



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

: กรณีศึกษาเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

Public Confidence on Dispute Mediation in Community

: The Case Study in Nongchok District, Bangkok

โดย

- | | | |
|---------------------|------------|--|
| 1. นางสาวเกสรินันท์ | ยิ้มไย | สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม |
| 2. นางสาวขวัญตา | เสกทวีลาภ | กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ |
| 3. นางสาวณัฐฐานิษฐ์ | ไชยศิริ | กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน |
| 4. นายธรรธร | มুমทอง | กรมการปกครอง |
| 5. ดร. นงศิรนาถ | กุศลวงษ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร |
| 6. นางสาวนฐพร | บุญยะกร | กรมสอบสวนคดีพิเศษ |
| 7. นางสาวเยาวลักษณ์ | ม่วงมี | สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน |
| 8. ดร. วิศรุต | คิตติ | สำนักงานศาลปกครอง |
| 8. นางสาวศิริพร | พูลสวัสดิ์ | กรมคุมประพฤติ |
| 10. นางสาวสุภา | ทองเพิ่ม | สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ
ปราบปรามยาเสพติด |

รายงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรม

หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพนักวิจัยในกระบวนการยุติธรรม รุ่นที่ 4 (ศวธ.4)

สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ร่วมกับ

ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาแห่งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คณะผู้วิจัยได้พิจารณากรอบการวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการยุติธรรม พ.ศ. 2562 – 2565 ของคณะอนุกรรมการพัฒนาและส่งเสริมการวิจัยในกระบวนการยุติธรรม คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) พบว่า กรอบการวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการยุติธรรม พ.ศ. 2562 – 2565 เป็นกรอบที่จะช่วยทำให้แนวทางการวิจัยของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการบูรณาการอันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบงานยุติธรรมของประเทศ และผลักดันให้มีการนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ในส่วนของงานวิจัยหัวข้อ **ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน : กรณีศึกษาเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร (Public Confidence on Dispute Mediation in Community : the Case Study in Nongchok District, Bangkok)** เป็นไปตามกรอบการวิจัยที่ 1 การวิจัยเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงความยุติธรรม และกรอบการวิจัยที่ 2 การวิจัยเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการยุติธรรม

คณะผู้วิจัยขอแสดงอรรถาธิบายบทสรุปสำหรับผู้บริหารดังต่อไปนี้

ประเด็นแรก งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงความยุติธรรม ตามกรอบการวิจัยที่ 1

จากข้อเท็จจริงพบว่า ประเทศไทยยังคงมีความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางสังคมที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ทางแพ่ง และทางการปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนที่เป็นผู้ด้อยโอกาสหรือผู้ยากไร้ยังคงมีอาจต่อสู้คดีจากปัจจัยการรับภาระค่าใช้จ่ายในกระบวนการยุติธรรมที่มีต้นทุนสูงเกินควร ระบบอำนวยความยุติธรรมยังไม่อาจให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ ประกอบกับประชาชนไม่มีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย ไม่ทราบถึงสิทธิของตนเองเมื่อต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับระบบยุติธรรม จึงต้องใช้ระยะเวลายาวนานในการเข้าถึงกฎหมาย สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชน

งานวิจัยชิ้นนี้ได้สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างหนองจอกจำนวน 400 คน ซึ่งการไกล่เกลี่ย (Mediation) อันเป็นการเจรจาต่อรองที่มีบุคคลที่สาม (Mediator) เข้ามาเป็นตัวกลางในการดำเนินการและให้คำแนะนำ โดยตัวกลางไม่มีอำนาจในการตัดสินข้อพิพาท มีจุดประสงค์เพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความจากความสมัครใจของคู่ความทั้งสองฝ่ายเป็นสำคัญ โดยพื้นที่ตัวอย่างชุมชนหนองจอก กรุงเทพมหานคร ได้ให้ข้อเสนอแนะที่ดีอันถือเป็นการระดมความคิดเห็นจากภาคประชาสังคมว่า

(1) การพัฒนาด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

- หน่วยงานของรัฐควรเตรียมความพร้อมจัดทำแผนการให้ความรู้ (Action Plan) เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน
- หน่วยงานของรัฐควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนที่สามารถดำเนินการได้เองในชุมชน
- หน่วยงานของรัฐควรเน้นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้กับผู้นำและ/หรือแกนนำในชุมชนก่อนเป็นอันดับแรก

(2) การพัฒนาด้านความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

- หน่วยงานของรัฐควรจัดทำมาตรฐานผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน
- หน่วยงานของรัฐควรออกเอกสารรับรองให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีความภาคภูมิใจและมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนของตนเอง
- ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ยของชุมชนในประเด็นข้อพิพาทต่าง ๆ ผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นบุคคลที่เป็นที่ยอมรับในชุมชนนั้น ๆ
- หน่วยงานของรัฐควรจัดให้มีค่าตอบแทนสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน
- ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนตามมาตรฐานควรได้รับประกาศเกียรติคุณและเข็มเชิดชูเกียรติ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้ผู้ที่จะเข้ามาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- ชุมชนควรมีศูนย์รับเรื่องและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน หรือหน่วยงานของรัฐอาจจัดตั้งระบบ Call Center
- ชุมชนควรจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนที่ประชาชนในชุมชนนั้นสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

จะเห็นได้ว่า ข้อเสนอแนะของชุมชนในพื้นที่ตัวอย่างหนองจอก กรุงเทพมหานคร เป็นข้อเสนอแนะที่ดีที่จะช่วยขับเคลื่อนการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ซึ่งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนถือเป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Alternative Dispute Resolution; ADR) ที่จะช่วยแบ่งเบาภาระคดีออกจากกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักหรือกระบวนการยุติธรรมแบบฟ้องร้อง (Litigation) ถือเป็นการคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ การให้ความเป็นธรรมทางกฎหมาย การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของบุคคลในชุมชน ทั้งยังช่วยลดปัญหาการไปฟ้องร้องต่อศาล ส่งผลต่อการช่วยลดความเหลื่อมล้ำของสังคมไทย ประชาชนในพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ มี

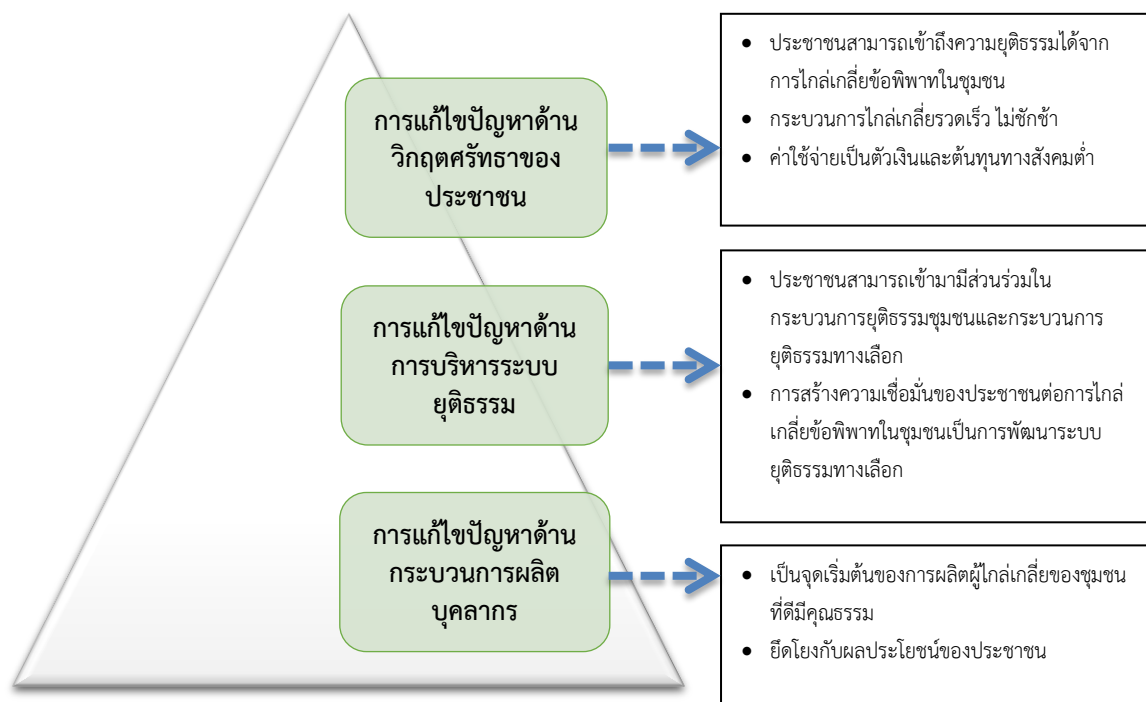
โอกาสในการเข้าถึงความยุติธรรมมากขึ้น เนื่องจากการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชนมีขั้นตอนที่ค่อนข้างสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ค่าใช้จ่ายต่ำ ส่งผลให้คนในชุมชน ไม่ว่าจะเป็นบุคคลทั่วไป ผู้ด้อยโอกาส ผู้ระดับการศึกษาน้อย ผู้ที่มีฐานะยากจน ผู้อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลการคมนาคมไม่สะดวก ได้รับการแก้ไขเยียวยาสภาพปัญหาได้อย่างทันเวลา ไม่ชักช้า อีกทั้งสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมาย ขั้นตอน ระบบ กลไกความช่วยเหลือเรื่องการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชน และทราบถึงสิทธิของตนเองเมื่อเข้ามาเกี่ยวกับระบบยุติธรรม ข้อเสนอแนะของชุมชนหนองจอกมีส่วนมุ่งพัฒนาระบบการยุติธรรมในขั้นตอนการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีให้เป็นอุปสรรคต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชนชาวไทย หากชุมชนมีความเข้มแข็งจะช่วยให้สังคมไทยในภาพรวมมีความสุขเป็นธรรม มีโอกาสทัดเทียมกันในการขจัดความเหลื่อมล้ำ และได้รับการคุ้มครองสิทธิที่มีมาตรฐานตามหลักสิทธิมนุษยชน (Human Rights) ประชาชนมีความศรัทธาและความเชื่อมั่นในระบบและกระบวนการยุติธรรมไทยมากขึ้น ส่งผลให้ประเทศไทยมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ประเด็นที่สอง งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการยุติธรรม ตามกรอบการวิจัยที่ 2

การให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมทางเลือกในประเด็นการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชน ถือเป็นระบบยุติธรรมชุมชน (Community Justice) ที่ช่วยเสริมสร้างศักยภาพของชุมชนและความเข้มแข็งของชุมชนต่าง ๆ ในประเทศไทย เนื่องจากชุมชนสามารถดำเนินการระงับข้อพิพาทด้วยการดำเนินกิจกรรมการใกล้ชิดโดยชุมชนร่วมกับภาครัฐในลักษณะของหุ้นส่วน ด้วยการนำทุนทางสังคมที่ดีงามและศักยภาพของชุมชนมาสร้างความเป็นธรรมและสร้างความสุข ช่วยจัดการความขัดแย้ง สร้างสำนึกความเป็นชุมชนที่ดี และรักษาขนบธรรมเนียมจารีตประเพณี และภูมิปัญญาให้ท้องถิ่นให้คงอยู่

นอกจากนี้ งานวิจัยเรื่องความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชน: กรณีศึกษาเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ยังแสดงถึงการแก้ไขสภาพปัญหาโดยรวมของกระบวนการยุติธรรมไทย ตามแผนภาพดังต่อไปนี้

ภาพแสดงการแก้ไขสภาพปัญหาโดยรวมของกระบวนการยุติธรรมไทยจากงานวิจัย



งานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนนำไปสู่การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างสะดวก รวดเร็วและเสมอภาค และให้สังคมมีความปลอดภัยอย่างยั่งยืน หากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนเป็นไปอย่างมีรูปธรรม จะช่วยให้ประชาชนชาวไทยมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

คณะผู้วิจัย

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ระดับความเชื่อมั่นของประชาชน ที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน และนำผลจากการศึกษาทั้งข้อมูลจากแบบสอบถามและการจัดเก็บข้อมูลการสนทนากลุ่ม (Focus Group) มาจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) โดยใช้วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และวิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่อาศัยอยู่ในเขตหนองจอก จำนวน 2 แขวง ได้แก่ แขวงหนองจอกและแขวงลำด้อยต้ง โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในการสำรวจด้วยแบบสอบถาม และแกนนำชุมชน จำนวน 28 คนในการจัดเก็บข้อมูลสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รายชื่อโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน (อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ) ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน (เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาเดิมต่างกัน) ส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนแตกต่างกัน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน สำหรับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน พบดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยมากที่สุด คือ การไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่คู่พิพาทไว้วางใจ รองลงมา คือ การไกล่เกลี่ยโดยภาคประชาชน ซึ่งเป็นบุคคลที่ผ่านการฝึกอบรม และได้รับการรับรองจากหน่วยงานรัฐ และน้อยที่สุด คือ การไกล่เกลี่ยโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2) ความเชื่อมั่นต่อคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยมากที่สุด คือ ผู้ไกล่เกลี่ยมีการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้องทั้ง 2 ฝ่าย อย่างเป็นธรรม รองลงมา คือ ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายให้ความเคารพนับถือ และน้อยที่สุด คือ ผู้ไกล่เกลี่ยมีเอกสารรับรองสถานการณเป็นผู้ไกล่เกลี่ยจากหน่วยงานรัฐ 3) ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยมากที่สุด คือ การทำบันทึกข้อตกลงผลการไกล่เกลี่ย รองลงมา คือ กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความเหมาะสม โปร่งใส และตรวจสอบได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุด และน้อยที่สุด คือ มีความถูกต้องครบถ้วนตามที่ตกลงกัน สำหรับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมตามลำดับระดับความเชื่อมั่นจากระดับสูงไปสู่ระดับต่ำดังนี้ ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย และกระบวนการไกล่เกลี่ย

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ หน่วยงานภาครัฐควรออกเอกสารรับรองให้แก่ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีความภาคภูมิใจ และมีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตลอดจนจัดทำมาตรฐานผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนและจัดให้มีค่าตอบแทนสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนด้วย นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐควรเตรียมความพร้อมจัดทำแผนการให้ความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน (Action Plan) และการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน รวมทั้งส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องและให้คำปรึกษา (Call Center) เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน อันจะนำไปสู่การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเสมอภาค และให้สังคมมีความปลอดภัยอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : ความเชื่อมั่น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน กระบวนการยุติธรรม

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน : กรณีศึกษาเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร จะไม่อาจสำเร็จลงได้หากไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนที่อยู่อาศัยใน เขตหนองจอก แขวงหนองจอก และแขวงลำด้อยตึง กรุงเทพมหานคร ที่กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการสนทนากลุ่มและดำเนินการกรอกแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัย

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณสถาบันพัฒนาบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม และศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาแห่งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตลอดจนคณะวิทยากร บุคลากร และคณาจารย์ผู้บรรยายที่กรุณาอบรมให้ความรู้ ฝึกฝนทักษะและให้คำแนะนำแก่คณะผู้วิจัย จนทำให้รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อแวดวงวิชาการของประเทศไทยบ้างไม่มากนักน้อยและจะสามารถเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนากระบวนการยุติธรรมไทยเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมต่อไป หากมีข้อบกพร่องประการใด คณะผู้วิจัยพร้อมที่จะรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงด้วยความยินดีเป็นอย่างยิ่ง

คณะผู้วิจัย

คำนำ

รายงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพนักวิจัยในกระบวนการยุติธรรม รุ่นที่ 4 (ศวธ.4) สนับสนุนโดย สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวได้กำหนดให้ผู้เข้ารับการอบรมจัดทำผลงานวิจัย โดยมีกรอบการจัดทำผลงานวิจัยเกี่ยวกับวิกฤตศรัทธาของประชาชนในเรื่องความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรม พร้อมทั้งนำเสนอผลงานวิจัย ณ วิทยาลัยกิจการยุติธรรม

สืบเนื่องจากการกิจหนึ่งของรัฐสมัยใหม่ คือ การอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชน แต่ในการดำเนินการกิจดังกล่าว ไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นบทบาทขององค์กรตุลาการเสมอไป กล่าวคือ คู่กรณีสามารถที่จะเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกซึ่งหนึ่งในนั้นก็คือ การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท อย่างไรก็ตามกลับพบว่าประชาชนบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจและขาดความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จากข้อเท็จจริงดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการจัดทำผลงานวิจัยเรื่อง “ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน : กรณีศึกษา เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร” เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน รวมถึงนำผลจากการจัดเก็บข้อมูลการสนทนากลุ่มมาจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ทั้งนี้ เพื่อให้ชุมชนได้มีบทบาทในการยุติข้อพิพาทในกระบวนการยุติธรรมอันถือเป็นช่องทางสำคัญที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมมากยิ่งขึ้น

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(1)
บทคัดย่อ	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
คำนำ	(8)
สารบัญ	(9)
สารบัญตาราง	(12)
สารบัญภาพ	(16)
 บทที่ 1 บทนำ	 1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 ขอบเขตการวิจัย	5
1.4 สมมติฐานการวิจัย	5
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
1.6 คำนิยามศัพท์	7
 บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	 9
2.1 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีความเชื่อมั่น	9
2.1.1 ความหมายของความเชื่อมั่น	9
2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีความเชื่อมั่น	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้และการยอมรับ	11
2.2.1 ความหมายของการรับรู้และการยอมรับ	11
2.2.2 ลักษณะของการรับรู้และการยอมรับ	12
2.3 ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ	13
2.3.1 ความหมายของความรู้	13
2.3.2 ความหมายของความเข้าใจ	14
2.3.3 การวัดความรู้และความเข้าใจ	14
2.4 แนวคิดกระบวนการยุติธรรมทางเลือก	15

2.4.1	หลักการพื้นฐาน	15
2.4.2	องค์ประกอบของกระบวนการยุติธรรมทางเลือก	17
2.4.3	ความแตกต่างระหว่างกระบวนการยุติธรรมชุมชนกับกระบวนการยุติธรรมหลัก	18
2.5	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชุมชน	19
2.5.1	แนวคิดยุติธรรมชุมชน	19
2.5.2	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	20
2.6	การไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทในชุมชนของประเทศไทย	23
2.6.1	การไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน	23
2.6.2	การไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน	25
2.7	การมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในต่างประเทศ	26
2.7.1	ประเทศออสเตรเลีย (Australie)	28
2.7.2	ประเทศไนจีเรีย (Nigéria)	29
2.7.3	ประเทศอูกันดา (Ouganda)	29
2.7.4	ประเทศคองโก (République Démocratique du Congo)	29
2.7.5	ประเทศบังกลาเทศ (Bangladesh)	30
2.7.6	ประเทศฟิลิปปินส์ (Philippines)	30
2.7.7	ประเทศฝรั่งเศส (France)	32
2.8	ข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่	34
2.9	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย	41
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
3.1.1	ประชากร	41
3.1.2	กลุ่มตัวอย่าง	42
3.2	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.2.1	แบบสอบถาม (Questionnaire)	43
3.2.2	แบบสัมภาษณ์	46
3.3	การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ	46
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
3.5	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	48

บทที่ 4 ผลการวิจัย	50
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
4.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	57
4.3 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน	60
4.4 การทดสอบสมมติฐาน	68
4.5 ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชน ที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร	99
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	103
5.1 สรุปผลการวิจัย	103
5.1.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล	103
5.1.2 ความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน	104
5.1.3 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน	104
5.1.4 การทดสอบสมมติฐาน	105
5.1.5 ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชน ที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร	106
5.2 อภิปรายผล	110
5.3 ข้อเสนอแนะ	114
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	114
5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ	115
5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	115
บรรณานุกรม	116
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทในชุมชน	121
ภาคผนวก ข ร่างพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชุมชน พ.ศ.	127
ภาคผนวก ค ร่างพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.	136
ภาคผนวก ง ภาพการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย	148
ประวัติคณะผู้วิจัย	151

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่อาศัยอยู่ในเขตหนองจอก แขวงหนองจอก และแขวงลำต้อยติ่ง	41
3.2 แสดงจำนวนประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่อาศัยอยู่ในเขตหนองจอก แขวงหนองจอกและแขวงลำต้อยติ่งที่ได้จากการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน	42
4.1 แสดงจำนวนและคำร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทางด้านเพศ	50
4.2 แสดงจำนวนและคำร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทางด้านอายุ	51
4.3 แสดงจำนวนและคำร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทางด้านศาสนา	52
4.4 แสดงจำนวนและคำร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทางด้านระดับการศึกษา	53
4.5 แสดงจำนวนและคำร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทางด้านอาชีพ	54
4.6 แสดงจำนวนและคำร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทางด้านรายได้	55
4.7 แสดงจำนวนและคำร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทางด้านภูมิถิ่นเดิม	56
4.8 แสดงระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยภาพรวม	57
4.9 แสดงระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทเป็นรายข้อ	58
4. 10 แสดงความเชื่อมั่นของประชาชนมีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนด้านลักษณะ หน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียง	60
4. 11 แสดงความเชื่อมั่นของประชาชนมีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียงเป็นรายข้อ	61
4.12 แสดงความเชื่อมั่นของประชาชนมีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง	62
4.13 แสดงความเชื่อมั่นของประชาชนมีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงเป็นรายข้อ	63

4.14	แสดงความเชื่อมั่นของประชาชนมีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย	64
4.15	แสดงความเชื่อมั่นของประชาชนมีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นรายชื่อ	65
4.16	แสดงความเชื่อมั่นของประชาชนมีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม จำแนกรายด้าน	66
4.17	แสดงระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดย ภาพรวม	67
4.18	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามเพศ	68
4.19	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามอายุ	69
4.20	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	70
4.21	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามศาสนา	71
4.22	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามระดับการศึกษา	71
4.23	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	72
4.24	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามอาชีพ	73
4.25	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	74
4.26	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามรายได้	75
4.27	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามภูมิลำเนาเดิม	76
4.28	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใน ชุมชน จำแนกตามเพศ	77

4.44	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านความเชื่อมั่นโดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	92
4.45	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน จำแนกตามรายได้	93
4.46	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไล่เกลี่ย จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่	94
4.47	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการไล่เกลี่ย จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่	95
4.48	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านความเชื่อมั่นโดยภาพรวม จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่	96
4.49	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน จำแนกตามภูมิลำเนาเดิม	97
4.50	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไล่เกลี่ยข้อพิพาทกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน	98
4.51	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน	99

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
2.1 การมีบทบาทของชุมชนในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์	33

บทที่ 1

บทนำ

ในบทนี้คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอถึงความสำคัญและที่มาของปัญหา กับทั้งวัตถุประสงค์ ขอบเขตการวิจัย สมมติฐาน กรอบแนวคิดการวิจัยและคำนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยฉบับนี้

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ด้วยการกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ (la fonction principale de l'État) ประการหนึ่ง คือ การกิจในการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชน (la justice) แต่การยุติหรือการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นอาจไม่จำเป็นจะต้องนำข้อพิพาทที่เกิดขึ้นเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมในชั้นศาลเสมอไป กล่าวคือ คู่กรณีสามารถที่จะเลือกใช้กระบวนการขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท (la mediation) อันเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ปรากฏอยู่ในศาลและนอกศาล

“กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” ในประเทศไทย ได้เริ่มปรากฏอย่างเป็นระเบียบแบบแผนและแพร่หลายมากยิ่งขึ้นในช่วงปี พ.ศ. 2544 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในศาลยุติธรรมได้มีการนำแนวคิดการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยนอกจากการดำเนินการตามปกติในชั้นศาลมาใช้ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญประการหนึ่ง คือ การช่วยให้คู่กรณีหรือคู่พิพาทสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันด้วยความสมัครใจของทั้งสองฝ่าย ซึ่งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อคู่พิพาทแล้วยังสามารถประหยัดค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีของคู่กรณี และช่วยให้รัฐสามารถประหยัดงบประมาณที่ใช้ในการพิจารณาคดี รวมถึงช่วยลดปริมาณคดีที่เข้าสู่การพิจารณาของศาลได้อีกด้วย

อย่างไรก็ตาม พบว่า จากสถานการณ์ในปัจจุบันประชาชนมีความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมน้อยมาก อันเกิดจากปัญหาที่สำคัญสามประการคือ ประการแรก หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต่างก็ทำงานแยกส่วนกันทำให้เชื่อมโยงกันได้ยาก ประการที่สอง การเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมมีค่าใช้จ่ายสูงทำให้ผู้มีรายได้น้อยไม่มีเงินประกันทำให้ต้องติดคุก ดังคำกล่าวที่ว่า “คุกไทยมีไว้ขังคนจน” หรือ “กระบวนการยุติธรรมราคาแพง” เหล่านี้เป็นเพียงตัวอย่างหนึ่งของปัญหาความเหลื่อมล้ำ ประการสุดท้าย ประชาชนไม่มีความรู้ทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปัญหาที่เกิดจากภาษากฎหมายที่เข้าใจได้ยาก ปัญหาเรื่องล่ามแปลภาษา เป็นต้น ประเด็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็น

ถึงความสำคัญอย่างชัดเจน ดังที่มีการระบุไว้ในแผนยุทธศาสตร์ชาติ เป้าหมายที่ 4 และเป้าหมายที่ 6¹ รวมถึงแผนปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม²

แผนยุทธศาสตร์ชาติ เป้าหมายที่ 4 กล่าวถึงการมุ่งเน้นที่จะสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในทุกมิติ ทั้งนี้ในมิติกระบวนการยุติธรรม มุ่งเน้นให้มีการสร้างหลักประกันในการเข้าถึงความยุติธรรมอย่างเท่าเทียม รวมถึงการพัฒนากลไกช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยในการต่อสู้คดีที่มีคุณภาพมาตรฐานและเพียงพอ เป้าหมายที่ 6 กำหนดให้กระบวนการยุติธรรมต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อส่วนร่วมของประเทศ ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก โดยต้องจัดให้มีการส่งเสริมระบบยุติธรรมทางเลือก ระบบยุติธรรมชุมชนและการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการยุติธรรม

ขณะที่แผนปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม เป้าหมายที่ 2 กล่าวถึงการพัฒนากลไกช่วยเหลือและเพิ่มศักยภาพเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ประเด็นปฏิรูปที่ 2 กำหนดให้มีการปฏิรูปกระบวนการพิจารณาความแพ่งและพิจารณาคดีปกครองเพื่อเพิ่มโอกาสของประชาชนในการเข้าถึงความยุติธรรม โดยมีกิจกรรมที่น่าสนใจได้แก่ การกำหนดให้มีการจัดตั้งระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี การพัฒนาศักยภาพและความพร้อมของประชาชนและชุมชนด้านความยุติธรรม ด้วยการส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมทุกขั้นตอน

สำหรับกรณีของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลในประเทศไทย สามารถพบได้ทั้งในกรณีของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับอำเภอ ระดับตำบล และระดับหมู่บ้าน โดยการไกล่เกลี่ยในระดับอำเภอเป็นการดำเนินการโดยนายอำเภอหรือปลัดอำเภอและผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่นายอำเภอขึ้นบัญชีรายชื่อไว้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับตำบล เป็นการดำเนินการของภาคประชาชนที่รวมตัวกันในนามของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล และศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ขณะที่การไกล่เกลี่ยในระดับหมู่บ้านเป็นการดำเนินการโดยกลไกคณะกรรมการหมู่บ้าน ภายใต้กำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย อย่างไรก็ตามการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทยไม่ได้จำกัดแต่เพียงการดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือภาคประชาชนในกำกับดูแลของหน่วยงานรัฐเท่านั้น แต่ยังมีมิติของการไกล่เกลี่ยด้วยกลไกเชิงวัฒนธรรม ดังที่ปรากฏในรูปแบบของการไกล่เกลี่ยของผู้เฒ่าผู้แก่ ปราชญ์ชาวบ้าน ผู้นำทางจิตวิญญาณ อีกด้วย

¹ ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580), **ราชกิจจานุเบกษา** เล่ม 135 ตอนที่ 82 ก, 13 ตุลาคม 2561

² ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีเรื่อง การประกาศแผนการปฏิรูปประเทศ, **ราชกิจจานุเบกษา** เล่ม 135 ตอนที่ 24 ก, 6 เมษายน 2561

การส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนของหน่วยงานต่างๆ ที่กล่าวถึงข้างต้น เป็นภาพสะท้อนถึงการยอมรับที่จะให้ชุมชนเข้ามามีบทบาทในการยุติข้อพิพาทในกระบวนการยุติธรรมอันถือเป็นช่องทางสำคัญที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมมากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากแนวคิดเดิมที่การยุติข้อพิพาทและการรักษาความเรียบร้อยเป็นหน้าที่ของรัฐเท่านั้น ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวถือเป็นส่วนหนึ่งของการรองรับสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ภายใต้หลักการเข้าถึงความยุติธรรม (Right to Justice)

เพื่อเป็นการเสริมแรงการขับเคลื่อนการดำเนินงานไกล่เกลี่ยในชุมชนโดยประชาชน ในปี พ.ศ. 2557 กระทรวงยุติธรรมจึงริเริ่มให้มีการศึกษาและจัดทำ “ร่างพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชุมชน พ.ศ.”³ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้การไกล่เกลี่ยที่ดำเนินการโดยภาคประชาชนได้รับการยอมรับ และผลของการไกล่เกลี่ยสามารถมีสภาพบังคับตามกฎหมายได้ อย่างไรก็ตามเมื่อเสนอร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวเข้าสู่การพิจารณาของคณะรัฐมนตรี พบว่า มีหน่วยงานที่เสนอร่างพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยเข้าสู่การพิจารณาจำนวนหลายฉบับ คณะรัฐมนตรีจึงมีข้อสั่งการให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการยกร่างพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยให้มีลักษณะเป็นกฎหมายกลาง ภายใต้ชื่อ “ร่างพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.”⁴ ปัจจุบันร่างพระราชบัญญัติได้ผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ โดยเห็นควรให้มีการประกาศใช้เป็นกฎหมาย โดยที่หมวด 5 ของร่างพระราชบัญญัตินี้ ได้กำหนดเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน อันเป็นการยอมรับถึงอำนาจของประชาชนในการจัดการปัญหาความขัดแย้งด้วยกลไกชุมชนเอง เพื่อลดปัญหาความแออัดและความไม่เท่าเทียมในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งบันทึกข้อตกลงที่เป็นผลจากการไกล่เกลี่ยโดยภาคประชาชนและได้รับการรับรองความถูกต้องจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม หากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามสามารถนำไปยื่นต่อศาลให้มีคำบังคับได้

ทั้งนี้ จากข้อมูลเกี่ยวกับสถิติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผ่านมา พบว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ในปี พ.ศ. 2561 มีจำนวนทั้งสิ้น 871 เรื่อง จากจำนวน 384 ศูนย์ฯ ทั่วประเทศ และยังพบว่า มีการไกล่เกลี่ยของคณะกรรมการหมู่บ้านอีกด้วย โดยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนคดีแพ่งที่เข้าสู่การพิจารณาพิพากษาของศาลชั้นต้นทั่วประเทศ พบว่า

³ โปรดดูภาคผนวก ข

⁴ โปรดดูภาคผนวก ค

มีจำนวนทั้งสิ้นกว่า 1,245,716 คดี⁵ จากสถิติและข้อมูลคณะผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจอย่างน้อย 2 ประเด็น ประกอบด้วย

ประเด็นที่ 1 หน่วยงานที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน มีอยู่ด้วยกันหลายลักษณะ อาทิ หน่วยงานภาครัฐ เช่น การไกล่เกลี่ยของอำเภอ⁶ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หน่วยงานกึ่งภาครัฐ เช่น การไกล่เกลี่ยของคณะกรรมการหมู่บ้าน⁷ และหน่วยงานภาคประชาชน เช่น การไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน

ประเด็นที่ 2 สถิติการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชุมชน ซึ่งดำเนินการโดยภาคประชาชนมีจำนวนสถิติที่น้อยมากเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น และสถิติการไกล่เกลี่ยในภาพรวมก็มีจำนวนที่น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนคดีที่มีการฟ้องร้องกันในชั้นศาล

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้นคณะผู้วิจัยจึงได้ตั้งคำถามว่า ในขณะที่หลายหน่วยงานพยายามที่จะสร้างรูปแบบการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นตั้งแต่ในระดับชุมชนด้วยรูปแบบและวิธีการที่หลากหลายตามแต่ลักษณะและแนวคิดของหน่วยงาน ในทางกลับกันมีประเด็นที่น่าสนใจว่าหน่วยงานต่างๆ เหล่านี้ได้เตรียมความพร้อมของประชาชนในชุมชนต่อการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกดังกล่าวแล้วหรือไม่อย่างไร

จากงานศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน : กรณีศึกษาตำบลพรหมมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ของกนิษฐา จันทรศรี ได้แสดงให้เห็นว่า ความรู้ความเข้าใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อเชื่อมั่นในการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน ซึ่งข้อสรุปดังกล่าวได้ถูกนำไปใช้ประกอบการตั้งคำถามการวิจัยในงานศึกษานี้ว่า ประชาชนในชุมชนรู้จักกับรูปแบบและวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกดังกล่าวมากน้อยเพียงใด ซึ่งคณะผู้วิจัยเชื่อว่า ความรู้ที่ประชาชนมีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการเลือกใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อตอบคำถามว่าหน่วยงานไกล่เกลี่ยที่ประชาชนจะเลือกใช้ควรมีลักษณะแบบใด คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่พวกเขาปรารถนาที่จะให้ทำหน้าที่เป็นผู้ยุติข้อพิพาทควรเป็นเช่นใด หรือควรต้องมีการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยแบบใดที่จะนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นให้ประชาชนเลือกใช้

⁵ มติชน, (2562), ศาลแถลงสถิติปี 61 ทั้ง 3 ศาล, สืบค้นเมื่อ 26 เมษายน 2562 จาก https://www.matichon.co.th /local/crime/news_1323797

⁶ โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2553 และกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. 2553

⁷ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 และข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530

การไถ่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทของพวกเขา ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการดังกล่าว ส่งผลสำคัญต่อกระบวนการยุติธรรมทางเลือกและการพัฒนากระบวนการยุติธรรมของประเทศในภาพรวม

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อกระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท
2. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน
3. เพื่อนำผลจากการศึกษาทั้งข้อมูลจากแบบสอบถามและการจัดเก็บข้อมูลการสนทนากลุ่ม (Focus Group) มาจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

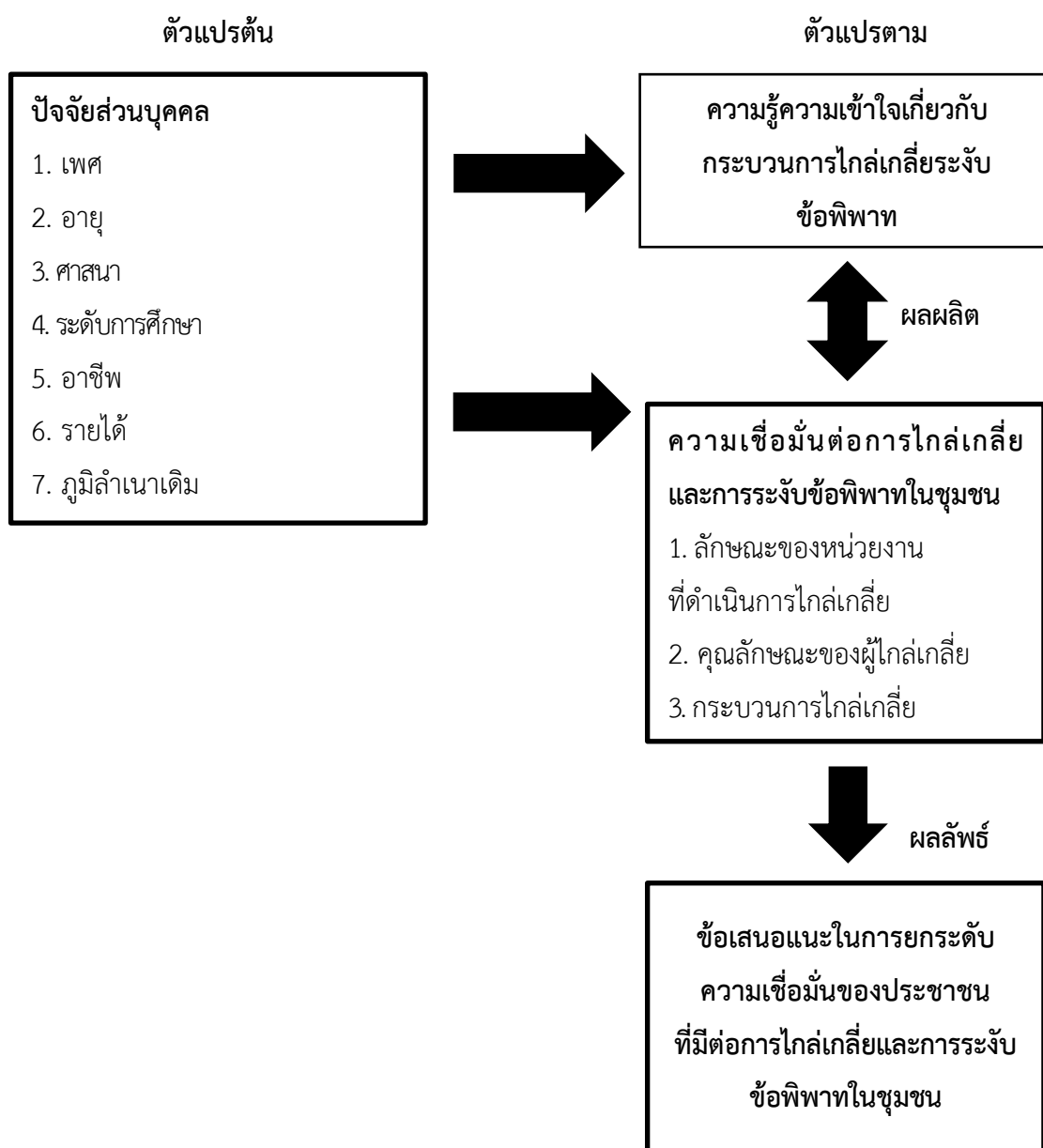
1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. ระยะเวลา : 24 มีนาคม - 1 พฤษภาคม 2562 (20 วันทำการ)
2. ประชากร : ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตหนองจอก แขวงหนองจอก จำนวน 21,701 คน และแขวงลำด้อยตึง จำนวน 9,567 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 31,268 คน
3. สถานที่ : แขวงหนองจอกและแขวงลำด้อยตึง เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกันส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจต่อกระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทที่แตกต่างกัน
2. คุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกันส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อกระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนที่แตกต่างกัน
3. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน
4. ปัจจัยทุกด้าน (ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไถ่เกลี่ย คุณลักษณะของผู้ไถ่เกลี่ย และกระบวนการไถ่เกลี่ย) มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.6 คำนิยามศัพท์

1. “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน” หมายถึง การดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทโดยคนกลางซึ่งมิใช่เจ้าหน้าที่รัฐ การดำเนินการดังกล่าวมุ่งหวังให้คู่พิพาทสามารถหาข้อตกลงในการยุติข้อพิพาทได้ด้วยความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย

2. “ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายถึง ประชาชนที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการจัดให้มีการพูดคุยเจรจาต่อรองของคู่พิพาท เพื่อหาข้อยุติของข้อพิพาทนั้นด้วยความพึงพอใจ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ 1. ผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นผู้นำตามธรรมชาติ หรือผู้นำตามจิตวิญญาณ อาศัยวิถีวัฒนธรรมในการดำเนินการไกล่เกลี่ยเป็นหลักและ 2. ผู้ไกล่เกลี่ยตามหลักการไกล่เกลี่ยสมัยใหม่ เป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่ผ่านการอบรมและได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงยุติธรรม กระทรวงมหาดไทย การจัดกระบวนการของผู้ไกล่เกลี่ยประเภทนี้จะมีลักษณะเป็นขั้นตอนตามหลักวิชาการและมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงการระงับข้อพิพาทในลักษณะสัญญาประนีประนอมยอมความ

3. “ยุติธรรมชุมชน” หมายถึง การดำเนินงานภาคประชาชนในฐานะหุ้นส่วนกับกระทรวงยุติธรรมเพื่อทำหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของชุมชนในด้านการป้องกันควบคุมอาชญากรรม การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ การลดความรุนแรงจากอาชญากรรมเฝ้าระวังความเสียหาย เสริมพลังเหยื่ออาชญากรรมและการรับรู้ผู้กระทำผิดกลับคืนสู่ชุมชนด้วยการฟื้นฟูระบบยุติธรรมเชิงจารีตของชุมชนที่มีอยู่เดิม และ/หรือพัฒนาระบบยุติธรรมชุมชนรูปแบบใหม่ขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนรู้สึกมั่นคงปลอดภัยสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้ง่าย และเพื่อให้ชุมชนปลอดภัย มีศักยภาพ มีความสมานฉันท์ และมีกลไกการทำงานที่เชื่อมโยงกับระบบยุติธรรมหลักผ่านการประสานงานของหน่วยงานยุติธรรมจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. “ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน” หมายถึง หน่วยงานย่อยของศูนย์ยุติธรรมชุมชนระดับตำบล ปฏิบัติภารกิจด้านการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ของศูนย์ยุติธรรมชุมชน โดยศูนย์ดังกล่าวเกิดจากการรวมตัวกันของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ตามข้อ 9(6) ของระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ พ.ศ. 2548⁸

5. “ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน” หมายถึง ศูนย์ที่เกิดจากการรวมตัวกันของภาคประชาชนที่ประสงค์จะดำเนินการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทให้แก่ประชาชนในพื้นที่ของตน โดยมีการจัดตั้งขอขึ้นทะเบียนต่อกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ตามที่กำหนดในหมวด 5 แห่งร่างพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.

