



ปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชน
อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

โดย

นางสาวณัฐธนิชา ชวนประเสริฐ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2557
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชน
อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

โดย

นางสาวณัฐธินิชา ชวนประเสริฐ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2557
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



PROBLEMS OF MEDIATION AT COMMUNITY JUSTICE NETWORK
CASE STUDY MEDIATION OFFICERS AT KHOK SAMRONG
COMMUNITY JUSTICE CENTER, LOPBURI DISTRICT

BY

MISS NUTTANICHA CHONPRASERT



A MINOR THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
IN CRIMINAL JUSTICE ADMINISTRATION
DEPARTMENT OF SOCIAL WORK
FACULTY OF SOCIAL ADMINISTRATION
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2014
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวณัฐนิชา ชวนประเสริฐ

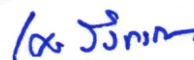
เรื่อง

ปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชน
อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานยุติธรรม

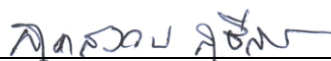
เมื่อ วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2558

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์



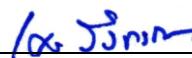
(รองศาสตราจารย์ ดร.เดชา สังขวรรณ)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ สูดสงวน สุธีสร)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร.เดชา สังขวรรณ)

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ย ระดับข้อพิพาทกรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
ชื่อผู้เขียน	นางสาวณัฐธนิชา ชวนประเสริฐ
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	การบริหารงานยุติธรรม สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รองศาสตราจารย์ สุดสงวน สุธีสร
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี” มีวัตถุประสงค์ เพื่อทบทวนวิธีการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทโดยชุมชน เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในชุมชนของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แสวงหาแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร โดยการศึกษาจากทฤษฎีและแนวคิดในตำรา วารสาร โครงการ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสารเผยแพร่ในหน่วยงานของกระทรวงยุติธรรม และการศึกษาภาคสนามโดยใช้แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ สมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 103 คน และสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทที่กองพัฒนาศูนย์ยุติธรรมชุมชน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม และสำนักงานยุติธรรมจังหวัดลพบุรี คือ นักวิชาการยุติธรรมชำนาญการ และนักวิชาการยุติธรรม

จากการศึกษา ในเรื่องปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.23$) โดยพบว่า กลุ่มประชากรตัวอย่างเห็นว่า ปัญหา

ด้านหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเป็นปัญหาระดับมาก กล่าวคือ การสนับสนุนจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นในด้านงบประมาณ การประสานงานจากเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง หรือแม้แต่การจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะในการไกล่เกลี่ยนั้นมีส่วนสำคัญในการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชน เพราะการเสริมแรงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้น จะก่อให้เกิดการขับเคลื่อนในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ปัญหาด้านคู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย พบว่า การชี้แจงให้คู่พิพาทได้ทำความเข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ย จะสามารถทำให้คู่พิพาทมีความยินยอมในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและมีการชี้แจงข้อเท็จจริงในด้านของข้อมูลได้ง่ายขึ้น ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย พบว่า การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้เข้าร่วมในกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทโดยเครือข่ายยุติธรรมชุมชน จะทำให้ประชาชนได้เข้าถึงความยุติธรรมได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว รวมถึงเป็นการลดความขัดแย้งระหว่างคู่พิพาท ด้านสถานที่ พบว่า การสร้างบรรยากาศที่ดี และการสร้างสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยกับคู่พิพาทในการไกล่เกลี่ย รวมถึงการจัดสถานที่/ห้องไกล่เกลี่ยให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมไม่มีผู้คนเดินพลุกพล่าน จะช่วยทำให้เกิดความเป็นกันเอง และไม่ก่อให้เกิดบรรยากาศที่ตึงเครียด จนนำไปสู่ความล้มเหลวในการไกล่เกลี่ย ด้านเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย พบว่า เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรเป็นผู้ที่มีองค์ความรู้ ทักษะ ในด้านการไกล่เกลี่ยที่เพียงพอ และสามารถควบคุมสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ทันท่วงที รวมถึงการเข้าใจในบทบาทหน้าที่ในการไกล่เกลี่ย คือ การวางตัวให้เป็นกลางและดำเนินการอย่างไม่มีอคตินั้น เพราะคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะที่รวบรวมได้จากการศึกษา สรุปได้ว่า การแก้ไขปัญหาในด้านการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทด้านหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ควรได้รับการสนับสนุนและการประสานงานอย่างต่อเนื่องในด้านการไกล่เกลี่ย รวมถึงเร่งรัดการจัดโครงการฝึกอบรมเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย ด้านคู่พิพาทในการเข้าสู่การไกล่เกลี่ย ควรมีการชี้แจงให้ทราบถึงรายละเอียดในการเข้ารับ การไกล่เกลี่ย ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย ควรมีการจัดทำเอกสารให้ความรู้ ขั้นตอน กระบวนการ ประโยชน์ และการปฏิบัติตนเมื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ด้านสถานที่ ควรปรับปรุง ทัศนียภาพห้องไกล่เกลี่ยให้มีบรรยากาศที่ดี และมีสัดส่วนที่เหมาะสม ด้านผู้ไกล่เกลี่ย ควรมีการพัฒนาในเรื่องขององค์ความรู้ ความชำนาญในการไกล่เกลี่ย โดยการเข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงานราชการ เพื่อส่งเสริมให้กระบวนการไกล่เกลี่ยเกิดผลสำเร็จ และข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป คือ ควรศึกษาความพึงพอใจของคู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย รวมถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท

Minor Thesis Title	PROBLEMS OF MEDIATION AT COMMUNITY JUSTICE NETWORK CASE STUDY MEDIATION OFFICERS AT KHOK SAMRONG COMMUNITY JUSTICE CENTER, LOPBURI DISTRICT
Author	Miss Nuttanicha Chonprasert
Degree	Master of Arts
Department/Faculty/University	Criminal Justice Administration Social Administration Thammasat University
Minor Thesis Advisor	Associate Professor Sudsanguan Suthisorn
Academic Year	2014

ABSTRACT

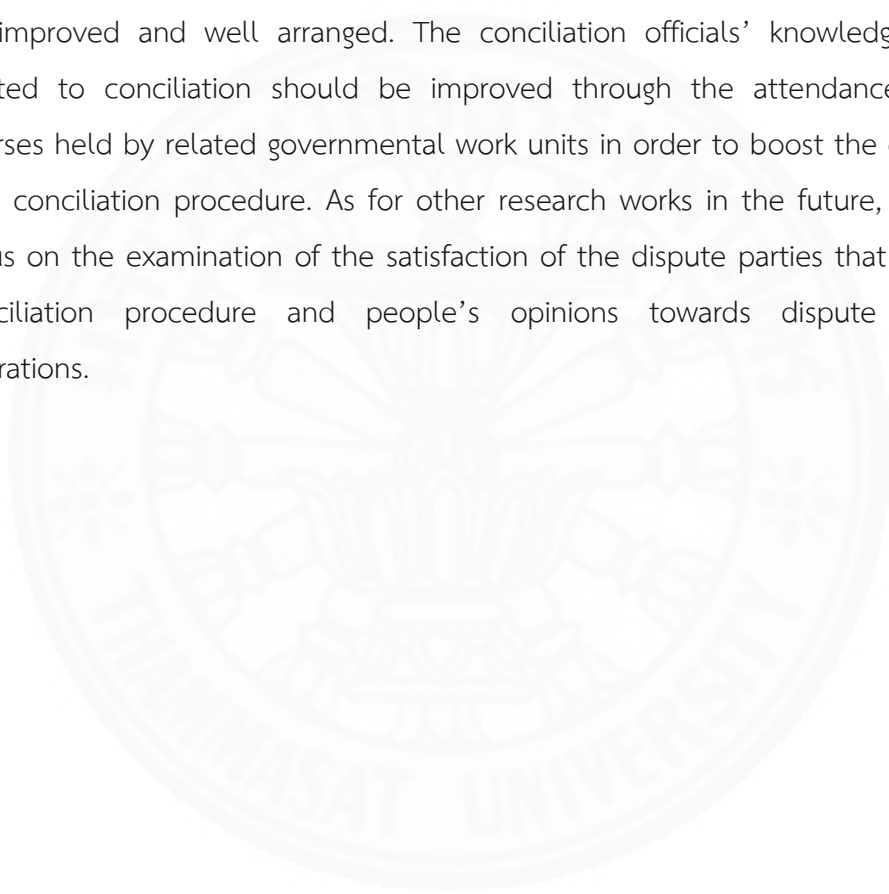
The objectives of the study on ‘Problems of Mediation at Community Justice Network Case Study Mediation Officers at Khok Samrong Community Justice Center, Lopburi district’ are to review the operations for conciliating the disputes in the community, to explore the problems and obstacles of the conciliation of disputes in Khok Samrong District, Lopburi Province, and to find ways to boost the effectiveness in conciliating the disputes. This study is a survey research work that incorporates documentary research, whereby secondary data are retrieved from documents and text books of related theories and approaches, journals, study projects, research reports and documents publicized by work units of the Ministry of Justice, and field study, whereby primary data are collected with a questionnaire. Statistics used for analyzing the data are frequencies, percentages, arithmetic means and standard deviations. The data are collected with a questionnaire and an interview script. The populations of this research project are 103 members of the Community Justice Center of Khok Samrong District, Lopburi Province of the Community Justice Network, and interviewed experts who work on dispute conciliation at for Community Justice Development Division, Office or the Permanent

Secretary of Ministry of Justice, and Justice Office of Lopburi Province, who are justice expert scholars and justice scholars.

The findings from this study show that the overall problem that the conciliation officials of the Community Justice Center of Khok Samrong District, Lopburi Province, is in the moderate level ($\bar{X}=3.23$). It is also found out that the issue that the studied populations deem to be highly problematic is the issue concerning the supports from related governmental work units. Such supports, including the budgets, the continuous collaborations from related officials and the training that improve the conciliation officials' related skills, play important roles in boosting the effectiveness of the conciliation operations of the officials of the justice center because such supports are the reinforcements that drive the operations in the effective manners. The second most problematic issue is the parties in a dispute. It is discovered that the dispute parties must be well-informed so that they will understand the conciliation procedure and become willing to enter the procedure by providing truthful information and data. Concerning the conciliation procedure, it is discovered that the public relations work that encourages people to attend the conciliation procedure for their disputes by the Community Justice Network enables the people to access to justice in the convenient and fast manner, and decreases the conflicts between the parties in a dispute. Concerning the place, it is reflected that good ambience and good relationships between conciliation officials and dispute parties and a conciliation office that is properly arranged and located in area that is not crowded with people will create friendly ambience and avoid the depressing ambience that leads to the failure of a conciliation procedure. Concerning the conciliation officials, it is discovered that the officials are supposed to have sufficient knowledge and skills that are related to conciliation operations, and to immediately control unexpected situations. In addition, the officials must understand their roles in conciliating the disputes by realizing that they have to be objective and work without any bias. These characteristics lead to the success of a conciliation operation.

Concerning the suggestions from this study, they can be concluded as follows. To solve the problems concerning the conciliation operations, all related

governmental work units must receive continuous supports and collaborations. Also, training courses that improve the capabilities of conciliation officials should be held. As for dispute parties, they should be informed of the details of the conciliation procedure. The conciliation procedure must be informed through the publication of documents that inform readers of the steps in a conciliation procedure, the benefits of the procedure and the recommendations for the dispute parties who enter a conciliation procedure. As for the place, the ambience of a conciliation office should be improved and well arranged. The conciliation officials' knowledge and skills related to conciliation should be improved through the attendance in training courses held by related governmental work units in order to boost the effectiveness of a conciliation procedure. As for other research works in the future, they should focus on the examination of the satisfaction of the dispute parties that enter into a conciliation procedure and people's opinions towards dispute conciliation operations.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง “ปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ” ได้เสร็จสมบูรณ์ดีนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ รวมถึงข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาในการศึกษาและการทำสารนิพนธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร.เตชา สังขวรรณ ประธานกรรมการสารนิพนธ์ที่ให้ทั้งความรู้ และข้อคิดเห็นต่างๆที่ทำให้ผู้ศึกษาเกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น และรองศาสตราจารย์ สุตสงวน สุธีสร กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาภายใน ที่ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุด ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความเมตตาและความเอาใจใส่ รวมถึงกำลังใจอย่างดียิ่งจากอาจารย์ทั้งสองท่านที่เป็นหัวใจสำคัญให้ผู้ศึกษาได้มีพลังในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ว่าที่ร้อยโท ชีวีวัฒน์ หวานอารมณ นักวิชาการยุติธรรมชำนาญการและคุณเตือนใจ สมานมิตร ที่ได้ให้ความรู้เพิ่มเติมในส่วนที่ผู้ศึกษายังไม่เข้าใจอย่างชัดเจน รวมถึงคุณคุณานนต์ อนุโลก ที่ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลในพื้นที่

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้ และที่ขาดไม่ได้คือคุณปัญญาภักดิ์ วารายานนท์ ที่ช่วยเก็บรวบรวมแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในน้ำใจของทุกท่าน

ขอขอบคุณ คุณยุทธชาติ วงศ์ประทุม ที่ช่วยสอนและให้คำแนะนำดี ๆ ในการใช้โปรแกรมทางสถิติ จนสามารถทำให้ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

ขอขอบคุณมิตรภาพที่ดีจากเพื่อน ๆ คุณมิ่ง ภัทรา คุณยุ้ย อัจฉนา คุณภูมิ กฤตภูมิ คุณต๊ะ ณิชรุจา คุณไอซ์ สิริธร และคุณชมพู ชมพูนุช รวมถึงสมาชิกกรรรมรุ่น MCJA 16 ที่ช่วยกันเป็นกำลังใจและให้คำแนะนำจนทำให้ทุกอย่างผ่านไปได้ด้วยดี

ประการสุดท้ายขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อไสว และคุณแม่พรสวรรค์ ผู้ที่มีพระคุณสูงสุดในชีวิต รวมถึงญาติสนิทที่รักทุกท่านอาทิ คุณลุงดำรง คุณป้าพิสมัย คุณน้าจันทร์เพ็ญ อาจารย์ผ่องอำไพ น้องกมลชนก ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ คอยให้กำลังใจและแรงสนับสนุนที่ดี ทำให้ผู้ศึกษาอดทน ฝ่าฟันอุปสรรคทุกประการไปได้ด้วยดีจนจบการศึกษา

นางสาวณัฐธิดา ชวนประเสริฐ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 มุลเหตุจูงใจในการศึกษา	5
1.3 วัตถุประสงค์การศึกษา	6
1.4 นิยามศัพท์	7
1.5 ขอบเขตการศึกษา	8
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	10
2.1.1 ที่มาของนโยบายกระทรวงยุติธรรมด้านยุติธรรมชุมชน	10
2.1.2 การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	27
2.1.3 แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	35
2.1.4 ทฤษฎีการแก้ปัญหา	36
2.1.5 ทฤษฎีความขัดแย้ง (Conflict theory)	39

	(8)
2.1.6 ทฤษฎีประโยชน์สาธารณะและบริการสาธารณะ (Public Interest and Public Service Theory)	41
2.1.7 แนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative justice Practice)	45
2.1.8 ทฤษฎีบทบาท (Role Theory)	50
2.1.9 ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (Personality Theory)	50
2.2 ศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรงจังหวัดลพบุรี	53
2.2.1 ที่มาและความสำคัญ	53
2.2.2 การใกล้เคียงระงับข้อพิพาท	56
2.3 ข้อมูลของการใกล้เคียงระงับข้อพิพาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง	60
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	61
2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา	64
บทที่ 3 ระเบียบวิธีศึกษา	65
3.1 วิธีการศึกษา	65
3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	65
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	68
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	68
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	69
3.6 สถิติที่ใช้ในการศึกษา	70
3.7 การนำเสนอข้อมูล	71
บทที่ 4 ผลการศึกษาและอภิปรายผล	72
4.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่าง	72
4.2 ปัญหาอุปสรรคในการใกล้เคียงระงับข้อพิพาทโดยเจ้าหน้าที่ใกล้เคียง ระงับข้อพิพาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี	80
4.3 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการใกล้เคียงระงับข้อพิพาท	89
4.4 บทสัมภาษณ์โดยมีประเด็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรม ชุมชนในการใกล้เคียงระงับข้อพิพาทคำถามแบบปลายเปิด	92

	(9)
4.5 การอภิปรายผลการศึกษา	99
4.5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่าง	99
4.5.2 ปัญหาอุปสรรคในการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทโดยเจ้าหน้าที่ใกล้เคียง ระดับข้อพิพาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี	100
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	107
5.1 สรุปผลการศึกษา	107
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่าง	107
5.1.2 ปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท	108
5.2 ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษา	109
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	110
รายการอ้างอิง	111
ภาคผนวก	115
ประวัติผู้เขียน	12
	0

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แผนการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชน (ศยช.) และเครือข่ายยุติธรรมชุมชน (คยช.) ระยะ 4 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 – 2560)	4
2.1 ตารางเปรียบเทียบกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก และกระบวนการยุติธรรมเชิง สมานฉันท์	48
2.2 ประเภทคดีที่เข้าสู่การพิจารณาสูงสุด 5 อันดับแรกของศาลชั้นต้น ทั่วราชอาณาจักร ประจำเดือนมกราคม-ธันวาคม 2555	55
3.1 แสดงสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง	66
3.2 วิธีการอ่านตารางผู้วิจัยต้องทราบขนาดของประชากร	67
4.1.1 จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามเพศ	73
4.1.2 จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามอายุ	73
4.1.3 จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	74
4.1.4 จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	74
4.1.5 จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ชุมชน	75
4.1.6 จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	75
4.1.7 จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัว/ เดือน	76
4.1.8 จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งในศูนย์ยุติธรรมชุมชน	76
4.1.9 จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการเป็น คณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน	77
4.1.10 จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามมูลเหตุจูงใจในการเข้าร่วมเป็น เครือข่ายศูนย์ยุติธรรมชุมชน	78
4.1.11 จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านจิตอาสา	78
4.1.12 จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาท	79
4.1.13 จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามการเข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	79

4.2.1	ข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทด้านเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย	80
4.2.2	ข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทด้านคู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย	82
4.2.3	ข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	83
4.2.4	ข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทด้านสถานที่	85
4.2.5	ข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทด้านหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	87
4.2.6	สรุปปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรงในด้านเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย ด้านคู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย ด้านสถานที่ และด้านหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	88
4.3.1	ข้อเสนอแนะในด้านของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	89
4.3.2	ข้อเสนอแนะในด้านของคู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย	90
4.3.3	ข้อเสนอแนะในด้านของกระบวนการไกล่เกลี่ย	90
4.3.4	ข้อเสนอแนะในด้านของสถานที่	91
4.3.5	ข้อเสนอแนะในด้านของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย	91
4.4.1	ภูมิหลังของผู้ที่ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย	92
4.4.2	สรุปบทสัมภาษณ์ประเด็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	97

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ทิศทางการบริหารจัดการงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Based Budgeting: SPBB) ตามพระราชบัญญัติ งบประมาณ พ.ศ. 2557 กระทรวงยุติธรรม	2
2.1 ระดับการมีส่วนร่วมของInternational Association for Public Participation (IPA 2) มีทั้งสิ้น 5 ระดับ แสดงข้อมูลดังภาพที่ 2	14
2.2 ประเภทความขัดแย้ง	58



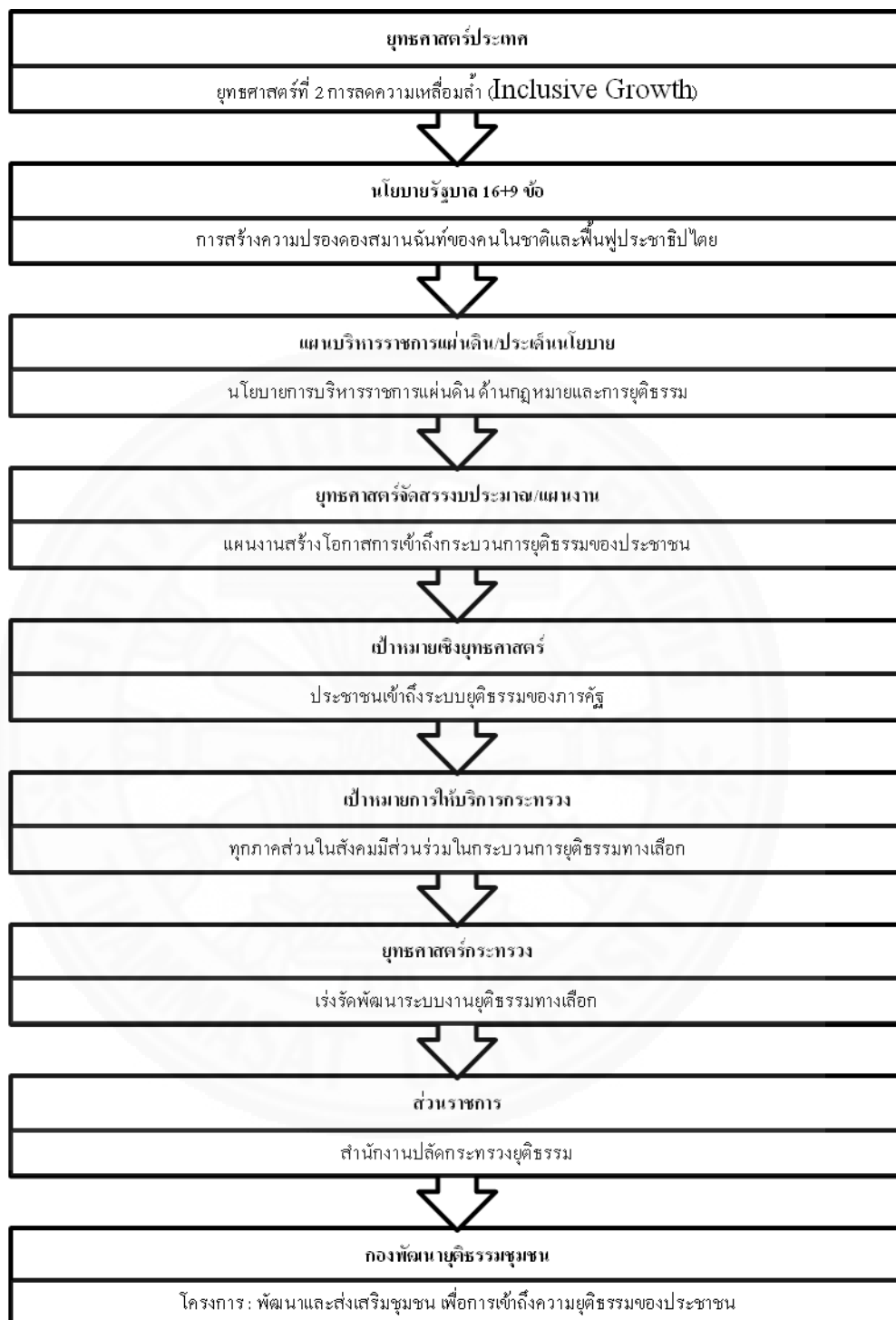
บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากทิศทางการบริหารจัดการงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Based Budgeting: SPBB) ตามพระราชบัญญัติงบประมาณ พ.ศ. 2557 กระทรวงยุติธรรม ได้กำหนดแผนการปฏิบัติงานภายในกระทรวงยุติธรรมให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ประเทศ และถ่ายทอดสู่นโยบายรัฐบาล 16+9 ข้อ แผนบริหารราชการแผ่นดิน/ประเด็นนโยบาย ตลอดจนยุทธศาสตร์จัดสรรงบประมาณ/แผนงาน สู่การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ เป้าหมาย การให้บริการของกระทรวง และส่วนราชการ อันเป็นหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการตามลำดับ โดย กระทรวงยุติธรรมได้รับมอบหมายจากรัฐบาลให้รับผิดชอบดำเนินการตามแนวทาง “ระบบยุติธรรม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ” ด้วยการเสริมสร้างให้ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบยุติธรรมได้โดยง่าย รวดเร็ว เสมอภาค และประหยัด โดยการกระจายโอกาสการเข้าถึงความยุติธรรมไปสู่ระดับจังหวัด และการเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยุติธรรมระดับชุมชนและหมู่บ้าน ตามยุทธศาสตร์ประเทศ (Country strategies) ประเด็นที่ 2 การลดความเหลื่อมล้ำ การสร้างโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมกันทางสังคม หรือ “ยุทธศาสตร์ลดความเหลื่อมล้ำ (Inclusive Growth) ”

จึงได้กำหนดให้สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม จัดตั้งหน่วยงานมาเพื่อรับผิดชอบ ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านการมีคำสั่งที่ 919/2556 ลงวันที่ 24 ธันวาคม 2556 และ ให้จัดตั้งกองพัฒนายุติธรรมชุมชน เรียกโดยย่อว่า กยช. ขึ้นมารับผิดชอบดำเนินการตามโครงการ พัฒนาและส่งเสริมชุมชน เพื่อการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชน ดังสรุปได้ตามภาพที่ 1.1 ดังนี้



ภาพที่ 1.1 ทิศทางการบริหารจัดการงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Based Budgeting: SPBB) ตามพระราชบัญญัติงบประมาณ พ.ศ. 2557 กระทรวงยุติธรรม

ภายหลังการได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตามโครงการดังกล่าว กองพัฒนายุติธรรมชุมชน จึงได้ทำการแปลงนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านยุติธรรมชุมชนเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและความเป็นธรรมทางสังคม (Social Justice) เป็นแผนปฏิบัติการรวมทั้งการบริหารจัดการและการติดตามประเมินผล อันเป็นไปตามภารกิจของกองพัฒนายุติธรรมชุมชน ซึ่งแผนงานตามภารกิจด้านงานยุติธรรมชุมชน เป็นภารกิจด้านการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานยุติธรรม โดยกระทรวงยุติธรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนได้รวมตัวกันเป็นเครือข่ายยุติธรรมชุมชน เช่น งานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การที่จะทำให้แนวคิดยุติธรรมชุมชนเกิดขึ้นเป็นรูปธรรมหรือนำไปสู่การปฏิบัติที่แท้จริงบนพื้นฐานความถูกต้องและชัดเจนยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงหลักการสำคัญ 4 ประการ ในการนำแนวคิดยุติธรรมชุมชนไปปฏิบัติของ Clear and Karp ซึ่งเป็นนักวิชาการคนสำคัญที่เขียนตำรา และบทบาทเรื่องยุติธรรมชุมชนอย่างกว้างขวางในประเทศตะวันตกมาเทียบเคียงและปรับใช้กับการนำยุติธรรมชุมชนไปปฏิบัติในสังคมไทย ซึ่งหลักการสำคัญดังกล่าว ประกอบด้วย

1. ต้องนำยุติธรรมชุมชนไปใช้ในชุมชนระดับฐานรากหรือรากหญ้า คือ กลุ่มเพื่อนบ้าน ใกล้เรือนเคียงในชุมชน
2. ยุติธรรมชุมชนเริ่มต้นจากการนำมาใช้ป้องกัน ควบคุม และแก้ไขปัญหาใกล้ตัวที่เกิดขึ้นในชุมชน
3. ภารกิจของยุติธรรมชุมชนควรเป็นเรื่องของประชาชนกับกระบวนการยุติธรรม
4. เป็นภารกิจที่กระจายอำนาจและความรับผิดชอบจากกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก

จากหลักการสำคัญของแนวคิดยุติธรรมชุมชนไปสู่การปฏิบัติข้างต้น ประกอบกับแนวทางการบริหารจัดการและทำงานเชิงบูรณาการ เป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลที่มุ่งหวังให้ข้าราชการและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและปัญหาของชาติบ้านเมืองในลักษณะร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผน ร่วมกันทำ และร่วมกันติดตามประเมินผล โดยเน้นการช่วยเหลือประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมเชิงรุกให้เข้าถึงความเป็นธรรมได้ง่าย รวดเร็ว รวมถึงการรณรงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมเป็นพลังแผ่นดินในการป้องกัน ปราบปราม และแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด และปัญหาความเดือดร้อนไม่ได้รับความเป็นธรรมอื่น ๆ จึงทำให้เกิดการสร้างเครือข่ายยุติธรรมชุมชนขึ้นเป็นเครือข่ายหลักของกระทรวงยุติธรรม ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้สนใจสามารถร่วมกับกระทรวงยุติธรรม ในการดำเนินกิจกรรมที่เป็นสาธารณะประโยชน์โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องภารกิจของกระทรวงยุติธรรม ผ่านบทบาทของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน อาทิ การช่วยดูแลให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นกับผู้ถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพหรือต้องการคำแนะนำเบื้องต้นทางด้านกฎหมาย

และกระบวนการยุติธรรม การลดข้อพิพาทและความขัดแย้งในชุมชน การป้องกันอาชญากรรมในชุมชน การแจ้งข่าวหรือแจ้งเบาะแสทางคดีความหรือการกระทำความผิดกฎหมาย เป็นต้น

และในการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนภายใต้สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ได้เริ่มจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2557 โดยการขับเคลื่อนของกองพัฒนาศูนย์ยุติธรรมชุมชน โดยมีสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประสานงานภายในพื้นที่ ทำให้สามารถจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชน จำนวน 290 ศูนย์ ซึ่งมีเครือข่ายยุติธรรมชุมชน จำนวน 31,169 คน อีกทั้งยังมีการวางแผนจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนให้เพิ่มขึ้นในระยะ 3 ปีข้างหน้า ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1

แผนการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชน (ศยช.) และเครือข่ายยุติธรรมชุมชน (คยช.) ระยะ 4 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560)

ปี องค์กร	2557	2558	2559	2560
ศยช.ตำบล	290 ศูนย์	878 ศูนย์	2,525 ศูนย์	3,562 ศูนย์
คยช.	31,169 คน	105,360 คน (โดยประมาณ)	303,000 คน (โดยประมาณ)	443,160 คน (โดยประมาณ)

ที่มา: กองพัฒนาศูนย์ยุติธรรมชุมชน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

และภารกิจของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนนั้น ทางสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมได้บูรณาการความร่วมมือกับส่วนราชการทั้งในและนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพศูนย์ยุติธรรมชุมชนและเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ให้มีขีดความสามารถสูงในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชนในระดับชุมชนโดยมีกรอบภารกิจหลัก 5 ด้าน คือ

1. การเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาอาชญากรรม การทุจริตและประพฤติมิชอบ และการกระทำความผิดกฎหมายต่าง ๆ ในชุมชน
2. การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ปัญหาความไม่เป็นธรรมของประชาชน และรับแจ้งเบาะแสข้อมูลการกระทำความผิดกฎหมายต่าง ๆ ตลอดจนการช่วยเหลือ ดูแล ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นแก่ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือผู้ที่ต้องการคำแนะนำเบื้องต้นทางด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

3. โกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทหรือความขัดแย้งในชุมชนตามหลักความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ การเสริมสร้างความสมานฉันท์ในชุมชน และการติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้มีการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทหรือความขัดแย้งนั้น

4. ให้ความช่วยเหลือ ดูแล ผู้ที่ได้รับความเสียหายหรือได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามหน้าที่

5. ให้ความช่วยเหลือ สงเคราะห์ และบำบัดแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิดและผู้พันโทษให้กลับตนเป็นพลเมืองดีและไม่หวนกลับไปกระทำผิดอีก

ซึ่งผู้ศึกษาได้ให้ความสนใจไปยังประเด็นของการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท เนื่องจากเห็นว่าการเป็นคนกลางหรือเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น จำเป็นจะต้องใช้หลักหรือทักษะหลายประการในการไกล่เกลี่ยระหว่างคู่ขัดแย้ง เช่น ทักษะการฟัง โดยความสามารถในการฟังจะมีประสิทธิภาพต่ำลง เมื่อสถานภาพหรือผลประโยชน์ถูกคุกคาม คู่ขัดแย้งจะหมกมุ่นอยู่กับการคิดปกป้องตัวเองมากกว่าการที่จะรับฟังว่าอีกฝ่ายหนึ่งกำลังพยายามกล่าวหรือยกประเด็น ผลก็คือผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลางอาจจะละเลยในสิ่งที่ยังอีกฝ่ายหนึ่งต้องการจะพูดหรือมองคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ทักษะการตั้งคำถาม การที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับความขัดแย้ง ผู้ไกล่เกลี่ยต้องตั้งคำถาม อย่างระมัดระวังไม่ให้คำถามทำลายความสัมพันธ์ทั้งผู้ไกล่เกลี่ยเองหรือแม้กระทั่งคู่ขัดแย้ง ดังนั้นเวลาตั้งคำถามควรระลึกรั้งประเด็นต่าง ๆ ที่กล่าวในเรื่องการวิเคราะห์ความขัดแย้ง การระมัดระวังเวลาตั้งคำถาม จะช่วยให้เราเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาในครั้งนี้ว่า การดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในฐานะที่เป็นเครือข่ายหลักของกระทรวงยุติธรรมนั้น มีปัญหาอุปสรรคในด้านใดในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน นอกจากนี้ยังศึกษาในเรื่องของแนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามแนวทาง “ระบบยุติธรรมเพื่อลด ความเหลื่อมล้ำ” ที่จะทำให้สามารถกระจายโอกาสการเข้าถึงความยุติธรรมแก่ประชาชนจากส่วนกลางไปสู่ระดับจังหวัด และชุมชนได้ในที่สุด

1.2 มุมเหตุจูงใจในการศึกษา

เนื่องจากผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ในส่วนของกองพัฒนายุติธรรมชุมชน โดยปฏิบัติภารกิจในกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผล ซึ่งภารกิจส่วนหนึ่งในการดำเนินงานคือ การติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดทั้ง 81 แห่งทั่วประเทศ โดยสำนักงานยุติธรรมจังหวัดจะได้รับการถ่ายทอดนโยบาย/ภารกิจต่าง ๆ จากส่วนกลาง เพื่อนำไปดำเนินการสู่ภาคประชาชน นอกจากนี้ยังมีการส่งต่อภารกิจไปยังศูนย์ยุติธรรม

ชุมชนตำบล โดยมีเครือข่ายยุติธรรมชุมชนเป็นเครือข่ายที่ขับเคลื่อนภารกิจที่สำคัญ และหากจะทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพของนโยบายที่ได้ส่งต่อไปได้นั้น จำเป็นที่จะต้องลงพื้นที่เพื่อไปสำรวจความพร้อมและศักยภาพของประชาชนในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานราชการได้สนับสนุน ทั้งเรื่องของการให้ความรู้และด้านงบประมาณ ทั้งนี้เมื่อผู้ศึกษาได้ลงพื้นที่เพื่อสำรวจการปฏิบัติงานในด้านดังกล่าวแล้ว ก็จะสามารถทำให้ทราบถึงวิธีการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน หรือแม้กระทั่งการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานของชุมชนได้

และในประเด็นที่ผู้ศึกษาสนใจในการศึกษานั้นเป็นประเด็นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทหรือความขัดแย้งในชุมชนตามหลักความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ โดยประเด็นดังกล่าวเป็นหนึ่งในห้าของกรอบภารกิจหลัก 5 ด้าน ตามคำสั่งกระทรวงยุติธรรมที่ 403/2557 ลงวันที่ 22 ตุลาคม 2557 เรื่องการขับเคลื่อนระบบยุติธรรมชุมชนเพื่อลดความเหลื่อมล้ำด้านความเป็นธรรมทางสังคม และสร้างความสมานฉันท์ของประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องในเรื่องของกระบวนการยุติธรรมทางเลือกโดยเป็นส่วนหนึ่งในวิชาตามโครงสร้างหลักสูตรที่ได้ศึกษามา จึงทำให้ผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างเต็มประสิทธิภาพนอกจากนี้การที่ผู้ศึกษาได้เลือก ศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เป็นกรณีศึกษานั้น เพราะจากการรายงานผลการดำเนินงานที่ส่งจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมายังกองพัฒนายุติธรรมชุมชนจะเห็นว่าที่ผ่านมาศูนย์ยุติธรรมชุมชนดังกล่าว มีศักยภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงานของชุมชนอย่างเข้มแข็งโดยเฉพาะในเรื่องของการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท จึงนำไปสู่การศึกษาในครั้งนี้ เพื่อที่จะเป็นกรณีตัวอย่างให้กับชุมชนอื่น ๆ ต่อไป

1.3 วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อทบทวนวิธีการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยชุมชน
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชุมชนของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
3. แสวงหาแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

1.4 นิยามศัพท์

ปัญหาอุปสรรค หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลทำให้เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงไม่สามารถใกล้เคียงระดับข้อพิพาทให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือไม่ประสบความสำเร็จ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ใกล้เคียง ด้านคู่พิพาทที่เข้าสู่การใกล้เคียง ด้านกระบวนการใกล้เคียง ด้านสถานที่ และด้านหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

เครือข่ายยุติธรรมชุมชน หมายถึง ประชาชน กลุ่ม หรือองค์กรที่มีความสนใจ และสมัครใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และประสานความร่วมมือ ในการป้องกัน ฝ่าระวังปัญหา อาชญากรรม ตลอดจนเข้ามามีส่วนร่วม และมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ของกระทรวงยุติธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการ และเสริมสร้างความยุติธรรมและความสงบสุขในชุมชน

การใกล้เคียงระดับข้อพิพาท หมายถึง กระบวนการแก้ปัญหาข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สามที่เป็นคนกลางเข้ามาช่วยเหลือแนะนำในการเจรจาต่อรองของคู่ความเพื่อระงับข้อพิพาท ทั้งนี้ เพราะในการเจรจาต่อรองของคู่ความที่กระทำกันเองนั้นมักจะมีปัจจัยต่าง ๆ เข้ามาแทรกแซงอันทำให้คู่ความไม่ได้เจรจาตรงตามประเด็นปัญหาที่พิพาทหรือไม่อาจหันหน้าเข้าเจรจากันได้เลย การแก้ปัญหาอุปสรรคของการเจรจากลางกันเองที่เหมาะสมดียิ่ง ก็คือ การมีคนกลางเข้าใกล้เคียงด้วยการช่วยเหลือให้คู่ความได้เข้าใจในปัญหาที่พิพาท กำหนดแนวทางการเจรจาต่อรองลดทิวและอารมณ์ โกรธของคู่ความ พร้อมกับชี้แนะแนวทางให้คู่ความเห็นถึงทางออกเพื่อระงับข้อพิพาทด้วย รวมถึงการที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายระงับข้อพิพาทอันใดอันหนึ่ง ซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้นให้เสร็จไปด้วยยอมผ่อนผัน ให้แก่กันและกัน หรือการที่บุคคลหรือองค์กรตัวแทนเข้าไปเกี่ยวข้อง เข้าไปแทรกแซงหรือเข้าไปอยู่ กลางระหว่างบุคคลสองคนหรือสองฝ่าย เพื่อขจัดข้อขัดแย้งหรือสร้างความปรองดอง ทั้งนี้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย บังคับไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงระดับข้อพิพาท หมายถึง คนกลางเข้ามาช่วยเหลือแนะนำให้การเจรจาต่อรองของคู่กรณีประสบความสำเร็จ เพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความกัน โดยคู่กรณีสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันที่เป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย (Win-Win situation) อันจะทำให้ข้อพิพาทที่มีอยู่หมดสิ้นไป ทั้งนี้ ความเห็นหรือคำแนะนำของผู้ใกล้เคียงไม่มีผลผูกพันคู่กรณีให้ต้องปฏิบัติตาม คู่กรณียังคงมีอิสระและเสรีภาพในการตัดสินใจที่จะแก้ไขข้อพิพาทด้วยตนเอง

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี หมายถึง สถานที่ที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรม ที่ได้มุ่งหวังให้เกิดความยั่งยืนและความเข้มแข็งของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน และคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน ในการที่จะสามารถบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างความ เป็นธรรมในระดับตำบล รวมถึงการดูแลคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของคนในตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยการเป็นหุ้นส่วนร่วมกันระหว่างภาครัฐและชุมชน มิใช่เป็นการเข้าไปจัดตั้งโดยหน่วยงานราชการเพียงอย่างเดียว

1.5 ขอบเขตการศึกษา

เนื่องจากการดำเนินงานในการขับเคลื่อนภารกิจของกระทรวงยุติธรรม จะต้องอาศัยการประสานงานในหลายส่วนในการปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อที่จะได้ทำให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดและมีน้ำหนักเชื่อถือในผลการศึกษา ผู้ศึกษาจึงเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างจากทั้งทางภาครัฐและภาคประชาชน คือ

