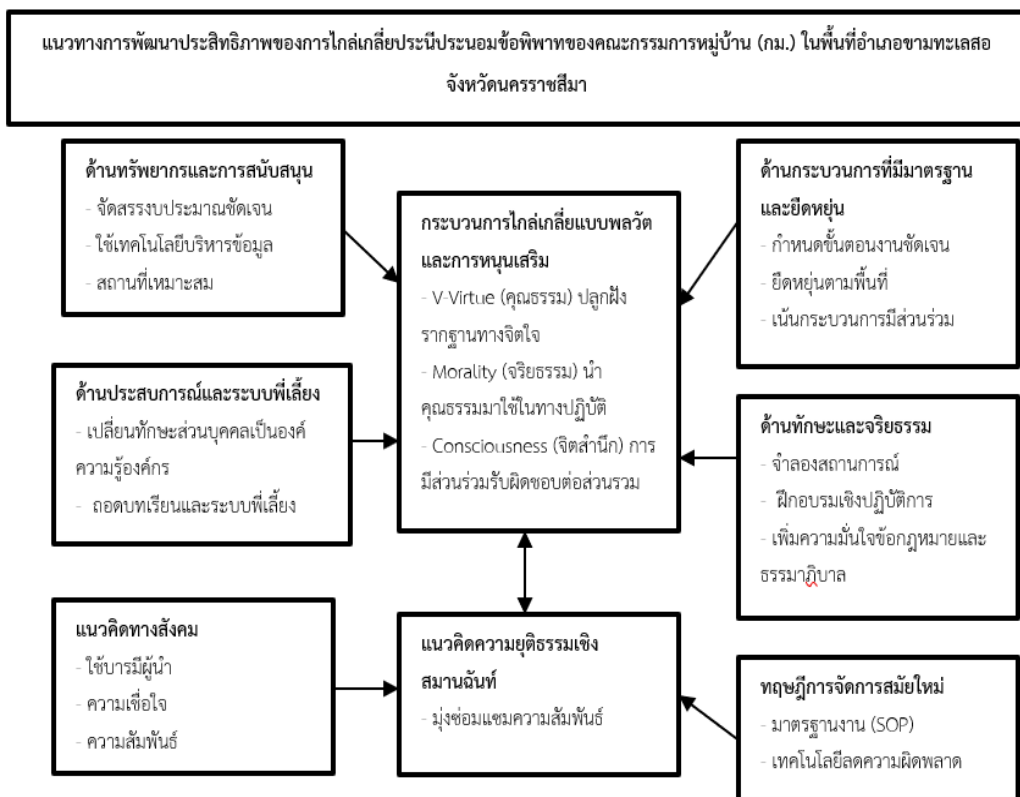
2. ด้านวิธีการและกระบวนการไกล่เกลี่ย (ค่าเฉลี่ย 4.09) คณะกรรมการหมู่บ้านยึดถือหลักการเจรจาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกันแบบ Win-Win และมีการดำเนินการตามหลักกฎหมายควบคู่กับศีลธรรม การสรุปผลที่เป็นธรรมทำให้กระบวนการนี้เป็นที่ยอมรับและลดความตึงเครียดในชุมชนได้จริง สอดคล้องกับแนวคิดของ Cloke & Goldsmith (2019) ที่ว่าการไกล่เกลี่ยที่สมบูรณ์ต้องนำไปสู่การยอมรับในกระบวนการและการรักษาสัมพันธภาพที่ดีอย่างยั่งยืน

3. ด้านประสบการณ์ของคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.01) ความสำเร็จส่วนหนึ่งมาจากการมีและทักษะส่วนบุคคลของผู้นำชุมชน เช่น ผู้ใหญ่บ้าน หรือกำนัน ซึ่งเป็นผู้ที่ชาวบ้านให้ความเคารพนับถือ การมีความเข้าใจในขั้นตอนกฎหมายและการใช้ภาษาที่เหมาะสมกับบริบทคู่พิพาท เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การไกล่เกลี่ยสำเร็จถึงร้อยละ 82 สอดคล้องกับงานวิจัยของจักรกริญณ์ ทอดสูงเนิน และอรนนท์ กลั่นทพฺระ (2557) ที่ยืนยันว่าความรู้และความสามารถส่วนบุคคลของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นปัจจัยหลักต่อความสำเร็จในศูนย์ยุติธรรมชุมชน



4. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ (ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.94) แม้จะอยู่ในระดับมาก แต่เป็นด้านที่ได้คะแนนน้อยที่สุด ซึ่งให้เห็นว่าคณะกรรมการส่วนใหญ่ยังขาดความมั่นใจในเรื่องจริยธรรมเฉพาะทาง และการอธิบายสิทธิกฎหมาย ที่ชัดเจน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องยกระดับจากการใช้เพียงประสบการณ์ส่วนตัว ไปสู่การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการจากกรณีศึกษาจริง (Real-world case studies) เพื่อรับมือกับข้อพิพาทที่ซับซ้อนขึ้นในอนาคต สอดคล้องกับรายงานของ สำนักงานศาลยุติธรรม (2563) ที่ระบุว่า การฝึกอบรมผ่านการจำลองสถานการณ์จริงจะช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องพร้อมรับมือกับคดีที่มีความซับซ้อนได้ดีกว่าการอบรมทฤษฎีเพียงอย่างเดียว

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากข้อมูลการวิจัยทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ในพื้นที่อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ได้ดังนี้



1. โครงสร้างและส่วนประกอบของโมเดล

โมเดลนี้ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลักที่ต้องขับเคลื่อนไปพร้อมกันเพื่อสร้างความยั่งยืนด้านทรัพยากรและการสนับสนุน (Resources & Support) การจัดสรรงบประมาณที่ชัดเจน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบริหารข้อมูล และการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสม

ด้านกระบวนการที่มีมาตรฐานและยืดหยุ่น (Process & Flexibility) กำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน (Standard Procedures) แต่มีความยืดหยุ่นตามบริบทของพื้นที่และเน้นการมีส่วนร่วมของคู่กรณี

ด้านประสบการณ์และระบบพี่เลี้ยง (Experience & Mentoring) การเปลี่ยนทักษะส่วนบุคคลของผู้นำให้เป็น “ความรู้ขององค์กร” ผ่านการถอดบทเรียนและระบบพี่เลี้ยง (Mentoring)

ด้านทักษะและจริยธรรม (Training & Ethics) มุ่งเน้นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการจากกรณีศึกษาจริง (Simulation) เพื่อเพิ่มความมั่นใจในข้อกำหนดและธรรมาภิบาล

2. คำอธิบายรูปแบบของโมเดล

โมเดลนี้ทำงานในลักษณะ "พลวัตการเรียนรู้และการหนุนเสริม" โดยเปลี่ยนจากการใกล้เคียงตามยถากรรมมาเป็นกระบวนการที่เป็นระบบ มีคณะกรรมการหมู่บ้านเป็นศูนย์กลางที่ต้องได้รับแรงหนุนจากปัจจัยภายนอก (ทรัพยากร/เทคโนโลยี) ควบคู่กับการขัดเกลาปัจจัยภายใน (ความรู้/จริยธรรม) เพื่อเปลี่ยนจากความขัดแย้งไปสู่ความพึงพอใจร่วมกันแบบ Win-Win

3. ฐานคิดและทฤษฎีที่มา

องค์ประกอบของ VMC

V - Virtue (คุณธรรม) เน้นการปลูกฝังรากฐานทางจิตใจ ความดีงาม และค่านิยมที่ถูกต้อง

M - Morality (จริยธรรม) เน้นการนำคุณธรรมมาใช้ในทางปฏิบัติ การตัดสินใจว่าอะไรถูกหรือผิดในสถานการณ์ต่างๆ

C - Consciousness (จิตสำนึก) เน้นการตื่นรู้ การเข้าใจตนเอง และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อส่วนรวม

โมเดลนี้สังเคราะห์มาจากฐานคิดสำคัญ 3 ประการอย่างกระชับ

แนวคิดทุนทางสังคม (Social Capital) ใช้บารมีผู้นำ ความเชื่อใจ และความสัมพันธ์ในชุมชนเป็นฐานรองรับกระบวนการเจรจา



แนวคิดความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) มุ่งเน้นการซ่อมแซมความสัมพันธ์และการสรุปผลที่เป็นธรรมต่อทุกฝ่าย มากกว่าการหาคนผิด

ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ (Modern Management): การนำมาตรฐานการทำงาน (SOP) และเทคโนโลยีมาลดความผิดพลาดและเพิ่มความโปร่งใส

ข้อเสนอแนะ

เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการไกล่เกลี่ยของคณะกรรมการหมู่บ้านจำเป็นต้องระบุเจ้าภาพ หรือหน่วยงานหลักที่จะรับผิดชอบในแต่ละระดับ โดยบูรณาการเข้ากับข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ปฏิบัติการ และการวิจัย ได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านงบประมาณและทรัพยากร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ร่วมกับสำนักงานงบประมาณ ควรกำหนดนโยบายสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานของคณะกรรมการหมู่บ้านให้ชัดเจน โดยเฉพาะค่าตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ย งบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน และการจัดหาระบบฐานข้อมูลเพื่อรองรับภารกิจเชิงรุก
2. ด้านการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ควรกระชับความร่วมมือกับกระทรวงยุติธรรมและกรมการปกครอง เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง (Big Data) สำหรับการบันทึกสถิติและผลการไกล่เกลี่ยในรูปแบบดิจิทัล เพื่อความโปร่งใส ความต่อเนื่องของข้อมูล และสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ได้
3. ด้านมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ กระทรวงยุติธรรมโดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ควรกำหนดเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ (Standardization) และประมวลจริยธรรมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยระดับชุมชน เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นและลดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. การพัฒนาสมรรถนะเชิงทักษะ ที่ทำการอำเภอลำทะเมนชัยควรบูรณาการความร่วมมือกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัดและสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่น (เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา) จัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นสถานการณ์จำลอง (Simulation) และการศึกษากรณีตัวอย่าง (Case Studies) เพื่อเพิ่มทักษะการเจรจาต่อรองและความเข้าใจในข้อกฎหมายที่จำเป็น



2. กลไกการสร้างเครือข่ายพี่เลี้ยง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ควรร่วมกับที่ทำการอำเภอ จัดตั้งระบบ “ผู้ไกล่เกลี่ยอาวุโส” หรือระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์จากกรรมการรุ่นสู่รุ่น และจัดกิจกรรมถอดบทเรียน (After Action Review: AAR) อย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

3. การผลิตนวัตกรรมและสื่อการเรียนรู้ ควรมีการจัดทำ “คู่มือการไกล่เกลี่ยฉบับประชาชน” ที่ใช้ภาษาท้องถิ่นและเข้าใจง่าย รวมถึงการผลิตสื่อมัลติมีเดียที่เข้าถึงได้ผ่านสมาร์ตโฟน เพื่อให้คณะกรรมการสามารถสืบค้นและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง (Self-directed Learning)

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยติดตามผลเชิงประเมิน (Evaluative Research) ควรมีการศึกษาในมิติด้านความยั่งยืน โดยติดตามผลหลังการไกล่เกลี่ยในระยะยาว (Longitudinal Study) 1-3 ปี เพื่อประเมินความพึงพอใจและสัมพันธภาพของคู่กรณีหลังจากสิ้นสุดกระบวนการ

2. การวิจัยเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Research) ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังพื้นที่ที่มีบริบททางวัฒนธรรมและประเภทข้อพิพาทที่แตกต่างกัน เพื่อสร้างโมเดลการไกล่เกลี่ยที่สอดคล้องกับพหุวัฒนธรรมและสภาพสังคมในแต่ละภูมิภาค

3. การวิจัยเชิงลึกด้านทุนทางสังคม (Social Capital Research) ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับผลกระทบของทุนทางสังคม เช่น ระบบบารมี ความเชื่อถือศรัทธา และความสัมพันธ์เชิงเครือญาติ ว่าเป็นปัจจัยเกื้อหนุนหรืออุปสรรคต่อหลักความเป็นกลางในกระบวนการยุติธรรมชุมชน

เอกสารอ้างอิง

จักรกริญณ์ ทอดสูงเนิน และอรนันท์ กลันทปุระ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน: กรณีศึกษาศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 40(1), 98–113.

ที่ว่าการอำเภอขามทะเลสอ. (2567). *รายงานสถิติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำปีงบประมาณ 2566*. นครราชสีมา: ที่ว่าการอำเภอขามทะเลสอ.

ธำรงค์ แก้วกุล. (2563). *การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับชุมชน: บทบาทผู้นำท้องถิ่นกับการสร้างสันติสุข*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



- ศุภกานต์ มังกรสุรกาล, ลือชัย วงษ์ทอง. (2564). ประสิทธิภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเขตพื้นที่ จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 7(2), 217–228.
- สำนักงานกิจการยุติธรรม. (2564). รายงานผลการขับเคลื่อนกระบวนการยุติธรรมทางเลือกในระดับพื้นที่. กรุงเทพฯ: กระทรวงยุติธรรม.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2563). รายงานผลการประเมินโครงการส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม.
- Best, J. W. (1977). *Research in education* (3rd ed.). Prentice-Hall.
- Cloke, K., & Goldsmith, J. (2019). *Resolving conflicts at work: Ten strategies for everyone on the job* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper & Row.