

การจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อประชาชนใน กรุงเทพมหานคร

Dispute mediation management people sector for the people in Bangkok

ธัชชาพัฒน์ ยุktananda¹ และ ปันธิพาณ ธาราภิบาล²

Taschapat Yuktananda¹ and Panthipa Tharaphiban²

มหาวิทยาลัยเกริก

Krirk University

Email: ¹taschp23@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อประชาชนในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์การจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อประชาชนในกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อประชาชนในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า น้ำหนักเฉลี่ยด้านสังคมทั้ง 3 ด้าน เท่ากับ 3.05 ค่า S.D. เท่ากับ 0.90 แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านความเหมาะสม และด้านความเข้าใจ เป็นด้านที่มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงที่สุด 2 อันดับแรก แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะเดียวกัน ด้านการสนับสนุน มีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุดซึ่งแปรผลได้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

น้ำหนักเฉลี่ยด้านการจัดการ ทั้ง 3 ด้าน เท่ากับ 3.03 ค่า S.D. เท่ากับ 0.90 แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านหน้าที่ และด้านการกำหนดเป้าหมาย เป็นด้านที่มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงที่สุด 2 อันดับแรก แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะเดียวกัน ด้านการประเมิน มีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุดซึ่งแปรผลได้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีน้ำหนักเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 3.05 ค่า S.D. เท่ากับ 0.93 แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านการเจรจา มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงที่สุด แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพ แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการพัฒนา แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง และด้านจรรยาบรรณ แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนด้านความเป็นมืออาชีพมีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: การจัดการ; การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท; ภาคประชาชน; กรุงเทพมหานคร

Abstract

The objectives of this research are 1) To study the problem of mediation in civil disputes for the people in Bangkok 2) To analyze and synthesize the civil dispute mediation management for the people in Bangkok and 3) To suggest guidelines for developing civil dispute mediation management for the people in Bangkok. This research is quantitative research. The sample groups used in this research are: 400 people in Bangkok. The research tools used were questionnaires.

The research found that: The average weight for all 3 social aspects is 3.05. The S.D. value is 0.90. The results were found to be at a moderate level while the suitability aspect and understanding. They are the top 2 sides with the highest average weight. The results were found to be at a moderate level. Meanwhile Support side has the lowest average weight, which can be interpreted as is at a moderate level.

The average weight for all 3 aspects of management is 3.03. The S.D. value is 0.90. The results were found to be at a moderate level while on duty and setting goals. They are the top 2 sides with the highest average weight. The results were found to be at a moderate level. Meanwhile Evaluation aspect has the lowest average weight which can be interpreted as is at a moderate level.

The level of mediation in public sector disputes has an average weight of all 5 aspects equal to 3.05, S.D. value equal to 0.93. The results were found to be at a moderate level while in the negotiations has the highest average weight. The results were found to be at a moderate level, followed by efficiency. The results were found to be at a moderate level in terms of development. The results were found to be at a moderate level and ethics. The results were found to be at a moderate level, respectively. The professional aspect had the lowest average weight. which resulted in a moderate level.

Keywords: Management; Dispute mediation; People sector; Bangkok

บทนำ

สังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเป็นผลมาจากการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมทำให้ค่านิยมขนบธรรมเนียมประเพณีเปลี่ยนแปลงไป สถาบันทางสังคมอันดับแรกที่มีมนุษย์แต่ละคนจะมีประสบการณ์ตรงตั้งแต่เริ่มต้นของชีวิตที่ต่างมีความแตกต่างกันมีวิถีการดำเนินชีวิตแตกต่างหลากหลายโดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันเป็นสังคมต่อเนื่องมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วก่อให้เกิดการตัดสินใจและบทบาทหน้าที่ที่ดีสู่สังคมขนาดใหญ่ในระดับประเทศได้ (ธวัชชัยพัฒน์ ยุกตานนท์, 2565)



มนุษย์ถือว่าเป็นสัตว์สังคม จึงเป็นธรรมชาติที่มนุษย์จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน มีการทำงานและแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบตามบทบาทของแต่ละคน แต่ในขณะเดียวกันก็ได้ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาอย่างมากมาย ปัญหาทางสังคมและการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมรวมถึงสิ่งแวดล้อมที่เสื่อมโทรมส่งผลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ ปัญหาเหล่านี้ลุกลามไปสู่ปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง แม้กระทั่งศาสนา จนเกิดขบวนการที่นำปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ไปสู่การแบ่งแยกทางสังคม จากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม (ธวัชชัยพัฒน์ ยุกตานนท์, 2562)