⁸ ข้อ 9 เครือข่ายและอาสาสมัคร มีบทบาทและหน้าที่ ดังนี้ ... (6) เมื่อเครือข่าย หรืออาสาสมัคร มีความพร้อมอาจรวมตัวกันเพื่อจัดตั้งเป็นศูนย์ประสานงานในชุมชนได้

6. “ความรู้ความเข้าใจ” หมายถึง ความทรงจำในเรื่องราวข้อเท็จจริง รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาทและสามารถนำความรู้ที่เก็บรวบรวมไว้นั้น มาประมวลเพื่อใช้ตัดแปลง อธิบาย หรือเปรียบเทียบในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีเหตุผล

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อจะสามารถทราบถึงความเชื่อมั่นของคนในชุมชนเกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในชุมชนได้นั้น ในเบื้องต้นจำเป็นที่จะต้องกล่าวถึง ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีความเชื่อมั่น ตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้และการยอมรับ รวมทั้งแนวคิดกระบวนการยุติธรรมทางเลือก นอกจากนั้น คณะผู้วิจัยจะกล่าวถึง แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนทั้งของประเทศไทยและของต่างประเทศโดยสังเขป

2.1 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีความเชื่อมั่น

2.1.1 ความหมายของความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกความมั่นใจและการสนับสนุน ที่บุคคลมีต่อองค์การ เป็นความเชื่อที่องค์การต้องซื้อตรงและสร้างความผูกพัน ความเชื่อ มั่นในองค์กร (Organization trust) เกิดจากความเชื่อในความซื่อตรง คุณลักษณะ และความสามารถขององค์กร เป็นปัจจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยจะยังคงอยู่ก็ต่อเมื่อบุคคลมีความมั่นใจและเชื่อต่อสิ่งๆ นั้น สิริอร วิชชาวุธ¹ ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลเชื่อและไว้วางใจในความสำเร็จและคุณค่าขององค์กรที่มีต่อตนเองความเชื่อมั่นนี้จะเป็นตัวกำหนดวิถีทางของพฤติกรรมของบุคคล เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงวิถีทางของการกระทำว่าอะไรควรทำและอะไรไม่ควรทำ ซึ่งเหล่านี้เป็นพื้นฐานของจริยธรรมในการทำงาน เช่น ความซื่อตรงจงรักภักดี การเปิดเผย

ความเชื่อมั่นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ซึ่งเป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กร ความเชื่อมั่นก่อเกิดภายในกรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและระบบสังคม ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิจัยโดยมุ่งเน้นความเชื่อมั่นในองค์กร (Organization trust) ที่มีต่อการดำเนินงานในระดับองค์กร จึงสรุปความหมายของความเชื่อในการดำเนินงานขององค์กร ว่าเป็นทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกถึงความไว้วางใจและความเชื่อถือในพฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ในลักษณะของการปฏิบัติงานตามหน้าที่และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ความเชื่อและความเลื่อมใสของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน ต่อกระบวนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

¹ สิริอร วิชชาวุธ, (2554), *จิตวิทยาการเรียนรู้*, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

(Good governance)² เป็นทัศนะของบุคคลที่แสดงออกถึงความไว้วางใจและความเชื่อถือต่อแนวปฏิบัติในการทำงานเพื่อสร้างกระบวนการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ผ่านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า³

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีความเชื่อมั่น

มอร์แกนและฮันท์⁴ ระบุว่า ความเชื่อมั่นสามารถที่จะประเมินได้จากผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคนมีโอกาสได้รับความเชื่อมั่นจากพนักงานที่แตกต่างกัน ด้วยความสัมพันธ์ใกล้ชิดบวกกับบุคลิกภาพที่แสดงความจริงใจ นอกจากนี้ความเชื่อมั่นยังแสดงถึงความซื่อสัตย์ที่ถูกสร้างขึ้นต่อการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น มีการบริการที่ดี การมีความจริงใจต่อการทำงาน การมีความรับผิดชอบ การรักษาความยุติธรรม การมีน้ำใจ มุ่งเน้นถึงผลลัพธ์ในเชิงบวกให้กับองค์กร ยิ่งไปกว่านั้น ความเชื่อมั่น ยังหมายถึงความจริงใจในเชิงพันธสัญญาซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระยะยาวและเป็นความสัมพันธ์ที่ผูกมัดทั้งพนักงานและองค์กรเข้าด้วยกัน ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อทั้งสองฝ่าย ดังนั้น ความเชื่อมั่นจึงเป็นพลังหรืออำนาจอย่างหนึ่งที่สามารถเอาชนะความกังวลใจและความไม่แน่นอนได้ ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่น 4 ประการ ดังนี้

- (1) ความเชื่อมั่นต่อองค์กร
- (2) ความเชื่อมั่นต่อสินค้าและบริการ
- (3) ความเชื่อมั่นของการเป็นเจ้าของ
- (4) ความเชื่อมั่นในด้านมนุษยสัมพันธ์

² หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย 10 หลัก

1. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)
2. หลักประสิทธิผล (Effectiveness)
3. หลักประสิทธิภาพ/คุ้มค่า (Efficiency/Value for money)
4. หลักความเสมอภาค (Equity)
5. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)
6. หลักการตรวจสอบได้/มีภาระรับผิดชอบ (Accountability)
7. หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency)
8. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)
8. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)
10. หลักนิติธรรม (Rule of Law)

³ กรกฎ ทองชะโชค และคณะ, (2559), “ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนใต้,” *สุทธิปริทัศน์* 30, 95 (กรกฎาคม-กันยายน): 146.

⁴ Morgan & Hunt, (1994), “The commitment-trust theory of relationship marketing,” *Journal of marketing*, 58 (July): 20-30.

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้และการยอมรับ

2.2.1 ความหมายของการรับรู้และการยอมรับ

การรับรู้ (Perception) คือ การสัมผัสที่มีความหมาย (Sensation) การรับรู้เป็นการแปลหรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายหรือที่รู้จักเข้าใจ ซึ่งในการแปลหรือตีความนี้จำเป็นต้องใช้ประสบการณ์เดิม หรือความรู้เดิมหรือความชัดเจนที่เคยมีมาแต่หนหลัง ถ้าหากไม่มีความรู้เดิมหรือสิ่งอื่น ๆ แล้ว ก็จะไม่มีการรับรู้กับสิ่งเร้านั้นๆ จะมีก็แต่เพียงการสัมผัสกับสิ่งเร้าเท่านั้น⁵ ในแง่นี้จึงกล่าวได้ว่า การรับรู้ คือ การตีความหมายการรับสัมผัสออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย ซึ่งการตีความหมายนั้นจะต้องอาศัยประสบการณ์หรือการเรียนรู้ ถ้าปราศจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ก็จะไม่มีการรับรู้ แต่มีเพียงการรับสัมผัสเท่านั้น และการรับรู้เป็นสิ่งเลือก คือ บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าบางอย่างที่สนใจ แต่จะไม่ได้รับรู้ไปหมดทุกอย่าง⁶

นันทสารี สุขโข⁷ กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึงการเปิดรับหรือกระบวนการของความเข้าใจที่บุคคลต้องมีการจัดและรวบรวมสิ่งต่างๆ ผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้รสชาต และได้สัมผัส ออกมาเป็นผลรวมที่มีความหมาย การรับรู้ของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับความรู้ และประสบการณ์ในอดีต จากความหมายของ “การรับรู้” ดังกล่าวสรุปว่า การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายที่เกิดจากการรับสัมผัสผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของแต่ละบุคคลได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การได้รสชาต และการได้สัมผัส โดยการรับรู้ของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และความรู้เดิมของผู้ที่รับสัมผัส

การยอมรับหรือการรับเอามาใช้เป็นของตน (Adoption) เป็นกระบวนการอีกด้านหนึ่งที่เกิดขึ้นควบคู่กับกระบวนการเผยแพร่ (Diffusion) นวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ สำหรับประเทศไทยแล้วเนื่องจากสังคมไทยมีระบบสังคม (Social System) ที่มีความเฉพาะ ดังนั้น การใช้ทฤษฎีการเผยแพร่และการยอมรับนวัตกรรมที่มีการพัฒนามาจากการ ศึกษาวิจัยในสังคมอื่น ๆ อาจไม่สามารถนำมาใช้อธิบายกระบวนการยอมรับในสังคมไทยได้

การตัดสินใจยอมรับสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากผู้อื่นหรือจากที่อื่นที่อาจเป็นวัตถุ สิ่งของ วิธีคิด การกระทำ วิธีการทำงาน การใช้ชีวิต การแต่งกายค่านิยม และความเชื่อที่เป็นสิ่งใหม่หรือรู้สึกว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับตนเองและมีอิทธิพลที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในตัวเองในลักษณะที่เป็น

⁵ จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ, (2515), *จิตวิทยาการเรียนรู้*, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, น. 1-3.

⁶ โยธิน ศันสนยุท, *จิตวิทยา*, กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, น. 41-45.

⁷ นันทสารี สุขโข, (2548), *การตลาดระดับโลก*, กรุงเทพฯ : ธุรกิจบัณฑิตย์, น. 66.

การรับเอามาเป็นส่วนหนึ่งของตัวเองถือได้ว่าเป็นการยอมรับทั้งทางตรงและโดยปริยาย และอาจแสดงออกมาให้ปรากฏหรือฝังอยู่ในความรู้สึกนึกคิดและพร้อมสำหรับการแสดงออกเมื่อมีโอกาส

2.2.2 ลักษณะของการรับรู้และการยอมรับ

การรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องเป็นไปตามขั้นตอน ดังนี้

1. สิ่งเร้ามากระทบสัมผัสของอินทรีย์
2. กระแสประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลางซึ่งมีศูนย์กลางอยู่ที่

สมอง

3. สมองแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจโดยอาศัยความรู้เดิม ประสบการณ์เดิม ความจำ เจตคติ ความต้องการ ปทัสถาน บุคลิกภาพ เชาวน์ปัญญา

ดังนั้น กระบวนการรับรู้ คือ กระบวนการที่ผู้บริโภคลือกรับข่าวสารจากการมองเห็น การได้ยินเสียง การใช้ประสาทสัมผัสและประสบการณ์โดยตรงภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ รวมถึงการจัดเก็บข่าวสารจัดกลุ่มและดึงออกมาใช้จากหน่วยความจำในสมองของผู้บริโภค⁸

การยอมรับกระบวนการยอมรับและนำมาเป็น “ชุดความเชื่อ” ของตนเองเป็นประเด็นที่มีอิทธิพลต่อสังคมเศรษฐกิจและการเมืองมาโดยตลอดโดยมีกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. เป็นขั้นตอนของการได้รับความรู้และข่าวสาร ในขั้นนี้สังคมไทยได้รับอิทธิพลจากสื่อสารมวลชนอย่างมาก และสื่อมวลชนมีอิทธิพลสูงกว่ากลุ่มเพื่อนหรือกลุ่มเครือข่ายของตน (Interpersonal Networks) เพราะความรู้และข่าวสารจากสื่อมวลชนสามารถเผยแพร่เข้าถึงประชาชนไทยในแต่ละรายบุคคลได้อย่างทรงประสิทธิภาพการมีสื่อจำนวนมากในหลาย ๆ รูปแบบทำให้คนไทยส่วนมากไม่ตกข่าวถึงจะอยู่ห่างไกลจากตัวเมืองมากก็ไม่เป็นอุปสรรคสำหรับการรับรู้ข่าวสาร

2. เป็นขั้นสร้างความเชื่อถือในข่าวสารมูลเหตุจูงใจให้เชื่อถือในสังคมไทยไม่ได้เกิดจากการมีความรู้หรือการมีข้อมูลข่าวสารมาก แต่เกิดจากการอ้างอิงชุดความเชื่อของตนกับเพื่อนในกลุ่ม ดังนั้นสื่อมวลชนมีอิทธิพลกับความเชื่อของสังคมไทยน้อยกว่ากลุ่มเพื่อนหรือกลุ่มเครือข่ายของตนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเป็นการเปิดโอกาส ให้กลุ่มสร้างชุดความเชื่อแล้วเผยแพร่ชุดความเชื่อภายในกลุ่มผ่านสื่อสมัยใหม่และผ่านการสื่อสารแบบปากต่อปากในเครือข่ายของตน

3. เป็นขั้นการตัดสินใจ อิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจยอมรับในแต่ละบุคคลนั้นมีความสัมพันธ์กับชุดความเชื่ออ้างอิง (Relative Believing Set) ที่สอดคล้องกับแนวโน้มความเชื่อของตนเอง ในขั้นนี้สื่อมวลชนมีอิทธิพลน้อยกว่ากลุ่มเพื่อน ความเห็นของกลุ่มเพื่อนและเครือข่ายของตน

⁸ ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ, (2544), การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ Customer relationship management, กรุงเทพฯ : ทิปปิง พ้อยท์, น. 39-40.

(Interpersonal Networks) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยอมรับสูงที่สุด ถึงแม้จะมีข้อมูลข่าวสารที่ขัดแย้งกับความเชื่ออยู่มากก็ตาม

4. เป็นขั้นแสดงออกถึงความเชื่อและการยอมรับในขั้นนี้สังคมไทยมีความพิเศษ เนื่องจากการแสดงออกนั้นมีความสัมพันธ์กับอิทธิพลอื่น ๆ นอกจากความเชื่อและความรู้ที่ตนเองมีอยู่ การได้รับผลประโยชน์ต่อตนเองหรือผู้อื่นที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อการแสดงออกอย่างมาก ความเกรงใจหรือต้องการรักษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทำให้การแสดงออกอาจตรงข้ามกับความเชื่อ และการตัดสินใจรับความเชื่อนั้นได้ ดังนั้น ความรู้และข้อมูลข่าวสารและความเชื่อจึงไม่เป็นสิ่งที่จะใช้ทำนายพฤติกรรมที่ของคนในสังคมไทยได้

5. เป็นขั้นของการยืนยันการตัดสินใจยอมรับในขั้นนี้เป็นผลของการได้รับความรู้ข่าวสาร การได้รับการจูงใจให้เกิดความเชื่อและมีชุดความเชื่อนำไปสู่การตัดสินใจ ยอมรับ และแสดงออกมา เมื่อถึงขั้นการยืนยันการตัดสินใจ ในขั้นนี้คนในสังคมไทยหันกลับไปใช้เหตุผล ความรู้ ความคิดของตนเองมากขึ้น อิทธิพลของสื่อมวลชนเริ่มปรากฏให้เห็นอีกครั้ง แต่ยังเป็นรองจากการอ้างอิงชุดความเชื่อของตนกับผู้อื่น ในขั้นนี้คนไทยเริ่มเปิดรับแนวทางการยอมรับจากสังคมอื่น มีการอ้างอิงชุดความเชื่อจากสังคมอื่นที่พัฒนาผ่านช่วงของเวลาที่ประสบอยู่ไปแล้ว ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญนักวิชาการเริ่มมีอิทธิพลกับการยืนยันการตัดสินใจยอมรับมากขึ้น

2.3 ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ

2.3.1 ความหมายของความรู้

จากการตรวจสอบทบทวนวรรณกรรม พบว่า ได้มีการให้ความหมายของ “ความรู้” (Knowledge) ที่น่าสนใจดังนี้

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและความเข้าใจ หรือสารสนเทศ ที่ได้รับมาจากประสบการณ์สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติต่อองค์วิชาในแต่ละสาขา ในขณะที่พจนานุกรม Lexicon Webster ค.ศ. 1977 ให้ความหมายของ “ความรู้” ว่าหมายถึง ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และโครงสร้างที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้า หรือเป็นความรู้เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของหรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือรายงาน โดยการรับรู้เหล่านั้นต้องอาศัยเวลา

อุทุมพร ทองอุไทย⁹ กล่าวว่า ความรู้ คือ พฤติกรรมและสภาพการต่างๆ ซึ่งเน้นการจำไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือการระลึกได้ก็ตาม เป็นสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการรวมสาระต่างๆ เหล่านั้น จนกระทั่งพัฒนาไปสู่ขั้นที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นไป สอดคล้องกับ สำเร็จ บุญเรืองรัฐ¹⁰ ที่ระบุว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถของสมองที่เก็บรักษาหรือทรงไว้ซึ่งข้อเท็จจริง หรือเรื่องราวทั้งปวงที่ผู้เรียนรู้ได้ประสบมา

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ความรู้ เป็นการรับรู้เบื้องต้นซึ่งบุคคลส่วนมากจะได้รับผ่านประสบการณ์ โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองต่อสิ่งเร้าและจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ สร้างสรรค์ให้ระหว่างความจำหรือข้อมูลกับสภาพจิตวิทยา ความรู้จึงเป็นกระบวนการภายในที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของมนุษย์

2.3.2 ความหมายของความเข้าใจ

ความเข้าใจ หมายถึง ขั้นตอนสำคัญของการสื่อความหมายโดยอาศัยความสามารถทางสมองและทักษะ ซึ่งอาจกระทำได้โดยใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือสัญลักษณ์ต่างๆ โดยทำความเข้าใจ ซึ่งประกอบด้วยการแปล การตีความหมายและการสรุปอ้างอิง (, น. 68)¹¹ และยังมีการให้คำอธิบายว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการอธิบายความรู้หรือข้อเท็จจริงในรูปแบบที่มีเค้าเหมือนเดิม ตลอดจนสามารถจับเอาข้อเท็จจริงต่างๆ มาสัมพันธ์กันจนสามารถกล่าวได้ว่าเป็นอีกแบบหนึ่งจนถึงการขยายความสัมพันธ์นั้นๆ ออกไปให้กว้างจากข้อเท็จจริงเดิม¹²

โดยสรุป ความเข้าใจ หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้มากกว่าข้อมูลที่ได้รับ สามารถเรียบเรียงใหม่พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ตลอดจนเปรียบเทียบกับข้อมูลอื่นๆ และคาดการณ์ผลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ อันเป็นพฤติกรรมในขั้นที่ต่อจากความรู้

2.3.3 การวัดความรู้และความเข้าใจ

ในการทดสอบความรู้ความเข้าใจนั้น สมรรถภาพสมองของมนุษย์ด้านสติปัญญา หรือความรู้ สามารถแบ่งได้ 6 ชั้นคือ

1. ความรู้-ความจำ (knowledge)

⁹ อุทุมพร ทองอุไทย, (2523), สารบบจำแนกจุดมุ่งหมายทางการศึกษา, กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, น. 68.

¹⁰ สำเร็จ บุญเรืองรัฐ, (2536), ทฤษฎีและวิธีการวัดด้วยพุทธพิสัย : สังคมวิทยาพื้นฐานเพื่อการวัดและประเมินผลการศึกษา, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, น. 508.

¹¹ อุทุมพร ทองอุไทย, อ้างแล้ว, น. 68.

¹² สำเร็จ บุญเรืองรัฐ, อ้างแล้ว, น. 508.

2. ความเข้าใจ (comprehension) คือ ความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความ
3. การนำไปใช้ (application) คือ ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์ต่างๆ
4. การวิเคราะห์ (analysis) คือ ความสามารถในการแยกเห็นหน่วยย่อยๆ
5. การสังเคราะห์ (synthesis) เป็นการนำมารวมเพื่อก่อให้เกิดสิ่งใหม่ๆ
6. การประเมินค่า (evaluation) คือ ความสามารถในการตัดสินคุณค่าสิ่งต่างๆ ตามเกณฑ์ภายในหรือเกณฑ์ภายนอกที่กำหนดขึ้น¹³

2.4 แนวคิดกระบวนการยุติธรรมทางเลือก

2.4.1 หลักการพื้นฐาน

กระบวนการยุติธรรมทางเลือกมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อใช้เป็นมาตรการแบ่งเบาภาระคดี(Diversion) ออกจากกระบวนการยุติธรรม ไม่ว่าจะเป็นมาตรการที่นำมาใช้ในขั้นตอนใดของกระบวนการยุติธรรมก็ตาม เช่น การไกล่เกลี่ยคดีในชั้นตำรวจ การชะลอการฟ้องในชั้นอัยการ การคุมประพฤติการทำงานบริการสังคมในชั้นศาล และการพักการลงโทษในชั้นราชทัณฑ์ และแม้ว่าจะถูกนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ด้วย เช่น เพื่อให้มีมาตรการที่เหมาะสมในการปฏิบัติต่อกลุ่มผู้กระทำผิดครั้งแรก หรือกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะทางด้านประเภทคดี ความอ่อนเยาว์ ฯลฯ แต่หลักการสำคัญ คือ การสร้างมาตรการ “ทางเลือก” แทนการใช้โทษจำคุกให้แก่เจ้าพนักงานในกระบวนการยุติธรรมเพื่อนำไปใช้กับ “ผู้กระทำผิด” โดยมาตรการเหล่านั้นอาจมีคุณประโยชน์ต่อ “เหยื่อ” โดยตรงหรือไม่ใช่สาระสำคัญที่ “กระบวนการยุติธรรมทางเลือก” ส่วนใหญ่จะคำนึงถึง

กล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการยุติธรรมทางเลือก (alternative dispute resolution หรือ ADR) คือทางเลือกของความยุติธรรมที่ถูกกล่าวถึงอย่างกว้างขวางในช่วงที่ผ่านมา โดยกระบวนการยุติธรรมทางเลือก หมายถึง การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ การให้ความเป็นธรรมในทางกฎหมายหรือแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งแก่บุคคล โดยใช้รูปแบบวิธีการที่แตกต่างจากระบบยุติธรรมกระแสหลัก ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนี้ อาจเกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนการพิจารณาคดีในศาลหรือก่อนหน้านั้นก็ได้ กระบวนดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการช่วยแก้ไขปัญหาระบาดต้นทุบทั้งในแง่ค่าใช้จ่ายและเวลาในการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรมแบบฟ้องร้องต่อศาล นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อ

¹³ นีออน กลันรัตน์, (2533), ความรู้ ทศนคติ และการปฏิบัติ : การสร้างเครื่องมือวัดในการวิจัยทางสาธารณสุข, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ด้วยการเปลี่ยนจากการเผชิญหน้ามาเป็นการพูดคุยหารือ รวมถึงมุ่งฟื้นฟูตัวบุคคล ทั้งฝ่ายผู้กระทำและผู้เสียหาย ดังนั้น กระบวนการดังกล่าวจึงกลายเป็นทางเลือกของความยุติธรรม สำหรับผู้คนจำนวนมาก ความสำคัญของกระบวนการดังกล่าวเห็นได้จากการที่องค์การสหประชาชาติ ได้บัญญัติเรื่องดังกล่าวไว้ในกฎบัตรสหประชาชาติ ข้อที่ 6 (Charter VI of the United Nations Charter) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการแก้ไขข้อพิพาทระหว่างประเทศ และเพื่อไม่ให้ความยุติธรรม มาถึงล่าช้า รวมถึงเพื่อเปิดทางเลือกให้กับการยุติข้อพิพาทด้วยแนวทางอื่นๆ จึงได้มีการนำเสนอ แนวคิดกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ซึ่งเป็นกระบวนการยุติธรรมที่ไม่จำเป็นต้องพึ่งพาตัวแสดง อย่างศาลเป็นตัวแสดงหลัก และเปิดโอกาสให้คู่กรณีสามารถหาทางออกร่วมกันได้ โดยทั่วไป กระบวนการยุติธรรมทางเลือกสามารถแบ่งประเภทตามรูปแบบกระบวนการได้เป็นสามรูปแบบ กว้างๆ โดยกระบวนการทุกรูปแบบจะเริ่มต้นขึ้นเมื่อทั้งสองฝ่ายตกลงใจที่จะเข้าสู่กระบวนการ ดังนี้

- **การเจรจา (Negotiation)** หมายถึง การที่คู่กรณีสองฝ่ายเจรจาท่องรองเพื่อหา ข้อยุติข้อพิพาทกันเองโดยไม่มีบุคคลที่สาม

- **การไกล่เกลี่ย (Mediation)** หมายถึง การเจรจาท่องรองที่มีบุคคลที่สาม (Mediator) เข้ามาเป็นตัวกลางในการดำเนินการและให้คำแนะนำ โดยตัวกลางนี้ไม่มีอำนาจในการ ตัดสินข้อพิพาทโดยมีจุดประสงค์เพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความให้จากความสมัครใจของ คู่ความทั้งสองฝ่ายเป็นสำคัญ

- **อนุญาโตตุลาการ (Arbitration)** หมายถึง การตั้งบุคคลหรือคณะบุคคลเข้า มาทำหน้าที่ในการพิจารณาชี้ขาดข้อพิพาทในประเด็นตามที่คู่กรณีตกลงกันไว้ในสัญญา อนุญาโตตุลาการโดยเปิดโอกาสให้คู่กรณีมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการพิจารณาคดีร่วมกัน

อย่างไรก็ตาม เพื่อไม่ให้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกส่งผลให้เกิดความยุติธรรม ‘หลายมาตรฐาน’ จึงมีการจำกัดไว้ว่า แนวทางกระบวนการดังกล่าวจะต้องไม่ละเมิดหลักการและ สารสำคัญของกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก เช่น หากความผิดที่เกิดขึ้นเป็นความผิดร้ายแรงที่ทำ ร้ายความรู้สึกหรือสร้างความเสียหายต่อสังคมส่วนรวม ก็จำเป็นที่จะต้องได้รับการพิพากษาโดยศาล เป็นหลัก แม้จะสามารถนำเอาผลของการเจรจาท่องรองซึ่งเป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมา ลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามสมควรก็ตาม

ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาแนวทางและองค์ความรู้เฉพาะขึ้นมาอย่างเป็นระบบที่ถูก กล่าวถึงอย่างมาก ได้แก่ กระบวนการยุติธรรมชุมชนและกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

กระบวนการยุติธรรมชุมชน หมายถึง การปิดพื้นที่ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมใน การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้น โดยแนวทางดังกล่าวสามารถใช้ได้ทั้งในและนอกศาล โดยมัก นำมาปรับใช้กับความผิดไม่ร้ายแรง

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ หมายถึง การอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่ต้องการทำให้ทุกฝ่ายซึ่งได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมได้กลับคืนสู่สภาพดีเช่นเดิมอันเป็นการสร้างความสมานฉันท์ในสังคมเป็นเป้าหมายสุดท้าย ยกตัวอย่างเช่น การประชุมกลุ่มครอบครัว (Family Group Conferences) ในคดีเด็กและเยาวชน โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วยเหยื่อ ผู้กระทำ และครอบครัวหรือบุคคลที่มีความสำคัญต่อฝ่ายต่าง ๆ มาร่วมกันประชุมเพื่อหาทางออก และกำหนดแนวทางการฟื้นฟูความเสียหาย และตัวบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2.4.2 องค์ประกอบของกระบวนการยุติธรรมทางเลือก

จากนิยามความหมายของกระบวนการยุติธรรมทางเลือกดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถจำแนกองค์ประกอบซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญของกระบวนการยุติธรรมทางเลือกได้ดังนี้

1 องค์ประกอบด้านข้อพิพาทหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นต้องมีความขัดแย้ง หรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นซึ่งข้อพิพาทนั้น หมายถึงข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญา

2 องค์ประกอบด้านความจำเป็นและความต้องการใช้กระบวนการยุติธรรมรูปแบบเฉพาะ สำหรับข้อพิพาทและคดีความบางลักษณะเป็นคดีที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากคดีอาญาทั่วไป ซึ่งจะเป็นการเหมาะสมกว่าถ้าหากมีการใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกรูปแบบเฉพาะหรือมาตรการที่มีการออกแบบโดยเฉพาะสำหรับคดีประเภทนั้น เช่น กระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน กระบวนการยุติธรรมสำหรับกรณีความรุนแรงในครอบครัว เป็นต้น

3 องค์ประกอบด้านรูปแบบวิธีการจัดการความขัดแย้ง ความขัดแย้งหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นต้องการมาตรการหรือกลไกวิธีการชุดหนึ่งหรือลักษณะใดลักษณะหนึ่งมาใช้จัดการหรือแก้ไขปัญหาความขัดแย้งหรือข้อพิพาทนั้น ได้แก่

- ลักษณะที่เป็นทางการ (formal) หรือไม่เป็นทางการ (non-formal)
- ลักษณะที่มุ่งแก้แค้นทดแทน (retribution) ด้วยการลงโทษ (punishment) หรือมุ่งชดใช้เยียวยา (restitution) ด้วยการฟื้นฟูสมรรถภาพ (restoration)
- ลักษณะที่เป็นกระบวนการหันเหออกจากขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก หรือเป็นกระบวนการที่มีพื้นฐานมาจากการลงโทษโดยชุมชน (community sanction) รูปแบบใดรูปแบบหนึ่งหรือหลายรูปแบบผสมผสานกัน ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนและชุมชนบรรลุเป้าหมายแห่งการเข้าถึงความยุติธรรมและสร้างความสงบสุขของสังคมได้อย่างรวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรม

• องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในความขัดแย้ง หรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้น มีผู้มีส่วนร่วมหรือผู้เกี่ยวข้องสำคัญในความขัดแย้ง หรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ได้แก่ คู่กรณีในกรณีข้อพิพาท ผู้กระทำผิด และเหยื่ออาชญากรรม ในกรณีความขัดแย้งหรือข้อพิพาททาง

อาญา และชุมชนหรือผู้แทนชุมชน ซึ่งเป็นผู้มีส่วนร่วมหรือผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ การมีส่วนร่วม (participation) ระดับต่างๆ หรือการเป็นหุ้นส่วน (partnership) ก็ตามล้วนแล้วแต่ เป็นองค์ประกอบส่วนที่สำคัญยิ่งที่จะช่วยแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในชุมชนของ ตน โดยแก้ไขที่รากเหง้าอันเป็นต้นทางแห่งปัญหาอย่างตรงจุดมากที่สุดทางหนึ่ง

2.4.3 ความแตกต่างระหว่างกระบวนการยุติธรรมชุมชนกับกระบวนการยุติธรรมหลัก

กระบวนการยุติธรรมชุมชน คือการปิดพื้นที่ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ เจริญไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้น โดยแนวทางดังกล่าวสามารถใช้ได้ทั้งในและนอกศาล โดยมักนำมา ปรับใช้กับความผิดไม่ร้ายแรง ตัวอย่างเช่นการเล่นการพนัน การขโมยของ โดยจะมีการตั้งตัวให้ผู้ ที่ได้รับการยอมรับนับถือในหมู่บ้านมาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี และใช้การลงโทษทางสังคมแทน การลงโทษทางกฎหมาย เช่น การให้บำเพ็ญประโยชน์ เป็นต้น

กระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก หรือกระบวนการยุติธรรมแบบฟ้องร้อง (Litigation) หมายถึงการที่เมื่อเกิดข้อพิพาทระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคนขึ้น คู่กรณีคนใดคนหนึ่งจะนำ ประเด็นปัญหาไปฟ้องร้องต่อศาล ให้ช่วยทำหน้าที่ไต่สวนชี้ขาดข้อพิพาท เพื่อชดเชยผู้ถูกระทำ หรือ ลงโทษผู้กระทำผิดให้สาสมกับสิ่งที่ได้ทำไป รูปแบบการขอให้รัฐ “ล้างแค้น” (Retributive Justice) อย่างสมส่วนนี้ คือแนวทางการอำนวยความยุติธรรมดั้งเดิมของรัฐบาล ตามคติโบราณที่ว่า “ตาต่อ ตา ฟันต่อฟัน” (an eye for and eye) การอำนวยความยุติธรรมดังกล่าวช่วยให้สังคมมีบรรทัดฐาน ความถูกต้องที่แน่นอนไม่เกิดสภาวะ “หลายมาตรฐาน” ขึ้นในบ้านเมือง นอกจากนี้การให้สถาบันของ รัฐอันได้แก่ ศาลมาทำหน้าที่ดังกล่าวยังเป็นการยืนยันว่าการตัดสินที่เกิดขึ้นจะได้รับการบังคับใช้อย่าง แข็งขัน¹⁴

¹⁴ V-Reformer, “รายงาน:กระบวนการยุติธรรมทางเลือก ทางเลือกของความยุติธรรม ตอน 1: หลักการและ เหตุผล, สืบค้นเมื่อ 26 เมษายน 2562 จาก <http://v-reform.org/v-report/alternative-dispute-resolution-1-principle/>, 2019

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในชุมชน

2.5.1 แนวคิดยุติธรรมชุมชน¹⁵

2.5.1.1 ความหมายของยุติธรรมชุมชน

ยุติธรรมชุมชน (Community justice) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมชุมชน โดยชุมชนร่วมกันเองและร่วมกับภาครัฐในลักษณะของหุ้นส่วน โดยการนำทุนทางสังคมที่ดีงามและ ศักยภาพของชุมชนมาใช้เพื่อสร้างภูมิคุ้มกัน ความปลอดภัยจากอาชญากรรม ความเป็นธรรม และความสงบสุขของชุมชนด้วยการเสริมพลัง การป้องกัน และสร้างภูมิคุ้มกันจากปัญหาอาชญากรรม การเฝ้าระวัง และการจัดการความขัดแย้ง ทำให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรมดีขึ้น เสริม ประสิทธิภาพและลดภาระของกระบวนการยุติธรรมหลัก สร้างสำนึกความเป็นชุมชน และรักษา ขนบธรรมเนียมจารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่

2.5.1.2 องค์ประกอบของยุติธรรมชุมชน

ยุติธรรมชุมชน มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

- (1) เป็นการดำเนินการในระดับชุมชน โดยชุมชน และเพื่อชุมชน
- (2) เป็นการดำเนินการโดยชุมชนเอง หรือโดยความร่วมมือระหว่างภาครัฐ กับชุมชนในรูปแบบ “หุ้นส่วน”
- (3) กรอบการดำเนินกิจกรรมมีลักษณะกว้างกว่ากรอบของกระบวนการ ยุติธรรมหลักซึ่งอยู่บนฐานของความเป็นธรรมตามธรรมชาติ แต่รวมถึงความเป็นธรรมทางสังคมด้วย
- (4) การดำเนินกิจกรรมมีรูปแบบที่ยืดหยุ่นหลากหลาย โดยจะมีลักษณะเป็น การระดมทุนทางสังคมและศักยภาพของชุมชนมาใช้ในการสร้างความปลอดภัยจากอาชญากรรม ความเป็นธรรม ความยุติธรรม และความสงบสุขในสังคม โดยไม่ยึดติดอยู่กับกรอบของกฎหมายและ กฎระเบียบแห่งรัฐเท่านั้น โดยอาจเป็นการดำเนินการเชิงรุกเพื่อป้องกันปัญหา หรือดำเนินการร่วมกับ กระบวนการยุติธรรมหลักหรือดำเนินการเป็นเอกเทศโดยชุมชนเองก็ได้

2.5.1.3 บทบาทภารกิจของยุติธรรมชุมชน

บทบาทภารกิจของยุติธรรมชุมชนที่นำไปสู่การจัดระบบภารกิจซึ่งภาครัฐ หรือภาคประชาชนเข้าไปดำเนินการในชุมชนได้ ดังนี้

¹⁵ กิตติพงษ์ กิตยารักษ์ และจุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, (2550), **ยุติธรรม : บทบาทอำนวยความยุติธรรมโดย ชุมชนเพื่อชุมชน**, กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, น. 15-52.