1. นักวิชาการยุติธรรมกองพัฒนายุติธรรมชุมชน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
2. เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดลพบุรี
3. เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงวิธีการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยชุมชน
2. ทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชุมชนของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
3. ได้แนวทางเสริมประสิทธิภาพเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท: กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี” ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากเอกสารเพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มาเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา รวมทั้งนำมาสร้างกรอบแนวคิดที่จะใช้ในการวิเคราะห์ถึงปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 2.1.1 ที่มาของนโยบายกระทรวงยุติธรรมด้านยุติธรรมชุมชน
- 2.1.2 การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
- 2.1.3 แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 2.1.4 ทฤษฎีการแก้ปัญหา
- 2.1.5 ทฤษฎีความขัดแย้ง (Conflict theory)
- 2.1.6 ทฤษฎีประโยชน์สาธารณะและบริการสาธารณะ (Public Interest and Public Service Theory)
- 2.1.7 แนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative justice Practice)
- 2.1.8 ทฤษฎีบทบาท (Role Theory)
- 2.1.9 ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (Personality Theory)
- 2.2 ศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรงจังหวัดลพบุรี
 - 2.2.1 ที่มาและความสำคัญ
 - 2.2.2 การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
- 2.3 ข้อมูลของการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ที่มาของนโยบายกระทรวงยุติธรรมด้านยุติธรรมชุมชน

2.1.1.1 ความหมายการมีส่วนร่วม

สำหรับความหมายการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชนนั้นได้มีนักวิชาการทั้งจากในประเทศไทยและต่างประเทศได้ให้นิยามความหมายของการมีส่วนร่วมไว้หลายท่าน โดยในคู่มือการบริหารงานศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลฉบับนี้ ได้นำเสนอองค์ความรู้ด้านนิยามการมีส่วนร่วม ทั้งการมีส่วนร่วมพื้นฐานด้านอื่น ๆ ทั่วไป รวมทั้งนิยามการมีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรม เพื่อสร้างการเรียนรู้ให้กับผู้ที่นำคู่มือการบริหารงานศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลไปปฏิบัติประกอบการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

นักวิชาการต่างประเทศได้ให้นิยามการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชนไว้หลากหลายนิยาม อาทิ

Reeder (1963, น. 39, อ้างถึงใน วีระกิตติ์ หาญปริพรรณ์ , และคณะ, 2551, น. 7) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่า หมายถึง การที่ประชาชนได้เข้าร่วมกันทำกิจกรรมทางสังคมหรือร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งการทำกิจกรรมนั้นอาจเป็นการร่วมกิจกรรมในรูปแบบของกลุ่มบุคคลหรือบุคคลเพียงคนเดียว

ขณะที่ WHO/UNICEF (1978, pp. 4-8, อ้างถึงใน วีระกิตติ์ หาญปริพรรณ์ และคณะ, 2551, น. 7) ได้ให้ความหมายว่าการมีส่วนร่วมคือการรวมตัวของประชาชนที่จะช่วยให้สามารถกระทำการตัดสินใจเลือกใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมในการดำเนินการใด ๆ และมีความรับผิดชอบในกิจกรรมที่กระทำในกลุ่มประชาชน

ทางด้าน Cohen and Uphoff (1981, น. 6, อ้างถึงใน สุณีย์ กัลป์ยะจิตร และคณะ, 2554, น. 13) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมของชุมชน ไว้ว่าสมาชิกต้องเข้ามามีส่วนร่วมใน 4 มิติ ดังต่อไปนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าสิ่งใดคือ ปัญหาหรือข้อดีภายในชุมชนและจะดำเนินกับปัญหาอย่างไร รวมทั้งการตัดสินใจร่วมกันว่าจะสามารถดำเนินการอย่างไรเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งซึ่งเป็นข้อดีของชุมชน
2. การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา รวมทั้งลงมือปฏิบัติตามที่ได้ร่วมตัดสินใจ
3. การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ

นอกจากนี้ Yadav (1980, p. 87, อ้างถึงใน รัชภรณ์ แสงศรีเรือง , 2555, น. 9-10) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่าหมายถึง การที่ประชาชนได้สมัครใจหรือมีความตั้งใจในการให้ความร่วมมือเพื่อกระทำกิจกรรมใด ๆ ก็ตาม โดยมีได้ถูกบังคับจากกลุ่มบุคคลใดหรือตกอยู่ภายใต้เงื่อนไขใด กระบวนการความร่วมมือของประชาชนนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีความรู้สึก ดังนี้

1. การเข้าร่วมในการตัดสินใจตกลง
2. การเข้าร่วมในการดำเนินการของแผนและโครงการพัฒนา
3. การเข้าร่วมในการติดตามและประเมินผลโครงการและแผนงานของการพัฒนา
4. การเข้าร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนา

นักวิชาการในประเทศไทยได้ให้นิยามการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชนไว้หลายท่านเช่นกัน อาทิ ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2526 , น. 20, อ้างถึงใน วีระกิตติ์ หาญปริพรรณ์ , และคณะ, 2551, น. 8) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมไว้ว่าหมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบต่อตัวประชาชน

ทางด้าน ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527, น. 6, อ้างถึงใน วีระกิตติ์ หาญปริพรรณ์ , และคณะ, 2551, น. 8) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนว่าหมายถึง กระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริม ชักนำ สนับสนุนรวมทั้งสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องรวมกัน อันอาจส่งผลทั้งต่อบุคคล ชุมชน กระทั่งระดับประเทศ ทั้งรูปแบบส่วนบุคคล กลุ่มชนสมาคม มูลนิธิ และองค์การอาสาสมัครรูปแบบต่าง ๆ

นอกจากนี้ทางด้าน พรชัย รัศมีแพทย์ (2540 , น. 225-226, อ้างถึงใน สุณีย์ กัลป์ยะจิตร และคณะ , 2554, น. 15) ได้กล่าวถึงนิยามการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้อย่างน่าสนใจ โดยได้กล่าวถึงนิยามการมีส่วนร่วมไว้ 2 นัย ด้วยกัน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของประเทศ และการบริหารประเทศ โดยผ่านกระบวนการทางการเมือง เช่น การเป็นผู้บริหารพรรคการเมือง การเป็นสมาชิกพรรคการเมือง การเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การเป็นรัฐมนตรีการเป็นคณะรัฐมนตรี เป็นต้น รวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นและการเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นด้วย
2. การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนเข้าไปช่วยทำหน้าที่ซึ่งเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยกระทำการภายในกรอบของกฎหมายหรือนโยบายของรัฐเงื่อนไขและปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

ขณะที่ อรพินท์ สฟโชคชัย (2550 , อ้างถึงใน กฤษฎาภรณ์ ยูงทอง , 2555, น. 17) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนไว้ว่าหมายถึง กระบวนการที่ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ ศึกษา ทำความเข้าใจและร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา และประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมแก้ไขปัญหา ตลอดจนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ โดยนิยามการมีส่วนร่วมในมุมมองของ ธเนศ อาภรณ์สุวรรณ (2541น. 123, อ้างถึงใน วราภรณ์ บัวเผื่อน 2549, น. 14) ได้ให้ความหมายว่าหมายถึง การรวมตัวของคนในชุมชนในรูปของกลุ่มบุคคลและองค์กรไม่ว่าจะเป็น ภาคธุรกิจภาคเอกชน หรือภาคสังคม ในลักษณะของการเป็นหุ้นส่วนกัน เพื่อรวมกันแก้ปัญหาหรือ กระทำการบางอย่างให้บรรลุวัตถุประสงค์ ภายใต้ระบบการจัดการโดยมีการเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายในชุมชน

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (2531น. 10, อ้างถึงใน รัชภรณ์ แสงศรีเรือง 2555, น. 10) ให้ความหมาย การมีส่วนร่วมว่าหมายถึง การเข้าร่วมของกลุ่มบุคคลผู้มีส่วนได้เสียในทุกขั้นตอนสำหรับการดำเนินการใด ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและหน้าที่ความรับผิดชอบการมีส่วนร่วมเข้าร่วมจะเป็นเครื่องประกันในเชิงพันธะสัญญาว่าสิ่งที่ผู้มีส่วนได้เสียต้องการที่สุด จะได้รับการตอบสนองว่าผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมทุกคนจะได้รับประโยชน์เสมอกัน

2.1.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนและชุมชน

การที่ชุมชนหรือประชาชนจะตัดสินใจเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของภาครัฐหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขและปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นคุณลักษณะภายในของบุคคล เป็นการรับรู้ข้อมูลที่เกิดขึ้น จากภายนอก นักวิชาการบางท่านได้ความเห็นถึงการตัดสินใจเข้ามามีส่วนร่วมของชุมชนหรือประชาชนไว้ ดังนี้

Cohen and Uphoff (1877, น. 17-19 อ้างถึงใน วีระกิตติ์ หาญพิภพรัตน์, และคณะ, 2551, น. 9) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้อย่างน่าสนใจ ถึงแม้ว่าการมีส่วนร่วมในมุมมองของ Cohen และ Uphoff จะเป็นการมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมชนบท แต่แนวคิดดังกล่าวสามารถนำมาปรับใช้กับการมีส่วนร่วมในด้านอื่น ๆ ได้เช่นกัน โดยการมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมชนบทนั้น มีบุคคลที่มีส่วนสำคัญในการมีส่วนร่วมจำนวน 4 ฝ่าย ได้แก่ ประชาชนในท้องถิ่น ผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ของรัฐ และบุคคลภายนอก สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นยังมีปัจจัยอีกหลายปัจจัยที่มีส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่

1. อายุและเพศ
2. สถานภาพในครอบครัว
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพทางสังคม เช่น ชั้นทางสังคม ศาสนา

5. อาชีพ
6. รายได้และทรัพย์สิน
7. ระยะเวลาในท้องถิ่น และระยะเวลาที่อยู่ในโครงการ
8. ที่ดินถือครองและสถานภาพแรงงาน

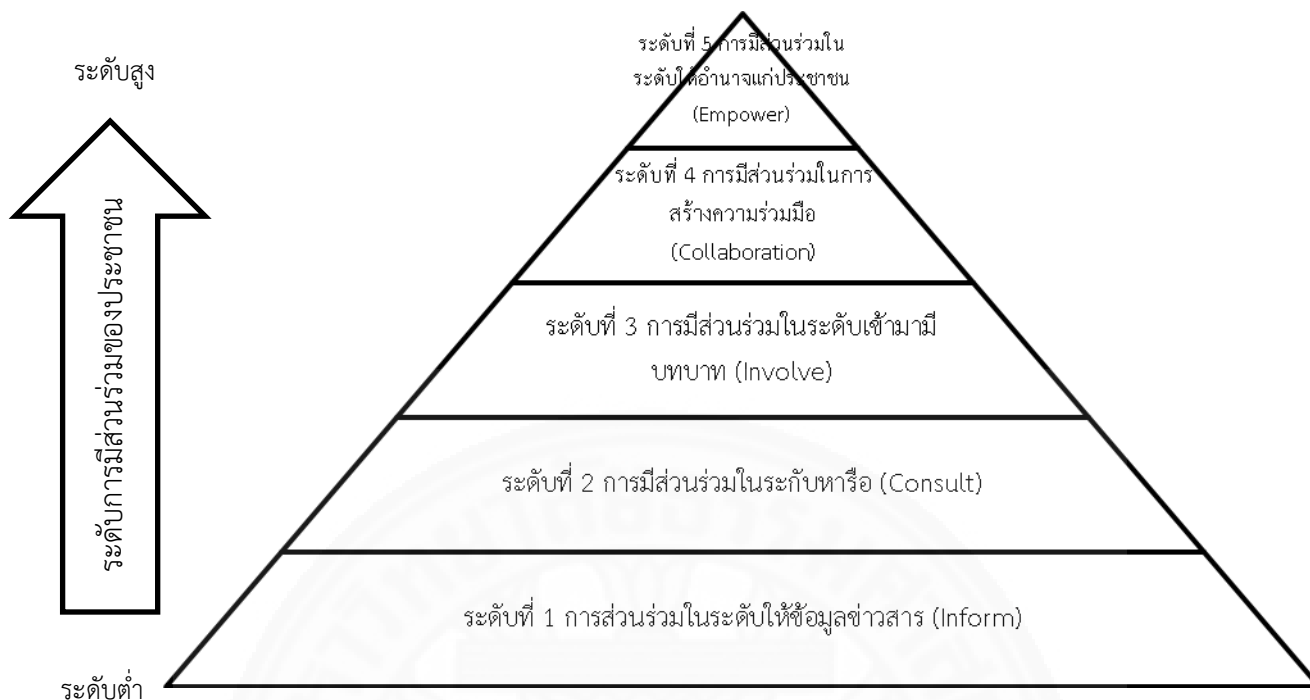
ขณะที่ทัดดาว บุญपाल (2530 น. 27, อ้างถึงใน วีระกิตต์ หาญปิพรรณ์, และคณะ, 2551, น. 9) กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมทางสังคมของชุมชนของบุคคลนั้น มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ สถานภาพทางสังคม สถานภาพทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางอาชีพ และที่อยู่อาศัย โดยบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจตกต่ำจะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนน้อยกว่าบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจสูง นอกจากนั้นแล้ว การมีแหล่งอำนาจและการตัดสินใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนอีก 13 ตัวแปร ซึ่งจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน คือ ด้านการศึกษา และการเงิน เป็นสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงสถานภาพทางสังคม แหล่งอำนาจทั้งสองชนิดนี้ ถ้าผู้ใดได้ครอบครองหรือมีไว้ ก็จะเป็นผู้ที่มีบทบาทสูงในชุมชน โดยเฉพาะในการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน นอกจากฐานะทางเศรษฐกิจและระดับการศึกษาแล้ว คุณลักษณะทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อ ค่านิยม ตลอดจนนิสัย ประเพณีในชุมชน ก็อาจมีผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนเช่นเดียวกันโดยที่ ประยูร ศรีประสาธน์ (2542, น. 5, อ้างถึงใน สุนีย์ กัลป์ยะจิตร และคณะ, 2554, น. 16) ได้เสนอปัจจัยของการมีส่วนร่วมไว้ 3 ปัจจัย กล่าวคือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ

1. ปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ การศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ปัจจัยด้านการสื่อสาร ได้แก่ อาชีพ รายได้

2.1.1.3 ระดับของการมีส่วนร่วมของชุมชน

การมีส่วนร่วมของประชาชนหรือการมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมของภาครัฐประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้หลายระดับ พัชรี สิโรรส และคณะ, 2549, อ้างถึงใน พงษ์ธร ธีญญสิริ, 2552, น. 48-49 ได้กล่าวถึงแนวคิดระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนของ International Association for Public Participation (IPA 2) โดยสำนักงานข้าราชการพลเรือน (กพร.) ได้นำมาใช้เป็นหลักการตรวจสอบของภาคประชาชนเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะ (People's Audit) ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2543 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 7 พ.ศ. 2550 โดยแนวคิดดังกล่าวสามารถเชื่อมโยงกับการมีส่วนร่วม ของประชาชนหรือชุมชนในด้านยุทธธรรมชนชนได้เช่นกัน

ระดับการมีส่วนร่วมของ International Association for Public Participation (IPA 2) มีทั้งสิ้น 5 ระดับ แสดงข้อมูลดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ระดับการมีส่วนร่วมของ International Association for Public Participation (IPA 2)
ที่มา: พัชรี สิริโรส และคณะ, 2549, อ้างถึงใน พงษ์ธร ธีบุญศิริ, 2552, น. 48-49

จากภาพระดับการมีส่วนร่วมของ International Association for Public Participation (IPA 2) แสดงให้เห็นถึงระดับการมีส่วนร่วม 5 ระดับดังนี้

ระดับที่ 1 การมีส่วนร่วมในระดับให้ข้อมูลข่าวสาร (Inform) การมีส่วนร่วมในระดับนี้นับได้ว่าเป็นการมีส่วนร่วมระดับพื้นฐาน ในรูปแบบการให้ข้อมูลทางเดียวจากภาครัฐสู่ประชาชน อาทิ การจัดทำแผ่นป้ายเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การจัดทำวารสาร การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสาธารณะอย่างวิทยุหรือโทรทัศน์

ระดับที่ 2 การมีส่วนร่วมในระดับหารือ (Consult) การมีส่วนร่วมในระดับนี้ภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นในลักษณะการให้ข้อมูลต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อภาครัฐเพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารกิจการภาครัฐ ในลักษณะการสำรวจความคิดเห็นหรือการประชุมแสดงความคิดเห็น

ระดับที่ 3 การมีส่วนร่วมในระดับเข้ามามีบทบาท (Involve) การมีส่วนร่วมในระดับนี้ภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในรูปแบบการร่วมทำงาน ร่วมตัดสินใจ ร่วมกันแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาครัฐและประชาชนอย่างมีจุดมุ่งหมายชัดเจนปรากฏในรูปของการประชุมเชิงปฏิบัติการ

ระดับที่ 4 การมีส่วนร่วมในการสร้างความร่วมมือ (Collaboration)
การมีส่วนร่วมในระดับนี้ภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระดับสูง ด้วยการร่วม
ตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในระดับนี้ปรากฏในรูปแบบคณะกรรมการร่วมหรือคณะกรรมการที่ปรึกษา

ระดับที่ 5 การมีส่วนร่วมในระดับให้อำนาจแก่ประชาชน (Empower)
การมีส่วนร่วมในระดับนี้ภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระดับสูงที่สุด เนื่องจากการ
มีส่วนร่วมในระดับนี้มีลักษณะพิเศษในรูปของภาครัฐดำเนินการตามที่ประชาชนตัดสินใจ อาทิ การ
แก้ไขความขัดแย้งโดยกระบวนการประชาคมซึ่งสังเกตได้ว่าภาครัฐมีบทบาทในการจัดหาข้อมูลเพื่อ
สร้างความเข้าใจแก่ประชาชนและนำเสนอทางเลือกให้ประชาชนได้ตัดสินใจ (พัชรี สิริโรส และคณะ ,
2549, อ้างถึงใน พงษ์ธร ธีญญูสิริ, 2552, น. 48-49)

2.1.1.4 ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนและชุมชน

นักวิชาการได้นำเสนอแนวคิดขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนและ
ชุมชนไว้อย่างหลากหลาย อาทิ Cohen and Uphoff (1980, อ้างถึงใน วีระกิตต์ ชาญปริพพรัตน์ ,
และคณะ, 2551, น. 10) กล่าวถึงขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่ามีดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา (Analysis)
2. การมีส่วนร่วมในการเลือกวิธีการแก้ไขปัญหา (Decision Making)
3. การมีส่วนร่วมในการดำเนินการแก้ไขปัญหา (Implementation)
4. การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์จากโครงการ (Benefits)
5. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

ทางด้าน ทศนีย์ ไทยภิรมย์ (2526) ได้แบ่งขั้นตอนการมีส่วนร่วมของ
ประชาชนออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ร่วมคิด: สภาพปัญหาที่มีอยู่ และสาเหตุปัญหา
2. ร่วมวางแผน: วิเคราะห์สาเหตุ จัดลำดับความสำคัญของปัญหา

พิจารณาทางเลือก

3. ร่วมดำเนินการ: ดำเนินงานตามโครงการและแผนกำหนดโครงการ

และแผนงาน

4. ร่วมติดตามประเมินผล: ประเมินผลความสำเร็จหรือล้มเหลวเป็น

ระยะ ๆ และแก้ไข

ขณะที่ เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง (2527 , อ้างถึงใน วีระกิตต์ ชาญปริพพรัตน์ ,
และคณะ, 2551, น. 10) กล่าวถึงขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา เนื่องด้วยว่า
ไม่ว่าจะในชุมชนใดก็ตาม บุคคลที่จะรับรู้ถึงปัญหา ทั้งในด้านมิติดสาเหตุหรือแนวทางแก้ไขปัญหาล้วน

เป็นคนในชุมชนทั้งสิ้นด้วยเหตุว่าบุคคลเหล่านั้นอาศัยในชุมชนย่อมรู้จักชุมชนมากกว่านักพัฒนาหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม เป้าประสงค์การทำงานของภาครัฐ คือ การดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน แต่ในบางกรณีนั้นแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐไม่อาจตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือชุมชนมากเท่าใดเมื่อเปรียบเทียบกับผลลัพธ์จากการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยเริ่มนับแต่กระบวนการการวางแผน

3. การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมไม่ว่าในกระบวนการใดก็ตามจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องสร้างความตระหนักให้ประชาชนได้ตระหนักถึงการเป็นเจ้าของ การที่ประชาชนความตระหนักในบทบาทของความเป็นเจ้าของมากขึ้นเท่าใดโอกาสการเข้าร่วมจากประชาชนย่อมสูงตามขึ้นไปด้วย ดังนั้น ขั้นตอนที่จะช่วยสร้างให้เกิดการตระหนักต่อการมีส่วนร่วมคือ การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติงาน

4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน การมีส่วนร่วมในขั้นตอนนี้สอดคล้องกับขั้นตอนการแก้ปัญหา เนื่องจากประชาชนได้เรียนรู้สิ่งที่ตนเข้าร่วมกระทำ กระบวนการสุดท้ายและได้เรียนรู้กิจกรรมสำเร็จหรือไม่ และสิ่งใดคือ ปัญหาอุปสรรคเพื่อนำมาพัฒนาในโอกาสต่อไป

เช่นเดียวกับ ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527 , น. 212-213, อ้างถึงใน สุณีย์ กัลยาจิตร และคณะ, 2554, น. 17) ที่ได้กล่าวถึงขั้นตอนของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องให้บรรลุวัตถุประสงค์ และนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้ 8 ประการ คือ

1. ร่วมทำการศึกษาค้นคว้าปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การ
2. ร่วมคิดหรือสร้างรูปแบบวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาขององค์การ หรือเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ หรือสนองความต้องการขององค์การ
3. ร่วมวางนโยบายหรือแผนงานหรือโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อจัดหรือแก้ไข และสนองความต้องการขององค์การ
4. ร่วมตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. ร่วมการลงทุนโครงการของชุมชน ตามขีดความสามารถของตนเอง และของหน่วยงาน

7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการและกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้รวมทั้งการควบคุม ติดตามประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ทำไว้ ทั้งภาครัฐและเอกชน ให้เกิดประโยชน์ได้ตลอดไป

นอกจากนี้ อภิญา กังสนารักษ์ (2544, น. 14-15, อ้างถึงใน สุณีย์ กัลยะจิตร และคณะ, 2554, น. 17) ได้เสนอขั้นตอนการมีส่วนร่วมของชุมชนว่าชุมชนควรเข้ามามีส่วนร่วมใน 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมนับแต่ขั้นเริ่มแรก กล่าวคือ ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาเพื่อนำมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญเพื่อแก้ปัญหาพร้อมกัน

2. การมีส่วนร่วมในขั้นตอนการวางแผน เพื่อทราบถึงแนวทางและวิธีการดำเนินงาน ตลอดจนปัจจัยต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการกับกิจการต่าง ๆ ภายในชุมชน อย่างเช่นทรัพยากรบุคคลและทุนทรัพย์

3. การมีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินโครงการ ขั้นตอนสำคัญสำหรับการมีส่วนร่วมที่จะก่อให้เกิดการขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จนั้นคือ การเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการด้วยการช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์ กำลังแรงงาน และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งร่วมเสนอความคิดเห็นเพื่อปรับการดำเนินการให้สอดคล้องกับสิ่งที่ปฏิบัติมากที่สุด

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ กระบวนการสำคัญอีกประการในการดำเนินการใดที่จะช่วยให้ทราบได้ว่าโครงการหรือกิจการบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้หรือไม่ หรือการดำเนินการเหล่านั้นมีปัญหาอุปสรรคใดบ้าง นั่นคือ การประเมินโครงการโดยการประเมินโครงการสามารถกระทำได้อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การริเริ่มโครงการตลอดจนสิ้นสุดโครงการหรือจะประเมินครั้งเดียวหลังจากสิ้นสุดโครงการได้เช่นกัน

ข้อสังเกตบางประการเกี่ยวกับขั้นตอนการมีส่วนร่วมของชุมชนของอภิญา กังสนารักษ์สอดคล้องกับการมีส่วนร่วมของ อคิน รพีพัฒน์ (2547 , น. 49, อ้างถึงใน สุณีย์ กัลยะจิตร และคณะ, 2554, น. 17) ได้แบ่งขั้นตอนการมีส่วนร่วมไว้ทั้งสิ้น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดปัญหา วิเคราะห์และกำหนดสาเหตุของปัญหา ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาแต่ละชุมชนต่างมีสภาพปัญหารวมทั้งสภาพแวดล้อมแตกต่างกันไป ฉะนั้นการดึงให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดปัญหา วิเคราะห์และกำหนดสาเหตุของปัญหาย่อมส่งผลดีต่อชุมชนมากกว่าการวิเคราะห์ กำหนดปัญหาจากบุคคลภายนอก

2. การตัดสินใจ กล่าวคือ ผู้มีส่วนร่วมในชุมชนได้ร่วมประมวลผลและวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบที่ได้วางแผนกำหนดปัญหาไว้ก่อนหน้า เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจในการเลือกแนวทางการดำเนินการ ตลอดจนการวางแผนเพื่อพัฒนา

3. การปฏิบัติตามที่ได้วางแผนงาน ผู้มีส่วนร่วมในชุมชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนนี้ในรูปแบบของการร่วมปฏิบัติทั้งทางกำลังแรงงาน ทุนทรัพย์ หรือการให้การสนับสนุนในรูปแบบอื่น ๆ

4. การประเมินผล ความสำคัญของการประเมินผลสามารถเอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุง กิจกรรมการดำเนินการ โดยสิ่งสำคัญสำหรับการประเมินผลคือผู้ที่ทำหน้าที่วางแผนสามารถดำเนินการประเมินจึงจะเกิดผลลัพธ์มากที่สุด

2.1.1.5 รูปแบบของการมีส่วนร่วมของประชาชน

ด้าน Cohen and Uphoff (1980, อ้างถึงใน พงษ์ธร ัญญุศิริ, 2552, น. 50-51) ได้จำแนกรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนออกเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) กระบวนการตัดสินใจนั้นนับได้ว่า เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากการตัดสินใจนำมาซึ่งการริเริ่มซึ่งอาจเป็นตัวชี้วัดได้ว่ากิจกรรมที่กำลังจะเกิดขึ้นนั้นสามารถประสบความสำเร็จได้หรือไม่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ การริเริ่มตัดสินใจ การดำเนินการตัดสินใจ และการตัดสินใจปฏิบัติการ

2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) เมื่อใดที่เกิดการตัดสินใจแล้วอาจนำมาได้ทั้งการร่วมปฏิบัติการหรือไม่ร่วมปฏิบัติการ ซึ่งการร่วมปฏิบัติการเปรียบเสมือนการมีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินโครงการเพื่อก่อให้เกิดการขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการประกอบด้วยด้วยกิจกรรม อาทิ การสนับสนุนด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการประสานเพื่อขอความช่วยเหลือ

3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้ร่วมดำเนินการขับเคลื่อนกิจกรรมใด ๆ แล้วเสร็จย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคคลและชุมชน ได้แก่ ผลประโยชน์ทางด้านวัตถุ ผลประโยชน์ทางสังคม หรือผลประโยชน์ส่วนบุคคล

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) ความสำคัญของการประเมินผล คือ การสามารถควบคุมและตรวจสอบการดำเนินการ อีกทั้งยังสามารถช่วยให้วิเคราะห์ได้ว่าปัจจัยใด คือ ความเสี่ยงที่จะส่งผลให้การทำกิจกรรมไม่ประสบผลสำเร็จ

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2527, น. 9, อ้างถึงใน รัชภรณ์ แสงศรีเรือง, 2555, น. 15) ได้กล่าวถึงรูปแบบการมีส่วนร่วมไว้ 3 รูปแบบ ดังนี้

1. การกระตุ้น รูปแบบการมีส่วนร่วมในลักษณะนี้นั้น ผู้ที่ต้องการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมซึ่งอาจหมายถึง ภาครัฐ ภาคเอกชน หรือกลุ่มองค์กรต่าง ๆ มีบทบาทในฐานะผู้จัดทำ โดยมีโครงสร้างหรือต้นแบบการจัดทำมาจากการประเมินความต้องการของประชาชน จากนั้นจึงเชิญชวนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการ

2. การเจรจาต่อรอง รูปแบบการมีส่วนร่วมในลักษณะนี้ผู้ที่ต้องการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างมีบทบาทร่วมกันในการวางแผนหรือวัตถุประสงค์และปฏิบัติให้บรรลุหรือวัตถุประสงค์ โดยรัฐบาลเพิ่มบทบาทหน้าที่ในการกระตุ้นและสนับสนุนให้โครงการสำเร็จลุล่วง
3. การจัดการโดยตนเอง รูปแบบการมีส่วนร่วมในลักษณะนี้ สังคมจะเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการและควบคุมการใช้ทรัพยากรนั้น

2.1.1.6 แนวทางการจัดการการมีส่วนร่วมของประชาชน

สมลักษณ์ ไชยเสรีรัฐ (2549 , น. 142-149) ได้แบ่งแนวทางการจัดการการมีส่วนร่วม ของประชาชนเป็น 3 ด้านหลัก คือ ด้านประชาชน (Public) ด้านการมีส่วนร่วม (Participation) และด้านภาครัฐ วัตถุประสงค์หลักของการมีส่วนร่วม คือ เพื่อให้ประชาชนที่เป็นบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินการพัฒนา ช่วยเหลือ สนับสนุน ทำประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ในทุกกระบวนการหรือในบางกระบวนการซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและการบริหารจัดการตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมประเมินผล เพื่อให้เกิดการยอมรับ และก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดกันทุกฝ่าย แนวทางการจัดการการมีส่วนร่วมสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. การรับรู้ (Perception) การสร้างสำนึกให้ทั้งภาครัฐและประชาชน มีความตระหนัก ถึงการรับรู้ การยอมรับในสิทธิหน้าที่และส่วนร่วมของทุกกลุ่มทุกฝ่าย โดยภาครัฐนั้น เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องสร้างจิตสำนึกใหม่ว่ากิจการที่ตนรับผิดชอบไม่ใช่ “รัฐกิจ” หรือ “กิจการของรัฐ” ที่ตนเท่านั้น มีสิทธิตัดสินใจ แต่เป็นสาธารณกิจที่สาธารณชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดร่วมกระทำหรือตรวจสอบ หากเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่สามารถปรับทัศนคติให้ได้ ก็จะประสบกับสถานะที่อาจเกิดข้อขัดแย้งกับประชาชนกลุ่มที่ต้องการมีส่วนร่วมได้ ส่วนภาคประชาชน การตระหนักการรับรู้ และยอมรับในสิทธิและหน้าที่ตลอดจนการมีส่วนร่วมนั้น ต้องเข้าใจว่าตนและผู้อื่น ต่างก็มีสิทธิหน้าที่ และส่วนร่วมเสมอกันตามหลักการเท่าเทียมกันอีกทั้งยังต้องตกอยู่ภายใต้กฎหมายทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อเป็นกรอบในการดำเนินการ

2. ทัศนคติ (Attitude) แต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ปัจจัยที่สนับสนุนให้แต่ละบุคคลมีทัศนคติเชิงบวกหรือเชิงลบคือ สภาพแวดล้อมหรือการอบรม ฉะนั้น ทัศนคติด้านการมีส่วนร่วมก็เช่นกันจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจและปรับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐ และภาคประชาชนทั้งสองฝ่าย ให้มีทัศนคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ ภาครัฐจะต้องเห็นการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเรื่องที่ต้องส่งเสริมเพื่อประโยชน์หลายประการ อาทิ เพื่อการได้ข้อมูล ข้อเท็จจริงและความคิดที่หลากหลาย รวมทั้งบุคลากรภาครัฐผู้รับผิดชอบด้านการมีส่วนร่วม จะต้องปรับทัศนคติที่ดีต่อประชาชนและต่อกระบวนการมีส่วนร่วม มีการปรับปรุงบทบาท และค่านิยม ตลอดจนต้องมีความอดทนในการทำงานกับประชาชน เพราะการมีส่วนร่วมต้องใช้ระยะเวลา

ยาวนานและต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง และมีความจริงใจต่อประชาชน ในขณะที่เดียวกันภาคประชาชนเองก็ควรทำความเข้าใจต่อความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน และจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการมีส่วนร่วมและต่อเจ้าหน้าที่เช่นเดียวกัน เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันมากขึ้น ส่งผลให้กิจกรรมการมีส่วนร่วมบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หากทั้งสองฝ่ายต่างมีทัศนคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมและต่อกันแล้ว ความร่วมมือ ของ “ประชารัฐ” ก็จะสามารถพัฒนาได้ดียิ่งขึ้น

3. การเป็นตัวแทน (Representation) การสรรหาและคัดเลือกตัวแทนจะต้องคำนึงถึงประชาชนทุกกลุ่ม ทุกฝ่าย เพื่อให้ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ที่หลากหลายทุกกลุ่มนั้นมีตัวแทนเข้าไปร่วมด้วย จะได้ประสานผลประโยชน์กันจนลงตัวและเกิดความเป็นธรรมขึ้น รวมทั้งควรคำนึงถึงคุณสมบัติของตัวแทนที่ต้องการด้วย โดยพิจารณาจากคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะและความสามารถที่เกื้อหนุนกัน ความสอดคล้องของเทคโนโลยี วัตถุประสงค์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรการตอบสนองซึ่งกันและกัน ความรับผิดชอบ ความมั่นคงด้านการเงิน ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น เป็นต้น นอกจากนี้ กลุ่มที่เป็นตัวแทนจะต้องมีความน่าเชื่อถือจากกลุ่มทั้งหลายหรือผู้มีส่วนได้เสียและมีปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ต้องตระหนักถึง คือ สมาชิกที่เป็นตัวแทนต้องมีความรู้สึกที่จะต้องอาศัยซึ่งกันและกัน

4. ความเชื่อมั่นและไว้วางใจ (Trust) การมีส่วนร่วมนั้น ต้องสร้างให้ผู้เข้าร่วมมีความเข้าใจและมีความจริงใจในการเข้าร่วม สิ่งที่จะได้ตามมาคือ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจ (Trust) ในองค์กร โดยการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจกันนั้นต้องแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน กำหนดให้เป็นรูปธรรมและเป็นวัฒนธรรมของกลุ่มหรือชุมชน ซึ่งการสร้างความสำเร็จ

5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร (Information-sharing) การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่ทำให้ข้อมูลข่าวสาร ได้ถูกแสดงออกมาซึ่งจะช่วยให้วัตถุประสงค์การมีส่วนร่วมบรรลุเป้าประสงค์ได้ อีกทั้งยังทำให้การวินิจฉัยปัญหาและการเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนามีหลากหลายแนวทาง และตรงกับความต้องการมากขึ้น โดยการที่ประชาชนจะมีส่วนร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ และมีข้อมูลข่าวสารเพียงพอในนโยบายที่ตนต้องการมีส่วนร่วม ข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ส่วนใหญ่แล้วมักจะเป็นของหน่วยงานที่เป็นผู้ริเริ่มนโยบายบางส่วนเกิดจากการศึกษาของนักวิชาการและองค์กรพัฒนาเอกชน ดังนั้น ประชาชนที่สนใจการมีส่วนร่วมอาจเข้าสู่กระบวนการแลกเปลี่ยนกับรัฐก่อนแล้วนำมาแลกเปลี่ยนในกลุ่มที่ตนได้เข้าร่วมในภายหลัง

6. ฉันทามติ (Consensus) การมีส่วนร่วมเป็นการสร้างฉันทามติ โดยการให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเข้าร่วมในการหาวิธีแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ในทางสันติวิธี เพื่อเป็นที่ยอมรับหรือเป็นฉันทามติของประชาสังคม ฉันทามติย่อมเกิดขึ้นเมื่อผู้มีส่วนร่วมทุกคน

ยินยอมเห็นพ้องต้องกันในทุก ๆ ขั้นตอนของกระบวนการมีส่วนร่วม ข้อเสนอแนะประการหนึ่งของการมีส่วนร่วมที่ดีคือ การที่ประชาชนสามารถที่จะร่วมมือกันลดความขัดแย้งสร้างข้อตกลงที่มั่นคงยืนยาว การยอมรับระหว่างกลุ่ม และหาข้อสรุปร่วมกันได้ทุกฝ่าย แม้ว่าอาจจะมีความเห็นที่แตกต่างกันก็ตาม แต่ยังสามารถที่จะปรับความเห็นที่ต่างกัน โดยการเจรจาหาข้อยุติที่ทุกฝ่ายยอมรับกันได้อย่างสันติวิธี เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปที่เห็นพ้องหรือฉันทามติร่วมกันได้ทุกฝ่าย

7. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) การมีส่วนร่วมต้องสร้างให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในองค์กร กล่าวคือ จะต้องจัดกิจกรรมที่ทำให้มีการพบปะ พูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นของกันและกัน ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two Ways Communication) ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ซึ่งจะนำไปสู่การลดอคติที่มีต่อกันและเกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นระหว่างผู้ที่เข้าร่วม สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นกลไกที่จะช่วยป้องกันความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นหรือกรณีที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้วก็จะเป็กลไกที่ช่วยบรรเทาความขัดแย้งให้ลดระดับความรุนแรงลงได้

8. ความประสงค์หรือความมุ่งหมาย (Purpose) การมีส่วนร่วมที่ดีนั้น จำต้องมีการกำหนดความประสงค์หรือความมุ่งหมายในการมีส่วนร่วมไว้อย่างชัดเจนว่าเป็นไปเพื่อการใด ซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้าร่วมจะได้ตัดสินใจได้ว่า ควรเข้าร่วมหรือไม่ การมีความมุ่งหมายที่ต้องการบรรลุ เป้าประสงค์ชัดเจนจะนำทางให้สมาชิกผู้เข้าร่วมได้เข้าใจตรงกันและเกิดการปฏิบัติหรือดำเนินการในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นความเป็นเอกภาพทางความคิดเห็น เอกภาพในการดำเนินกิจกรรม และความเข้มแข็งขององค์กร นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมต้องมีกิจกรรม เป้าหมาย ในการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมต้องระบุลักษณะของกิจกรรมว่า มีรูปแบบและลักษณะอย่างไร เพื่อที่ประชาชนจะได้ตัดสินใจว่า ควรเข้าร่วมหรือไม่ รวมทั้งขั้นตอนของกิจกรรมจะต้องระบุไว้ในกิจกรรมแต่ละอย่างมีกี่ขั้นตอน และประชาชนสามารถเข้าร่วมในขั้นตอนใดบ้าง

9. การประเมินผล (Appraisal) การประเมินผลเป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการมีส่วนร่วม และถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด องค์กรใดที่มีการประเมินผลการทำงานที่เป็นธรรม โปร่งใส และจัดทัศนคติส่วนตัวออกได้มากที่สุด ถือว่าองค์กรนั้นได้บริหารจัดการทรัพยากรและขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างได้ผลและเกิดประโยชน์ อย่างไรก็ตามการประเมินผลการทำงานของบุคลากรในองค์กรย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เช่นเดียวกัน ซึ่งผลของกระบวนการประเมินผลก็จะกลายเป็นปัจจัยนำเข้าไปในกระบวนการมีส่วนร่วมในขั้นตอนการวางแผน เพื่อนำปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้น การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลงาน (Performance Appraisal) จึงต้องเริ่ม

ตั้งแต่การเข้าร่วมควบคุม ร่วมติดตามประเมินผล ร่วมบำรุงรักษา โครงการและกิจกรรมที่จัดทำไว้ ทั้งโดยเอกชนและรัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

10. ความโปร่งใส (Transparency) ปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กร การมีส่วนร่วม ให้มีความ โปร่งใส เนื่องจากการมีส่วนร่วม นั้น เป็นกระบวนการที่ทำให้ประชาชนมี โอกาสตรวจสอบการใช้ดุลยพินิจ สำหรับการตัดสินใจของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ซึ่งจะก่อให้เกิด ความโปร่งใสในการดำเนินการ ลดการทุจริตและข้อผิดพลาดของนโยบาย แผนโครงการลงได้โดยการ สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในองค์กร ซึ่งความโปร่งใสเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย ความไว้วางใจ การเปิดเผยข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล และ กระบวนการตรวจสอบ

11. ความเป็นอิสระ (Independence) องค์กรการมีส่วนร่วมจะต้องมี ความเป็นประชาธิปไตย โดยการให้เกียรติยอมรับความคิดเห็นของกันและกัน สมาชิกทุกคนในองค์กร มีอิสระทางความคิด การที่สมาชิกมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและตัดสินใจ จะเป็นปัจจัยให้ เกิดความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกัน ซึ่งหลักการและเงื่อนไขสำคัญของการมีส่วนร่วมประการหนึ่ง คือ ความเป็นอิสระ หรือความสมัครใจที่จะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วม การบังคับไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของ การคุกคาม การระดม และการว่าจ้าง ไม่ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วม

12. ก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง (Onward-doing) องค์กรการมีส่วนร่วม ต้องเปิดโอกาสประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เนื่องจากการมีส่วนร่วมของ ประชาชนทำให้เกิดประสบการณ์ การเรียนรู้ใหม่ ความคิดใหม่ที่ท้าทายอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้ เกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนที่ก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง ภาครัฐจะต้องเตรียมประชาชนให้ มีความพร้อมและเห็นประโยชน์ของการมีส่วนร่วมด้วยการให้ความรู้ และการสร้างความเข้าใจใน บทบาทของการมีส่วนร่วมภาคประชาชน รวมทั้งมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกัน และกัน อย่างต่อเนื่อง โดยความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกจะเป็นตัวกำหนดที่สำคัญที่จะทำให้การมีส่วนร่วมของ ประชาชนเป็นไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างต่อเนื่องจะเป็นปัจจัย สำคัญที่จะบ่งบอกถึงความเข้มแข็งของการมีส่วนร่วม รวมทั้งจะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่า การเปลี่ยนแปลงจะเป็นไปในทิศทางที่พึงปรารถนา ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนและสังคม

13. เครือข่าย (Network) ส่งเสริมให้มีการผนึกกำลังร่วมกันของทั้ง ภาครัฐ และภาคประชาชนในลักษณะเครือข่ายคือ การที่จะต้องมาทำความเข้าใจกัน มาผนึกกำลังกัน เป็นหนึ่งเดียวที่สำคัญต้องเป็นไปเพื่อสร้างผลประโยชน์ในเชิงการทำงานร่วมในรูปกิจกรรม โครงการ แผนงาน ที่จะต้องอาศัยความร่วมมือกัน ต้องผนึกกำลังขอความร่วมมือหรืออาศัยการทำกิจกรรม ร่วมมือกันหลายองค์กร ซึ่งเครือข่ายความร่วมมือจะต้องเกิดขึ้นจากวิสัยคิด ของสมาชิก ผู้บริหารและ บุคคลในชุมชนเป็นหลัก โดยเครือข่ายความร่วมมือนั้น จำเป็นต้องให้มีตัวแทนของประชาชน มา

พบปะพูดคุยเพื่อก่อตัวและกล่าวถึงวัตถุประสงค์ร่วมกัน ดังนั้น เครือข่ายการมีส่วนร่วมจึงเป็นกระบวนการเชื่อมโยงสมาชิกในกลุ่มหรือเชื่อมโยงองค์การที่มีส่วนร่วมกับสมาชิก ประชาชน และกลุ่ม/องค์กร ต่าง ๆ ในชุมชนเข้าด้วยกัน โดยมีรูปแบบความสัมพันธ์การมีส่วนร่วมในแนวราบขององค์การการมีส่วนร่วมและชุมชน รวมทั้งเป็นกระบวนการส่งเสริมสนับสนุนประชาชนให้สามารถพัฒนาชุมชนของตนเอง โดยอาศัยเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการทำงานของคนในชุมชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาของคนและปัญหาส่วนรวมในชุมชน ซึ่งการดำเนินงานของเครือข่ายจะนำไปสู่การพัฒนาการมีส่วนร่วมที่ยั่งยืนได้ในที่สุด

2.1.1.7 ขั้นตอนการเตรียมการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชน

ในการเตรียมการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรมที่ได้มุ่งหวังให้เกิดยั่งยืนและความเข้มแข็งของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน และคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล ในการที่จะสามารถบริหารจัดการศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล เพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมในระดับตำบล รวมถึงการดูแลคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของคนในตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการเป็นหุ้นส่วนร่วมกันระหว่างภาครัฐและชุมชน มิใช่เป็นการเข้าไปจัดตั้งโดยหน่วยงานราชการเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ ขั้นตอนการเตรียมการจัดตั้งศูนย์ฯ ควรวิเคราะห์ความพร้อมของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในพื้นที่ ความพร้อมด้านสถานที่ตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล ความพร้อมของผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล และความพร้อมด้านการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ฯลฯ ดังต่อไปนี้

ความพร้อมของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน หมายถึง ความพร้อมของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนที่มีอยู่ในพื้นที่ซึ่งต้องมีจำนวนพอสมควรเพื่อที่จะสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หากตำบลใดมีความสนใจที่จะจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลขึ้นมาแล้ว สมควรอย่างยิ่งที่จะคำนึงถึงจำนวนของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนที่มีอยู่ในพื้นที่นั้น ซึ่งควรมีจำนวนไม่น้อยจนเกินไป เบื้องต้น อาจพิจารณาจากเครือข่ายยุติธรรมชุมชนที่มีอยู่เดิม หรือเชิญกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือคณะกรรมการหมู่บ้านเข้ามาเป็นเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ที่สำคัญควรต้องเป็นความพร้อมที่มาจากชุมชนที่มีจิตอาสาในการทำงานเพื่อชุมชนอย่างแท้จริง

ความพร้อมด้านสถานที่ตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล หมายถึง ความพร้อมของสถานที่ที่จะใช้เป็นที่ทำการของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล ซึ่งควรจะเป็นสถานที่สาธารณะ มิใช่บ้านหรือสถานที่ของผู้หนึ่งผู้ใด ทั้งนี้เพื่อความต่อเนื่องของการดำเนินงาน กิจกรรมของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลที่จะต้องมีความมั่นคงแน่นอน ไม่แปรเปลี่ยนไปตามความต้องการของผู้เป็นเจ้าของสถานที่ โดยสถานที่สาธารณะที่เหมาะสมในการใช้เป็นที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล อาทิ ที่ทำการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่อื่นที่คนในชุมชนสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ เป็นต้น

ความพร้อมของผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน

หมายถึง ความพร้อมของผู้ที่เข้ามาดูแลการบริหารศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผู้นำท้องที่และผู้นำท้องถิ่นที่อยู่ในพื้นที่อยู่แล้ว ฉะนั้น ถ้าผู้นำทั้งสองฝ่ายมีความร่วมมือกันดี ก็จะทำให้การดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีความต่อเนื่อง แต่สิ่งที่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือ การมีส่วนร่วมของบรรดาผู้นำชุมชนและเครือข่ายยุติธรรมชุมชนอื่น ๆ ที่อาจไม่ได้เป็นผู้บริหารท้องที่หรือผู้บริหารท้องถิ่น แต่เป็นบุคคลที่ประชาชนในพื้นที่ให้ความเคารพนับถือ ซึ่งสามารถเข้ามาช่วยบริหารศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังจะต้องคำนึงผู้ที่จะทำหน้าที่ในการเป็นเลขานุการศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล ซึ่งเป็นผู้ที่จะทำหน้าที่ในการประสานงานต่าง ๆ ของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล หากเลขานุการศูนย์ฯ มาจากปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบประจำตำบลหรือเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ตั้งศูนย์ฯ ก็จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการดำเนินงานกิจการต่าง ๆ ของศูนย์ฯ แต่ในขณะเดียวกันก็ขึ้นอยู่กับศูนย์ฯ จะพิจารณาอบหมายให้บุคคลอื่นที่มีความเหมาะสมมาทำหน้าที่เป็นเลขานุการศูนย์ฯ ก็ได้

ความพร้อมด้านการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับสำนักงาน

ยุติธรรมจังหวัด หมายถึง ความพร้อมของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน และการร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานต่าง ๆ ร่วมกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เนื่องจากในการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนั้น จะต้องมีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบระหว่างศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูล การแจ้งข่าวสาร การร่วมพิจารณาวางแผนการดำเนินงานร่วมกัน การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาและส่งเสริมการบริหารศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล และเครือข่ายยุติธรรมชุมชน การจัดทำข้อมูลติดต่อสื่อสารและรายงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่มีอยู่ อย่างน้อยศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลควรต้องรายงานผลการปฏิบัติงานไปยังสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เดือนละหนึ่งครั้ง

2.1.1.8 เครือข่ายยุติธรรมชุมชน

(1) วัตถุประสงค์ของยุติธรรมชุมชน

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการนำยุติธรรมชุมชนมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. ส่งเสริมการประสานงาน การพัฒนาทักษะ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ด้านยุติธรรมชุมชนแก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. เพิ่มช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงความยุติธรรมได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว เท่าเทียม และประหยัด

4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง และสามารถบริหารจัดการปัญหาความไม่เป็นธรรมในชุมชนได้ อันจะทำให้เกิดความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และมีความสงบสุขและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม
5. ส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาค ความสามัคคี และความสมานฉันท์ในชุมชน รวมถึงการเคารพกฎและกติกาการอยู่ร่วมกันของคนในชุมชน
6. สนับสนุนศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานยุติธรรมจังหวัด รวมถึงส่วนราชการ หน่วยงาน และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการเสริมสร้างการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชน
7. ลดปริมาณคดีเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก

(2) บทบาทหน้าที่ของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน

เครือข่ายยุติธรรมชุมชนมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลในท้องที่ ดังต่อไปนี้

1. เผื่อระวังและป้องกันปัญหาอาชญากรรม การทุจริตและประพฤตินิষอบ และการกระทำผิดกฎหมายต่าง ๆ
2. รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ปัญหาความไม่เป็นธรรมของประชาชน และรับแจ้งเบาะแส ข้อมูลการกระทำผิดกฎหมายต่าง ๆ ตลอดจนการช่วยเหลือ ดูแล ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาเบื้องต้น แก่ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือผู้ที่ต้องการคำแนะนำเบื้องต้นทางด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม
3. ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท จัดการความขัดแย้งในชุมชนตามหลักความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ การเสริมสร้างความสมานฉันท์ในชุมชน
4. ให้ความช่วยเหลือ ดูแล ผู้ที่ได้รับความเสียหายหรือได้รับผลกระทบจากการกระทำความผิด และอาชญากรรม การประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
5. ให้ความช่วยเหลือ สงเคราะห์ และบำบัดแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิดและผู้พันโทษ รวมทั้งผู้ถูกคุมประพฤติ ให้กลับตนเป็นพลเมืองดีและไม่หวนกลับไปกระทำความผิดอีก
6. ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย สิทธิและเสรีภาพ และกระบวนการยุติธรรมให้แก่ประชาชนในชุมชน
7. พิจารณาส่งต่อเรื่องตาม (1) (2) (3) (4) และ (5) ไปยังศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล รวมถึงการติดตามและแจ้งผลการดำเนินงานหรือผลความคืบหน้าแล้วแต่กรณีแก่ผู้ร้องหรือผู้ขอความช่วยเหลือ

(3) การขึ้นทะเบียนเครือข่ายยุติธรรมชุมชน

1. เครือข่ายยุติธรรมชุมชนในจังหวัดใด ให้ขึ้นทะเบียนที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดนั้น และให้ยุติธรรมจังหวัดเป็นนายทะเบียน
2. เครือข่ายยุติธรรมชุมชนในกรุงเทพมหานครให้ขึ้นทะเบียนที่กองพัฒนายุติธรรมชุมชน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม และให้ผู้อำนวยการกองพัฒนายุติธรรมชุมชนเป็นนายทะเบียน

(4) คุณสมบัติของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน

สำนักงานยุติธรรมจังหวัดและผู้เกี่ยวข้องในการบริหารงานยุติธรรมชุมชนในจังหวัด อาจกำหนดคุณสมบัติของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนได้ ดังต่อไปนี้

1. มีสัญชาติไทย
 2. อายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบห้าปีบริบูรณ์
 3. เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพสุจริต
 4. มีชื่อในทะเบียนบ้านในท้องที่ที่ตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนั้นติดต่อกันมาเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสองปี
 5. เป็นกำนัน หรือผู้ใหญ่บ้าน หรือบุคคลใดที่มีจิตอาสาในการทำงานยุติธรรมชุมชน
 6. ผ่านการอบรมของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ตามหลักสูตรที่กระทรวงยุติธรรมกำหนด
- ทั้งนี้ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด อาจพิจารณากำหนดคุณสมบัติได้ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่

(5) ลักษณะต้องห้ามของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน

1. เป็นผู้มีอิทธิพลหรือเสียชื่อในทางพาลหรือทางทุจริต หรือเสื่อมเสียในทางศีลธรรม
 2. เป็นผู้ถูกศาลสั่งให้เป็นคนเสมือนไร้ความสามารถ หรือคนไร้ความสามารถ หรือเป็นบุคคลล้มละลาย
- ทั้งนี้ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด อาจพิจารณากำหนดเพิ่มเติมปฏิบัติได้ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่

(6) การสิ้นสุดสถานภาพการเป็นเครือข่ายยุติธรรมชุมชน

เครือข่ายยุติธรรมชุมชน สิ้นสุดลงได้โดยเหตุหนึ่งเหตุใด ดังต่อไปนี้

1. ตาย
2. ลาออก

3. เป็นบุคคลวิกลจริต
4. ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้าม ตามที่กำหนด
5. ต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

6. ปลัดกระทรวงยุติธรรมหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายสั่งให้สิ้นสุดสถานภาพ เมื่อได้รับรายงานการตรวจสอบว่าประพฤติดนไม่เหมาะสมกับการเป็นเครือข่ายยุติธรรมชุมชน

ในกรณีของการสิ้นสุดสถานภาพของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ให้ผู้อำนวยการกองพัฒนายุติธรรมชุมชนหรือยุติธรรมจังหวัดแล้วแต่กรณี ดำเนินการถอดถอนชื่อออกจากทะเบียน และหากได้เคยมีหนังสือถึงหน่วยงานใดในการแจ้งถึงบทบาทการปฏิบัติงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนผู้ที่สิ้นสุดสถานภาพนั้น ก็ให้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานนั้นได้ทราบถึงการสิ้นสุดสถานภาพของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนผู้นั้นด้วย

2.1.2 การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

1. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีคู่กรณีตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปและมีคนกลางเข้ามาช่วยเหลือในการเจรจาของคู่กรณี ที่เรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งแตกต่างจากการเจรจาต่อรองที่คู่กรณีที่เกี่ยวข้องตกลงเจรจากันเองโดยไม่มีบุคคลที่สามเข้ามาร่วมในการเจรจาด้วย

2. ความยินยอมหรือความสมัครใจของคู่กรณี เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ย เพราะเรื่องของการไกล่เกลี่ยเป็นเรื่องของความสมัครใจ ซึ่งเป็นการสมัครใจทั้งในด้านการตกลงใจที่จะใช้วิธีการไกล่เกลี่ยเป็นวิธีการระงับข้อพิพาท สมัครใจในการตกลงเลือกคนกลางมาทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยและการยอมรับผลหรือตกลงตามแนวทางที่ไกล่เกลี่ยหรือไม่อาจเป็นความสมัครใจของคู่กรณีที่มีข้อพิพาท ไม่มีผู้ใดสามารถบังคับคู่กรณีได้ แม้กระทั่งผู้ไกล่เกลี่ยเองก็ไม่อาจบังคับได้ เนื่องจากผู้ไกล่เกลี่ยไม่ใช่ศาลหรืออนุญาโตตุลาการเป็นเพียงผู้กระตุ้นให้เกิดแนวคิดการหาทางออกของปัญหาเท่านั้น ไม่ใช่ผู้ทำหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดแต่อย่างใด

ความสมัครใจหรือความยินยอมของคู่กรณีนี้ต้องมีอยู่ตลอดตั้งแต่เริ่มต้นไกล่เกลี่ยจนกระทั่งการตกลงตามที่ไกล่เกลี่ย หากไม่ยินยอมหรือไม่สมัครใจในช่วงใด การไกล่เกลี่ยอาจจำต้องยกเลิก เมื่อถึงจุดใดที่คู่กรณีไม่เป็นที่พอใจก็สามารถยกเลิกการเจรจาไกล่เกลี่ยได้โดยไม่มีข้อผูกมัดใด ๆ ทั้งสิ้น เพราะผลของการตกลงนั้นต้องเป็นที่พอใจของคู่กรณีทุกฝ่าย หากไม่พอใจไม่ต้องยอมรับ

3. ความสุจริตใจของคู่กรณี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นเรื่องเปิดใจออกมาให้เห็นทั้งสองฝ่ายเป็นเรื่องของการร่วมมือร่วมใจที่จะแก้ไขปัญหาข้อพิพาท หรือหาทางออกที่เหมาะสม

ดังนั้น คู่กรณีต้องมีความสุจริตใจอย่างแท้จริงในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท มีความจริงใจต่อกันมากกว่าการเอาชนะกันหรือมุ่งหวังประโยชน์ในอนาคต

4. ความยืดหยุ่นหรือการผ่อนปรนให้แกกัน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น เป็นเรื่องมุ่งหวังให้เกิดการออมชอม ประองตองกัน ดังนั้น ความยืดหยุ่นต่อกัน การผ่อนปรนให้กันจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง คู่กรณีต้องมีความใจกว้างยอมรับฟังคู่กรณีอีกฝ่ายหาทางยุติปัญหาาร่วมกัน ไม่มีใครแพ้หรือชนะทั้งหมด ไม่มีใครได้หรือเสียแต่เพียงอย่างเดียว แต่มีโอกาสได้บ้างเสียบ้างตามสัดส่วน โดยภาพรวมแล้วก็จะมีลักษณะของการสมคูลทั้งสองฝ่าย แต่ที่สำคัญก็คือ สามารถรักษาสัมพันธภาพและร่วมกันสร้างประโยชน์ในระยะยาวได้

5. ความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อกฎหมายมิได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยไว้เป็นการเฉพาะ ดังนั้น บุคคลใดก็ตามที่คู่กรณียินยอมให้ทำการไกล่เกลี่ยย่อมมีอำนาจที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ แต่บุคคลที่สามที่จะเข้ามาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยต้องเป็นบุคคลที่มีความเป็นกลางไม่ลำเอียง ไม่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อพิพาท และควรเป็นบุคคลที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายยอมรับและให้ความเคารพนับถือ จึงยินยอมให้ทำการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลหรือของสถาบันไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยทั่วไป ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีคุณสมบัติตามระเบียบข้อบังคับที่ใช้ในศาลหรือสถาบันนั้น ๆ (ภาคผนวก ค ศักดิ์ศรีมณีกุล, 2552, น. 11)

2.1.2.1 หน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย

1. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องจัดเตรียมสถานที่ไกล่เกลี่ยให้เหมาะสมกับการเจรจา และข้อเสนอของคู่ความแต่ละฝ่าย
2. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเปิดการไกล่เกลี่ย โดยอธิบายให้คู่ความรับทราบว่า ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นเพียงคนกลางที่มาช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายคืนดีต่อกัน โดยนำคู่ความทั้งสองฝ่ายมาเจรจาสื่อสารต่อกัน และไม่มีอำนาจที่จะตัดสินชี้ขาดข้อพิพาท
3. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสร้างความไว้วางใจให้แก่คู่ความโดยอาจจะเป็นคำพูดและการกระทำก็ได้ โดยแนะนำตัวเองและให้คู่ความทุกฝ่ายให้รู้จักกัน เพื่อให้คู่ความผ่อนคลายความเครียด ทำให้คู่ความยอมเผยข้อข้องใจที่จะทำให้ตกลงกันได้
4. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องตั้งคำถามเพื่อทราบข้อมูลที่จำเป็นต่อการกำหนดประเด็นและให้คู่ความแสดงเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง ข้อเรียกร้อง หรือจุดยืน อีกทั้งแนะนำให้คู่ความประเมินค่าใช้จ่าย ความเสียหาย และเวลาที่จะต้องเสียไปจากการดำเนินคดี และแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้น หากการเจรจาสามารถตกลงกันได้
5. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องฟังคู่พิพาท และรับรู้ว่าคู่พิพาทเข้าใจข้อมูลที่อีกฝ่ายหนึ่งได้พูด และขจัดข้อยุ่งยากที่ขัดขวางการเจรจา และแปลความในเรื่องที่เจรจาให้แก่คู่ความ และทำให้คู่ความอีกฝ่ายเข้าใจในสิ่งที่อีกฝ่ายพูด

6. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องจับประเด็นให้ได้ว่าคู่พิพาทแต่ละฝ่ายต้องการเจรจาในปัญหาใดบ้าง รวมทั้งจัดทำลำดับการเจรจา และจัดกลุ่มของปัญหาที่สามารถเจรจาไปได้พร้อม ๆ กัน

7. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องทำให้คู่ความมองเห็นได้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลางและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเจรจาให้แก่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายเท่า ๆ กัน

8. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องให้อำนาจแก่คู่พิพาทในการตัดสินใจผลของการไกล่เกลี่ยเพราะคู่พิพาทเป็นผู้ที่ตัดสินใจตลอดเวลาของการไกล่เกลี่ย อีกทั้ง กระตุ้นให้คู่ความแต่ละฝ่ายคิดถึงปัญหา และให้คู่ความแสดงเหตุผลที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริง ข้อเรียกร้อง หรือจุดยืน และแนะนำให้คู่ความประเมินค่าใช้จ่าย ความเสียหาย และเวลาที่จะต้องเสียไปจากการดำเนินคดีและแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้น หากการเจรจาสามารถตกลงกันได้

9. กรณีที่คู่พิพาทสามารถตกลงกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสรุปข้อตกลงระหว่างคู่ความ และช่วยร่างสัญญาให้เป็นลายลักษณ์อักษร (สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, 2547, น. 10)

2.1.2.2 ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย คู่พิพาทและหน่วยงานที่ไกล่เกลี่ยจะได้รับประโยชน์ แยกได้เป็น 3 ฝ่ายดังนี้

1. ประโยชน์ที่คู่ความจะได้รับจากการไกล่เกลี่ยคือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยไม่ต้องเสียเวลาไปศาล หากตกลงกันได้คู่ความต่างฝ่ายต่างรู้สึกว่าได้ได้รับความยุติธรรม ทั้งยังถือว่าได้รับชัยชนะทั้งสองฝ่าย ในกรณีที่เป็นคดีที่เกี่ยวกับครอบครัวก็อาจทำให้สัมพันธ์ภาพของคู่พิพาทกลับคืนเหมือนเดิม

2. ประโยชน์ที่ศาลจะได้รับจากการไกล่เกลี่ย คือ ทำให้คดีที่เข้ามาสู่ศาลลดน้อยลงประโยชน์ที่รัฐจะได้รับจากการไกล่เกลี่ย คือ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินกระบวนการพิจารณา เช่น ค่าน้ำ และค่าไฟฟ้า เป็นต้น และเศรษฐกิจไม่หยุดชะงักเพราะคดีไม่ติดค้างอยู่ในศาลเป็นเวลานาน เช่น บางคดีอาจมีการยึดหรืออายัดทรัพย์สินของคู่พิพาทระหว่างพิจารณาทำให้ฝ่ายที่ยึดหรืออายัดไม่สามารถประกอบกิจการได้ (โชติช่วง ทังวงศ์ , ม.ม.ป., น. 62-63, อ้างถึงใน ภคมณชน ศักดิ์ศรีมริกุล, 2552, น. 15)

2.1.2.3 ประเภทของคดีที่ไกล่เกลี่ย

เนื่องจากการไกล่เกลี่ยจะเกิดผลสุดท้ายที่พึงประสงค์ คือ การทำสัญญาประนีประนอมยอมความเพื่อระงับข้อพิพาทที่มีอยู่ หรือที่จะมีขึ้นให้หมดไป (วิเชียร พุฒิวิญญู , 2554, น. 24) ดังนั้น คดีที่จะทำการไกล่เกลี่ยได้ก็ต้องสามารถทำสัญญาประนีประนอมยอมความเพื่อระงับข้อพิพาทที่มีอยู่ หรือที่จะมีขึ้นให้หมดไป

คดีที่สามารถจะทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันได้ คือ คดีแพ่งทุกประเภทและคดีอาญาความผิดที่อาจยอมความกันได้สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. คดีแพ่ง คือ คดีที่เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของบุคคลตามกฎหมายแพ่ง มีทั้งคดีที่มีข้อพิพาทและไม่มีข้อพิพาท นอกจากนี้คดีแพ่งที่มีข้อพิพาทส่วนใหญ่จะเป็นคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน ขณะที่คดีแพ่งที่ไม่มีข้อพิพาท เช่น ขอดังผู้จัดการมรดก ขอบเป็นผู้ปกครองผู้เยาว์ เป็นต้น ตัวอย่างคดีแพ่งที่มีข้อพิพาท เช่น คดีบังคับตามสัญญา ยืม ซ้ำขาย แลกเปลี่ยน จำนอง จำนำหนี้ ฟ้องหย่า ละเมิด หรือเรียกค่าเลี้ยงดู คดีเป็นต้น

คดีแพ่งเกี่ยวเนื่องกับคดีอาญา การกระทำความผิดในคดีอาญา บางครั้งจะก่อให้เกิดความสูญเสียต่อทรัพย์สินหรือตัวผู้เสียหาย เช่น ทำให้ถึงตาย หรือบาดเจ็บ เกิดสิทธิเรียกร้องเอาจากจำเลยสิทธิเรียกร้องดังกล่าวคือ ความเสียหาย ส่วนแพ่งสามารถแยกออกจากความรับผิดชอบทางอาญาได้

2. คดีอาญา คือ การกระทำความผิดที่กฎหมายกำหนดบทลงโทษไว้โทษในทางอาญามีอาทิ เช่น ประหารชีวิต จำคุก กักขัง ปรับ ริบทรัพย์สิน ซึ่งคดีอาญาเป็นคดีเป็นลักษณะที่กฎหมายบัญญัติให้ยอมความกันได้โดยคดีอาญามีทั้งความผิดที่ยอมความได้ และความผิดที่ยอมความไม่ได้ ความผิดที่ยอมความได้ เมื่อผู้เสียหายถอนคำร้องทุกข์ ถอนฟ้อง หรือยอมความกันโดยถูกต้องตามกฎหมายแล้ว สิทธิในการนำคดีอาญามาฟ้องก็ระงับไป ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 39 (2)

กรณีที่ศาลจะทำการไกล่เกลี่ยในคดีอาญาจะมีเฉพาะความผิดที่เป็นความผิดที่ยอมความได้ ทั้งกรณีที่ราษฎรเป็นโจทก์ฟ้องด้วยตนเอง หรือกรณีที่ผู้เสียหายร้องทุกข์กับพนักงานสอบสวนแล้วพนักงานอัยการเป็นโจทก์ หากสามารถตกลงกันได้ ผู้เสียหายก็จะถอนคำร้องทุกข์หรือถอนฟ้องแล้วแต่กรณี (วิเชียร พุฒิวิญญู, 2554, น. 24)

2.1 คดีอาญาประเภทความผิดที่ยอมความกันได้ตามประมวล

กฎหมายอาญา

(1) ความผิดฐานเอาชื่อหรือยี่ห้อในทางการค้าของผู้อื่นมาใช้ (มาตรา 272)

(2) ความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราธรรมดา (มาตรา 276
วรรค 1)

(3) ความผิดฐานกระทำอนาจารธรรมดา (มาตรา 278)

(4) ความผิดฐานพาหญิงไปเพื่อทำอนาจาร (มาตรา 274)

(5) ความผิดฐานทำให้เสื่อมเสียเสรีภาพ (มาตรา 279 วรรค 1)

(6) ความผิดฐานหน่วงเหนี่ยวกักขังผู้อื่น (มาตรา 310 วรรค 1)

- 311 วรรค 1)
- (7) ความผิดฐานหน่วงเหนี่ยวกักขังผู้อื่นโดยประมาท (มาตรา 311 วรรค 1)
- (8) ความผิดฐานเปิดเผยความลับในจดหมาย (มาตรา 322)
- (9) ความผิดฐานเปิดเผยความลับของผู้อื่นที่รู้มาโดยหน้าที่ (มาตรา 323)
- วิทยาศาสตร์ (มาตรา 324)
- (10) ความผิดฐานเปิดเผยความลับทางอุตสาหกรรมหรือ
- (11) ความผิดฐานหมิ่นประมาทคนเป็น (มาตรา 326)
- (12) ความผิดฐานหมิ่นประมาทคนตาย (มาตรา 327)
- (13) ความผิดฐานหมิ่นประมาทด้วยการโฆษณา (มาตรา 328)
- (14) ความผิดฐานฉ้อโกงธรรมดา (มาตรา 341)
- (15) ความผิดฐานฉ้อโกงประกอบด้วยเหตุพิเศษ (มาตรา 342)
- (16) ความผิดฐานหลอกลวงคนให้ไปทำงาน (มาตรา 344)
- (17) ความผิดฐานสั่งซื้ออาหารหรือเข้าไปอยู่ในโรงแรมโดยไม่มี
- เงิน (มาตรา 345)
- (18) ความผิดฐานชักจูงให้เด็กเบาปัญญาขายของโดย
- เสียเปรียบ (มาตรา 346)
- (19) ความผิดฐานฉ้อโกงในเรื่องประกันวินาศภัย (มาตรา 347)
- (20) ความผิดฐานฉ้อโกงเจ้าหน้าที่รับจำนำ (มาตรา 349)
- (21) ความผิดฐานฉ้อโกงเจ้าหน้าที่ธรรมดา (มาตรา 350)
- (22) ความผิดฐานยกยอกทรัพย์ตามธรรมดา (มาตรา 352)
- (23) ความผิดฐานยกยอกทรัพย์ในฐานะเป็นผู้จัดการทรัพย์ (มาตรา 353)
- (24) ความผิดฐานยกยอกทรัพย์ในฐานะเป็นผู้จัดการทรัพย์
- ตามคำสั่งศาล (มาตรา 354)
- (25) ความผิดฐานยกยอกของมีค่าที่เก็บได้ (มาตรา 355)
- (26) ความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์ (มาตรา 358)
- (27) ความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์ชนิดพิเศษ (มาตรา 359)
- (28) ความผิดฐานบุกรุกตามธรรมดา (มาตรา 362)
- (29) ความผิดฐานบุกรุกโดยย้ายเครื่องหมายสังหาริมทรัพย์ (มาตรา 363) (วิเชียร พุฒิวิญญู, 2554, น. 31)

2.2 ความผิดที่กฎหมายให้เป็นความผิดอันยอมความได้ (นอกเหนือจากลำดับ 1-30)เมื่อผู้เสียหายและผู้ต้องหา เป็นญาติกันตามมาตรา 71

- (1) ความผิดฐานลักทรัพย์ธรรมดา (มาตรา 334)
- (2) ความผิดฐานลักทรัพย์ประกอบด้วยเหตุพิเศษ (เหตุฉกรรจ์) (มาตรา 3)
- (3) ความผิดฐานวิ่งราวทรัพย์ตามธรรมดา (มาตรา 336 วรรค 1)
- (4) ความผิดฐานฉ้อโกงประชาชน (มาตรา 343)
- (5) ความผิดฐานรับของโจร (มาตรา 357)
- (6) ความผิดฐานทำให้ทรัพย์ที่มีไว้เพื่อสาธารณประโยชน์เสียหาย (มาตรา 360) (วิเชียร พุฒิวิญญู, 2554, น. 31)

อนึ่ง ความผิดอันระบุไว้ใน 6 ลำดับหลังคือ มาตรา 334 มาตรา 335 มาตรา 336 วรรค 2 มาตรา 343 มาตรา 357 และมาตรา 360 นี้ เป็นความผิดที่นอกเหนือจากลำดับ 1-30 จึงได้นำมาแยกไว้เป็นอีกส่วนหนึ่งต่างหากซึ่งจะยอมความกันได้ก็แต่ในเฉพาะกรณีที่ผู้เสียหายและผู้ต้องหาเป็นญาติกันเท่านั้น

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 71 ได้บัญญัติถึงความผิดมาตราอื่น ๆ นอกเหนือจากลำดับหลังนี้ไว้ด้วย แต่เหตุที่มีได้นำมารวมไว้ในส่วนนี้ เนื่องจากว่าความผิดดังกล่าวนั้นตามธรรมดาก็เป็นความผิดอันยอมความได้อยู่ในตัวแล้วไม่ว่าผู้เสียหายและผู้ต้องหาจะเป็นญาติกันหรือไม่ก็ตาม อนึ่ง นอกจากความผิดอันยอมความได้ตามประมวลกฎหมายอาญามาตราต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้ว ยังมีความผิดตามกฎหมายอื่นที่เป็นความผิดอันยอมความได้อยู่อีก เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดอันเกิดจากการใช้เช็ค พ.ศ. 2497 มาตรา 4 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2521 มาตรา 48 เป็นต้น (วิเชียร พุฒิวิญญู, 2554, น. 31)

2.1.2.4 ประเภทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถกระทำได้นับตั้งแต่มีข้อพิพาทเกิดขึ้น โดยที่คู่กรณียังมีได้นำข้อพิพาทดังกล่าวไปฟ้องร้องต่อศาลและสามารถกระทำได้ แม้ข้อพิพาทนั้นได้ถูกฟ้องร้องเป็นคดีต่อศาลแล้ว การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงอาจแบ่งออกเป็นประเภทได้ดังนี้ (ภคมณฑน์ ศักดิ์ศรีมณีกุล, 2552, น. 15)

1. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล เป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลชั้นต้นหรือศาลที่สูงกว่าก็ได้ โดยศาลเป็นผู้ดำเนินการให้ ซึ่งคู่ความอาจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ตั้งแต่เริ่มต้นฟ้องคดีหรือในเวลาใด ๆ ระหว่างการพิจารณาของศาลเมื่อคู่ความตกลงกันให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือศาลเห็นควรจัดให้มีการไกล่เกลี่ยคดีทั้งก่อนวันที่ศาลนัดขึ้นสองสถานหรือนับสืบพยานหรือหลังวันนัดดังกล่าวก็ได้ ทั้งนี้ คู่ความที่ประสงค์จะ

ขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอาจติดต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลนั้น ๆ ได้ เมื่อการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง หากคู่ความตกลงกันได้ก็อาจทำสัญญาประนีประนอมยอมความ^๑ขอให้ศาลพิพากษาตามยอม หรือ คู่ความอาจถอนฟ้องก็ได้ ซึ่งจะทำให้ข้อพิพาทที่มีอยู่ระงับสิ้นไป แต่ในกรณีที่ไม้อาจตกลงกันได้ ก็จะต้องส่งสำนวนคดีคืนสู่การพิจารณาของศาลตามปกติ

2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล การไกล่เกลี่ยด้วยวิธีนี้เป็น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนมีการฟ้องร้องคดีต่อศาล หรืออาจเป็นกรณีที่มีการฟ้องร้องคดีต่อศาลแล้ว แต่คู่ความดำเนินการให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันเอง โดยศาลมิได้เป็นผู้ดำเนินการให้ ซึ่งคู่กรณีพิพาทจะตกลงให้บุคคลทั้งสามเข้ามาเป็นคนกลางช่วยเหลือในการระงับข้อพิพาท โดยอาจดำเนินการเจรจาตกลงกันเองหรือมอบข้อพิพาทให้สำนักงานหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ได้เช่นกัน อาทิ ยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมหรือสำนักงานยุติธรรมจังหวัด หรือศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล หรือนายอำเภอให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยให้ก็ได้

ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลประสบผลสำเร็จ โดยทั่วไป คู่กรณีจะทำสัญญาประนีประนอมยอมความ ซึ่งเป็นการระงับข้อพิพาทที่มีอยู่เดิมและผูกพันตาม ข้อตกลงที่เกิดขึ้นใหม่ หากเป็นการไกล่เกลี่ยก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล ถ้าคู่กรณีไม่ปฏิบัติตามสัญญา ประนีประนอมยอมความดังกล่าว สามารถนำมาฟ้องร้องต่อศาลได้ แต่หากเป็นกรณีที่มีการฟ้องคดี ต่อศาลแล้วและคู่ความดำเนิน การให้มีการไกล่เกลี่ยกันเองนอกศาล ก็สามารถนำสัญญาประนีประนอมยอม ความมาให้ศาลพิพากษาตามยอมหรืออาจถอนฟ้องก็ได้ ส่วนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลที่ไม่ ประสบผลสำเร็จนั้น คู่กรณีอาจต้องระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอื่น เช่น การอนุญาโตตุลาการหรือ ดำเนินคดีในศาล (ภคมณฑน์ ศักดิ์ศรีมณีกุล, 2552, น. 16)

2.1.2.5 ผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

หากการไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ เมื่อคู่พิพาทสามารถตกลงยุติ ข้อพิพาทกันได้ระหว่างการพิจารณาของศาล คู่พิพาทมีทางเลือกด้วยกันสองแนวทางเลือก คือ

1. การทำสัญญาประนีประนอมยอมความในศาลโดยไม่ถอนฟ้อง หาก ศาลเห็นว่าสัญญาประนีประนอมไม่เป็นการฝ่าฝืนต่อกฎหมาย ศาลก็จะพิพากษาตามยอมและ คำพิพากษาตามยอมเป็นที่สุด ห้ามมิให้คู่ความอุทธรณ์คำพิพากษาตามยอม เว้นแต่ เมื่อมีข้อกล่าวอ้าง ว่าคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งฉ้อฉล เมื่อคำพิพากษาถูกกล่าวอ้างว่าละเมิดต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมาย อันเกี่ยวข้องด้วยความสงบเรียบร้อยของประชาชน หรือเมื่อคำพิพากษาถูกกล่าวอ้างว่ามีได้เป็นไปตาม ข้อตกลงหรือการประนีประนอมยอมความ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 138 แต่อย่างไรก็ตามการทำสัญญาประนีประนอมในศาลนั้น สามารถทำได้แค่ในคดีแพ่ง ส่วนคดีอาญานั้น หากคู่พิพาทสามารถตกลงกันได้ ฝ่ายผู้เสียหายหรือจำเลยอาจถอนฟ้องหรือถอนคำร้องทุกข์ แล้วแต่

กรณีซึ่งจะทำให้สิทธิฟ้องคดีอาญาระงับไป ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 39 (2)

2. นอกจากคู่พิพาทสามารถทำสัญญาประนีประนอมยอมความในศาล แล้วคู่พิพาทยังสามารถทำสัญญาประนีประนอมยอมความนอกศาล ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 850 ทำให้ข้อพิพาทที่มีอยู่เดิมระงับสิ้นไป โดยคู่พิพาทฝ่ายโจทก์ถอนฟ้องคดีจากสารบบความ ศาลจะต้องอนุญาตให้ถอนฟ้อง ไม่สามารถใช้ดุลยพินิจได้ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 175 วรรคสอง (2) (กคณพนธ์ ศักดิ์ศรีมณีกุล, 2552, น. 24-25)

2.1.2.6 ความผิดเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท

(1) ประโยชน์ของการประนอมข้อพิพาท

การประนอมข้อพิพาททำให้ข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่หรือจะมีขึ้นให้ยุติลงเป็นการป้องกันมิให้มีการกระทำความผิดร้ายแรงติดตามมา และลดคดีความที่เกิดขึ้นซึ่งจะเข้าสู่การพิจารณาของศาลให้น้อยลง อันจะมีผลให้งบประมาณแผ่นดินในด้านกระบวนการยุติธรรมลดลง และสามารถนำไปใช้พัฒนาประเทศในด้านอื่น ๆ ต่อไปได้อีก (วิเชียร พุฒิวิญญู, 2554, น. 27)

(2) ผลทางกฎหมายในการประนอมข้อพิพาท

ในคดีแพ่งการประนอมข้อพิพาทยอมทำให้ข้อพิพาทที่มีอยู่ หรือจะมีขึ้นให้ระงับไปและคู่กรณีให้สิทธิตามสัญญาที่สร้างขึ้นใหม่ ถ้าเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความในศาล หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งผิดสัญญาอีกฝ่ายยอมบังคับคดีได้ทันที โดยไม่ต้องฟ้องคดีอีก แต่ถ้าเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความที่ทำกันนอกศาล หากฝ่ายใดผิดสัญญา อีกฝ่ายหนึ่งต้องนำคดีขึ้นสู่ศาล เพื่อให้ศาลพิจารณาพิพากษาและบังคับคดีแก่ฝ่ายผิดสัญญาต่อไป (วิเชียร พุฒิวิญญู, 2554, น. 29)

2.1.2.7 ประเภทคดีที่ประนอมข้อพิพาท

1. คดีแพ่งทุกประเภท คดีแพ่ง คือ คดีที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างเอกชนด้วยกัน โดยเฉพาะส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสามารถ บุคคล ทรัพย์สิน นิติกรรมสัญญา หนี้สิน ครอบครัว มรดกคดีแพ่งเหล่านี้ไม่กระทบกระเทือนต่อสาธารณชน กฎหมายจึงยินยอมให้ประนีประนอมยอมความกันได้เสมอ

2. คดีอาญาประเภทความผิดที่ยอมความกันได้ คดีอาญาประเภทนี้กฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะให้เป็นความผิดอันยอมความกันได้ คดีอาญาประเภทใดก็ตามที่แม้จะมีโทษเล็กน้อยใด ถ้ากฎหมายมิได้บัญญัติให้เป็นคดีความผิดอันยอมความได้ หากอาญยอมความกันได้ไม่ คดีอาญาประเภทความผิดที่ยอมความกันได้โดยปกติกระทบกระเทือนต่อสิทธิส่วนบุคคลมิได้กระทบกระเทือนสาธารณชน กฎหมายจึงยินยอมให้ถอนคำร้องทุกข์หรือยอมความกันได้ (วิเชียร พุฒิวิญญู, 2554, น. 29)

2.1.3 แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

นักวิชาการต่างประเทศได้ให้นิยาม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ไว้หลากหลายนิยาม อาทิ Black's Law Dictionary ได้ให้คำนิยามการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ไว้ว่า

1. การยุติข้อพิพาทในทางที่สามารถตกลงกันได้
2. กระบวนการที่มีคนกลางเข้ามาบรรเทาข้อพิพาท ระหว่างคู่กรณีและหาหนทางเพื่อให้ข้อพิพาทนั้นได้รับการแก้ไข วิธีการระงับข้อพิพาทที่ไม่มีผลผูกพันโดยเกี่ยวข้องกับคนกลางซึ่งเป็นบุคคลที่สามที่พยายามจะช่วยคู่กรณีพิพาทหาทางออกที่เป็นข้อตกลงร่วมกัน (Black's Law, 2000, น. 22, อ้างถึงใน ภคมณพจน์ ศักดิ์ศรีมณีกุล, 2552, น. 9)

ทางด้าน Folberg และ Taylor (1984, อ้างถึงใน ภคมณพจน์ ศักดิ์ศรีมณีกุล, 2552, น. 9) ให้คำนิยามของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่า เป็นกระบวนการที่คู่กรณีโดยความช่วยเหลือของคนกลาง โดยแยกประเด็นข้อขัดข้องอย่างเป็นระบบ เพื่อแสวงหาทางเลือกต่าง ๆ และสามารถยุติข้อขัดแย้งด้วยความยินยอมพร้อมใจ และสนองตอบความต้องการของทั้งสองฝ่าย

ขณะที่ Lon Fuller (Mediation-Its Forms and Functions) ได้กล่าวถึงการไกล่เกลี่ยว่า คุณสมบัติที่สำคัญของการไกล่เกลี่ย คือ ความสามารถที่จะชักจูงให้คู่กรณีหันหน้าเข้าหากัน ทั้งนี้ ไม่ใช่เป็นการกำหนดกฎเกณฑ์ให้กระทำ แต่เป็นการช่วยเหลือให้คู่กรณีมีกรอบแนวคิดใหม่ร่วมกันเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่าย กรอบแนวคิดซึ่งจะชักนำให้เกิดทัศนคติและความรู้สึกต่อกันและกันในทิศทางใหม่ (ณัฐฐา มูลจินดา, 2547, น. 21, อ้างถึงใน ภคมณพจน์ ศักดิ์ศรีมณีกุล, 2552, น. 9)

นักวิชาการในประเทศไทยได้ให้นิยามการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้หลากหลายนิยาม อาทิ ชวติ พิสุทธิพันธ์ (2547, น. 18, อ้างถึงใน ภคมณพจน์ ศักดิ์ศรีมณีกุล, 2552, น. 10) ได้นำเสนอความหมายของการไกล่เกลี่ยจากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ว่าหมายถึง การพูดจาให้ปรองดองกัน พูดจาให้ตกลงกันการไกล่เกลี่ยเป็นวิธีปฏิบัติของบุคคลที่สามเพื่อให้คู่กรณีทำความตกลง ผู้ไกล่เกลี่ยจะเข้าร่วมเจรจาและหาทางออกในปัญหาข้อพิพาทนั้น การไกล่เกลี่ยเป็นการเจรจาโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางและไม่มีลักษณะบังคับ คู่กรณีมีเสรีภาพเต็มที่ในการระงับข้อพิพาทหรือไม่ระงับตามทางออกที่ผู้ไกล่เกลี่ยเสนอก็ได้ และสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยก็มีเสรีภาพที่จะเสนอการไกล่เกลี่ยของเขาต่อไป หรือจะหยุดการไกล่เกลี่ยเมื่อใดก็ได้เช่นกัน การไกล่เกลี่ยจะต้องอาศัยความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญ

โชติช่วง ท้าววงศ์ (ม.ป.ป.น. 46, อ้างถึงใน ภคมณพจน์ ศักดิ์ศรีมณีกุล 2552, น. 11) ได้ให้ความหมายการไกล่เกลี่ย ว่าหมายถึง กระบวนการแก้ปัญหาข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สามที่เป็นคนกลางเข้ามาช่วยเหลือแนะนำในการเจรจาต่อรองของคู่ความเพื่อระงับข้อพิพาท ทั้งนี้ เพราะในการเจรจาต่อรองของคู่ความที่กระทำกันเองนั้นมักจะมีปัจจัยต่าง ๆ เข้ามาแทรกแซงอันทำให้ คู่ความ

ไม่ได้เจรจาตรงตามประเด็นปัญหาที่พิพาทหรือไม่อาจหันหน้าเข้าเจรจากันได้เลย การแก้ปัญหาอุปสรรคของการเจรจากลางกันเองที่เหมาะสมดียิ่ง ก็คือ การมีคนกลางเข้าไกล่เกลี่ยด้วยการช่วยเหลือให้คู่ความได้เข้าใจในปัญหาที่พิพาท กำหนดแนวทางการเจรจาต่อรองลดทิฐิและอารมณ์โกรธของคู่ความ พร้อมกับชี้แนะแนวทางให้คู่ความเห็นถึงทางออกเพื่อระงับข้อพิพาทด้วย

ภคมนตรี ศักดิ์ศรีมณีกุล (2552, น. 11) ได้สรุปนิยามการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่า หมายถึง การระงับข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สาม ซึ่งเรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) เป็นคนกลางเข้ามาช่วยเหลือแนะนำให้การเจรจาต่อรองของคู่กรณีประสบความสำเร็จ เพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความกัน โดยคู่กรณีสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันที่เป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย (Win-Win situation) อันจะทำให้ข้อพิพาทที่มีอยู่หมดสิ้นไป ทั้งนี้ ความเห็นหรือคำแนะนำของผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีผลผูกพันคู่กรณีให้ต้องปฏิบัติตาม คู่กรณียังคงมีอิสระและเสรีภาพในการตัดสินใจที่จะแก้ไขข้อพิพาทด้วยตนเอง

2.1.4 ทฤษฎีการแก้ปัญหา

ทฤษฎีการแก้ปัญหาล้วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากผลงานเรื่องนักแก้ปัญหาทั่วไป (general problem solver) ของ Ernest & Newell (1969) และ Newell & Simon (1972) ซึ่งเป็นทฤษฎีการแก้ปัญหาของมนุษย์ (human problem solving) ในรูปแบบของโปรแกรมที่เป็นสถานการณ์จำลอง ผลงานนี้ช่วยวางรากฐานกระบวนการที่ค้นเกี่ยวกับการประมวลสารสนเทศสำหรับศึกษาเรื่อง การแก้ปัญหา หลักการของทฤษฎีนี้คือ พฤติกรรมการแก้ปัญหาประกอบด้วย “วิธีการ-ปลายทาง-วิเคราะห์” ซึ่งเป็นการนำปัญหามาแตกออกเป็นองค์ประกอบหรือเป้าหมายย่อย ๆ แล้วจึงจัดการแก้ไขเป้าหมายย่อย ๆ เหล่านี้ทีละเรื่อง แนวคิดนี้ตรงกันข้ามกับ Wertheimer (1959) นักจิตวิทยาในกลุ่มทฤษฎีเกสโตลต์ ซึ่งทำการวิจัยเรื่องการแก้ปัญหาและให้ความสำคัญด้านความเข้าใจเรื่องโครงสร้างของปัญหา โดยเชื่อว่าพฤติกรรมการแก้ปัญหาที่ประสบผลสำเร็จเป็นเพราะบุคคลผู้นั้นสามารถมองเห็นโครงสร้างโดยรวมทั้งหมดของปัญหา หลักการของทฤษฎีนี้คือ ผู้เรียนจะต้องได้รับการสนับสนุนให้เกิดการค้นพบธรรมชาติของปัญหาหรือประเด็นหัวข้อที่ต้องการแก้ไข สิ่งที่เป็นช่องว่าง ความไม่ลงรอยกัน หรือสิ่งรบกวนต่าง ๆ เป็นสิ่งเร้าที่สำคัญต่อการเรียนรู้ การเรียนการสอนจะต้องอยู่บนพื้นฐานของกฎองค์กร ประกอบด้วย ความใกล้เคียง การปกปิด ความคล้ายคลึง และความเรียบง่าย

DeBono (1971 และ 1991) เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาโดยประยุกต์ใช้วิธีการคิดแบบนอกกรอบ โดยเชื่อว่าปัญหาส่วนใหญ่ต้องการมุมมองที่แตกต่างจึงจะแก้ไขได้สำเร็จ วิธีการที่จะทำให้ได้มุมมองที่แตกต่างเกี่ยวกับปัญหา คือ การแยกปัญหาเป็นส่วน ๆ แล้วนำกลับมารวมกลุ่มเข้าด้วยกันในลักษณะที่แตกต่างไปจากเดิมหรือสุมบางส่วนมารวมกัน หลักการนี้เสนอองค์ประกอบ ในการแก้ปัญหา 4 ประการคือ 1) ค้นหาความคิดเด่น ๆ ที่เป็นหลักในทำความเข้าใจ

กับปัญหา 2) ค้นหาวิธีการที่แตกต่างออกไปในการมองปัญหา 3) ปล่อยวางการคิดแบบยึดติด และ 4) ให้โอกาสตนเองในการเปิดรับความคิดอื่น ๆ

แนวปฏิบัติพื้นฐานในการแก้ปัญหา

McNamara (1999) กล่าวว่า วิธีการแก้ปัญหามีหลากหลายวิธี ไม่มีวิธีการแก้ปัญหาใดที่จะสามารถแก้ปัญหาทุกเรื่องได้ แต่มีแนวปฏิบัติพื้นฐานที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาได้ โดยต้องมีการฝึกใช้เสียก่อน เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยจนสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นธรรมชาติ ขึ้นตอนต่าง ๆ มีดังนี้

1. ระบุปัญหา ขั้นนี้เป็นขั้นที่คนส่วนใหญ่มักจะสับสน กล่าวคือ จะเริ่มด้วยการคิดว่าสิ่งนั้นเป็นปัญหา แทนที่จะทำความเข้าใจให้ถ่องแท้เสียก่อนว่าทำไมจึงคิดว่าสิ่งนั้นเป็นปัญหา การระบุปัญหาต้องอาศัยข้อมูลจากตนเองและผู้อื่น ซึ่งได้มาโดยใช้วิธีการตั้งคำถาม อาทิ อะไร คือ สิ่งที่เราเห็นว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้คิดว่ามีปัญหาเกิดขึ้น ปัญหาที่ว่านั้นเกิดขึ้นที่ไหน เกิดขึ้นอย่างไร เกิดขึ้นเมื่อใด กำลังเกิดขึ้นกับใคร และทำไมจึงเกิดขึ้น จากนั้นให้เขียนอธิบายว่าสิ่งที่กำลังเกิดในขณะนั้น โดยแท้จริงควรจะเป็นอย่างไร ต้องพยายามอธิบายให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เขียนอย่างเจาะจง และครอบคลุมประเด็นว่า อะไร ที่ไหน อย่างไร กับใคร และทำไม

1.1 เมื่อถึงจุดนี้ หากปัญหายังดูเหมือนว่าเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน ควรระบุปัญหาให้กระจายออกมาแบบย่อย ๆ ลงไปอีก โดยตั้งคำถามซ้ำอย่างเดิม จนกว่าจะได้คำอธิบายสำหรับปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมากพอ

1.2 ทำการตรวจสอบว่าความเข้าใจที่มีต่อปัญหาต่าง ๆ นั้น มีความถูกต้องเพียงใด โดยการหารือกับสมาชิกในกลุ่มหรือบุคคลอื่น

1.3 นำปัญหาต่าง ๆ มาจัดความสำคัญ หากพบว่า มีปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันจำนวนหลายปัญหา ให้พิจารณาว่าปัญหาใดควรจัดการก่อนปัญหาใดจัดการทีหลัง ทั้งนี้ ต้องแยกให้ชัดเจนระหว่างปัญหาที่มีความสำคัญกับปัญหาที่เป็นเรื่องฉุกเฉิน เพราะปัญหาที่มีความสำคัญเป็นปัญหาที่ต้องจัดการก่อน

1.4 ทำความเข้าใจกับบทบาทของตนเองในปัญหานั้นให้ถูกต้อง เพราะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้บทบาทของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น เมื่อตนเองเครียดก็อาจมองว่าผู้อื่นเครียดเช่นเดียวกัน ซึ่งความจริงอาจไม่เป็นเช่นนั้น

2. มองหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ในขั้นนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับข้อมูลนำเข้าจากบุคคลอื่นซึ่งรับรู้ปัญหาและจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหา การเก็บข้อมูลควรทำเป็นรายบุคคลจะได้ข้อมูลมากกว่า ให้จดบันทึกสิ่งที่เป็นความคิดเห็นของตนเองและสิ่งที่ได้ยินมาจากผู้อื่น จากนั้นเขียนอธิบายสาเหตุของปัญหาในลักษณะที่ว่า อะไรกำลังเกิดขึ้น เกิดขึ้นที่ไหน เมื่อใด อย่างไร กับใคร และทำไม

3. แจกแจงทางเลือกต่าง ๆ สำหรับวิธีการที่จะใช้แก้ปัญหา ในขั้นนี้ควรให้บุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ยกเว้นในกรณีที่ปัญหาดังกล่าวเป็นเรื่องส่วนตัว ให้ระดมสมองเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้ได้ทางเลือกหลาย ๆ ทาง แล้วนำมาคัดกรองเพื่อหาแนวคิดที่ดีที่สุด การได้มาซึ่งความคิดที่หลากหลายนั้น ต้องระวังที่จะไม่ตัดสินว่าความคิดเหล่านั้นดีหรือไม่ดี ให้จดบันทึกตามที่ได้ยินมาเท่านั้น ทักษะที่เหมาะสมที่สุดในการจำแนกสาเหตุของปัญหาคือ การคิดเชิงระบบ (systems thinking)

4. เลือกวิธีการแก้ปัญหา ในการคัดเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา ควรพิจารณาดังนี้

4.1 วิธีการใดที่สามารถแก้ปัญหาได้ในระยะยาว

4.2 วิธีการใดที่มีความเป็นจริงมากที่สุดในการแก้ปัญหาได้สำเร็จ ในขณะที่มีทรัพยากรสำหรับการแก้ปัญหาหรือไม่ จะจัดหามาใช้ได้หรือไม่ มีเวลาเพียงพอที่จะใช้วิธีการนี้หรือไม่

4.3 อะไรคือ ความเสี่ยงของทางเลือกแต่ละวิธี

5. วางแผนนำทางเลือกในการแก้ปัญหาที่เป็นวิธีที่ดีที่สุดไปปฏิบัติ หรือจัดทำแผนปฏิบัติการ ซึ่งในขั้นนี้มีสิ่งที่จะต้องพิจารณาคือ

5.1 สถานการณ์จะเป็นอย่างไรเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว

5.2 มีขั้นตอนอะไรที่จะต้องทำในการนำทางเลือกที่ดีที่สุดไปแก้ปัญหา มีระบบหรือกระบวนการอะไรที่จะต้องเปลี่ยนแปลงบ้าง

5.3 จะรู้ได้อย่างไรว่าขั้นตอนต่าง ๆ มีการปฏิบัติ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแผน

5.4 ทรัพยากรอะไรบ้างที่ต้องการ ในประเด็นของบุคลากร เงิน และสิ่งอำนวยความสะดวก

5.5 ต้องใช้เวลานานเท่าใดในการนำวิธีการแก้ปัญหาไปปฏิบัติ ให้เขียนตารางที่แสดงเวลาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด และเวลาที่คาดหวังว่าจะเห็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จปรากฏขึ้น

5.6 ใครคือ ผู้รับผิดชอบในการควบคุมดูแลการปฏิบัติตามแผน

5.7 เขียนคำตอบสำหรับคำถามที่กล่าวมาแล้ว และให้ถ้อยคำที่คือแผนปฏิบัติการ

5.8 สื่อสารทำความเข้าใจแผนนี้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องในการนำแผนไปปฏิบัติ ปัจจัยสำคัญของขั้นตอนนี้คือ การสังเกตและการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างต่อเนื่อง

6. ดูแลควบคุมการปฏิบัติตามแผน โดยพิจารณาจากตัวบ่งชี้ความสำเร็จ ซึ่งได้แก่

6.1 เห็นสิ่งที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นตามตัวบ่งชี้หรือไม่

6.2 แผนมีการดำเนินงานตามตารางที่กำหนดไว้หรือไม่

6.3 ถ้าแผนไม่ได้ดำเนินไปตามที่คาดหวังไว้ ให้พิจารณาว่า แผนมีความเป็นไปได้จริงหรือไม่ มีทรัพยากรเพียงพอที่จะทำให้แผนสำเร็จตามกำหนดการหรือไม่ ควรมีสิ่งอื่นที่ต้องทำก่อนสิ่งที่กำหนดไว้แต่เดิมในแผนหรือไม่ ควรเปลี่ยนแผนหรือไม่

7. ตรวจสอบว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ ในขั้นนี้ วิธีหนึ่งที่ดีที่สุดในการตรวจสอบว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ คือ การกลับคืนสู่การปฏิบัติงานตามปกติ แล้วสังเกตสถานการณ์ นอกจากนั้น มีประเด็นที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมดังนี้

7.1 ควรมีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเช่นนี้ขึ้นอีก

7.2 อะไรคือ บทเรียนที่ได้จากการแก้ปัญหาครั้งนี้ ในเชิงความรู้

ความเข้าใจ และ/หรือทักษะ

7.3 ควรมีการเขียนบันทึกสั้น ๆ ถึงเหตุการณ์เด่น ที่เป็นความสำเร็จในการพยายามแก้ปัญหา และสิ่งที่เป็นผลลัพธ์ที่ได้เรียนรู้ แล้วนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เกี่ยวข้อง

แนวปฏิบัติพื้นฐานนี้ มีการพัฒนาเป็นรูปแบบการแก้ปัญหาทั่วไป (general problem solving model) เพื่อใช้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งดำเนินงานให้บริการโดยบริษัท Cisco Systems (2002) ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ 1) ระบุปัญหาในลักษณะของกลุ่มอาการผิดปกติหรือสิ่งที่น่าจะเป็นสาเหตุของความผิดปกติ 2) รวบรวมข้อเท็จจริงที่จำเป็นสำหรับการคัดแยกสิ่งที่เป็นสาเหตุที่แท้จริงออกมา 3) พิจารณาหาความเป็นไปได้ของการเกิดปัญหา โดยตัดทอนปัญหาที่ไม่เกี่ยวข้องออกไปจากข้อเท็จจริงในรายการที่รวบรวมไว้ 4) สร้างแผนปฏิบัติการจากปัญหาที่เหลืออยู่ โดยวางแผนจัดการกับปัญหาเพียงครั้งละตัวแปรเดียว 5) นำแผนไปปฏิบัติ ทีละขั้นตอนอย่างระมัดระวัง พร้อมทั้งตรวจสอบเป็นระยะ ๆ ว่าอาการผิดปกติหายไปหรือไม่ 6) เมื่อเปลี่ยนตัวแปรที่ทำการแก้ไข ให้เก็บผลลัพธ์ของแต่ละครั้ง เพื่อคัดแยกว่าสิ่งใดที่เป็นและไม่ใช่ปัญหา และ 7) วิเคราะห์ผลเพื่อตรวจสอบว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ ถ้าใช้ก็แสดงว่ากระบวนการแก้ไขสำเร็จเรียบร้อยแล้ว

2.1.5 ทฤษฎีความขัดแย้ง (Conflict theory)

เป็นแนวคิดที่มีข้อสมมุติฐานที่ว่า พฤติกรรมของสังคมสามารถเข้าใจได้จากความขัดแย้งระหว่างกลุ่มต่าง ๆ และบุคคลต่าง ๆ เพราะการแข่งขันกันในการเป็นเจ้าของทรัพยากรที่มีค่าและหายาก มีนักสังคมวิทยาหลายท่านที่ใช้ทฤษฎีความขัดแย้งอธิบายการเปลี่ยนแปลงทางสังคม แต่ในที่นี้จะเสนอแนวความคิดของนักทฤษฎีความขัดแย้งที่สำคัญ 3 ท่าน ดังนี้

คาร์ล มาร์กซ์ (Karl Marx) มีความเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงของทุก ๆ สังคม จะมีขั้นตอนของการพัฒนาทางประวัติศาสตร์ 5 ขั้น โดยแต่ละขั้นจะมีวิธีการผลิต (Mode of

Production) ที่เกิดจากความสัมพันธ์ของอำนาจของการผลิต (Forces of Production) ซึ่งได้แก่ การจัดการด้านแรงงาน ที่ดินทุน และเทคโนโลยี กับ ความสัมพันธ์ทางสังคมของการผลิต (Social relation of production) ซึ่งได้แก่ เจ้าของปัจจัยการผลิตและคนงานที่ทำหน้าที่ผลิตแต่ในระบบการผลิตแต่ละระบบจะมีความขัดแย้งระหว่างชนชั้นผู้เป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตกับผู้ใช้แรงงานในการผลิต ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ที่เป็นโครงสร้างส่วนล่างของสังคม (Substructure) และเมื่อโครงสร้างส่วนล่าง มีการเปลี่ยนแปลงจะมีผลทำให้เกิดการผันแปร และเปลี่ยนแปลงต่อ โครงสร้างส่วนบนของสังคม (Superstructure) ซึ่งเป็นสถาบันทางสังคม เช่น รัฐบาล ครอบครัว การศึกษา ศาสนา และรวมถึงค่านิยมทัศนคติ และบรรทัดฐานของสังคม ลำดับขั้นของการพัฒนาทางประวัติศาสตร์ของมาร์กซ์ มีดังนี้

1. ชั้นสังคมแบบคอมมิวนิสต์ดั้งเดิม (Primitive communism) กรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิตเป็นของเผ่า (Tribal ownership) ต่อมาเผ่าต่าง ๆ ได้รวมตัวกันเป็นเมืองและรัฐ ทำให้กรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิตเปลี่ยนไปเป็นของรัฐแทน

2. ชั้นสังคมโบราณ (Ancient communal) กรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิตเป็นเจ้าของรัฐ (State ownership) สมาชิกในสังคมได้รับกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนตัวที่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ซึ่งได้แก่ เครื่องใช้ส่วนตัวและทาส ดังนั้นทาส (Slavery) ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในระบบการผลิตทั้งหมด และต่อมาระบบการผลิตได้เกิดความขัดแย้งระหว่างเจ้าของทาส

3. ชั้นสังคมแบบศักดินา (Feudalism) กรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิตเป็นของขุนนาง คือ ที่ดิน โดยมีทาสเป็นแรงงานในการผลิต

4. ชั้นสังคมแบบทุนนิยม (Capitalism) กรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิตเป็นของนายทุน คือ ที่ดิน ทุน แรงงาน และเครื่องจักร โดยมีผู้ใช้แรงงานเป็นผู้ผลิต

5. ชั้นสังคมแบบคอมมิวนิสต์ (Communism) กรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิตเป็นของทุกคน ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ไม่มีใครเอาเปรียบซึ่งกันละกันตามแนวความคิดของมาร์กซ์ ลำดับขั้นของการนำไปสู่การปฏิบัติของชนชั้นล่างของสังคมเกิดจากกระบวนการ ดังต่อไปนี้

5.1 มีความต้องการในการผลิต

5.2 เกิดการแบ่งแยกแรงงาน

5.3 มีการสะสมและพัฒนาทรัพย์สินส่วนบุคคล

5.4 ความไม่เท่าเทียมในสังคมมีมากขึ้น

5.5 เกิดการต่อสู้ระหว่างชนชั้นในสังคม

5.6 เกิดตัวแทนทางการเมืองเพื่อทำการรักษาผลประโยชน์ของแต่ละชั้น

5.7 เกิดการปฏิวัติ

การเปลี่ยนแปลงทางสังคมตามแนวคิดของมาร์กซ์เป็นการต่อสู้ระหว่างชนชั้นในสังคมโดยใช้แนวความคิดวิภาษวิธี (Dialectical) ที่เริ่มจากการกระทำ (Thesis) เป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงการกระทำ (Antithesis) และเกิดการกระทำแบบใหม่ (Synthesis) ตามมา โคเซอร์ (Coser, 2008, อ้างถึงใน บุษกร เพ็งหาจิตต์, 2544, 34-37) เป็นนักทฤษฎีความขัดแย้งที่มองว่าความขัดแย้งก่อให้เกิดผลทั้งด้านบวกและด้านลบ และอธิบายว่า ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ไม่มีกลุ่มทางสังคมกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่มีความสมานสามัคคีอย่างสมบูรณ์ เพราะความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของสถานะหนึ่งของมนุษย์ ทั้งในความเกลียดและความรักต่างก็มีความขัดแย้งทั้งสิ้น ความขัดแย้งสามารถแก้ปัญหาความแตกแยกและทำให้เกิดความสามัคคีภายในกลุ่มได้ เพราะในกลุ่มมีทั้งความเป็นมิตรและความเป็นศัตรูอยู่ด้วยกัน โคเซอร์มีความเห็นว่าความขัดแย้งเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม สามารถทำให้สังคมเปลี่ยนชีวิตความเป็นอยู่จากด้านหนึ่งไปสู่อีกด้านหนึ่งได้เพราะหากสมาชิกในสังคมเกิดความไม่พึงพอใจต่อสังคมที่เขาอยู่ เขาจะพยายามทำการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์นั้น ให้เป็นไปตามเป้าหมายของเขาได้

นอกจากนี้โคเซอร์ยังเสนอว่า ความขัดแย้งสามารถทำให้เกิดการแบ่งกลุ่ม ลดความเป็นปรปักษ์ พัฒนาความซับซ้อนของโครงสร้างกลุ่มในด้านความขัดแย้งและร่วมมือและสร้างความแตกแยกกับกลุ่มต่าง เป็นต้น

ราล์ฟ ดาห์เรนดอร์ฟ (Ralf Dahrendorf, 1977, pp. 12-13, อ้างถึงใน บุษกร เพ็งหาจิตต์, 2544, น. 34-37) เป็นนักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน ที่ปฏิเสธแนวความคิดของมาร์ก ที่ว่าชนชั้นในสังคมเกิดจากปัจจัยการผลิต และเสนอว่า ความไม่เท่าเทียมกันในสังคมนั้น เกิดจากความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องของสิทธิอำนาจ (Authority) กลุ่มที่เกิดขึ้นภายในสังคมสามารถแบ่งออกได้เป็นสองประเภทคือ กลุ่มที่มีอำนาจกับกลุ่มที่ไม่มีอำนาจ สังคมจึงเกิดกลุ่มแบบไม่สมบูรณ์ (Guisé-groups) ของสังคมสองฝ่ายที่ต่างก็มีผลประโยชน์แอบแฝง (Latent interest) อยู่เบื้องหลัง ดังนั้น แต่ละฝ่ายจึงต้องพยายามรักษาผลประโยชน์ผลประโยชน์ของตนเอาไว้โดยมีผู้นำทำหน้าที่ในการเจรจาเพื่อปรองดองผลประโยชน์ของกลุ่มที่ครอบงำและเสนอความคิดว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นผลมาจากความกดดันภายนอกจากสังคมอื่น ๆ และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมสามารถควบคุมได้โดยการประนีประนอม ตามแนวคิดของดาห์เรนดอร์ฟ ความขัดแย้งสามารถทำให้โครงสร้างมีการเปลี่ยนแปลงได้ ประเภทของการเปลี่ยน ความรวดเร็วของการเปลี่ยนแปลง และขนาดของการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของการเปลี่ยนแปลง เช่น อำนาจของกลุ่ม ความกดดันของกลุ่ม

2.1.6 ทฤษฎีประโยชน์สาธารณะและบริการสาธารณะ (Public Interest and Public Service Theory)

ไพสิฐ พาณิชยกุล (2550) อธิบายว่าทฤษฎีประโยชน์สาธารณะมีรากฐานมาจากทฤษฎีสวัสดิภาพ อันเป็นหน้าที่ที่นิติรัฐต้องคุ้มครองประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมและเสมอภาค

และความมั่นคงปลอดภัยภายใต้กฎหมายเข้ามารองรับให้เกิดสิทธิประโยชน์ในด้านการบริการ สาธารณะ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ความสงบเรียบร้อยของสังคม

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2544 , น. 1-6) กล่าวว่า เนื่องด้วยรัฐนั้นจัดเป็นองค์กร ทางสังคมและมีอำนาจของตนเองอีกชนิดหนึ่ง ที่อยู่ตรงใจกลางของสังคม หรือตรงกลางของ ประชาคมทางการเมือง ซึ่งสร้างขึ้นมาจากชุมชน ครอบครัว เมือง สถาบันทางเศรษฐกิจ วัด เมื่อรัฐมี ลักษณะพิเศษเช่นนี้ รัฐนั้นจึงอาจเอนเอียงไปในทางใดทางหนึ่งก็ได้ เช่น อาจจะช่วยศาสนาเป็นพิเศษ หรือช่วยกลุ่มเศรษฐกิจและทอดทิ้งชาวบ้านก็ได้ ฉะนั้น จึงต้องมีระบบกฎหมาย หรือทำให้รัฐปกครอง โดยกฎหมายให้ได้ รัฐจึงจะก้าวพ้นสภาพของการเป็นเครื่องมือของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด กลายมาเป็นรัฐที่มี เหตุผลและทำเพื่อประโยชน์ของทุก ๆ คน

สรศักดิ์ ชิตชลธาร (2551) กล่าวว่า ผลประโยชน์สาธารณะของไทย หมายถึง การอยู่ร่วมกันของสังคมมนุษย์ ทำให้เกิดระเบียบแบบแผนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคม ขึ้น เนื่องจากมนุษย์แต่ละคนมีความแตกต่างกันทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคมอาจจะไม่ราบรื่นเสมอไป จึงต้องมีผู้ให้ความเป็นธรรมหรือต้องมี กฎระเบียบที่มีลักษณะบังคับให้สมาชิกของสังคมทุกคนต้องปฏิบัติตาม เพื่อให้เกิดหลักประกันว่า บุคคลจะได้รับการคุ้มครองสิทธิในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง โดยนัยดังกล่าวนี้จึงเกิดมีรัฐบาลขึ้น เพื่อทำหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในสังคมเป็นผลประโยชน์สาธารณะเรื่องแรก ๆ ที่มีการกล่าวถึง สังคมไทย ทั้งนี้ เพราะถือว่าการรักษาความยุติธรรมเป็นการให้ความคุ้มครองสิทธิประโยชน์ขึ้น พื้นฐานของบุคคล ซึ่งจะให้ประโยชน์แก่ทุกคนในสังคม ส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีความสงบเรียบร้อย และสามารถพัฒนาให้ก้าวหน้าได้ต่อไป ผลประโยชน์จากการรักษาความยุติธรรมจึงมีลักษณะผสม กลมกลืนกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนบุคคลกับผลประโยชน์ของสังคมส่วนรวม นอกจากนี้ ยังมีเรื่อง อื่น ๆ ที่ถือกันว่าเป็นผลประโยชน์และเป็นหน้าที่ของรัฐบาลที่จะต้องดูแลรับผิดชอบฐานะผู้ใช้อำนาจ อธิปไตยในนามของสังคมส่วนรวม เช่น การป้องกันประเทศ รักษาความสงบสุขเรียบร้อยของสังคม การจัดบริการสาธารณะที่จะเป็นพื้นฐาน เป็นต้น ส่วนประโยชน์ สาธารณะ (Public Interest) ของ ไทย คือ กิจกรรมที่รัฐดำเนินการโดยมีจุดประสงค์ เพื่อประโยชน์สาธารณะชน ทุกคนมีโอกาสได้รับ ประโยชน์ตามสิทธิที่พึงจะได้รับ ไม่ใช่เพื่อเอกชน บุคคล หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

2. แนวคิดบริการสาธารณะ (Public Service)

การบริการสาธารณะ (นันทวัฒน์ บรมานัน , 2543, น. 124) กล่าวไว้ว่า โดยทั่วไปกิจกรรมซึ่งจัดว่าเป็นบริการสาธารณะ ไม่ว่าจะประเภทใดหรือจัดโดยผู้ใด ย่อมอยู่ภายใต้กฎ หรือหลักเกณฑ์เดียวกันเป็นกิจกรรมที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งมีทางเลือกหลายทาง ไม่ใช่เพียงการออกกฎระเบียบหรือให้งบประมาณไปดำเนินการ แต่เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมากเป็น การสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน ภาครัฐมีการให้บริการแก่

ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดนรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดีที่สุด การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และ การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว มีวิธีการมากมายที่นำมาสู่การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะโดยเน้นที่การบริการที่มีคุณภาพในรูปแบบของความคุ้มค่าของเงินที่ลงทุนไปมุ่งที่ประสิทธิภาพของการบริการกับเรื่องของการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน และการมีทางเลือกให้กับประชาชนที่เป็นลูกค้าของการให้บริการสาธารณะนั้น ๆ เพราะ การบริการสาธารณะเป็นกาทำงานของรัฐที่เป็นไป เพื่อประโยชน์ของสาธารณชนโดยเฉพาะเป็นการไม่มุ่งหวังกำไรแต่อย่างใด หลักการในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผล

ในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ดำเนินการต้องยึดหลักการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จคือ การผูกมัดที่จะทำและกำหนดไว้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงาน ความชัดเจน ความเข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์ เป้าหมายการเข้าถึงเพื่อแน่ใจว่าคนพื้นฐานต่างกัน สามารถเข้าถึงกิจกรรมนี้ได้เคารพซึ่งกันและกัน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความรับผิดชอบ การร่วมมือกัน ความไว้วางใจกัน การบูรณาการการคิดเป็นองค์รวม

โดยลักษณะและสภาพของการบริการสาธารณะเป็นการจัดให้มีการบริการเกิดขึ้น ดังนั้นเมื่อมีการให้บริการก็ต้องมีผู้รับประโยชน์จากการให้บริการดังกล่าวผู้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนี้เรียกกันว่าผู้ใช้บริการได้แก่บุคคล ซึ่งการบริการถูกจัดให้มีขึ้นเพื่อสนองความต้องการและหากไม่มีผู้ใช้บริการแล้วก็ไม่จำเป็นที่จะต้องมีการบริการสาธารณะ

Mescheriakoff (อ้างถึงใน นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ , 2544, น. 211-214) อธิบายไว้ว่าผู้ใช้บริการและผู้ได้รับประโยชน์เนื่องจากบริการสาธารณะจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้วยเหตุนี้เองจึงต้องมีผู้ได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จะจัดว่าผู้รับประโยชน์จากการบริการดังกล่าวเป็นผู้ให้บริการ ได้ นั้น ผู้รับประโยชน์จะต้องมีความสัมพันธ์กับบริการสาธารณะนั้น ๆ เป็นการส่วนตัว ส่วนความสัมพันธ์ทั่วไปตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ โดยฝ่ายบริหารเป็นตัวกำหนดสถานะของผู้ใช้บริการ สามารถแยกพิจารณาได้ 2 กรณีคือ

2.1 ผู้ที่จะเข้ามาใช้บริการสาธารณะอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่ฝ่ายบริหารวางเอาไว้โดยเมื่อผ่านหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เข้ามาแล้วก็ถือว่าผู้นั้นเป็นผู้บริการสาธารณะทันที

2.2 ผู้ใช้บริการเมื่อเข้าไปใช้บริการแล้วผู้เข้ามาใช้บริการโดยตรงจะอยู่ภายใต้กฎหมายและหลักเกณฑ์ของบริการ ซึ่งจะกำหนดถึงสถานะของผู้ใช้บริการว่าเป็นอย่างไร

บริการสาธารณะเป็นเรื่องของภาครัฐที่ตั้งขึ้นมาโดยใช้อำนาจรัฐเพื่อจัดตั้งจัดขึ้นและการบริการสาธารณะ ฉะนั้น ศาลเยาวชนและครอบครัวเป็นองค์กรที่ใช้อำนาจอธิปไตย โดยมีหมายไปยังสู่ประโยชน์สาธารณะ การระงับข้อพิพาทให้สังคมสงบสุขเป็นสาธารณะประโยชน์ร่วมกันทุกคน ดังนั้น การระงับข้อพิพาทจึงเป็นสิ่งที่รัฐเข้ามาทำการระงับข้อพิพาทถือเป็นบริการสาธารณะการนำเอาบริการสาธารณะเข้ามาอธิบายในแนวคิดบริการสาธารณะ ในเรื่องการจัดการระงับข้อพิพาท แต่เดิมกระบวนการระงับข้อพิพาทเป็นวิธีการใช้อำนาจจากศาล แต่ในปัจจุบันเริ่มมีข้อสงสัยว่าไม่สามารถทำให้กระบวนการระงับข้อพิพาทด้านสังคมสงบสุขได้จริง กิจกรรมที่รัฐจัดทำและถือเป็นภาระหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวมหรือประชาชน และเพื่อให้บริการสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิตในสังคม หรือเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีได้รับความปลอดภัย สะดวกสบาย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550 (มาตรา 30) ได้แบ่งหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะไว้ดังนี้

- 1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค
- 2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง
- 3) หลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้

หลักว่าด้วยความเสมอภาค

หลักนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น กิจกรรมใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ

หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกัน

การต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ความต่อเนื่องดังกล่าวมานี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร

2.1.7 แนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative justice Practice)

แนวคิดความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์คือ วิธีการจัดการกับความขัดแย้งตามวิถีทางความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice Approach) ซึ่งให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ (Peace) อยู่ร่วมกันด้วยความรัก (Love) ความเอื้ออาทรกันและกัน (Caring) และมีความเมตตากรุณาแก่กัน (Mercy) และต้องอยู่บนหลักการสำคัญ คือ ความเสมอภาคการให้เกียรติ (Respect) ซึ่งกันและกัน กระบวนการสมานฉันท์จึงเป็นการระงับข้อพิพาทในวิถีทางของความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่มีจุดเริ่มต้นอยู่ที่ความรัก ความเอื้ออาทร ความกรุณาที่มนุษย์พึงมีต่อกัน และดำเนินการโดยยึดหลักความเสมอภาคการให้เกียรติไม่ว่ากระบวนการนี้ดำเนินการด้วยรูปแบบใดก็อยู่ภายใต้แนวคิดเช่นนี้เป็นทั้งปรัชญาแนวคิดและกลวิธีในการเยียวยาสร้างความสามัคคีระหว่างเหยื่ออาชญากรรม ผู้กระทำผิดในชุมชนขึ้นใหม่อีกครั้ง โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการมองอาชญากรรมเป็นเรื่องของ “ความขัดแย้งระหว่างบุคคล” (Interpersonal Conflict)

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2548, น. 112) ได้กล่าวว่า ความผิดจากความรุนแรงในครอบครัว (Domestic Violence) เป็นปัญหาสังคมกึ่งอาชญากรรม ที่ต้องใช้ช่องทางพิเศษของกระบวนการยุติธรรมหรือใช้กระบวนการยุติธรรมที่มีลักษณะเฉพาะ เพื่อให้มีความสำคัญกับเหยื่อหรือผู้เสียหายในฐานะประธานของปัญหามากยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยคำนึงถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้เสียหาย และแสวงหาวิธีการที่จะให้ผู้กระทำผิดเยียวยาชดใช้และปรับปรุงนิสัยความประพฤติอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นซึ่ง “กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เป็นทางเลือกหนึ่งที่สามารถนำมาใช้กับเรื่องนี้ได้

นิติธร วงศ์ยีน (อ้างถึงใน โสภิต อินทสโร , 2550, น. 48) ได้อธิบายคำว่า “Restorative justice” หรือ “กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” เป็นแนวคิดที่ได้รับการนิยามขึ้นใหม่ในสังคมโลกและสังคมไทย ซึ่งมีแนวคิดต่าง ๆ ที่เคยใช้กันมาก่อนหน้านี้ที่มีความหมายใกล้เคียงกัน และโดยที่นักวิชาการไทยได้นำคำศัพท์ภาษาอังกฤษคำเดียวกันมาให้ความหมายภาษาไทยไม่เหมือนกัน บางคำมีการให้ความหมายสลับกันและไม่ได้สอดคล้องกับศัพท์บัญญัติของราชบัณฑิตยสถาน ที่ได้กำหนดไว้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 ทำให้เกิดความสับสนและเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเมื่อมีการนำมาสื่อสารกัน

วิธีการระงับข้อพิพาทโดยไม่ใช้กระบวนการยุติธรรมที่หลากหลายมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อแบ่งเบาภาระคดีออกจากกระบวนการยุติธรรมและพยายามใช้กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักให้น้อยลง โดยกลุ่มแนวคิดดังกล่าวมีการกล่าวถึง “เหยื่ออาชญากรรมหรือผู้เสียหาย” ที่เป็นคู่กรณีหรือคู่พิพาทบ้างในลักษณะที่เสริมความคิดในการใช้กระบวนการยุติธรรมอย่างไม่เป็นทางการแต่ยังไม่ให้บทบาทความสำคัญมากนัก รวมทั้งยังไม่มีกรกล่าวถึงความสำคัญของ “ชุมชน” ในฐานะเป็นแหล่งทรัพยากร

ยากที่อุดมไปด้วยบุคคลที่ทรงภูมิปัญญาท้องถิ่นในการระงับและประณอมข้อพิพาทเชิงจารีตอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งทั้งเหยื่ออาชญากรรม และชุมชนนี้เป็นสาระสำคัญของความสำเร็จในการใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกยั่งยืนต่อไปขณะที่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในมิติของแนวคิดเชิงคุณค่าและเชิงปฏิบัติการต่อไป

Mark S. Umbreit (นิเวศน์ อรุณเบิกฟ้า, 2548, น. 20) ได้เปรียบเทียบความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ กับกระบวนการที่คนเดิมของกระบวนการยุติธรรมว่า ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ให้ความสนใจในการฟื้นฟูแก่เหยื่อและชุมชนที่ตกเป็นเหยื่อมากกว่าการให้คุณค่าในเรื่องการลงโทษผู้กระทำความผิด โดยยกระดับความสำคัญของเหยื่อในกระบวนการยุติธรรมให้มากขึ้นทั้งการเข้ามามีส่วนร่วม และการให้บริการแก่เหยื่อเป็นการแก้วิกฤตของความเป็นตัวแทน (Crisis of Representation) ตามกระบวนการที่คนแบบ Modernity เรียกร้องให้ผู้กระทำความผิดแสดงความรับผิดชอบโดยตรงต่อบุคคล หรือชุมชนที่ตกเป็นเหยื่อ โดยการกระตุ้นให้ชุมชนเข้ามาเกี่ยวข้องในการแสดงความรับผิดชอบของผู้กระทำความผิดและการให้การช่วยเหลือสนับสนุนในการตอบสนองความต้องการของเหยื่อและผู้กระทำความผิด ให้ความสำคัญกับการที่ผู้กระทำความผิดแสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำของเขา โดยการชดใช้ค่าเสียหายต่อผู้เสียหายและชุมชน มากกว่า การลงโทษที่เฉียบขาด อีกทั้งเน้นให้ชุมชนตระหนักถึงความรับผิดชอบในการปรับพฤติกรรมของผู้กระทำความผิด เพราะมองว่าอาชญากรรมอยู่ในบริบทของสังคมและมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบอื่นของสังคม

การปรับกระบวนการที่คน เป็นปรากฏการณ์ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ในสังคม เพราะในทัศนะของ Kuhn (1970, p. 175, อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2548, น. 31) กระบวนการที่คน (Paradigm) คือ “องค์ประกอบของผลที่สร้างขึ้นจากความเชื่อ คุณค่า เทคนิค ฯลฯ เป็นสิ่งที่ผู้คนในสังคมเห็นพ้อง และใช้ในการนิยามปัญหาและข้อสรุปว่าถูกต้องและการย้ายกระบวนการที่คน (Paradigm shifts) ในเชิงวิทยาศาสตร์ที่มีการเปลี่ยนแปลงหลาย ๆ ครั้ง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ ๆ ไม่ใช่การเปลี่ยนแปลง “ไปสู่ความจริง” แต่อย่างไรก็ตาม หากแต่เป็นการเปลี่ยน “โลกทัศน์” เป็นการเปลี่ยน “วิธีการมองโลก” ในทางอาชญาวิทยา (Gregg, 1988, p. 13, อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2548, น.32) เรียกกระบวนการที่คนว่าเป็น “ตัวแบบของการควบคุมฐานคติ” ทั้งนี้ระบบของกฎหมายอาญามีกรอบที่คนแตกต่างกันเป็น 2 แนวทาง แนวคิดฝ่ายหนึ่ง คือ แนวคิดฝ่าย “ความยุติธรรมเน้นการลงโทษ” (Punitive Justice) เชื่อว่ากฎหมายอาญาควรมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. มีการใช้ระบบรูปแบบที่ชัดเจนในการยับยั้งผู้กระทำความผิด (to deter)
2. เพื่อป้องกันสังคม (to protect society) จากบรรดาผู้กระทำความผิดทั้งหลาย และ
3. เพื่อการแก้แค้นทดแทน (retribution) โดยตรงต่ออาชญากรรมประเภทที่รุนแรงเกินกว่าสังคมจะทนทานได้ ด้วยการจำคุกตลอดชีวิตโดยไม่มีโอกาสอภัยใด ๆ

ส่วนอีกฝ่ายหนึ่ง คือ แนวคิดฝ่าย “ความยุติธรรมเน้นการชดใช้ค่าเสียหาย ” (retributive justice) เชื่อว่าระบบกฎหมายส่วนใหญ่ควรมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เรียกร้องการแก้ไขชดใช้จากอาชญากรรม ด้วยการชดใช้ค่าเสียหาย (to compensate) แก่เหยื่ออาชญากรรม ที่เขากระทำผิดโดยตรง และต่อสังคมโดยทั่วไป

2. เพื่อการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด (to reform) โดยการปล่อยให้โดดเดี่ยว เคียดขี้หนูแนะนำ ใช้วิธีจิตบำบัดและโดยการสร้างวินัย และใช้แรงอย่างเข้มงวด และ

3. โดยการทำให้สาธารณะชนรู้สึกพึงพอใจแทนการกระทำที่ชั่วร้ายของเขาต่อสังคม และเหยื่อที่บริสุทธิ์ (to give public satisfaction for his misdeed) ซึ่งต่อมาเป็นการทำงานบริการสังคม หรือ (community service)

วัตถุประสงค์ทั้งสามประการนี้มีเจตนารมณ์ที่จะลดอันตรายในการมีความสัมพันธ์กับผู้กระทำผิดหลังจากที่อาชญากรรมได้ทำให้อารมณ์และความรู้สึกที่ดีงามเสียไป และอาจได้รับ “การชดใช้ค่าเสียหาย ” (retributive) คืนกลับมา (Lenman and Parker, 1980, อ้างถึงใน จุฬารัตน์ เอื้ออำนวย, 2548, น. 33)

จุดมุ่งหมายของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

แนวความคิดของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ อยู่ที่การพยายามทำความเข้าใจถึงความยุติธรรมในเชิงความรับผิดชอบ และการซ่อมแซมแก้ไข จากมุมมองของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ความยุติธรรมนั้นไม่ได้อยู่ที่การตัดสินความผิด หรือการลงโทษผู้กระทำความผิด หากแต่ความยุติธรรมจะบรรลุต่อเมื่อกระทำผิดนั้นได้บรรลุจุดมุ่งหมายของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ซึ่งก็คือ ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด และชุมชนได้รับการฟื้นฟู กลับสู่ความเป็นอยู่ที่ดีหลังจากได้รับความเจ็บปวดและความเสียหายจากความผิดที่เกิดขึ้น ทั้งนี้มีบางโอกาสที่ผู้กระทำผิดไม่ยอมรับผิดขอต่อการกระทำของตน ในกรณีนี้กระบวนการทางศาลจะยังเป็นกลไกยุติธรรมที่สำคัญ อันทำหน้าที่ในการพิสูจน์หลักฐาน และตัดสินใจในผลที่ตามมาตามที่จำเป็น ดังตารางเปรียบเทียบดังนี้

ตารางที่ 2.1

เปรียบเทียบกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก และ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

กระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก (Conventional Criminal Justice)	กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice)
1. อาชญากรรมเป็นการกระทำที่ล่วงละเมิดกฎหมายและต่อรัฐ	1. การกระทำผิดอาญาเป็นการทำลายพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลและความสมานฉันท์ในสังคม
2. การกระทำผิดอาญาเป็นการละเมิดต่อกฎหมาย ถือเป็น การละเมิดอำนาจรัฐจึงต้องนำตัวมาลงโทษ	2. การกระทำผิดอาญาก่อให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหาย (harm) จึงจำเป็นต้องมีการเยียวยาหรือฟื้นฟู
3. วัตถุประสงค์หลักต้องการนำ “ผู้กระทำผิด” มาลงโทษ โดยมุ่งผลในการแก้แค้นทดแทน (retribution) สร้างความข่มขู่ ยับยั้ง (deterrence) และตัดโอกาสไม่ให้เกิดความผิดอีก (in incapacitation)	3. วัตถุประสงค์หลักต้องการฟื้นฟู (restore) ความเสียหาย หรือผลกระทบจากการกระทำ ความผิด ให้ทุกฝ่ายที่ได้รับผลร้าย ซึ่งรวมทั้ง “ผู้เสียหาย” หรือ “เหยื่ออาชญากรรม” “ผู้กระทำผิด” และ “ชุมชน” เพื่อให้มีการชดเชย (restitution) การแก้ไขฟื้นฟู (rehabilitation) และการกลับเข้าสู่สังคม (reintegration)
4. คำถามพื้นฐาน 3 ข้อ - การกระทำเป็นความผิดต่อกฎหมายเรื่องใด? - ใครเป็นผู้กระทำ? - จะนำผู้กระทำผิดมาลงโทษได้อย่างไร	4. คำถามพื้นฐาน 3 ข้อ - “ความเสียหาย” หรือ “ผลกระทบ” ที่เกิดขึ้นคือ อะไร? - จะแก้ไขเยียวยาได้อย่างไร? - ใครจะเป็นผู้แก้ไขเยียวยาและด้วยวิธีอะไร?

หลักเกณฑ์สำคัญ 5 ประการของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

1. เน้นที่ความเสียหายและความต้องการของผู้เสียหาย อันเป็นผลต่อเนื่องมาจากความเสียหายที่เกิดจากการกระทำนั้น รวมทั้งความต้องการของชุมชนและผู้กระทำผิด

2. จัดการกำหนดภาระหน้าที่ในการแก้ไข ซึ่งเป็นผลมาจากการทำให้เกิดความเสียหายนั้น ได้แก่ ภาระหน้าที่ของผู้กระทำผิด รวมทั้งภาระหน้าที่ของชุมชนและสังคมในการแก้ไข เยียวยาที่เกิดขึ้นจากความเสียหายด้วย
3. ใช้กระบวนการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วม และเป็นกระบวนการที่ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในกระบวนการนั้น
4. ให้ทุกฝ่ายที่มีส่วนได้เสียในสถานการณ์นั้น ๆ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งรวมทั้งผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด สมาชิกของชุมชนและสังคม
5. พยายามหาทางทำสิ่งที่เสียหายไปให้กลับคืนสภาพดีดังเดิม

รูปแบบกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ แบ่งได้ 4 รูปแบบ

1. การไกล่เกลี่ย (Mediation) ระหว่างผู้เสียหาย และผู้กระทำความผิด (Humanistic Mediation)
 2. คณะกรรมการฟื้นฟูชุมชน (Community Reparative Board)
 3. การประชุมกลุ่มครอบครัว (Family Group Conferencing หรือ Family Group Discussion)
 4. การประชุมแบบล้อมวง Circle หรือ Circle Sentencing หรือ Peacemaking Circle)
- ซึ่งแต่ละวิธีการจะมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ สภาพสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

โครงสร้างสำคัญในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

แนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ประกอบด้วยแนวคิดการเจรจาต่อรอง และการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทแล้ว จำเป็นที่จะต้องอาศัยเทคนิคต่าง ๆ ที่ผสมผสานแนวคิดทั้งหลายเพื่อแปลงไปสู่รูปธรรมในทางปฏิบัติดังต่อไปนี้ กระบวนการไกล่เกลี่ยที่ถูกสร้างขึ้นมาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหลายทฤษฎีไม่ว่าจะเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยา ประสบการณ์นิยม การแก้ปัญหาความยุติธรรม ความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง ฯลฯ โดยมีจุดมุ่งหมายคือ การเปลี่ยนความพยายามที่จะเอาชนะกันระหว่างคู่พิพาทมาเป็นร่วมมือกันระหว่างคู่พิพาท ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคต่าง ๆ มากมายเช่น

1. การใช้อำนาจในการระงับข้อพิพาท (อำนาจตุลาการ) จะต้องนำไปสู่การสนับสนุนให้เกิดความสร้างสรรค์ไม่มุ่งเอาแพ้-ชนะในเชิงคดี
2. ต้องสร้างการสื่อสารที่สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพในการระงับข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีกับผู้ที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาท

3. ต้องมีการวางแผนและกำหนดขั้นตอนนโยบายในการระงับข้อพิพาทอย่างมีศิลปะ
4. ต้องมีการสร้างบรรยากาศเพื่อกำหนดเป้าหมายร่วมกันระหว่างคู่กรณีกับผู้ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทที่จะระงับข้อพิพาทด้วยความเป็นธรรม ความรับผิดชอบและการเคารพสิทธิหน้าที่ของแต่ละฝ่าย

2.1.8 ทฤษฎีบทบาท (Role Theory)

ทฤษฎีบทบาท เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ที่อยู่ร่วมกันในสังคมว่าแต่ละคนมีการแสดงพฤติกรรมทางสังคมออกมาอย่างไร กรองแก้ว อยู่สุข (อ้างถึงใน วัชรินทร์ ศานต์ตระกูล, 2549, น. 11) ได้ให้ความหมายของบทบาทว่าเป็นแบบอย่างของพฤติกรรมที่คาดหวังว่าบุคคลจะแสดงออกในกิจกรรมที่ทำร่วมกับผู้อื่น บทบาทจะสะท้อนให้เห็นถึงตำแหน่งในสังคม รวมถึงหน้าที่ที่สิทธิความรับผิดชอบ และอิทธิพลของแต่ละบุคคล

งามพิศ สัตย์สงวน (อ้างถึงใน วัชรินทร์ ศานต์ตระกูล 2533, น. 73-75) อธิบายว่า บทบาทนั้นเป็นการกระทำตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ และบทบาทมักจะเป็นของคู่กันคือ เมื่อมีสถานภาพต่าง ๆ ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร (Role Expectation) บทบาทเป็นเรื่องของสังคมที่มีจิตวิทยาของบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ผู้ครองตำแหน่งเดียวกัน อาจแสดงบทบาทต่างกัน ผู้ที่อยู่ใน 26 ตำแหน่งบางอย่างอาจทำหน้าที่หลายอย่างและจะได้รับสิ่งตอบแทนหลายอย่าง แต่บุคคลในตำแหน่งเดียวกัน จะแสดงบทบาทต่างกันไม่ได้เพราะแต่ละคนมีลักษณะทางจิตวิทยาและบุคลิกภาพต่างกัน รวมทั้งปัจจัยที่สำคัญอีกหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น กาลเวลาและสถานการณ์ที่เฉพาะต่าง ๆ กัน

ดังนั้น บทบาทจึงมีความหมายว่า เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลในตำแหน่งหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ หรือการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม บทบาทในสังคม ธุรกิจและการทำหน้าที่ บทบาทผู้พิพากษาสมทบในการไกล่เกลี่ย จึงหมายถึง พฤติกรรมแสดงออกตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายต้องเป็นที่ยอมรับของสังคมและประชาชนทั่วไป สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ความรับผิดชอบถูกต้องเหมาะสม กับสถานการณ์ได้สอดคล้องตามที่ประชาชนต้องการคาดหวัง โดยใช้วิจารณญาณ ตามทักษะความรู้ความสามารถและประสบการณ์เป็นเครื่องช่วยกำหนดบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยในการรวบรวมข้อมูลหรือเรื่องราวต่าง ๆ จะต้องเป็นไปอย่างมีแบบแผนและมีความอดทน ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่ช่วยให้คู่พิพาทได้ปรับเปลี่ยนแนวคิดจากเดิม ซึ่งมีท่าทีเป็นปฏิปักษ์กันไปเป็นหน้าที่ที่ประนีประนอมกัน

2.1.9 ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (Personality Theory)

บุคลิกภาพ หมายถึง ภาพลักษณ์ที่ปรากฏต่อสังคม ซึ่งจะเป็นเครื่องแสดงออกให้ผู้พบเห็นหรือพบปะสังสรรค์ยอมรับ ศรัทธา ชื่นชม หรือสานสัมพันธ์ให้ดำเนินต่อไปได้ในทางที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์จึงจำเป็นต้องนำทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพมาประกอบการศึกษา อนึ่ง บุคลิกภาพในทางวิชาการนั้นมิได้หมายถึง แต่เพียงลักษณะและกิริยาท่าทางของบุคคลที่แสดงออกเท่านั้น หากแต่

บุคลิกภาพบ่งถึง “ความคงที่ของพฤติกรรม” ที่แสดงออกซ้ำแล้วซ้ำอีกในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน หรือได้รับแรงกระตุ้นอย่างเดียวกัน ความคงที่ของพฤติกรรมในระดับบุคคลเราเรียกว่า “บุคลิกภาพ” ในขณะที่ความคงที่ของพฤติกรรมในระดับกลุ่มเราเรียกว่า “แบบแผนวัฒนธรรม”

2.1.9.1 โครงสร้างบุคลิกภาพ

ศรีเรื่อน แก้วกำवाल (2544, น. 326) อธิบายว่าทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับบุคลิกภาพทำให้ได้ข้อสรุปว่า ทฤษฎีบุคลิกภาพแต่ละทฤษฎีมีมุมมองในการอธิบายบุคลิกภาพแตกต่างกันไป มีจุดเน้นไม่เหมือนกันโดยที่อาจจะมีคล้ายคลึงกันบ้างในบางส่วนในบางกลุ่มทฤษฎีแต่ละทฤษฎีให้ความสนใจเฉพาะด้าน เช่น ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์เน้นพลังจิตใต้สำนึก พลัง Id Ego และ Super Ego และกลไกป้องกันตนเอง ส่วนทฤษฎีพฤติกรรมนิยมเน้นการเรียนรู้แบบวางเงื่อนไข สิ่งเร้า การตอบสนอง และการให้การเสริมแรงฝ่ายทฤษฎีมนุษยนิยมก็เน้นการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคล ยิ่งกว่าประเด็นอื่น ๆ เป็นต้น ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนภายในและส่วนภายนอก ส่วนภายนอก คือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจาการนั่งการยืน ฯลฯ ส่วนภายใน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ยากแต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญาความถนัดลักษณะอารมณ์ประจำตัวความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิตค่านิยม ความสนใจ ฯลฯ

ลักษณะต่าง ๆ ของบุคลิกภาพไม่สามารถแยกเป็นส่วนออกจากกันโดยเด็ดขาด ทุก ๆ ลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน และมีผลกระทบต่อกันและกันเป็นประดุจลูกโซ่ บุคลิกภาพของมนุษย์ถูกหล่อหลอมและประสมประสานด้วยพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้วิธีปรับตัวของบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรมและวัตถุธรรม บุคลิกภาพของมนุษย์ไม่ว่าด้านใด ๆ เป็นสิ่งไม่ตายตัวเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาแห่งการเรียนรู้และสิ่งแวดล้อมทางวัตถุธรรม

บุคลิกภาพแต่ละคนมีทั้งส่วนที่เป็นลักษณะผิวเผินและเป็นนิสัยแท้จริง บางส่วนบุคลิกภาพถูกซ่อนเร้นหรือถูกปิดบังอำพรางโดยจงใจและไม่จงใจ กับฟรอยด์เน้นการศึกษาจิตใต้สำนึกอย่างเดียวกัน ในระยะแรก ๆ แนวคิดกลมกลืนกันเมื่อต่างศึกษาค้นคว้าลึกซึ้งขึ้น แนวคิดก็แยกกันออกเป็นคนละสาย เช่น จุงเชื่อว่ามนุษย์ไม่จำเป็นต้องถูกลิขิตชีวิตด้วยประสบการณ์อดีตเสมอไป มนุษย์สามารถกำหนดโชคชะตาอนาคตของตนได้บุคลิกภาพบางส่วนของมนุษย์เป็นผลสืบเนื่องมาจากวิวัฒนาการของมนุษย์จากชั่วอายุหนึ่งไปยังอีกชั่วอายุหนึ่งแนวคิดที่สำคัญที่ขอนำเสนอในที่นี้ได้คือ

1. Ego คือ จิตใต้สำนึก ประกอบด้วยสัมปชัญญะ รวมทั้งความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรู้จักอัตภาพแห่งตน (Identity)
2. Personal Unconscious คือ จิตใต้สำนึกเป็นส่วนประสบการณ์ของจิตสำนึกมาก่อนแต่ถูกเก็บกดอย่างไรก็ดีสามารถถึงขึ้นมาอยู่ที่จิตสำนึกได้ จุงอธิบายว่า ประสบการณ์จิตสำนึกและจิตใต้สำนึกเป็นประสบการณ์ที่สลับเปลี่ยนกันไปมา

3. Collective Unconscious เป็นกระบวนการจิตใต้สำนึกที่สังสมลักษณะบุคลิกภาพมาหลายชั่วคน จึงเรียกระบวนการนี้ว่า Archetype

2.1.9.2 แนวคิดบุคลิกภาพตามทฤษฎีมนุษยนิยม (Humanistic Theories)

แนวคิดบุคลิกภาพมนุษยนิยมมีการอธิบายแตกต่างกันหลายแนว แต่แนวคิดที่เหมือนกันอันสำคัญ คือ เน้นความสำคัญของประสบการณ์ส่วนตัว (Subjective Experience) เน้นคุณค่าของมนุษย์เชื่อว่ามนุษย์สามารถนำตนได้มีอิสระที่จะเลือกดำเนินชีวิตของตนสามารถพัฒนาตนไปสู่ความสำเร็จได้ (Self Actualization) นักจิตวิทยาที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง คือ Rogers (1902-1985) และ Maslow (1908-1970) แนวคิดที่เห็นชัดที่เด่นชัดที่สุดของ Rogers ได้แก่วาทะแห่งตน (The Self Theory) ซึ่งเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นผลมาจากอัตมโนทัศน์ (Self Concept) การรับรู้ประสบการณ์ชีวิต (Phenomenological Experience) และตัวตนตามที่ปรารถนา (Ideal Self) ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่สำคัญที่สุดที่ Rogers เน้นมากคือ ตน (Self) ซึ่งเป็นที่รวมแห่งความคิด การรับรู้และเห็นคุณค่า บุคคลจะประมวลการรับรู้แห่งตน และประเมินประสบการณ์ชีวิตเข้าไปเป็นภาพแห่งตน หรืออัตมโนทัศน์นั่นเอง

สุธีพันธ์ กรลักษณ์ (2523) ให้ความเห็นเกี่ยวกับอัตมโนทัศน์ว่า เป็นความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนในด้านคุณสมบัติรูปร่างสมบัติและสมบัติแวดล้อมอื่น ๆ ประกอบกันเข้าเป็นตัวเราที่เป็นจริง (Real Self) ตัวเราในอุดมคติ (Ideal Self) และตัวเราที่คิดว่าเป็น Perceive Self, Smith (1997) เห็นว่าอัตมโนทัศน์เป็นการรับรู้และประเมินเกี่ยวกับคุณลักษณะและ ความสามารถของตนเอง ซึ่งพัฒนาจากประสบการณ์ทางสังคมและการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ที่มีความสำคัญต่อตนเองไปถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของตนเองด้วย

ดังนั้น บุคคลที่มีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตสูง จะต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม น่าเชื่อถือศรัทธาและจงใจให้บุคคลที่ปฏิสัมพันธ์ด้วยใคร่จะรู้จักสนิทสนม สนใจและร่วมมือด้วย มักเป็นผู้ที่สามารถวางแผนงานชีวิตและดำเนินงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดให้เสมอ

2.1.9.3 ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theories)

แรงจูงใจ เป็นแรงขับภายในของมนุษย์ในเชิงบวก ที่จะนำทางให้ไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกิดความเป็นธรรม จะต้องมึแรงจูงใจอย่างสูงจึงจะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเป็นไปอย่างมีเป้าหมาย ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าทฤษฎีแรงจูงใจมาประกอบการวิจัยครั้งนี้

ปรียาพรวงศ์ อนุตรโรจน์ (อ้างถึงใน ศิระ โอภาสพงษ์ 2539, น. 52-68) ได้อธิบายว่าการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลประพฤติดีส่งเสริมให้รู้จักตนเองค้นหาความจริงความปรารถนา ค่านิยม ความมุ่งมั่น มีอุดมการณ์เป็นการสร้างแรงจูงใจที่ถาวรผู้มีศิลปะในการจูงใจที่ดีย่อมมีโอกาสสร้างความสำเร็จของงานมากแรงจูงใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจทางร่างกายเป็นแรงผลักดันที่

เกิดขึ้น พร้อมกับความต้องการมีชีวิตการดำรงชีวิต ไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างใด แรงจูงใจทางจิตใจและสังคม แรงจูงใจประเภทนี้ค่อนข้างจะสลับซับซ้อนเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรมการเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับ

ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ ชีวิตและประสบการณ์ในวัยเด็กจะเป็นตัวกำหนดการแสวงหาความต้องการของคน

กระบวนการจูงใจ เริ่มจากการที่มนุษย์เกิดความต้องการ จะแปรเปลี่ยนเป็นแรงผลักดันภายในที่นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมที่จะให้ได้มา ซึ่งรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่สนองความต้องการได้รางวัลแบ่งออกเป็น รางวัลภายใน ซึ่งเป็นความพึงพอใจที่คนเราได้รับจากสิ่งที่เป็นความสำเร็จที่เกิดจากตัวงานที่สร้างความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ส่วนรางวัลภายนอกเป็นสิ่งที่ได้รับจากคนอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชาและสามารถสร้างความพึงพอใจได้

2.1.9.4 ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Behavioral View of Motivation Theory)

บุคลิกลักษณะที่ตีน่าเชื่อถือ นอกจากความเป็นกลางในลักษณะของการเข้าไปร่วมรับรู้ความรู้สึกและการทำความเข้าใจในตัวคู่ความแล้วผู้ไกลเกลี่ยยังจะต้องทำตัวหรือแสดงกิริยาท่าทางที่เหมาะสมในลักษณะที่เป็นคนกลางกล่าวคือ จะต้องไม่ดำเนินการไกลเกลี่ยโดยการใช้อำนาจหรือภาษาของร่างกายส่วนอื่น หรือโดยการกระทำใด ๆ ที่มีลักษณะของการแสดงความลำเอียงหรือเข้าข้างคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะเป็นการทำลายความน่าเชื่อถือของคู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง เช่น การโบกมือห้าม การส่ายหน้าไม่ให้พูดต่อ หรือแม้แต่การเอนตัวเข้าหาคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากกว่าที่ได้กระทำกับคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งก็อาจถูกมองว่าเป็นลักษณะของการขาดความเป็นกลาง

2.2 ศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรงจังหวัดลพบุรี

2.2.1 ที่มาและความสำคัญ

สืบเนื่องจากการประชุมคณะหัวหน้าส่วนราชการระดับปลัดกระทรวงหรือเทียบเท่า ครั้งที่ 2/2556 เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2556 ณ กระทรวงการต่างประเทศ นายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้ปลัดกระทรวงยุติธรรมเป็นเจ้าภาพหลักในการจัดทำกรอบยุทธศาสตร์การดำเนินงาน (Scope) การลดความเหลื่อมล้ำ การสร้างโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมกันทางสังคม

ตามยุทธศาสตร์ประเทศ (country Strategy) กระทรวงยุติธรรมจึงได้ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจาก เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย และแนวทางการแก้ไข ปัญหาความเหลื่อมล้ำที่หน่วยงานต่าง ๆ เคยศึกษาไว้ เพื่อนำมายกร่างกรอบการดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์ดังกล่าว จากนั้นกระทรวงยุติธรรมได้จัดการประชุมหารือการจัดทำกรอบการวิเคราะห์ สภาพปัญหา ความเหลื่อมล้ำในสังคมไทยเมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2556 เวลา 9.30-12.00น. ณ กระทรวง ยุติธรรม ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ เพื่อเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาหารือแนวทางการบูรณาการ งานที่เกี่ยวข้องกับการลดความเหลื่อมล้ำ การสร้างโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมกันทาง สังคมตามยุทธศาสตร์ประเทศ และกำหนดขอบเขตการทำงานร่วมกันโดยมีผู้แทนส่วนราชการที่ เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุม จำนวนประมาณ 80 ท่าน และปลัดกระทรวงยุติธรรมได้นำข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากที่ประชุมมาปรับปรุงร่างกรอบยุทธศาสตร์การดำเนินงาน (Scope) การลดความ เหลื่อมล้ำ สร้างโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมกัน ทางสังคมตามยุทธศาสตร์ประเทศ (country Strategy) เพื่อเป็นแนวทางในการบูรณาการการแก้ไขปัญหา ความเหลื่อมล้ำ และการ สร้างโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมกันทางสังคมตามยุทธศาสตร์ประเทศต่อไป

การนำเสนอกรอบยุทธศาสตร์การดำเนินงาน (Scope) ในการลดความเหลื่อม ล้ำ สร้างโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมกันทางสังคมตามยุทธศาสตร์ประเทศ (country Strategy) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

1. ข้อมูลสรุปสภาพปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย เพื่อแสดงถึงที่มาของ การกำหนดยุทธศาสตร์การลดความเหลื่อมล้ำ
2. แนวคิดซึ่งเป็นที่มาของการกำหนดกรอบยุทธศาสตร์
3. ความเสมอภาค และความเท่าเทียมกันทางสังคม ตามยุทธศาสตร์ประเทศ
4. กรอบความคิดระบบยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ

กระบวนการยุติธรรมของประเทศไทยในปัจจุบันยังคงเป็นกระบวนการยุติธรรม ที่มี “ราคาแพง ” เนื่องจากผู้ที่จะเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมได้นั้นจะต้องเสียค่าใช้จ่ายทั้งในรูป ค่าธรรมเนียมศาล ค่าจ้างทนายความ ค่าใช้จ่ายในการรวบรวมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ค่าพาหนะ เดินทาง รวมถึงค่าเสียโอกาสที่จะมีรายได้จากการประกอบอาชีพ และยิ่งการดำเนินกระบวนการ ยุติธรรมใช้เวลายาวนานเท่าใดค่าใช้จ่ายเหล่านี้ก็ยิ่งสูงขึ้นตามไปด้วย และการกำหนดหลักเกณฑ์ใน การกำหนดวงเงินประกันในการปล่อยตัวชั่วคราวผู้ต้องหา หรือจำเลยในคดีอาญาที่กำหนดวงเงินตาม อัตราโทษ และการที่ผู้ต้องหาต้องโทษปรับแล้วไม่มีเงินชำระค่าปรับจะถูกกักขังแทนค่าปรับก็ส่งผลให้ เกิดความเหลื่อมล้ำระหว่างคนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ คดีความที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมก็มีจำนวนมาก ในปี พ.ศ. 2555 ศาลชั้นต้น ทั่วประเทศ มีคดีรับใหม่จำนวน 1,081,973 คดีและมีคดีที่ค้างคั่งมาจากปี พ.ศ. 2554

จำนวน 154,959คดี รวมเป็นจำนวน 1,236,932 คดี โดยศาลสามารถพิจารณาแล้วเสร็จ 1,102,767 คดี คงเหลือคดีค้างในปี พ.ศ. 2556 จำนวน 134,165 คดี ซึ่งเมื่อเทียบสัดส่วนคดีที่เกิดขึ้นกับจำนวนประชากรทั่วประเทศ ประมาณ 64 ล้านคนแล้วนั้น จะเห็นได้ว่าคนไทยประมาณ 60 คน จะมีคนที่เป็นคดีความจำนวน 1 คน และเมื่อพิจารณาประเภทคดีที่เข้าสู่การพิจารณาสูงสุด 5 อันดับแรกของศาลชั้นต้น พบข้อมูลประเภทคดีได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2.2

ประเภทคดีที่เข้าสู่การพิจารณาสูงสุด 5 อันดับแรกของศาลชั้นต้นทั่วราชอาณาจักร ประจำเดือนมกราคม-ธันวาคม 2555

ลำดับที่	ประเภทคดี	จำนวนคดี (หน่วยเป็นคดี)
1	คดีอาเสพติด	282,490
2	คดีสินเชื่อ กู้ยืม และค้ำประกัน	156,963
3	คดีความผิดเกี่ยวกับการจราจรทางบก	144,962
4	คดีขอจัดการมรดก	80,706
5	คดีกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	63,262

ที่มา: ประยุกต์ข้อมูลประเภทคดีที่เข้าสู่การพิจารณาสูงสุด 5 อันดับแรกของศาลชั้นต้นทั่วราชอาณาจักร ประจำเดือนมกราคม-ธันวาคม 2555, สำนักงานศาลยุติธรรมออนไลน์, 2557

จากตารางที่ 2.2 ประเภทคดีที่เข้าสู่การพิจารณาสูงสุด 5 อันดับแรกของศาลชั้นต้นทั่วราชอาณาจักร ประจำเดือนมกราคม-ธันวาคม 2555 นั้น พบว่า ประเภทของคดีที่เข้าสู่การพิจารณาของศาลชั้นต้นอันดับหนึ่งเป็นคดีอาเสพติด ซึ่งมีจำนวน 282,490 คดี อันดับที่สองได้แก่ คดีสินเชื่อ กู้ยืมและค้ำประกัน มีจำนวน 156,963 คดี อันดับที่สามได้แก่ คดีความผิดเกี่ยวกับการจราจรทางบก มีจำนวน 144,962 คดี และประเภทคดีที่เข้าสู่การพิจารณาสูงสุดอันดับที่สี่ได้แก่ คดีขอจัดการมรดกจำนวน 80,706 คดี และประเภทของคดีที่เข้าสู่การพิจารณาของศาลชั้นต้นอันดับสุดท้ายได้แก่ คดีกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวน 63,262 คดี (สำนักงานศาลยุติธรรมออนไลน์ , 2557)

ดังนั้น จากข้อมูลประเภทของคดีที่เข้าสู่การพิจารณาของศาลชั้นต้นดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า คดีที่เข้าสู่ศาลจำนวนมากเป็นคดีที่ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และเป็นความผิดที่สามารถยอมความได้ และแสดงถึงการใช้กระบวนการยุติธรรมจัดการกับคดีความอย่างไม่เหมาะสม ส่งผลให้เกิดปัญหาคดีล้นศาล เกิดความล่าช้าในการพิจารณาคดี และมีผู้ต้องขังล้นเรือนจำ

ซึ่งแนวทางการดำเนินการเพื่อลดปัญหาความเหลื่อมล้ำข้างต้น จึงมีทั้งในประเด็นด้านการให้ความช่วยเหลือประชาชนในด้านกฎหมาย การสนับสนุนค่าใช้จ่ายที่จำเป็นสำหรับการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมให้แก่คนยากจน และการพัฒนาช่องทางและรูปแบบการอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่หลากหลาย ซึ่งสามารถกำหนดเป็นแนวทางการดำเนินงานได้ ดังนี้

1. เพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม โดยการยกระดับกองทุนยุติธรรมให้มีสถานะเป็นนิติบุคคลและมีแหล่งรายได้ที่แน่นอน เพื่อให้กองทุนมีความยั่งยืนและเสริมสร้างความตระหนักรู้ในสิทธิ โดยการส่งเสริมให้สื่อในท้องถิ่นเป็นช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม
2. พัฒนาระบบการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย และการพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมของประชาชน โดยเชื่อมโยงการทำงานขององค์กรชุมชนเข้ากับระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์และกลไกการอำนวยความสะดวกยุติธรรมในระดับต่าง ๆ
3. กระจายโอกาสการเข้าถึงความยุติธรรมไปสู่ระดับจังหวัด และระดับชุมชน โดยปรับปรุงช่องทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชน ขยายศูนย์ประสานงานยุติธรรมชุมชนให้ครอบคลุมทุกจังหวัดส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการปัญหาภายในชุมชนเพื่อส่งเสริมให้มีกลไกการอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่อยู่ใกล้มือประชาชน
4. สร้างกระบวนการการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย กระบวนการยุติธรรม และสังคมอย่างเป็นระบบ พัฒนาศักยภาพทางกฎหมายให้แก่ประชาชนและกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม เพื่อให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองทางกฎหมายอย่างเท่าเทียม และสามารถใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือในการรับประโยชน์จากการพัฒนาได้อย่างทั่วถึง
5. สร้างความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย โดยการพัฒนามาตรการในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพตามมาตรฐานสากล ทั้งในการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพกลไกในการเฝ้าระวังการละเมิดสิทธิ และการช่วยเหลือเยียวยาผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา

2.2.2 การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

ทุกวันนี้เป็นทศวรรษแห่งเทคโนโลยีที่ทันสมัย ความได้เปรียบในเรื่องความรวดเร็วของข้อมูลที่วัดผลกันที่ความแพ้หรือชนะกันที่องค์ความรู้ที่แม่นยำและถูกต้อง คือ เป้าประสงค์ของคนในสังคม แต่อย่างไรก็ตามไม่ว่าความเปลี่ยนแปลงของอารยธรรมใหม่ ๆ นั้นจะล้าหน้าไปเพียงใดก็ตาม ปัจจัยแห่งความสำเร็จยังจำต้องอาศัยคนเป็นแรงขับเคลื่อน โดย สิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในการทำงานของคนก็คือ ความขัดแย้ง

สำหรับความขัดแย้งนั้นนับว่าเป็นกระบวนการที่เกิดจากความพยายามของฝ่ายหนึ่งที่ได้กระทำต่ออีกฝ่ายด้วยการขัดขวางความพยายามไม่ให้ฝ่ายตรงข้ามบรรลุเป้าหมาย ได้รับความก้าวหน้าหรือผลประโยชน์ตามที่ต้องการ ด้วยวิธีการใดวิธีหนึ่ง ความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเป็นตอน ๆ ในแต่ละตอนจะมีเหตุการณ์เกิดขึ้นตามลำดับ ตัวอย่างเช่น ความขัดแย้งที่เกิดจากความคับข้องใจของฝ่ายหนึ่งที่ถูกอีกฝ่ายหนึ่ง กระทำ โดยการกระทำที่นำมาซึ่งความคับข้องใจดังกล่าวนั้นอาจมีหลากหลายลักษณะ อาทิ ไม่เห็นด้วย ไม่ช่วยเหลือ ถูกเอารัดเอาเปรียบให้เสียผลประโยชน์ให้อีกฝ่ายเสียศักดิ์ศรี เป็นต้น ดังนั้น จึงเป็นเหตุผลให้ต่างฝ่ายจึงต่างพยายามหาหลักฐานหรือเหตุผลต่าง ๆ เพื่อนำมาสนับสนุนความถูกต้องของตนเอง และมุ่งแสวงหาทางออกด้วยวิธีการวัดผลที่การแพ้หรือชนะ มากกว่าประการอื่นใด ส่งผลให้เกิดแนวทางในการแก้ไขปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การเอาชนะ การหือข้อจูงใจร่วมมือ การหลีกเลี่ยงการกระทำ การงดเว้นการกระทำ หรือการผ่อนปรนเข้าหากัน เป็นต้น

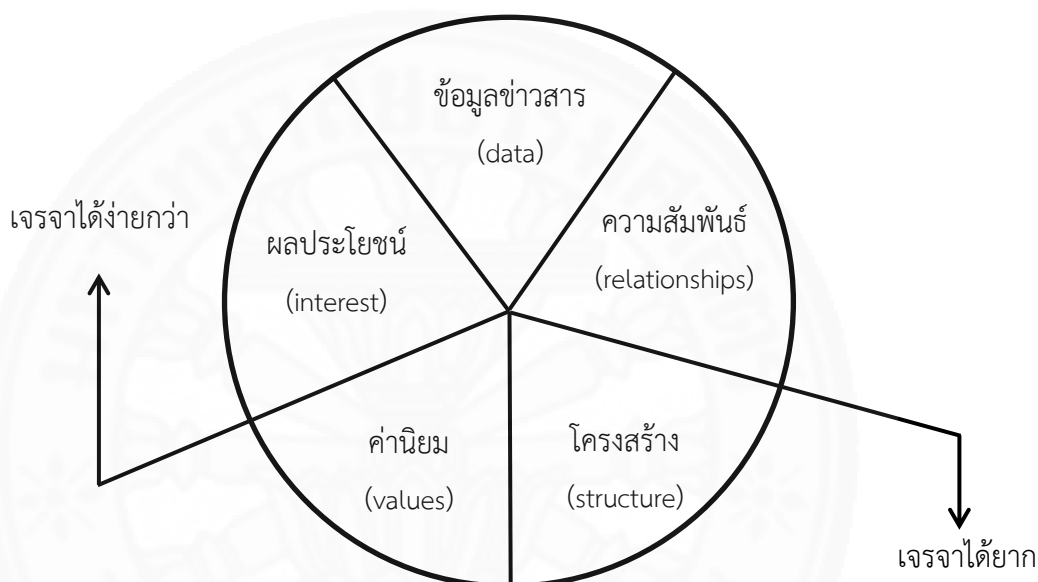
สาเหตุของความขัดแย้งที่สำคัญมี 6 ประการ ดังนี้

1. ความไม่พอเพียงของทรัพยากรในด้านต่าง ๆ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อให้ตนเองสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย จนบางครั้งละเลยความรู้สึกและความสัมพันธ์ของบุคคลอื่น
2. ลักษณะของงานที่ต้องพึ่งพากัน ถ้าหน่วยงานหรือบุคคลกลุ่มใดมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันความขัดแย้งก็จะมีความแปรผันและรุนแรงมากขึ้น
3. การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน การสื่อสารที่ดีจะต้องยึดหลัก “4Cs” คือ
 - 3.1 Correct เนื้อหาต้องถูกต้อง เป็นจริง ไม่ปิดบังซ่อนเร้น
 - 3.2 Clear ต้องมีความชัดเจน ผู้รับข้อมูลจะต้องเข้าใจสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลต้องการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง
 - 3.3 Concise ข้อมูลต้องกระชับ เน้นประเด็นสำคัญของเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร
 - 3.4 Complete เนื้อหาจะต้องมีความสมบูรณ์ ไม่ตกหล่นสาระที่มีความสำคัญต่อการสื่อสารในครั้งนั้น ๆ
4. ความคลุมเครือในเรื่องขอบเขตของงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความไม่ชัดเจนในเรื่องการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ความไม่ชัดเจนของขั้นตอนการทำงาน และความซ้ำซ้อนของการมอบหมายงานของผู้บริหาร
5. คุณลักษณะของแต่ละบุคคล เนื่องจากแต่ละบุคคลมีความคิด ความคาดหวัง ความเชื่อ ค่านิยม ประเพณี การอบรมเลี้ยงดู การศึกษา ประสบการณ์ที่แตกต่างกัน

6. บทบาทและหน้าที่ เนื่องจากแต่ละท่านได้รับบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป ในสถานการณ์นั้น ๆ นอกจากนี้ ภารกิจและเป้าหมายที่ได้รับก็แตกต่างกันไป ดังนั้น แนวคิด หลักคิด และบทบาทของแต่ละบุคคลที่ต่างกัน จึงเป็นเหตุของความขัดแย้งได้อย่างเป็นอย่างดี

ประเภทความขัดแย้ง (Moor, 1986, อ้างถึงใน วันชัย วัฒนศัพท์, 2545)

มอร์ ได้แบ่งความขัดแย้งออกเป็น 5 ประเภท ดังวงกลมความขัดแย้ง ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 ประเภทของความขัดแย้ง

ที่มา (Moore, 1986, อ้างถึงใน วันชัย วัฒนศัพท์, 2545)

1. ความขัดแย้งด้านข้อมูล (data conflict) เป็นปัญหาพื้นฐานของความขัดแย้ง อาจเกิดข้อมูลน้อยไป การแปรผลผิดพลาด การวิเคราะห์ออกมาด้วยความเห็นต่าง หรือแม้แต่ข้อมูลมากไป บางครั้งก็เป็นปัญหาความแตกต่างในการรับรู้ข้อมูล (perception)
2. ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ (interest conflict) เป็นเหตุผลแห่งการแย่งชิงผลประโยชน์ ในสิ่งที่ดูเหมือนมีหรือมีไม่เพียงพอ เป็นเรื่องของทั้งตัวเนื้อหา กระบวนการ และจิตวิทยา
3. ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (structural conflict) เป็นเรื่องของอำนาจ แย่งชิงอำนาจ การใช้อำนาจการกระจายอำนาจ ปัญหาโครงสร้าง รวมไปถึง กฎ ระเบียบ บทบาทภูมิศาสตร์ ระยะเวลา และระบบ

4. ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (relationship conflict) เป็นปัญหาด้านบุคลิกภาพพฤติกรรมต่าง ๆ ในอดีต อารมณ์รุนแรง ความเข้าใจผิด การสื่อสารที่บกพร่อง

5. ความขัดแย้งด้านค่านิยม (values conflict) เป็นปัญหาระบบของความเชื่อ ความแตกต่างในค่านิยม ขนบประเพณี ประวัติการเลี้ยงดูที่หล่อหลอมเขาขึ้นมา

วิธีการจัดการกับความขัดแย้ง

โทมัส และ คิลแมน (Thomas & Kilmann) ได้ศึกษาว่าในกรณีที่บุคคลใดต้องเผชิญกับความขัดแย้ง บุคคลนั้นจะมีวิธีการจัดการ ความขัดแย้งได้อย่างไรผลจากการศึกษาได้จำแนกวิธีการจัดการกับความขัดแย้งออกเป็น 5 แนวทาง ดังนี้

1. การเอาชนะ (Competition) เมื่อใดก็ตามที่พบกับความขัดแย้ง แนวทางการแก้ไขความขัดแย้งของบางบุคคลอาจแสดงออกด้วยวิธีการเอาชนะ โดยมุ่งเน้นชัยชนะของตนเองเป็นสำคัญ จึงพยายามใช้อิทธิพล วิธีการหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อจะทำให้คู่กรณียอมแพ้หรือพ่ายแพ้ตนเองให้ได้การแก้ไขความขัดแย้งในแนวทางการนี้ จะทำให้เกิดผลลัพธ์ในลักษณะการแพ้หรือการชนะ

2. การยอมรับ (Accommodation) จะเป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น อยากรับที่ยอมรับและได้รับความรัก มุ่งสร้างความพอใจให้แก่คู่กรณี โดยที่ตนเองจะยอมเสียสละแนวทางการแก้ไขความขัดแย้งแบบนี้ เกิดผลลัพธ์ในลักษณะการชนะหรือการแพ้

3. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งอีกวิธีหนึ่งในลักษณะไม่สู้ปัญหาไม่ร่วมมือในการแก้ไขปัญหา ไม่ให้ความสำคัญต่อความต้องการของตนเองและบุคคลอื่นแนวทางการแก้ไขความขัดแย้งในลักษณะดังกล่าว มักเกิดผลลัพธ์ในลักษณะการแพ้-แพ้ เป็นส่วนใหญ่

4. การร่วมมือ (Collaboration) เป็นพฤติกรรมของคนที่มีเจตนาจัดการความขัดแย้ง โดยต้องการให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น เป็นความร่วมมือร่วมใจในการแก้ไขปัญหาที่มุ่งให้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่ายซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งในแบบนี้ เรียกได้ว่าเป็นวิธีการ แก้ไขความขัดแย้งที่ Win-Win ทั้งสองฝ่ายแนวทางการแก้ไขแบบนี้จึงเกิดผลลัพธ์ในลักษณะการชนะ

5. การประนีประนอม (Compromising) เป็นความพยายามที่จะให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้รับความพอใจ และต้องยอมเสียสละ แต่ก็มีแนวโน้มที่จะใช้วิธีที่ 1 คือ วิธีเอาชนะมากกว่าวิธีอื่น

แนวทางการแก้ไขความขัดแย้งแบบนี้ จึงเกิดผลลัพธ์ในลักษณะการแพ้-แพ้ หรือ การชนะ-แพ้

2.3 ข้อมูลของการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง

2.3.1 เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2558 ศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง โดย นางเตือนใจ สمانมิตร ประธานศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง และกรรมการศูนย์ ลงพื้นที่ทำกับ ประชาชนในเขตตำบลหนองแขมและบริษัทมีเดียมาร์ค จำกัด ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในกรณีพิพาท “การสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในตำบลหนองแขม แต่ชาวบ้านไม่ต้องการให้สร้างโรงงานในพื้นที่เพราะจะมีผลกระทบในภายหลัง โดยผลการเจรจา คือ บริษัทมีเดียมาร์ค จำกัด ยอมยุติโครงการก่อสร้างดังกล่าวตามประมุขิตของชาวบ้านตำบลหนองแขม

2.3.2 เรื่องการกู้ยืมเงินนอกระบบ โดยลูกหนี้ได้นำที่ดินมาค้ำประกันในสัญญาเงินกู้ โดยในสัญญาเงินกู้นั้น ได้ระบุจำนวนเงินต้นและดอกเบี้ยรวมกัน รวม 1,500,000 บาท (หนึ่งล้านห้าแสน บาทถ้วน) พอถึงเวลากำหนดชำระหนี้แล้วลูกหนี้ไม่ยอมชำระหนี้ตามกำหนด เจ้าหน้าที่และลูกหนี้จึงมา ขอเจรจาร่วมกัน โดยลูกหนี้ขอเจ้าหน้าที่ลดดอกเบี้ยให้ และเหลือทั้งเงินต้นและเงินดอกเบี้ยจำนวน 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) เมื่อเจรจาแล้วเจ้าหน้าที่ไม่ยินยอม ทางศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรงจึงได้เข้าช่วยเจรจาไกล่เกลี่ย จนลูกหนี้ยอมขายที่ดินดังกล่าวให้กับเจ้าหน้าที่ โดยทางศูนย์ยุติธรรม ชุมชนได้ติดต่อขอให้ทางสำนักงานที่ดินมาประเมินราคาที่ดินดังกล่าวได้ 3,000,000 บาท (สามล้านบาท ถ้วน) ทำให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ให้เจ้าหน้าที่ได้ และลูกหนี้ยังมีเงินเหลือเพื่อนำไปซื้อที่ดินใหม่ได้อีก

2.3.3 เรื่องการไกล่เกลี่ย กรณีของเจ้าหน้าที่ที่รับขึ้นทะเบียนผู้ป่วยโรคเอดส์ นำข้อมูล ของผู้มาขอรับการขึ้นทะเบียนโรคมารับเปิดเผยต่อคนอื่น จนทำให้ผู้ป่วยได้รับความเสียหายและอับอาย เนื่องจากผู้เสียหายยังศึกษาอยู่ ทางศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรงจึงได้นัดผู้เสียหายและ เจ้าหน้าที่ดังกล่าวเข้าไกล่เกลี่ย โดยได้ทำเป็นข้อตกลงด้วยว่าเจ้าหน้าที่จะไม่นำข้อมูลดังกล่าวออก เปิดเปิดเผยต่อสาธารณะอีก เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวถือเป็นความลับของผู้ป่วยผลปรากฏว่าเป็นที่พอใจ ของทั้งสองฝ่าย จึงไม่มีเรื่องของการฟ้องร้อง

2.3.4 เรื่องจากจำนองที่ดิน ลูกหนี้นำที่ดินมาจำนองกับเจ้าหน้าที่ในจำนวน 100,000 บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) โดยในสัญญาได้ระบุจำนวนเงินกู้ เงินต้นพร้อมดอกเบี้ย จำนวน 140,000 บาท (หนึ่งแสนสี่หมื่นบาทถ้วน) แต่ต่อมาลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ตามกำหนด ทำให้เจ้าหน้าที่มีความประสงค์ที่จะนำที่ดินดังกล่าวบังคับจำนอง ลูกหนี้จึงมาขอให้ทางศูนย์ยุติธรรมชุมชนเข้าช่วยไกล่เกลี่ยกับเจ้าหน้าที่ ให้ เมื่อทางศูนย์ฯได้นัดเจ้าหน้าที่มาเจรจาแล้ว แต่ไม่เป็นผลสำเร็จ ศูนย์ฯจึงนำข้อมูลและหลักฐานการ กู้ยืมเงินดังกล่าวมาขอปรึกษากับทางสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี ทางสำนักงานจึงได้เข้าช่วยใน การไกล่เกลี่ยอีกครั้งหนึ่ง แต่ไม่เป็นผลสำเร็จ จึงนำคดีดังกล่าวขึ้นสู่ศาล

2.3.5 กรณีผู้ทำประกันภัยรถยนต์ของบริษัทวิริยะประกันภัย รถของผู้เสียหายถูกชน จึงนำรถเข้าซ่อมในอู่ซ่อม แต่ต่อมาตัวแทนบริษัทวิริยะประกันภัยปลอมลายมือชื่อของผู้ทำประกันภัย

เพื่อย้ายการช่อมรยนต์ดังกล่าวไปอยู่อีกแห่งหนึ่งที่มีราคาซ่อมที่ถูกกว่า เพื่อให้ได้ส่วนต่างจากการช่อมรยนต์ดังกล่าว ทางศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรงได้ติดต่อกับทางบริษัทวิริยะประกันภัยเพื่อขอให้ทางบริษัทรับผิดชอบ บริษัทจึงยอมจ่ายค่าช่อมรยนต์ให้ ส่วนตัวแทนประกันภัยที่ปลอมลายมือชื่อเจ้าของรถยนต์คันดังกล่าว ได้จ่ายเงินให้กับผู้เสียหายจำนวน 120,000 บาท (หนึ่งแสนสองหมื่นบาทถ้วน) ทำให้กรณีดังกล่าวสามารถยอมความกันได้

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกษร ทะวิลา (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของสมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการดำเนินงานของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด” งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ในการดำเนินงานของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของสมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อำเภอ แตกต่างกัน ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ สมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชนอำเภอเสลภูมิ จำนวน 234 คน โดยผลการวิจัยสรุปได้ 1. ความพึงพอใจของสมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการดำเนินงานของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก 2. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของสมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการดำเนินงานของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีส่วนร่วมในการดำเนินการไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

พัชรภรณ์ สุขรื่องช้าง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “เครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาอาชญากรรมในตำบลหนองตอง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่” มุ่งศึกษาบทบาทของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาอาชญากรรมในชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้ 1. เพื่อศึกษาถึงศักยภาพและความพร้อมของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาอาชญากรรม 2. เพื่อศึกษาว่าเมื่อเครือข่ายยุติธรรมชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วม หรือเป็นหุ้นส่วนกับกระทรวงยุติธรรมแล้ว ทำให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนอย่างไร 3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาอาชญากรรม โดยผลการศึกษาพบว่า ตรงบทบาทในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาอาชญากรรม เครือข่ายยุติธรรมชุมชน ไม่เข้าใจบทบาทของตนเองในการทำหน้าที่ของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน และมีความกังวลในเรื่องของความรู้ด้านกฎหมาย ซึ่งทำให้มีผลต่อความรู้สึกเชื่อมั่นในการทำหน้าที่ อย่างไรก็ตามในส่วนของคุณภาพความเห็นของผู้บริหารสำนักงานคุมประพฤติ และพนักงานคุมประพฤติมองว่าเครือข่ายยุติธรรมชุมชน น่าจะมีความพร้อมในการที่จะทำหน้าที่ แต่ต้องให้ภาครัฐดำเนินการสนับสนุน อนึ่งในส่วนของ

ศักยภาพและความพร้อมของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ผลการศึกษาพบว่า เครือข่ายยุติธรรมชุมชนมีศักยภาพและความพร้อมในด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ทั้งนี้กลุ่มประชาชนมองว่าระบบเครือข่ายอาจทำให้การทำหน้าที่ของเครือข่ายขาดความสมบูรณ์ อย่างไรก็ตามถ้าจะให้การทำหน้าที่ของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนมีศักยภาพ ภาครัฐต้องให้การสนับสนุน สุดท้าย เครือข่ายยุติธรรมชุมชน และประชาชน เห็นว่าการเข้ามามีส่วนร่วม และเป็นหุ้นส่วนกับกระทรวงยุติธรรม จะได้รับประโยชน์ในด้านการลดข้อพิพาทในชุมชน และประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายในการเดินทางติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ อย่างไรก็ตามในส่วนความเห็นของผู้บริหารสำนักงานคุมประพฤติ และพนักงานคุมประพฤติดูมองว่าเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐด้วย ทำให้ปริมาณคดีลดลง และเป็นการประหยัดงบประมาณ

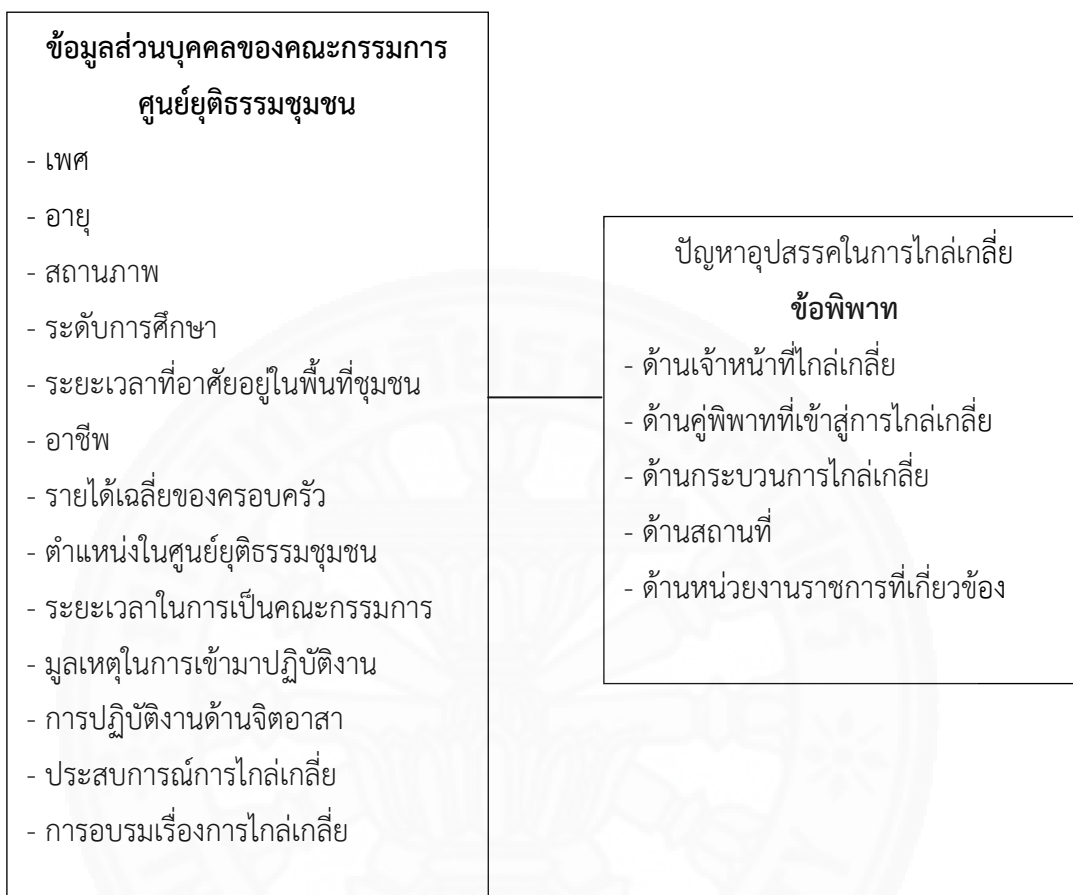
พริยาภรณ์ รุกขชาติกุล (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการทำหน้าที่ของสมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ในการศึกษาเรื่องนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำหน้าที่ของสมาชิกเครือข่ายยุติธรรม ชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ตลอดจนปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไข เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสนับสนุนส่งเสริมงานด้านยุติธรรมชุมชน โดยได้จัดเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากสมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ 100 คน จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านเครือข่ายยุติธรรมชุมชน สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดเชียงใหม่ 5 คน ผู้นำชุมชน และผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ 10 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ประเด็นทางด้านโครงสร้างทางสังคมของสมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชนอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ เครือข่ายยุติธรรมชุมชนยังคงประสบกับปัญหาการประสานงานกับคนในชุมชน และไม่มีเวลาเพียงพอเนื่องจากต้องทำงานประจำของตนเอง รวมทั้งปัญหาความสลับซับซ้อนของพื้นที่ และในส่วนของความเห็นของพนักงานคุมประพฤติที่ปฏิบัติงานด้านเครือข่ายยุติธรรมชุมชน พบว่า ยังไม่มีการสะท้อนปัญหาดังกล่าวจากสมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชน อย่างไรก็ตามในส่วนของผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้านในเขตพื้นที่อำเภอเชียงใหม่ เห็นว่าปัจจัยดังกล่าวไม่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากเป็นคนในพื้นที่ที่มีความรู้ความชำนาญในพื้นที่ของตนอยู่แล้ว และน่าจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ

กมลชนก ดุริยประกิจ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนต่อการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดและความเป็นมาของงานยุติธรรมชุมชน ความคาดหวังของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนต่อการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อแสวงหาแนวทางดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความคาดหวังของชุมชนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชน ผลการศึกษาพบว่า เครือข่ายยุติธรรมชุมชนมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($X=1.91$) โดยมีความ

คาดหวังต่อการดำเนินงานด้านต่าง ๆ 1. ด้านการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคาดหวังให้มีการไกล่เกลี่ยโดยใช้แนวทางจัดการความขัดแย้งที่ชุมชนเคยปฏิบัติมา ประสานไกล่เกลี่ยโดยต้องมีเครือข่ายยุติธรรมชุมชนทำหน้าที่เป็นคนกลาง และประชุมครอบครัว/ประชุมประสานสัมพันธ์ภาพ/ครอบครัวสมานฉันท์ ฯลฯ โดยต้องมีเครือข่ายยุติธรรมชุมชนเข้าร่วมการประชุมหรือประสานให้เกิดยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในบางกรณี 2. ด้านการรับคืนผู้กระทำผิดกลับสู่ชุมชน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความหวัง ให้มีส่วนร่วมแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิด (ผู้ถูกคุมประพฤติ เด็ก-ผู้ใหญ่/ผู้ได้รับพักการลงโทษ/ผู้ติดยาเสพติด) ในทุกกรณี คาดหวังในการร่วมกิจกรรมบริการสังคม และการให้การสงเคราะห์หลังปล่อย เดือนละ 1-2 ครั้ง 3. ด้านป้องกันอาชญากรรมและกระทำความผิด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้มีการจัดกิจกรรมด้านการป้องกันอาชญากรรมและการกระทำผิด 3-4 ครั้งต่อเดือน ครั้งละ 1-2 กิจกรรม และมีความคาดหวังให้เครือข่ายฯ และตัวแทนจากทุกครอบครัวร่วมกิจกรรม 4. ด้านการเยียวยาและเสริมพลัง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คาดหวังให้มีการติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญา/ข้อตกลงของการประชุมในทุกกรณี และคาดหวังให้มีการจัดกิจกรรมเสริมพลังเหยื่ออาชญากรรมเดือนละ 1-2 ครั้ง

สรุปบททบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากการทบทวนวรรณกรรมของผู้ศึกษาได้แนวคิดว่าการที่กระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายในการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนขึ้นมา นั้น ก็เพราะต้องการให้ประชาชนได้สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว มากขึ้น ทั้งนี้ทางกระทรวงก็ได้เล็งเห็นความสำคัญของการระงับความขัดแย้งภายในชุมชนโดยใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยชุมชน ซึ่งเป็นมาตรการหนึ่งในการแก้ไขปัญหา โดยมีบุคคลที่สามหรือคนกลางมาช่วยเหลือในการเจรจาต่อรอง ซึ่งคนกลางนั้นไม่ได้เป็นผู้ชี้ขาดให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดแพ้หรือชนะ แต่เพียงเพื่อให้คู่พิพาทตกลงระงับข้อพิพาทด้วยตนเอง

2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา



บทที่ 3

ระเบียบวิธีศึกษา

3.1 วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท” กรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการระเบียบวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการศึกษาจากทฤษฎีและแนวคิดในตำรา วารสาร โครنگาร ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสารเผยแพร่ในหน่วยงานของกระทรวงยุติธรรม เพื่อสร้างกรอบแนวคิดนำการวิจัยและสมมติฐาน

2. ศึกษาภาคค้นคว้าเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเป็นการทำแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี อีกทั้งประชาชนในพื้นที่

3. การสัมภาษณ์เชิงเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงเจาะลึกถึงข้อมูลจากการทำงานกับเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ร่วมด้วยวิธีการสังเกตพูดคุย ร่วมกิจกรรมกับเครือข่ายยุติธรรมชุมชน โดยมีการจดบันทึกในสิ่งที่ผู้วิจัยเห็นจากประสบการณ์การทำงานในชุมชนร่วมกับเครือข่ายของผู้วิจัย รวมถึงจากการสัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านเครือข่ายยุติธรรมชุมชน และประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวด้วย

3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1. นักวิชาการยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานด้านเครือข่ายยุติธรรมชุมชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดลพบุรี (ส่วนภูมิภาค) และกองพัฒนายุติธรรมชุมชน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (ส่วนกลาง)

2. สมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 3.1

แสดงสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	กลุ่มประชากร	จำนวน กลุ่มประชากร (ท่าน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (ท่าน)
1.	นักวิชาการยุติธรรม	4	2
2.	สมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชน	142	103

โดยสัดส่วนของประชากรกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงมาจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรและกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% สามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับประชากรที่มีขนาดเล็กได้ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ดังตารางที่ 3.2 วิธีการอ่านตารางผู้วิจัยต้องทราบขนาดของประชากร

ตารางที่ 3.2

วิธีการอ่านตารางผู้วิจัยต้องทราบขนาดของประชากร

ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำความรู้ที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยเหล่านั้นมาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยครอบคลุมถึงเนื้อหาที่ต้องหาจะศึกษา แล้วนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป โดยมีวิธีการดังนี้

การสร้างแบบสอบถาม

- เครื่องมือที่จะใช้สร้างจากทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย โดยทำการศึกษาจากตำรา เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ รายงาน ฯลฯ
- กำหนดเนื้อหาสาระของแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมถึงเนื้อหาที่จะทำการศึกษา โดยให้ผู้ตอบ สามารถตอบข้อเท็จจริงให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้มากที่สุด
- ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้มีประสบการณ์ตรวจสอบ แนะนำในการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความถูกต้อง ชัดเจน ตามเนื้อหา โดยดำเนินการตรวจสอบทั้งในด้านความเที่ยงตรง (validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ปัจจัยภูมิหลัง) ของกลุ่มประชากรที่ศึกษา

ส่วนที่ 2 ปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยเจ้าหน้าที่เครือข่ายยุติธรรมชุมชน

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

นอกจากนี้ผู้ศึกษาจะใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ในกองพัฒนายุติธรรมชุมชน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม และสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ประกอบด้วยตำแหน่งหน้าที่งานในปัจจุบัน อายุ และการศึกษา และปัจจัยภายในภายนอกที่ทำให้เกิดปัญหาอุปสรรค รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหา

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยการศึกษารวบรวมแนวคิดทฤษฎีจากหนังสือ ตำรา บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัย และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ประสานความร่วมมือไปยังประธานศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผ่านทางสำนักงานยุติธรรมจังหวัดลพบุรี ในการไปขอเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาศึกษา

3. กำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม จากการสรุปข้อมูลที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษาวิจัย ซึ่งประกอบด้วย เนื้อหา 4 ส่วน คือ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับ ผู้ตอบแบบสอบถาม ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องของการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ทิศนะต่อปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ รวมถึงการใช้แบบสัมภาษณ์ในการสอบถามข้อมูลจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในด้านการส่งเสริมและพัฒนางานยุติธรรม

4. ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Pre-test) กับเครือข่ายยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรงจังหวัดลพบุรี และประชาชนในพื้นที่ ซึ่งไม่ได้รวมอยู่ในกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย จำนวน 30 ราย จากนั้น จึงนำแบบสอบถามมาตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9217

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ สมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี และประชาชนทั่วไป ในพื้นที่ อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

6. สัมภาษณ์เชิงเจาะลึกที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ผู้อำนวยการ และนักวิชาการยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานด้านเครือข่ายยุติธรรมชุมชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดลพบุรี (ส่วนภูมิภาค) และกองพัฒนายุติธรรมชุมชน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (ส่วนกลาง)

7. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS

8. สรุปผลการศึกษา

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science: SPSS) ดังนี้

1. การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ใช้ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic mean)
3. การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. เกณฑ์ในการให้คะแนนระดับความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

จากนั้นผู้ศึกษาจะรวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของกลุ่มประชากรตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ทั้งในกรณีการแปรความข้อมูลตามรายชื่อและในภาพรวม โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{พิสัย (Range)} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

การวิเคราะห์และแปลความหมายในส่วนของระดับความคิดเห็น ใช้ค่าเฉลี่ยของคำตอบโดยกำหนดค่า และแบ่งเกณฑ์ออกเป็น 3 ระดับ ผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนน ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67-5.00 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก
2. ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34-3.66 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง
3. ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-2.33 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อย

3.6 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลจากปัญหาอุปสรรคในการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทโดยเครือข่ายยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ค่าร้อยละใช้สูตร

$$P = \frac{F \times 100}{n}$$

เมื่อ

P แทน ร้อยละ

F แทน ความถี่ที่ต้องการแปลค่าให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อ

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน จำนวนคู่ทั้งหมด

X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มข้อมูล

$\sum x$ แทน ผลรวมของความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่

3.7 การนำเสนอข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้ศึกษาจะนำเสนอข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยเครือข่ายยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา จะนำเสนอโดยแบ่งเป็น 5 บท คือ
บทที่ 1 บทนำ

ประกอบด้วย ความสำคัญและที่มาของปัญหา มูลเหตุจูงใจในการศึกษา วัตถุประสงค์ในการศึกษา ขอบเขตการศึกษา สมมติฐานการศึกษา และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ประกอบด้วย วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 4 ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

บทที่ 5 บทสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

บทที่ 4

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง “ปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนวิธีการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยชุมชน รวมถึงศึกษาปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชุมชนของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี และได้แนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเชิงปริมาณ โดยการจัดทำแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล ใช้กลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 103 คน ซึ่งเป็นสมาชิกเครือข่ายศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยระงับพิพาทในชุมชน

โดยผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่าง
2. ปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
3. ข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
4. สัมภาษณ์ นักวิชาการยุติธรรม ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดลพบุรี และกองพัฒนายุติธรรมชุมชน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
5. การอภิปรายผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 103 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชุมชน อาชีพ รายได้เฉลี่ยของครอบครัว/เดือน ตำแหน่งในศูนย์ยุติธรรมชุมชน ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกเครือข่ายศูนย์ยุติธรรมชุมชน มุมเหตุจูงใจในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายศูนย์ยุติธรรมชุมชน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านจิตอาสา ประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผลการศึกษาพบว่า

ตารางที่ 4.1.1

จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	57	55.3
หญิง	46	44.7
รวม	103	100

จากตารางที่ 4.1.1พบว่า เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 และรองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7

ตารางที่ 4.1.2

จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-30 ปี	9	8.7
31-40 ปี	19	18.4
41-50 ปี	34	33.0
51-60 ปี	33	32.0
61-70 ปี	7	6.8
70 ปีขึ้นไป	1	1.0
รวม	103	100

จากตารางที่ 4.1. 2 พบว่า เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีอายุ ในช่วง 51-60 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 กลุ่มที่มีอายุในช่วง 31-40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 กลุ่มที่มีอายุในช่วง 20-30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 กลุ่มที่มีอายุ ในช่วง 61-70 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และกลุ่มที่มีช่วงอายุ 70 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.1.3

จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สมรส	61	59.2
โสด	33	32.0
หย่าร้าง	6	5.8
แยกกันอยู่	3	2.9
รวม	103	100

จากตารางที่ 4.1.3 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 มีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และสถานภาพแยกกันอยู่มีน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

ตารางที่ 4.1.4

จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	15	14.6
มัธยมศึกษา	43	41.7
ปริญญาตรี	40	38.8
สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.9
รวม	103	100

จากตารางที่ 4.1. 4 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 มีระดับประถมศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

ตารางที่ 4.1.5

จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ชุมชน

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	4	3.9
3-5 ปี	11	10.7
5-10 ปี	4	3.9
10-20 ปี	19	18.4
20 ปีขึ้นไป	65	63.1
รวม	103	100

จากตารางที่ 4.1.5พบว่า เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชุมชน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 65คน คิดเป็นร้อยละ 63.1รองลงมาคือ อาศัยอยู่ในพื้นที่ชุมชน 10-20 ปี จำนวน 19คน คิดเป็นร้อยละ 18.4อาศัยอยู่ในพื้นที่ชุมชน 3-5 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7และอาศัยอยู่ในพื้นที่ต่ำกว่า 3 ปี และ 5-10 ปี จำนวน 4คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

ตารางที่ 4.1.6

จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	39	37.9
เกษตรกร/รับจ้าง	23	22.3
ลูกจ้างของรัฐ/แม่บ้าน	21	20.4
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	19.4
รวม	103	100

จากตารางที่ 4.1.6 พบว่า เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9รองลงมามีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 มีอาชีพอื่น ๆ เช่น ลูกจ้างของรัฐ แม่บ้าน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 20คน คิดเป็นร้อยละ 19.4

ตารางที่ 4.1.7

จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัว/เดือน

รายได้เฉลี่ยของครอบครัว/เดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3,000-5,000 บาท	12	11.7
5,001-10,000 บาท	31	30.1
10,001-20,000 บาท	38	36.9
20,001-30,000 บาท	20	19.4
มากกว่า 30,000 บาท	2	1.9
รวม	103	100

จากตารางที่ 4.1.7 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ใกล้เฉลี่ยระดับข้อพิพาทที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัว/เดือนในช่วง 10,001-20,000 บาท จำนวน 38คน คิดเป็น ร้อยละ 36.9 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัว/เดือนในช่วง 5,001-10,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 รายได้เฉลี่ยของครอบครัว/เดือนในช่วง 20,001-30,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 รายได้เฉลี่ยของครอบครัว/เดือนในช่วง 3,000-5,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และ มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตารางที่ 4.1.8

จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งในศูนย์ยุติธรรมชุมชน

ตำแหน่งในศูนย์ยุติธรรมชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประธาน	4	3.9
รองประธาน	1	1.0
กรรมการ ที่ปรึกษา	38	36.9
สมาชิก	5	4.9
	55	53.4
รวม	103	100

จากตารางที่ 4.1.8 พบว่า เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีตำแหน่งสมาชิก จำนวน 55คน คิดเป็นร้อยละ 53.4รองลงมามีตำแหน่งกรรมการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 มีตำแหน่งที่ปรึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 มีตำแหน่งประธาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9และมีตำแหน่งรองประธาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.1.9

จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน

ระยะเวลาในการเป็นคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	57	55.3
1-3 ปี	36	35.0
3-5 ปี	4	3.9
5 ปีขึ้นไป	6	5.8
รวม	103	100

จากตารางที่ 4.1.9 พบว่า เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนมีระยะเวลาในช่วงต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาเป็นคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนมีระยะเวลาในช่วง 1-3 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 เป็นคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนมีระยะเวลาในช่วง 5 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และเป็นคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนมีระยะเวลาในช่วง 3-5 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

ตารางที่ 4.1.10

จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามมูลเหตุจูงใจในการเข้าร่วมเป็นเครือข่าย
ศูนย์ยุติธรรมชุมชน

มูลเหตุจูงใจในการเข้าร่วมเป็นเครือข่าย ศูนย์ยุติธรรมชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีบทบาทในการสร้างความสามัคคีในชุมชน	41	39.8
เพื่อเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงานยุติธรรม	40	38.8
เป็นงานที่มีเกียรติ	22	21.4
รวม	103	100

จากตารางที่ 4.1.10 พบว่า เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีมูลเหตุจูงใจในการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายศูนย์ยุติธรรมชุมชน คือ เป็นบทบาทในการสร้างความสามัคคีในชุมชน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ เป็นการเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงานยุติธรรม จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 และเป็นงานที่มีเกียรติ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4

ตารางที่ 4.1.11

จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านจิตอาสา

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านจิตอาสา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	87	84.5
ไม่เคย	16	15.5
รวม	103	100

จากตารางที่ 4.1.11 พบว่า เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านจิตอาสา จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 และไม่เคยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านจิตอาสา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

ตารางที่ 4.1.12

จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ในการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท

ประสบการณ์ในการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	66	64.1
ไม่เคย	37	35.9
รวม	103	100

จากตารางที่ 4.1.12 พบว่า เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 64.1 และไม่เคยมีประสบการณ์ในการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9

ตารางที่ 4.1.13

จำนวน ร้อยละ ของประชากรตัวอย่างจำแนกตามการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท

การเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	57	55.3
เคย	46	44.7
รวม	103	100

จากตารางที่ 4.1.13 พบว่า เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 และเคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7

4.2 ปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทโดยเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 4.2.1

ข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ด้านเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย

ด้านเจ้าหน้าที่ ไกล่เกลี่ย	ระดับความคิดเห็น					X	S.D.	แปล ผล
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย ยังไม่มีความรู้และ ทักษะที่เพียงพอ ในการให้การไกล่ เกลี่ย	11 (10.7)	28 (27.2)	40 (38.8)	17 (16.5)	7 (6.8)	3.18	1.055	ปาน กลาง
2. เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย ไม่สามารถควบคุม สถานการณ์เฉพาะ หน้าที่เกิดขึ้นขณะ ให้การไกล่เกลี่ยได้ ทันท่วงที	5 (4.9)	26 (25.2)	42 (40.8)	25 (24.3)	5 (4.9)	3.01	.944	ปาน กลาง
3. เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย ไม่สามารถใช้ ดุลพินิจในการ วินิจฉัยข้อพิพาท ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม	5 (4.9)	24 (23.3)	44 (42.7)	25 (24.3)	5 (4.9)	2.99	.934	ปาน กลาง
4. เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย วางตัวไม่เป็นกลาง และมีอคติ	3 (2.9)	13 (12.6)	39 (37.9)	36 (35.0)	12 (11.7)	2.60	.953	ปาน กลาง
รวม						2.95	.824	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.2.1 ผลการศึกษาพบว่า

1. เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงยังไม่มีความรู้และทักษะที่เพียงพอในการให้การใกล้เคียง

กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 38.8 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาเห็นด้วยร้อยละ 27.2 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 16.5 เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 10.7 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 6.8 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 กลุ่มประชากรตัวอย่างเห็นว่า เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงยังไม่มีความรู้และทักษะที่เพียงพอในการให้การใกล้เคียง เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

2. เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงไม่สามารถควบคุมสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นขณะให้การใกล้เคียงได้ทันทั่วทั้งที่

กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 40.8 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาเห็นด้วยร้อยละ 25.2 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 24.3 เห็นด้วยอย่างยิ่งและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 4.9 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 กลุ่มประชากรตัวอย่างเห็นว่า เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงไม่สามารถควบคุมสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นขณะให้การใกล้เคียงได้ทันทั่วทั้งที่ เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

3. เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงไม่สามารถใช้ดุลพินิจในการวินิจฉัยข้อพิพาทได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 42.7 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาไม่เห็นด้วยร้อยละ 24.3 เห็นด้วยร้อยละ 23.3 เห็นด้วยอย่างยิ่งและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 4.9 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 กลุ่มประชากรตัวอย่างเห็นว่า เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงไม่สามารถใช้ดุลพินิจในการวินิจฉัยข้อพิพาทได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

4. เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงวางตัวไม่เป็นกลางและมีอคติ

กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 37.9 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาไม่เห็นด้วยร้อยละ 35.0 เห็นด้วยร้อยละ 12.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 11.7 เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 2.9 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 กลุ่มประชากรตัวอย่างเห็นว่า เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงวางตัวไม่เป็นกลางและมีอคติ เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.2.2

ข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท ด้านคู่พิพาทที่เข้าสู่การใกล้เคียง

ด้านคู่พิพาทที่เข้าสู่การใกล้เคียง	ระดับความคิดเห็น					X	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. คู่พิพาทไม่ให้ความร่วมมือในการใกล้เคียง	7 (6.8)	38 (36.9)	35 (34.0)	22 (21.4)	1 (1.0)	3.27	.910	ปานกลาง
2. คู่พิพาทไม่มีการชี้แจงและอธิบายข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมา	10 (9.7)	35 (34.0)	30 (29.1)	25 (24.3)	3 (2.9)	3.23	1.021	ปานกลาง
รวม						3.25	.896	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2.2 ผลการศึกษาพบว่า

1. คู่พิพาทไม่ให้ความร่วมมือในการใกล้เคียง

กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 36.9 เห็นด้วย รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง ร้อยละ 34.0 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 21.4 เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 6.8 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 1.0 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 กลุ่มประชากรตัวอย่างเห็นว่า คู่พิพาทไม่ให้ความร่วมมือในการใกล้เคียง เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

2. คู่พิพาทไม่มีการชี้แจงและอธิบายข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมา

กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 34.0 เห็นด้วย รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง 29.1 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 24.3 เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 9.7 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2.9 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 กลุ่มประชากรตัวอย่างเห็นว่า คู่พิพาทไม่มีการชี้แจงและอธิบายข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมา เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.2.3

ข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท

ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท	ระดับความคิดเห็น					X	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนหรือวิธีการในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท	16 (15.5)	34 (33.0)	30 (29.1)	20 (19.4)	3 (2.9)	3.39	1.059	ปานกลาง
2. มีการแทรกแซงจากนักการเมืองหรือผู้มีอำนาจ	12 (11.7)	36 (35.0)	36 (35.0)	12 (11.7)	7 (6.8)	3.33	1.052	ปานกลาง
3. คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมักไม่พึงพอใจที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	5 (4.9)	33 (32.0)	42 (40.8)	17 (16.5)	6 (5.8)	3.14	.950	ปานกลาง
4. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สามารถทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว	4 (3.9)	36 (35.0)	37 (35.9)	21 (20.4)	5 (4.9)	3.13	.946	ปานกลาง
5. การไกล่เกลี่ยยังไม่สามารถลดความขัดแย้งรวมถึงรักษามิตรภาพของคู่พิพาทได้	5 (4.9)	32 (31.1)	38 (36.9)	22 (21.4)	6 (5.8)	3.08	.977	ปานกลาง
รวม						3.21	.809	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2.3 ผลการศึกษาพบว่า

1. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนหรือวิธีการในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 33.0 เห็นด้วย รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง ร้อยละ 29.1 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 19.4 เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 15.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 2.9 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 กลุ่มประชากรตัวอย่างเห็นว่า ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนหรือวิธีการในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

2. มีการแทรกแซงจากนักการเมืองหรือผู้มีอำนาจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 35.0 เห็นด้วยและเห็นด้วยปานกลาง รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งและไม่เห็นด้วย 11.7 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 6.8 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 กลุ่มประชากรตัวอย่างเห็นว่า มีการแทรกแซงจากนักการเมืองหรือผู้มีอำนาจเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

3. คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมักไม่พึงพอใจที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 40.8 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาเห็นด้วย ร้อยละ 32.0 ไม่เห็นด้วย 16.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5.8 เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 4.9 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 กลุ่มประชากรตัวอย่างเห็นว่า คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมักไม่พึงพอใจที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

4. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สามารถทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก

รวดเร็ว

กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 35.9 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาเห็นด้วย ร้อยละ 35.0 ไม่เห็นด้วย 20.4 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.9 เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 3.9 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 กลุ่มประชากรตัวอย่างเห็นว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สามารถทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

5. การไกล่เกลี่ยยังไม่สามารถลดความขัดแย้งรวมถึงรักษามิตรภาพของคู่พิพาทได้

กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 36.9เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาเห็นด้วย ร้อยละ 31.1ไม่เห็นด้วยร้อยละ 21.4ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 5.8เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 4.9 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 กลุ่มประชากรตัวอย่างเห็นว่า การไกล่เกลี่ยยังไม่สามารถลดความขัดแย้งรวมถึงรักษามิตรภาพของคู่พิพาทได้ เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.2.4

ข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	ระดับความคิดเห็น					X	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องไกล่เกลี่ย/สถานที่ไกล่เกลี่ยไม่เอื้ออำนวยให้การเกลี่ยเกลี่ยประสบความสำเร็จ	8 (7.8)	29 (28.2)	48 (46.6)	15 (14.6)	3 (2.9)	3.23	.899	ปานกลาง
2. การเดินทางไปยังห้องไกล่เกลี่ยสถานที่ไกล่เกลี่ยไม่มีความสะดวกหรือคล่องตัว	3 (2.9)	32 (31.1)	54 (52.4)	12 (11.7)	2 (1.9)	3.21	.762	ปานกลาง
3. ห้องไกล่เกลี่ย/สถานที่ไกล่เกลี่ยมีความเป็นทางการมากเกินไป ส่งผลให้คู่พิพาทรู้สึกเกรงกลัว	7 (6.8)	25 (24.3)	44 (42.7)	22 (21.4)	5 (4.9)	3.07	.963	ปานกลาง
4. ห้องไกล่เกลี่ย/สถานที่ไกล่เกลี่ยไม่เป็นสัดส่วน ตั้งอยู่ในที่ที่มีผู้คนพลุกพล่าน	6 (5.8)	26 (25.2)	46 (44.7)	19 (18.4)	6 (5.8)	3.07	.952	ปานกลาง
รวม						3.15	.759	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2.4 ผลการศึกษาพบว่า

1. บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องใกล้เคียง/สถานที่ใกล้เคียงไม่เอื้ออำนวยให้การเกลี่ยเกลี่ยประสบความสำเร็จ

กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 46.6 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาเห็นด้วยร้อยละ 28.2 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 1 4.6 เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 7.8 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 2.9 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 กลุ่มประชากรตัวอย่างเห็นว่า บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องใกล้เคียง/สถานที่ใกล้เคียงไม่เอื้ออำนวยให้การเกลี่ยเกลี่ยประสบความสำเร็จ เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเดินทางไปยังห้องใกล้เคียงสถานที่ใกล้เคียงไม่มีความสะดวกหรือคล่องตัว

กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 52.4 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาเห็นด้วยร้อยละ 31.1 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 1 1.7 เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 2.9 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 1.9 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2 1 การเดินทางไปยังห้องใกล้เคียงสถานที่ใกล้เคียงไม่มีความสะดวกหรือคล่องตัว เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

3. ห้องใกล้เคียง/สถานที่ใกล้เคียงมีความเป็นทางการมากเกินไป ส่งผลให้คู่พิพาทรู้สึกเกรงกลัว

กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 42.7 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาเห็นด้วยร้อยละ 24.3 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 21.4 เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 6.8 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 4.9 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 กลุ่มประชากรตัวอย่างเห็นว่า ห้องใกล้เคียง/สถานที่ใกล้เคียงมีความเป็นทางการมากเกินไป ส่งผลให้คู่พิพาทรู้สึกเกรงกลัว เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

4. ห้องใกล้เคียง/สถานที่ใกล้เคียงไม่เป็นสัดส่วน ตั้งอยู่ในที่ที่มีผู้คนพลุกพล่าน

กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 44.7 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาเห็นด้วยร้อยละ 25.2 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 18.4 เห็นด้วยอย่างยิ่งและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 5.8 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 กลุ่มประชากรตัวอย่างเห็นว่า ห้องใกล้เคียง/สถานที่ใกล้เคียงไม่เป็นสัดส่วน ตั้งอยู่ในที่ที่มีผู้คนพลุกพล่าน เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.2.5

ข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ด้านหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

ด้านหน่วยงาน ราชการที่เกี่ยวข้อง	ระดับความคิดเห็น					X	S.D.	แปล ผล
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. ไม่มีงบประมาณที่เพียงพอในการสนับสนุนการดำเนินงานจากหน่วยงานราชการ	28 (27.2)	41 (39.8)	23 (22.3)	10 (9.7)	1 (1.0)	3.83	.974	มาก
2. ไม่ได้รับการประสานงานจากเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง	12 (11.7)	42 (40.8)	37 (35.9)	10 (9.7)	2 (1.9)	3.50	.895	ปาน กลาง
3. หน่วยงานราชการไม่มีการจัดฝึกอบรมที่เพียงพอในการเสริมสร้างทักษะการไกล่เกลี่ยให้กับผู้ไกล่เกลี่ย	16 (15.5)	29 (28.2)	40 (38.8)	15 (15.6)	3 (2.9)	3.39	1.012	ปาน กลาง
รวม						3.57	.843	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.2.5 ผลการศึกษาพบว่า

1. ไม่มีงบประมาณที่เพียงพอในการสนับสนุนการดำเนินงานจากหน่วยงานราชการ กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 39.9เห็นด้วย รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 27.2 เห็นด้วยปานกลางร้อยละ 22.3ไม่เห็นด้วยร้อยละ 9.7 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 1.0 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 กลุ่มประชากรตัวอย่างเห็นว่า ไม่มีงบประมาณที่เพียงพอในการสนับสนุนการดำเนินงานจากหน่วยงานราชการ เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก
2. ไม่ได้รับการประสานงานจากเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 40.8 เห็นด้วย รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง ร้อยละ 37.0 เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 11.7 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 9.7 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 1. 9 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 กลุ่มประชากรตัวอย่างเห็นว่า ไม่ได้รับการประสานงานจากเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

3. หน่วยงานราชการไม่มีการจัดฝึกอบรมที่เพียงพอในการเสริมสร้างทักษะการไกล่เกลี่ยให้กับผู้ไกล่เกลี่ย

กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 38.8 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาเห็นด้วย ร้อยละ 28.2เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 15.5ไม่เห็นด้วยร้อยละ 14.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 2.9 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 กลุ่มประชากรตัวอย่างเห็นว่า หน่วยงานราชการไม่มีการจัดฝึกอบรมที่เพียงพอในการเสริมสร้างทักษะการไกล่เกลี่ยให้กับผู้ไกล่เกลี่ย เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.2.6

สรุปปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรงในด้านเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย ด้านคู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย ด้านสถานที่ และด้านหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

ปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง	X	S.D.	แปลผล
1. ด้านหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	3.57	.843	ปานกลาง
2. ด้านคู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย	3.25	.896	ปานกลาง
3. ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย	3.21	.809	ปานกลาง
4. ด้านสถานที่	3.15	.759	ปานกลาง
5. ด้านเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย	2.95	.824	ปานกลาง
รวม	3.23	.659	ปานกลาง

4.3 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

ในการศึกษาเรื่อง ปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ใช้แบบสอบถามโดยให้มีการเสนอแนะในด้านของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ด้านคู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย ด้านสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3.1

ข้อเสนอแนะในด้านของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. สำนักงานยุติธรรมจังหวัดลพบุรีควรมีการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ	64
2. สำนักงานยุติธรรมจังหวัดลพบุรีควรมีการติดต่อประสานงานกับศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรงอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อการดำเนินงานที่ตรงกัน	39

จากตารางที่ 4.3.1 ข้อเสนอแนะในด้านของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง กลุ่มประชากรตัวอย่างตอบว่า สำนักงานยุติธรรมจังหวัดลพบุรีควรมีการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ มากที่สุดเป็นจำนวน 64 คน รองลงมา สำนักงานยุติธรรมจังหวัดลพบุรีควรมีการติดต่อประสานงานกับศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรงอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีจำนวน 39 คน

ตารางที่ 4.3.2

ข้อเสนอแนะในด้านของคูพิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. คูพิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ยควรชี้แจงและแสดงข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมาแก่เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย เพื่อที่จะได้นำไปสู่ข้อสรุปที่พึงพอใจและเป็นธรรม	98
2. คูพิพาทควรยอมรับในข้อสรุปของการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	5

จากตารางที่ 4.3.2 ข้อเสนอแนะในด้านของคูพิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย กลุ่มประชากรตัวอย่างตอบว่า คูพิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ยควรชี้แจงและแสดงข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมาแก่เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย เพื่อที่จะได้นำไปสู่ข้อสรุปที่พึงพอใจและเป็นธรรม มากที่สุดเป็นจำนวน 98 คน รองลงมา คูพิพาทควรยอมรับในข้อสรุปของการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท มีจำนวน 4 คน และไม่แสดงความเห็น มีจำนวน 1 คน

ตารางที่ 4.3.3

ข้อเสนอแนะในด้านของกระบวนการไกล่เกลี่ย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรมีการเพิ่มเติมในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยมากขึ้น	47
2. เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรมีการแก้ไขปัญหาในเรื่องของการแทรกแซงจากนักการเมือง เพื่อให้ผลการไกล่เกลี่ยเกิดความยุติธรรม	38
3. ในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในแต่ละคดี เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรจะทำให้เสร็จสิ้นทั้งกระบวนการให้เร็วที่สุด เพื่อเป็นการลดความขัดแย้งที่อาจจะทวีความรุนแรงมากขึ้น และเพื่อประหยัดเวลา	18

จากตารางที่ 4.3.3 ข้อเสนอแนะในด้านของคูพิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย กลุ่มประชากรตัวอย่างตอบว่า เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรมีการเพิ่มเติมในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยมากขึ้น มากที่สุดเป็นจำนวน 47 คน รองลงมา เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรมีการแก้ไขปัญหาในเรื่องของการแทรกแซงจากนักการเมือง เพื่อให้ผลการไกล่เกลี่ยเกิดความยุติธรรม มีจำนวน 38 คน และในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในแต่ละคดี เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรจะทำให้เสร็จสิ้นทั้งกระบวนการให้เร็วที่สุด เพื่อเป็นการลดความขัดแย้งที่อาจจะทวีความรุนแรงมากขึ้น และเพื่อประหยัดเวลา

ทำให้เสร็จสิ้นทั้งกระบวนการให้เร็วที่สุด เพื่อเป็นการลดความขัดแย้งที่อาจจะทวีความรุนแรงมากขึ้น และเพื่อประหยัดเวลา มีจำนวน 18 คน

ตารางที่ 4.3.4

ข้อเสนอแนะในด้านของสถานที่

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. สถานที่ควรมีการปรับปรุงทัศนียภาพในศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรงให้มีบรรยากาศที่ดีขึ้น และมีสัดส่วนที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	55
2. สถานที่ในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทไม่ควรให้ผู้คนเดินพลุกพล่าน ทำให้คู่พิพาทไม่มีสมาธิในการไกล่เกลี่ย	48

จากตารางที่ 4.3.4 ข้อเสนอแนะในด้านของคู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย กลุ่มประชากรตัวอย่างตอบว่า สถานที่ควรมีการปรับปรุงทัศนียภาพในศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรงให้มีบรรยากาศที่ดีขึ้น และมีสัดส่วนที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท มากที่สุดเป็นจำนวน 55 คน รองลงมา สถานที่ในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทไม่ควรให้ผู้คนเดินพลุกพล่าน ทำให้คู่พิพาทไม่มีสมาธิในการไกล่เกลี่ย มีจำนวน 48 คน

ตารางที่ 4.3.5

ข้อเสนอแนะในด้านของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรเข้ารับการอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ย เพื่อความเข้าใจในกระบวนการทำงานที่มากขึ้น	83
2. เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรวางตัวเป็นกลาง และไม่มีอคติในการไกล่เกลี่ย	20

จากตารางที่ 4.3.5 ข้อเสนอแนะในด้านของคู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย กลุ่มประชากรตัวอย่างตอบว่า เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรเข้ารับการอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ย เพื่อความเข้าใจในกระบวนการทำงานที่มากขึ้น มากที่สุดเป็นจำนวน 83 คน รองลงมา เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรวางตัวเป็นกลาง และไม่มีอคติในการไกล่เกลี่ย มีจำนวน 20 คน

4.4 บทสัมภาษณ์โดยมีประเด็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทคำถามแบบปลายเปิด

บทสัมภาษณ์ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์นักวิชาการยุติธรรมที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดลพบุรี และกองพัฒนายุติธรรมชุมชน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม เป็นการศึกษาถึงทัศนคติและข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย โดยมีประเด็นการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท
2. ข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท

ตารางที่ 4.4.1

ภูมิหลังของผู้ที่ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย

ตำแหน่ง	อายุ	การศึกษา
นักวิชาการยุติธรรมชำนาญการ สังกัดกองพัฒนายุติธรรมชุมชน สำนักงานปลัดกระทรวง ยุติธรรม	36 ปี	- ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัย รามคำแหง - ปริญญาโท นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย รามคำแหง - ประกาศนียบัตร กฎหมายการปกครองและวิธี พิจารณาคดีปกครอง วิทยาลัยการยุติธรรมทาง ปกครอง สำนักงานศาลปกครอง - ประกาศนียบัตรหลักสูตรพัฒนางานยุติธรรมชุมชน สถาบันพระปกเกล้า
นักวิชาการยุติธรรมสังกัด สำนักงานยุติธรรมจังหวัด	41 ปี	- ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ เทพสตรี

กรณีสัมภาษณ์ที่ 1 นักวิชาการยุติธรรมชำนาญการ กองพัฒนายุติธรรมชุมชน
สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

1. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท

ปัญหาที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนการดำเนินงานในการไกล่เกลี่ยคือ การพัฒนาองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย กล่าวคือ การที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จนั้น เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรมีองค์ความรู้ที่เพียงพอ เช่น องค์ความรู้ด้านกฎหมาย ซึ่งตามทัศนะของผู้สัมภาษณ์มองว่า เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรจะทราบข้อกฎหมายในเบื้องต้นโดยสามารถแยกคดีที่ยอมความได้ และยอมความไม่ได้ เพราะข้อมูลกฎหมายเบื้องต้นดังกล่าวมีผลเกี่ยวข้องกับอายุความของคดีนั้น ๆ ดังนั้น จึงควรมีการจัดหลักสูตรนักไกล่เกลี่ยระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูงขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มเติมทักษะ และความรู้ความเข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทให้เพิ่มมากขึ้น จะทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีประสิทธิภาพ โดยจัดทำใบประกาศนียบัตรและมีการขึ้นทะเบียนเพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานให้กับเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยที่ให้เกิดความเชื่อมั่นให้กับคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย

และปัญหาที่สำคัญรองลงมา คือ ด้านหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจุบันทางส่วนกลางได้มอบนโยบายให้ท้องถิ่นในการขยายจำนวนศูนย์ยุติธรรมชุมชนและเครือข่ายยุติธรรมชุมชนที่มากขึ้น ทั้งที่ยังไม่ได้สำรวจและเข้าใจถึงปัญหาในการดำเนินงานที่เกิดขึ้น จึงทำให้ปัญหาที่ยังคงมีอยู่ยังไม่ได้รับการแก้ไข และส่งผลกระทบต่อการทำงานในครั้งต่อไป ดังนั้นทางกระทรวงจำเป็นที่จะต้องประสานงานกับท้องถิ่นเพื่อทราบปัญหาอุปสรรคในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะทำให้นโยบายมีความสอดคล้องกับการดำเนินงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน

อีกทั้งในด้านคู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย ที่ไม่ยอมรับในเครือข่ายยุติธรรมชุมชน และยังไม่เข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ย กล่าวคือ ผู้ที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ยโดยเครือข่ายยุติธรรมชุมชนมักจะมีความรู้สึกไม่พอใจในการเข้ารับการไกล่เกลี่ย เพราะมองว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น ตำรวจ จะสามารถทำการไกล่เกลี่ยได้ดีกว่า กล่าวคือ คู่พิพาทนั้นยังไม่มี ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่และยังมองให้เห็นถึงความเป็นรูปธรรมมากนัก จึงเลือกที่จะขอความช่วยเหลือหรือพึ่งพาจากตำรวจที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่ชัดเจนมากกว่า แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักหรือให้เจ้าหน้าที่ของรัฐช่วยเหลือมักจะมีค่าใช้จ่าย จึงทำให้ประชาชนบางส่วนหรือสมาชิกชุมชนบางส่วนจึงหันมาพึ่งพาเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชน แต่อย่างไรก็ตามคู่พิพาทก็ยังไม่เชื่อมั่นในเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย เพราะไม่มีหลักฐานหรือมาตรฐานที่ยืนยันการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เมื่อเข้าสู่การไกล่เกลี่ยคู่พิพาทจะไม่กล่าวข้อเท็จจริง และมักจะไม่พึงพอใจในข้อสรุปของการไกล่เกลี่ย ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ให้คู่พิพาทหรือประชาชนได้เข้าใจถึงการดำเนินงาน หลักการ รวมถึงความรู้ในการไกล่เกลี่ยจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้คู่พิพาทได้เข้าใจการดำเนินงานดังกล่าวและนำไปสู่ความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย

ส่วนในเรื่องของกระบวนการไกล่เกลี่ยนั้น มองว่า การดำเนินงานจะมีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น คือ ด้านเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย โดยหากเจ้าหน้าที่

ไกล่เกลี่ยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีทักษะ และมีความรู้ที่ครบถ้วนรอบด้าน รวมถึงมีความเป็นมืออาชีพในการไกล่เกลี่ย ประกอบกับมีการสนับสนุนจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องทั้งทางด้านงบประมาณและการจัดโครงการต่าง ๆ ให้เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย ย่อมนำไปสู่ความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย เพราะคู่พิพาทก็จะให้ความยอมรับนับถือ และมีความเชื่อมั่นต่อเครือข่ายยุติธรรมชุมชน

ในด้านสถานที่นั้นนักวิชาการมองว่า ไม่ใช่ปัญหาที่มากนัก กล่าวคือ การจัดสรรสถานที่ไกล่เกลี่ยในการดำเนินการไกล่เกลี่ยมีผลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของคู่พิพาท จึงแนะนำว่าการจัดสรรสถานที่ให้เหมาะสม มีบรรยากาศที่ถ่ายเท ไม่อึดอัดก็เพียงพอสำหรับการเกื้อหนุนให้กระบวนการไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ อีกทั้งการจัดวางเก้าอี้ที่มีลักษณะวงกลมโดยไม่มีโต๊ะกั้นกลาง จะทำให้คู่พิพาทเกิดความเป็นกันเอง และผ่อนคลายมากขึ้น ส่งผลให้บรรยากาศในการไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างราบรื่น

2. ข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท

ในทัศนะของนักวิชาการยุติธรรมนั้นมองว่า ควรจะ “เสริมต่อศูนย์ยุติธรรมชุมชนเดิม และถอดบทเรียนเพื่อสร้างศูนย์ยุติธรรมชุมชนใหม่” กล่าวคือ การสร้างศูนย์ยุติธรรมชุมชนให้เพิ่มขึ้น เปรียบเสมือนการสร้างที่พึ่งให้กับสมาชิกในชุมชน ยิ่งสร้างมากเท่าใดก็จะทำให้สมาชิกในชุมชนรู้สึกอุ่นใจมากขึ้น เพราะเมื่อมีความเดือดร้อนก็สามารถพึ่งพาผู้ที่สามารถไว้ใจได้

นอกจากนี้ควรที่จะเพิ่มเติมในส่วนหลักวิชาการให้กับเครือข่ายยุติธรรมชุมชน เพราะ ในความเป็นจริงชุมชนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเข้มแข็ง แต่ยังขาดทักษะในด้านการรายงานผลเพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรม ดังนั้นสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมจึงต้องจัดทำแบบฟอร์มในเรื่องของการรายงานผลการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทให้ชัดเจน เพื่อที่จะสามารถเก็บเป็นข้อมูลสถิติและนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้น

รวมถึงการสร้างกำลังใจให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานด้านไกล่เกลี่ย กล่าวคือ การเพิ่มค่าตอบแทนให้กับเครือข่ายยุติธรรมชุมชน จะทำให้เป็นการสร้างแรงกระตุ้นและแรงเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยในปัจจุบันกระทรวงยุติธรรมได้ทำข้อตกลงร่วมกันกับกระทรวงมหาดไทยในการที่เพิ่มบทบาทหน้าที่ให้กับกำนันผู้ใหญ่บ้านในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท

กรณีสัมภาษณ์ที่ 2 นักวิชาการยุติธรรม สำนักงานยุติธรรมจังหวัดลพบุรี

1. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท

ปัญหาอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยที่สำคัญที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย กล่าวคือ แม้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยในปัจจุบันค่อนข้างมีประสิทธิภาพ เพราะทางเครือข่ายศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรงนั้นมีระบบการทำงานที่เป็นทีมและให้ความสำคัญกับปัญหาของ

คู่มือพิพาท รวมถึงเปิดโอกาสให้คู่มือพิพาทได้แสดงความเห็นหรือข้อเท็จจริงได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังมี ความน่าเชื่อถือต่อคู่มือพิพาท กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชุมชนเป็นระยะ เวลานาน มีความใกล้ชิดสนิทสนมและนับถือกันอย่างญาติสนิทแต่อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยยัง ขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเพราะบางท่านเป็นสมาชิกใหม่ ยังไม่ได้รับการอบรมจาก สำนักงานยุติธรรมจังหวัดลพบุรีเพราะการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทนั้นต้องใช้ทั้งประสบการณ์ และ ความชำนาญพิเศษจึงจะทำให้การไกล่เกลี่ยมีประสิทธิภาพสูงสุด และเนื่องด้วยระยะหลังทาง สำนักงานยุติธรรมจังหวัดลพบุรีไม่ได้มีการจัดอบรม ทั้งที่ผ่านมามีการจัดอบรมทุกปี เพราะมีปัจจัย ทางด้านงบประมาณที่จัดสรรมาให้ทางหน่วยงานไม่เพียงพอ จึงทำให้ยังไม่ได้มีการจัดอบรมในเรื่อง ของกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทและงานด้านอื่น ๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 ดังนั้นทางสำนักงาน จึงจัดโครงการขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลงพื้นที่ติดตามและให้ความรู้ในการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา สั้น ๆ แทนการจัดอบรม

และที่ยังเป็นปัญหาในอีกด้านหนึ่งคือ ในเรื่องของประสานงานของหน่วยงาน ราชการ กล่าวคือ ในมุมมองของท่านมองว่าการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ของส่วนกลางที่มีคำสั่งลง มายังส่วนจังหวัดนั้นยังขาดความชัดเจนในด้านของข้อมูล รวมถึงไม่มีความแน่นอน เพราะบางครั้งทาง จังหวัดได้ดำเนินการตามที่ได้รับจากทางกระทรวงแล้ว และได้มีการดำเนินการไปแล้วส่วนหนึ่ง แต่ กลับต้องยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงในภายหลังด้วยความไม่แน่นอนจากกระทรวง ดังนั้นหากทาง กระทรวงหรือส่วนกลางจะมีคำสั่งในการดำเนินการใด ๆ ควรที่จะประชุมกับทุกฝ่ายให้ได้ข้อสรุปที่ ชัดเจนก่อนที่จะสั่งการลงมาจังหวัด เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด และเกิดความเสียหายในการ ดำเนินงาน รวมไปถึงเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนแก่เจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานด้วย นอกจากนี้ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดยังขาดประสิทธิภาพในด้านของการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ไกล่ เกลี่ย ของศูนย์ยุติธรรมจังหวัด ซึ่งทำให้ไม่สามารถที่จะรับฟังปัญหา รวมถึงร่วมแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นของ การปฏิบัติงานได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีน้อย และมีภาระงานที่ ค่อนข้างมาก

นอกจากนี้ยังด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยนั้นยังมีสิ่งที่เน้นย้ำอยู่ประการหนึ่งคือ ความ เป็นกลางในการไกล่เกลี่ย กล่าวคือ บางครั้งเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เปรียบเสมือนตัวแทนในภาค ประชาชนมากกว่าการทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ย เช่น กรณีบริษัทเอกชนจะมาขอติดตั้ง แผงพลังงานแสงอาทิตย์ในพื้นที่ชุมชน ซึ่งมีการนัดไกล่เกลี่ยกันระหว่างประชาชนในพื้นที่กับ บริษัทเอกชนดังกล่าว โดยเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยยังไม่สามารถนำการไกล่เกลี่ยไปสู่บทสรุปได้ เพราะเป็น เรื่องที่มีผลกระทบต่อสมาชิกในชุมชน อีกทั้งทั้งสองฝ่ายยังไม่พอใจกับข้อตกลงที่เกิดขึ้น ดังนั้นมองว่า หากมีกรณีพิพาทที่อยู่ในลักษณะเช่นนี้ ควรต้องมีการประสานกับเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐให้ เข้าช่วยไกล่เกลี่ยเจรจา เพราะในบางครั้งเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยอาจถูกมองว่าเป็นตัวแทนของภาค

ประชาชนในพื้นที่ชุมชนมากกว่าที่จะรักษาความเป็นกลางได้ จนนำไปสู่ความไม่ยุติธรรมต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีในเรื่องของการแทรกแซงจากผู้มีอำนาจทางการเมืองในท้องถิ่น ซึ่งอาจสร้างความไม่ปลอดภัยแก่เจ้าหน้าที่ที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ย โดยในปัจจุบันยังปัญหาดังกล่าวยังไม่ได้รับการแก้ไข

ในส่วนของผู้พิพาทนั้นนักวิชาการยุติธรรมมองว่า สมาชิกชุมชนในพื้นที่ค่อนข้างมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน เพราะสมาชิกในชุมชนมีความรู้สึกว่าการเครือข่ายยุติธรรมชุมชนดังกล่าวสามารถที่จะเป็นกระบอกเสียงให้พวกเขาได้เมื่อชุมชนได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการความช่วยเหลือ เมื่อในบางครั้งตำรวจหรือเจ้าหน้าที่รัฐอาจจะไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของพวกเขาได้

รวมถึงในด้านของสถานที่ซึ่งไม่ได้เป็นปัญหาในกระบวนการไกล่เกลี่ยมากนัก แต่ก็ควรจะมีการปรับปรุงห้องไกล่เกลี่ยให้มีความสวยงามและมีบรรยากาศที่ดีอยู่เสมอ ทั้งนี้ทั้งนั้น การเลือกสถานที่ในการไกล่เกลี่ยก็ควรที่จะพิจารณาเป็นรายกรณีไป โดยคำนึงถึงความสะดวกและความเหมาะสม เพื่อที่จะส่งผลให้ผู้พิพาทได้รู้สึกผ่อนคลายในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย

2. ข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท

ในทัศนะของนักวิชาการยุติธรรมนั้นมองว่า “ควรจะเน้นที่คุณภาพมากกว่าปริมาณ” กล่าวคือ จากการได้รับนโยบายในการปฏิบัติงานเรื่องของการเพิ่มจำนวนเครือข่ายศูนย์ยุติธรรมชุมชนนั้น ส่งผลให้เกิดความยากลำบากในการควบคุมประสิทธิภาพการทำงานจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมากขึ้นเนื่องจากปัจจุบันบุคลากรของสำนักงานที่ทำงานด้านนี้โดยตรงมีจำนวนน้อย จึงทำให้ไม่สามารถติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชนที่เพิ่มใหม่อาจจะขาดความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการทำงานด้านต่าง ๆ แต่หากสามารถปรับคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยที่มีอยู่เดิมให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพแล้วนั้น จะทำให้ทั้งเจ้าหน้าที่จากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดลพบุรีสามารถติดตามประสานงานการทำงานของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชนได้อย่างทั่วถึง

ตารางที่ 4.4.2

สรุปบทสัมภาษณ์ประเด็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

ประเด็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	ความคิดเห็นที่ตรงกัน	ความคิดเห็นที่ขัดแย้งกัน
<p>1. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ปัญหาอุปสรรคในด้านเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นเจ้าหน้าที่สำคัญที่สุด และควรที่จะมีการสนับสนุนในด้านของการอบรมและจัดโครงการเพิ่มเติม - ปัญหาในด้านของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเป็นปัญหาที่สำคัญลำดับรองลงมา โดยให้ความเห็นว่าการดำเนินงานในแต่ละภาคส่วนนั้นยังไม่มีความสะดวกคล่องกัน จึงควรมีการประสานงานกันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ - ในด้านของสถานที่นั้น นักวิชาการยุติธรรมมองว่าไม่ได้เป็นปัญหาที่สำคัญมากนัก เพราะสามารถที่จะปรับปรุงได้ง่ายตามความเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> - ในด้านคูพิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ยนั้น นักวิชาการยุติธรรมได้ให้ความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันคือ นักวิชาการยุติธรรมชำนาญการจากกระทรวงยุติธรรมมองว่าคูพิพาทยังไม่มี ความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน แต่ นักวิชาการยุติธรรมจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เห็นว่าความสนิทสนมกันของสมาชิกในชุมชนและการเป็นกระบอกเสียงของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนทำให้อุปสรรคเกิดความยอมรับนับถือ - ในด้านของกระบวนการไกล่เกลี่ย นักวิชาการยุติธรรมจากกระทรวงยุติธรรม มองว่าหากมีการแก้ปัญหาในเรื่องของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยและมีการสนับสนุนที่เพียงพอจากหน่วยงานราชการก็จะสามารถทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จได้ นักวิชาการยุติธรรมจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัด มองว่ายังมีปัญหาที่แก้ไขได้ยาก เช่น เรื่องของการแทรกแซงจากผู้มีอำนาจทางการเมือง

ตารางที่ 4.4.2

สรุปบทสัมภาษณ์ประเด็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท (ต่อ)

ประเด็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	ความคิดเห็นที่ตรงกัน	ความคิดเห็นที่ขัดแย้งกัน
2. ข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	- การส่งเสริมให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชนมีการรายงานผลการดำเนินงานมายังส่วนจังหวัดเพื่อการแก้ไขและพัฒนาทางด้านไกล่เกลี่ย	- นักวิชาการยุติธรรมชำนาญการจากกระทรวงยุติธรรม เสนอว่าควรมีการ “เสริมต่อศูนย์ยุติธรรมชุมชนเดิมและถอดบทเรียนเพื่อสร้างศูนย์ยุติธรรมชุมชนใหม่” โดยสร้างศูนย์ยุติธรรมชุมชนให้เพิ่มขึ้นเพราะ ยิ่งสร้างมากเท่าใดก็จะทำให้สมาชิกในชุมชนรู้สึกอุ่นใจมากขึ้นแต่นักวิชาการยุติธรรมจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมองว่า “ควรจะเน้นที่คุณภาพมากกว่าปริมาณ” คือ การที่เพิ่มจำนวนเครือข่ายศูนย์ยุติธรรมชุมชนนั้น ส่งผลให้เกิดความยากลำบากในการควบคุมประสิทธิภาพการทำงานจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

4.5 การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนวิธีการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยชุมชน รวมถึงศึกษาปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชุมชนของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี และเพื่อแสวงหาแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทจากการศึกษาสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

4.5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 55.3 รองลงมาเป็นเพศหญิงร้อยละ 44.7 มีอายุระหว่าง 41-50ปี ร้อยละ 33.0 รองลงมาอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 32.0 มีสถานภาพสมรสร้อยละ 59.2 รองลงมาโสดร้อยละ 32.0 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาร้อยละ 41.7 รองลงมาเป็นระดับปริญญาตรีร้อยละ 38.8 อาศัยอยู่ในพื้นที่ชุมชนระยะเวลา 20 ปีขึ้นไปร้อยละ 63.1 รองลงมามีระยะเวลาระหว่าง 10-20 ปี ร้อยละ 18.4 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายร้อยละ 37.9 รองลงมามีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างร้อยละ 22.3 มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัว/เดือนเป็นจำนวนระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 36.9 รองลงมาเป็นจำนวนระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 30.1 มีตำแหน่งในศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำแหน่งอื่น ๆ เช่น สมาชิก ร้อยละ 53.4 รองลงมาตำแหน่งกรรมการร้อยละ 36.9 มีระยะเวลาในการเป็นเครือข่ายศูนย์ยุติธรรมชุมชนต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 55.3 รองลงมามีระยะเวลาระหว่าง 1-3 ปี ร้อยละ 35.0 มีมูลเหตุจูงใจในการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายยุติธรรมชุมชนคือ มีบทบาทในการสร้างความสามัคคีในชุมชน ร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ เพื่อเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงานยุติธรรมร้อยละ 38.8 เคยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านจิตอาสาร้อยละ 84.5 ไม่เคยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านจิตอาสาร้อยละ 15.5 เคยมีประสบการณ์ด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทร้อยละ 64.1 ไม่เคยมีประสบการณ์ด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทร้อยละ 35.9 ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมด้านการไกล่เกลี่ยร้อยละ 55.3 เคยได้รับการฝึกอบรมด้านการไกล่เกลี่ยร้อยละ 44.7 ซึ่งจากข้อมูลทั่วไปของประชากรตัวอย่าง มีความสอดคล้องกับคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยที่กล่าวไว้ว่า

คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยที่สำคัญอันจะเป็นประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย ได้แก่ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ชีวิตมามากมายมีความเป็นกลาง และรักษาความเป็นกลางได้อย่างสม่ำเสมอ ภูมิปัญญา มีความเข้าใจ และสามารถอธิบายให้คู่ความฟังได้ทั้งความยุติธรรมตามกฎหมาย และความยุติธรรมตามธรรมชาติเข้าใจในกระบวนการของการระงับข้อพิพาทมีความอดทนมีความสามารถในการสำรวจความคิดเห็นติดต่อกันเป็นระยะเวลานานมีความคิดที่ชัดเจนเป็นของตนเองมีทักษะในการ

ติดต่อสื่อสารที่ดีมีความสามารถในการเจรจาแบบการทูตมีความสามารถในการรับฟังได้ดีถูกต้อง รวบรวมประกอบไปด้วยเชาวน์ปัญญาที่ยืดหยุ่นสูงหลีกเลี่ยงการมองสิ่งต่าง ๆ เฉพาะแต่ในแง่ของ ความผิดถูกเท่านั้นมีความรู้ในเนื้อหาหรือสาขาวิชาที่พิพาทกันมีความสามารถในการรักษาความลับมี ความสามารถที่จะจัดการกับสิ่งที่ไม่แน่นอนมีความกระตือรือร้นที่จะแสดงบทบาทของการเป็นผู้ไกล่ ก่อและคุณสมบัติที่สำคัญที่สุด คือ มีเมตตาซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีก่อนเป็นลำดับแรก ความเมตตาที่หวังจะให้คู่ความกลับมาคืนดีกันได้ปลดปล่อยทุกข์ที่เกิดจากกรณีพิพาทกันนั้นได้รับความ เมตตาจะเป็นพลังสำคัญเมื่อประกอบด้วยความสัมพันธ์อื่น ๆ แล้วจะทำให้การไกล่เกลี่ยบรรลุผลสำเร็จลง ได้ในที่สุด

ซึ่งสันนิษฐานจากข้อมูลของกลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นผู้มีความรู้ที่อยู่ในเกณฑ์ดี คือ มีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาและปริญญาตรี มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ซึ่งอยู่ในช่วง วัยผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์มากอีกทั้งยังมีความเป็นจิตสาธารณะในการร่วมกันสร้างความสามัคคีใน ชุมชนเพราะอาศัยอยู่ในพื้นที่ชุมชนเป็นระยะเวลานาน และส่วนใหญ่ยังคงเคยมีประสบการณ์ทางด้าน การไกล่เกลี่ยจึงย่อมมีทักษะและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมาก แต่อย่างไรก็ตามยังมีกลุ่ม ประชากรตัวอย่างบางส่วนที่ยังไม่ได้เข้ารับการอบรมจากหน่วยงานราชการ ซึ่งอาจจะทำให้เจ้าหน้าที่ ไกล่เกลี่ยเหล่านั้นยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจ ในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทเท่าที่ควร

4.5.2 ปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทโดยเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยระดับ ข้อพิพาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

จากการศึกษาปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทโดยเจ้าหน้าที่ ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย ด้านคู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ด้านสถานที่ และด้านหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องพบว่า กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีความ คิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทโดย เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาอุปสรรคในด้านนี้อยู่ใน ระดับปานกลางโดยมีความเห็นในเรื่องการไม่มีงบประมาณที่เพียงพอในการสนับสนุนการดำเนินงาน จากหน่วยงานราชการมากที่สุด เพราะการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยในปีที่ผ่านมาต้องระงับลง หลายประการ เช่น การฝึกอบรมด้านการไกล่เกลี่ย เนื่องจากไม่มีงบประมาณในส่วนดังกล่าวมา สนับสนุน ในส่วนของด้านคู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหา อุปสรรคในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความเห็นในเรื่องของคู่พิพาทไม่ให้ความร่วมมือในการ ไกล่เกลี่ยมากที่สุดเพราะประชาชนในพื้นที่บางส่วนยังไม่ทราบหรือเข้าใจถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยมาก นัก จึงทำให้คู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ยไม่ชี้แจงข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมา อีกทั้งด้านกระบวนการ

ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาอุปสรรคในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความเห็นในเรื่องของการไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนหรือวิธีการในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทมากที่สุด เพราะเครือข่ายยุติธรรมชุมชนนั้นมีภาระหน้าที่หลายอย่าง บางท่านเป็นอาสาสมัครของหลายหน่วยงานและมีหน้าที่หลักหลายประการ จึงทำให้ยังไม่มีการเน้นหนักในด้านการประชาสัมพันธ์มากนัก เช่น ในอดีตเคยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายในชุมชน แต่ปัจจุบันไม่มีการดำเนินการในเรื่องนี้ต่อ เพราะยังไม่มีผู้ที่ดูแลในส่วนนี้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ในด้านสถานที่ กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาอุปสรรคในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลางโดยมีความเห็นในเรื่องของบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องไกล่เกลี่ย/สถานที่ไกล่เกลี่ยไม่เอื้ออำนวยให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จมากที่สุดเพราะห้องไกล่เกลี่ยที่ใช้ในปัจจุบันเป็นส่วนหนึ่งของอาคารสาธารณะสุขอำเภอ มีลักษณะที่ค่อนข้างคับแคบและไม่เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน ประกอบกับมีผู้คนพลุกพล่านตลอดทั้งวันส่งผลให้คู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ยไม่มีสมาธิอยู่กับกระบวนการไกล่เกลี่ยได้ นอกจากนี้ในด้านของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยพบว่า กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาอุปสรรคในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลางเช่นกันโดยมีความเห็นในเรื่องของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยยังไม่มีความรู้และทักษะที่เพียงพอในการให้การไกล่เกลี่ยมากที่สุด เพราะสืบเนื่องมาจากปัญหาในด้านของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องนั้นยังไม่มีการจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย โดยในปัจจุบันศูนย์ยุติธรรมชุมชนมีเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยที่เป็นสมาชิกใหม่จำนวนมาก ที่ยังไม่ได้เข้ารับการอบรม จึงทำให้ไม่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ โดยสามารถสรุปภาพรวมของด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

4.5.2.1 ด้านหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

เมื่อพิจารณาจากปัญหาด้านหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง พบว่าการประสานงานติดต่อกับเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่จากศูนย์ยุติธรรมชุมชนนั้นได้รับการติดต่อประสานงานในด้านต่าง ๆ จากทั้งส่วนกลางและส่วนจังหวัดน้อยมาก โดยมีข้อสังเกตในเรื่องของผลการศึกษาของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนกับทัศนคติหรือความคิดเห็นของนักวิชาการยุติธรรม จะเห็นว่าจากผลการศึกษาของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนให้น้ำหนักหรือประเด็นปัญหาอุปสรรคมากในด้านของหน่วยงานราชการที่ยังไม่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่ายได้อย่างเต็มที่ แต่ทางส่วนของจังหวัดและส่วนกลางกลับมองว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยนั้นเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด จึงทำให้สามารถสะท้อนออกมาได้ว่า การที่ส่วนกลางเข้าใจในประเด็นปัญหาที่ไม่ตรงกันกับชุมชน จะก่อให้เกิดการมอบนโยบายที่ไม่ได้ตอบสนองต่อความต้องการในการดำเนินงาน กล่าวคือ การที่ทางกระทรวงยุติธรรมจะสั่งการหรือให้นโยบายใดแก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นต้องเข้าใจถึงปัญหาในการดำเนินงานที่เกิดขึ้นก่อน โดยการลงชุมชนสำรวจการปฏิบัติงานและมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ แต่เมื่อการประสานงานยังขาดรอยต่อจึงทำให้ในบางครั้ง

การดำเนินงานเกิดความไม่ต่อเนื่อง และเกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกันหรือไม่เป็นไปในทางเดียวกัน ทางหน่วยงานราชการจึงควรจะมีการประสานงานติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงหรือเครือข่ายศูนย์ยุติธรรมมากขึ้น เพื่อที่จะทำให้ได้แลกเปลี่ยนปัญหาและหาทางแก้ไขไปพร้อมกัน เหล่านี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงได้พัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องรวมถึงสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้สิ่งที่ยังเป็นปัญหาอุปสรรคอีกด้านหนึ่งคือ การจัดสรรงบประมาณจากส่วนกลางนั้นยังไม่เพียงพอในการสนับสนุนการดำเนินงานในด้านการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชน กล่าวคือ เนื่องจากการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานนั้น จำเป็นที่จะต้องอาศัยแรงสนับสนุนจากส่วนกลางอย่างมาก แต่ปัจจุบันส่วนกลางได้มีนโยบายมาสู่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่มียกงบประมาณสนับสนุนที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ทำให้ส่งผลให้เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานในหลายด้าน ทั้งด้านการฝึกอบรม หรือการจัดโครงการต่าง ๆ เพราะการดำเนินงานต่าง ๆ เหล่านี้จำเป็นต้องมีค่าใช้จ่ายในหลายส่วน เช่น ค่าเดินทางของผู้ที่มาเข้าร่วม ค่าอาหาร ค่าวิทยากร เป็นต้น จึงทำให้ทางสำนักงานยุติธรรมจังหวัดได้ระงับการจัดฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดมาตั้งแต่ พ.ศ. 2556 ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ปัญหาดังกล่าว ทางส่วนกลางควรมียกงบประมาณที่เพียงพอในการสนับสนุนการดำเนินงานจากหน่วยงานราชการ เพราะงบประมาณที่หน่วยงานราชการได้สนับสนุนมานั้น จะช่วยเพิ่มพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงได้ ทั้งที่เป็นในเรื่องของการจัดอบรมการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทและการสนับสนุนด้านอื่น ๆ

4.5.2.2 ด้านคู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย

เมื่อพิจารณาจากปัญหาด้านคู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย พบว่า คู่พิพาทไม่ให้ความร่วมมือในการไกล่เกลี่ยและไม่มีการชี้แจงหรืออธิบายข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมาอันเนื่องมาจากบางครั้งยังขาดความเชื่อมั่นในบทบาทของเจ้าหน้าที่ใกล้เคียง กล่าวคือ ในปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงใหม่เป็นจำนวนมาก (คิดเป็นร้อยละ 53.4) โดยส่วนใหญ่ยังไม่ได้เข้ารับการอบรมจากทางหน่วยงานราชการเพื่อเสริมสร้างทักษะ และทำความเข้าใจถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย รวมถึงยังขาดความชัดเจนในการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้คู่พิพาทยังขาดความเข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยให้ชุมชนเป็นคนกลาง เพราะจะยังเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมแบบเดิม กล่าวคือ เมื่อมีปัญหาหรือมีข้อขัดแย้งใด ๆ เกิดขึ้น ก็จะไปแจ้งความเพื่อให้ตำรวจดำเนินคดีกับคู่พิพาท แต่เมื่อเปลี่ยนจากตำรวจเป็นสมาชิกในชุมชนจึงรู้สึกขาดความเชื่อมั่น จนไม่อยากให้ข้อมูลและให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ เพราะมีทัศนคติในแง่ลบกับเจ้าหน้าที่ใกล้เคียง ดังนั้นทางศูนย์ยุติธรรมชุมชนควรส่งเสริมในด้านการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและทั่วถึงกว่าเดิมที่มีอยู่แล้ว โดยมีการจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์

ให้สมาชิกในชุมชนเล็งเห็นความสำคัญของการดำเนินงานโดยศูนย์ยุติธรรมชุมชน เพื่อให้คู่พิพาทให้ความร่วมมือในการไกล่เกลี่ย เพราะการไม่ให้ความร่วมมือในการไกล่เกลี่ยนั้น จะยิ่งทำให้มีโอกาสสูงที่จะทำให้ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ กล่าวคือ คู่พิพาทควรมีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน อีกทั้งควรจะมีข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมา รวมถึงการไม่ใช้อารมณ์เมื่ออยู่ในกระบวนการไกล่เกลี่ย เนื่องจากมักส่งผลให้เกิดแรงกดดันในตัวเองและเก็บกดอารมณ์เอาไว้ เมื่อแสดงอารมณ์ออกมา ก็มักจะมาพร้อมกับความโกรธและความขุ่นเคืองซึ่งอารมณ์ที่ถูกเก็บกดนี้จะมีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของคู่ขัดแย้ง และบ่อยครั้งเมื่อความขัดแย้งถูกพัฒนาไปสู่อารมณ์ความโกรธเกลียด เริ่มมีการกระทบกระทั่งโต้ตอบกันและปฏิเสธฝ่ายตรงข้าม สิ่งที่ตามมาคือ การป้องกันตนเองและความขุ่นเคืองของทั้งสองฝ่าย ขณะดังกล่าวประเด็นซึ่งเป็นสาเหตุแรกเริ่มของความขัดแย้งจะถูกหลงลืมไป สิ่งที่เกิดขึ้นกลายเป็นปัญหาเข้ามาแทนที่คือ พฤติกรรมที่คู่กรณีกระทำต่อกันหลังจากนั้น

4.5.2.3 ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท

เมื่อพิจารณาจากปัญหาด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท พบว่าไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนหรือวิธีการในการไกล่เกลี่ย ซึ่งจากความคิดเห็นของนักวิชาการยุติธรรม สำนักงานยุติธรรมจังหวัดนั้นเห็นว่า ทางสำนักงานได้จัดทำแผ่นพับเพื่อประชาสัมพันธ์ไปยังชุมชนแล้ว แต่เนื่องจากไม่ได้มีการติดตามจากสำนักงานในด้านการดำเนินงานประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้การประชาสัมพันธ์ดังกล่าวไม่เกิดประสิทธิผลสูงสุด กล่าวคือ ถึงแม้จะมีการจัดทำสื่อเพื่อเป็นการกระจายข่าวหรือความรู้ไปยังประชาชน แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นทางเครือข่ายยุติธรรมชุมชนยังไม่ได้มีการขับเคลื่อนในด้านดังกล่าวอย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยอาจจะมาจากหลายสาเหตุ คือ เครือข่ายยุติธรรมชุมชนต้องทำงานให้กับหน่วยงานราชการอื่น ๆ (สวมหมวกหลายใบ) ทำให้ไม่สามารถจัดสรรเวลาในการดูแลในเรื่องนี้ได้ จึงทำให้การประชาสัมพันธ์ไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง

อีกทั้งยังมีการแทรกแซงจากนักการเมืองหรือผู้มีอำนาจ กล่าวคือ ในการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทบางคดี มีเรื่องของระบบอุปถัมภ์เข้ามาเกี่ยวข้อง โดยหากฝ่ายใดมีความสนิทสนมหรือรู้จักกับนักการเมืองท้องถิ่นหรือข้าราชการระดับสูง ก็จะทำให้บุคคลเหล่านั้นเข้ามาแทรกแซงอำนาจในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย หรือในบางครั้งก็อาจจะต้องทำให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องยอมเสียเปรียบเพราะความเกรงกลัว ทั้งนี้ทั้งนั้นปัญหาอุปสรรคดังกล่าวทางด้านเจ้าหน้าที่ของส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้ความเห็นว่า การแทรกแซงของอำนาจนักการเมืองนั้นเป็นเรื่องที่แก้ไขได้ยาก ถึงแม้จะมีการรวมพลังจากสมาชิกชุมชนหรือประชาชนในพื้นที่ก็ไม่สามารถช่วยได้ เพราะเป็นเรื่องของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

นอกจากนี้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมักไม่พึงพอใจที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เนื่องจากยังขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก เพราะยังยึดมั่นใน

กระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก กล่าวคือ ด้วยทัศนคติของประชาชนที่เมื่อมีคดีความหรือข้อพิพาทต่าง ๆ ก็ยังเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก โดยแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ดำเนินคดี แต่เมื่อเปลี่ยนจากตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนก็จะรู้สึกว่าจะไม่เต็มใจที่จะเข้าสู่กระบวนการดังกล่าว เพราะยังขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการที่จะทำให้ได้รับความยุติธรรม ซึ่งเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยนั้นมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกในชุมชนถึงประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จและความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย

และกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สามารถทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก และรวดเร็วได้ เพราะในบางกรณีเป็นกรณีพิพาทที่เกี่ยวกับประชาชนในพื้นที่ส่วนมาก เช่น กรณีพิพาทการสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ ซึ่งทางบริษัทเอกชนนั้นจะมาขอพื้นที่ในชุมชนสร้างโรงไฟฟ้า ซึ่งเรื่องดังกล่าวมีผลกระทบต่อประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ ซึ่งการดำเนินการไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยยังใช้เวลาได้ไม่เหมาะสม และมีการนัดไกล่เกลี่ยหลายครั้ง เพราะยังไม่ได้ข้อสรุปที่เป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย เป็นต้น ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย ในการที่พัฒนาทักษะในการไกล่เกลี่ยให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้รวดเร็ว เพื่อลดความขัดแย้งที่อาจจะทวีความรุนแรงขึ้นและทำให้ประชาชนไม่รู้สึกว่าใช้เวลาโดยเสียเปล่ารวมถึงเป็นการรักษามิตรภาพของคู่พิพาทเอาไว้ได้

4.5.2.4 ด้านสถานที่

เมื่อพิจารณาจากปัญหาด้านสถานที่ พบว่า บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องไกล่เกลี่ย/สถานที่ไกล่เกลี่ยไม่เอื้ออำนวยให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ เพราะศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรงนั้น เป็นส่วนหนึ่งของของอาคารสาธารณะสุขอำเภอโคกสำโรง โดยมีพื้นที่คับแคบ ซึ่งอาจจะส่งผลให้คู่พิพาทเกิดความอึดอัด และรู้สึกไม่ผ่อนคลายจนกลายเป็นความเครียดจนนำไปสู่ภาวะทางอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมได้ นอกจากนี้การเดินทางมายังสถานที่ไกล่เกลี่ยอาจจะมีการระยะทางที่ไกลเกินไปสำหรับบางกรณีที่มีพื้นที่อาศัยไกลจากศูนย์ยุติธรรมชุมชนมาก รวมถึงการเดินทางที่ไม่สะดวก ก็เป็นอุปสรรคในด้านของสถานที่ในการไกล่เกลี่ยเช่นกัน ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวในด้านของบรรยากาศและระยะทางของสถานที่ไกล่เกลี่ยนั้น ควรมีการพิจารณาเป็นรายกรณีไป กล่าวคือ หากมีกรณีพิพาทเกิดขึ้นในพื้นที่ใด ก็ควรพิจารณาถึงสถานที่ที่เหมาะสมหรือใกล้กับพื้นที่ที่คู่พิพาทอาศัยอยู่ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทาง และการเลือกสถานที่นั้น ไม่ควรมีความเป็นทางการมากเกินไปจนทำให้คู่พิพาทรู้สึกไม่สะดวกใจหรือไม่ไว้วางใจที่จะกล่าวข้อเท็จจริง รวมถึงให้ความร่วมมือในการไกล่เกลี่ย นอกจากนี้ห้องไกล่เกลี่ยหรือสถานที่ไกล่เกลี่ยควรมีความเป็นส่วนตัวไม่ให้มีผู้คนเดินพลุกพล่านให้เกิดความรำคาญแก่คู่พิพาท เพื่อให้คู่พิพาทได้มีสมาธิจดจ่ออยู่กับกระบวนการไกล่เกลี่ย จนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ

4.5.2.5 ด้านเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย

เมื่อพิจารณาจากปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย โดยรวมพบว่าเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยยังไม่มีความรู้และทักษะที่เพียงพอในการให้การไกล่เกลี่ย อีกทั้งไม่สามารถควบคุมสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นขณะให้การไกล่เกลี่ยได้ทันทั่วถึง รวมถึงยังไม่มีความสามารถในการวินิจฉัยข้อพิพาทได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้มาจากเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยที่เข้ามาเป็นเครือข่ายยุติธรรมชุมชนนั้นส่วนใหญ่เป็นสมาชิกใหม่ ที่ยังไม่มีประสบการณ์ในเรื่องของการไกล่เกลี่ย อีกทั้งยังไม่ได้รับการฝึกอบรมจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัด กล่าวคือ เป็นผลมาจากงบประมาณที่ทางกระทรวงยุติธรรมได้จัดสรรให้กับสำนักงานยุติธรรมจังหวัดยังไม่เพียงพอในด้านการที่จะสนับสนุนการฝึกอบรมหรือจัดโครงการด้านการไกล่เกลี่ย เพราะทางส่วนกลางมีนโยบายให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดทั่วประเทศขยายพื้นที่ในการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนเพิ่มเติมในแต่ละจังหวัด โดยมีเป้าหมายให้อีก 3 ปีข้างหน้า มีศูนย์ยุติธรรมชุมชนเพิ่มจาก 290 ศูนย์ เป็น 3,562 ศูนย์ และมีเครือข่ายยุติธรรมชุมชนเพิ่มจาก 31,169 คน เป็น 443,160 คน ทำให้งบประมาณที่ได้รับจากส่วนกลางต้องไปสนับสนุนในด้านดังกล่าว จึงไม่เพียงพอที่จะนำมาดำเนินการในด้านการส่งเสริมการไกล่เกลี่ยให้กับเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยได้มากนัก ส่งผลให้ไม่เกิดการขับเคลื่อนในการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ย นอกจากนี้ยังมีข้อสังเกตที่น่าสนใจ คือ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยนั้นมีการกระจายไปในทุกระดับความคิดเห็น และส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยยังมีความเข้าใจในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ดังนั้นการที่จะทำให้การดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยโดยเครือข่ายของศูนย์ยุติธรรมชุมชนมีประสิทธิภาพนั้นเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรจะได้รับความรู้และทักษะที่เพียงพอในการไกล่เกลี่ย เพราะหากเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยขาดความเชี่ยวชาญในการไกล่เกลี่ยจะส่งผลให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จได้ เนื่องจากบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยคือ เป็นคนกลางในการสื่อสารให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และช่วยให้คู่พิพาทได้ตระหนักคิดพิจารณาและหาทางออกที่เป็นความต้องการหรือข้อตกลงร่วมกัน รวมถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการไกล่เกลี่ย โดยกองพัฒนายุติธรรมชุมชน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมจะต้องทำงานร่วมกับกรมคุมประพฤติเพราะจะได้รับการสนับสนุนในเรื่องของหลักสูตรนักไกล่เกลี่ย สถาบันวิจัยพระปกเกล้าที่มีความเชี่ยวชาญในด้านของการวิจัย และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่มีการเรียนการสอนผ่านดาวเทียม เพื่อที่จะได้ให้เครือข่ายยุติธรรมชุมชนได้มีความสะดวกในการเรียนรู้มากขึ้น ไม่ต้องเดินทางเข้ามาอบรมในกรุงเทพหรือในจังหวัดที่สังกัดอยู่นอกจากนี้ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดลพบุรีควรติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยอย่างสม่ำเสมอ โดยวิธีการติดต่อประสานงานหรือการลงนิเทศติดตามการดำเนินงาน เพื่อกระตุ้นให้เครือข่ายยุติธรรมชุมชนเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

อีกทั้งปัญหาในด้านของเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงวางตัวไม่เป็นกลางและมีอคตินั้น เป็นผลมาจากการคัดเลือกหรือการรับสมัครเข้ามาเป็นเครือข่ายยุติธรรมชุมชน และความเข้าใจในบทบาทของการใกล้เคียง กล่าวคือ การที่เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงยังไม่มีประสบการณ์ในการใกล้เคียง เพราะยังเป็นสมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชนใหม่ และยังไม่เข้าใจถึงบทบาทในการปฏิบัติงานด้านการใกล้เคียงนั้น เมื่อต้องปฏิบัติหน้าที่ในการใกล้เคียง ทำให้สามารถมีอารมณ์คล้อยตามคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้ง่าย จนส่งผลให้เกิดความเอียงเอียงหรือมีอคติขึ้น เช่น กรณีพิพาทระหว่างสมาชิกชุมชนกับหน่วยงานของรัฐหรือองค์กรเอกชน มักจะเกิดปัญหาในเรื่องของการเอื้อประโยชน์แก่ฝ่ายประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ กรณีพิพาทระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่จัดสรรเงินเยียวยาผู้ประสบอุทกภัยได้อย่างไม่เท่าเทียม จึงให้เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงจากศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรงเข้าไปใกล้เคียง โดยบางครั้งเหมือนเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงเป็นตัวแทนจากฝ่ายประชาชนมากกว่าที่จะเป็นคนกลางในการใกล้เคียง ซึ่งปัญหาดังกล่าวเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงต้องรู้จักควบคุมอารมณ์เมื่อกำลังปฏิบัติหน้าที่ไม่ให้คล้อยตามไปยังฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และใช้ทั้งหลักการเหตุผลรวมถึงข้อมูลที่ได้จากคู่พิพาทมาประกอบการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้เกิดความถูกต้องเหมาะสมและยุติธรรมกับทุกฝ่าย

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนวิธีการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยชุมชน รวมถึงศึกษาปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชุมชนของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี และได้แนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษารวบรวมแนวคิดทฤษฎีจากหนังสือ ตำรา บทความวารสาร วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัย และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและจากการเก็บข้อมูลภาคสนามกับเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยที่ทำหน้าที่โดยตรงในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 103 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา มีจำนวนทั้งหมด 103 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 เพศหญิงจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.0 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาในระดับปริญญาตรีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 อาศัยอยู่ในพื้นที่ชุมชนระยะเวลา 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 63.1 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายร้อยละ 37.9 มีรายเฉลี่ยของครอบครัว/เดือนเป็นจำนวนระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 36.9 มีตำแหน่งในศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำแหน่งอื่น ๆ เช่น สมาชิก ร้อยละ 53.4 มีระยะเวลาในการเป็นเครือข่ายศูนย์ยุติธรรมชุมชนต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 55.3 มีมูลเหตุจูงใจในการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายศูนย์ยุติธรรมชุมชนคือ มีบทบาทในการสร้างความสามัคคีในชุมชนร้อยละ 39.8 เคยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านจิตอาสา ร้อยละ 84.5 เคยมีประสบการณ์ด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทร้อยละ 64.1 ไม่เคยมีประสบการณ์ด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทร้อยละ 35.9 และส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมด้านการไกล่เกลี่ยร้อยละ 55.3

5.1.2 ปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท

จากการศึกษาทำให้ทราบว่า การไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท คือ การแก้ปัญหาข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สามที่เป็นคนกลางเข้ามาช่วยเหลือแนะนำในการเจรจาต่อรองของคู่ความ เพื่อระงับข้อพิพาทโดยทำหน้าที่ช่วยเหลือเสนอแนะแนวทางออกให้กับคู่พิพาทเพื่อตกลงยอมความกัน บทบาทของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยนั้นไม่ได้เป็นผู้ชี้ขาดตัดสินให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายแพ้หรือฝ่ายชนะ แต่เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นเพียงผู้ช่วยเหลือให้คู่พิพาทตกลงระงับข้อพิพาทโดยมีข้อตกลงที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย การไกล่เกลี่ยมีจุดมุ่งหมายสุดท้ายคือ คู่ความตกลงกันได้ ดังนั้นหน้าที่หลักของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยคือ เป็นสื่อให้คู่ความได้ติดต่อเจรจากัน ช่วยให้คู่ความได้เข้าใจถึงสิ่งที่ตนต้องการและสิทธิที่ตนพึงได้รับ รวมทั้งช่วยชี้แนะทางแก้ไขปัญหากับทางเลือกที่จะนำไปสู่ข้อตกลง ซึ่งแนวคิดหลักของการไกล่เกลี่ยคือ ทุกฝ่ายต้องสมัครใจเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ย กล่าวคือ การนำคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยนั้นคู่พิพาททุกฝ่ายต้องสมัครใจที่จะให้เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ไกล่เกลี่ย และเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยก็ต้องสมัครใจเข้าทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยด้วยและในระหว่างทำการไกล่เกลี่ย

และผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท กรณีศึกษา ด้านหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาอุปสรรคในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.57$) โดยมีความเห็นว่าไม่มีงบประมาณที่เพียงพอในการสนับสนุนการดำเนินงานจากหน่วยงานราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.83 ไม่ได้รับการประสานงานจากเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.50 และหน่วยงานราชการไม่มีการจัดฝึกอบรมที่เพียงพอในการเสริมสร้างทักษะการไกล่เกลี่ยให้กับผู้ไกล่เกลี่ย มีค่าเฉลี่ย 3.39

ส่วนปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ด้านคู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาอุปสรรคในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.25$) โดยมีความเห็นว่าคู่พิพาทไม่ให้ความร่วมมือในการไกล่เกลี่ย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.27 และคู่พิพาทไม่มีการชี้แจงและอธิบายข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมามีค่าเฉลี่ย 3.23

อีกทั้งด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาอุปสรรคในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.21$) โดยมีความเห็นว่าไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนหรือวิธีการในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.39 มีการแทรกแซงจากนักการเมืองหรือผู้มีอำนาจ มีค่าเฉลี่ย 3.33 คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมักไม่พึงพอใจที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีค่าเฉลี่ย 3.14 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สามารถทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.13 และการไกล่เกลี่ยยังไม่สามารถลดความขัดแย้งรวมถึงรักษามิตรภาพของคู่พิพาทได้ มีค่าเฉลี่ย 3.08

นอกจากนั้นด้านสถานที่ กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาอุปสรรคในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.15$) โดยมีความเห็นว่าบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องไตเทียม/สถานที่ใกล้เคียงไม่เอื้ออำนวยให้การใกล้เคียงประสบผลสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.23 การเดินทางไปยังห้องใกล้เคียงสถานที่ใกล้เคียงไม่มีความสะดวกหรือคล่องตัวมีค่าเฉลี่ย 3.21 ห้องใกล้เคียง/สถานที่ใกล้เคียงมีความเป็นทางการมากเกินไป ส่งผลให้ผู้ป่วยรู้สึกเกรงกลัว และ ไม่เป็นสัดส่วน ตั้งอยู่ในที่ที่มีผู้คนพลุกพล่าน มีค่าเฉลี่ย 3.07

รวมถึงเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ของกลุ่มประชากรตัวอย่างด้านเจ้าหน้าที่ใกล้เคียง รายชื่อ พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีปัญหาอุปสรรคในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 2.95$) โดยมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงยังไม่มีความรู้และทักษะที่เพียงพอในการให้การใกล้เคียง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.18 เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงไม่สามารถควบคุมสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นขณะให้การใกล้เคียงได้ทันท่วงที่มีค่าเฉลี่ย 3.01 เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงไม่สามารถใช้ดุลพินิจในการวินิจฉัยข้อพิพาทได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.99 และเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงวางตัวไม่เป็นกลางและมีอคติมีค่าเฉลี่ย 2.60

จึงสรุปได้ว่ากลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับปัญหาในการใกล้เคียง ระบุข้อพิพาทด้านหน่วยงานราชการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านคู่พิพาทที่เข้าสู่การใกล้เคียง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการใกล้เคียง โดยมีค่าเท่ากับ 3.21 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 อยู่ในระดับปานกลางและด้านเจ้าหน้าที่ใกล้เคียง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 อยู่ในระดับปานกลาง

5.2 ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษา

1. ผู้อำนวยการและนักวิชาการยุติธรรม กองพัฒนายุติธรรมชุมชน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ควรมีการนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนอย่างต่อเนื่องเพื่อทราบปัญหาอุปสรรคและร่วมกันแก้ไขปัญหา รวมทั้งเร่งรัดการจัดโครงการอบรมเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านการใกล้เคียงแก่เจ้าหน้าที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชน
2. นักวิชาการยุติธรรม สำนักงานยุติธรรมจังหวัดลพบุรีควรมีการสนับสนุน ศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรงในการจัดทำเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนของกระบวนการใกล้เคียงระบุข้อพิพาท เพื่อให้ประชาชนที่เข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาททราบถึงกระบวนการขั้นตอน ประโยชน์ และการปฏิบัติตนเมื่อเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงระบุข้อพิพาท

3. ประธานศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรงควรมีการประสานงานกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อที่จะได้มีการทำงานแบบบูรณาการ และลดการแทรกแซงจากผู้มีอำนาจทางการเมือง

4. เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย ศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง ควรร่วมมือกันในการปรับปรุงทัศนียภาพห้องไกล่เกลี่ยให้มีบรรยากาศที่ดี และมีสัดส่วนที่เหมาะสมเอื้อให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ

5. เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย ศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง ควรสรุปผลการดำเนินงานในด้านการไกล่เกลี่ยให้กับสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยในกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท
2. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท
3. ควรศึกษาความคิดเห็นของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเกี่ยวกับผลสำเร็จในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยศูนย์ยุติธรรมชุมชน

รายการอ้างอิง

หนังสือ

- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2544). *สถานภาพและทิศทางการบริหารราชการส่วนภูมิภาคในอนาคต*. กรุงเทพฯ: สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- นันทวัฒน์ บรมานัน. (2543). *การแปรรูปรัฐวิสาหกิจไทย*. กรุงเทพฯ : พี.เพรส
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2544). *ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน.
- ศิระ โอภาสพงษ์. (2539). *สุดยอดแห่งผู้นำยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : คู่แข่งบู๊คส์,
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2543). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจของชุมชน*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สมลักษณ์ ไชยเสริฐ. (2549). *การวางแผนกลยุทธ์แบบบูรณาการเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อย่างยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย และคณะ. (2551). *ยุทธธรรมชุมชน: การเปิดพื้นที่ของชุมชนในการอำนวยความสะดวกยุทธธรรม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- พงษ์ธร ธีญญูสิริ. (2552). *แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการยุทธธรรม*. *สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงยุทธธรรม กระทรวงยุทธธรรม.
- สุธีพันธ์ กรลักษณ์. (2523). *จิตวิทยาการแนะแนว*. กรุงเทพฯ :โอเดียนส์โตร์.

วิทยานิพนธ์

- กมลชนก ดุริยประกิจ. (2554). *ความคาดหวังของเครือข่ายยุทธธรรมชุมชนต่อการดำเนินงานของศูนย์ยุทธธรรมชุมชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารงานยุทธธรรม.
- เกษร ทะวิลลา. (2551). *การมีส่วนร่วมของสมาชิกเครือข่ายยุทธธรรมชุมชนในการดำเนินงานของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.
- นิเวศน์ อรุณเบิกฟ้า. (2548). *กระบวนการยุทธธรรมเชิงสมานฉันท์*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาพัฒนาชุมชน.

- บุษกร เพ็งหาจิตต์. (2544). *การประเมินโครงการพัฒนาศักยภาพนักกีฬาเพื่อความเป็นเลิศ* (ปริญญา นิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พัชรภรณ์ สุขรุ่งช้าง. (2551). *เครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ในตำบลหนองตอง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะรัฐศาสตร์, สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง.
- พิริยาภรณ์ รุกขชาติกุล. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการทำหน้าที่ของสมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะรัฐศาสตร์, สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง.
- ไพสิฐ พาณิชย์กุล. (2550). *การศึกษาวิเคราะห์เพื่อพัฒนานโยบายป่าไม้ให้เป็นนโยบายสาธารณะ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สาขารัฐศาสตร์และ รัฐประศาสนศาสตร์
- รัชภรณ์ แสงศรีเรือง. (2555) *การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม ในเขตเมืองด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม: กรณีศึกษาเฉพาะชุมชนมัสยิดมหายานาค*. (สารนิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารงานยุติธรรม.
- วัชรินทร์ ศานต์ตระกูล. (2549). *การเข้าไปมีบทบาทในสังคม ธุรกิจและการเมืองของสตรีชั้นนำในเขต ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง.
- สรศักดิ์ ชิตชลธาร. (2553). *การพัฒนาโครงข่ายทางจักรยานในเทศบาลนครตรัง*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โสภิต อินทโสโร. (2550). *ผลการแก้ไขปัญหาการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนตามหลักกระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ : กรณีศึกษาของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ การเมือง.

เอกสารอื่น ๆ

- ภคมณฑน์ ศักดิ์ศรีมณีกุล. (2552). *กลยุทธ์ระงับคดีเข้าสู่ศาล: การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชุมชน*. งาน เอกสารวิชาการการอบรม หลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.) รุ่นที่ 13 วิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม.

- วิเชียร พุฒิวิญญู. (2554). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินประนอมข้อพิพาททางแพ่ง กรณีศึกษา: ผู้นำชุมชนในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี*. งานเอกสารวิชาการการอบรมหลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.) รุ่นที่ 15 วิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม.
- วีระกิตต์ หาญปริพรรณ์, กัญญา บุศยารัศมี, กิตติชัย เหลืองกำจร, นราชัย แจ่มสุวรรณ, สมศักดิ์ แวพพานิช, สมชาย อุดมโชค, สมศักดิ์ เกียรติदानุสรณ์, เกษม แก้วจินดา, ทวี โสนนอก, สิทธิศักดิ์ โต๊ะกู, สุระชัย วงศ์สวัสดิ์และ วรากร โสมนะพันธุ์(2551). *รายงานการวิจัยการมีส่วนร่วมของชุมชนในงานยุติธรรมชุมชน: กรณีศึกษาชุมชนคลองจระเข้ชั้นน้อย ตำบลเกาะไร่ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา*. กระทรวงยุติธรรม.
- สุณีย์ กัลป์ยะจิตร, พัชรา สีนลอยมา, อาภาศิริ สุวรรณานนท์, โสรรัตน์ กลั้ววิลลา, เปมิกา สนิทพจน์. (2554). *รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยการติดตามและประเมินผลงานยุติธรรมชุมชน*. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- กฤษฎากรณ์ ยุงทอง. (2555). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลนาจัว อำเภอมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์: กรณีศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลนาจัว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. สืบค้นจาก http://research.pcru.ac.th/rdb/pro_data/files/5501041.pdf
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2557). *ความยากจนกับการเข้าถึงความยุติธรรม*. สืบค้นจาก <http://203.114.112.231/ecs/backoffice/document/rc/other/concept-7-2011-12-15-14-46.pdf>
- รสสุคนธ์ มกรมณี. (ม.ป.ป.). *ทฤษฎีการแก้ปัญหา*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/73287>
- สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม. (2557). สืบค้นจาก http://www.ops.moj.go.th/mini121/inner.php?section=mini121_knowledge&view=detail&id=25793
- สำนักงานศาลยุติธรรมออนไลน์ (2557). *ประเภทคดีที่เข้าสู่การพิจารณาสูงสุด 5 อันดับแรก*. สืบค้นจาก <http://ojoc.thaijobjob.com/>
- Cisco Systems.. (2002). *Troubleshooting overview*. สืบค้นจาก http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/cisintwk/itg_v1/tr1901.htm

Books

DeBono, E. (1971). *Lateral thinking for management*. New York: McGraw-Hill.

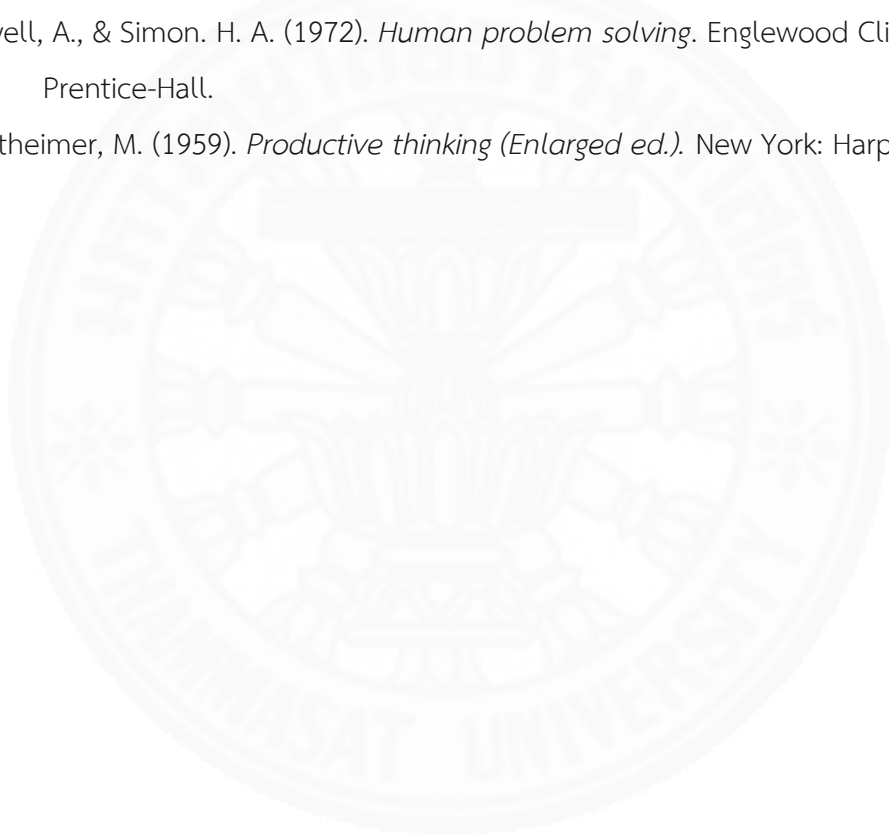
DeBono, E. (1991). *Teaching thinking*. London: Penquin Books.

Ernest, G., & Newell, A. (1969). *GPS: A case study in generality and problem solving*. New York: Academic Press.

McNamara, C. (1999). *Basic guidelines to problem solving and decision making*.
สืบค้นจาก <http://www.authenticityconsulting.com>

Newell, A., & Simon. H. A. (1972). *Human problem solving*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Wertheimer, M. (1959). *Productive thinking (Enlarged ed.)*. New York: Harper & Row.



ภาคผนวก



แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชน
เรื่อง ปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
กรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ..... ปี
3. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> 1. โสด	<input type="checkbox"/> 2. สมรส
<input type="checkbox"/> 3. หย่าร้าง	<input type="checkbox"/> 4. แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ	<input type="checkbox"/> 2. ประถมศึกษา
<input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษา	<input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 5. สูงกว่าปริญญาตรี	
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 3 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 3-5 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 5-10 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 10-20 ปี
<input type="checkbox"/> 5. 20 ปี ขึ้นไป	
6. อาชีพ

<input type="checkbox"/> 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> 2. เกษตรกร/รับจ้าง
<input type="checkbox"/> 3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	<input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ ระบุ.....
7. รายได้เฉลี่ยของครอบครัว/เดือน

<input type="checkbox"/> 1. 3,000-5,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 5,000-10,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 10,000-20,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 20,000-30,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....	
8. ตำแหน่งของท่านในศูนย์ยุติธรรมชุมชน

<input type="checkbox"/> 1. ประธาน	<input type="checkbox"/> 2. รองประธาน	<input type="checkbox"/> 3. กรรมการ
<input type="checkbox"/> 4. ที่ปรึกษา	<input type="checkbox"/> 5. สมาชิก	
9. ระยะเวลาในการเป็นคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน..... ปี

10. เหตุใดจึงใจในการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายศูนย์ยุติธรรมชุมชน

1. เป็นงานที่มีเกียรติ
 2. ได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่า
 3. มีบทบาทในการสร้างความสามัคคีในชุมชน
 4. เพื่อเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงานยุติธรรม
 5. อื่น ๆ ระบุ.....

11. ท่านเคยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านจิตอาสาหรือไม่

1. ไม่เคย 2. เคย

12. ท่านเคยมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือไม่

1. ไม่เคย 2. เคย

13. ท่านเคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือไม่

1. ไม่เคย 2. เคย

2.1

2.2

ส่วนที่ 2 ปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงระดับปัญหาอุปสรรคตามความเห็นของท่าน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย					
1.1 เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยยังไม่มีความรู้และทักษะที่เพียงพอในการให้การไกล่เกลี่ย					
1.2 เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยไม่สามารถควบคุมสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นขณะให้การไกล่เกลี่ยได้ทันท่วงที					
1.3 เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยไม่สามารถใช้ดุลพินิจในการวินิจฉัยข้อพิพาทได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
1.4 เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยวางตัวไม่เป็นกลาง					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
และมือคตติ					
2. ด้านคุณภาพที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย					
2.1 คู่พิพาทไม่ให้ความร่วมมือในการไกล่เกลี่ย					
2.2 คู่พิพาทไม่มีการชี้แจงและอธิบายข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมา					
3. ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย					
3.1 ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนหรือวิธีการในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท					
3.2 การไกล่เกลี่ยยังไม่สามารถลดความขัดแย้งรวมถึงรักษามิตรภาพของคู่พิพาทได้					
3.3 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สามารถทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว					
3.4 คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมักไม่พึงพอใจที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท					
3.5 มีการแทรกแซงจากนักการเมืองหรือผู้มีอำนาจ					
4. ด้านสถานที่					
4.1 ห้องไกล่เกลี่ย/สถานที่ไกล่เกลี่ยมีความเป็นทางการมากเกินไป ส่งผลให้คู่พิพาทรู้สึกเกรงกลัว					
4.2 ห้องไกล่เกลี่ย/สถานที่ไกล่เกลี่ยไม่เป็นสัดส่วน ตั้งอยู่ในที่ที่มีผู้คนพลุกพล่าน					
4.3 บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ห้องใกล้เคียง/สถานที่ใกล้เคียงไม่เอื้ออำนวย ให้การเคลื่อนย้ายประสบความสำเร็จ					
4.4 การเดินทางไปยังห้องใกล้เคียง สถานที่ใกล้เคียงไม่มีความสะดวกหรือคล่องตัว					
5. ด้านหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง					
5.1 หน่วยงานราชการไม่มีการจัด ฝึกอบรมที่เพียงพอในการเสริมสร้างทักษะการ ใกล้เคียงให้กับผู้ใกล้เคียง					
5.2 ไม่มีงบประมาณที่เพียงพอในการ สนับสนุนการดำเนินงานจากหน่วยงานราชการ					
5.3 ไม่ได้รับการประสานงานจาก เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่าง ต่อเนื่อง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

ด้านเจ้าหน้าที่ใกล้เคียง

.....

.....

.....

.....

ด้านคู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย

.....

.....

.....

.....

ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย

.....

.....

.....

.....

ด้านสถานที่

.....

.....

.....

.....

ด้านหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวณัฐณิชา ชวนประเสริฐ

วันเดือนปีเกิด 3 ธันวาคม 2532

วุฒิการศึกษา ปีการศึกษา 2552

: สังคมสงเคราะห์ศาสตร์

(สาขาสังคมสงเคราะห์ในกระบวนการยุติธรรม)

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตำแหน่ง นักสังคมสงเคราะห์จิตเวช

โรงพยาบาลศรีธัญญา

ประสบการณ์

2558-ปัจจุบัน: นักสังคมสงเคราะห์จิตเวช

โรงพยาบาลศรีธัญญา

2557-2558: นักวิชาการยุติธรรม

กองพัฒนายุติธรรมชุมชน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

2556-2557

: เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนสารสนเทศการผลิตพืชไร่นา สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร