



นวัตกรรมทางสังคมเพื่อแก้ไขข้อพิพาทอย่างยั่งยืนของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน*
Social Innovation for sustainable disputes Resolution
of Public Sector Dispute Mediation Center

¹วรพล เชาวนะ, ²สุขเกษม ขุนทอง

¹Worapol Chaowana, ²Sukkasem Khoonthong

¹บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาพิจิตร

²มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

¹National Telecom Public Company Limited (NT), Phichit Branch

²Mahachulalongkornrajavidyalaya University

¹E-mail: worapol.c@ntplc.co.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษารูปแบบกระบวนการและบทบาทหน้าที่การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่จังหวัดพิจิตร 2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชนในพื้นที่จังหวัดพิจิตร และ 3) เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่จังหวัดพิจิตร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน เลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบและกระบวนการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จังหวัดพิจิตร ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ต้องเกิดจากภาคประชาชนรวมตัวกันไม่น้อยกว่า 5 คนขึ้นไป จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และต้องมีผู้ผ่านการฝึกอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) ตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรอง อย่างน้อย 1 คน เป็นคณะทำงาน มีหน้าที่ มีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องการขอไกล่เกลี่ย กระบวนการไกล่เกลี่ย และการให้ความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชน เป็นสำคัญ

2. มีการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พบว่าการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนช่วยลดภาระคดีและค่าใช้จ่ายของประชาชนและภาครัฐได้อย่างมีนัยสำคัญ แต่ยังคงเผชิญกับปัญหาด้านทรัพยากรการบริหาร กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ

3. ได้มีการนำเสนอแนวทางดำเนินการในรูปของ WORAPOL Model เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาและการดำเนินงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างยั่งยืนของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

คำสำคัญ: นวัตกรรมทางสังคม; การแก้ไขข้อพิพาท; การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study the operational structure, processes, and functional roles of community mediation centers in Phichit Province; (2) to

* Received August 13, 2025; Revised October 3, 2025; Accepted October 3, 2025

analyze the problems and obstacles in the operation of community mediation centers in Phichit Province; and (3) to propose development guidelines for community mediation centers in Phichit Province. This qualitative research involved 15 purposively selected key informants. The primary research instrument was a structured interview, and the data were analyzed using content analysis. The research findings revealed that:

1. The operational structure and processes of community mediation centers in Phichit Province were established under the Mediation Act B.E. 2562 (2019). Each center must be initiated by a group of at least five community members and include at least one member who has completed a mediation training course certified by the National Justice Administration Development Committee (NJADC) under the law on the development of justice administration. The centers are primarily responsible for accepting mediation requests, conducting mediation procedures, and providing legal education to the public.

2. Analysis of problems and obstacles indicated that the centers have significantly reduced litigation burdens and expenses for both the public and the state. However, challenges remain in terms of administrative resources, relevant legal frameworks, and stakeholder participation.

3. The operational guidelines have been proposed in the form of the WORAPOL Model as a framework for the development and sustainable implementation of dispute mediation by the Community Mediation Center.

Keywords: Social innovation; Dispute resolution; Community mediation

บทนำ

การอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคมทุกระดับ เริ่มตั้งแต่สถาบันครอบครัว หมู่บ้าน และเมือง ตลอดจนรวมถึงประเทศและประชาคมโลก ล้วนต้องการความสงบสุขและความเข้าใจซึ่งกันและกัน อย่างไรก็ตาม สังคมในยุคศตวรรษที่ 21 เผชิญกับความวุ่นวายซับซ้อน เกิดจากการหลั่งไหลของข้อมูลข่าวสาร ผู้คน และกลุ่มทุน ก่อให้เกิดความขัดแย้งที่รุนแรงและหลากหลายมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งทางการเมือง สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และรวมถึงการเข้าใช้ในทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งบ่อยครั้งนำไปสู่ความรุนแรงในท้ายที่สุด แม้ความขัดแย้งจะเป็นธรรมชาติของการอยู่ร่วมกัน แต่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมที่รวดเร็ว อันเนื่องมาจากผลของการพัฒนาประเทศในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา ตามแนวทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมภาพรวม อันหมายรวมถึงความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติ และปัญหาทางด้านศีลธรรมจริยธรรมที่ได้ทวีความรุนแรงขึ้นตามลำดับ (ชลัท ประเทือง รัตน์, 2564)

ในบริบทของการจัดการความขัดแย้ง ระบบยุติธรรมภายใต้กระแสการพัฒนาประเทศ ที่เน้นการฟ้องร้องดำเนินคดีผ่านศาลและกระบวนการสืบสวนสอบสวนของตำรวจและอัยการ มักทำให้คู่กรณีเสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย สูญเสียความรู้สึก และความสัมพันธ์ เพราะเป็นการแสวงหาผู้ชนะและผู้แพ้ มากกว่าการสร้างทางออกที่ทุกฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกัน ด้วยเหตุนี้ จึงมีความพยายามในการแสวงหากระบวนการจัดการข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) เพื่อเปิดโอกาสให้คู่ความได้พูดคุย ตกลงกัน โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เป็นคนกลางช่วยให้คู่ความค้นพบทางเลือกที่ดีกว่า มีการตอบสนองประโยชน์และความ