(1) การเสริมพลัง (empowerment) หมายถึง การดำเนินบทบาทหรือกิจกรรม เพื่อกระตุ้นให้ชุมชนนำทุนทางสังคมและภูมิปัญญาท้องถิ่นมาสร้างคุณภาพชีวิตโดยร่วมกันจัดการกับปัญหาอาชญากรรม ความขัดแย้ง หรือปัญหาใด ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน

(2) การป้องกันและสร้างภูมิคุ้มกันจากปัญหาอาชญากรรม (crime prevention) หมายถึง การดำเนินบทบาทหรือกิจกรรมใด ๆ ที่เป็นการป้องกันอาชญากรรมและการกระทำความผิด รวมถึงการลดหรือหยุดยั้งพฤติกรรมเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจนำไปสู่การกระทำความผิดหรืออาชญากรรม เช่น การมีส่วนร่วมของวัยรุ่น ฯลฯ

(3) การเยียวยา (restoration) หมายถึง การชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นจากอาชญากรรมหรือการกระทำความผิดกฎหมายหรือกติกาของสังคม การบรรเทาผลร้ายแก่ทุกฝ่าย ได้แก่ ผู้เสียหาย ผู้กระทำความผิด และชุมชน รวมถึงการช่วยเหลือสนับสนุนให้ผู้กระทำความผิด ผู้เสียหาย และผู้ที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมหรือการกระทำความผิดมีโอกาสกลับคืนสู่สังคม (reintegration)

(4) การจัดการความขัดแย้ง (conflict resolution) หมายถึง การกระทำใด ๆ ที่ทำให้ข้อขัดแย้งและพฤติกรรมที่นำไปสู่ความรุนแรงได้ลดน้อยลงและหายไปโดยสมบูรณ์ โดยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจกันได้มีการชดเชยหรือบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น

2.5.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2.5.2.1 ความหมายของการไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ย คือ กระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่สามเข้ามาช่วยเหลือให้คู่ความเจรจาต่อรองกันได้สำเร็จ โดยเป็นผลผลิตประการหนึ่งซึ่งเกิดขึ้นจากความล้มเหลวของการเจรจาต่อรอง แต่มีใช้เป็นที่เข้ามาแทนที่การเจรจาต่อรอง กระบวนการดังกล่าวมีประโยชน์ในการช่วยให้คู่ความ ทั้งสองฝ่ายหรือทุกฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันจากกรณีที่มีการพิพาทกันนั้นได้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นคนกระตุ้นให้คู่ความตกลงกันได้ง่ายขึ้น แต่ไม่มีอำนาจในการกำหนดข้อตกลงให้แก่คู่ความแต่อย่างใด กล่าวคือ ไม่มีอำนาจในการตัดสินข้อพิพาทเหมือนดังอนุญาโตตุลาการ หรือผู้พิพากษา โดยเพียงสามารถแปลข้อความ แนะนำ เสนอแนะ ล่อใจ เกลี้ยกล่อม หรือชี้แนะหนทางที่เป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทให้แก่คู่ความเท่านั้น เป้าหมายของการไกล่เกลี่ยโดยทั่วไป ไม่ใช่เพื่อที่จะชี้แนะข้อตกลงให้แก่คู่ความ แต่ก่อนไปในทางที่จะช่วยให้เจรจาต่อรองง่ายเข้า และทำความเข้าใจและการเจรจาระหว่างคู่ความจนกระทั่งได้รับข้อตกลงร่วมกัน หรือมองเห็นทางออกของปัญหา¹⁶

¹⁶ ภาณุ รังสีหัทธ, (2555), การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, อ้างใน การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, สำนักงานศาลยุติธรรม, กรุงเทพฯ : ธนาเพรส, น. 73.

2.5.2.2 ผู้ไกล่เกลี่ย

(1) ความจำเป็นของการมีผู้ไกล่เกลี่ย

ในการเจรจาต่อรองที่คู่ความกระทำการเจรจากันเองนั้น มักจะมีปัจจัยต่างๆ ที่เข้ามาแทรกแซง ซึ่งทำให้การเจรจาไม่สามารถกระทำสืบต่อไปได้ เช่น อารมณ์โกรธที่เกิดจากการโต้เถียง ความไม่เชื่อถือหรือความไว้วางใจต่อกัน ความไม่เข้าใจหรือไม่สามารถอธิบายให้ฝ่ายตรงข้ามเข้าใจได้ การไม่รู้จักริธีแก้ไขปัญหา ความไม่รู้กฎหมายเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังเจรจากันอยู่ ความไม่เข้าใจในประเด็นของปัญหาหรือความไม่สบอารมณ์ในตัวฝ่ายตรงข้าม และการไม่อยากพูดจาด้วยกับฝ่ายตรงข้าม เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่เป็นอุปสรรคที่ทำให้การเจรจาดกลงกันเองไม่ประสบผลสำเร็จทั้งสิ้น การมีผู้ไกล่เกลี่ยจึงเป็นกระบวนการที่สามารถเข้ามาแก้ไขปัญหานี้ได้ โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางเข้ามาช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายประสบความสำเร็จในการเจรจาต่อรอง ผู้ไกล่เกลี่ยจะสามารถช่วยทำให้คู่ความดำเนินการเจรจาต่อไป โดยเฉพาะในกรณีที่มีประเด็นที่จะต้องพิจารณาอยู่จำนวนมาก การมีคนกลางจะทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างคู่ความเป็นไปอย่างได้ผล และทำให้คู่ความแต่ละฝ่ายรู้ถึงจุดยืนของฝ่ายตรงข้าม ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถชี้ให้เห็นหรือกำหนดจุดรวมของเรื่องราวที่พิพาทกันในปัจจุบันมา เพื่อหาหนทางระงับข้อพิพาทนั้น สามารถกระตุ้นให้เกิดการจัดการแก้ไขเกี่ยวกับปัญหาที่พิพาทได้อย่างง่ายดายและรวดเร็วขึ้น สามารถช่วยลดช่องว่างระหว่างคู่ความในกรณีที่คู่ความฝ่ายหนึ่งคาดหวังจากฝ่ายตรงข้ามมากเกินไป ในขณะที่อีกฝ่ายก็แข็งกร้าวไม่ยอมยืดหยุ่น ระหว่างการไกล่เกลี่ยผู้ไกล่เกลี่ยสามารถกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในจุดยืนของคู่ความ แปลจุดยืนและข้อเสนอของคู่ความฝ่ายหนึ่งให้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจรับความคิดของคู่ความมาและนำความคิดนั้นไปสู่การพิจารณากันอย่างเป็นเรื่องเป็นราว ช่วยเหลือคู่ความในการทำความเข้าใจและตีความในปัญหาที่พิพาทแต่ละประเด็น กำหนดหนทางที่จะดำเนินไปในการเจรจาต่อรอง และกำหนดการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวของสภาพปัญหา ช่วยบรรเทาวิกฤติการณ์ทางด้านอารมณ์ของคู่ความในขณะเจรจา และทำให้การคัดค้านเกี่ยวกับข้อตกลงชั่วคราวที่ทำขึ้นลดน้อยลง ในบางครั้งผู้ไกล่เกลี่ยอาจชี้แนะหรือใช้วิธีสร้างความกดดันในระดับต่างๆ กันแก่คู่ความ เพื่อให้การตัดสินใจหรือให้เหตุผลหรือข้อเสนอแก่คู่ความทั้งสองฝ่าย โดยไม่ขัดต่อความเป็นกลางด้วยก็ได้ นอกจากนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยยังเป็นผู้ช่วยเปิดโอกาสให้คู่ความได้มองเห็นภาพที่แท้จริงของเรื่องที่เกิดขึ้น โดยมองเห็นข้อเรียกร้องทั้งหลายอย่างได้ชัดเจน ซึ่งรวมทั้งโอกาสที่จะได้มาตามข้อเรียกร้องนั้นด้วย¹⁷

¹⁷ เรื่องเดียวกัน, น. 74-75.

(2) คุณสมบัติของผู้ใกล้เคียง

คุณสมบัติหรือความสามารถของผู้ใกล้เคียง ได้แก่ ความเป็นผู้มีจิตใจที่เป็นกลาง มีความรู้ทางกฎหมาย มีความเข้าใจ และสามารถอธิบายให้คู่ความฟังในเรื่องความยุติธรรม ทั้งในรูปความยุติธรรมตามกฎหมายและความยุติธรรมตามธรรมชาติ มีความเข้าใจในกระบวนการของการระงับข้อพิพาท มีความอดทน มีความสามารถในการสำรวจความคิดเห็นต่อกันเป็นระยะเวลานาน มีความคิดที่ชัดเจนและเป็นตัวของตัวเอง มีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่ดี มีทักษะในการเจรจาแบบการทูตกับบุคคลอื่น มีความสามารถในการรับฟังที่ชัดเจน ถูกต้อง ร่องไว และประกอบไปด้วยเขาวนปัญญา รู้จักยืดหยุ่น และมีความสามารถในการหลีกเลี่ยงในการมองสิ่งต่างๆ เฉพาะแต่ในแง่ของความผิดถูกเท่านั้น ไม่มีอคติ ไม่มีท่าทางในลักษณะบังคับให้ผู้อื่นยอมรับตามใจตน¹⁸

2.5.2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาท¹⁹

(1) ทฤษฎีการแข่งขัน (Competitive Theory)

ทฤษฎีการแข่งขันมองในแง่ที่ว่าทรัพยากรมีอยู่จำกัด จึงต้องแบ่งกันโดยการแข่งขันเพื่อให้เกิดความสำเร็จ ปัจจุบันประชากรมีจำนวนมากขึ้นสวนทางกับโอกาสที่ลดน้อยลง ดังนั้น การแข่งขันจึงเป็นวิธีการแบ่งปันโดยปริยาย การแบ่งปันคือการแจกจ่ายโดยอีกฝ่ายหนึ่งได้และอีกฝ่ายหนึ่งต้องสูญเสีย ซึ่งทฤษฎีนี้ยอมรับว่านักกฎหมายบางคนมีความประสงค์ให้ลูกความของตนได้รับยุติธรรม ความหวังดีความไว้วางใจจากผู้อื่น และการตอบสนองที่มีจริยธรรม ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญของนักกฎหมายซึ่งทำหน้าที่เจรจา ทั้งนี้จะต้องเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญ และสามารถรักษาผลประโยชน์ของลูกความได้ ซึ่งผลประโยชน์นั้นอาจอยู่ในรูปแบบของเงินตราหรือวัตถุ ตลอดจนต้องมีความเข้าใจในศักยภาพของตนเอง และใช้โดยไม่ชักช้าเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกความ ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานว่า “สังคมอยู่ภายใต้การปกครองหรือความครอบงำของผู้ที่เห็นประโยชน์ส่วนตัว ในสถานการณ์ของการเจรจาแต่ละฝ่าย ทั้งนักกฎหมายและลูกความต่างมีความประสงค์ให้บรรลุความต้องการของตนเองมากที่สุด” ดังนั้น ทฤษฎีนี้จึงเป็นรูปแบบการเจรจาที่กำหนดขึ้นโดยถือผลประโยชน์ของตนเองเป็นสำคัญ เพื่อให้ตนเองได้รับประโยชน์สูงสุดโดยไม่สนใจว่าอีกฝ่ายจะต้องสูญเสียผลประโยชน์อย่างไร

¹⁸ เรื่องเดียวกัน, น. 76

¹⁹ ป้อมฤดี กุมพันธ์, (2557), การใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องในศาลส่วนคดีนักท่องเที่ยว, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, น. 12-13.

(2) ทฤษฎีการแก้ไขปัญหา (Problem-Solving Theory)

กล่าวคือผู้เข้าร่วมเจรจาทุกคนต้องมีผลประโยชน์ร่วมกัน หมายถึง หากการเจรจาเป็นผลสำเร็จก็จะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เข้าร่วมเจรจากันภายใต้สภาพสังคมที่แตกต่าง ความขัดแย้งการแก่งแย่งชิงดีกันในสังคม ทฤษฎีการแก้ไขปัญหาจึงได้ศึกษาและหาทางแก้ไข โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกันเป็นหลัก โดยมีหลักสำคัญ 5 ประการ คือ

1. แยกปัญหาความสัมพันธ์ส่วนตัวออกจากข้อขัดแย้ง และแก้ไขในแต่ละปัญหาแยกต่างหากออกจากกัน
2. เน้นความสำคัญของประโยชน์ได้เสียและความต้องการของคู่ความมองข้ามความแตกต่างทางด้านฐานะ หาทางประสานผลประโยชน์ของแต่ละฝ่ายให้ผนึกเข้าเป็นประโยชน์ร่วมกัน
3. คิดหาทางเลือกหลายวิธีซึ่งคู่ความจะได้ประโยชน์ร่วมกัน
4. ยืนยันการใช้ข้อบังคับประกอบต่าง ๆ ที่ต้องนำมาใช้ในการตัดสินใจเพื่อประนีประนอมทางเลือก
5. เข้าใจและแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุด

2.6 การไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทในชุมชนของประเทศไทย

2.6.1 การไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน²⁰

2.6.1.1 องค์ประกอบของคณะกรรมการหมู่บ้าน

คณะกรรมการหมู่บ้านจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 มาตรา 28 ตรึ โดยให้ผู้ใหญ่บ้านดำรงตำแหน่งเป็นประธาน มีกรรมการโดยตำแหน่งได้แก่ ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนาในหมู่บ้าน ผู้นำผู้แทนกลุ่มหรือองค์กรในหมู่บ้านและมีกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ถึง 10 คน มาจากการเลือกตั้งของราษฎรในหมู่บ้านและนายอำเภอแต่งตั้ง

2.6.1.2 อำนาจหน้าที่ในการประนีประนอมข้อพิพาทในหมู่บ้าน

คณะกรรมการหมู่บ้านมีอำนาจหน้าที่ในการประนีประนอมข้อพิพาทในระดับหมู่บ้านตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530 ดังนี้

²⁰ สำนักบริหารการปกครองท้องที่ กรมการปกครอง, คู่มือคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.), 2557 น. 57-61.

(1) ลักษณะของข้อพิพาทที่จะทำการประนีประนอมข้อพิพาทนั้นเป็นข้อพิพาท

- ก. คดีแพ่งทุกประเภท
- ข. คดีอาญาประเภทความผิดที่ยอมความกันได้
- ค. คู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงให้คณะกรรมการหมู่บ้านประนีประนอมข้อพิพาท
- ง. ข้อพิพาทดังกล่าวเกิดขึ้นในหมู่บ้านหรือคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนา

ในหมู่บ้าน

(2) ขั้นตอนการประนีประนอมข้อพิพาท

1) เกิดกรณีพิพาทเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับคดีแพ่งหรือคดีอาญาประเภทความผิดที่ยอมความกันได้ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงให้คณะกรรมการหมู่บ้านประนีประนอมข้อพิพาท และข้อพิพาทดังกล่าวเกิดขึ้นในหมู่บ้านหรือคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาในหมู่บ้าน

2) คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายประสงค์จะให้ข้อพิพาทนั้นยุติลงในระดับหมู่บ้านให้แจ้งให้ผู้ใหญ่บ้านทราบ

3) ผู้ใหญ่บ้านแจ้งให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาตกลงทำบันทึกยินยอมให้คณะกรรมการหมู่บ้านประนีประนอมข้อพิพาทตามแบบบันทึกยินยอมให้คณะกรรมการหมู่บ้านประนีประนอมข้อพิพาท

4) ผู้ใหญ่บ้านนัดหมายคณะกรรมการหมู่บ้านมาทำการประนีประนอมข้อพิพาทโดยไม่ชักช้า

5) คณะกรรมการหมู่บ้านจะมอบหมายให้กรรมการไม่น้อยกว่าสองคนดำเนินการทำหน้าที่ประนีประนอมข้อพิพาทและเพื่อประโยชน์แห่งการประนีประนอมข้อพิพาท คณะกรรมการหมู่บ้านหรือคู่กรณีจะเชิญบุคคลอื่นที่เห็นสมควรเข้าร่วมทำการประนีประนอมข้อพิพาทด้วยก็ได้

6) ดำเนินการไต่ถามสืบ กล่าวคือ คณะกรรมการหมู่บ้านหรือกรรมการผู้ได้รับมอบหมายมีอำนาจดำเนินการประนีประนอมข้อพิพาท ดังนี้ (1) สอบถามข้อเท็จจริงจากคู่กรณีและบุคคลอื่นที่เห็นว่าเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท (2) เชิญผู้เกี่ยวข้องมาสอบถามข้อเท็จจริง ในกรณีจำเป็น (3) ตรวจสอบเอกสารหรือวัตถุหรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องตามความยินยอมของเจ้าของหรือผู้ครอบครอง สำหรับวิธีการประนีประนอมข้อพิพาทให้กระทำโดยเปิดเผยต่อหน้าคู่กรณี ณ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านหรือสถานที่อื่นที่คณะกรรมการหมู่บ้านจะเห็นสมควรและอาศัยหลักกฎหมายหรือจารีตประเพณีแห่งท้องถิ่นซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมาย

7) คณะกรรมการหมู่บ้านทำบันทึกหลักฐานการประนีประนอมข้อพิพาท
ดังนี้

(1) ถ้าคู่กรณีตกลงกันไม่ได้ให้ยุติการประนีประนอมข้อพิพาทนั้น และแจ้งให้คู่กรณีทราบ แล้วรายงานนายอำเภอท้องที่ทราบเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

(2) ถ้าคู่กรณีสามารถตกลงกันประนีประนอมกันได้ให้คณะกรรมการหมู่บ้านทำสัญญาประนีประนอมยอมความขึ้น 4 ฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกันตามแบบสัญญาประนีประนอมยอมความแพ่งหรือความอาญา (แล้วแต่กรณี) จากนั้นอ่านและอธิบายข้อความให้คู่กรณีเข้าใจและให้ลงลายมือชื่อไว้ในสัญญา ให้คณะกรรมการหมู่บ้านอย่างน้อยสองคน ลงนามเป็นพยานในสัญญา และมอบให้คู่กรณีถือสัญญาไว้ฝ่ายละฉบับ คณะกรรมการหมู่บ้านเก็บไว้หนึ่งฉบับ และให้ผู้ใหญ่บ้านส่งอำเภอหนึ่งฉบับ

(3) เมื่อดำเนินการประนีประนอมข้อพิพาทเสร็จเรียบร้อยแล้ว ไม่ว่าคู่กรณีจะตกลงหรือไม่ ให้คณะกรรมการหมู่บ้านบันทึกผลการดำเนินงานของคณะกรรมการหมู่บ้านไว้ทำบันทึกรับรองให้ประนีประนอมข้อพิพาทและมอบให้ผู้ใหญ่บ้านเก็บรักษาไว้เมื่อมีการเปลี่ยนผู้ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน ให้มีการส่งมอบเอกสารประนีประนอมข้อพิพาทแก่ผู้ดำรงตำแหน่งใหม่

8) การรายงานผล

(1) ผู้ใหญ่บ้านรายงานผลการประนีประนอมข้อพิพาทตามแบบรายงานประนีประนอมข้อพิพาทแก่นายอำเภอทุกเดือนในวันประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้าน

(2) กรณีที่คู่กรณีตกลงประนีประนอมยอมความกันได้ให้ผู้ใหญ่บ้านส่งสัญญาประนีประนอมยอมความที่ได้จัดทำไว้ จำนวน 1 ฉบับพร้อมกับแบบรายงานผลให้นายอำเภอทุกเดือนในวันประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้าน

2.6.2 การไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน²¹

2.6.2.1 การจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน

กระทรวงยุติธรรมได้กำหนดระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ พ.ศ. 2548 กำหนดบทบาทหน้าที่เครือข่ายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ²² และอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ²³ ไว้ว่าเมื่อเครือข่ายหรืออาสาสมัครมีความ

²¹ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, (2559), คู่มือศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน, น. 2-18

²² เครือข่ายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หมายถึง กลุ่มบุคคลหรือกลุ่มอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพที่ได้มีการรวมตัวกันจัดตั้ง หรือกลุ่มองค์กรที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพร่วมกับหน่วยงานอื่นจัดตั้งขึ้น อาทิ เครือข่ายวัฒนธรรมเพื่อสิทธิเสรีภาพ จัดตั้งขึ้นทั้งในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด ภาค หรือประเทศ โดยสมาชิกเครือข่ายมีสถานภาพเช่นเดียวกับอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพและได้รับการแต่งตั้งจากอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพหรือบุคคลที่รับมอบหมาย

²³ อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หมายถึง บุคคลที่ได้รับคัดเลือกจากประชาชนหรือกลุ่มองค์กรประชาชนในชุมชน

พร้อม อาจารย์รวมตัวกันเพื่อจัดตั้งเป็นศูนย์ประสานงานในชุมชนได้ และดำเนินการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทแก่ประชาชน ในชุมชนท้องถิ่นผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ การเข้าถึงในการช่วยเหลือเยียวยาตามกฎหมาย การเสริมสร้างความสมานฉันท์ ลดปริมาณคดีอาชญากรรมและคดีอื่นๆ ในชุมชน ทั้งในเชิงป้องกัน เฝ้าระวังและแก้ไขปัญหของชุมชน ตลอดจนเป็นแหล่งประสานความช่วยเหลือระหว่างกันของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน

2.6.2.2 บุคลากรของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน

1. คณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน มีองค์ประกอบดังนี้ 1. ที่ปรึกษา 2. ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน 3. รองศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน 4. กรรมการ 5. เหนรัญญิก 6. ประชาสัมพันธ์ 7. ปฎิคม 8. เลขานุการ 9. ผู้ช่วยเลขานุการ

2. ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ตามบัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทในชุมชน ตามหลักเกณฑ์ที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกำหนด

2.6.2.3 ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

1. รับเรื่องขอให้ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มคำร้องขอให้ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท แสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นจากการสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ร้อง คู่กรณีเลือกผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชนตามบัญชีรายชื่อ

2. แสวงหาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องพิพาท แสวงหาข้อเท็จจริงจากพยานแวดล้อมพื้นที่ รวบรวมบทบัญญัติกฎหมายรองรับ

3. จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทหรือมีการนัดไกล่เกลี่ยเพิ่มเติม

4. เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการไกล่เกลี่ยไม่ว่าผลจะสำเร็จหรือไม่ให้จัดทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเห็นสมควรส่งต่อสำนักงานยุติธรรมจังหวัดหรือหน่วยงานอื่น

2.7 การมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในต่างประเทศ

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (la justice réparatrice) มีจุดกำเนิดที่ยาวนานซึ่งนักวิชาการระบุว่ามีที่มาจากวัฒนธรรมประเพณีและความเชื่อทางศาสนาของชนเผ่าพื้นเมืองดั้งเดิม (les autochtones) ในประเทศในแถบทวีปอเมริกาเหนือและนิวซีแลนด์ ซึ่งข้อความคิดสมัยใหม่ในเรื่องกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้รับการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดในช่วงคริสต์ทศวรรษที่ 1970 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศแคนาดาและประเทศสหรัฐอเมริกา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็น

ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (le système de justice pénal) ที่ได้มีการนำวิธีการไกล่เกลี่ยมาใช้อย่างกว้างขวาง²⁴

ทั้งนี้ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์จะสามารถนำมาปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักๆ ไม่ว่าจะเป็น สถานการณ์ด้านกฎหมาย สังคม และวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ (la situation juridique, sociale et culturelle) รวมถึงบทบาทของข้าราชการ (les fonctionnaires) หน่วยงานของรัฐและองค์กรเอกชนต่างๆ (les organisations non gouvernementales) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม ตลอดจนแนวปฏิบัติทางวัฒนธรรมประเพณี (les pratiques coutumières et traditionnelles) ซึ่งต่างก็มีความแตกต่างหลากหลายตามแต่ละประเทศ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (médiation หรือ réconciliation) จึงอาจถูกนำมาใช้ได้ทั้งก่อนที่จะมีการฟ้องคดีหรือภายหลังการฟ้องคดีก็ได้ นอกเหนือไปจากกระบวนการยุติธรรมทางอาญาแล้ว ในหลายประเทศการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ถูกนำมาใช้กับข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนหรือสถานที่ทำงาน (le lieu de travail) อีกด้วย

อนึ่ง กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นมีรากฐานมาจากแนวคิดที่ว่า ในการคลี่คลายข้อพิพาทนั้นๆ คู่กรณีที่เกี่ยวข้องจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้น (activement participer) และจะต้องมีลักษณะที่เป็นการหาข้อยุติอย่างสันติ (pacifique) มีการบูรณาการ (l'intégration) รวมถึงให้การเคารพต่อความหลากหลายตลอดจนธรรมเนียมปฏิบัติของท้องถิ่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (des pratiques locales responsables)²⁵

อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้น ปัญหาที่สำคัญที่เกิดขึ้นก็คือการแสวงหาแนวทางต่างๆ เพื่อที่จะผลักดันให้ชุมชนและภาคประชาสังคม (la société civile) ได้เข้ามามีส่วนในการปกป้องและคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพต่างๆ ของทั้งฝ่ายที่ตกเป็น “เหยื่อ” (des victimes) และฝ่ายที่เป็น “ผู้กระทำความผิด” (des délinquants) อันสอดคล้องกับคำประกาศแห่งกรุงเวียนนาว่าด้วยอาชญากรรมและความยุติธรรม ค.ศ. 2000 (la Déclaration de Vienne sur la criminalité et la justice) ได้กล่าวถึงการกำหนดมาตรการ ขั้นตอน โครงการใดๆ เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ที่ให้การเคารพต่อสิทธิต่างๆ ความต้องการ และผลประโยชน์ของผู้กระทำความผิด ผู้ถูกกระทำ ตลอดจนชุมชนและฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง²⁶ โดยจะต้องคำนึงถึงหลักการสำคัญอีก

²⁴ Howard Zehr, (2010), La justice restaurative, Labor et Fides, Genève

²⁵ Nations Unies, (2008), Manuel sur les programmes de justice réparatrice, p. 5

²⁶ Déclaration de Vienne sur la criminalité et la justice: relever les défis du XXI^e siècle, Dixième Congrès des Nations Unies pour la prévention du crime et le traitement des délinquants, Vienne, 10-17 avril 2000, A/CONF.184/4/Rev.3, para. 29

ประการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ก็คือการเข้ามามีส่วนร่วมด้วยความสมัครใจ (la participation volontaire) ของทุกฝ่าย

ในหลายประเทศการมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้กลายเป็นสิ่งที่สามารถเรียกได้ว่าเป็น “ฉันทามติ” (consensus) ของชุมชนหรือกลุ่มทางสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องสำหรับในประเทศกำลังพัฒนา (les pays en développement) กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้ถูกนำมาใช้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่มีความสอดคล้องกับบริบทดั้งเดิมหรือจารีตประเพณีของประเทศ โดยที่มีลักษณะของการใช้เพื่อส่งเสริมหรือสนับสนุนกระบวนการยุติธรรมที่มีอยู่เดิม

กระบวนการยุติธรรมที่เปิดโอกาสให้ชุมชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมอย่างไม่เป็นทางการ (une procédure informelle) ซึ่งในบางครั้งก็เรียกว่า “กระบวนการยุติธรรมที่รัฐไม่ได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง” (les systèmes de justice non-étatiques) สามารถเกิดขึ้นได้ในหลายรูปแบบและต่างก็มีผลที่หลากหลายออกไปไม่ว่าจะเป็นการอภิปรายแลกเปลี่ยนพูดคุย การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง การตั้งอนุญาโตตุลาการ ทั้งนี้ เราสามารถพบกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้ในหลายวัฒนธรรม โดยเฉพาะในประเทศออสเตรเลียและประเทศแคนาดาซึ่งเป็นเวลานานแล้วที่ชุมชนท้องถิ่นดั้งเดิม (les communautés autochtones) ได้เข้ามามีส่วนร่วมในลักษณะที่ไม่เป็นทางการในกระบวนการขั้นตอนของการกำหนดโทษ

2.7.1 ประเทศออสเตรเลีย (Australie)

นับตั้งแต่ปลายปี ค.ศ. 1990 กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์จากกลุ่มชนเผ่าได้เริ่มแพร่หลายในเขตเมืองมากขึ้นพร้อมกับการเกิดขึ้นของเครือข่ายของคนท้องถิ่นดั้งเดิม (les cercles autochtones) ทำให้คนท้องถิ่นดั้งเดิม ผู้เฒ่าผู้แก่ในชุมชน ครอบครัวและญาติๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมกับข้าราชการในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งพัฒนาการในกรณีนี้ได้ส่งผลโดยตรงทำให้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมเฉพาะและได้รับความเชื่อมั่นจากชนท้องถิ่นดั้งเดิมรวมถึงองค์กรตุลาการเองด้วย (l'appareil judiciaire)²⁷

ข้อพิจารณาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมตามตามจารีตประเพณี (justice coutumière) : หลายประเทศที่ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศยังคงอาศัยอยู่ในชนบทในลักษณะของชุมชน (en communautés) ซึ่งการกระทำของแต่ละคนในชุมชนนั้นๆ ต่างก็มีผลกระทบหรือเป็นที่รับรู้ของสมาชิกชุมชนรายอื่นๆ ด้วยความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดในลักษณะนี้ ทำให้การกระทำต่างๆ โดยเฉพาะการกระทำความผิดทางอาญาในบางกรณี อาจทำให้เกิดความขัดแย้งที่ยังรากลึกไปจนถึง

²⁷ โปรดดู Marchetti, E. & K. Daly, (2004), Indigenous Courts and Justice Practices in Australia.

รุ่นบรรพบุรุษ (ในชนเผ่า) ของสมาชิกชุมชน จนอาจนำไปสู่ความพยายามในการแก้แค้นระหว่างกัน ทำให้กระบวนการยุติธรรมในรูปแบบปกติจึงไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากนัก จนถึงขนาดที่ในบางชุมชนระบบศาล (le système judiciaire) ได้หายไป แต่กลับกลายเป็นชนเผ่า หรือชุมชนในการมีบทบาทในการยุติข้อพิพาท

นอกจากนี้ ยังพบว่า หลายประเทศในทวีปแอฟริกากฎหมายจารีตประเพณี (le droit coutumier) ซึ่งมีเจตนารมณ์หลักในการแก้ปัญหาความแตกต่างระหว่างชนเผ่า นอกจากจะมี ส่วนในการส่งเสริมบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรตุลาการ ยังใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ระหว่างผู้กระทำความผิดและผู้เสียหายอันนำไปสู่ข้อยุติที่มีความเป็นธรรม อันเป็นการนำกลับมาหรือ รักษา (restaurer ou maintenir) ไว้ซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคม (la responsabilité sociale)²⁸

2.7.2 ประเทศไนจีเรีย (Nigéria)

ทางตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศไนจีเรียและอีกหลายประเทศในทวีปแอฟริกา ตะวันตก (l'Afrique de l'Ouest) ได้มีการส่งเสริมให้มีการนำมาใช้ซึ่งกระบวนการยุติธรรมเชิง สมานฉันท์ในชุมชน ผ่านทางกระบวนการของการพูดคุยและเจรจาระหว่างกลุ่มซึ่งมีอายุเดียวกัน (des discussions de groupe entre pairs du même âge) ซึ่งโครงสร้างดังกล่าวในบางกรณีได้ใช้ใน ลักษณะของการเป็นอนุญาโตตุลาการ (l'arbitrage)

2.7.3 ประเทศอูกันดา (Ouganda)

สภาท้องถิ่น (les conseils locaux) ซึ่งเป็นองค์กรที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายมีอำนาจ หน้าที่ในการมีคำสั่งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับค่าชดเชย ค่าทดแทนความเสียหาย การประนีประนอมยอม ความ หรือมีคำสั่งในการกำหนดมาตรการใดๆ ที่จะต้องมีการบังคับการ (des mesures plus coercitives)²⁹

2.7.4 ประเทศคองโก (République Démocratique du Congo)

เมื่อมีกรณีพิพาทเกิดขึ้นพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ได้เลือกที่จะเข้าหาหัวหน้าชน เผ่า (les chefs traditionnels) หรือผู้เฒ่าผู้แก่ (des anciens) ของตนเพื่อขอให้เข้ามามีบทบาทใน การยุติข้อพิพาทมากกว่าที่จะนำข้อพิพาทนั้นเข้าสู่การพิจารณาของศาล กรณีตัวอย่างที่แสดงให้เห็น ถึงการ “ไม่มีความสำคัญ” ขององค์กรตุลาการก็คือ ประชาชนจะไม่คิดถึงระบบศาลเลยนอกเสียจาก

²⁸ Jok, A.A. (Justice), Leitch, R.A. & C. Vandewint, (2004), A Study of Customary Law in Contemporary Southern Sudan, World Vision International and the South Sudan Secretariat of Legal and Constitutional Affairs, inédit, , p. 16

²⁹ Stevens, J., (2000), Access to Justice in Sub-Saharan Africa: The Role of Traditional and Informal Justice Systems, London : Penal Reform International

พวกเขาต้องการที่จะได้อาการแสดมภ์ (ในกรณีของการตั้งผู้ปกครองหรือการรับบุตรบุญธรรม) นอกจากนั้นองค์กรพัฒนาเอกชนและกลุ่มองค์กรทางศาสนายังได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการตั้งคณะกรรมการเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและเพื่อการปกป้องคดี (les Comités de médiation et de défense dans tout le Sud-Kivu) ซึ่งคณะกรรมการและเครือข่ายนอกจากจะทำหน้าที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ยังทำหน้าที่ในการรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนและการบังคับใช้กฎหมายต่างๆ

2.7.5 ประเทศบังคลาเทศ (Bangladesh)

ได้มีการแบ่งแยกระหว่างกลุ่มชาติพันธุ์ซาลิช³⁰ ดั้งเดิม (le salish traditionnel) ซึ่งใช้กระบวนการดั้งเดิมในหมู่บ้าน (mécanisme villageois traditionnel) เพื่อการระงับข้อพิพาท โดยการมีบทบาทหลักของหัวหน้าหมู่บ้าน (les chefs de village) หรือคนเฒ่าคนแก่ กับกลุ่มชาติพันธุ์ซาลิชที่ได้รับการประสานงานกับองค์กรพัฒนาเอกชน (le salish coordonné par des ONG) โดยกลุ่มแรกจะนำไปสู่กระบวนการขั้นตอนทางอนุญาโตตุลาการ (l'arbitrage) ขณะที่กลุ่มหลังจะนำไปสู่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (la médiation) ซึ่งแม้ว่ากระบวนการขั้นตอนของทั้งสองกรณีจะแตกต่างกันก็ตาม แต่เป้าหมายสุดท้ายก็คือการแสวงหาซึ่งการยุติข้อพิพาทที่ทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ ซึ่งการมีส่วนร่วมของหลายฝ่ายดังกล่าว ได้ส่งผลทำให้ข้อตกลงที่เกิดขึ้นได้รับการเคารพจากทุกฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมของชาวบ้าน (les villageois) และผู้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในท้องถิ่น (les médiateurs locaux) ได้ทำให้เกิดแรงกดดันทางสังคม (la pression sociale) ที่ส่งผลให้มีการดำเนินการตามข้อตกลงจนสำเร็จ

2.7.6 ประเทศฟิลิปปินส์ (Philippines)

ระบบกระบวนการยุติธรรมของ “บาร์ังไกย์” (le système de justice Barangay) อันเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นของประเทศฟิลิปปินส์ซึ่งประกอบไปด้วยคอมมิสซาร์บาร์ังไกย์ (un commissaire Barangay) ที่มาจากการเลือกตั้งท้องถิ่นและ “คณะกรรมการเพื่อการรักษาความสงบเรียบร้อย” (comité de maintien de la paix) ที่มีหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ที่อยู่อาศัยในบาร์ังไกย์ โดยการจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีคอมมิสซาร์หรือสมาชิกอื่นๆ ในคณะกรรมการเพื่อการรักษาความสงบเรียบร้อยทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ข้อตกลงที่ได้จากการไกล่เกลี่ยมีผลผูกพันตามกฎหมายและได้รับการรับรองโดยศาล อย่างไรก็ตามระบบดังกล่าวได้ถูกวิพากษ์วิจารณ์เนื่องจากว่าปัญหาการเล่นพรรคเล่นพวก (favoritisme) การทุจริต การเลือกปฏิบัติด้วยเหตุเรื่องเพศ จึงได้มีความพยายามแก้ปัญหาด้วยการฝึกอบรมหัวหน้าชุมชน (les chefs de communauté) ซึ่งส่วน

³⁰ ทำหน้าที่เสมือน “คณะตุลาการตามประเพณี” (des tribunaux traditionnels)

ใหญ่จะเป็นสตรีและยังให้สตรีทำหน้าที่ทนายความของบาร์งไกอ้อีกด้วย³¹ กรณีนี้ ไกล่เคียงกับกรณีของประเทศบังคลาเทศ ที่ได้มีการนำคณะตุลาการตามประเพณีหรือ “ชาลิส” (shalish) มาใช้ซึ่งแม้จะเป็นประโยชน์และมีอิทธิพลต่อประชาชน แต่ก็มีผลที่แตกต่างกันไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างเขตชุมชนเมืองและในเขตชนบท³² ในแง่นี้รูปแบบของการนำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในรูปแบบของชาลิสในบังคลาเทศและบาร์งไกอในฟิลิปปินส์ได้แสดงให้เห็นถึงจุดอ่อนที่สำคัญของระบบนี้ นั่นก็คือ นอกจากจะมีปัญหาเรื่องการทุจริตและเรื่องเพศแล้ว ยังมีปัญหาที่เกิดจากการครอบงำกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยชนชั้นนำในท้องถิ่น (l'élite locale)³³ อีกด้วย

นอกจากนั้นยังมีกรณีศึกษาที่น่าสนใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกรณีของประเทศญี่ปุ่น³⁴ ประเทศจีน³⁵ ประเทศแซมเบีย³⁶ ประเทศเกาหลี³⁷ และประเทศมาเลเซียซึ่งหัวหน้าชุมชนหรือ “ketua kampung” และผู้นำทางศาสนาหรืออิหม่าม (imams) จะเป็นผู้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนของตน โดยได้มีการใช้เทคนิควิธีสำคัญก็คือการพบประพุดคุยกับคู่พิพาทที่ในลักษณะที่แยกกันหรือนัดให้มาพบกันพร้อมกันทั้งสองฝ่ายตามแต่ความเหมาะสม³⁸

³¹ Parker, L., “Using Traditional Practices to Improve the Justice System”, Restorative justice on-line, June 2004 edition. Prison Fellowship International <http://www.restorativejustice.org>

³² โปรดดู Mohammad Tarikul Islam, (2019), Rural dispute resolution in Bangladesh: how do village courts safeguard justice ?