ปัจจุบัน ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ผู้คนในสังคมทั้งเด็กและ ผู้ใหญ่สามารถที่จะเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ได้อย่างสะดวกมากขึ้น แต่เนื่องด้วยปัจจุบันทั่วโลกกำลัง เผชิญกับสถานการณ์การแพร่กระจายเชื้อ COVID-19 จึงทำให้การเว้นระยะห่างทางสังคมถูกนำมาเป็นข้อกำหนด ที่ส่งผลต่อการทำกิจกรรมของผู้คนในหลายประเภท (ธวัชชัยพัฒน์ ยุกตานนท์, 2565)

สรุปการจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนนั้นเป็นเรื่องสำคัญยิ่งในสังคมปัจจุบันเพราะว่ายิ่งสังคมได้รับการพัฒนาและได้รับเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากเท่าไรสังคมยิ่งวุ่นวายมากขึ้นดังนั้นสังคมจะต้องได้รับการพัฒนาความเพราะการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนในสังคมนั้นจะมีความขัดแย้งที่อยู่ภายในตัวตนอยู่แล้วถ้าลดความขัดแย้งภายในตัวตนจะเป็นการลดความตึงเครียดเพิ่มสันติสุขในตัวตนนั้นเท่ากับการไกล่เกลี่ยแล้วขยายวงกว้างมายังสังคมก็จะช่วยลดความขัดแย้งให้น้อยลงเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในการพัฒนาประเทศนำมาพัฒนาสังคมยิ่งเจริญเท่าไรความขัดแย้งก็จะสามารถหายไปเท่านั้นดังนั้นแล้วการจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นทางออกที่ดีเพื่อให้การจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อประชาชนในกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและสังคมจะได้รับความสงบสันติสุข

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการพิจารณาคดีในศาลต่าง ๆ เพื่อลดปริมาณคดีที่จะเข้าสู่การพิจารณาคดีครบองค์คณะตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญ และปัญหาของระบบการนัดพิจารณาคดีของศาลโดยการเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นประการสำคัญ คือ การลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี และที่สำคัญที่สุดคือ การที่ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ตนเองมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในผลหรือข้อตกลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามความเป็นจริงแล้วไม่ใช่วิธีการใหม่ที่เกิดขึ้นในศาลยุติธรรมแต่เป็นวิธีการที่ศาลยุติธรรมนำมาใช้ควบคู่ไปกับการพิจารณาคดีของศาลมาเป็นเวลานานแล้วและเมื่อศาลได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไป ก็มีการปรับแนวความคิดและปรับเปลี่ยนรูปแบบออกไป เพื่อพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เกิดประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับยุคสมัยมากยิ่งขึ้น (ศาลฎีกา, 2566)

ในปัจจุบันแม้ว่ารัฐจะใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือในการควบคุมความประพฤติของคนในสังคม โดยมีกระบวนการยุติธรรมทางอาญา อันประกอบด้วยองค์การของรัฐ คือ ตำรวจ อัยการ และศาลยุติธรรมเป็นกลไกในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งแต่ละองค์การมีภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามแบบพิธีการ เริ่มตั้งแต่การสืบสวน สอบสวน ฟ้องร้องคดีและเรื่อยไปจนกระทั่งได้มีการพิจารณาและชี้ขาดข้อพิพาททางอาญาโดยศาลยุติธรรมก็ตาม แต่การดำเนิน