ต้องการของทุกฝ่ายด้วยตนเอง นั่นคือ "กระบวนการไกล่เกลี่ย" และกระบวนการไกล่เกลี่ยมิใช่เรื่องใหม่ในสังคมไทย ดังจะเห็นได้จากการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น "แก้มือแก่มือ" ในภาคเหนือ หรือ "เจ้าโคตร" ในภาคอีสาน ซึ่งเป็นการจัดการข้อพิพาทเชิงพฤตินัย อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การไกล่เกลี่ยมีประสิทธิภาพบังคับทางกฎหมายและลดปริมาณคดีที่ค้างอยู่ในศาล สำนักงานศาลยุติธรรมได้กระตุ้นให้มีการไกล่เกลี่ยตั้งแต่ศาลชั้นต้นจนถึงศาลฎีกา จนนำไปสู่การออกพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติฉบับนี้ถือเป็นมิติใหม่ของกระบวนการยุติธรรมที่ให้อำนาจภาคประชาชนเข้ามาดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งบางประเภทและคดีอาญาอันยอมความได้ โดยผลของข้อตกลงมีประสิทธิภาพบังคับตามกฎหมายเฉกเช่นเดียวกับการไกล่เกลี่ยของหน่วยงานรัฐ นอกจากนี้ กฎหมายยังบัญญัติให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม มีบทบาทในการส่งเสริม สนับสนุน และอุดหนุนค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งและดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (จิตรา สรณศิริ, 2564)

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ โดยเฉพาะเป้าหมายที่ 16 "ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและครอบคลุม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคนเข้าถึงความยุติธรรม และสร้างสถาบันที่มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ และครอบคลุมในทุกระดับ" อีกทั้งยังสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม และด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ที่เน้นการลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และส่งเสริมระบบยุติธรรมทางเลือกและการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการยุติธรรม (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการและสังคมแห่งชาติ, 2561) ภายหลังการบังคับใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้ขับเคลื่อนการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนครอบคลุมทั่วประเทศ รวมถึงจังหวัดพิจิตรด้วย สถิติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั่วประเทศตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563-2567 แสดงให้เห็นถึงจำนวนเรื่องที่รับเข้าไกล่เกลี่ยที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสามารถไกล่เกลี่ยสำเร็จได้เป็นจำนวนมาก ซึ่งช่วยลดจำนวนคดีขึ้นสู่ศาลได้อย่างมีนัยสำคัญ พร้อมทั้งลดค่าใช้จ่ายทั้งของภาคประชาชนและภาครัฐได้เป็นจำนวนมาก รวมกว่า 1,226 ล้านบาทสำหรับภาคประชาชน และกว่า 97 ล้านบาทสำหรับภาครัฐ (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, 2567)

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีประโยชน์อย่างมาก สถิติยังชี้ให้เห็นว่าตั้งแต่ปี พ.ศ.2563-2567 ยังมีข้อพิพาทที่ไม่สามารถตกลงกันได้และข้อพิพาทที่คู่กรณีไม่ประสงค์จะไกล่เกลี่ยรวมกันสูงถึง 12,085 เรื่อง จากจำนวนทั้งหมด 22,022 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50.88 ของจำนวนข้อพิพาททั้งหมดที่รับเรื่อง (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, 2567) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัญหาอุปสรรค ตลอดจนรูปแบบและกระบวนการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ปัญหาเหล่านี้รวมถึงการขาดทักษะและเทคนิคการไกล่เกลี่ยที่ถูกต้อง ขาดองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งอย่างเป็นระบบ ประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งในชุมชนยังไม่ดีพอ ขาดการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ และการสนับสนุนที่ไม่เป็นระบบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ความขัดแย้งยังคงต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักนำไปสู่การเสียเงิน เสียเวลา เสียความรู้สึก และกระทบต่อความสัมพันธ์ที่ดีภายในชุมชน

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญในการดำเนินงานวิจัยเรื่อง “นวัตกรรมทางสังคมเพื่อแก้ไขข้อพิพาทอย่างยั่งยืนของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน” โดยมุ่งศึกษารูปแบบกระบวนการและบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมทั้งเสนอแนวทางพัฒนาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เพื่อให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ การลดปริมาณข้อพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการศาล การ



ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาแก่ประชาชน การเสริมสร้างศักยภาพของศูนย์ฯ ให้เป็นกลไกยุทธธรรมทางเลือกที่มีความเข้มแข็งและได้รับความเชื่อถือ ตลอดจนสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในมิติการสร้างสังคมที่สงบสุขและเป็นธรรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบกระบวนการและบทบาทหน้าที่การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่จังหวัดพิจิตร
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่จังหวัดพิจิตร
3. เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่จังหวัดพิจิตร

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) อันประกอบด้วย การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ดังนี้

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นพื้นที่ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ที่ได้ดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนรวมตัวกันเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้แก่ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ซึ่งเป็นศูนย์ที่มีองค์ประกอบของ สถานที่ตั้ง คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และการบริหารจัดการศูนย์ที่อยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในเขตพื้นที่จังหวัดพิจิตร จำนวน 3 ศูนย์ ได้แก่

- 1) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสากเหล็ก อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร
- 2) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลวังหลุม อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร
- 3) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

2. ขอบเขตผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดพิจิตร คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ตามพระราชบัญญัติการไกล่ ในเขตพื้นที่จังหวัดพิจิตร แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม จำนวน 15 คน เลือกแบบเจาะจง โดยใช้เกณฑ์เป็นผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับ “นวัตกรรมทางสังคมเพื่อแก้ไขข้อพิพาทอย่างยั่งยืนของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน” ซึ่งมีความยินดีและเต็มใจเข้าร่วมโครงการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพที่มีส่วนร่วมในการผลักดันพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จำนวน 2 คน

กลุ่มที่ 2 คณะทำงานหรือผู้บริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ใน พื้นที่จังหวัดพิจิตร จำนวน 3 ศูนย์ๆ ละ 2 คน รวมจำนวน 6 คน

กลุ่มที่ 3 ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ(กพยช.) รับรอง ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในพื้นที่จังหวัดพิจิตร จำนวน 3 คน