³³ Golub, S., (2003), **Non-state Justice Systems in Bangladesh and the Philippines**, London : Department of International Development, U.K.

³⁴ โปรดดู Haley, John O., (1997), A Spiral of Success: Community Support Is Key to Restorative Justice in Japan. The Ecology of Justice published by Context Institute, Bainbridge Island, WA. In Context. No. 38: 32, 1994 และ Callister, R. R., and J. A. Wall, Japanese community and organizational mediation, **Journal of Conflict Resolution** 41 : 311-28

³⁵ Wall, J. A., and M. E. Blum, (1991), Community mediation in the People's Republic of China, **Journal of Conflict Resolution** 35: 3-20

³⁶ Canter, R. S., (1978), Dispute settlement and dispute processing in Zambia: Individual choice versus societal constraints, In **The disputing process-Law in ten societies**, edited by L. Nader and H. F. Todd Jr., 247-80. New York : Columbia University Press

³⁷ Kim, N., J. A. Wall, D. Sohn, and J. S. Kim., (1993), Community and industrial mediation in South Korea, **Journal of Conflict Resolution** 37 :361-82

³⁸ James A. Wall Jr. and Ronda Roberts Callister, (1999), Malaysian Community Mediation, **The Journal of Conflict Resolution**, vol. 43, no. 3 (jun.), pp. 343-365

สำหรับข้อพิจารณาเกี่ยวกับบทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชนในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ พบว่า ในหลายประเทศยังพบว่า องค์กรพัฒนาเอกชน (les organisations non gouvernementales : ONG) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เหตุผลประการแรกก็เนื่องจากว่าหากเปรียบเทียบกับตำรวจหรือข้าราชการแล้ว องค์กรพัฒนาเอกชนบางองค์กรมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับชุมชนมากกว่า ประการที่สอง ในบางกรณียังพบว่า องค์กรพัฒนาเอกชนมีความน่าเชื่อถือ (crédible) มากกว่าตำรวจ รัฐมนตรีหรือแม้กระทั่งผู้พิพากษา กรณีจึงทำให้องค์กรพัฒนาเอกชนได้รับการยอมรับมากกว่า ประกอบกับเหตุผลประการสุดท้ายก็คือ องค์กรพัฒนาเอกชนมักจะไม่มีกรณีของการเล่นพรรคเล่นพวก (népotisme) และการทุจริต (la corruption) เหตุผลสามประการได้ส่งผลให้องค์กรพัฒนาเอกชนมีความชอบธรรม (légitimité) ในการมีบทบาทร่วมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการให้หลักประกันว่าเหยื่อของการกระทำความผิดจะไม่ถูกปฏิบัติในลักษณะที่ตกเป็นเหยื่ออีกครั้ง (revictimisation) ในการยุติข้อพิพาทนั้นๆ

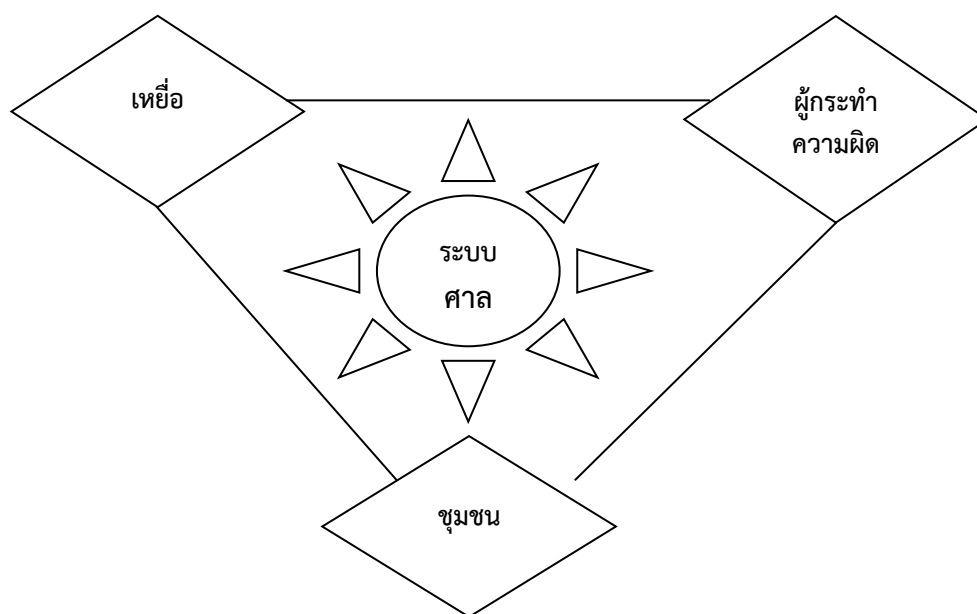
2.7.7 ประเทศฝรั่งเศส (France)

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในตอนต้นว่ากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้เป็นที่แพร่หลายในต่างประเทศ อย่างเช่น ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ แคนาดาและสหรัฐอเมริกา เป็นต้น ซึ่งมีข้อน่าสังเกตว่ารัฐเหล่านี้ต่างก็เป็นรัฐในยุคหลังการล่าอาณานิคม (post-colonial state) ที่ต้องเผชิญหน้ากับความยุ่งยากที่เกิดขึ้นจากคนพื้นเมือง (indigenous people) ของแต่ละประเทศ ซึ่งหนทางในการแก้ปัญหาประการหนึ่งก็คือการมีพัฒนาการในการที่จะทำให้คนพื้นเมืองมีตำแหน่งหน้าที่และการมีเอกลักษณ์ของแต่ละชนเผ่า³⁹ อย่างไรก็ตามภายใต้บริบทของการล่าอาณานิคมของฝรั่งเศสนั้นมีลักษณะที่แตกต่างออกไปจากกรณีข้างต้น ในช่วงต้นคริสต์ทศวรรษ 1980 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีอาญาได้มีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในสหรัฐอเมริกาเช่นเดียวกับกรณีของประเทศฝรั่งเศสที่แต่เดิมที่กระบวนการยุติธรรมและการยุติข้อพิพาทเป็นเรื่องอำนาจรัฐ แต่กระทรวงยุติธรรม (le ministre de la Justice) ฝรั่งเศสก็ได้เริ่มให้การรับรองและให้การสนับสนุนทางการเงินในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีอาญาได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายมากยิ่งขึ้น ซึ่งแต่เดิมนั้นวัฒนธรรมทางกฎหมายของฝรั่งเศส (la culture juridique française) ในการยุติข้อพิพาท มีลักษณะที่เป็นการรวมศูนย์โดยรัฐ (State-centered) ในแทบทุกกระบวนการขั้นตอนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาซึ่งรวมไปถึงการมี

³⁹ Jaccoud, M., (2003), La justice pénale et les Autochtones : d'une justice imposée au transfert de pouvoirs, *Revue canadienne Droit et société*, 17(2), 107-121

ส่วนร่วมของชุมชนในการยุติข้อพิพาทด้วย⁴⁰ จึงกล่าวได้ว่าแทบจะไม่มีบทบาทของชุมชนในการเขามา
มีส่วนร่วมในการยุติข้อพิพาทในประเทศฝรั่งเศสแต่อย่างใด⁴¹

การนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้โดยเปิดโอกาสให้ชุมชน (la communauté) เข้ามามีบทบาทหลักได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในความสัมพันธ์
ระหว่างอำนาจมหาชน (les pouvoirs publics) กับชุมชนซึ่งได้รับการเพิ่มอำนาจและบทบาทในการ
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากยิ่งขึ้นในหลายประเทศ ซึ่งการมีส่วนร่วมของชุมชนในการกระบวนการยุติธรรม
เชิงสมานฉันท์นั้นมีความสำคัญเนื่องจาก มีส่วนในการหาข้อยุติในการแก้ปัญหาการกระทำผิด
กฎหมายและปัญหาสังคม (les troubles sociaux) ทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายและปริมาณคดีเข้าสู่ศาล
(déjudiciariser) แต่จากการศึกษากรณีตัวอย่างในต่างประเทศจะพบว่า การที่ชุมชนจะสามารถมี
บทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น ยังขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมท้องถิ่นของ
แต่ละประเทศด้วย



ภาพที่ 2.1 การมีบทบาทของชุมชนในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

⁴⁰ Leonardo Carpentieri, Restorative justice in France: Obstacles for the application of a truly restorative approach to French dispute resolution. Restorative Justice Online. Washington DC. Prison Fellowship International, p. 4

⁴¹ Ibid., p. 6

2.8 ข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่

เดิมเขตหนองจอกมีฐานะเป็นอำเภอหนองจอก ได้รับการจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2440 กลุ่มผู้ที่มาตั้งถิ่นฐานพวกแรก ๆ เป็นชาวไทยมุสลิมที่อพยพมาจากหัวเมืองภาคใต้ โดยมีการตั้งชุมชนตามแนวคลองแสนแสบ สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่ของเขตหนองจอกเป็นท้องทุ่งและเกษตรกรรมและเป็นเขตการปกครองที่มีพื้นที่มากที่สุดของกรุงเทพมหานคร (มีพื้นที่ประมาณ 236 ตร.กม.) เขตหนองจอกยังแบ่งหน่วยการปกครองย่อยออกเป็น 8 แขวง ได้แก่ กระทุ่มราย หนองจอก คลองสิบ คลองสิบสอง โคกแฝด คุ้มเหนื่อ ลำผักชี ลำด้อยตึง

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญชลิตา สุวรรณะชญ ⁴² ได้ศึกษาบทบาทของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ⁴³ ในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธี ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธี ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามบทบาทที่ปฏิบัติจริง รวมทั้งข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธี วิธีการศึกษาใช้ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา กรรมการสิทธิการรณรงค์กรอิสระ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ยื่นข้อร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่ข้อร้องเรียนนั้นได้ข้อยุติแล้ว รวม 9 คน ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ประชากรที่ศึกษา ได้แก่

⁴² อัญชลิตา สุวรรณะชญ, (2553), บทบาทของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธี, นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล

⁴³ อนึ่ง หลังจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ถูกยกเลิก ได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2549 และได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2550 ซึ่งยังคงระบบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไว้ในรัฐธรรมนูญ โดยบัญญัติให้เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญองค์หนึ่งเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐต่อไปและมีการเปลี่ยนแปลงชื่อจาก “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” เป็น “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” และต่อเนื่องจนถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 โดยได้มีการบัญญัติส่วนที่เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไว้ในมาตรา 228 - 231

เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ฝ่ายวิชาการและเผยแพร่ และฝ่ายตรวจสอบเรื่องร้องเรียน รวม 79 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการศึกษาพบว่า บทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธีมีระดับการปฏิบัติงานจริงปานกลาง ปัจจัยด้านองค์การมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่ปฏิบัติจริง ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธีในระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มี ความแตกต่างกันส่งผลต่อระดับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธีที่แตกต่างกัน ปัจจัยทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธีในระดับต่ำ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามบทบาทที่ปฏิบัติจริง ได้แก่ แนวทางที่ผู้บริหารใช้ในการจัดการ สมรรถนะของบุคลากร กฎหมายที่เกี่ยวข้องจากการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการจัดการประชุมสัมมนาผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เรื่องบทบาทของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธี ควรมีการทดสอบความรู้และทักษะในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธีของเจ้าหน้าที่สอบสวนและจัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในการทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย ควรมีการติดตามและประเมินผลโครงการความร่วมมือและกิจกรรมการสร้างเครือข่ายต่างๆ ที่ได้ดำเนินโครงการไปแล้ว และมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป คือ ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังกับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับกฎหมายที่เป็นข้อจำกัดหรืออุปสรรคใน การดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธีควรมีการศึกษา วิเคราะห์ SWOT ปัจจัยจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และข้อจำกัดหรืออุปสรรค (Threat) ในการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

สันธิติ ธรรมใจ⁴⁴ ได้ศึกษาการไกล่เกลี่ยคดีอาญา : ศึกษาเฉพาะการยุติคดีอาญาโดยนายอำเภอ โดยมีวัตถุประสงค์มุ่งเน้นการศึกษาแนวทางการไกล่เกลี่ยคดีอาญาโดยเจ้าหน้าที่รัฐประเภทหนึ่งหรือสถาบันหนึ่ง คือสถาบันนายอำเภอ โดยทำการศึกษาอำนาจการไกล่เกลี่ยคดีอาญาของนายอำเภอที่บัญญัติไว้ในมาตรา 61/3 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550) และศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการไกล่เกลี่ยคดีอาญา พ.ศ.2553 ซึ่งมีผลบังคับใช้แล้ว และศึกษาแนวทางการไกล่เกลี่ยของต่างประเทศ ประกอบด้วยประเทศออสเตรเลีย สหรัฐอเมริกา สาธารณรัฐฝรั่งเศส สหพันธรัฐเยอรมัน และสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ เพื่อนำมาพิจารณา

⁴⁴ สันธิติ ธรรมใจ, (2553), การไกล่เกลี่ยคดีอาญา: ศึกษาเฉพาะการยุติคดีอาญาโดยนายอำเภอ, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทนิติศาสตรบัณฑิต, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปรับใช้ในการแก้ไขหลักเกณฑ์และวิธีการไกล่เกลี่ยคดีอาญาในกฎกระทรวง ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. 2553 ผลจากการศึกษาพบว่า การให้นายอำเภอเป็นผู้มีอำนาจในการไกล่เกลี่ยคดีอาญาที่สามารถยอมความได้ตามมาตรา 61/3 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550) เป็นสิ่งที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของสังคมไทยและช่วยเสริมสร้างความสงบเรียบร้อยในสังคม และยังลดปัญหาการนำคดีขึ้นสู่ศาลหรือคดีขึ้นศาล แต่ควรนำบทบัญญัตินี้ไปบัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วยลักษณะการปกครองท้องที่ที่จะเหมาะสมกว่าและเสนอให้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎกระทรวง ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. 2553 ด้วยการนำจุดเด่นของบทบัญญัติการยุติคดีอาญาในกฎหมายที่ใช้บังคับในประเทศไทยที่มีความเหมาะสมกับสภาพสังคมวัฒนธรรมประเพณีของประเทศไทย โดยได้เสนอให้ปรับแก้กฎกระทรวงใน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ควรป้องกันและแก้ไขปัญหาการซ้ำซ้อนและการเกี่ยวกันทำงานของนายอำเภอในพื้นที่ที่อาจเกิดขึ้น 2) แนวทางการไกล่เกลี่ยแบบไม่ต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนและการไกล่เกลี่ยโดยชดใช้ค่าสินไหมทดแทน 3) ควรเพิ่มมาตรการคุ้มครองคุ้มครองผู้เสียหายให้อยู่ภายใต้อิทธิพลของนายอำเภอหรือปลัดอำเภอ 4) ควรแก้ไขข้อความหลักการไม่นำการไกล่เกลี่ยคดีอาญาไปเป็นพยานในชั้นศาล (Without Prejudice) 5) ควรกำหนดกลไกหรือช่องทางการติดต่อกับพนักงานสอบสวนในกรณีมีการจำหน่ายข้อพิพาทหรือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ศิริินทร์ อินทวิชะ และคณะ⁴⁵ ได้ศึกษาโครงการการสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การมีส่วนร่วมในการระงับข้อพิพาทในชุมชนของประชาชนในชุมชน ตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทในชุมชนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวิถีชุมชนตำบลปากทะเล ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนในชุมชนมีความสามัคคีมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดการข้อพิพาทในชุมชนโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสันติแม้มีข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้ง โดยดำเนินการสืบค้นกระบวนการระงับข้อพิพาทในชุมชนปากทะเล และนำข้อมูลมากำหนดกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับชุมชน ซึ่งได้ทำการวิจัย 2 หมู่บ้านในตำบลปากทะเล เนื่องจากทั้งสองหมู่บ้านมีพื้นที่ติดกันและมีประชากรหนาแน่น ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ ก่อให้เกิดความรับผิดชอบ และการยอมรับข้อผูกพันและส่งผลให้ประชาชนในชุมชนตำบลปากทะเลสามารถกำหนดแนวทางการจัดการข้อพิพาทในชุมชนของตนเองได้โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

⁴⁵ ศิริินทร์ อินทวิชะและคณะ, (2553), การสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การมีส่วนร่วมในการระงับข้อพิพาทในชุมชนของประชาชนในชุมชน ตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี (รายงานวิจัย), เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

นิชดา ปานฤทธิ์⁴⁶ ได้ศึกษาการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจในการไต่ถามคดีของพนักงานสอบสวน จากการศึกษาพบว่า กฎหมายได้ให้อำนาจพนักงานสอบสวนในการเบี่ยงเบนคดีโดยการไต่ถามข้อพิพาทคดีอาญา ตามร่างพระราชบัญญัติไต่ถามข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพนักงานสอบสวน พ.ศ. ... เพื่อให้ข้อพิพาทคดีอาญาระงับไปในชั้นสอบสวน โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการพิจารณาตีของศาล ซึ่งแม้จะเป็นผลดีต่อคู่กรณี แต่การเบี่ยงเบนคดีของพนักงานสอบสวนดังกล่าวขาดกลไกในการตรวจสอบจากภายนอก กล่าวคือ องค์การภายนอกแทบจะไม่มีบทบาทในการตรวจสอบการไต่ถามข้อพิพาทคดีอาญาของพนักงานสอบสวนได้เลย เมื่อพิจารณาในกฎหมายของต่างประเทศจะพบว่า ในต่างประเทศให้ดุลพินิจเจ้าพนักงานในการเบี่ยงเบนคดีออกจากกระบวนการพิจารณาตีของศาลได้ในกรณีที่มีพยานหลักฐานแน่ชัด พิสูจน์ได้ว่าผู้ต้องหากระทำความผิด แม้ว่ากฎหมายจะให้เป็นอิสระในการใช้ดุลพินิจ แต่เมื่อการใช้ดุลพินิจมีผลสำคัญต่อการรักษาความยุติธรรมให้แก่สังคม กฎหมายในต่างประเทศจึงมีมาตรการในการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจ โดยในประเทศสหรัฐอเมริกา มีระบบการตรวจสอบโดยประชาชนผ่านทางคณะลูกขุนใหญ่ (Grand Jury) และศาล ส่วนในประเทศญี่ปุ่น มีระบบการตรวจสอบโดยประชาชนผ่านทางคณะกรรมการตรวจสอบการฟ้อง เพื่อพิจารณาอำนาจฟ้องคดีให้เป็นไปโดยถูกต้อง ดังนั้น เพื่อให้การใช้ดุลพินิจในการเบี่ยงเบนคดีของพนักงานสอบสวนมีประสิทธิภาพ จึงควรมีการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจของพนักงานสอบสวนจากองค์กรภายนอก ซึ่งวิทยานิพนธ์นี้จะได้ศึกษาถึงหลักการ ขั้นตอน และมาตรการในการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจ ตามร่างพระราชบัญญัติไต่ถามข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพนักงานสอบสวน พ.ศ. ... เพื่อให้พนักงานสอบสวนใช้ดุลพินิจในการไต่ถามข้อพิพาทคดีอาญาอย่างถูกต้อง เป็นประโยชน์ต่อคู่กรณี และกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด

กฤษณัย วงศ์โงมา⁴⁷ ได้ศึกษาการสร้างการยอมรับระบบไต่ถามและประนอมข้อพิพาทในศาลอุทธรณ์ภาค 5 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาวิธีการสร้างการยอมรับระบบไต่ถามและประนอมข้อพิพาทให้แก่คู่ความของศาลอุทธรณ์ภาค 5 2) สำรวจความต้องการ รูปแบบและวิธีการนำระบบไต่ถามและประนอมข้อพิพาทมาใช้ในศาลอุทธรณ์ภาค 5 3) สำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการ ขั้นตอน และประโยชน์ของการนำระบบไต่ถามและประนอมข้อพิพาทของคู่ความ และ 4) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ในการนำระบบไต่ถามและประนอมข้อพิพาทมาใช้ในศาลอุทธรณ์ภาค 5 โดยการศึกษาเชิงปริมาณ เก็บแบบสอบถามจากบุคลากรของศาลอุทธรณ์ภาค 5 จำนวน 55 คน

⁴⁶ นิชดา ปานฤทธิ์, (2552), การตรวจสอบการใช้ดุลพินิจในการไต่ถามคดีของพนักงานสอบสวน, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารคดี คณะนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

⁴⁷ กฤษณัย วงศ์โงมา, (2552), การสร้างการยอมรับระบบไต่ถามและประนอมข้อพิพาทในศาลอุทธรณ์ภาค 5, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารคดี คณะนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

และคู่ความที่ยอมไกล่เกลี่ย จำนวน 83 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) มีการดำเนินการสร้างความยอมรับระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและประนอมข้อพิพาทให้แก่คู่ความของศาลอุทธรณ์ภาค 5 อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย 2) คู่ความมีความต้องการนำระบบการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทมาใช้ในระดับมากที่สุด 3) คู่ความมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการ ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทในระดับมาก 4) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการคือศาลอุทธรณ์ภาค 5 ไม่มีห้องสำหรับดำเนินการไกล่เกลี่ยที่เป็นสัดส่วน ไม่มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยตรง และขาดการประสานงานเพื่อร่วมกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง

กรกฎ ทองชะโชค และคณะ⁴⁸ ได้ศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนใต้ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกระทรวงยุติธรรมอันจะนำไปสู่การยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่ต่อการดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรคือประชาชนที่มาใช้บริการต่อหน่วยงาน สังกัดกลุ่มพัฒนาพฤตินิสัยและสำนักงานยุติธรรมจังหวัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 27 หน่วยงาน กลุ่มตัวอย่าง 630 คน และสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารในหน่วยงานสังกัดกรม จังหวัด ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมถึงจัดเวทีประชุมกลุ่มเพื่อนำเสนอผลการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานกลุ่มภารกิจด้านพฤตินิสัยการควบคุมไม่ใช่เพียงแต่ไม่ให้หลบหนี แต่ควรให้ผู้ต้องขังอยู่ในบริเวณโดยรักษาความศักดิ์สิทธิ์และหากแต่ละหน่วยงานสามารถสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างชัดเจนและถูกต้องก็จะสามารถยกระดับความเชื่อมั่นของหน่วยงานได้ และงานยุติธรรมในจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยเครือข่ายยุติธรรมชุมชนที่ให้เกิดโอกาสทัดเทียมกันในความรู้สึกเดิมๆของประชาชนในจังหวัดชายแดนใต้ถึงการที่ภาครัฐเลือกปฏิบัติ

จักรกริณัฐ ทอดสูงเนิน⁴⁹ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน กรณีศึกษาศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน กรณีศึกษาศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาครเป็นกรณีศึกษา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ จำนวน 12 คน ประกอบกับการศึกษาเอกสารและ

⁴⁸ กรกฎ ทองชะโชคและคณะ, (2559), ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนใต้ (วารสารงานวิจัย), สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 30 ฉบับที่ 95, น. 143

⁴⁹ จักรกริณัฐ ทอดสูงเนิน, (2557), ปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน กรณีศึกษาศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร, การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั้งหมดที่ได้สอดคล้องต้องตรงกันว่า หากผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความรู้เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ มีความเป็นกลางและเป็นบุคคลที่คู่กรณีทั้งสองให้ความเคารพนับถือและมีตัวแทนของหน่วยงานภาครัฐที่มีความรู้ความสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่างๆ จะยุติลงได้รวดเร็ว นอกจากนี้ปัจจัยของบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยซึ่งมีความรู้ความชำนาญในเรื่องที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความสำคัญมาก อีกทั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนในพื้นที่ยังมีการประชาสัมพันธ์ภารกิจให้คนในพื้นที่ทราบ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขามยังมีสถานที่ตั้งที่เหมาะสม เดินทางสะดวก เป็นศูนย์กลางของชุมชน และมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ การดำเนินการของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขามควรได้รับการจัดสรรเงินงบประมาณในการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กมลชนก คงเจริญ⁵⁰ ได้ศึกษาการยอมรับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่นำมาจัดการความขัดแย้งของชุมชน ในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่นำมาจัดการความขัดแย้งของชุมชน ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ใน 3 กรณี ได้แก่ การยอมรับในด้านกระบวนการ การยอมรับในการชดเชยเยียวยาแก่ผู้เสียหาย และการยอมรับในด้านความสงบสุขที่เกิดขึ้นภายหลังกระบวนการ โดยการวิจัยเป็นเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรคือ กลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา จาก 11 อำเภอจำนวน 400 คน และเชิงคุณภาพ ได้แก่คณะทำงานศูนย์ยุติธรรมชุมชน ผู้กระทำความผิด ผู้เสียหาย จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 คน รวม 10 คน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอาชีพ และภูมิฐานะไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับต่อกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่นำมาจัดการความขัดแย้งของชุมชนในจังหวัดฉะเชิงเทรา และการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า ด้านกระบวนการทำงานมีความเหมาะสมในการชดเชยค่าเสียหายคู่กรณีได้เป็นบางกรณี หากความเสียหายเป็นทรัพย์สินก็จะชดเชยเป็นตัวเงิน แต่หากความเสียหายเป็นทางจิตใจจะวัดเป็นรูปธรรมได้ยาก ด้านความสงบสุขหลังจบกระบวนการนั้นทำได้ยาก แต่สามารถเป็นไปได้ในกรณีคู่กรณียินยอม และได้ประโยชน์ร่วมกัน

ศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์⁵¹ ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการระงับข้อพิพาทในชุมชน: ศึกษาชุมชนหมู่ 7 ตำบลเก็ง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

⁵⁰ กมลชนก คงเจริญ, (2556), การยอมรับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่นำมาจัดการความขัดแย้งของชุมชน ในจังหวัดฉะเชิงเทรา (วารสารวิชาการ), บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์,

⁵¹ ศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์, (2560), การมีส่วนร่วมของประชาชนในการระงับข้อพิพาทในชุมชน: ศึกษาชุมชนหมู่ 7 ตำบลเก็ง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม (วารสารวิชาการ), **วารสารการเมืองการปกครอง ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนพฤษภาคม-สิงหาคม**, มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, น. 161-175

ปัจจัยที่นำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนในการระงับข้อพิพาทชุมชน ศึกษารูปแบบและวิธีการระงับข้อพิพาท และศึกษาแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการระงับข้อพิพาท โดยประชากร คือ ประชาชนในหมู่ 7 ตำบลเก็ง อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม 7 กลุ่มประชากร ตัวอย่างจำนวน 22 คน โดยใช้กลุ่ม 4 กลุ่ม ได้แก่ คณะกรรมการชุมชน คณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประชาชนในชุมชนและเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่กำกับดูแลการระงับข้อพิพาท ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุและปัจจัยของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการระงับข้อพิพาท มี 2 กรณี คือ 1) ประชาชนมีความเคารพศรัทธาต่อประชาชนที่มาไกล่เกลี่ยที่ไม่ได้เป็นเจ้าหน้าที่รัฐ ประกอบกับประชาชนเห็นว่าการที่ข้อพิพาทยุติลงในชุมชนด้วยความเป็นกันเอง มีความสะดวกและรวดเร็วมากกว่าการดำเนินคดีในชั้นศาล รวมถึงเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องและบังคับคดี

กนิษฐา จันทรศรี⁵² ได้ศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน: กรณีศึกษาตำบลพรหมณี อำเภอมือง จังหวัดนครนายก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน 2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน การมีส่วนร่วมของประชาชน การสนับสนุนของบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง 3) เปรียบเทียบความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของประชาชน 4) ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน การมีส่วนร่วมของประชาชน การสนับสนุนของบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่กู้เงินกองทุนหมู่บ้านจำนวน 320 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน การมีส่วนร่วมของประชาชน การสนับสนุนของบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก และประชาชนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

⁵² กนิษฐา จันทรศรี, (2552), ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน: กรณีศึกษาตำบลพรหมณี อำเภอมือง จังหวัดนครนายก, การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) โดยใช้ระเบียบวิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และระเบียบวิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่อาศัยอยู่ในเขตหนองจอก แขวงหนองจอก จำนวน 21,701 คน และแขวงลำด้อยตุง จำนวน 9,567 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 31,268 คน ซึ่งแขวงหนองจอกและแขวงลำด้อยตุง เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร นั้น เป็นชุมชนพหุวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายทั้งในทางวิถีชีวิต ความเชื่อ และศาสนา เป็นชุมชนที่มีความเข้มแข็งและมีการบริหารจัดการชุมชนที่ดี ตลอดจนมีสมาชิกในชุมชนที่เคยทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงมีความเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งที่จะใช้เป็นประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่อาศัยอยู่ในเขตหนองจอก แขวงหนองจอก และแขวงลำด้อยตุง

สำนักทะเบียน	จำนวนคน
แขวงหนองจอก	21,701
แขวงลำด้อยตุง	9,567
รวม	31,268

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

คณะผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) ของประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา หาได้จากแนวคิดของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง
(โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่าลงในสูตร ได้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{31,268}{1 + 31,268 (0.05)^2} \\ &= 394.95 \end{aligned}$$

คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน

ขั้นตอนที่ 2 เทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่อาศัยอยู่ในเขตหนองจอก แขวงหนองจอก และแขวงลำด้อยตี่งที่ได้จากการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน

สำนักทะเบียน	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
แขวงหนองจอก	21,701	278
แขวงลำด้อยตี่ง	9,567	122
รวม	31,268	400

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์¹ ที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาศัยแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียด ดังนี้

3.2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire)

แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 7 ข้อ โดยข้อมูลจะประกอบไปด้วย เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิสำเนาเดิม

ตอนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบในลักษณะประเมินค่าเป็น 2 ระดับ คือ “ใช่” กับ “ไม่ใช่” โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบ ถูก ให้คะแนน 1

ตอบ ผิด ให้คะแนน 0

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท มีคำถาม จำนวน 15 ข้อ มีคะแนนตั้งแต่ 0-15 คะแนน คณะผู้วิจัยแบ่งช่วงของคะแนนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{15 - 0}{3} = 5.00 \end{aligned}$$

จากค่าระดับดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้

0.00-5.00 คะแนน หมายถึง มีความรู้อยู่ในระดับน้อย

5.01-10.00 คะแนน หมายถึง มีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง

10.01-15.00 คะแนน หมายถึง มีความรู้อยู่ในระดับมาก

¹ โปรดดูภาคผนวก ก

สำหรับค่าระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทเป็นรายข้อ มีคะแนน 0 - 1 คะแนน คณะผู้วิจัยแบ่งช่วงของคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{1 - 0}{3} = 0.33$$

จากค่าระดับดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้

0.00-0.33 คะแนน หมายถึง มีความรู้อยู่ในระดับน้อย

0.34-0.66 คะแนน หมายถึง มีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง

0.67-1.00 คะแนน หมายถึง มีความรู้อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียง คุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง และกระบวนการใกล้เคียง โดยเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ท (Likert's Scale) โดยกำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนัก 5 ระดับ มีความหมาย ดังนี้

ระดับความเชื่อมั่น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ซึ่งความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ศึกษา 3 ด้าน คือ ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียง มีคำถาม จำนวน 5 ข้อ คุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง มีคำถาม จำนวน 5 ข้อ และกระบวนการใกล้เคียง มีคำถาม จำนวน 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น มีคำถาม จำนวน 15 ข้อ โดยในแต่ละด้าน มีคะแนน 5 - 25 คะแนน คณะผู้วิจัยแบ่งช่วงของคะแนนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{25 - 5}{3} = 6.66$$

จากค่าระดับดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้

5.00-11.66 คะแนน หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย

11.67-18.32 คะแนน หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

18.33-25.00 คะแนน หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

สำหรับค่าระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนเป็นรายข้อ มีคะแนน 1 - 5 คะแนน คณะผู้วิจัยแบ่งช่วงของคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากค่าระดับดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้

1.00-2.33 คะแนน หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย

2.34-3.66 คะแนน หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

3.67-5.00 คะแนน หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

และค่าระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม มีคะแนน 0-10 คะแนน คณะผู้วิจัยแบ่งช่วงของคะแนนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{10 - 0}{3} = 3.33$$

จากค่าระดับดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้

0.00-3.33 คะแนน หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย

3.34-6.66 คะแนน หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

6.67-10.00 คะแนน หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานในการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน จำนวน 3 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open End)

3.2.2 แบบสัมภาษณ์

คณะผู้วิจัยจะใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยกำหนดชุดคำถามเพื่อเป็นกรอบในการสนทนา ด้วยแบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะกึ่งโครงสร้าง โดยข้อดีของแบบสัมภาษณ์ลักษณะดังกล่าว คือ ประเด็นคำถามไม่ได้มีลักษณะตายตัว หากแต่สามารถปรับเปลี่ยน เพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการสนทนาและให้ข้อมูลเชิงลึกได้ คณะผู้วิจัยจัดทำชุดคำถามไว้ครอบคลุมประเด็นหลัก โดยอ้างอิงจากประเด็นตามแบบสอบถาม ดังนี้

1. ปัญหาต่อการดำเนินงานในการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน
2. แนวทางและความต้องการที่จะปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนากระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม อื่น ๆ ที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน

3.3 การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยมีรายละเอียดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดขอบเขต โครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์
3. สร้างแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา กำหนดให้คะแนนสำหรับคำตอบแต่ละข้อ นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ประจำหลักสูตรการฝึกอบรมทำการตรวจสอบพิจารณาหาความสอดคล้องกับเนื้อหาและหาจุดบกพร่องของแบบสอบถาม รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์
4. ทำการปรับปรุงแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของอาจารย์ประจำหลักสูตรการฝึกอบรม
5. นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนในพื้นที่ แขวงหนองจอกและแขวงลำด้อยติ่ง เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีลักษณะต่าง ๆ

คล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรที่จะใช้ในการศึกษา จำนวน 30 คน โดยมีการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

5.1 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder– Richardson Formula)

$$\text{สูตร KR-20: } r_{\text{KR-20}} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(\frac{1 - \sum pq}{S^2} \right)$$