กระบวนการยุติธรรมโดยองค์กรต่าง ๆ มีกฎเกณฑ์ขั้นตอนที่จะต้องปฏิบัติไปตามตัวบทกฎหมาย ซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอนวิธีการที่ซับซ้อนมาก จึงต้องใช้เวลาการดำเนินการที่ยาวนานและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมากเพื่อความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรมในการระงับข้อพิพาททางอาญาอีกทั้งเพื่อเป็นการกลั่นกรองคดีความผิดเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้ระงับลงได้โดยไม่จำเป็นต้องนำข้อพิพาทเข้ามาสู่กระบวนการยุติธรรมตามกฎหมายอันจะเป็นผลให้องค์กรต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรมมีเวลาในการพิจารณาดำเนินการกับ คดีความผิดอุกฉกรรจ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันผู้เสียหายในคดีความผิดเล็กน้อยก็ได้รับการดูแลคุ้มครองมิให้ถูกล่วงละเมิดสิทธิตามกฎหมายอาญาและมีได้ถูกทอดทิ้งจากกระบวนการยุติธรรม ดังนั้น จึงได้มีความคิดและรูปแบบวิธีการระงับข้อพิพาทนอกกระบวนการยุติธรรมทางอาญาขึ้นหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับ ความต้องการและความจำเป็นของสังคมในประเทศนั้น ๆ เช่น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Conciliation) การประนีประนอมข้อพิพาท (Mediation) การประนีประนอมยอมความ (Compromise) การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) และการชะลอการฟ้อง (Deferred Prosecution) เป็นต้น ความสำคัญของกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จากเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 “โดยที่ปัจจุบันข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาเกิดขึ้น เป็นจำนวนมาก เห็นควรให้นำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งซึ่งมีทุนทรัพย์ไม่มากนักและข้อพิพาททางอาญาบางประเภทมากำหนดเป็นกฎหมายกลางเพื่อให้หน่วยงานของรัฐ พนักงานสอบสวน หรือศูนย์ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนใช้ในการยุติหรือระงับข้อพิพาทดังกล่าว โดยคำนึงถึงความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญ ทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง เกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม ลดงบประมาณแผ่นดิน และเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้” ดังนั้น พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จึงมีความสำคัญเพราะจะเป็นกลไกที่ช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งซึ่งมีทุนทรัพย์ไม่มากนักและข้อพิพาททางอาญาบางประเภทมีระบบและมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้ไกล่เกลี่ยและการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อจัดระเบียบการประกอบอาชีพผู้ไกล่เกลี่ยและคุ้มครองประโยชน์ของคู่กรณีและบุคคลอื่น ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท ซึ่งจะช่วยลดคดีขึ้นสู่ศาลให้น้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง เกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม ลดงบประมาณแผ่นดิน และเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข (วนิดา อินทรอำนวย, 2565)

โดยปกติการระงับข้อพิพาทจะกระทำโดยการนำคดีขึ้นสู่การพิจารณาพิพากษาของศาล (Litigation) ซึ่งถือเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทเชิงบังคับ (Compulsory Dispute Resolution) ซึ่งเป็นการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากการที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดถูกโต้แย้งสิทธิหรือถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดกฎหมาย โดยผู้พิพากษาจะเป็นผู้ดำเนินการพิจารณาตามที่กฎหมายบัญญัติให้อำนาจหน้าที่ไว้ศาลจึงเป็นกลไกในการระงับข้อพิพาทที่เป็นที่ยอมรับและถือเป็นการระงับข้อพิพาทที่เป็นมาตรฐานที่สุด อย่างไรก็ตาม กระบวนการและนิติวิธีในการพิจารณาคดีของศาลนั้นมีกระบวนการและขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติซึ่งจำเป็นต้องใช้เวลาในการดำเนินการ อีกทั้ง จำเป็นต้องใช้ทุนความในการดำเนินการแทนค่าความมีภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้แม้ว่าในการตัดสินในกระบวนการปกติโดยศาลจะทำให้คดีสิ้นสุด



ลง แต่หลายกรณีพบว่าเมื่อคดีความสิ้นสุดแต่กลับก่อให้เกิดความขัดแย้งมากขึ้น เพราะคู่ความไม่ได้พึงพอใจการตัดสินคดีดังกล่าว ซึ่งมีหลายกรณีที่เป็นข้อพิพาทระหว่างคนในครอบครัว ญาติพี่น้อง หรือคนในชุมชน และหลายกรณีเป็นข้อพิพาทหรือความผิดเล็กน้อยที่ไม่จำเป็นต้องนำคดีความมาฟ้องร้องเป็นข้อพิพาทในชั้นพิจารณาของศาล เพราะเมื่อนำคดีไปสู่การพิจารณาและจบลงด้วยการตัดสินให้ฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายชนะคดีและอีกฝ่ายเป็นฝ่ายแพคดีย่อมทำให้เกิดความแตกแยกขึ้นในสังคม หรือในกรณีที่เป็นคดีความผิดทางอาญาก็ถือเป็นประวัติติดตัวผู้กระทำโดยไม่จำเป็น เป็นต้น ปัจจุบันได้มีการตราพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยบัญญัติให้นำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในกรณีมีข้อพิพาททางแพ่งซึ่งมีทุนทรัพย์ไม่มาก และข้อพิพาททางอาญาบางประเภทที่สามารถไกล่เกลี่ยได้ โดยกฎหมายฉบับนี้ถือเป็นกฎหมายที่หน่วยงานของรัฐพนักงานสอบสวน รวมถึงการเปิดโอกาสให้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนขึ้นเพื่อนำกฎหมายฉบับดังกล่าวไปใช้ในการยุติหรือระงับข้อพิพาท โดยต้อง ความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญ ทั้งนี้เพื่อทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง เกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม ลดงบประมาณแผ่นดิน และเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข จึงควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ที่ดำเนินการโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และวิเคราะห์ถึงปัญหาทางกฎหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 (อุดม งามเมืองสกุล และวิมลเรขา ศิริชัยวรารณ, 2563)

จากการที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องมีค่าใช้จ่าย และคู่กรณีจากกันด้วยสัมพันธภาพที่ดี เพียงคู่กรณีสามารถยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง ไม่ต้องเสียค่าจ้างทนายความ ไม่ต้องยื่นฟ้องต่อศาล ไม่ต้องรอผลคำพิพากษา โดยมี ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการพูดคุย ถ้าสามารถตกลงกันได้ก็จะมีการทำบันทึกข้อตกลง ซึ่งคู่กรณีต้องปฏิบัติตามข้อตกลงนั้น หากคู่กรณีไม่ปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงก็สามารถยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามคำบังคับ ถ้าการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ คู่กรณีก็สามารถยื่นฟ้องต่อศาล ที่มีเขตอำนาจบังคับต่อไปจากข้อมูลผลการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ณ วันที่ 19 กรกฎาคม 2565 พบว่ามีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ที่จัดตั้งขึ้นตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จำนวน 874 ศูนย์ ประกอบด้วย ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ที่จัดตั้งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 255 ศูนย์ และจัดตั้งในต่างจังหวัด จำนวน 619 ศูนย์ มีผู้ไกล่เกลี่ยขึ้นทะเบียนภาคีรัฐ จำนวน 3,122 คน และภาคประชาชน จำนวน 3,278 คน เป็นผลให้สามารถ ลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล 22,426 คดี ประกอบด้วย คดีแพ่ง 22,393 คดี และคดีอาญา จำนวน 33 คดี ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่ายประชาชนได้ จำนวน 2,908,581,984 บาท และลดต้นทุนภาครัฐได้จำนวน 2,428,206 บาท (อุบลวรรณ ชันธิรัญ, 2565)

ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อประชาชนในกรุงเทพมหานครด้วยในปัจจุบันความขัดแย้งเกิดขึ้นมาอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการทะเลาะจนถึงขั้นการขึ้นศาลฟ้องร้องเป็นคดีและสูญเสียทรัพย์สินรวมถึงเวลาไปมากมายในการจ้างทนายความมาต่อสู้กันในชั้นศาล



การใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจะช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายได้เป็นอย่างมากและช่วยประหยัดเวลาเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันกรุงเทพมหานครเป็นสถานที่ที่เกิดความขัดแย้งเป็นอย่างมากจึงจำเป็นต้องมีระบบของการใกล้เคียงข้อพิพาทที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน การศึกษาครั้งนี้เพื่อหากระบวนการแนวคิดทฤษฎีบริบทในการเสริมสร้างการใกล้เคียงข้อพิพาทของภาคประชาชนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และประชาชนสามารถเข้าใจระบบการใกล้เคียงข้อพิพาทได้อย่างถูกต้องวิธีเพื่อที่จะรู้เท่าทันและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อประชาชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์การจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อประชาชนในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อประชาชนในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์สังเคราะห์สรุปให้เห็นถึงการจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,494,932 คน (สสข สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565) กลุ่มตัวอย่างในการทำแบบสอบถามในครั้งนี้ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีจำนวนมาก มีความแตกต่างกันระหว่างหน่วยสุ่มที่สามารถจำแนกออกเป็นชั้นภูมิ (Stratum) เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วนครอบคลุมและคำนวณหาจำนวนตัวอย่างตามสูตรทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 400 คน (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2560)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยการศึกษาดูเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ส่วนประกอบของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้



ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของประชาชนเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบ 1 ข้อ จากตัวเลือกหลายข้อ ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา และ 4) อาชีพ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสังคม ประกอบด้วย 1) การสนับสนุน 2) ความเหมาะสม และ 3) ความเข้าใจ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการจัดการ ประกอบด้วย 1) การกำหนดเป้าหมาย 2) หน้าที่ และ 3) การประเมิน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย 1) การพัฒนา 2) การเจรจา 3) ประสิทธิภาพ 4) ความเป็นมืออาชีพ และ 5) จรรยาบรรณ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงจนมีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้ไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง แจกจ่ายและเก็บแบบสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง รับแบบสอบถามกลับคืน ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์แล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับด้านสังคม ร่วมกับการจัดการ และระดับการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยจากตัวแปรต่าง ๆ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยการลงรหัสข้อมูลที่ได้ทั้งหมดเพื่อเตรียมสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ หลังจากนั้นจึงใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติทั้งเชิงพรรณนา เพื่อวิเคราะห์น้ำหนักของด้านแต่ละด้านที่ศึกษาและใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างด้านสังคม และด้านการจัดการ

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 202 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 50.5 และ เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 เป็นผู้มีอายุระหว่าง 26-40 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 รองลงมาผู้มีอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 ผู้มีอายุระหว่าง 41-50 ปี



มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 ผู้มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 รองลงมาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 และส่วนใหญ่ทำอาชีพทั่วไป จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 รองลงมาเป็นผู้ใกล้ชิด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 และยังไม่ทำงาน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ตามลำดับ

2. สรุประดับค่าเฉลี่ยของด้านที่ศึกษา

2.1 ด้านสังคม

ตารางที่ 1 ภาพรวมของด้านสังคม

ด้านสังคม	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
การสนับสนุน	3.01	0.88	ปานกลาง
ความเหมาะสม	3.07	0.95	ปานกลาง
ความเข้าใจ	3.06	0.86	ปานกลาง
ภาพรวม	3.05	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 น้ำหนักเฉลี่ยด้านสังคมทั้ง 3 ด้าน เท่ากับ 3.05 ค่า S.D. เท่ากับ 0.90 แปลผลได้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านความเหมาะสม และด้านความเข้าใจ เป็นด้านที่มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงที่สุด 2 อันดับแรก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และ 3.06 ทั้งหมดแปลผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่า S.D. เท่ากับ 0.95 และ 0.86 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกัน ด้านการสนับสนุน มีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.01 ค่า S.D. เท่ากับ 0.88 ซึ่งแปลผลได้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านการจัดการ

ตารางที่ 2 ภาพรวมของด้านการจัดการ

ด้านการจัดการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
การกำหนดเป้าหมาย	3.05	0.91	ปานกลาง
หน้าที่	3.07	0.88	ปานกลาง
การประเมิน	2.98	0.92	ปานกลาง
ภาพรวม	3.03	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 น้ำหนักเฉลี่ยด้านการจัดการ ทั้ง 3 ด้าน เท่ากับ 3.03 ค่า S.D. เท่ากับ 0.90 แปลผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านหน้าที่ และด้านการกำหนดเป้าหมาย เป็นด้านที่มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงที่สุด 2 อันดับแรก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และ 3.05 ทั้งหมดแปลผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่า S.D. เท่ากับ 0.88 และ 0.91 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกัน ด้านการประเมิน มีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 2.98 ค่า S.D. เท่ากับ 0.92 ซึ่งแปลผลได้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง



2.3 ระดับการจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน

ตารางที่ 3 ภาพรวมของระดับการจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน

ระดับการจัดการการใกล้เคียง ข้อพิพาทภาคประชาชน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
การพัฒนา	3.05	0.87	ปานกลาง
การเจรจา	3.10	0.99	ปานกลาง
ประสิทธิภาพ	3.07	0.86	ปานกลาง
ความเป็นมืออาชีพ	3.00	0.94	ปานกลาง
จรรยาบรรณ	3.01	0.99	ปานกลาง
ภาพรวม	3.05	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 ระดับการจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนมีน้ำหนักเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 3.05 ค่า S.D. เท่ากับ 0.93 ซึ่งแปลผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านการเจรจา มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.10 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.99 ซึ่งแปลผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพ มีน้ำหนักเฉลี่ย เท่ากับ 3.07 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.86 ซึ่งแปลผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการพัฒนา มีน้ำหนักเฉลี่ย เท่ากับ 3.05 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.87 ซึ่งแปลผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง และด้านจรรยาบรรณ มีน้ำหนักเฉลี่ย 3.01 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.99 ตามลำดับ ส่วนด้าน ความเป็นมืออาชีพมีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เท่ากับ 3.00 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.94 ซึ่งแปลผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4 สรุปเมทริกซ์ผลการทดสอบสมมติฐานด้านประชากรศาสตร์

ด้านประชากรศาสตร์	ระดับการจัดการการใกล้เคียงข้อ พิพาท
1.1 เพศ	ไม่มีความแตกต่าง
1.2 อายุ	ไม่มีความแตกต่าง
1.3 ระดับการศึกษา	แตกต่าง
1.4 อาชีพ	ไม่มีความแตกต่าง

จากตารางที่ 4 สรุปได้ว่า มีเพียงด้านระดับการศึกษาเท่านั้น ที่มีระดับการจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



3. สรุปผลการวิจัยแยกตามวัตถุประสงค์

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อประชาชนในกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. น้ำหนักเฉลี่ยด้านสังคมทั้ง 3 ด้าน เท่ากับ 3.05 ค่า S.D. เท่ากับ 0.90 แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านความเหมาะสม และด้านความเข้าใจ เป็นด้านที่มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงที่สุด 2 อันดับแรก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และ 3.06 ทั้งหมดแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่า S.D. เท่ากับ 0.95 และ 0.86 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกัน ด้านการสนับสนุน มีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.01 ค่า S.D. เท่ากับ 0.88 ซึ่งแปรผลได้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

2. น้ำหนักเฉลี่ยด้านการจัดการ ทั้ง 3 ด้าน เท่ากับ 3.03 ค่า S.D. เท่ากับ 0.90 แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านหน้าที่ และด้านการกำหนดเป้าหมาย เป็นด้านที่มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงที่สุด 2 อันดับแรก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และ 3.05 ทั้งหมดแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่า S.D. เท่ากับ 0.88 และ 0.91 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกัน ด้านการประเมิน มีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 2.98 ค่า S.D. เท่ากับ 0.92 ซึ่งแปรผลได้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

3. ระดับการจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนมีน้ำหนักเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 3.05 ค่า S.D. เท่ากับ 0.93 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านการเจรจา มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.10 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.99 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพ มีน้ำหนักเฉลี่ย เท่ากับ 3.07 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.86 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการพัฒนา มีน้ำหนักเฉลี่ย เท่ากับ 3.05 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.87 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง และด้านจรรยาบรรณ มีน้ำหนักเฉลี่ย 3.01 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.99 ตามลำดับ ส่วนด้านความเป็นมืออาชีพมีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เท่ากับ 3.00 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.94 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์การจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อประชาชนในกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษา พบว่า ด้านประชากรศาสตร์ของประชาชนในกรุงเทพมหานครด้านใด ที่มีระดับการจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาท แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อยู่ 1 ด้าน คือ ด้านระดับการศึกษา ส่วนด้านเพศ อายุ และอาชีพ ล้วนแล้วแต่มีระดับการจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อประชาชนในกรุงเทพมหานคร

1. ด้านสังคม จากผลการศึกษาพบว่า ด้านสังคมที่ส่งผลต่อระดับการจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย



1.1 ด้านการสนับสนุน โดยมีค่า $t = 2.365$ หมายความว่า ด้านการสนับสนุนมีผลต่อระดับการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และมีขนาดของอิทธิพลต่อกันเท่ากับ 2.365 หน่วย

1.2 ด้านความเข้าใจ โดยมีค่า $t = 1.710$ หมายความว่า ด้านความเข้าใจมีผลต่อระดับการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และมีขนาดของอิทธิพลต่อกันเท่ากับ 1.710 หน่วย

2. ด้านการจัดการ จากผลการศึกษาพบว่า ด้านการจัดการที่ส่งผลต่อระดับการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย

2.1 ด้านการกำหนดเป้าหมาย โดยมีค่า $t = 2.341$ หมายความว่า ด้านการกำหนดเป้าหมายมีผลต่อระดับการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และมีขนาดของอิทธิพลต่อกันเท่ากับ 2.341 หน่วย

2.2 ด้านหน้าที่ โดยมีค่า $t = 2.088$ หมายความว่า ด้านหน้าที่มีผลต่อระดับการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และมีขนาดของอิทธิพลต่อกันเท่ากับ 2.088 หน่วย

2.3 ด้านการประเมิน โดยมีค่า $t = 1.956$ หมายความว่า ด้านการประเมินมีผลต่อระดับการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และมีขนาดของอิทธิพลต่อกันเท่ากับ 1.956 หน่วย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อประชาชนในกรุงเทพมหานคร

1. นำหนักเฉลี่ยด้านสังคมทั้ง 3 ด้าน โดยด้านความเหมาะสม และด้านความเข้าใจ เป็นด้านที่มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงที่สุด 2 อันดับแรก ในขณะเดียวกัน ด้านการสนับสนุน มีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุด การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้เข้ามาช่วยเหลือประชาชนให้เกิดความเหมาะสมสามารถแบ่งเบาภาระทางสังคมได้ แต่ประชาชนบางส่วนยังขาดความเข้าใจในระบบของการไกล่เกลี่ย และยังขาดการสนับสนุนจากภาครัฐ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพงศ์ ปิ่นอนงค์ ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 พบว่า การนำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมาใช้ ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการ ด้านการยุติธรรมได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น ถือเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งให้กับประชาชน เป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายทั้งภาครัฐและประชาชนทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง เกิดความสมานฉันท์ขึ้น ในสังคม และช่วยเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข สอดคล้องกับหลักการทางงานของภาครัฐ ที่ต้องการให้บริการด้านยุติธรรมภายใต้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม เมื่อเหตุการณ์บ้านเมืองมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต จำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐต้องมี การปรับปรุงทั้งตัวบทกฎหมายและทบทวนกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมโดยรวม



2. น้าหนักเฉลี่ยด้านการจัดการ ทั้ง 3 ด้าน โดยด้านหน้าที่ และด้านการกำหนดเป้าหมาย เป็นด้านที่มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงที่สุด 2 อันดับแรก ในขณะเดียวกัน ด้านการประเมิน ในระบบการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีการจัดแบ่งหน้าที่ในการช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเหมาะสมมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน แต่การประเมินในการปฏิบัติยังมีจุดบกพร่องที่ต้องเกิดการแก้ไข สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดม งามเมือง สกกุล และวิมลเรขา ศิริชัยราวรรณ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง กฎหมายการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พบว่า ควรปรับปรุงแก้ไขประกาศกระทรวงยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2562 โดยเฉพาะคุณสมบัติและหลักสูตรอบรมเพื่อส่งเสริมการขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยให้มีจำนวนเพียงพอต่อการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเช่น ปรับปรุงวิธีการฝึกอบรม โดยเพิ่มระบบการอบรมผ่านระบบออนไลน์ และการเทียบโอนประสบการณ์ให้แก่ผู้ที่เคยทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งการยกระดับเครือข่ายศูนย์ยุติธรรมชุมชนที่มีความพร้อมเพื่อจัดตั้งเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบ เพราะศูนย์ยุติธรรมชุมชนเป็นเครือข่ายที่มีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีบุคลากรซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกับชุมชน ซึ่งจะเอื้อให้การใช้กระบวนการระงับข้อพิพาทภาคประชาชนโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนประสบความสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพ นอกจากนี้ จะต้องสร้างการรับรู้ด้านกฎหมาย การเคารพสิทธิหน้าที่และการปฏิบัติตามกฎหมายแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดโอกาสการกระทำผิด การเกิดข้อขัดแย้ง และข้อพิพาทในสังคม ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจถึงประโยชน์ของการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน

3. ระดับการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีน้ำหนักเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน โดยด้านการเจรจา มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการพัฒนา และด้านจรรยาบรรณ ส่วนด้านความเป็นมืออาชีพมีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุด การเจรจาเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการไกล่เกลี่ยเพราะจะสามารถช่วยให้ปัญหาความขัดแย้งเบาลงและเกิดประสิทธิภาพได้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในปัจจุบันควรเกิดการพัฒนาต่อยอดไปเรื่อย ๆ รวมไปถึงผู้ไกล่เกลี่ยสิ่งที่สำคัญที่สุดคือการมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน แต่ในปัจจุบันผู้ไกล่เกลี่ยบางคนขาดความเป็นมืออาชีพด้วยการหลงในอำนาจเงินตรา สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบลวรรณ ชันธสิริ (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยพุทธสันติวิธี: กรณีศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอลำดวน จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า การเริ่มก่อตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ คณะทำงาน จำเป็นจะต้องศึกษากระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 รวมถึงข้อกำหนด กฎกระทรวง ระเบียบ และข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องครบถ้วน คณะทำงาน และเจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ย ควรได้รับการพัฒนาทักษะ การจัดการกระบวนการการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ความรู้ในเรื่องกฎหมายทั่วไป และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย สำหรับคณะทำงานที่ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ควรจะต้องมีความรู้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตาม พรบ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และได้รับการอบรมกฎหมายที่



เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายแพ่ง กฎหมายอาญา อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานและการไกล่เกลี่ย มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์การจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อประชาชนในกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษา พบว่า ด้านประชากรศาสตร์ของประชาชนในกรุงเทพมหานครด้านใด ที่มีระดับการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน แตกต่างกัน คือ ด้านระดับการศึกษา ส่วนด้านเพศ อายุ และอาชีพ ส่วนแล้วแต่มีระดับการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชฐาพัฒน์ ยุกตานนท์ (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง พบว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนานั้นหากพิจารณาให้เห็นอย่างลึกซึ้งเสียแล้วก็จะพบว่ามีจุดมุ่งหมายเดียวกันกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคือนำพาผู้คนออกเสียจากความขัดแย้งของชีวิตและความขัดแย้งที่ต้องเผชิญกับสังคมความขัดแย้งของชีวิตมนุษย์นั้นคือถูกบีบคั้นอยู่ด้วยความทุกข์ในขณะที่ความขัดแย้งในทางสังคมถูกบีบคั้นด้วยปัญหาต่างๆการที่จะแก้ปัญหาความขัดแย้งได้จึงต้องรู้ถึงเหตุและปัจจัยของความขัดแย้งและสามารถลงมือแก้ปัญหาความขัดแย้งเหล่านั้นได้อย่างตรงจุดของประเด็นของปัญหาเช่นเดียวกับการรักษาคนไข้ของหมอที่หมอจำเป็นต้องรู้สาเหตุและอาการของโรคเพื่อจะได้สามารถรักษาคนไข้ให้หายจากโรคได้

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อประชาชนในกรุงเทพมหานคร

1. ด้านสังคม ที่ส่งผลต่อระดับการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย ด้านการสนับสนุน และด้านความเข้าใจ
2. ด้านการจัดการ ที่ส่งผลต่อระดับการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย ด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านการประเมิน และด้านการประเมิน

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนด้านหลัก ๆ ที่สำคัญมี 2 ด้านคือด้านสังคมและด้านการจัดการ การจะจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพได้นั้นจะต้องมีการสนับสนุนจากภาครัฐ และสังคมควรมีการจัดการที่เหมาะสมวางระบบรากฐานที่ดีแบ่งสัดส่วนหน้าที่ตามความเหมาะสมในการปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีการประเมินจากทางภาครัฐเพื่อดูประสิทธิภาพความเป็นกลางสร้างความเชื่อมั่นอาชีพของผู้ทำการไกล่เกลี่ยให้เกิดจรรยาบรรณที่ถูกต้อง พัฒนาการเจรจาต่อรองให้สามารถมาอยู่ตรงกลางได้เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และสิ่งที่สำคัญคือการสร้างความเข้าใจในระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้กับประชาชนที่จะสามารถรู้เท่าทันเหตุการณ์และลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นรวมถึงการสร้างผลประโยชน์ต่าง ๆ แก่ประชาชนลดการใช้จ่ายและเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ควรมีการส่งเสริมการพัฒนาบุคคลในสังคมให้เข้าใจในบริบทของการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนให้มากขึ้นเพื่อให้บุคคลในสังคมมีความเข้าใจและสามารถเข้าถึงได้ง่าย
- 2) การจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนควรส่งเสริมให้เกิดการพูดคุยเจรจาด้วยเหตุและผลไม่ใช่อารมณ์ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งและสามารถลดค่าใช้จ่ายของประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- 1) ภาครัฐควรออกระเบียบให้มีการจัดทำแผนงานหรือกิจกรรมที่เหมาะสมในการจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติแบบเดียวกัน
- 2) การใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 นำไปจัดการให้เกิดผลลัพธ์ที่เหมาะสมกับแต่ละปัญหา ตามบริบทที่เกิดขึ้นแล้วแต่สถานการณ์ให้เหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจศึกษาควรประยุกต์ใช้การเก็บข้อมูลที่ลงลึกถึงรายละเอียด ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างครอบคลุม จากการทำแบบสอบถาม และลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกกับประชาชนในกรุงเทพมหานคร ศึกษาความคิดเห็นเรื่องของการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ประโยชน์ และจุดด้อยที่ได้รับ ความพึงพอใจเพื่อเสริมสร้างเป็นข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปใช้ในอนาคตได้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา.(2560). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: สยามลดา.
- ธัชรัฐชาพัฒน์ ยุกตานนท์. (2562). พุทธจริยศาสตร์: ทางเลือกของการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร., 6(ฉบับพิเศษ), 624-634.
- ธัชรัฐชาพัฒน์ ยุกตานนท์. (2565). กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (ดุชนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต).มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ธัชรัฐชาพัฒน์ ยุกตานนท์. (2565). การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการเรียนการสอนแบบออนไลน์ภายใต้สถานการณ์การแพร่ของเชื้อไวรัส COVID-19. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร., 10(2), 509-522.
- ยุทธพงศ์ ปิ่นอนงค์. (2564). แนวทางการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562. สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2566, จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=86338&filename=house2558_2



- วนิดา อินทรอำนวย. (2565). กฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2566, จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/elaw_parcy/ewt_dl_link.php?nid=2970.
- ศาลฎีกา. (2566). วิวัฒนาการระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล. สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2566, จาก <http://www.supremecourt.or.th/วิวัฒนาการระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล>.
- สสช สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). สถิติประชากรศาสตร์ ประชากรและเคหะ. สืบค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2566, จาก <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/01.aspx>
- อุดม งามเมืองสกุล และวิมลเรขา ศิริชัยวรารณ. (2563). กฎหมายการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน. วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 49(2), 297– 315.
- อุบลวรรณ ชันธหิรัญ. (2565). รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยพุทธสันติวิธี: กรณีศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอบางบาล จังหวัดสุรินทร์. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rdEd. New York: Harper and Row Publications.