กลุ่มที่ 4 ผู้ที่เข้ามาขอรับบริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน 4 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์มีโครงสร้าง เป็นกระบวนการวิจัยที่มีความยืดหยุ่นหรือเปิดกว้างโดยมีการนำคำสำคัญ (Keywords) มาใช้ประกอบในการสัมภาษณ์ กล่าวคือ มีการร่างข้อคำถามที่มีลักษณะปลายเปิดที่มีคำสำคัญพร้อมกับลักษณะของข้อคำถามที่มีความยืดหยุ่น และพร้อมที่จะมีการปรับเปลี่ยนถ้อยคำของข้อคำถามให้มีความสอดคล้องกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย หรือผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนในแต่ละสถานการณ์ที่มีเหตุการณ์หรือมีสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน โดยให้ผู้ไกล่เกลี่ย เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ และผู้รับบริการ ตอบคำถามจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) อันทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความหลากหลายในมิติต่าง ๆ และข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงาน ทั้งมิติของความลึกและมิติของความกว้าง

2. เทคนิคการสนทนากลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะในการทำงานร่วมกัน ในด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การบริการจัดการ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนสำหรับเครื่องมือที่มีความเหมาะสมในการนำมาใช้สำหรับกำหนดระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบไปด้วยการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) เพื่อนำมาใช้ในการกระบวนการสร้างพื้นฐานขององค์ความรู้อย่างบูรณาการในทางวิชาการ อันเป็นแนวทางประการสำคัญในการนำไปสู่การสร้างเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลทางวิชาการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 2 ลักษณะตามแหล่งที่มาของข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา ตลอดจนผลงานวิจัยประเภทต่าง ๆ รวมทั้ง ข้อมูลจากการค้นคว้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาสรุปประมวลผลและให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ข้อมูลที่ได้จากภาคสนาม จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 4 กลุ่ม ควบคู่ไปกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในประเด็นข้อมูลปฐมภูมิ วิธีการวิเคราะห์ด้านเนื้อหา (Content Analysis) โดยมีการแยกประเภทและจัดหมวดหมู่ ของข้อมูล (Categories) และทำดัชนีข้อมูล (Indexing) อธิบายและวิเคราะห์แบบของความหมาย (Meaning of Pattern) ปรากฏการณ์ที่ค้นพบ

การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

โดยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) เป็นการตรวจสอบ ข้อมูลโดยนำข้อมูลทั้งในรูปแบบเอกสาร ผลการสัมภาษณ์ที่บันทึก เก็บรวบรวมมาได้จากแหล่งต่างๆ ที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านเวลา สถานที่ โดยตรวจสอบว่าข้อมูลเรื่องเดียวกันต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่ นำมาสรุปรวมเปรียบเทียบความสอดคล้องกัน รวมทั้งเพิ่มเติมประเด็นที่สำคัญให้ มีเนื้อหาสาระที่สมบูรณ์และครอบคลุมประเด็นวิเคราะห์ที่กำหนด และเทคนิคการคืนข้อมูลกลับไปยังผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

1. รูปแบบกระบวนการ และบทบาทหน้าที่การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ต้องเกิดจากภาคประชาชน รวมตัวกันไม่



น้อยกว่า 5 คน โดยทำการคัดเลือกกันเอง เพื่อเข้าทำหน้าที่เป็นคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนระบอบด้วย ประธาน รองประธาน เทรย์ญญิก และเลขานุการ ทำหน้าที่บริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามกฎหมาย โดยประธานควรมีคุณสมบัติเป็นผู้นำชุมชน ผู้นำท้องที่หรือท้องถิ่น หรือเป็นผู้นำภาคประชาสังคมที่ ดำเนินการอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยไม่แสวงหาผลประโยชน์ โดยในผู้ร่วมจัดตั้งศูนย์ฯ จะต้องเป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) ตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรองอย่างน้อย 1 คน เป็นคณะทำงาน และคณะทำงานอาจแต่งตั้งที่ปรึกษาคณะทำงานได้ตามความเหมาะสม ซึ่งต้องมีการ กำหนดบทบาท หน้าที่และอำนาจของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และผู้ไกล่เกลี่ยไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้การทำงานของผูปฏิบัติงานภายในศูนย์ได้รับการรับรองโดยกฎหมายและสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนดไว้ ได้แก่ ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินที่มีข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ ข้อพิพาทระหว่างทายาทเกี่ยวกับทรัพย์สินมรดก และข้อพิพาทอื่นนอกจากที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าแสนบาท และข้อพิพาททางอาญาอันมีฐานความผิดอันยอมความได้ ความลหุโทษ ตามมาตรา 390 มาตรา 391 มาตรา 392 มาตรา 393 มาตรา 394 มาตรา 395 และมาตรา 397 แห่งประมวลกฎหมายอาญา และความผิดลหุโทษอื่นที่ไม่กระทบต่อสังคมส่วนรวม ซึ่งผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังกล่าว ย่อมมีสภาพบังคับตามกฎหมายเช่นเดียวกับการไกล่เกลี่ยในหน่วยงานภาครัฐ หากคู่กรณี ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท คู่กรณีอีกฝ่ายสามารถยื่นคำร้องขอต่อศาล เพื่อให้บังคับตามข้อตกลงดังกล่าวนี้ได้

2. ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนพบว่า ปัญหาอุปสรรคในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผูปฏิบัติงานซึ่งเป็นภาคประชาชน งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน แนวทางการขับเคลื่อนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน รวมถึงด้านการเข้ามามีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ทั้งนี้ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ โดยสำนักงานยุติธรรมจังหวัดพิจิตร ต้องดำเนินการส่งเสริมในด้านความรู้ความสามารถในด้านกฎหมาย ทักษะและเทคนิคการทำงานของผูปฏิบัติงานประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน การจัดทำเอกสารที่ใช้ในการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ไม่ว่าจะเป็นคณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ยังต้องได้รับการพัฒนาอย่างเชี่ยวชาญและต่อเนื่อง เพื่อให้ผูปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งต้องมีการเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรมของผูปฏิบัติงานเพื่อเป็นการสร้าง ความเชื่อมั่นและศรัทธาให้กับประชาชน ผู้รับบริการ ให้ได้รับการไว้วางใจและเลือกใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคประชาชน ประกอบกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ โดยสำนักงานยุติธรรมจังหวัดพิจิตร ในฐานะหน่วยงานที่กำกับดูแลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ควรดำเนินการกำหนดทิศทางกระบวนการขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยให้มีความชัดเจนไม่เกิดความสับสนกับภาคประชาชน ดำเนินการสนับสนุนงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และค่าตอบแทนผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ และสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ สื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานภายในศูนย์ให้เพียงพอและเหมาะสมตามบริบทของพื้นที่ รวมถึงต้องมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ให้สังคมได้รับทราบอย่างทั่วถึง เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน และประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยการบูรณาการความร่วมมือการทำงานจากทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและภาคประชาชนด้วยกันเอง รวมถึงต้องเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และการ



เป็นเครือข่ายได้อย่างกว้างขวาง ในการร่วมคิด พิจารณา หรือตัดสินใจในการพัฒนาสังคม ด้วยความสมัครใจ ถือเป็นประโยชน์สูงสุดของประชาชน อันจะส่งผลต่อความสงบสุขของสังคมอย่างแท้จริง

3. นำเสนอแนวทางพัฒนาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พบว่า สำนักงานยุติธรรมจังหวัด พิจิตร ให้การสนับสนุนส่งเสริมและผลักดันให้เกิดการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ให้ครอบคลุมทุกตำบล อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนยังมีปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่ทำให้การดำเนินงานไม่ได้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ผู้วิจัยสามารถสรุปปัญหาอุปสรรค ได้ดังนี้

3.1 กลุ่มผู้บริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดพิจิตร ผู้บริหารกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ตามประเด็นปัญหาอุปสรรคที่กำหนดไว้ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นจิตอาสา เนื่องจากเจตนารมณ์ของการไกล่เกลี่ยภาคประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนจิตอาสาเข้ามาทำงาน ไม่คำนึงถึงคุณวุฒิ ต้องมีการอบรมพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ให้มากขึ้นรวมทั้งเทคนิคเฉพาะสำหรับการปฏิบัติงานที่เข้มข้นขึ้นและครอบคลุมทุกคนให้จำนวนปริมาณและคุณภาพมีความสมดุลกัน ต้องเร่งดำเนินการสนับสนุนเงินงบประมาณ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพในการสนับสนุนให้ภาคประชาชนดำเนินการของงบประมาณจากกองทุนยุติธรรมเพื่อใช้ในการขับเคลื่อนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในระหว่างรอการสนับสนุนจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ต้องมีการติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อนำมาถอดบทเรียนการทำงาน เพื่อนำไปพิจารณาการบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นข้อมูลในการประเมินผลสัมฤทธิ์การบังคับใช้กฎหมาย และต้องสร้างการยอมรับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชนในสังคม

3.2 กลุ่มคณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน สภาพปัญหาอุปสรรคต่างๆ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพ ผ่านการอบรมหลักสูตรของผู้ปฏิบัติงานอย่างเข้มข้น ผู้บริหารต้องกำหนดแผนการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้ชัดเจน ในด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ต้องได้รับการจัดสรรอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานควรปรับปรุงให้จัดทำง่ายและสะดวกขึ้น และต้องมีการประชาสัมพันธ์ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้ทั่วถึงและมากขึ้น

3.3. กลุ่มผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตามประเด็นปัญหาอุปสรรคที่กำหนดไว้ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพ ผ่านการอบรมหลักสูตรของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างเข้มข้น โดยเฉพาะเทคนิคการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ประชาชน ได้เข้าถึงอย่างกว้างขวาง รวมทั้งควรมีการจัดโครงการหรือกิจกรรมให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และถอดบทเรียนร่วมกันเป็นประจำ

3.4 กลุ่มผู้รับบริการ ผู้รับบริการที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตามประเด็นปัญหาอุปสรรคที่กำหนดไว้ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ ทรัพยากรการบริหาร ในการคัดเลือกบุคคลเข้ามาปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์และมีการคัดเลือกโดยคำนึงถึงจริยธรรม และความเป็น กลางของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ ด้านกฎหมาย ต้องมีการสร้างการรับรู้เรื่องกฎหมายไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้มากขึ้น



ให้ประชาชนทั่วไปได้รับรู้และเชื่อมั่นในการมีกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และด้านการมีส่วนร่วม ต้องมีการประชาสัมพันธ์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้มากขึ้น และศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องมีการติดตามความคืบหน้า หรือมีการลงพื้นที่จัดกิจกรรมต่างๆ ในชุมชนให้มากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า รูปแบบกระบวนการและบทบาทหน้าที่ของ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องเกิดจากการรวมตัวกันของประชาชนไม่น้อยกว่า 5 คน โดยมีการคัดเลือกกันเองเพื่อจัดตั้งคณะทำงานบริหารซึ่งประกอบด้วยประธาน รองประธาน เหนียวิน และเลขานุการ โดยเฉพาะประธานควรมีคุณสมบัติเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับในชุมชน ไม่ว่าจะเป็นผู้นำท้องถิ่นหรือภาคประชาสังคม ทั้งนี้ผู้ร่วมก่อตั้งต้องมีอย่างน้อยหนึ่งคนที่ผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่ คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรอง เพื่อให้กระบวนการทำงานของศูนย์มีความ น่าเชื่อถือและเป็นไปตามกรอบที่กฎหมายกำหนด (พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562; กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, 2567)

ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบลวรรณ ชันธิรัญ และคณะ (2565) ที่ศึกษา “รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยพุทธสันติวิธี” ในพื้นที่ตำบลสวาย จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งพบว่าการจัดตั้งศูนย์ต้องตั้งอยู่บนการมีส่วนร่วมของประชาชนและการพัฒนาศักยภาพของคณะทำงาน โดยเฉพาะการเสริมทักษะด้านกฎหมายและกระบวนการไกล่เกลี่ย เนื่องจากในระยะเริ่มต้น คณะทำงานยังขาดความเข้าใจในขั้นตอนตามพระราชบัญญัติ (พุทธิวัฒน์, 2566) เช่นเดียวกับงานของ สุนทร วิชาภรณ์พรรณ และ อดุลย์ ชันทอง (2567) ที่ศึกษาการพัฒนาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนวัดใหม่ (ยายแป้น) เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าแม้การไกล่เกลี่ยแบบจารีตจะมีบทบาทในชุมชน แต่ขาดสภาพบังคับทางกฎหมาย จึงจำเป็นต้องมีศูนย์ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เพื่อให้ผลของการไกล่เกลี่ยมีผลบังคับและได้รับการยอมรับมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยครั้งนี้แตกต่างจากงานที่กล่าวมา เนื่องจากได้ให้รายละเอียดที่ชัดเจนเกี่ยวกับ “ขอบเขตของข้อพิพาท” ที่ศูนย์สามารถดำเนินการได้ เช่น ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินที่มีกรรมสิทธิ์ ข้อพิพาทมรดก ข้อพิพาทแพ่งที่ทุนทรัพย์ไม่เกินห้าแสนบาท และข้อพิพาททางอาญาที่เป็นความผิดลหุโทษตามมาตรา 390–397 แห่งประมวลกฎหมายอาญา ซึ่งถือเป็นการเติมเต็มองค์ความรู้ในเชิงกฎหมายปฏิบัติที่ยังไม่ปรากฏอย่างละเอียดในงานวิจัยที่ผ่านมา ข้อค้นพบนี้สะท้อนว่า งานวิจัยสามารถเชื่อมโยงทั้งมิติทางสถาบันและทุนทางสังคมเข้าด้วยกัน ทำให้ได้ภาพรวมที่ชัดเจนทั้งด้านโครงสร้าง อำนาจ และความชอบธรรมทางกฎหมายของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในเชิงทฤษฎี งานวิจัยนี้สนับสนุนแนวคิดเรื่องการสร้างกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) โดยเน้นให้เห็นว่าการมีโครงสร้างศูนย์ที่ชัดเจน บุคลากรที่มีคุณสมบัติและผ่านการอบรม รวมถึงการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่สอดคล้องกับกฎหมาย ล้วนเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยภาคประชาชนมีประสิทธิภาพ ทั้งยังตอบโจทย์เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติด้านการสร้างสังคมที่สงบสุขและเข้าถึงความยุติธรรม (United Nations, 2015) ในเชิงปฏิบัติ ข้อค้นพบนี้สามารถนำไปใช้เป็นตัวแบบกำหนดมาตรฐานการจัดตั้งศูนย์ การฝึกอบรมผู้ไกล่เกลี่ย และการออกแบบคู่มือการดำเนินงานที่สอดคล้องกับขอบเขตข้อพิพาทที่กฎหมายกำหนด

ถึงแม้จะมีอุปสรรคทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ งานวิจัยยังมีข้อจำกัดบางประการ กล่าวคือ การศึกษาเน้นในพื้นที่จังหวัดพิจิตรเพียงแห่งเดียว จึงอาจไม่สามารถสะท้อนบริบทที่หลากหลายของพื้นที่อื่นได้



อีกทั้งการเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานในศูนย์เป็นหลัก อาจทำให้มุมมองของผู้ใช้บริการยังไม่ชัดเจนเพียงพอ และเนื่องจากศูนย์หลายแห่งยังจัดตั้งไม่นาน ระยะเวลาในการประเมินอาจไม่ครอบคลุมวัฏจักรการทำงานทั้งหมด ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเปรียบเทียบในพื้นที่อื่นและการติดตามผลในระยะยาวเพื่อยืนยันความถูกต้องและความยั่งยืนของผลลัพธ์ต่อไป

อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการวิจัยที่มุ่งวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิจิตร พบว่ามีข้อจำกัดหลายประการ ได้แก่ การขาดความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นภาคประชาชน งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอ ความไม่ชัดเจนในแนวทางการขับเคลื่อน รวมถึงการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ที่ยังไม่ครอบคลุม ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยภาคประชาชนในพื้นที่ การแก้ปัญหาดังกล่าวจึงจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ โดยเฉพาะการจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านกฎหมายและเทคนิคการไกล่เกลี่ย การจัดทำเอกสารประกอบการทำงานที่มีมาตรฐาน และการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมแก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่สาธารณชน เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของสุริยศักดิ์ มังกรแก้ววิกุล และญาณกร ไท้ประยูร (2566) ที่ศึกษา “ทิศทางของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของคณะกรรมการหมู่บ้าน” พบว่ามีความสอดคล้องกัน โดยผลการศึกษาดังกล่าวชี้ให้เห็นปัญหาในการจัดตั้งและดำเนินงานของศูนย์ ความไม่ชัดเจนในคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย ข้อจำกัดเกี่ยวกับลักษณะของข้อพิพาทที่อยู่ในขอบอำนาจ และการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ยังไม่เพียงพอ ซึ่งล้วนเป็นประเด็นที่สะท้อนตรงกับข้อค้นพบในพื้นที่จังหวัดพิจิตร กล่าวได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมิใช่เป็นเพียงปรากฏการณ์เฉพาะพื้นที่ แต่เป็นอุปสรรคเชิงโครงสร้างที่พบได้ในหลายพื้นที่ของประเทศ

ขณะเดียวกัน งานวิจัยของจิตรา สรณศิริ (2564) ที่ศึกษาปัญหาการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ก็ยืนยันในทำนองเดียวกันว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยหลายแห่งเผชิญข้อจำกัดด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ การประชาสัมพันธ์ที่ไม่เพียงพอ การขาดทักษะด้านกฎหมายและการไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ และการขับเคลื่อนงานที่ยังขาดทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งปัญหาเหล่านี้ทำให้การทำงานของศูนย์ยังไม่เป็นที่ยอมรับอย่างเต็มที่จากสังคม การตีความผลการวิจัยจึงชี้ให้เห็นว่า แม้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จะเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีบทบาทในกระบวนการยุติธรรม แต่หากปราศจากการสนับสนุนที่เพียงพอทั้งในด้านทรัพยากร บุคลากร และการสร้างการรับรู้ของสังคม การดำเนินงานย่อมไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ หากพิจารณาตามแนวคิด “ความยุติธรรมเชิงชุมชน” (community justice) จะเห็นได้ว่าความสำเร็จของศูนย์ไกล่เกลี่ยขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนและการสนับสนุนเชิงโครงสร้างจากรัฐ หากปัจจัยเหล่านี้ยังไม่เพียงพอ กระบวนการไกล่เกลี่ยย่อมเผชิญข้อจำกัดเช่นเดียวกับที่ปรากฏในจังหวัดพิจิตร

การศึกษานี้มีความสำคัญทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ ในทางวิชาการ ข้อมูลดังกล่าวช่วยยืนยันองค์ความรู้เดิมที่ชี้ว่าปัญหาหลักของศูนย์ไกล่เกลี่ยอยู่ที่การจัดการเชิงโครงสร้าง การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ขณะเดียวกันยังเพิ่มเติมรายละเอียดใหม่ในเชิงปฏิบัติ โดยเฉพาะความจำเป็นในการสนับสนุนงบประมาณ ค่าตอบแทน และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ในทางปฏิบัติ ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางกำหนดทิศทางการสนับสนุนจากหน่วยงานกำกับดูแล เช่น กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อพัฒนาศูนย์ให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ยังมีข้อจำกัด เนื่องจากศึกษาในพื้นที่จังหวัดพิจิตรเพียงแห่งเดียว จึงอาจไม่สามารถอธิบายบริบทที่แตกต่างในพื้นที่อื่นได้อย่างครบถ้วน อีกทั้งการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพในระยะเวลายาวก็อาจทำให้ไม่สามารถสะท้อนผลในระยะยาวได้ทั้งหมด ดังนั้น การวิจัยในอนาคตควรขยายพื้นที่ศึกษาไปยังจังหวัด



อื่น ๆ และอาจใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณเพื่อวัดผลในเชิงสถิติ รวมถึงศึกษาปัจจัยทางวัฒนธรรมและสังคมที่อาจมีผลต่อการยอมรับของประชาชน เพื่อเติมเต็มความเข้าใจและสร้างข้อเสนอเชิงนโยบายที่รอบด้านยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ด้านแนวทางพัฒนาศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิจิตร พบว่ามีข้อเสนอจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร คณะกรรมการศูนย์ ผู้ใกล้เคียง และผู้รับบริการ ซึ่งต่างสะท้อนโจทย์ร่วมที่คล้ายกันคือ ความจำเป็นในการยกระดับศักยภาพของบุคลากร เพิ่มความชัดเจนในการบริหารจัดการ จัดสรรงบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอ ตลอดจนการขยายการมีส่วนร่วมและการสร้างการยอมรับในระดับสังคม หากวิเคราะห์เปรียบเทียบกับงานศึกษาที่ผ่านมา จะเห็นว่าผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องอย่างมากกับงานของ ญัฐธัญญา ชวนประเสริฐ (2563) ซึ่งศึกษาปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในจังหวัดลพบุรี โดยพบว่าปัญหาสำคัญคือการขาดการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องจากหน่วยงานรัฐ งบประมาณไม่เพียงพอ และการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง ซึ่งทำให้ประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าถึงบริการใกล้เคียงอย่างแท้จริง สะท้อนภาพเดียวกับกรณีจังหวัดพิจิตรที่ยังขาดกลไกสนับสนุนที่เป็นระบบ นอกจากนี้ ผลวิจัยยังสอดคล้องกับงานปริทรรศน์ของ สุริยศักดิ์ มังกรแก้ววิกุล และญาณกร ไท้ประยูร (2566) ที่เสนอทิศทางการพัฒนาของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน โดยชี้ว่าปัญหาสำคัญอยู่ที่คุณสมบัติและสมรรถนะของผู้ใกล้เคียง การขาดงบประมาณและทรัพยากร รวมถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ยังไม่เข้มแข็ง (มังกรแก้ววิกุล & ไท้ประยูร, 2566) ผลการวิจัยในจังหวัดพิจิตรยืนยันข้อสังเกตนี้ แต่เพิ่มรายละเอียดเชิงลึกกว่าผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุซึ่งเข้ามาด้วยจิตอาสา จึงจำเป็นต้องพัฒนาทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพให้สมดุล

ในอีกมิติหนึ่ง งานวิจัยเชิงปฏิบัติการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดย สุนทร วิภากรณ์พรรณ และอดุลย์ ชันทอง (2567) ที่พัฒนาศูนย์ใกล้เคียงวัดใหม่ (ยายแป้น) ด้วยกรอบพุทธสันติวิธีและสาราณียธรรม 6 ได้แสดงให้เห็นถึงการใช้กลไกทางวัฒนธรรมและศาสนาในการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรและความไว้วางใจของประชาชน (สุนทร & ชันทอง, 2567) เมื่อเปรียบเทียบกับกรณีพิจิตร ซึ่งเน้นไปที่การสนับสนุนงบประมาณและการอบรมด้านทักษะใกล้เคียง จะเห็นได้ว่าความแตกต่างนี้มาจากบริบทพื้นที่ที่ไม่เหมือนกัน โดยในชนบทพิจิตรต้องการการพัฒนาทางโครงสร้างและทรัพยากร ขณะที่ในเมืองใหญ่นับการบูรณาการทุนทางสังคมและค่านิยมร่วม ผลวิจัยครั้งนี้จึงสนับสนุนองค์ความรู้เดิมเกี่ยวกับความจำเป็นของการสนับสนุนระบบและบุคลากรในการดำเนินงานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน แต่ยังขยายองค์ความรู้ด้วยการจำแนกแนวทางพัฒนาอย่างละเอียดตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาในพื้นที่ต่าง ๆ ต้องใช้แนวทางที่เหมาะสมกับบริบท ทั้งนี้ยังมีข้อจำกัดจากการที่ศึกษาเฉพาะจังหวัดพิจิตร จึงควรมีการวิจัยเปรียบเทียบพื้นที่อื่น ๆ เพื่อสังเคราะห์แนวทางเชิงนโยบายที่ครอบคลุมยิ่งขึ้น

ในรูปของ WORAPOL Model ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

W = Win-Win หมายถึง การใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ต้องเป็นไปด้วยการได้ประโยชน์ของทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายที่ได้กระทำความผิดหรือผู้กระทำ และผู้ได้รับผลการกระทำ หรือผู้เสียหาย ตลอดจนชุมชนหรือสังคมต้องได้รับประโยชน์ด้วยกันทุกฝ่าย

O = Obviously หมายถึง ความชัดเจน ในการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ทุกฝ่ายต้องมีความถูกต้องชัดเจนในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็น ข้อเท็จจริงต่างๆ ความต้องการผลสำเร็จของการใกล้เคียง และความชัดเจนในความซื่อสัตย์ของทุกฝ่ายในการเข้ามาสู่กระบวนการใกล้เคียง

R = Really หมายถึง ความจริง ทุกฝ่ายที่เข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ต้องตั้งอยู่บนความจริง ไม่แสสร้งแกล้งทำ ไม่มีเจตนาเบียดเบียนผู้อื่นหรือทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนเสียหาย จากการใกล้เคียงข้อพิพาท



A = Agreement หมายถึง การทำข้อตกลงร่วมกัน ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เมื่อดำเนินการสำเร็จเสร็จสิ้นแล้ว คู่กรณีทุกฝ่ายต้องทำข้อตกลงร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นหลักฐานใช้อ้างอิงได้

P = Parallelism หมายถึง ความเท่าเทียม ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ต้องตั้งอยู่บนความเสมอภาคเพื่อสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้น ทั้งในด้านการบริหารงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งต้องผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ในการปฏิบัติงานการไกล่เกลี่ยจะต้องยึดหลักจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยด้วย นอกจากนี้ยังจะต้องมีหลักธรรมแห่งความไม่ลำเอียง หรือ อกติ 4 เป็นหลักธรรมในการปฏิบัติด้วย ได้แก่ 1) ฉันทาคติ = ความลำเอียงเพราะรักหรือชอบพอกัน 2) โทสาคติ = ความลำเอียงเพราะชัง 3) โมหาคติ = ความลำเอียงเพราะเขลา หรือหลงผิด และ 4) ภยาคติ = ความลำเอียงเพราะกลัว

O = Open your heart หมายถึง การเปิดใจของคุณ คู่กรณีในทุกฝ่ายที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ต้องมีความสมัครใจร่วมกันของทุกฝ่าย ต้องเปิดใจของตนเองในการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เปิดใจในการแก้ไขปรับปรุงตัวในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์กับทุกฝ่าย ทุกฝ่ายต้องมีความเชื่อมั่นซึ่งกันและกันในการดำเนินการร่วมกัน และยอมรับผลในการดำเนินการร่วมกันด้วย ไม่ว่าจะสำเร็จหรือไม่ก็ตาม

L = Low cost หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ต่ำ หรือ ประหยัดงบประมาณในการดำเนินการ ซึ่งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มุ่งเน้นเพื่อลดค่าใช้จ่ายทั้งภาครัฐ และภาคประชาชน ให้มีค่าใช้จ่ายที่น้อยที่สุด หากมาใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนแล้ว จะทำให้ประเทศชาติหรือรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่าย ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายของ ตำรวจ อัยการ ศาล และหน่วยงานอื่นๆ ส่วนคู่กรณีหากไปใช้กระบวนการยุติธรรมหลักจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการจ้างทนายความ ค่าเดินทางต่างๆ รวมถึงค่าใช้จ่ายในการวิ่งเต้นต่างๆ เพื่อให้ตนเองได้รับประโยชน์การดำเนินคดี เป็นต้น

สรุปได้ว่า หลักการ WORAPOL Model กล่าวคือ W คู่กรณีทุกฝ่ายต้องได้รับประโยชน์ร่วมกัน ทั้งผู้กระทำ ผู้เสียหาย และชุมชนไม่มีฝ่ายใด “แพ้” ทุกฝ่ายต้องรู้สึก “ได้ประโยชน์” ทุกๆฝ่าย O ทุกอย่างต้องชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ R ตั้งอยู่บน “ความจริงใจ” และ หลักเลี้ยงการเสแสร้ง หรือการเอาเปรียบ A ต้องมีข้อตกลงร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษร ใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิง ส่งผลให้การไกล่เกลี่ยมีความสมบูรณ์และยั่งยืน P ความเสมอภาคและยุติธรรม ไม่มีอคติ 4 ได้แก่ ฉันทาคติ โทสาคติ โมหาคติ ภยาคติ และผู้ไกล่เกลี่ยต้องผ่านการอบรม และยึดจริยธรรม O ทุกฝ่ายต้อง “เปิดใจ” รับฟังซึ่งกันและกัน ยอมรับผลการไกล่เกลี่ยโดยสมัครใจ และ L ลดค่าใช้จ่ายของรัฐและประชาชน ไม่ต้องมีค่าทนาย ค่าศาล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. การจัดตั้งและกำหนดโครงสร้างศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน กำหนดนโยบายให้มีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างน้อย 1 แห่งต่อ 1 ตำบล เพื่อลดความสับสนและป้องกันการทับซ้อนของพื้นที่ วางโครงสร้างคณะกรรมการบริหารศูนย์ให้มีบุคคลที่มีความรู้และทักษะด้านกฎหมาย เช่น ทนายความ นักกฎหมาย หรือข้าราชการเกษียณ เพื่อทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา

2. การสนับสนุนด้านกฎหมาย งบประมาณ และทรัพยากร พัฒนามาตรฐานและระเบียบรองรับการรองรับการจัดสรรงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ย ทำให้ศูนย์สามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง



3. การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สร้างความร่วมมือในการนำกระบวนการไกล่เกลี่ยไปปฏิบัติในระดับพื้นที่ เพื่อให้เกิดการยอมรับและความเชื่อมั่นจากประชาชน

4. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกลาง จัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกลางเพื่อเป็นเครื่องมือในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานรัฐและภาคประชาชน ใช้เป็นระบบติดตามผลการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับประเทศ เพื่อยกระดับมาตรฐานการไกล่เกลี่ยให้โปร่งใสและตรวจสอบได้

ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

1. การสนับสนุนทรัพยากรและสื่อประชาสัมพันธ์ จัดสรรงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์สำหรับการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน สนับสนุนสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเข้าถึงประชาชนได้จริง

2. การเสริมบุคลากรและการฝึกอบรม จัดสรรเจ้าหน้าที่หรือผู้เชี่ยวชาญทำหน้าที่ที่ปรึกษาและพี่เลี้ยงให้กับคณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ กำหนดหลักสูตรอบรมและฝึกปฏิบัติสำหรับคณะกรรมการบริหารและผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อเพิ่มองค์ความรู้และทักษะด้านการไกล่เกลี่ย รวมถึงความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3. การประชุมและการติดตามผลการดำเนินงาน จัดการประชุมประจำปีระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน เพื่อติดตามผลการดำเนินงานและถอดบทเรียน กำหนดทิศทางการทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างศูนย์ไกล่เกลี่ยและหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง

4. การสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วม จัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ เช่น มอบรางวัลศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดีเด่นประจำปี ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการบริหาร ผู้ไกล่เกลี่ย และอาสาสมัคร โดยการจัดกิจกรรมสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมในระดับพื้นที่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการในอนาคต ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ควรมีการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ภายใต้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เพื่อสะท้อนคุณภาพการให้บริการและหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา

2. การวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ทั้งด้านโครงสร้างองค์กร บุคลากร กระบวนการ และบริบทของพื้นที่ เพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. การเปรียบเทียบการไกล่เกลี่ยภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบระหว่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 กับกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เพื่อหาความเหมือน ความต่าง และข้อเด่นข้อจำกัด อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากฎหมายและการปฏิบัติในอนาคต

บรรณานุกรม

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม. (2567). *รายงานประจำปี 2567*. กรุงเทพมหานคร: กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม.



- จิตรรา สรณสิริ. (2564). ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชญวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม คณะอาชญวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- จิตรรา สรณสิริ. (2564). ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชญวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชลัท ประเทืองรัตน. (2564). การจัดการความขัดแย้งด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน. (รายงานวิจัย). กรุงเทพมหานคร: สำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า.
- ณัฐณิชา ชวนประเสริฐ. (2558). ปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชน อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี. *วารสารสหวิทยาการ*, 12(1), 97–113.
- พระพรหมบัณฑิต (ประยูร ธมมจิตโต ป.ธ.9). (2557). *วิธีบูรณาการพระพุทธศาสนากับศาสตร์สมัยใหม่* พระพุทธศาสนากับความสมานฉันท์แห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนากิจการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (2561-2580) (ฉบับประกาศราชกิจจานุเบกษา)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนากิจการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สุนทร วิภากรณ์พรหม และ อุดลย์ ชันทอง. (2567). การพัฒนาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนวัดใหม่ (ยายแป้น) เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร โดยพุทธสันติวิธี. *วารสารสันติศึกษา มจร*, 12(2), 719–732.
- สุริยศักดิ์ มังกรแก้ววิกุล และ ญาณกร ไข่ประยูร. (2566). ทิศทางของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของคณะกรรมการหมู่บ้านมีอำนาจหน้าที่ในการประนีประนอมข้อพิพาทในระดับหมู่บ้าน. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 28(4), 88–92.
- อุบลวรรณ ชันธศิริ, พระครูปลัดปัญญาวรรวัฒน์ และพระครูปลัดอดิศักดิ์ วชิรปญโญ. (2565). รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยพุทธสันติวิธี: กรณีศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอปราสาท จังหวัดศรีสะเกษ. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 10(6), 2649–2665.
- United Nations. (2015). *Transforming our world: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. United Nations.