เมื่อ	$r_{\text{KR-20}}$	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
	K	แทน จำนวนข้อสอบ
	p	แทน สัดส่วนของผู้ทำถูกหารด้วยจำนวนคนสอบทั้งหมด
	q	แทน สัดส่วนของผู้ทำผิดในข้อหนึ่ง ๆ หรือ 1-p
	S^2	แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบทดสอบ

$$\text{โดย } S^2 = \frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N^2}$$

ได้แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท หาค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.527

5.2 แบบสอบถามระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาท ในชุมชน ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียง คุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงและกระบวนการใกล้เคียง มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

n of case = 30

ข้อคำถาม	Cronbach' Alpha
ประเด็นความเชื่อมั่น	
1. ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียง	0.846
2. คุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง	0.970
3. กระบวนการใกล้เคียง	0.954
ค่าเฉลี่ย	0.947

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากการกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและฝากไว้กับแกนนำชุมชน จำนวน 428 ชุด โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมทั้งสิ้น จำนวน 6 วัน ตั้งแต่วันที่ 12-17 เมษายน 2562 ผลปรากฏว่าได้รับกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น 405 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.63 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จำนวน 405 ชุด นำมาคัดเลือกให้เหลือเพียง 400 ชุด ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ โดยใช้วิธีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละชุด

2. ลงพื้นที่จัดเก็บข้อมูลสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มละไม่เกินจำนวน 28 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ ในวันที่ 17 เมษายน 2562

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน 400 ชุด มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ให้คะแนนข้อคำถามแต่ละข้อของแบบสอบถามตามเกณฑ์ที่กำหนด
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จะใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
3. วิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท จะใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
4. วิเคราะห์ข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน จะใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
5. การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

5.1 การทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ทดสอบทางสถิติด้วย t-test และ one way ANOVA และทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

5.2 การทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ทดสอบทางสถิติด้วย t-test และ one way ANOVA และทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

5.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน โดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

6. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทำสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยจำแนกและจัดระบบข้อมูล (Typology and Taxonomy) เพื่อให้ได้มาถึงปัญหาต่อการดำเนินงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน แนวทาง/ความต้องการที่จะปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชน คณะผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับนี้

- 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 4.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้ชิดข้อพิพาท
 - 4.3 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชน
 - 4.4 การทดสอบสมมติฐาน
 - 4.5 ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร
- ผลการศึกษามีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศชาย	188	47.72
2. เพศหญิง	206	52.28
รวม	394	100.00

หมายเหตุ * จำนวนรวมในสถานภาพด้านเพศ ไม่ครบ 400 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุคำตอบ (Missing = 6)

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.28 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.72

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านอายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านอายุ
ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี	10	2.52
2. 19-30 ปี	68	17.13
3. 31-40 ปี	112	28.21
4. 41-50 ปี	84	21.16
5. 51-60 ปี	65	16.37
6. 60 ปี ขึ้นไป	58	14.61
รวม	397	100.00

หมายเหตุ * จำนวนรวมในสถานภาพด้านอายุ ไม่ครบ 400 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุ
คำตอบ (Missing = 3)

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็น
ร้อยละ 28.21 รองลงมาจะมีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.16 และน้อยที่สุดจะมีอายุน้อย
กว่าหรือเท่ากับ 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.52

3. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านศาสนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านศาสนา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านศาสนา

ศาสนา	จำนวน	ร้อยละ
1. พุทธ	236	65.19
2. คริสต์	31	8.56
3. อิสลาม	88	24.31
4. อื่น ๆ	7	1.93
รวม	362	100.00

หมายเหตุ * จำนวนรวมในสถานภาพด้านศาสนา ไม่ครบ 400 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุคำตอบ (Missing = 38)

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 65.19 รองลงมานับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 24.31 และน้อยที่สุดนับถือศาสนาอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.93

4. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าประถมศึกษา	24	6.03
2. ประถมศึกษา	115	28.89
3. มัธยมศึกษาตอนต้น	82	20.60
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย	125	31.41
5. อนุปริญญา/เทียบเท่า	13	3.27
6. ปริญญาตรี/เทียบเท่า	34	8.54
7. สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.26
รวม	398	100.00

หมายเหตุ * จำนวนรวมในสถานภาพด้านระดับการศึกษา ไม่ครบ 400 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุคำตอบ (Missing = 2)

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 31.41 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.89 และน้อยที่สุดมีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.26

5. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านอาชีพ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ประกอบอาชีพ/ว่างงาน	35	8.82
2. รับจ้างทั่วไป	188	47.36
3. เกษตรกรรม	21	5.29
4. ธุรกิจส่วนตัว	53	13.35
5. พนักงานบริษัท	60	15.11
6. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	5.29
7. อื่น ๆ	19	4.79
รวม	397	100.00

หมายเหตุ * จำนวนรวมในสถานภาพด้านอาชีพ ไม่ครบ 400 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุคำตอบ (Missing = 3)

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 47.36 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 15.11 และน้อยที่สุดประกอบอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.79

6. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านรายได้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านรายได้ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มีรายได้	34	8.59
2. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	200	50.51
3. 15,001-30,000 บาท	97	24.49
4. 30,001-45,000 บาท	39	9.85
5. 45,001-60,000 บาท	19	4.80
6. 60,001-100,000 บาท	7	1.77
7. 100,000 บาทขึ้นไป	0	0.00
รวม	396	100.00

หมายเหตุ * จำนวนรวมในสถานภาพด้านรายได้ ไม่ครบ 400 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุคำตอบ (Missing = 4)

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.51 รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.49 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามท่านใดที่มีรายได้ 100,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.00

7. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านภูมิลำเนาเดิม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านภูมิลำเนาเดิม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านภูมิลำเนาเดิม

ภูมิลำเนาเดิม	จำนวน	ร้อยละ
1. อยู่ในเขตหนองจอก	298	75.06
2. ย้ายถิ่นฐานมาจากภูมิลำเนาอื่น	99	24.94
รวม	397	100.00

หมายเหตุ * จำนวนรวมในสถานภาพด้านภูมิลำเนาเดิม ไม่ครบ 400 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุคำตอบ (Missing = 3)

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในเขตหนองจอก คิดเป็นร้อยละ 75.06 และที่เหลือย้ายถิ่นฐานมาจากภูมิลำเนาอื่น คิดเป็นร้อยละ 24.94

4.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท

1. ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยภาพรวม

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยภาพรวม

ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท	จำนวน	ร้อยละ
1. 0.00-5.00 (มีความรู้อยู่ในระดับน้อย)	0	0.00
2. 5.01-10.00 (มีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง)	49	12.25
3. 10.01-15.00 (มีความรู้อยู่ในระดับมาก)	351	87.75
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 6 คะแนน สูงสุด 14 คะแนน คะแนนเฉลี่ย 12.26 คะแนน S.D. = 1.46

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แขวงหนองจอก และ แขวงลำต้อยติ่ง มีคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 12.26 คะแนน มีคะแนนต่ำสุด 6 คะแนน สูงสุด 14 คะแนน เมื่อศึกษา รายละเอียด พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.75 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.25 และไม่มีประชาชนท่านใดที่มีความรู้อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.00

2. ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นรายข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นรายข้อ

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นรายข้อ

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	จำนวน (ร้อยละ)		n	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความรู้
	ตอบถูก	ตอบผิด				
1. คู่พิพาทสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ โดยไม่จำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการทางศาล	390 (97.74)	9 (2.26)	399	0.98	0.15	มาก
2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ การดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกันระงับข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาโดยสันติวิธี โดยไม่มีการตัดสินว่าฝ่ายใดถูกหรือผิด	384 (96.24)	15 (3.76)	399	0.96	0.19	มาก
3. การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท มี 4 ขั้นตอน คือ 1. รับคำร้องขอให้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 2. เสาะแสวงหาและรวบรวมข้อมูล 3. ดำเนินการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 4. สรุปผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	377 (94.25)	23 (5.75)	400	0.94	0.23	มาก
4. คู่พิพาทสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ โดยไม่จำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการทางศาล	358 (89.72)	41 (10.28)	399	0.90	0.30	มาก
5. หน่วยงานที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน	375 (93.98)	24 (6.02)	399	0.94	0.24	มาก
6. หน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ อธิบายขั้นตอน กติกา และมารยาทในการเจรจาเพื่อหาข้อยุติการไกล่เกลี่ย	382 (95.74)	17 (4.26)	399	0.96	0.20	มาก
7. การไกล่เกลี่ยที่ดี คือ การที่ผู้ไกล่เกลี่ยชี้แนวทางให้แก่คู่พิพาทเพื่อมุ่งหวังให้กระบวนการไกล่เกลี่ยจบสิ้นโดยเร็วที่สุด	18 (4.51)	381 (95.49)	399	0.05	0.21	น้อย

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นรายข้อ (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	จำนวน (ร้อยละ)		n	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความรู้
	ตอบถูก	ตอบผิด				
8. การบันทึกข้อตกลงที่เป็นข้อยุติในการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นหน้าที่เฉพาะของคู่กรณี ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางและผู้จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยไม่ควรเข้าไปยุ่งเกี่ยว	349 (87.25)	51 (12.75)	400	0.87	0.33	มาก
9. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะจบการศึกษาในสาขาใดก็ได้ ไม่จำเป็นจะต้องจบการศึกษาในสาขานิติศาสตร์หรือรัฐศาสตร์	371 (92.75)	29 (7.25)	400	0.93	0.26	มาก
10. สัญญาประนีประนอมยอมความอาจทำเป็นลายลักษณ์อักษร หรือทางวาจาก็ได้	25 (6.25)	375 (93.75)	400	0.06	0.24	น้อย
11. วิธีการจัดการความขัดแย้งด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่จำเป็นต้องยึดกฎหมายเป็นหลักเท่านั้น	359 (89.75)	41 (10.25)	400	0.90	0.30	มาก
12. ผู้ไกล่เกลี่ย ต้องรักษาความลับเกี่ยวข้องกับ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	379 (94.75)	21 (5.25)	400	0.95	0.22	มาก
13. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความเป็นกลาง	389 (97.49)	10 (2.51)	399	0.97	0.16	มาก
14. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน คือ การดำเนินการโดยผู้ไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่เป็นภาคประชาชนที่ได้รับการอบรม และขึ้นทะเบียนภายใต้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม	375 (94.22)	23 (5.78)	398	0.94	0.23	มาก
15. หากผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เป็นที่พึงพอใจ คู่พิพาทสามารถนำเรื่องไปฟ้องร้องดำเนินคดีที่ศาลได้	374 (97.40)	10 (2.60)	384	0.97	0.16	มาก

หมายเหตุ * 1. จำนวนรวมบางข้อ ไม่ครบ 400 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุคำตอบ

2. ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แขวงหนองจอกและแขวงลำด้อยตี่ง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรายข้อโดยภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 0.82 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องคู่พิพาทสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ โดยไม่จำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการทางศาลมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 0.98 รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง ผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความเป็นกลาง และหากผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เป็นที่พึงพอใจ คู่พิพาทสามารถนำเรื่องไปฟ้องร้องดำเนินคดีที่ศาลได้ มีค่าเฉลี่ย 0.97 และน้อยที่สุดมีความเข้าใจในเรื่องการไกล่เกลี่ยที่ดี คือ การที่ผู้ไกล่เกลี่ยชี้แนวทางให้แก่คู่พิพาทเพื่อมุ่งหวังให้กระบวนการไกล่เกลี่ยจบสิ้นโดยเร็วที่สุด มีค่าเฉลี่ย 0.05

4.3 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ได้ศึกษา 3 ด้าน คือ ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย และกระบวนการไกล่เกลี่ย ผลการศึกษาเสนอ ได้ดังนี้

1. ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย

ตารางที่ 4.10 แสดงความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย

คะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในชุมชนด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
1. 5.00-11.66 (มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย)	15	3.75
2. 11.67-18.32 (มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง)	109	27.25
3. 18.33-25.00 (มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก)	276	69.00
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 5 คะแนน สูงสุด 25 คะแนน คะแนนเฉลี่ย 20.17 คะแนน S.D. = 3.90

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แขวงหนองจอก และแขวงลำด้อยติ่ง มีคะแนนความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนด้านลักษณะหน่วยงานที่

ดำเนินการไกล่เกลี่ย อยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 20.17 คะแนน มีคะแนนต่ำสุด 5 คะแนน สูงสุด 25 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 69.00 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 27.25 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.75

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4.11 แสดงความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนด้านลักษณะ หน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยเป็นรายชื่อ

ประเด็นความเชื่อมั่น ด้านลักษณะหน่วยงาน ที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย	ระดับความเชื่อมั่น					n	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ เชื่อมั่น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ดำเนินการไกล่เกลี่ย โดยเจ้าหน้าที่ของ สำนักงานยุติธรรม จังหวัด	132 (33.08)	171 (42.86)	44 (11.03)	18 (4.51)	34 (8.52)	399	3.87	1.17	มาก
2. ดำเนินการไกล่เกลี่ย โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ	81 (20.30)	109 (27.32)	117 (29.32)	48 (12.03)	44 (11.03)	399	3.34	1.24	ปาน กลาง
3. ดำเนินการไกล่เกลี่ย โดยคณะกรรมการ หมู่บ้าน	227 (57.04)	102 (25.63)	45 (11.31)	17 (4.27)	7 (1.76)	398	4.32	0.96	มาก
4. ดำเนินการไกล่เกลี่ย โดยภาคประชาชน ซึ่ง เป็น บุคคลที่ผ่านการ ฝึกอบรม และได้รับการ รับรองจากหน่วยงานรัฐ	239 (59.75)	94 (23.50)	38 (9.50)	19 (4.75)	10 (2.50)	400	4.33	1.00	มาก
5. ดำเนินการไกล่เกลี่ย โดยบุคคลที่คู่พิพาท ไว้วางใจ	235 (59.05)	105 (26.38)	36 (9.05)	14 (3.52)	8 (2.01)	398	4.37	0.93	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.04	0.77	มาก

หมายเหตุ * 1. จำนวนรวมบางข้อ ไม่ครบ 400 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุคำตอบ

2. ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แขวงหนองจอก และแขวงลำด้อยตึง มีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียงมากที่สุดในเรื่องของการดำเนินการใกล้เคียงโดยบุคคลที่คู่พิพาทไว้วางใจ คิดเป็นร้อยละ 4.37 รองลงมา คือ ดำเนินการใกล้เคียงโดยภาคประชาชน ซึ่งเป็นบุคคลที่ผ่านการฝึกอบรม และได้รับการรับรองจากหน่วยงานรัฐ คิดเป็นร้อยละ 4.33 และน้อยที่สุด คือ ดำเนินการใกล้เคียงโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 3.34

2. คุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง

ตารางที่ 4.12 แสดงความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนด้านคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง

คะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาท ในชุมชนด้านคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง	จำนวน	ร้อยละ
1. 5.00-11.66 (มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย)	2	0.50
2. 11.67-18.32 (มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง)	58	14.50
3. 18.33-25.00 (มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก)	340	85.00
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 10 คะแนน สูงสุด 25 คะแนน คะแนนเฉลี่ย 22.30 คะแนน S.D. = 3.69

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แขวงหนองจอก และแขวงลำด้อยตึง มีคะแนนความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนด้านคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง อยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 22.30 คะแนน มีคะแนนต่ำสุด 10 คะแนน สูงสุด 25 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนด้านคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.00 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.50 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.50

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4.13 แสดงความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนด้านคุณลักษณะ
ของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นรายชื่อ

ประเด็นความเชื่อมั่นด้าน คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	ระดับความเชื่อมั่น					n	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ เชื่อมั่น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ผู้ไกล่เกลี่ยให้คำแนะนำ/ คำปรึกษาได้ตรงประเด็น	242 (60.50)	116 (29.00)	33 (8.25)	5 (1.25)	4 (1.00)	400	4.47	0.78	มาก
2. ผู้ไกล่เกลี่ยมีความรู้ความ เข้าใจในเรื่องที่ทำหน้าที่ไกล่ เกลี่ย	246 (61.65)	101 (25.31)	40 (10.03)	11 (2.76)	1 (0.25)	399	4.45	0.80	มาก
3. ผู้ไกล่เกลี่ยมีการ ดำเนินการแสวงหา ข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้องทั้ง ๒ ฝ่ายอย่างเป็นธรรม	254 (63.66)	109 (27.32)	30 (7.52)	6 (1.50)	0 (0.00)	399	4.53	0.70	มาก
4. ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลที่ คู่พิพาททั้งสองฝ่ายให้ความ เคารพนับถือ	261 (65.41)	93 (23.31)	37 (9.27)	6 (1.50)	2 (0.50)	399	4.52	0.77	มาก
5. ผู้ไกล่เกลี่ยมีเอกสาร รับรองสถานะการเป็นผู้ไกล่ เกลี่ยจากหน่วยงานรัฐ	258 (64.66)	81 (20.30)	30 (7.52)	11 (2.76)	19 (4.76)	399	4.37	1.06	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.47	0.73	มาก

หมายเหตุ * 1. จำนวนรวมบางข้อ ไม่ครบ 400 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุคำตอบ

2. ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แขวงหนองจอก และแขวงลำต้อยติ่ง มีความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.47 เมื่อศึกษาเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยมากที่สุดในเรื่องของผู้ไกล่เกลี่ยมีการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้องทั้ง ๒ ฝ่ายอย่างเป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 4.53 รองลงมา

คือ ผู้ใกล้ชิดเป็นบุคคลที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายให้ความเคารพนับถือ คิดเป็นร้อยละ 4.52 และน้อยที่สุด คือ ผู้ใกล้ชิดมีเอกสารรับรองสถานะการเป็นผู้ใกล้ชิดจากหน่วยงานรัฐ คิดเป็นร้อยละ 4.37

3. กระบวนการใกล้ชิด

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการใกล้ชิด

ตารางที่ 4.14 แสดงความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชนด้านกระบวนการใกล้ชิด

คะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้ชิดข้อพิพาท ในชุมชนด้านกระบวนการใกล้ชิด	จำนวน	ร้อยละ
1. 5.00-11.66 (มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย)	12	3.00
2. 11.67-18.32 (มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง)	51	12.75
3. 18.33-25.00 (มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก)	337	84.25
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 5 คะแนน สูงสุด 25 คะแนน คะแนนเฉลี่ย 21.41 คะแนน S.D. = 4.27

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แขวงหนองจอก และแขวงลำด้อยตึง มีคะแนนความเชื่อมั่นต่อการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชนด้านกระบวนการใกล้ชิดอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 21.41 คะแนน มีคะแนนต่ำสุด 5 คะแนน สูงสุด 25 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชนด้านกระบวนการใกล้ชิดอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.25 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.75 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.00

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาท ในชุมชน ด้านกระบวนการใกล้เคียงเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4.15 แสดงความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนด้านคุณลักษณะ
ของผู้ใกล้เคียงเป็นรายชื่อ

ประเด็นความเชื่อมั่น ด้านกระบวนการ ใกล้เคียง	ระดับความเชื่อมั่น					n	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ เชื่อมั่น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีตัวแทนของ หน่วยงานภาครัฐร่วมใน กระบวนการใกล้เคียง	218 (54.50)	126 (31.50)	19 (4.75)	8 (2.00)	29 (7.25)	400	4.24	1.13	มาก
2. กระบวนการใกล้เคียง มีความเหมาะสม โปร่งใส และตรวจสอบ ได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด	209 (52.25)	138 (34.50)	34 (8.50)	7 (1.75)	12 (3.00)	400	4.31	0.92	มาก
3. มีการแจ้งผลความ คืบหน้าและผลการ ดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้อง รับทราบ	194 (48.62)	157 (39.35)	30 (7.52)	8 (2.01)	10 (2.51)	399	4.30	0.88	มาก
4. การทำบันทึก ข้อตกลงผลการใกล้เคียง	207 (51.75)	145 (36.25)	34 (8.50)	5 (1.25)	9 (2.25)	400	4.34	0.86	มาก
5. มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ตกลงกัน	191 (47.75)	140 (35.00)	49 (12.25)	10 (2.50)	10 (2.50)	400	4.23	0.94	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.28	0.85	มาก

หมายเหตุ * 1. จำนวนรวมบางข้อ ไม่ครบ 400 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุคำตอบ

2. ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แขวงหนองจอก
และแขวงลำด้อยต้ง มีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการใกล้เคียงโดย
รวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.28 เมื่อศึกษาเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียง
ข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการใกล้เคียงมากที่สุดในเรื่องของการทำบันทึกข้อตกลงผลการ
ใกล้เคียง คิดเป็นร้อยละ 4.34 รองลงมา คือ กระบวนการใกล้เคียงมีความเหมาะสม โปร่งใส และ

ตรวจสอบได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด คิดเป็นร้อยละ 4.31 และน้อยที่สุด คือ มีความถูกต้องครบถ้วนตามที่ตกลงกัน คิดเป็นร้อยละ 4.23

4. ความเชื่อมั่นโดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4.16 แสดงความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

คะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
1. ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียง	4.04	0.77	มาก
2. คุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง	4.47	0.73	มาก
3. กระบวนการใกล้เคียง	4.28	0.85	มาก
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.27	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แขวงหนองจอก และแขวงลำต้อยติ่ง มีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาด้านกระบวนการใกล้เคียง มีค่าเฉลี่ย 4.28 และน้อยที่สุดด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียง มีค่าเฉลี่ย 4.04

5. ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนโดย

ภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนโดย

ภาพรวม

ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม	จำนวน	ร้อยละ
1. 0.00-3.33 (มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย)	10	2.50
2. 3.34-6.66 (มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง)	55	13.75
3. 6.67-10.00 (มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก)	335	83.75
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 0 คะแนน สูงสุด 10 คะแนน คะแนนเฉลี่ย 8.34 คะแนน S.D. = 2.03

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แขวงหนองจอก และแขวงลำต้อยตึง มีระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 8.34 คะแนน มีคะแนนต่ำสุด 0 คะแนน สูงสุด 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.75 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.75 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.50

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

คณะผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการศึกษา ดังนี้

1. ประชาชนที่มีข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล (เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิสำเนาเดิม) ต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล (เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิสำเนาเดิม) ต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนแตกต่างกัน

3. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

4. ปัจจัยทุกด้าน (ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย และกระบวนการไกล่เกลี่ย) ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

ผลการทดสอบสมมติฐาน มีรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแตกต่างกัน

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามเพศ

	เพศชาย			เพศหญิง			t	Sig
	n	$\bar{x}$	S.D.	n	$\bar{x}$	S.D.		
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยภาพรวม	188	12.19	1.52	206	12.33	1.41	-1.007	0.314

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามอายุ

	อายุ	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยภาพรวม	≤18 ปี	10	11.70	2.11	4.721	0.000*
	19-30 ปี	68	11.84	1.94		
	31-40 ปี	112	12.63	1.08		
	41-50 ปี	84	12.54	1.07		
	51-60 ปี	65	12.25	1.36		
	60 ปี ขึ้นไป	58	11.81	1.69		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{x}$	≤18 ปี	19-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปี ขึ้นไป
		11.70	11.84	12.63	12.54	12.25	11.81
≤18 ปี	11.70	-	0.14	0.93	0.84	0.55	0.11
19-30 ปี	11.84		-	0.79*	0.70	0.41	0.03
31-40 ปี	12.63			-	0.09	0.38	0.81*
41-50 ปี	12.54				-	0.29	0.73
51-60 ปี	12.25					-	0.44
60 ปี ขึ้นไป	11.81						-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุต่างๆ ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ
กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่
ได้แก่ กลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 12.63) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อ
พิพาทมากกว่ากลุ่มอายุระหว่าง 19-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 11.84) และอายุ 60 ปี ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 11.81)

3. ประชาชนที่มีศาสนาต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามศาสนา

	ศาสนา	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยภาพรวม	พุทธ	236	12.35	1.33	0.798	0.496
	คริสต์	31	12.16	1.46		
	อิสลาม	88	12.25	1.57		
	อื่น ๆ	7	13.00	0.00		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนที่มีศาสนาต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามระดับการศึกษา

	ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยภาพรวม	ต่ำกว่าประถมศึกษา	24	11.42	1.95	3.850	0.001*
	ระดับประถมศึกษา	115	12.09	1.48		
	ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	82	12.11	1.65		
	ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	125	12.66	0.93		
	อนุปริญญา/เทียบเท่า	13	11.85	1.99		
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	34	12.38	1.67		
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	13.00	0.00		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา/ เทียบเท่า	ปริญญา ตรี/ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญา ตรี
		11.42	12.09	12.11	12.66	11.85	12.38	13.00
ต่ำกว่า ประถมศึกษา	11.42	-	0.67	0.69	1.24*	0.43	0.97	1.58
ประถมศึกษา	12.09		-	0.02	0.57	0.24	0.30	0.91
มัธยมศึกษา ตอนต้น	12.11			-	0.55	0.26	0.27	0.89
มัธยมศึกษา ตอนปลาย	12.66				-	0.81	0.27	0.34
อนุปริญญา/ เทียบเท่า	11.85					-	0.54	1.15
ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	12.38						-	0.62
สูงกว่าปริญญา ตรี	13.00							-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ค่าเฉลี่ย 12.66) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา (ค่าเฉลี่ย 11.42)

5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามอาชีพ

	อาชีพ	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยภาพรวม	ไม่ประกอบอาชีพ/ว่างงาน	35	11.77	1.88	2.893	0.009*
	รับจ้างทั่วไป	188	12.54	1.18		
	เกษตรกร	21	12.14	1.28		
	ธุรกิจส่วนตัว	53	12.19	1.54		
	พนักงานบริษัท	60	12.10	1.41		
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	11.95	2.09		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

อาชีพ	$\bar{x}$	ไม่ประกอบ อาชีพ/ว่างงาน	รับจ้าง ทั่วไป	เกษตร กรรม	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
		11.77	12.54	12.14	12.19	12.10	11.95	11.58
ไม่ประกอบ อาชีพ/ว่างงาน	11.77	-	0.77	0.37	0.42	0.33	0.18	0.19
รับจ้างทั่วไป	12.54		-	0.40	0.35	0.44	0.59	0.96
เกษตรกรรม	12.14			-	0.05	0.04	0.19	0.56
ธุรกิจส่วนตัว	12.19				-	0.09	0.24	0.61
พนักงานบริษัท	12.10					-	0.15	0.52
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	11.95						-	0.37
อื่นๆ	11.58							-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า ไม่มีกลุ่มอาชีพใดที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ
กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามรายได้

	รายได้	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาพรวม	ไม่มีรายได้	34	11.94	1.91	1.268	.277
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	200	12.25	1.52		
	15,001 - 30,000 บาท	97	12.41	1.35		
	30,001 - 45,000 บาท	39	11.95	1.41		
	45,001 - 60,000 บาท	19	12.63	0.60		
	60,001 - 100,000 บาท	7	12.71	0.49		
	100,000 บาทขึ้นไป	0	0.00	0.00		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

7. ประชาชนที่มีภูมิสำเนาเดิมต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามภูมิสำเนาเดิม

	อยู่ในเขตหนองจอก			ย้ายถิ่นฐานมาจาก ภูมิสำเนาอื่น ๆ			t	Sig
	n	$\bar{x}$	S.D.	n	$\bar{x}$	S.D.		
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยภาพรวม	298	12.33	1.43	99	12.08	1.50	1.497	0.135

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนที่มีภูมิสำเนาเดิมต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ย ข้อพิพาทในชุมชนแตกต่างกัน

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน จำแนกตามเพศ

ประเด็นความเชื่อมั่น	เพศ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig
1. ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไล่เกลี่ย	ชาย	188	4.10	0.70	1.298	0.195
	หญิง	206	4.00	0.82		
2. คุณลักษณะของผู้ไล่เกลี่ย	ชาย	188	4.51	0.69	1.154	0.249
	หญิง	205	4.43	0.75		
3. กระบวนการไล่เกลี่ย	ชาย	188	4.42	0.67	3.130	0.002*
	หญิง	206	4.16	0.98		
4. ความเชื่อมั่นโดยภาพรวม	ชาย	188	4.34	0.62	2.155	0.032*
	หญิง	206	4.19	0.76		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานโดยเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวมมากกว่าเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.19) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านกระบวนการไล่เกลี่ยเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนมากกว่าเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.16)

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน จำแนกตามอายุ

ความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนแตกต่างกัน	อายุ	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig
1. ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียง	≤18 ปี	10	4.32	0.58	6.657	0.000*
	19-30 ปี	68	4.20	0.65		
	31-40 ปี	112	4.25	0.59		
	41-50 ปี	84	4.01	0.82		
	51-60 ปี	65	3.95	0.79		
	60 ปี ขึ้นไป	58	3.62	0.89		
2. คุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง	≤18 ปี	10	4.70	0.55	5.005	0.000*
	19-30 ปี	68	4.52	.70		
	31-40 ปี	112	4.68	0.56		
	41-50 ปี	83	4.37	0.79		
	51-60 ปี	65	4.48	0.67		
	60 ปี ขึ้นไป	58	4.15	0.84		
3. กระบวนการใกล้เคียง	≤18 ปี	10	4.70	0.46	3.505	0.004*
	19-30 ปี	68	4.35	0.75		
	31-40 ปี	112	4.49	0.62		
	41-50 ปี	84	4.05	1.11		
	51-60 ปี	65	4.26	0.83		
	60 ปี ขึ้นไป	58	4.15	0.85		
4. ความเชื่อมั่นโดยภาพรวม	≤18 ปี	10	4.57	0.51	5.492	0.000*
	19-30 ปี	68	4.36	0.63		
	31-40 ปี	112	4.47	0.54		
	41-50 ปี	84	4.14	0.78		
	51-60 ปี	65	4.23	0.69		
	60 ปี ขึ้นไป	58	3.98	0.79		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม และในรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ผลปรากฏดังตารางที่ 4.30-4.34

ตารางที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียง จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{x}$	≤18 ปี	19-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปี ขึ้นไป
		4.32	4.20	4.25	4.01	3.95	3.62
≤18 ปี	4.32	-	0.12	0.07	0.31	0.37	0.70
19-30 ปี	4.20		-	0.04	0.20	0.26	0.58*
31-40 ปี	4.25			-	0.24	0.30	0.62*
41-50 ปี	4.01				-	0.06	0.38
51-60 ปี	3.95					-	0.32
60 ปี ขึ้นไป	3.62						-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.30 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียง จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า อายุที่มีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มอายุ 19-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียงมากกว่ากลุ่มอายุ 60 ปี ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.62) และกลุ่มอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียงมากกว่ากลุ่มอายุ 60 ปี ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ไถ่เกลี่ย จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{x}$	≤18 ปี	19-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปี ขึ้นไป
		4.70	4.52	4.68	4.37	4.48	4.15
≤18 ปี	4.70	-	0.18	0.02	0.33	0.22	0.55
19-30 ปี	4.52		-	0.16	0.15	0.04	0.37
31-40 ปี	4.68			-	0.31	0.20	0.53*
41-50 ปี	4.37				-	0.11	0.22
51-60 ปี	4.48					-	0.33
60 ปี ขึ้นไป	4.15						-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.31 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ไถ่เกลี่ย จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า อายุที่มีความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ไถ่เกลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.68) มีความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ไถ่เกลี่ยมากกว่ากลุ่มอายุ 60 ปี ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 4.32 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการไถ่เกลี่ย จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{x}$	≤18 ปี	19-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปี ขึ้นไป
		4.70	4.35	4.49	4.05	4.26	4.15
≤18 ปี	4.70	-	0.35	0.21	0.65	0.44	0.55
19-30 ปี	4.35		-	0.14	0.29	0.08	0.20
31-40 ปี	4.49			-	0.43*	0.23	0.34
41-50 ปี	4.05				-	0.21	0.10
51-60 ปี	4.26					-	0.11
60 ปี ขึ้นไป	4.15						-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.32 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการไล่เกลี่ย จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า อายุที่มีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการไล่เกลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.49) มีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการไล่เกลี่ย มากกว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านความเชื่อมั่นโดยภาพรวม จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{x}$	≤18 ปี	19-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปี ขึ้นไป
		4.57	4.36	4.47	4.14	4.23	3.98
≤18 ปี	4.57	-	0.22	0.10	0.43	0.34	0.60
19-30 ปี	4.36		-	0.11	0.22	0.13	0.38
31-40 ปี	4.47			-	0.33*	0.24	0.50*
41-50 ปี	4.14				-	0.09	0.16
51-60 ปี	4.23					-	0.25
60 ปี ขึ้นไป	3.98						-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.33 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า อายุที่มีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.47) มีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านความเชื่อมั่นโดยภาพรวมมากกว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.14) และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.98)

3. ประชาชนที่มีศาสนาต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน จำแนกตามศาสนา

ความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนแตกต่างกัน	ศาสนา	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig
1. ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย	พุทธ	236	4.05	0.78	0.724	0.538
	คริสต์	31	4.19	0.84		
	อิสลาม	88	3.96	0.76		
	อื่นๆ	7	4.00	0.52		
2. คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	พุทธ	235	4.46	0.74	0.375	0.771
	คริสต์	31	4.59	0.76		
	อิสลาม	88	4.47	0.71		
	อื่นๆ	7	4.60	0.45		
3. กระบวนการไกล่เกลี่ย	พุทธ	236	4.26	0.76	1.872	0.134
	คริสต์	31	4.52	0.90		
	อิสลาม	88	4.27	1.02		
	อื่นๆ	7	4.83	0.37		
4. ความเชื่อมั่นโดยภาพรวม	พุทธ	236	4.26	0.70	0.870	0.457
	คริสต์	31	4.43	0.80		
	อิสลาม	88	4.23	0.71		
	อื่นๆ	7	4.48	0.36		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนที่มีศาสนาต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม และในรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนแตกต่างกัน	ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig
1. ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียง	ต่ำกว่าประถมศึกษา	24	3.68	0.84	4.797	0.000*
	ประถมศึกษา	115	3.88	0.78		
	มัธยมศึกษาตอนต้น	82	4.05	0.70		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	125	4.19	0.73		
	อนุปริญญา/เทียบเท่า	13	3.65	0.68		
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	34	4.36	0.75		
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.60	0.58		
2. คุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง	ต่ำกว่าประถมศึกษา	24	4.03	0.81	2.825	0.011
	ประถมศึกษา	115	4.38	0.73		
	มัธยมศึกษาตอนต้น	81	4.45	0.69		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	125	4.61	0.73		
	อนุปริญญา/เทียบเท่า	13	4.43	0.68		
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	34	4.59	0.62		
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.67	0.61		
3. กระบวนการใกล้เคียง	ต่ำกว่าประถมศึกษา	24	4.09	0.83	6.362	0.000*
	ประถมศึกษา	115	3.97	0.96		
	มัธยมศึกษาตอนต้น	82	4.19	0.79		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	125	4.56	0.76		
	อนุปริญญา/เทียบเท่า	13	4.52	0.60		
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	34	4.51	0.61		
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.60	0.68		
4. ความเชื่อมั่นโดยภาพรวม	ต่ำกว่าประถมศึกษา	24	3.94	0.76	4.906	0.000*
	ประถมศึกษา	115	4.07	0.70		
	มัธยมศึกษาตอนต้น	82	4.23	0.66		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	125	4.45	0.70		
	อนุปริญญา/เทียบเท่า	13	4.20	0.55		
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	34	4.49	0.60		
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.63	0.62		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม และในรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ผลปรากฏผลดังตารางที่ 4.36-4.39

ตารางที่ 4.36 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไล่เกลี่ย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา/ เทียบเท่า	ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.68	3.88	4.05	4.19	3.65	4.36	4.60
ต่ำกว่าประถม ศึกษา	3.68	-	0.20	0.37	0.51	0.03	0.69	0.92
ประถมศึกษา	3.88		-	0-17	0.31	0.23	0.48	0.72
มัธยมศึกษา ตอนต้น	4.05			-	0.14	0.40	0.31	0.55
มัธยมศึกษา ตอนปลาย	4.19				-	0.54	0.17	0.41
อนุปริญญา/ เทียบเท่า	3.65					-	0.72	0.95
ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	4.36						-	0.24
สูงกว่าปริญญา ตรี	4.60							-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.36 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไล่เกลี่ย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ไม่มีกลุ่มระดับการศึกษาใดที่มีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไล่เกลี่ยที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ไถ่เกลี่ย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา/ เทียบเท่า	ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
		4.03	4.38	4.45	4.61	4.43	4.59	4.67
ต่ำกว่า ประถมศึกษา	4.03	-	0.34	0.42	0.58*	0.40	0.55	0.64
ประถมศึกษา	4.38		-	0.07	0.23	0.05	0.21	0.29
มัธยมศึกษา ตอนต้น	4.45			-	0.16	0.02	0.14	0.22
มัธยมศึกษา ตอนปลาย	4.61				-	0.18	0.02	0.06
อนุปริญญา/ เทียบเท่า	4.43					-	0.16	0.24
ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	4.59						-	0.08
สูงกว่าปริญญา ตรี	4.67							-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.37 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ไถ่เกลี่ย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ไถ่เกลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ค่าเฉลี่ย 4.61) มีความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ไถ่เกลี่ย มากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา (4.03)

ตารางที่ 4.38 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา/ เทียบเท่า	ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
		4.09	3.97	4.19	4.56	4.52	4.51	4.60
ต่ำกว่า ประถมศึกษา	4.09	-	0.12	0.10	0.47	0.43	0.42	0.51
ประถมศึกษา	3.97		-	0.23	0.59*	0.56	0.54	0.63
มัธยมศึกษา ตอนต้น	4.19			-	0.37	0.33	0.32	0.41
มัธยมศึกษา ตอนปลาย	4.56				-	0.04	0.05	0.04
อนุปริญญา/ เทียบเท่า	4.52					-	0.01	0.08
ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	4.51						-	0.09
สูงกว่าปริญญา ตรี	4.60							-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.38 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ค่าเฉลี่ย 4.56) มีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย มากกว่าระดับการศึกษาประถมศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ตารางที่ 4.39 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทใน
ชุมชน ความเชื่อมั่นโดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับ การศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา/ เทียบเท่า	ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.94	4.07	4.23	4.45	4.20	4.49	4.63
ต่ำกว่า ประถมศึกษา	3.94	-	0.14	0.29	0.52	0.26	0.55	0.69
ระดับ ประถมศึกษา	4.07		-	0.15	0.38*	0.13	0.41	0.55
ระดับ มัธยมศึกษา ตอนต้น	4.23			-	0.22	0.03	0.26	0.40
ระดับ มัธยมศึกษา ตอนปลาย	4.45				-	0.25	0.03	0.17
อนุปริญญา/ เทียบเท่า	4.20					-	0.29	0.43
ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	4.49						-	0.14
สูงกว่าปริญญา ตรี	4.63							-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.39 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาท
ในชุมชน โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความเชื่อมั่นต่อ
การใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี
จำนวน 1 คู่ คือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีความเชื่อมั่นต่อการใกล้
เคียงข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวมมากกว่าระดับการศึกษาประถมศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.07)

5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน จำแนกตามอาชีพ

ความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน	อาชีพ	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig
1. ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย	ไม่ประกอบอาชีพ/ว่างงาน	35	3.73	0.92	6.882	0.000*
	รับจ้างทั่วไป	188	4.23	0.54		
	เกษตรกร	21	3.69	0.68		
	ธุรกิจส่วนตัว	53	4.09	0.74		
	พนักงานบริษัท	60	3.70	0.93		
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	4.24	0.84		
	อื่นๆ	19	3.77	1.18		
2. คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	ไม่ประกอบอาชีพ/ว่างงาน	35	4.23	0.84	7.829	0.000*
	รับจ้างทั่วไป	188	4.66	0.53		
	เกษตรกร	21	4.40	0.57		
	ธุรกิจส่วนตัว	53	4.56	0.68		
	พนักงานบริษัท	59	4.06	0.93		
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	4.38	0.79		
	อื่นๆ	19	4.08	0.94		
3. กระบวนการไกล่เกลี่ย	ไม่ประกอบอาชีพ/ว่างงาน	35	4.24	0.84	3.236	0.004*
	รับจ้างทั่วไป	188	4.40	0.83		
	เกษตรกร	21	4.32	0.70		
	ธุรกิจส่วนตัว	53	4.43	0.69		
	พนักงานบริษัท	60	3.92	1.00		
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	4.23	0.80		
	อื่นๆ	19	3.99	0.98		
4. ความเชื่อมั่นโดยภาพรวม	ไม่ประกอบอาชีพ/ว่างงาน	35	4.07	0.79	6.518	0.000*
	รับจ้างทั่วไป	188	4.43	0.54		
	เกษตรกร	21	4.14	0.55		
	ธุรกิจส่วนตัว	53	4.36	0.64		
	พนักงานบริษัท	60	3.89	0.89		
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	4.28	0.75		
	อื่นๆ	19	3.95	1.00		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม และในรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.41-4.44

ตารางที่ 4.41 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไล่เกลี่ย จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่

อาชีพ	$\bar{x}$	ไม่ประกอบอาชีพ/ว่างงาน	รับจ้างทั่วไป	เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานบริษัท	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
		3.73	4.23	3.69	4.09	3.70	4.24	3.77
ไม่ประกอบอาชีพ/ว่างงาน	3.73	-	0.51*	0.04	0.37	0.02	0.51	0.04
รับจ้างทั่วไป	4.23		-	0.55	0.14	0.53*	0.01	0.46
เกษตรกร	3.69			-	0.41	0.02	0.55	0.08
ธุรกิจส่วนตัว	4.09				-	0.39	0.15	0.32
พนักงานบริษัท	3.70					-	0.54	0.07
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.24						-	0.47
อื่นๆ	3.77							-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.41 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไล่เกลี่ย จำแนกตามอาชีพรายคู่ พบว่า อาชีพที่มีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไล่เกลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไล่เกลี่ย มากกว่าไม่ประกอบอาชีพ/ว่างงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และพนักงานบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ตารางที่ 4.42 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทใน
ชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ไถ่เกลี่ย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

อาชีพ	$\bar{x}$	ไม่ ประกอบ อาชีพ/ ว่างงาน	รับจ้าง ทั่วไป	เกษตร กรรม	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	รับ ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
		4.23	4.66	4.40	4.56	4.06	4.38	4.08
ไม่ประกอบอาชีพ/ว่างงาน	4.23	-	0.43	0.17	0.33	0.17	0.15	0.15
รับจ้างทั่วไป	4.66		-	0.26	0.10	0.60*	0.28	0.58
เกษตรกรรม	4.40			-	0.16	0.34	0.02	0.32
ธุรกิจส่วนตัว	4.56				-	0.50*	0.18	0.48
พนักงานบริษัท	4.06					-	0.32	0.02
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.38						-	0.30
อื่นๆ	4.08							-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.42 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท
ในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ไถ่เกลี่ย จำแนกตามอาชีพรายคู่ พบว่า อาชีพที่มีความเชื่อมั่นต่อการ
ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ไถ่เกลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.66) และธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.56) มี
ความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ไถ่เกลี่ย มากกว่าพนักงาน
บริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ตารางที่ 4.43 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทใน
ชุมชน ด้านกระบวนการไถ่เกลี่ย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

อาชีพ	$\bar{x}$	ไม่ ประกอบ อาชีพ/ ว่างงาน	รับจ้าง ทั่วไป	เกษตร กรรม	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	รับ ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
		4.24	4.40	4.32	4.43	3.92	4.23	3.99
ไม่ประกอบอาชีพ/ว่างงาน	4.24	-	0.16	0.08	0.19	0.32	0.01	0.25
รับจ้างทั่วไป	4.40		-	0.08	0.03	0.49*	0.17	0.41
เกษตรกรรม	4.32			-	0.11	0.41	0.10	0.33
ธุรกิจส่วนตัว	4.43				-	0.52	0.20	0.44
พนักงานบริษัท	3.92					-	0.31	0.07
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.23						-	0.24
อื่นๆ	3.99							-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.43 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท
ในชุมชน ด้านกระบวนการไถ่เกลี่ย จำแนกตามอาชีพรายคู่ พบว่า อาชีพที่มีความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ย
ข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการไถ่เกลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี
จำนวน 1 คู่ คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน
ด้านกระบวนการไถ่เกลี่ยมากกว่าพนักงานบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 4.44 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทใน
ชุมชน ด้านความเชื่อมั่นโดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

อาชีพ	$\bar{x}$	ไม่ ประกอบ อาชีพ/ ว่างงาน	รับจ้าง ทั่วไป	เกษตร กรรม	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	รับ ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
		4.07	4.43	4.14	4.36	3.89	4.28	3.95
ไม่ประกอบอาชีพ/ว่างงาน	4.07	-	0.37	0.07	0.30	0.18	0.22	0.12
รับจ้างทั่วไป	4.43		-	0.30	0.07	0.54*	0.15	0.49
เกษตรกรรม	4.14			-	0.23	0.25	0.15	0.19
ธุรกิจส่วนตัว	4.36				-	0.47*	0.08	0.42
พนักงานบริษัท	3.89					-	0.39	0.06
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.28						-	0.34
อื่นๆ	3.95							-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.44 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาท
ในชุมชน โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพรายคู่ พบว่า อาชีพที่มีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาท
ในชุมชนโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ อาชีพรับจ้าง
ทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.43) และอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทใน
ชุมชน โดยภาพรวมมากกว่าพนักงานบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.89)

6. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน จำแนกตามรายได้

ความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน	รายได้	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig
1. ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย	ไม่มีรายได้	34	3.80	0.96	3.632	0.003*
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	200	4.15	0.71		
	15,001-30,000 บาท	97	4.01	0.68		
	30,001-45,000 บาท	39	3.67	0.94		
	45,001-60,000 บาท	19	4.14	0.82		
	60,001-100,000 บาท	7	4.27	0.51		
	100,000 บาทขึ้นไป	34	3.80	0.96		
2. คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	ไม่มีรายได้	34	4.50	0.78	2.192	0.054
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	200	4.54	0.67		
	15,001-30,000 บาท	97	4.45	0.76		
	30,001-45,000 บาท	39	4.13	0.88		
	45,001-60,000 บาท	19	4.54	0.64		
	60,001-100,000 บาท	6	4.33	0.48		
	100,000 บาทขึ้นไป	34	4.50	0.78		
3. กระบวนการไกล่เกลี่ย	ไม่มีรายได้	34	4.38	0.81	3.151	0.008*
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	200	4.40	0.76		
	15,001-30,000 บาท	97	4.17	1.01		
	30,001-45,000 บาท	39	3.87	0.95		
	45,001-60,000 บาท	19	4.34	0.65		
	60,001-100,000 บาท	7	4.37	0.59		
	100,000 บาทขึ้นไป	34	4.38	0.81		
4. ความเชื่อมั่นโดยภาพรวม	ไม่มีรายได้	34	4.23	0.77	3.271	0.007*
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	200	4.36	0.66		
	15,001-30,000 บาท	97	4.21	0.68		
	30,001-45,000 บาท	39	3.89	0.86		
	45,001-60,000 บาท	19	4.34	0.64		
	60,001-100,000 บาท	7	4.29	0.48		
	100,000 บาทขึ้นไป	34	4.23	0.77		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.45 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม และในรายด้าน ได้แก่ ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไล่เกลี่ย และกระบวนการไล่เกลี่ย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.45-4.47

ตารางที่ 4.46 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไล่เกลี่ย จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่

รายได้	$\bar{x}$	ไม่มีรายได้	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	45,001-60,000 บาท	60,001-100,000 บาท
		3.80	4.15	4.01	3.67	4.14	4.27
ไม่มีรายได้	3.80	-	0.35	0.21	0.13	0.34	0.47
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.15		-	0.15	0.48*	0.01	0.12
15,001-30,000 บาท	4.01			-	0.33	0.13	0.27
30,001-45,000 บาท	3.67				-	0.46	0.60
45,001-60,000 บาท	4.14					-	0.13
60,001-100,000 บาท	4.27						-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.46 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไล่เกลี่ย จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไล่เกลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไล่เกลี่ยมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 30,001-45,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตารางที่ 4.47 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการไถ่เกลี่ย จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่

รายได้	$\bar{x}$	ไม่มีรายได้	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	45,001-60,000 บาท	60,001-100,000 บาท
		4.38	4.40	4.17	3.87	4.34	4.37
ไม่มีรายได้	4.38	-	0.03	0.21	0.50	0.04	0.01
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.40		-	0.24	0.53*	0.07	0.03
15,001-30,000 บาท	4.17			-	0.29	0.17	0.21
30,001-45,000 บาท	3.87				-	0.47	0.50
45,001-60,000 บาท	4.34					-	0.03
60,001-100,000 บาท	4.37						-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.47 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการไถ่เกลี่ย จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการไถ่เกลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีความเชื่อมั่นต่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการไถ่เกลี่ยที่ดำเนินการไถ่เกลี่ยมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 30,001-45,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 4.48 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านความเชื่อมั่นโดยภาพรวม จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่

รายได้	$\bar{x}$	ไม่มีรายได้	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	45,001-60,000 บาท	60,001-100,000 บาท
		4.23	4.36	4.21	3.89	4.34	4.29
ไม่มีรายได้	4.23	-	0.14	0.02	0.33	0.11	0.07
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.36		-	0.16	0.47*	0.03	0.07
15,001-30,000 บาท	4.21			-	0.31	0.13	0.08
30,001-45,000 บาท	3.89				-	0.44	0.40
45,001-60,000 บาท	4.34					-	0.05
60,001-100,000 บาท	4.29						-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.48 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านความเชื่อมั่นโดยภาพรวม จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านความเชื่อมั่นโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ด้านความเชื่อมั่นโดยภาพรวม ที่ดำเนินการใกล้เคียงมากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 30,001-45,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.89)

8. ประชาชนที่มีภูมิลำเนาเดิมต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน จำแนกตามภูมิลำเนาเดิม

ประเด็นความเชื่อมั่น	ภูมิลำเนาเดิม	n	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig
1. ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไล่เกลี่ย	อยู่ในเขตหนองจอก	298	4.09	0.68	1.661	0.099
	ย้ายถิ่นฐานมาจากภูมิลำเนาอื่น	99	3.91	0.96		
2. คุณลักษณะของผู้ไล่เกลี่ย	อยู่ในเขตหนองจอก	298	4.51	0.68	1.720	0.088
	ย้ายถิ่นฐานมาจากภูมิลำเนาอื่น	98	4.35	0.85		
3. กระบวนการไล่เกลี่ย	อยู่ในเขตหนองจอก	298	4.35	0.81	2.524	0.012*
	ย้ายถิ่นฐานมาจากภูมิลำเนาอื่น	99	4.10	0.94		
4. ความเชื่อมั่นโดยภาพรวม	อยู่ในเขตหนองจอก	298	4.32	0.63	2.086	0.039*
	ย้ายถิ่นฐานมาจากภูมิลำเนาอื่น	99	4.12	0.87		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.49 ประชาชนที่มีภูมิลำเนาเดิมต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม และในรายด้าน ได้แก่ กระบวนการไล่เกลี่ย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยประชาชนที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในเขตหนองจอก (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการไล่เกลี่ยมากกว่าประชาชนที่ย้ายถิ่นฐานมาจากภูมิลำเนาอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.10) และประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตหนองจอก (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีความเชื่อมั่นต่อการไล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวมมากกว่าประชาชนที่ย้ายถิ่นฐานมาจากภูมิลำเนาอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.12)

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

ผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.50

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

	ลักษณะหน่วยงานที่ ดำเนินการไกล่เกลี่ย	คุณลักษณะของ ผู้ไกล่เกลี่ย	กระบวนการ ไกล่เกลี่ย	ความเชื่อมั่น โดยภาพรวม
ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาท	0.394 (0.000)	0.385 (0.000)	0.356 (0.000)	0.420 (0.000)

จากการตารางที่ 4.50 พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม และรายด้านในระดับต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยทุกด้าน (ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย และกระบวนการไกล่เกลี่ย) มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย และกระบวนการไกล่เกลี่ย มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

	ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย	คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	กระบวนการไกล่เกลี่ย
ความเชื่อมั่นโดยภาพรวม	0.904 (0.000)	0.902 (0.000)	0.888 (0.000)

จากการตารางที่ 4.51 พบว่า ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนในระดับสูง โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.904) รองลงมา คือ คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.902) และน้อยที่สุด คือ กระบวนการไกล่เกลี่ย (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.888) ตามลำดับ

4.5 ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2562 คณะผู้วิจัย ได้ลงพื้นที่เขตหนองจอก เพื่อจัดเก็บข้อมูลสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ ณ ศาลาประจำชุมชนเขตหนองจอก มีผู้นำหมู่บ้าน และชาวบ้านเข้าร่วม จาก 2 แขวง ได้แก่ แขวงหนองจอก และแขวงลำด้อยตัง จำนวน 28 คน โดยคณะผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการลงพื้นที่ แนะนำคณะและหน่วยงานสังกัดของผู้วิจัยซึ่งมาจากหน่วยงานในสังกัดกระบวนการยุติธรรม ชี้ให้เห็นความเชื่อมโยงถึงความสัมพันธ์ในการทำงานของหน่วยงานร่วมกับชุมชน รวมถึงให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยกลุ่มตัวอย่างได้นำเสนอประสบการณ์ส่วนตัวของแต่ละคน ซึ่งมี

ทั้งกรณีที่เกิดข้อพิพาทขึ้นแล้วไปแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน คดีเข้าสู่ศาล ซึ่งกระบวนการในการไต่สวนของศาลต้องใช้เวลา เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เพราะต้องเดินทางไปศาลหลายครั้งกว่าเรื่องจะยุติ ผลที่ได้รับไม่คุ้มค่า

“รู้จักแต่การไกล่เกลี่ยที่ศาล เพราะเคยไป แต่ไกล่เกลี่ยกันไม่ได้นะ เพราะคู่ความเป็นบริษัทประกัน สรุปคือชดใช้เป็นล้านบาท เทียวไปเทียวมากว่าสองปี มันสองปีแล้วอะเนอะ เราก็ตัดสินใจจ่ายตรงนั้น”

ชาวบ้านในชุมชน (ไม่ประสงค์ออกนาม), สัมภาษณ์, 17 เมษายน 2562

และกรณีที่เกิดข้อพิพาทในชุมชนแล้วให้ผู้นำชุมชนหรือผู้ที่ชาวบ้านให้ความเคารพนับถือเป็นคนกลางในการเจรจาพูดคุยเพื่อให้คู่กรณีเกิดความเข้าใจและแก้ไขปัญหาคข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้โดยไม่ต้องแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีในการอยู่ร่วมกันในสังคมก็กลับคืนมา

“ลูกบ้านตีกันรุนแรงเลย ถึงขนาดเอาขวดเขวี้ยงกัน ฟันหัก ตอนแรกผมเดินผ่านไปแล้ว พอตีกันแล้วเรียกผมไปไกล่เกลี่ย ต่างคนต่างมีพวก ต่างจะหาพวกของตนมาเป็นพยาน แต่ผมบอกว่าถ้าอยากคุยกัน ผมขอแค่สองคนพอ คนอื่นไม่ต้องเข้าหาผม เพราะผมไม่สามารถบอกว่าคุณผิดหรือถูก แต่บอกได้แค่ว่าคุณจะดีกันไหม แต่อย่าเอาพยานเข้ามา คุณจะไปเคลียร์ที่โรงพักหรือเคลียร์กับผม ถ้าคุณคิดว่าไปที่โรงพัก คุณอาจต้องเสียเงินเสียอะไร แต่ถ้าไกล่เกลี่ยกับผม คุณไม่ต้องเสียอะไรเลย ขณะที่อีกเรื่อง เป็นเรื่องกู้เงิน กองทุนหมู่บ้าน กู้แล้วอวดดี ไม่จ่ายแล้วไปขึ้นศาล ไปประณอมที่ศาล แล้วตกลงยอมความกันที่คุณก็ต้องเสียค่าทนาย ค่าธรรมเนียมศาล จริงๆ ถ้ามีอะไรแนะนำให้ไปหาประธานชุมชนก่อน แล้วเราจะได้กลับมาอยู่กันอย่างมีความสุขในชุมชน เราอยู่ในชุมชนแม้จะไม่ใช้พี่น้องกัน แต่เราอยู่กันตรงนี้อยู่กันจนวันตาย ไม่ใช่พี่น้องก็เหมือนพี่น้อง ไม่ฉะนั้นเราจะไปมีเรื่องมีราวทำไม ถ้าไกล่เกลี่ยในชุมชนได้ผมเห็นดีด้วยนะ”

แกนนำ (ไม่ประสงค์ออกนาม), สัมภาษณ์, 17 เมษายน 2562

อีกทั้งคณะผู้วิจัยได้สอบถามความต้องการหรือข้อเสนอแนะที่จะให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการในเรื่องกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งคณะผู้วิจัยสามารถสรุปข้อมูลจากการลงพื้นที่สนทนากลุ่ม (Focus Group) ได้ดังนี้

1. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

1.1 ในบางกรณีพบว่า เมื่อเกิดปัญหากระทบกระทั่งกันระหว่างสมาชิกในชุมชนไม่ว่าปัญหานั้นจะเล็กน้อยเพียงใด แต่สมาชิกชุมชนไม่ยอมเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติกันเองเสียก่อน แต่กลับเลือกที่จะไปต่อรองกันในพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือในชั้นศาล ทำให้เสียเวลา เสียค่าทนาย ค่าเดินทาง และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เกิดขึ้นตามมา

1.2 อัตตา (ego) ของผู้เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยส่งผลทำให้เกิดการไม่ยอมรับบุคคลที่เข้ามาทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ

1.3 ในประเด็นเรื่องความสัมพันธ์ พบว่า ในกรณีที่สมาชิกในชุมชนเลือกที่จะนำเรื่องไปแจ้งความร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจแทนที่จะเข้าสู่การไกล่เกลี่ยโดยคนในชุมชน และข้อพิพาทดังกล่าวได้เข้าสู่การพิจารณาในชั้นศาล ส่งผลให้เกิดปัญหาส่วนตัวตามมา ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในชุมชนไม่สามารถกลับคืนมาดีได้ดังเดิมแม้ว่าจะสามารถหาข้อยุติในเรื่องพิพาทได้ในท้ายที่สุดก็ตาม

1.4 ในประเด็นเรื่องผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย (ซึ่งโดยปกติก็คือประชาชนในหมู่บ้าน) พบว่า ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยขาดความรู้ความสามารถและไม่เข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ถูกต้องกับทั้งในหลายกรณียังพบว่า มีปัญหาเป็นที่สงสัยเกี่ยวกับความเป็นกลางในการทำหน้าที่อีกด้วย

2. แนวทางและความต้องการที่จะปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

2.1 ควรมีการระงับข้อพิพาทก่อนเรื่องจะเข้าสู่การดำเนินคดีในชั้นศาล เพราะในบางกรณีใช้เวลานานและไม่สามารถทำให้ความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกันของคนในชุมชนกลับมาดีได้ดังเดิม

2.2 ควรให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีของคดีมโนสาเร่¹ ให้กับคนในชุมชนด้วยกัน

2.3 อยากให้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม

2.4 หน่วยงานภาครัฐควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในชุมชนเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2.5 หน่วยงานภาครัฐควรมีการออกเอกสารรับรองให้แก่ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย

¹ คดีมโนสาเร่ (petty case) หมายถึง คดีอันมีทุนทรัพย์หรือค่าเช่าจำนวนเล็กน้อย ซึ่งไม่เกินจำนวนที่กำหนดในกฎหมาย ทั้งนี้ตาม มาตรา 189 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งได้กำหนดความหมายของคดีมโนสาเร่ไว้ว่าหมายถึงคดีแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 3 แสนบาท หรือคดีฟ้องขับไล่ผู้เช่า ผู้อาศัย ผู้ละเมิดบุกรุกเข้ามาในที่ดินอสังหาริมทรัพย์ มีค่าเช่าหรืออาจให้เช่าได้ไม่เกินเดือนละ 30,000 บาท

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

3.1 อียากมีศูนย์รับเรื่องและให้คำปรึกษา (Call Center) เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในชุมชน ทำหน้าที่ทั้งในการให้คำแนะนำและดำเนินการช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้แก่ประชาชนในชุมชน

3.2 ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรืออำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าร่วมไกล่เกลี่ยทั้งสองฝ่าย ควรเป็นผู้มีบาร์มีและเป็นผู้ที่คนในชุมชนให้ความเคารพนับถือ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท ศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน และนำผลจากการจัดเก็บข้อมูลการสนทนากลุ่ม (Focus Group) มาจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่อาศัยอยู่ในเขตนอกจอก แขวงนอกจอก และแขวงลำต้อยตึง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 โดยคณะผู้วิจัยจะขอสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะของงานวิจัยหัวข้อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน รายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน : กรณีศึกษาเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร เป็นไปตามกรอบการวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการยุติธรรม พ.ศ. 2562 - 2565 ของคณะอนุกรรมการพัฒนาและส่งเสริมการวิจัยในกระบวนการยุติธรรม คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) กรอบการวิจัยที่ 1 การวิจัยเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงความยุติธรรม และกรอบการวิจัยที่ 2 การวิจัยเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมคณะผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาดังนี้

5.1.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี นับถือศาสนาพุทธ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และมีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในเขตหนองจอก

5.1.2 ความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

อธิบายได้ว่า ประชาชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แขวงหนองจอก และแขวงลำด้อยต้ง มีคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 12.26 คะแนน มีคะแนนต่ำสุด 6 คะแนน สูงสุด 14 คะแนน เมื่อศึกษารายละเอียดพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.75 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.25 และไม่มีประชาชนท่านใดที่มีความรู้ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.00

โดยประชาชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แขวงหนองจอก และแขวงลำด้อยต้ง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรายชื่อโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 0.82 เมื่อศึกษาเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องคู่พิพาทสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ โดยไม่จำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการทางศาลมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 0.98 รองลงมามีความรู้ความเข้าใจในเรื่องผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความเป็นกลาง และหากผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เป็นที่พึงพอใจ คู่พิพาทสามารถนำเรื่องไปฟ้องร้องดำเนินคดีที่ศาลได้ มีค่าเฉลี่ย 0.97 และน้อยที่สุดมีความเข้าใจในเรื่องการไกล่เกลี่ยที่ดี คือ การที่ผู้ไกล่เกลี่ยชี้แนวทางให้แก่คู่พิพาทเพื่อมุ่งหวังให้กระบวนการไกล่เกลี่ยจบสิ้นโดยเร็วที่สุด มีค่าเฉลี่ย 0.05

5.1.3 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน สรุปผลได้ดังนี้

5.1.3.1 ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย

คณะผู้วิจัย พบว่า ประชาชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แขวงหนองจอก และแขวงลำด้อยต้ง มีความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 เมื่อศึกษาเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยมากที่สุดในเรื่องของการดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่คู่พิพาทไว้วางใจ คิดเป็นร้อยละ 4.37 รองลงมา คือ ดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยภาคประชาชน ซึ่งเป็นบุคคลที่ผ่านการฝึกอบรม และได้รับการรับรองจากหน่วยงานรัฐ คิดเป็นร้อยละ 4.33 และน้อยที่สุด คือ ดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 3.34

5.1.3.2 คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย

คณะผู้วิจัย พบว่า ประชาชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แขวงหนองจอก และแขวงลำด้อยต้ง มีความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนด้านคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.47 เมื่อศึกษาเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่น

ต่อการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ใกล้ชิดมากที่สุดในเรื่องของผู้ใกล้ชิดมีการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้องทั้ง 2 ฝ่ายอย่างเป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 4.53 รองลงมา คือ ผู้ใกล้ชิดเป็นบุคคลที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายให้ความเคารพนับถือ คิดเป็นร้อยละ 4.52 และน้อยที่สุด คือ ผู้ใกล้ชิดมีเอกสารรับรองสถานะการเป็นผู้ใกล้ชิดจากหน่วยงานรัฐ คิดเป็นร้อยละ 4.37

5.1.3.3 กระบวนการใกล้ชิด

คณะผู้วิจัย พบว่า ประชาชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แขวงหนองจอก และแขวงลำด้อยต้ง มีความเชื่อมั่นต่อการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการใกล้ชิดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.28 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชน ด้านกระบวนการใกล้ชิดมากที่สุดในเรื่องของการทำบันทึกข้อตกลงผลการใกล้ชิด คิดเป็นร้อยละ 4.34 รองลงมา คือ กระบวนการใกล้ชิดมีความเหมาะสม โปร่งใส และตรวจสอบได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด คิดเป็นร้อยละ 4.31 และน้อยที่สุด คือ มีความถูกต้องครบถ้วนตามที่ตกลงกัน คิดเป็นร้อยละ 4.23

5.1.3.4 ความเชื่อมั่นโดยภาพรวมจำแนกรายด้าน

ประชาชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แขวงหนองจอก และแขวงลำด้อยต้ง มีความเชื่อมั่นต่อการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้ใกล้ชิดมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาด้านกระบวนการใกล้ชิด มีค่าเฉลี่ย 4.28 และน้อยที่สุดด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้ชิด มีค่าเฉลี่ย 4.04

5.1.3.5 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม

ประชาชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แขวงหนองจอก และแขวงลำด้อยต้ง มีระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 8.34 คะแนน มีคะแนนต่ำสุด 0 คะแนน สูงสุด 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการใกล้ชิดข้อพิพาทในชุมชนอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.75 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.75 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.50

5.1.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล (เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิภาคนาเดิม) ต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้ชิดข้อพิพาทแตกต่างกัน

พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล (เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิภาคนาเดิม) ต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนแตกต่างกัน

พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิภาคนาเดิม ต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.420) และในรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.394) ด้านคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.385) และด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.356) ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยทุกด้าน (ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย และกระบวนการไกล่เกลี่ย) มีสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

พบว่า ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.904) รองลงมา คือ คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.902) และน้อยที่สุด คือ กระบวนการไกล่เกลี่ย (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.888) ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง

5.1.5 ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

5.1.5.1 ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนในชุมชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจ ดังนี้

1. ทศนคติเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน พบว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน หรือสาเหตุที่ทำให้คู่กรณีไม่ยอมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันเองแต่เลือกที่จะนำเรื่องไปเจรจาต่อรองกันในระดับศาล คือ ความเชื่อมั่นในตัวของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย โดยเชื่อว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยที่มีความรู้ในกระบวนการทางกฎหมายและเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ เช่น พนักงานสอบสวน จะสามารถให้คำแนะนำ ตัดสินหรือพิจารณาได้ถูกต้อง เป็นธรรม และเกิดประโยชน์กับฝ่ายตนเองได้มากกว่าการไกล่เกลี่ยโดยคนในชุมชนด้วยกันเอง เพราะเชื่อว่า หากผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยรู้จักหรือสนิทสนมคุ้นเคยกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ก็จะตัดสินหรือพิจารณาให้ฝ่ายที่สนิทสนมด้วยเป็นฝ่ายถูกเสมอ ด้วยความไม่เชื่อมั่นในตัวผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยที่เป็นคนในชุมชนด้วยกันเอง แต่เชื่อมั่นในตัวพนักงานสอบสวนมากกว่า จึงเลือกที่จะนำข้อพิพาทไปเจรจาต่อรองกัน ในชั้นศาล ทำให้เสียเวลา เสียค่าทนายค่าเดินทาง และค่าใช้จ่ายต่างๆ

2. เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น ต่างฝ่ายต่างอยู่ในช่วงที่มีอารมณ์หงุดหงิด รุนแรง และเชื่อว่าตนเองเป็นฝ่ายถูก การพูดคุยกันในขณะที่ทั้งสองฝ่ายกำลังมีอารมณ์หงุดหงิดด้วยกันทั้งคู่ การพูดคุยกันในขณะนั้นก็คงไม่เป็นผล ดังนั้น การไกล่เกลี่ยจะกระทำหลังจากเวลาผ่านไปแล้วสักระยะหนึ่ง เพื่อให้คู่กรณีพิพาททั้งสองฝ่ายได้ทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ คิดไตร่ตรองแล้ว การพูดคุยไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะสามารถทำได้ง่ายขึ้น

3. เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น หน่วยงานแรกที่คู่กรณีคำนึงถึงเป็นลำดับแรก เพื่อให้เข้ามาดำเนินการไกล่เกลี่ยปัญหาที่เกิดขึ้น คือ สถานีตำรวจ ดังนั้น หากหน่วยงานราชการสามารถผลักดันให้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ที่มีที่ตั้ง มีบุคคลที่คอยดำเนินการประจำศูนย์ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจ หากเกิดปัญหาขึ้นในชุมชนประชาชนสามารถแจ้งได้ที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยของชุมชน

5.1.5.2 แนวทางและความต้องการที่จะปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

งานวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ควรมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ดังนี้

1. การดำเนินการในเชิงป้องกัน ด้วยการให้ความรู้แก่ประชาชนในชุมชน ถึง ความหมาย ความสำคัญ ข้อดี และประโยชน์ที่พวกเขาจะได้รับจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมถึง ประชาสัมพันธ์ช่องทางและวิธีการในการเข้าถึงบริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน เช่น เมื่อเกิดปัญหาข้อพิพาทขึ้นหากประสงค์จะดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน พวกเขาต้องติดต่อใคร ที่ไหน อย่างไร โดยการให้ความรู้อาจดำเนินการในรูปแบบการฝึกอบรม การจัดกิจกรรมหรือการลงพื้นที่ในชุมชนอย่างต่อเนื่อง

2. การดำเนินการในเชิงกลไก

2.1 พัฒนาบุคลากร : ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ รวมถึงการพัฒนาบุคลิกภาพของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่ดี โดยการคัดเลือกผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนอาจเลือกจากแกนนำชุมชนที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน เพื่อสร้างทางเลือกในการใช้บริการให้แก่ประชาชน และป้องกันการใช้อำนาจเชิงโครงสร้างจากตำแหน่งในหน้าที่สร้างความกดดันแก่คู่พิพาทในการทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย โดยหากคู่พิพาทไม่ประสงค์ที่จะให้ผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นแกนนำทางการทำหน้าที่ ก็อาจพิจารณาเลือกจากผู้นำที่ไม่เป็นทางการแทนได้ ทั้งนี้เมื่อดำเนินการอบรมผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนแล้วควรมีการออกเอกสารรับรองให้แก่ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในชุมชน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและยอมรับแก่คู่พิพาท

2.2 พัฒนาระบบ : หน่วยงานภาครัฐควรหนุนเสริมการพัฒนาระบบส่งต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างเป็นระบบ ดังนี้

2.2.1 เมื่อผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนมีความรู้ความเข้าใจและสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งได้ในระดับที่น่าพอใจ อาจพิจารณาขยายผลการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน เพื่อเป็นจุดให้บริการและประสานงานเมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นในชุมชน

2.2.2 จัดระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนจำแนกตามชั้นความรุนแรงของปัญหา เช่น กรณีเป็นข้อพิพาทเล็กๆ น้อยๆ (ตัวอย่าง ความขัดแย้งระหว่างเด็กในชุมชน) อาจใช้หลักการไกล่เกลี่ยมีวัฒนธรรม ในรูปแบบผู้อาวุโสทำหน้าที่เป็นคนกลาง แต่หากข้อพิพาทมีความซับซ้อนมากขึ้น (ตัวอย่าง ข้อพิพาทเรื่องที่ดิน และการละเมิดสิทธิต่างๆ) อาจพิจารณาใช้รูปแบบการไกล่เกลี่ยตามหลักการไกล่เกลี่ยสากล โดยการจัดให้มีการแสวงหาข้อเท็จจริง มีการเลือกผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นคนกลางและเป็นที่ยอมรับจากคู่กรณี มีการทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นต้น

2.2.3 จัดระบบการส่งต่อเรื่องระหว่างหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระหว่างศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนกับตำรวจ (ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องแจ้งความในกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก) โดยข้อเท็จจริงมักปรากฏว่าเมื่อมีปัญหาข้อพิพาทประชาชนมักนึกถึงการแจ้งความร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอันดับแรก เนื่องด้วยไม่ทราบว่ามีการยุติธรรมทางเลือกที่สามารถยุติข้อพิพาทได้ ดังนั้นหากตำรวจสามารถส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับชุมชนก่อนที่จะมีการรับแจ้งความดำเนินคดี (ในความผิดที่ไกล่เกลี่ยได้) ได้ ก็น่าจะช่วยลดปัญหาคดีกรงศาลได้เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะคดีมโนสาร

2.3 พัฒนาความน่าเชื่อถือของผลการไต่ถาม : ดังที่พบว่า ปัญหาสำคัญประการหนึ่งของการนำเรื่องพิพาทเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก คือ การไม่เชื่อมั่นในผลของการไต่ถามข้อพิพาทสำหรับกรณีข้อพิพาทที่มีขนาดใหญ่ มีความสำคัญ หรือมีทุนทรัพย์มาก ซึ่งที่ผ่านมาการไต่ถามในชุมชน มักไม่ได้มีการทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทในรูปแบบเอกสารที่ถูกต้อง การผลักดันร่างพระราชบัญญัติการไต่ถามข้อพิพาท พ.ศ. ที่กำหนดให้บันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทที่ทำโดยภาคประชาชนและได้รับการรับรองความถูกต้องจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพสามารถนำไปให้ศาลออกคำสั่งบังคับได้กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตาม ซึ่งน่าจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนที่มีข้อพิพาทเลือกใช้กระบวนการไต่ถามข้อพิพาทในชุมชนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น หากกฎหมายมีผลบังคับใช้ หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนาศักยภาพเฉพาะในเรื่องการจัดทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้ไต่ถามในชุมชน และประชาสัมพันธ์เงื่อนไขดังกล่าวให้ประชาชนทั่วไปรับทราบในวงกว้าง

5.1.5.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไต่ถามข้อพิพาทในชุมชน

1. ควรให้มีการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษากลางในลักษณะ Call Center เพื่อให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายในประเด็นข้อพิพาทเบื้องต้น กรณีต้องเข้าสู่กระบวนการไต่ถามฯ Call Center อาจให้คำปรึกษาและแนะนำในเบื้องต้น หรือแม้แต่การใช้ Call Center เพื่อรับเรื่องราวเรียนและช่วยเหลือเบื้องต้นเกี่ยวกับการไต่ถามข้อพิพาทในชุมชน
2. ผู้ทำหน้าที่ไต่ถาม หรืออำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าร่วมไต่ถาม ทั้ง ฝ่าย 2 ควรเป็นผู้มีบาร์มีและเป็นผู้ที่คนในชุมชนให้ความเคารพนับถือ
3. ควรจัดทำคู่มือการไต่ถามข้อพิพาทในชุมชนสำหรับประชาชนและผู้ทำหน้าที่ไต่ถามในรูปแบบ Infographic ที่สามารถสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจได้ง่าย
4. จัดทำสื่อวีดิทัศน์สารคดีเกี่ยวกับการไต่ถามข้อพิพาทที่ประสบความสำเร็จ โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน คณะผู้วิจัย มีประเด็นในการอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

จากสมมติฐานที่ 1 และ 2 คุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจ ต่อกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท และส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน (อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ) ต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาเดิมต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ อัญชลิตา สุวรรณชนู เรื่อง บทบาทของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธี ได้ศึกษา บทบาทของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธี ซึ่งผลการศึกษาสรุปลงไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อระดับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธีที่แตกต่างกัน เพราะคุณลักษณะของบุคคล เช่น อายุ และระดับการศึกษา เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่แสดงถึงวุฒิภาวะทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และความรู้สึนึกคิด ผู้ที่มีอายุที่อยู่ในช่วงวัยที่เติบโตเต็มที่ และได้รับการศึกษาในระดับที่เหมาะสม มักจะมีความคิดที่เป็นเหตุเป็นผลมากกว่าผู้ที่อายุและมีระดับการศึกษาที่น้อยกว่า

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน

ผลการวิจัย พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม และรายด้านทั้งด้านลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการใกล้เคียง ด้านคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง ด้านกระบวนการใกล้เคียงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ กรกฎ ทองชะโชค และคณะ ซึ่งได้ศึกษา ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งผลการศึกษาสรุปลงไว้ว่า หากแต่ละหน่วยงานสามารถสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง สามารถยกระดับความเชื่อมั่นของหน่วยงานได้ เพราะในการดำเนินงานงานใดๆ จำเป็นต้องมีการชี้แจง ทำความเข้าใจกับประชาชน ให้ประชาชนเข้าใจความเป็นมา วัตถุประสงค์ของการดำเนินการ รวมถึงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินการ ซึ่งอาจทำได้ด้วย

วิธีการ เช่น การจัดการอบรมให้ความรู้ การชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงาน การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้แก่ประชาชน เป็นต้น

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยทุกด้าน (ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย และกระบวนการไกล่เกลี่ย) มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทุกด้านส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.904) รองลงมา คือ คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.902) และน้อยที่สุด คือ กระบวนการไกล่เกลี่ย (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.888) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของ ภาณุ รังสีหัทธ เรื่อง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, อ้างในการจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (2555) ซึ่งได้สรุปปัจจัยที่เข้ามาแทรกแซง ซึ่งทำให้การเจรจาไม่สามารถกระทำสืบต่อไปได้ เช่น อารมณ์โกรธที่เกิดจากการโต้เถียงกัน ความไม่เชื่อถือหรือความไว้วางใจต่อกัน ความไม่เข้าใจหรือไม่สามารถอธิบายให้ฝ่ายตรงข้ามเข้าใจได้ การไม่รู้จักริธีแก้ไขปัญหา ความไม่รู้กฎหมายเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังเจรจากันอยู่ ความไม่เข้าใจในประเด็นของปัญหาหรือความไม่สบอารมณ์ในตัวฝ่ายตรงข้าม และการไม่ยอมยกพุดจาด้วยกับฝ่ายตรงข้าม เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่เป็นอุปสรรคที่ทำให้การเจรจาทกลงกันเองไม่ประสบผลสำเร็จทั้งสิ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรกริณณ์ ทอดสูงเนิน ได้ศึกษาปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน กรณีศึกษาศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีความรู้เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ มีความเป็นกลางและไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นบุคคลที่คู่กรณีทั้งสองให้ความเคารพนับถือ และมีตัวแทนของหน่วยงานภาครัฐที่มีความรู้ความสามารถร่วมด้วยในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่างๆ จะยุติลงได้รวดเร็ว ประกอบกับจะต้องมีความรู้ความชำนาญในเรื่องที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความสำคัญมาก

ข้อสรุปจากสมมติฐานข้างต้น นำมาสู่การอธิบายผลเพื่อสร้างข้อเสนอแนะได้ว่าการพัฒนาความเชื่อมั่นของประชาชนเพื่อให้เกิดการยอมรับและเลือกใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องออกแบบกระบวนการสร้างการรับรู้ โดยให้ความสำคัญกับความแตกต่างของประชาชน โดยเฉพาะเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิฐานะ โดยกลุ่มเป้าหมายที่รัฐอาจต้องมีการออกแบบกระบวนการเพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนเป็นพิเศษคือ กลุ่มผู้สูงอายุ ที่มีการศึกษาไม่สูงนัก และกลุ่มประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัท เนื่องจากพนักงานบริษัทมักไม่มีเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนหรือแม้แต่ติดตามข่าวสารที่ทางรัฐลงไปเผยแพร่ในพื้นที่มากเท่ากับกลุ่มที่ประกอบอาชีพรับจ้างหรือธุรกิจส่วนตัวที่

สามารถบริหารจัดการเวลา รับรู้รับทราบข่าวสารที่หน่วยงานภาครัฐมักเผยแพร่ลงไปยังชุมชนได้มากกว่า นอกจากนี้งานศึกษายังพบว่า การรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายยังมีลักษณะเป็นพลวัตสัมพันธ์กับการเข้าออกของคนในชุมชน โดยเฉพาะคนที่มีการย้ายถิ่นฐานมาจากที่อื่น

นอกจากนี้ ในการออกแบบกระบวนการส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ควรให้ความสำคัญกับลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย และคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นหลัก โดยข้อมูลผลการศึกษา พบว่า ลักษณะหน่วยงานที่เป็นทางการของรัฐ เช่น เจ้าหน้าที่จากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดหรือตำรวจมีผลต่อความเชื่อมั่นและตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนน้อยกว่า การที่มีบุคคลที่คู่พิพาทไว้วางใจเข้ามาเป็นคนกลาง แต่กรณีที่ไม่มีบุคคลที่คู่พิพาทไว้วางใจเข้ามาเป็นคนกลาง การที่คู่พิพาทสามารถเลือกผู้ไกล่เกลี่ยกันเองก็เป็นทางเลือกที่รัฐควรให้ความสำคัญ โดยผลจากศึกษาพบว่า ประชาชนยอมรับและเชื่อถือการไกล่เกลี่ยโดยภาคประชาชน แต่ภาคประชาชนเหล่านั้น ควรต้องเป็นบุคคลที่ผ่านการฝึกอบรม และได้รับการรับรองจากหน่วยงานรัฐ สอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มที่เสนอให้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน มีการจัดอบรมผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยให้แก่แกนนำหรือผู้นำชุมชน รวมถึงมีการออกบัตรประจำตัวที่รับรองความรู้ความสามารถโดยหน่วยงานของรัฐ เพื่อใช้สำหรับแสดงตน สร้างความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติหน้าที่

ขณะที่ประเด็นเรื่องคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการเข้าสู่กระบวนการ ได้แก่ การที่ผู้ไกล่เกลี่ยมีการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้องทั้ง 2 ฝ่ายอย่างเป็นธรรม การเป็นบุคคลที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายให้ความเคารพนับถือ และให้คำแนะนำต่อปัญหาข้อพิพาทได้อย่างตรงประเด็น

ซึ่งประเด็นต่างๆ เหล่านี้ควรเป็นเงื่อนไขสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการออกแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน เช่น

1. ด้านการออกแบบกระบวนการยุติธรรมชุมชน และการพัฒนาผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในชุมชน ควรต้องออกแบบให้เกิดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยชุมชน โดยอาศัยบุคคลที่เป็นที่เคารพนับถือของคนในชุมชน เช่น เป็นกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แกนนำกลุ่มชุมชน หรือผู้นำทางจิตวิญญาณ ทางวัฒนธรรม คนเก่าคนแก่ในชุมชน โดยรัฐเข้าไปทำหน้าที่ในการส่งเสริมทักษะความสามารถด้านการไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะการแสวงหาข้อเท็จจริงที่รอบด้าน และเป็นธรรม รวมถึงทักษะการวิเคราะห์ สรุปประเด็น และให้คำปรึกษา ซึ่งอาจรวมถึงการส่งเสริมความรู้ทางกฎหมายเบื้องต้นแก่ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนดังกล่าวด้วย

2. การส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนเลือกใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ควรเริ่มตั้งแต่กระบวนการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยมุ่งเน้นไปที่การสร้างแรงจูงใจถึงข้อดีหรือประโยชน์ที่พวกเขาจะได้รับหากเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกดังกล่าว

เช่น การที่มีบุคคลที่ทั้งสองฝ่ายให้การยอมรับเป็นผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ซึ่งหากข้อพิพาทสามารถจบได้ภายในชุมชน ก็จะไม่จำเป็นต้องนำไปสู่การฟ้องร้องให้เป็นคดีความ เสมือนหลักการไกล่เกลี่ยในครอบครัวโดยผู้อาวุโส อย่างไรก็ตามหากข้อพิพาทมีความรุนแรงหรือความสำคัญหรือมีโอกาที่จะมีการบิดพลิ้วไม่ปฏิบัติตามในภายหลัง การสร้างความน่าเชื่อถือความไว้วางใจให้แก่คู่พิพาทก็ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นและการเลือกใช้การไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท ซึ่งหน่วยงานรัฐจะต้องสร้างกลไกดังกล่าวให้เกิดขึ้น และนำกลไกนั้นมาเป็นจุดหลักในการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจต่อไป นอกจากนี้รูปแบบในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมความรู้ความเข้าใจควรมีอย่างหลากหลาย โดยคำนึงถึงเพศ ช่วงวัย อาชีพ โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่เป็นหญิงสูงอายุที่อาจเป็นกลุ่มคนว่างงานหรือเป็นแม่บ้าน และกลุ่มคนวัยทำงานที่เป็นพนักงานบริษัท ซึ่งมีไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตแบบคนสมัยใหม่คือการใช้เวลาในการทำงานวันจันทร์-ศุกร์ และหยุดพักผ่อนในวันเสาร์อาทิตย์ โดยคนกลุ่มแรกอาจใช้การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบเวทีชุมชน กิจกรรมชุมชน หรือเสียงตามสายได้ ขณะที่คนกลุ่มหลัง พวกเขามักมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนน้อย การสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจอาจต้องอาศัยสื่อกระแสหลัก สื่อสังคมออนไลน์ หรือการแจ้งสิทธิให้ทราบถึงช่องทางดังกล่าวก่อนที่จะตัดสินใจใช้กระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมความรู้ควรจัดทำในลักษณะแผนการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากในชุมชนมักมีการหมุนเวียนโยกย้าย ดังนั้นการให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ จึงเป็นการย้ำเตือนกับคนที่อาศัยเดิมในชุมชน และสร้างความรู้ความเข้าใจสำหรับผู้มาอยู่ใหม่ด้วย

3. การสร้างกลไกการประสานส่งต่ออย่างเป็นระบบ ดังที่ปรากฏในงานวิจัยว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อลักษณะหน่วยงานที่ไกล่เกลี่ยมากที่สุด โดยเริ่มจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน โดยคนที่ไว้วางใจ ไปสู่การไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่สามที่ได้รับการรับรองและฝึกอบรมจากรัฐ ซึ่งพวกเขามีโอกาที่จะเลือกผู้ทำหน้านั้นด้วยตนเอง ไปจนถึงการที่มีเจ้าหน้าที่ของรัฐและตำรวจเข้ามาทำหน้าที่คนกลาง สะท้อนให้เห็นว่า หากหน่วยงานของรัฐพยายามสร้างกลไกการประสานส่งต่อก่อนที่จะนำไปสู่การรับแจ้งความได้ คู่พิพาทก็น่าจะมีความยินดี และเต็มใจในการเข้าสู่กระบวนการเช่นกัน ทั้งนี้โดยหากการทำหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยมีความน่าเชื่อถือ เป็นกลาง มีการแสวงหาข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรมด้วยแล้ว ก็ส่งผลให้การไกล่เกลี่ยมีความน่าเชื่อถือ ดังนั้นรัฐจึงนำบทเรียนความสำเร็จจากการไกล่เกลี่ย และการพัฒนาสื่อบุคคลที่เป็นผู้ที่เคยใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยและมีบทเรียนความสำเร็จดีๆ เป็นผู้บอกเล่า ถ่ายทอดข้อดีของการไกล่เกลี่ยควบคู่กัน เช่น อาจจัดทำให้ลักษณะวิธีทัศนเปิดเผยแพร่บนสถานีตำรวจระหว่างรอรับแจ้งความ การที่ให้ตำรวจแจ้งสิทธิ ประโยชน์และหน่วยงานที่สามารถไปขอใช้บริการไกล่เกลี่ยก่อนที่จะรับแจ้งความประกอบการตัดสินใจของคู่พิพาท เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เนื่องจากในปัจจุบัน พบว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาทหลายหน่วยงานมีรูปแบบและลักษณะการใกล้เคียงข้อพิพาทที่แตกต่างกัน และยังไม่มี การบูรณาการระหว่างหน่วยงาน ด้วยเหตุนี้คณะผู้วิจัยเห็นว่า ร่างพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. จะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาความซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาท ให้เป็นไปในทำนองเดียวกัน และผู้ร่างมีเจตนารมณ์ที่จะให้กฎหมายฉบับนี้เป็นกฎหมายกลางเกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาท ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรออกระเบียบของแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับกฎหมายฉบับนี้ และมีการบูรณาการแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการการใกล้เคียงข้อพิพาท ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

2. หน่วยงานของรัฐควรเตรียมความพร้อมจัดทำแผนการให้ความรู้ (Action Plan) เกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน ทั้งนี้ แผนการให้ความรู้ดังกล่าว ควรมีการจัดรูปแบบให้เหมาะสมกับอายุและระดับการศึกษา

3. หน่วยงานของรัฐควรจัดทำมาตรฐานผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน เพื่อใช้เป็นหลักยึดถือปฏิบัติในการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้กับคู่กรณีที่จะเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทว่าตนจะได้รับความเป็นธรรมจากผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียง ซึ่งการกำหนดมาตรฐานอาจจะอ้างอิงจากบทบัญญัติกฎหมาย แนวคำพิพากษาของศาล หรือแนวปฏิบัติที่ได้เคยมีการปฏิบัติกันและได้ผลเป็นที่ประจักษ์ในการใกล้เคียงข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยนำมาตราฐานผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนดังกล่าว มาจัดทำเป็นหลักสูตรอบรมให้แก่ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียง

4. หน่วยงานของรัฐควรออกเอกสารรับรองให้แก่ผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน เพื่อให้ผู้ใกล้เคียงมีความภาคภูมิใจ และมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนของตนเอง

5. หน่วยงานของรัฐควรจัดให้มีค่าตอบแทนสำหรับผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน เพื่อเป็นการส่งเสริม สร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาท ที่ได้สละเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และทุ่มเทแรงกายแรงใจในการเข้ามาทำหน้าที่ผู้ใกล้เคียง ถึงแม้ว่าจะเป็นอัตราค่าตอบแทนที่ไม่สูงนัก ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นก็อาจจะไม่คุ้มค่า แต่การจัดให้มีค่าตอบแทนในอัตราที่เหมาะสม ก็จะสามารถเป็นแรงจูงใจให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีจิตบริการสมัครใจเข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทมากขึ้น ซึ่งจะช่วยลดปริมาณคดีเข้าสู่ศาลได้

6. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนตามมาตรฐานควรได้รับประกาศเกียรติคุณและเข็มเชิดชูเกียรติ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้ผู้ที่เข้ามาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

7. ชุมชนควรมีศูนย์รับเรื่องและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน หรือหน่วยงานของรัฐอาจจัดตั้งระบบ Call Center

8. ภาครัฐส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนทั้งด้านงบประมาณและบุคลากร เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงความยุติธรรม

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนและการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน มีรายละเอียด ดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนที่สามารถดำเนินการได้เองในชุมชน

2. หน่วยงานของรัฐควรเน้นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้กับผู้นำและ/หรือแกนนำในชุมชนก่อนเป็นอันดับแรก

3. ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ยของชุมชนในประเด็นข้อพิพาทต่าง ๆ ผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นบุคคลที่เป็นที่ยอมรับในชุมชนนั้น ๆ

4. ชุมชนควรจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนที่ประชาชนในชุมชนนั้นสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรศึกษาเพิ่มเติมเรื่อง การถอดบทเรียนบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยในชุมชนที่ดี(Best Practice) เพื่อนำไปจัดทำหลักสูตรผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

2. ผู้วิจัยควรวิจัยเพื่อติดตามประเมินผลกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนเพื่อกำหนดทิศทาง และรูปแบบที่เหมาะสมของแต่ละชุมชน (Area Base)

บรรณานุกรม

หนังสือ

- กิตติพงษ์ กิตยารักษ์ จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2550). **ยุติธรรม : บทบาทอำนวยความยุติธรรมโดยชุมชนเพื่อชุมชน**. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- กองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท. (2559). **คู่มือศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน**. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ.
- นีออน กลิ่นรัตน์. (2533). **ความรู้ ทักษะ และการปฏิบัติ : การสร้างเครื่องมือวัดในการวิจัยทางสาธารณสุข**. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สิริอร วิชาวุธ. (2554). **จิตวิทยาการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักกระงับข้อพิพาท. (2555). **การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**. สำนักงานศาลยุติธรรม.
- สำนักบริหารการปกครองท้องที่ กรมการปกครอง. (2557). **คู่มือคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.)**.
- สำเริง บุญเรืองรัฐ. (2536). **ทฤษฎีและวิธีการวัดด้วยพุทธพิสัย : สังคมวิทยาพื้นฐานเพื่อการวัดและประเมินผลการศึกษา**. สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อุทุมพร ทองอุไทย. (2523). **สารบจําแนกจุดมุ่งหมายทางการศึกษา : พุทธปริเขต**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัญชลิตา สุวรรณะชญ. (2553). **บทบาทของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธี**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

บทความวารสาร

- กมลชนก คงเจริญ. (2556). การยอมรับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่นำมาจัดการความขัดแย้งของชุมชน ในจังหวัดฉะเชิงเทรา. **วารสารวิชาการ**, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- กรกฎ ทองชะโชคและคณะ. (กรกฎาคม-กันยายน 2559). ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนใต้. **สุทธิปริทัศน์**, 30 (95), 146.
- กรกฎ ทองชะโชค และคณะ. (2559). ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนใต้(วารสารงานวิจัย). **สุทธิปริทัศน์**, 30(95), 143.

ศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2557). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการระงับข้อพิพาทในชุมชน: ศึกษาชุมชนหมู่ 7 ตำบลเก็ก อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม. **วารสารการเมืองการปกครอง**, 7(2), 161-175.

วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ

กนิษฐา จันทศรี. (2552). **ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน: กรณีศึกษาตำบลพรหมณี อำเภอมือง จังหวัดนครนายก.** (การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กฤษณ์ วงศ์ใจมา. (2552). **การสร้างการยอมรับระบบไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทในศาลอุทธรณ์ภาค 5.** (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จักรกริณ ทอดสูงเนิน. (2557). **ปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน กรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอมือง จังหวัดสมุทรสาคร.** (การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิชดา ปานฤทธิ์. (2552). **การตรวจสอบการใช้ดุลพินิจในการไกล่เกลี่ยคดีของพนักงานสอบสวน.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์.

ป้อมฤดี กุมพันธ์. (2557). **การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องในศาลส่วนคดีนี้ท่งเกี่ยว.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะนิติศาสตร์.

ศิรินทร์ อินทวิชะ และคณะ. (2553). **การสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การมีส่วนร่วมในการระงับข้อพิพาทในชุมชนของประชาชนในชุมชน ตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี.** (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

สันฐิติ ธรรมใจ. (2553). **การไกล่เกลี่ยคดีอาญา: ศึกษาเฉพาะการยุติคดีอาญาโดยนายอำเภอ.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

มติชน. (2562). **ศาลแถลงสถิติปี 61 ทั้ง 3 ศาล.** สืบค้นเมื่อ 26 เมษายน 2562 จาก https://www.matichon.co.th/local/crime/news_1323797

Parker, L. (2004). "Using Traditional Practices to Improve the Justice System". Restorative justice on-line. Prison Fellowship International. Retrieve 26 April 2019 from <http://www.restorativejustice.org>

V-Reformer. (2019). รายงาน : กระบวนการยุติธรรมทางเลือก ทางเลือกของความยุติธรรม

ตอน 1 : หลักการและเหตุผล. สืบค้นเมื่อ 26 เมษายน 2562 จาก <http://v-reform.org/v-report/alternative-dispute-resolution-1-principle/>

Books

Canter, R. S. (1978). **Dispute settlement and dispute processing in Zambia:**

Individual choice versus societal constraints, In The disputing process-Law in ten societies, edited by L. Nader and H. F. Todd Jr., 247-80. New York: Columbia University Press.

Déclaration de Vienne sur la criminalité et la justice: relever les défis du XXI^e siècle, Dixième Congrès des Nations Unies pour la prévention du crime et le traitement des délinquants, Vienne, 10-17 avril 2000, A/CONF.184/4/Rev.3, para. 29.

Golub, S. (2003). **Non-state Justice Systems in Bangladesh and the Philippines**, London: Department of International Development, U.K.

Haley, John O. (1994). **A Spiral of Success: Community Support Is Key to Restorative Justice in Japan**. The Ecology of Justice published by Context Institute, Bainbridge Island, WA. In Context. No. 38: 32.

Jok, A.A. (Justice), Leitch, R.A. & C. Vandewint. (2004). **A Study of Customary Law in Contemporary Southern Sudan, World Vision International and the South Sudan Secretariat of Legal and Constitutional Affairs**, inédit

Leonardo Carpentieri. **Restorative justice in France: Obstacles for the application of a truly restorative approach to French dispute resolution**. Restorative Justice Online. Washington DC. Prison Fellowship International.

Marchetti, E. & K. Daly. (2004). **Indigenous Courts and Justice Practices in Australia. Trends and Issues in Criminal Justice**, no. 274, Canberra: Australian Institute of Criminology.

Mohammad Tarikul Islam. (2019). Rural dispute resolution in Bangladesh: How do village courts safeguard justice?

Nations Unies. (2018). **Manuel sur les programmes de justice réparatrice**.

Stevens, J. (2000). **Access to Justice in Sub-Saharan Africa: The Role of Traditional and Informal Justice Systems**, London: Penal Reform International.

Articles

Callister, R. R., & J. A. Wall. (2010). Japanese community and organizational mediation, **Journal of Conflict Howard Zehr, La justice restaurative**, Labor et Fides, Genève.

Jaccoud, M. (2003). **La justice pénale et les Autochtones : d'une justice impose au transfert de pouvoirs**. *Revue canadienne Droit et société*, 17(2), 107-121.

James A. Wall Jr. and Ronda Roberts Callister. (1999, June). Malaysian Community Mediation. **The Journal of Conflict Resolution**, 43 (3), 343-365.

Kim, N., Wall, J. A., Sohn, D., & Jim, J. S.. (1993). Community and industrial mediation in South Korea. **Journal of Conflict Resolution**, 37, 361-823.

Wall, J. A., & Blum, M. E. (1991)., Community mediation in the People's Republic of China. **Journal of Conflict Resolution**, 35, 3-20.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน

เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

แบบสอบถาม

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพนักวิจัยในกระบวนการยุติธรรม รุ่นที่ ๔ “วิจัยอย่างมืออาชีพ ผลักดันการปฏิบัติ เพื่อพัฒนากระบวนการยุติธรรมไทย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน และจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการใกล้เคียง

๒. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น ๔ ตอน รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการระงับข้อพิพาทและการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน

ตอนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานในการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน

๓. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงหรือตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง ซึ่งข้อมูลที่คณะผู้วิจัยได้รับจากท่าน คณะผู้วิจัยจะจัดเก็บเป็นความลับ และนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คณะผู้วิจัย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

๑. เพศ ☐ (๑) ชาย ☐ (๒) หญิง

๒. อายุ

- | | |
|--|--|
| ☐ (๑) น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๑๘ ปี | ☐ (๒) ๑๙ - ๓๐ ปี |
| ☐ (๓) ๓๑ - ๔๐ ปี | ☐ (๔) ๔๑ - ๕๐ ปี |
| ☐ (๕) ๕๑ - ๖๐ ปี | ☐ (๖) ๖๐ ปีขึ้นไป |

๓. ศาสนา

- | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| ☐ (๕) พุทธ | ☐ (๒) คริสต์ | ☐ (๓) อิสลาม | ☐ (๔) อื่นๆ |
|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|

๔. ระดับการศึกษา

- | | |
|--|---|
| ☐ (๑) ไม่ได้รับการศึกษา | ☐ (๒) ระดับประถมศึกษา |
| ☐ (๓) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น | ☐ (๔) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย |
| ☐ (๕) อนุปริญญา/เทียบเท่า | ☐ (๖) ปริญญาตรี/เทียบเท่า |
| ☐ (๗) สูงกว่าปริญญาตรี | |

๕. อาชีพ

- | | |
|---|--|
| ☐ (๑) ไม่ประกอบอาชีพ/ว่างงาน | ☐ (๒) รับจ้างทั่วไป |
| ☐ (๓) เกษตรกรรม | ☐ (๔) ธุรกิจส่วนตัว |
| ☐ (๕) พนักงานบริษัท | ☐ (๖) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ |
| ☐ (๗) อื่นๆ | |

๖. รายได้

- | | |
|--|---|
| ☐ (๑) ไม่มีรายได้ | ☐ (๒) ต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท |
| ☐ (๓) ๑๕,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท | ☐ (๔) ๓๐,๐๐๑ - ๔๕,๐๐๐ บาท |
| ☐ (๕) ๔๕,๐๐๑ - ๖๐,๐๐๐ บาท | ☐ (๖) ๖๐,๐๐๑ - ๑๐๐,๐๐๐ บาท |
| ☐ (๗) ๑๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป | |

๗. ภูมิลำเนาเดิม

- | | |
|--|--|
| ☐ (๑) อาศัยอยู่ในเขตหนองจอก | |
| ☐ (๒) ย้ายถิ่นฐานมาจากภูมิลำเนาอื่น (ระบุ) อำเภอ..... จังหวัด | |

ตอนที่ ๒ ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ที่	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	ใช่	ไม่ใช่
๑	คู่พิพาทสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ โดยไม่จำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการทางการศาล		
๒	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ การดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกันระงับข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาโดยสันติวิธี โดยไม่มีการตัดสินว่าฝ่ายใดถูกหรือผิด		
๓	การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท มี ๔ ขั้นตอน คือ ๑. รับคำร้องขอให้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ๒. เสาะแสวงหาและรวบรวมข้อมูล ๓. ดำเนินการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ๔. สรุปผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท		
๔	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สามารถทำได้โดยไม่จำเป็นต้องไปแจ้งความร้องทุกข์ต่อตำรวจ		
๕	หน่วยงานที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน		
๖	หน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ อธิบายขั้นตอน กติกา และมารยาทในการเจรจาเพื่อหาข้อยุติการไกล่เกลี่ย		
๗	การไกล่เกลี่ยที่ดี คือ การที่ผู้ไกล่เกลี่ยชี้แนะทางให้แก่คู่พิพาทเพื่อมุ่งหวังให้กระบวนการไกล่เกลี่ยจบสิ้นโดยเร็วที่สุด		
๘	การบันทึกข้อตกลงที่เป็นข้อยุติในการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นหน้าที่เฉพาะของคู่กรณี ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางและผู้จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยไม่ควรเข้าไปยุ่งเกี่ยว		
๙	ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะจบการศึกษาในสาขาใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องจบการศึกษาในสาขานิติศาสตร์หรือรัฐศาสตร์		
๑๐	สัญญาประนีประนอมยอมความอาจทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือทางวาจาก็ได้		
๑๑	วิธีการจัดการความขัดแย้งด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่จำเป็นต้องยึดกฎหมายเป็นหลักเท่านั้น		
๑๒	ผู้ไกล่เกลี่ย ต้องรักษาความลับเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท		
๑๓	ผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความเป็นกลาง		
๑๔	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน คือ การดำเนินการโดยผู้ไกล่เกลี่ย		

ที่	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	ใช่	ไม่ใช่
	ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่เป็นภาคประชาชนที่ได้รับการอบรม และ ขึ้นทะเบียนภายใต้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม		
๑๕	หากผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เป็นที่พึงพอใจ คู่พิพาทสามารถนำเรื่อง ไปฟ้องร้องดำเนินคดีที่ศาลได้		

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชุมชน

๓.๑ ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชุมชนจำแนกรายด้าน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ระดับความเชื่อมั่นระดับ ๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

ที่	ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				ไม่แสดง ความ คิดเห็น
		เชื่อมั่น มาก ที่สุด	เชื่อมั่น มาก	ไม่เชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น เลย	
ลักษณะหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย						
๑	ดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด					
๒	ดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ					
๓	ดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยคณะกรรมการหมู่บ้าน					
๔	ดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยภาคประชาชน ซึ่งเป็น บุคคลที่ผ่านการฝึกอบรม และได้รับการรับรองจาก หน่วยงานรัฐ					
๕	ดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่คู่พิพาทไว้วางใจ					
คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย						
๖	ผู้ไกล่เกลี่ยให้คำแนะนำ/คำปรึกษา ได้ตรงประเด็น					
๗	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ทำหน้าที่ ไกล่เกลี่ย					
๘	ผู้ไกล่เกลี่ยมีการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงจาก ผู้เกี่ยวข้องทั้ง ๒ ฝ่ายอย่างเป็นธรรม					
๙	ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายให้ความ เคารพนับถือ					
๑๐	ผู้ไกล่เกลี่ยมีเอกสารรับรองสถานะการเป็นผู้ไกล่ เกลี่ยจากหน่วยงานรัฐ					

ที่	ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				ไม่แสดง ความ คิดเห็น
		เชื่อมั่น มาก ที่สุด	เชื่อมั่น มาก	ไม่เชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น เลย	
กระบวนการไกล่เกลี่ย						
๑๑	มีตัวแทนของหน่วยงานภาครัฐร่วมในกระบวนการไกล่เกลี่ย					
๑๒	กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความเหมาะสม โปร่งใส และตรวจสอบได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุด					
๑๓	มีการแจ้งผลความคืบหน้าและผลการดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ					
๑๔	การทํำบันทึกข้อตกลงผลการไกล่เกลี่ยมีความถูกต้องครบถ้วนตามที่ตกลงกัน					
๑๕	กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความรวดเร็ว					

๓.๒ ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยภาพรวม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ไม่เชื่อมั่นเลย เชื่อมั่นมาก										
๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐

เพราะ (สามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ)

.....

.....

ตอนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

๑) หากท่านเคยใช้บริการไกล่เกลี่ยฯ ท่านมีปัญหาในการดำเนินการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

๒) ท่านมีความต้องการที่จะปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

๓) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์ (สำหรับการสนทนากลุ่ม)

1. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. แนวทางและความต้องการที่จะปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนากระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ ที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ร่างพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชุมชน พ.ศ.

บันทึกหลักการและเหตุผล

ประกอบร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน พ.ศ. ...

หลักการ

ให้มีกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชุมชน โดยคนในชุมชนทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อันเป็นการรับรองสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ภายใต้หลักการเข้าถึงความยุติธรรม (Access to Justice) ลักษณะอื่น นอกเหนือจากการเข้าถึงความยุติธรรมตามกระบวนการยุติธรรมหลัก

เหตุผล

โดยที่การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในชุมชนโดยคนในชุมชนเป็นเรื่องที่มีการปฏิบัติกันตลอดมา และได้รับการยอมรับระหว่างคู่พิพาทและชุมชน แต่ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายรองรับการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยโดยคนในชุมชน ทำให้ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนขาดความชัดเจนและความมั่นใจในการทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยว่าสามารถทำได้มากน้อยเพียงใดหรือมีขอบเขตอย่างไร เพื่อเป็นการส่งเสริมให้การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยในชุมชนที่ผ่านมามีความเป็นระบบ มีกฎหมายรองรับ อันเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบยุติธรรมชุมชนในประเทศไทย ทำให้คนในชุมชนมีความสามารถแก้ไขปัญหาระหว่างกันเองได้ ช่วยลดการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหลักและเป็นการส่งเสริมความปรองดองสมานฉันท์ที่เกิดในชุมชนและประเทศชาติ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

กฎหมายหลวง เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

หมวด ๑

ผู้ไกล่เกลี่ย

มาตรา ๕ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- (๑) ผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท
- (๒) ได้รับความไว้วางใจ เชื่อถือในการทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย
- (๓) ปราศจากอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นกลาง และ เป็นอิสระในการทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย
- (๔) ไม่เคยต้องคำพิพากษาให้จำคุกหรือถูกคุมขังอยู่โดยหมายของศาล เว้นแต่ในความผิดอันได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- (๕) ไม่เป็นบุคคลที่ศาลมีคำสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ วิกัลจริต จิตฟั่นเฟือน เป็นบุคคลล้มละลาย หรือ เป็นผู้มีความประพฤติไม่เหมาะสม
- (๖) เป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามกฎหมายอื่นซึ่งผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

มาตรา ๖ ผู้ไกล่เกลี่ยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) กำหนดและแจ้งวัน เวลาและสถานที่ไกล่เกลี่ยให้คู่พิพาทและผู้เกี่ยวข้องทราบ
- (๒) จัดให้มีการไกล่เกลี่ยและกำหนดแนวทางการไกล่เกลี่ย
- (๓) ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ชี้แนะคู่พิพาทในการหาแนวทางยุติข้อพิพาท
- (๔) จัดทำข้อตกลงการไกล่เกลี่ย
- (๕) ติดตามการปฏิบัติตามข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระหว่างคู่พิพาท
- (๖) เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรณีคู่พิพาทไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงการไกล่เกลี่ย

มาตรา ๗ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจถูกถอดถอนโดยคู่พิพาททั้งสองฝ่ายหรือคณะกรรมการส่งเสริมการไกล่เกลี่ย ดังนี้

- (๑) ขาดความเป็นกลาง ไม่เป็นอิสระ มีอคติในการไกล่เกลี่ย
- (๒) ต้องโทษถึงที่สุดให้จำคุกโดยไม่ได้รับการรอลงอาญา
- (๓) ฉ้อฉล ข่มขู่ในกระบวนการไกล่เกลี่ย
- (๔) ไม่มาทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยเกินสองครั้ง โดยไม่มีเหตุอันควร

มาตรา ๘ การเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสิ้นสุด เมื่อ

- (๑) ตาย
- (๒) ลาออก
- (๓) ไม่สามารถทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยได้
- (๔) ถูกลดถอนโดยคู่พิพาทหรือคณะกรรมการส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

มาตรา ๙ ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับความคุ้มครองจากความรับผิดในเสียหายใด ๆ ที่เกิดจากการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและมีความรับผิดในการกระทำหรือละเว้นการกระทำที่ไม่สุจริต ฉ้อฉล ช่มชู้ ไม่เป็นกลาง มีอคติในการไกล่เกลี่ย

หมวด ๒

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

มาตรา ๑๐ การไกล่เกลี่ยระหว่างคู่พิพาทเริ่มได้ ดังนี้

- (๑) คู่พิพาทตกลงระหว่างกันเลือกกระบวนข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยในชุมชน
- (๒) คู่พิพาทเสนอเรื่องต่อศูนย์ประสานงานการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ตามระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพว่าด้วยการประสานงานการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๕๓ หรือเครือข่ายหรืออาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ตามระเบียบกระทรวงยุติธรรม ว่าด้วยเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ พ.ศ. ๒๕๔๘ ให้ริเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้
- (๓) คณะกรรมการส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเสนอให้คู่พิพาทระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยในชุมชนและคู่พิพาทยอมรับข้อเสนอระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยในชุมชน หรือการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยตามกฎหมายอื่น

มาตรา ๑๑ คู่พิพาทเลือกบุคคลตามบัญชีรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยหรือบุคคลนอกบัญชีรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยที่มีคุณสมบัติคนหนึ่งหรือหลายคนทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย

กรณีคู่พิพาทเลือกผู้ไกล่เกลี่ยหลายคนทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยให้แต่ละฝ่ายเลือกบุคคลตามบัญชีรายชื่อหรือบุคคลนอกบัญชีรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยที่มีคุณสมบัติในจำนวนที่เท่ากัน ผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการเลือกจากคู่พิพาทแต่ละฝ่ายร่วมกันเลือกผู้ไกล่เกลี่ยอีกคนหนึ่งทำหน้าที่ประธานคณะผู้ไกล่เกลี่ย ทำหน้าที่จัดการไกล่เกลี่ยช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทางในการยุติข้อพิพาทที่เป็นธรรมแก่คู่พิพาท จัดทำบันทึกกระบวนการไกล่เกลี่ยและข้อตกลงการไกล่เกลี่ย

มาตรา ๑๒ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยความเป็นกลาง ปราศจากอคติ มีความเป็นอิสระ และคำนึงถึงหลักความเสมอภาคของคู่พิพาท ดังนี้

- (๑) กำหนดวัน เวลา และสถานที่ไกล่เกลี่ยร่วมกับคู่พิพาทและผู้ที่เกี่ยวข้อง
- (๒) กำหนดกระบวนการไกล่เกลี่ยและดำเนินการไกล่เกลี่ยให้แล้วเสร็จโดยไม่ชักช้าและให้แล้วเสร็จก่อนที่ข้อพิพาทจะขาดอายุความ
- (๓) ดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยความโปร่งใส โดยกระบวนการในทางลับหรือเปิดเผยต่อสาธารณะให้ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่พิพาททั้งสองฝ่ายตกลงกัน คำวินิจฉัยของผู้ไกล่เกลี่ยหรือประธานการไกล่เกลี่ยถือเป็นที่สุด
- (๔) เชิญที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ ร่วมให้ความเห็นในการไกล่เกลี่ย
- (๕) จัดทำบันทึกการไกล่เกลี่ย
- (๖) จัดทำข้อตกลงการไกล่เกลี่ย

มาตรา ๑๓ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดทำข้อตกลงการไกล่เกลี่ยเป็นลายลักษณ์อักษร โดยบันทึกผลการไกล่เกลี่ย กรณีคู่พิพาทตกลงไกล่เกลี่ยกันได้ให้กำหนดหน้าที่ของคู่พิพาทแต่ละฝ่ายให้กระทำการหรือละเว้น

กระทำการใด หรืออื่น ๆ ในข้อตกลงการไกล่เกลี่ย กรณีคู่พิพาทตกลงไกล่เกลี่ยไม่ได้ให้ผู้ไกล่เกลี่ยแนะนำแนวทางออกให้แก่คู่พิพาท

ให้จัดทำข้อตกลงการไกล่เกลี่ยจำนวนสามชุด มอบให้แก่คู่พิพาทฝ่ายละหนึ่งชุดและจัดเก็บไว้ที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดหนึ่งชุด

ก่อนมอบข้อตกลงการไกล่เกลี่ยแก่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายให้ผู้ไกล่เกลี่ยแจ้งแก่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายทราบรายละเอียดข้อตกลงการไกล่เกลี่ยว่าถูกต้องตรงตามที่ได้ไกล่เกลี่ย

ให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดจัดเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้ไกล่เกลี่ยทำข้อตกลงการไกล่เกลี่ยเป็นลายลักษณ์อักษรตามความจำเป็นหรือผู้ไกล่เกลี่ยร้องขอ

มาตรา ๑๔ ข้อตกลงการไกล่เกลี่ยเป็นที่ยุติ ผู้พันคู่พิพาทต้องปฏิบัติตามข้อตกลงการไกล่เกลี่ยโดยมีซักข่าและมีผลเช่นเดียวกับคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการตามกฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ ให้นำกฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการมาบังคับใช้โดยอนุโลม

มาตรา ๑๕ กระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุด ในกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) คู่พิพาทยอมรับและปฏิบัติตามข้อตกลงการไกล่เกลี่ย
- (๒) คู่พิพาทตกลงยุติการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย
- (๓) คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งนำข้อพิพาทสู่กระบวนการพิจารณาคดีของศาล
- (๔) เหตุแห่งการพิพาทสิ้นสุด หรือ สิ้นสุดลงด้วยเหตุอื่น

หมวด ๓

คณะกรรมการส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

มาตรา ๑๖ ให้มีคณะกรรมการส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วย

- | | | |
|---|------|----------------------------|
| (๑) ผู้แทนจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัด | ๓ คน | กรรมการ |
| (๒) ผู้แทนจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น | ๓ คน | กรรมการ |
| (๓) ผู้แทนภาคประชาชน | ๓ คน | กรรมการ |
| (๔) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย สังคม หรือ อื่น ๆ | ๒ คน | กรรมการ |
| (๕) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่ได้รับมอบหมาย | | กรรมการและเลขานุการ |
| (๖) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่ได้รับมอบหมาย | | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้กรรมการเลือกกรรมการคนหนึ่งทำหน้าที่ประธานคณะกรรมการส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ประธานคณะกรรมการส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้กรรมการผู้มีอาวุโสสูงสุดในที่ประชุมเป็นผู้ทำการแทน

คณะกรรมการส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประเภทผู้แทนภาคประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสามปี และอาจได้รับเลือกดำรงตำแหน่งอีกได้แต่ไม่เกินสองวาระติดกัน

มาตรา ๑๗ ให้คณะกรรมการส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) ช่วยเหลือชุมชนในการสรรหาผู้ไกล่เกลี่ยแต่ละชุมชน
- (๒) จัดทำและประกาศบัญชีรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยระดับชุมชน พร้อมประวัติ
- (๓) กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกในกระบวนการไกล่เกลี่ย
- (๔) เสนอให้คู่พิพาทระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย
- (๕) จัดทำบันทึกการไกล่เกลี่ยและบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ย กรณีจำเป็นหรือผู้ไกล่เกลี่ย

ร้องขอ

- (๖) จัดเก็บบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ย
- (๗) ถอดถอนผู้ไกล่เกลี่ย
- (๘) จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยแก่ผู้ไกล่เกลี่ย
- (๙) เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยในชุมชนแก่ประชาชน
- (๑๐) รับเรื่องการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงไกล่เกลี่ยของคู่พิพาท เพื่อดำเนินการ หรือ เสนอเรื่องต่อกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม เพื่อดำเนินการต่อไป

หมวด ๔

ค่าใช้จ่าย

มาตรา ๑๘ คู่พิพาทแต่ละฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนของตนในการไกล่เกลี่ย แต่ไม่เสียสิทธิขอรับการสนับสนุนเงินหรือค่าใช้จ่ายจากกองทุนยุติธรรม

มาตรา ๑๙ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าที่พัก ค่าตอบแทนผู้ไกล่เกลี่ย ผู้เชี่ยวชาญ ที่ปรึกษา พยาน และค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทตามระเบียบกระทรวงยุติธรรม

บทเฉพาะกาล

มาตรา ๒๐ ให้ออกกฎกระทรวงกำหนดการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามมาตรา ๕ ให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้มีผลบังคับใช้

ในระหว่างที่ยังไม่มีกฎกระทรวงตามมาตรา ๕ ให้ผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย ตามระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพว่าด้วยการประสานงานการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๕๓ และระเบียบกระทรวงยุติธรรม ว่าด้วยเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ พ.ศ. ๒๕๔๘ ให้ทำหน้าที่ต่อไปได้

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

นายกรัฐมนตรี

ประกาศ
บัญชีรายชื่อผู้ไถ่เกลี่ย

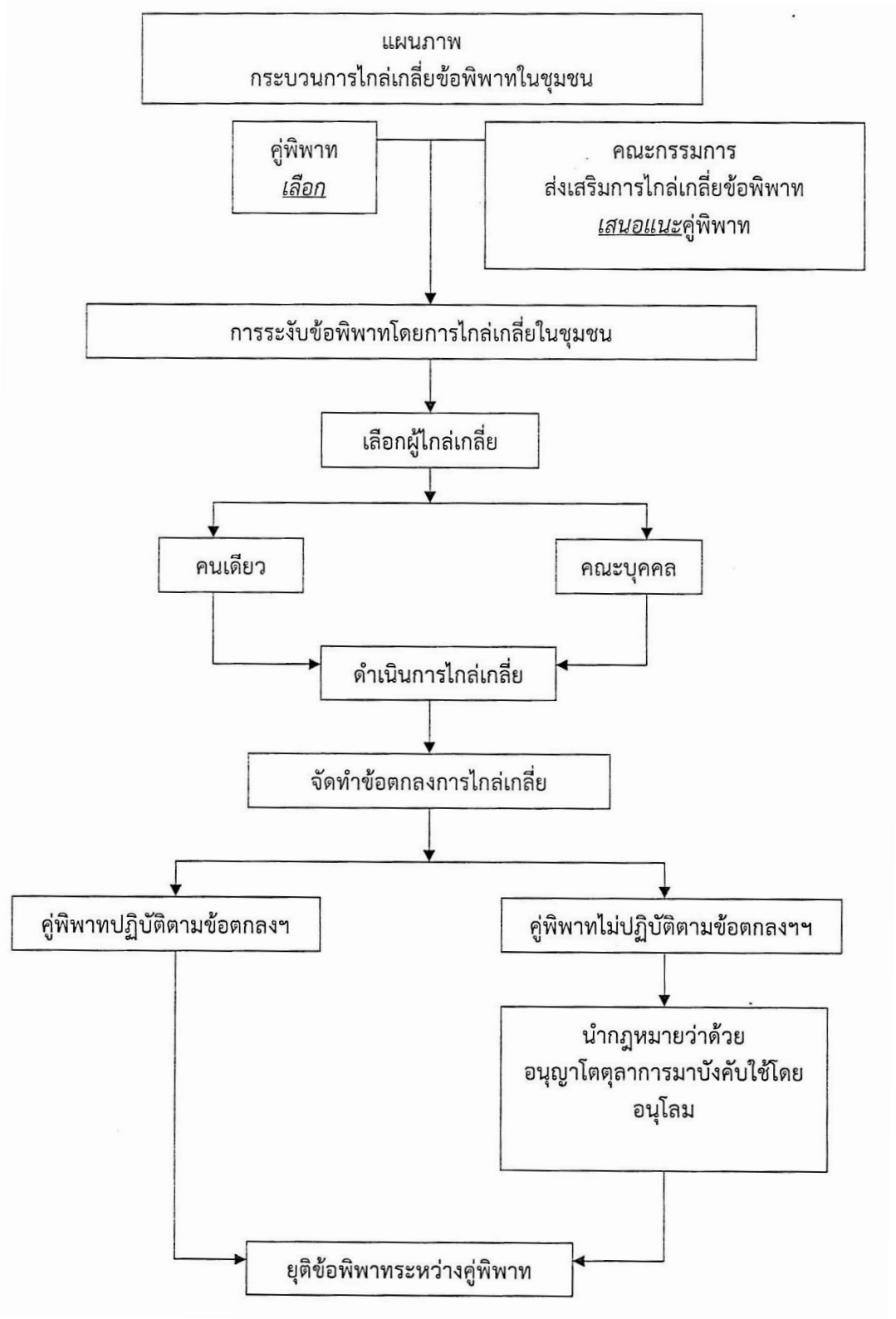
การระงับข้อพิพาทโดยการไถ่เกลี่ยในชุมชนจำเป็นต้องอาศัยผู้ที่ได้รับการยอมรับเป็นที่เคารพนับถือในการจัดการข้อพิพาทของคนในชุมชนแต่ละแห่ง เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ไถ่เกลี่ย อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน พ.ศ. ... จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ไถ่เกลี่ยในแต่ละชุมชนประจำแต่ละจังหวัด ดังนี้

บัญชีรายชื่อผู้ไถ่เกลี่ย

ชุมชน

จังหวัด

ชุมชน	รายชื่อ	ที่อยู่
ชุมชน	๑.	
	๒.	
	๓.	
	...	
ชุมชน	๑.	
	๒.	
	๓.	
	๔.	
	...	
ชุมชน	๑.	
	๒.	
	๓.	
ชุมชน	๑.	
	๒.	
	๓.	
	๔.	
ชุมชน	๑.	
	๒.	



(ร่าง)

หลักสูตรการอบรมการไกล่เกลี่ยในชุมชน

๑. หลักการและเหตุผล

การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยในชุมชนเป็นเรื่องที่คนในชุมชนถือปฏิบัติกันมาเป็นเวลานาน แต่ยังไม่มีการสร้างระบบการระงับข้อพิพาทลักษณะนี้ในชุมชน ทำให้คนที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยขาดความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยควรได้รับการอบรมการทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ได้ดี ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑. ส่งเสริมศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยในการปฏิบัติหน้าที่
- ๒.๒. เผยแพร่ความรู้เรื่องการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย
- ๒.๓. สร้างความเข้มแข็งในชุมชนในการเข้าถึงความยุติธรรม

๓. โครงสร้างหลักสูตร

- ๓.๑. ความรู้เรื่องการทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่ดีและมีประสิทธิภาพ
- ๓.๒. ความรู้กฎหมายเบื้องต้น (ตามความต้องการของพื้นที่ เช่น สัญญา คุ้มกัน ที่ดิน ฯลฯ)

๔. ระยะเวลา

พิจารณาจากเรื่อง / เนื้อหาที่พื้นที่ต้องการให้อบรม

๕. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ๕.๑. ผู้ไกล่เกลี่ยทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๕.๒. การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยในชุมชนเป็นที่แพร่หลาย
- ๕.๓. ชุมชนมีความเข้มแข็งสามารถดูแลกันเองได้

๖. งบประมาณ

พิจารณาจากค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการจัดอบรม

๗. การอบรมเสริมหลักสูตร

- ๗.๑. ความรู้ใหม่ ๆ ที่จะเป็นประเด็นปัญหา / ข้อพิพาท
- ๗.๒. การศึกษาดูงาน

ภาคผนวก ค

ร่างพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.

ร่างฯ ที่คณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะพิเศษ) พิจารณาในวาระสามแล้ว เสนอเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องตามมาตรา ๗๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

บันทึกหลักการและเหตุผล
ประกอบร่างพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
พ.ศ.

หลักการ

ให้มีกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เหตุผล

โดยที่ปัจจุบันข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เห็นควรให้นำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งซึ่งมีทุนทรัพย์ไม่มากนักและข้อพิพาททางอาญาบางประเภทมากำหนดเป็นกฎหมายกลางเพื่อให้หน่วยงานของรัฐหรือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนใช้ในการยุติหรือระงับข้อพิพาทดังกล่าว โดยคำนึงถึงความยินยอมของคู่กรณี เป็นสำคัญซึ่งจะทำให้เกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม ทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง ลดงบประมาณแผ่นดิน และเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

ร่าง
พระราชบัญญัติ
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
พ.ศ.

.....
.....
.....

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพ
ของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๖ ประกอบกับมาตรา ๔๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
บัญญัติให้กระทำได้อาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

เหตุผลและความจำเป็นในการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลตามพระราชบัญญัตินี้
เพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งซึ่งมีทุนทรัพย์ไม่มากนักและข้อพิพาททางอาญา
บางประเภทมีระบบและมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดคุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม
ของผู้ไกล่เกลี่ยและการขึ้นทะเบียนบุคคลเป็นผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อจัดระเบียบการประกอบอาชีพ
ผู้ไกล่เกลี่ยและคุ้มครองประโยชน์ของคู่กรณีและผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ซึ่งการตราพระราชบัญญัตินี้สอดคล้องกับเงื่อนไขที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๒๖ ของรัฐธรรมนูญ
แห่งราชอาณาจักรไทยแล้ว

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
พ.ศ.”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวัน
นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

๒

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

“การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกันเพื่อระงับข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการในชั้นศาลและในชั้นการบังคับคดี

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

“ข้อตกลงระงับข้อพิพาท” หมายความว่า ข้อตกลงที่คู่กรณีตกลงให้มีผลผูกพันโดยชอบด้วยกฎหมายเพื่อระงับข้อพิพาทหรือข้อเรียกร้องใด ๆ ที่แต่ละฝ่ายมีอยู่ และให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายต่างมีสิทธิ หน้าที่ หรือความรับผิดชอบเท่าที่กำหนดไว้ในข้อตกลงนั้น

“หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” หมายความว่า หน่วยงานของรัฐซึ่งดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

“นายทะเบียน” หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานของรัฐซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

มาตรา ๔ พระราชบัญญัตินี้ไม่กระทบต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการอยู่แล้วโดยหน่วยงานของรัฐ

หน่วยงานของรัฐตามวรรคหนึ่งอาจดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัตินี้ก็ได้

มาตรา ๕ ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลงโดยไม่เป็นผล หากปรากฏว่าอายุความครบกำหนดไปแล้วในระหว่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญาหรือจะครบกำหนดภายในหกสิบวันนับแต่วันที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญาสิ้นสุดลงดังกล่าวให้อายุความขยายออกไปอีกหกสิบวันนับแต่วันที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลง

ในกรณีที่ศาลมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามมาตรา ๓๑ ให้นำความในวรรคหนึ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลม โดยให้นับระยะเวลาหกสิบวันนับแต่วันที่คำสั่งของศาลถึงที่สุด

มาตรา ๖ ให้ประธานศาลฎีกา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ ในส่วนที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของตน

ให้ประธานศาลฎีกามีอำนาจออกข้อกำหนด และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมมีอำนาจออกกฎกระทรวงและระเบียบ เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

ข้อกำหนด กฎกระทรวง และระเบียบนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

๓

หมวด ๑
ผู้ไกล่เกลี่ย

มาตรา ๗ บุคคลที่ประสงค์จะขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ยื่นคำขอต่อ
นายทะเบียน

ให้นายทะเบียนมีอำนาจสรรหาบุคคลซึ่งมีความเหมาะสมที่จะขึ้นทะเบียน
เป็นผู้ไกล่เกลี่ยได้ด้วย แต่ต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลนั้น

การยื่นคำขอขึ้นทะเบียน การออกหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียน การต่ออายุหนังสือ
รับรองการขึ้นทะเบียน การออกใบแทนหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียน การแจ้งรายการ
ในการยื่นคำขอขึ้นทะเบียน การสิ้นสภาพของผู้ไกล่เกลี่ย การเพิกถอนการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย
และแบบบัตรประจำตัวผู้ไกล่เกลี่ย ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนด
ในกฎกระทรวง

มาตรา ๘ ผู้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะ
ต้องห้าม ดังต่อไปนี้

ก. คุณสมบัติ

(๑) ผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการ
พัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรม
แห่งชาติรับรอง

(๒) เป็นผู้มิประสพการณ์ในด้านต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์แก่การไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาท

ข. ลักษณะต้องห้าม

(๑) เคยรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษ
สำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(๒) เป็นคนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ หรือคนวิกลจริต
หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ

(๓) เคยถูกเพิกถอนการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัตินี้ และยังไม่พ้นห้าปี
นับถึงวันยื่นคำขอรับหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ย

มาตรา ๙ ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดแนวทางและจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

(๒) ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และเสนอแนะคู่กรณีในการหาแนวทาง

ยุติข้อพิพาท

(๓) ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความเป็นกลาง

(๔) จัดทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ในกรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยกระทำการตามหน้าที่โดยสุจริต ย่อมได้รับการคุ้มครอง
ไม่ต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา

๔

มาตรา ๑๐ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องถือปฏิบัติตามจริยธรรม ดังต่อไปนี้

- (๑) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ
- (๒) เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ในกรณีที่ไม้อาจเข้าร่วมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ ต้องแจ้งเหตุผลและความจำเป็นล่วงหน้าให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททราบ
- (๓) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ไม่ทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทล่าช้าเกินสมควร
- (๔) ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท
- (๕) ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความสุภาพ
- (๖) รักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- (๗) ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาดข้อพิพาทหรือบีบบังคับให้คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดลงลายมือชื่อในข้อตกลงระงับข้อพิพาท
- (๘) กรณีอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๑๑ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงซึ่งอาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางและความเป็นอิสระของตนในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีทราบ โดยเฉพาะในเรื่อง ดังต่อไปนี้

- (๑) เป็นคู่หมั้นหรือคู่สมรสของคู่กรณี
- (๒) เป็นบุพการีหรือผู้สืบสันดานไม่ว่าชั้นใด ๆ หรือเป็นพี่น้องหรือลูกพี่ลูกน้องนับได้เพียงภายในสามชั้น หรือเป็นญาติเกี่ยวพันทางแต่งงานนับได้เพียงสองชั้น
- (๓) เป็นหรือเคยเป็นผู้แทนโดยชอบธรรมหรือผู้พิทักษ์หรือผู้แทนหรือตัวแทนของคู่กรณี
- (๔) เป็นเจ้าหนี้หรือลูกหนี้ หรือเป็นนายจ้างหรือลูกจ้างของคู่กรณี

มาตรา ๑๒ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจถูกคู่กรณีตั้งข้อร้องเรียนซึ่งมีสภาพร้ายแรงอันอาจทำให้การปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นกลางหรือไม่เป็นอิสระได้ หากมีกรณีดังกล่าวผู้ไกล่เกลี่ยอาจถูกถอดถอนตามมาตรา ๑๓ (๔) ได้

ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีหลายคน การตั้งข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่งต้องได้รับความเห็นชอบจากคู่กรณีทุกคนในฝ่ายนั้น

มาตรา ๑๓ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจถูกถอดถอนโดยคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายหรือหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยเหตุ ดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการฉ้อฉลหรือข่มขู่คู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท
- (๒) ไม่มาปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยเกินสองครั้ง โดยไม่มีเหตุอันควร
- (๓) ขาดจริยธรรมตามมาตรา ๑๐
- (๔) ถูกตั้งข้อร้องเรียนตามมาตรา ๑๒

๕

มาตรา ๑๔ ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ห้ามมิให้ผู้ไกล่เกลี่ยกระทำการ หรือจัดให้กระทำการใด ๆ ซึ่งเป็นการบังคับ ชูเชิญ หลอกลวง หรือกระทำการโดยมิชอบ ด้วยประการใด ๆ เพื่อให้คู่กรณีทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท

มาตรา ๑๕ ความเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง เมื่อ

- (๑) ตาย
- (๒) ลาออก
- (๓) ถูกเพิกถอนการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยหรือสิ้นสภาพการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย
- (๔) มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๘

มาตรา ๑๖ กรณีที่ความเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลงในระหว่างการดำเนินการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังไม่แล้วเสร็จ คู่กรณีอาจตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่เพื่อปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทนั้นต่อไป โดยอาจใช้เอกสารกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการมาแล้วได้ ตามที่คู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควร

มาตรา ๑๗ ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยในหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการดำเนินการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมกำหนดโดยความเห็นชอบ ของกระทรวงการคลัง

หมวด ๒

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง

ส่วนที่ ๑

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง

มาตรา ๑๘ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งตามพระราชบัญญัตินี้ ถ้าเกี่ยวข้องกับ สิทธิแห่งสภาพบุคคล สิทธิในครอบครัว หรือกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ ไม่สามารถกระทำได้

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งให้กระทำได้ในกรณี ดังต่อไปนี้

- (๑) ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินซึ่งมิใช่ข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์
- (๒) ข้อพิพาทระหว่างทายาทเกี่ยวกับทรัพย์สินมรดก
- (๓) ข้อพิพาทอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา
- (๔) ข้อพิพาทอื่นนอกจาก (๑) (๒) หรือ (๓) ที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าล้านบาท

หรือไม่เกินจำนวนตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

มาตรา ๑๙ ถ้าคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ให้ยื่นคำร้องต่อหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสอบถามความสมัครใจ
ของคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งที่จะเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ถ้าคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำหน่ายคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น
และแจ้งให้คู่กรณีผู้ยื่นคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาททราบ

ในกรณีที่คู่กรณีมากกว่าสองฝ่าย และคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่สมัครใจเข้าร่วม
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีที่สมัครใจเข้าร่วม
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้

การยื่นคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รายละเอียดของคำร้อง และระยะเวลาในการ
พิจารณาคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่หน่วยงาน
ซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประกาศกำหนด

มาตรา ๒๐ ให้คู่กรณีตกลงแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนหนึ่งหรือหลายคน
จากบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยที่หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจัดทำไว้ หากคู่กรณีไม่สามารถตกลง
แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยได้ คู่กรณีอาจขอให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย
จากบัญชีดังกล่าว ทั้งนี้ ตามระเบียบที่หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกำหนด

การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยตามวรรคหนึ่งจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ที่จะได้รับการแต่งตั้ง
ให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชี้แจงคู่กรณีเกี่ยวกับกระบวนการ
และผลทางกฎหมายในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งสิทธิในการยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

มาตรา ๒๑ เมื่อมีข้อเท็จจริงซึ่งอาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลาง
และความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ยในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามมาตรา ๑๑
และคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดคัดค้านหรือผู้ไกล่เกลี่ยเห็นเองว่าตนมีกรณีดังกล่าว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยผู้นั้น
หยุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้ก่อน และแจ้งให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททราบ
เพื่อที่หัวหน้าหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าวจะได้มีคำสั่งต่อไป

การยื่นคำคัดค้าน การพิจารณาคัดค้าน และการให้ผู้ไกล่เกลี่ยคนอื่นปฏิบัติหน้าที่แทน
ผู้ซึ่งถูกคัดค้าน ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๒๒ ภายใต้บังคับมาตรา ๓๑ เมื่อมีการทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท
ตามมาตรา ๒๘ แล้ว ถ้าปรากฏในภายหลังว่าผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมิได้เปิดเผย
ข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นอิสระและเป็นกลางความของผู้ไกล่เกลี่ย
ตามมาตรา ๑๑ หรือการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยไม่ชอบด้วยกฎหมาย บันทึกข้อตกลงนั้นไม่เสียไป
แต่ไม่เป็นการตัดสิทธิคู่กรณีในการพิสูจน์เพื่อมิให้ศาลมีคำสั่งบังคับตามข้อตกลงดังกล่าว

มาตรา ๒๓ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยผู้ไกล่เกลี่ยอาจตกลงกับคู่กรณีเพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาและแผนการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยก็ได้

ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อพิพาท ความประสงค์ของคู่กรณีที่จะระงับข้อพิพาท และข้อเท็จจริงอื่นที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยอธิบายให้คู่กรณีเข้าใจซึ่งกันและกันหรือผ่อนปรนเข้าหากันอันนำไปสู่การตกลงระงับข้อพิพาทกันได้

มาตรา ๒๔ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่าย เว้นแต่เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในบางสถานการณ์ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทลับหลังคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดก็ได้ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งถึงการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นให้คู่กรณีฝ่ายที่มีได้เข้าร่วมทราบด้วย

ผู้ไกล่เกลี่ยอาจอนุญาตให้ทนายความหรือที่ปรึกษาของคู่กรณี หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยก็ได้

มาตรา ๒๕ ในระหว่างการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีสิทธิถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยทำเป็นหนังสือแจ้งต่อผู้ไกล่เกลี่ยได้

มาตรา ๒๖ ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่กรณีมีสิทธิเจรจาเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันได้โดยอิสระ ทั้งนี้ ข้อตกลงนั้นต้องไม่เป็นการต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมาย เป็นการพนันวิสัย หรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

มาตรา ๒๗ ห้ามมิให้รับฟังข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังต่อไปนี้ เป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี กระบวนการอนุญาโตตุลาการ หรือกระบวนการพิจารณาใด ๆ เว้นแต่เพื่อการบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท

(๑) ความประสงค์หรือความสมัครใจของคู่กรณีในการขอเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

(๒) ความเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางหรือวิธีการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคู่กรณี

(๓) การยอมรับหรือข้อความที่กระทำโดยคู่กรณีในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

(๔) ข้อเสนอใด ๆ ที่เสนอโดยผู้ไกล่เกลี่ย

(๕) ข้อเท็จจริงที่ได้แสดงให้เห็นถึงความสมัครใจที่จะยอมรับข้อเสนอ

ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

(๖) เอกสารที่จัดทำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะใช้หรือใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยเฉพาะ

พยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใดที่มีอยู่และนำสืบได้อยู่แล้วในกระบวนการพิจารณาของศาล กระบวนการอนุญาโตตุลาการ หรือกระบวนการพิจารณาอื่นใด ย่อมไม่ต้องห้ามตามความในวรรคหนึ่งด้วยเหตุที่คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดนำไปใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๘

มาตรา ๒๘ เมื่อคู่กรณีได้มีข้อตกลงเป็นประการใดแล้ว ให้ผู้ไกล่เกลี่ย
บันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือจัดให้มีการบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นไว้
เป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้คู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยลงลายมือชื่อไว้

บันทึกข้อตกลงตามวรรคหนึ่ง อย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของคู่กรณี

(๒) ข้อพิพาทตามกฎหมาย

(๓) ความสมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

(๔)สาระสำคัญของข้อตกลงอันเป็นผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น
การชดใช้เยียวยาความเสียหาย เงื่อนไขที่คู่กรณีต้องปฏิบัติหรืองดเว้นปฏิบัติ ระยะเวลาดำเนินการ
หรือข้อตกลงไม่ติดใจที่จะรับการชดใช้เยียวยาความเสียหาย

มาตรา ๒๙ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลงในกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) คู่กรณีตกลงระงับข้อพิพาทกันได้

(๒) คู่กรณีถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามมาตรา ๒๕

(๓) ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์

และให้ยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ส่วนที่ ๒

การบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท

มาตรา ๓๐ เมื่อคู่กรณีฝ่ายหนึ่งเรียกร้องให้คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตาม
ข้อตกลงระงับข้อพิพาทแล้ว แต่คู่กรณีฝ่ายที่ถูกเรียกร้องนั้นไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท
คู่กรณีฝ่ายที่เรียกร้องอาจยื่นคำร้องขอต่อศาลเพื่อให้บังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทได้

การร้องขอตามวรรคหนึ่ง ต้องกระทำภายในสามปีนับแต่วันที่อาจบังคับ
ตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทได้ ถ้าไม่ได้ร้องขอภายในกำหนดดังกล่าว ให้มูลหนี้ตามข้อตกลง
ระงับข้อพิพาทนั้นเป็นอันระงับไป

การร้องขอตามวรรคหนึ่ง ให้ยื่นต่อศาลแพ่ง ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ศาลแพ่งธนบุรี
ศาลจังหวัด หรือศาลแขวงที่ข้อตกลงระงับข้อพิพาทได้ทำขึ้นในเขตศาลนั้น หรือศาลดังกล่าวข้างต้น
ที่คู่กรณีฝ่ายที่ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลนั้น และให้เสียค่าขึ้นศาล
ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในอัตราเดียวกับคำร้องขอให้ศาลบังคับตามคำชี้ขาด
ของอนุญาโตตุลาการในประเทศ

ให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการบังคับคดีตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลตามประมวล
กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับกับการดำเนินการตามบทบัญญัตินี้

๙

มาตรา ๓๑ ให้ศาลมีคำสั่งบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท เว้นแต่ความปรากฏแก่ศาลหรือคู่กรณีซึ่งถูกบังคับตามข้อตกลงนั้นพิสูจน์ให้เห็นได้ว่า

(๑) คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้บกพร่องในเรื่องความสามารถที่จะเข้าทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท

(๒) มูลเหตุแห่งข้อพิพาทหรือข้อตกลงระงับข้อพิพาทมีลักษณะที่เป็นการต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมาย เป็นการฝ่าฝืน หรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

(๓) ข้อตกลงระงับข้อพิพาทเกิดจากกลฉ้อฉล บังคับ ชูเชื้อ หรือกระทำการโดยมิชอบด้วยประการใด ๆ

(๔) มีเหตุเกี่ยวกับการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยตามมาตรา ๒๒ ซึ่งมีผลต่อการทำบันทึกข้อตกลงอย่างมีนัยสำคัญ

ห้ามมิให้อุทธรณ์คำสั่งศาลตามวรรคหนึ่ง เว้นแต่

(๑) ศาลมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท

(๒) ศาลมีคำสั่งบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทโดยฝ่าฝืนวรรคหนึ่ง คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด

มาตรา ๓๒ ประธานศาลฎีกาโดยความเห็นชอบของที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกามีอำนาจออกข้อกำหนดในเรื่องการยื่นคำร้องขอและการบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามมาตรา ๓๐ และการมีคำสั่งตามมาตรา ๓๑

หมวด ๓

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา

มาตรา ๓๓ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาให้กระทำได้ในกรณีที่เป็นการมีความผิดอันยอมความได้ ความผิดลหุโทษตามมาตรา ๓๔๐ มาตรา ๓๔๑ มาตรา ๓๔๒ มาตรา ๓๔๓ มาตรา ๓๔๔ มาตรา ๓๔๕ และมาตรา ๓๔๗ แห่งประมวลกฎหมายอาญา และความผิดลหุโทษอื่นที่ไม่กระทบต่อส่วนรวมตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา และเมื่อคู่กรณีทำข้อตกลงระงับข้อพิพาททางอาญากันแล้ว ให้ถือว่าสิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับเฉพาะคู่กรณีซึ่งทำข้อตกลงดังกล่าว

มาตรา ๓๔ ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา หากคดีอยู่ในระหว่างการสอบสวนหรือพิจารณาคดีของพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาลแล้ว ให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแจ้งให้พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาล แล้วแต่กรณีทราบ พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาล อาจรอการสอบสวน การสั่งคดี การพิจารณาคดี หรือการพิพากษาคดี แล้วแต่กรณี ไว้ก่อนจนกว่าจะรู้ผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เมื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเสร็จสิ้นแล้ว ให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแจ้งผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาลทราบ ในกรณีที่คู่กรณีตกลงระงับข้อพิพาทกันได้ ให้ส่งสำเนานบันทึกข้อตกลงดังกล่าวไปด้วย

๑๐

ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เป็นผล ให้พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาล
สอบสวน สืบคดี หรือพิจารณาพิพากษาคดีต่อไป

มาตรา ๓๕ หากคู่กรณีทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
อาจมีสิทธิฟ้องคดีแพ่งเกี่ยวเนื่องกับคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
ให้สิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับเมื่อคู่กรณีได้ปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทในส่วนแพ่งแล้ว
เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงให้สิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับทันที โดยในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทในส่วนแพ่ง ให้คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งดำเนินการเพื่อขอให้มี
การบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามมาตรา ๓๐ ได้

ในกรณีตามวรรคหนึ่งซึ่งมีข้อตกลงระงับข้อพิพาทให้คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
ได้รับประโยชน์แห่งเงื่อนไขในการปฏิบัติตามข้อตกลง ให้นำความในมาตรา ๕ มาใช้บังคับ
ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายนั้นไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง

มาตรา ๓๖ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใดซึ่งความในหมวดนี้มีได้บัญญัติไว้
ให้นำบทบัญญัติในหมวด ๒ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง มาใช้บังคับกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ทางอาญาโดยอนุโลม

หมวด ๔

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

มาตรา ๓๗ ให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม
ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนรวมตัวกันเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

ผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องมีคุณสมบัติ
และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๘

ให้อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นนายทะเบียนของศูนย์ไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาทภาคประชาชน

ให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพมีหน้าที่และอำนาจกำกับดูแลการไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๓๘ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๘ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยศูนย์ไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาทภาคประชาชนให้กระทำได้ในกรณี ดังต่อไปนี้

- (๑) ข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินสองแสนบาทหรือไม่เกินจำนวน
ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา
- (๒) ข้อพิพาททางแพ่งอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา
- (๓) ข้อพิพาททางอาญาตามมาตรา ๓๓

๑๑

ในกรณีที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเห็นว่าการไต่สวนข้อพิพาทของศูนย์ไต่สวนข้อพิพาทภาคประชาชนในเรื่องใดได้มาตรฐานตามพระราชบัญญัตินี้และออกหนังสือรับรองให้ข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นบังคับกันได้หรือสิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับไปตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๓๙ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพอาจให้การอุดหนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของศูนย์ไต่สวนข้อพิพาทภาคประชาชนตามที่อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

หมวด ๕
บทกำหนดโทษ

มาตรา ๔๐ ผู้ไต่สวนข้อพิพาทผู้ใดเรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดสำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ เพื่อกระทำการหรือไม่กระทำการอย่างใดในหน้าที่ไม่ว่าการนั้นจะชอบหรือมิชอบด้วยหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี หรือปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๑ ผู้ใดให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ไต่สวนข้อพิพาท เพื่อจูงใจให้กระทำการ ไม่กระทำการ หรือประวิงการกระทำใดอันมิชอบด้วยหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้รับสนองพระราชโองการ

.....
นายกรัฐมนตรี

ภาคผนวก ง
ภาพการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย



อธิบายภาพ : วันที่ 12 เมษายน 2562 คณะผู้วิจัยลงพื้นที่ นำที่มา วัดพุทธประสงศ์การวิจัย และชี้แจง
แบบสอบถาม



อธิบายภาพ : วันที่ 16 เมษายน 2562 คณะผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบ
ความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อจัดทำชุดคำถามเพื่อใช้ใน
การสนทนากลุ่มย่อย (Focus group)



อธิบายภาพ : วันที่ 17 เมษายน 2562 คณะผู้วิจัยลงพื้นที่เขตหนองจอก เพื่อสนทนากลุ่มย่อย (Focus group) และเก็บแบบสอบถามที่ยังไม่สมบูรณ์

ประวัติคณะผู้วิจัย

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	สังกัด	ประวัติการศึกษา
1	นางสาวเกสรินทร์ ยิ้มไย	สำนักงานปลัดกระทรวง ยุติธรรม	นิติศาสตรบัณฑิต
2	นางสาวขวัญตา เสกทวีลาภ	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	สังคมวิทยาและ มนุษยวิทยามหาบัณฑิต (การวิจัยทางสังคม)
3	นางสาวณัฐฐานิชัฐ ไชยศิริ	กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและ เยาวชน	สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ บัณฑิต
4	นายธรรธร มุมทอง	กรมการปกครอง	นิติศาสตรมหาบัณฑิต
5	ดร. นงศิรนาถ กุศลวงษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	นิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต
6	นางสาวนฐพร บุญยะกร	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต
7	นางสาวเยาวลักษณ์ ม่วงมี	สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A)
8	ดร. วิศรุต คิตดี	สำนักงานศาลปกครอง	Doctorate en Droit (Droit public)
9	นางสาวศิริพร พูลสวัสดิ์	กรมคุมประพฤติ	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาการให้ คำปรึกษา)
10	นางสาวสุภา ทองเพิ่ม	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต