

**ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท:
กรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ตำบลนาดี อำเภอยางตลาด
จังหวัดกาฬสินธุ์**

**Factors Related to Successful Mediation: A Case Study
of Na Di Community Justice Center, Yang Talat District,
Kalasin Province**

คมสันต์ กำประทุม และกริชวรสรรณ ไล่หวัชชินทร์
Komson Khumpratum and Grichawat Lowacharin
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
College of Local Administration, Khon Kaen University, Thailand
E-mail: losomax999@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เจื่อนไขที่ส่งผลให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชน ตำบลนาดีประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยใช้แนวทางการศึกษาวิจัยแบบกรณีศึกษา ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้ให้ข้อมูลหลักมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 21 คน ประกอบด้วย คณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาดี คู่กรณีที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ และคู่กรณีที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ

ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาดี ดำเนินการโดยอาศัยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน มีการดำเนินงานที่โดดเด่น มีประสิทธิภาพ และมีรูปแบบการดำเนินงานที่แตกต่างจากศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลอื่นๆ เจื่อนไขที่ส่งผลให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ ได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ย ทูตทรัพย์ในการเจรจาไกล่เกลี่ย สถานที่ คู่พิพาท กระบวนการไกล่เกลี่ย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปัญหาที่พบ ได้แก่ บุคลากรด้านกฎหมาย และด้านธุรการไม่เพียงพอ ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและขาดการอบรมความรู้ด้านกฎหมาย ดังนั้น จึงควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้

*ได้รับบทความ: 13 มีนาคม 2562; แก้ไขบทความ: 25 กันยายน 2564; ตอรับตีพิมพ์: 30 กันยายน 2564

Received: March 13, 2019; Revised: September 25, 2021; Accepted: September 30, 2021



เพียงพอ จัดฝึกอบรมมอบความรู้ด้านกฎหมายแก่ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยอย่างสม่ำเสมอ และจัดให้มีฐานข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้

คำสำคัญ: ศูนย์ยุติธรรมชุมชน; การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท; เงื่อนไขความสำเร็จ

Abstract

The current study aimed to examine mediation processes, conditions related to mediation success, and problems of Na Di Community Justice Center. We employed a single case study design with document analysis and in-depth interviews of 21 key informants, including community justice center committee members and parties from both successful and unsuccessful mediation.

Findings reveal that: Na Di Community Justice Center operates with inputs from local residents, has outstanding performance, and is efficient, which is different from other community justice centers in other neighboring subdistricts. Factors contributed to success of mediation are: mediators, financial resources, location, disputing parties, mediation process, and related government agencies. Problems found in operating the center are: insufficient personnel for legal and clerical work, lack of morale, and lack of legal knowledge and skills. For more efficient and effective operation, the center should have sufficient staff members, provide on-going legal trainings for mediators, and set up a data management system for further use.

Keywords: Community Justice Center; mediation; success factors

1. บทนำ

นับตั้งแต่เริ่มกรุงรัตนโกสินทร์เป็นต้นมา ประเทศไทยใช้ระบบกฎหมายในรูปแบบเดียวกับประเทศแถบยุโรป โดยแนวคิดของประเทศตะวันตกในขณะนั้น ถือว่ารัฐเป็นผู้ให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนของตนเองเท่านั้น ประชาชนทั่วไปเป็นเพียงผู้เข้ามาขอรับความเป็นธรรมจากฝ่ายรัฐหรืออาจเรียกได้ว่ารัฐเป็นผู้บริหารจัดการกระบวนการ

ยุติธรรมแต่เพียงผู้เดียว คนทั่วไปส่วนใหญ่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกระบวนการยุติธรรมแต่อย่างใด ทำให้แนวความคิดแบบนี้ ผังรากในสังคมไทยเป็นเวลาหลายร้อยปีตามแบบประเทศตะวันตกด้วย และเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายโดยฝ่ายรัฐนั้นถือว่าตนเองเป็นผู้ถืออำนาจความยุติธรรม มีหน้าที่บริหารจัดการความยุติธรรมในสังคม โดยมีได้ค่านึงหรือคาดหวังว่าประชาชน



จะต้องมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความยุติธรรม ส่วนฝ่ายประชาชนก็เข้าใจว่าตนเองเป็นเพียงผู้รับ ผลจากการตัดสินความยุติธรรมจากฝ่ายรัฐเท่านั้น จึงทำให้เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องดำเนินการต่างๆ เอง ทั้งหมด ประชาชนมีหน้าที่คอยรับบริการด้านความ ยุติธรรมจากภาครัฐ เป็นเหตุให้เมื่อเกิดความขัดแย้ง หรือมีการกระทำผิดขึ้น ประชาชนส่วนใหญ่จะไม่ เข้ามายุ่งเกี่ยวกับปัญหาแม้ว่าจะเกิดขึ้นภายในชุมชน ของตนเอง แต่กลับปล่อยให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเพียง ฝ่ายเดียว อีกทั้งการบริหารจัดการความยุติธรรม โดยการไกล่เกลี่ยของคนในชุมชนด้วยกันเองนั้น คือการส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งและ สามารถจัดการตนเองได้ (จักรกริณัฐ ทอดสูงเนิน และอรันันท์ กลั่นทุระ, 2557, หน้า 98-113)

การให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการ กระบวนการยุติธรรม ผ่านวิถีชีวิต วัฒนธรรมชุมชน ประเพณี ความเชื่อ ทำให้เกิดความศรัทธาของ ชุมชนที่มีต่อระบบยุติธรรม ซึ่งแต่ละชุมชนมีวิถีชีวิต และวิธีการในการจัดการความยุติธรรมแตกต่างกัน เช่น ในศาสนาอิสลามชาวไทยมุสลิม ไม่สนับสนุน ให้เกิดความแตกแยกและยินยอมให้ฝ่ายที่สร้าง ความขัดแย้งกลับเข้ามาคืนดีกัน และในศาสนา คริสต์ภายในโบสถ์หรือวิหารจะมีห้องที่ใช้สำหรับ สารภาพบาป เพื่อทำให้ผู้กระทำผิดรู้สึกสำนึกผิด และปรับปรุงตัวฟื้นฟูความสัมพันธ์อันดีที่เคยมี ต่อกันกลับคืนมา (อุทัย ปริญญาสุทธินันท์, 2556, หน้า 69-97) ในปัจจุบันประเทศไทยมี อปท. จำนวน 7,852 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด (อบจ.) 76 แห่ง องค์การบริหารส่วน ตำบล (อบต.) 5,333 แห่ง เทศบาล 2,441 แห่ง

กรุงเทพมหานคร 1 แห่ง และเมืองพัทยา 1 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2560) องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทในการส่งเสริม และ สนับสนุนการจัดการศึกษาของรัฐในด้านต่างๆ เช่น ด้านงบประมาณและทรัพย์สินด้านการพัฒนา หลักสูตร และกระบวนการเรียนการสอน ด้านการ ระดมผู้รู้ในชุมชน ให้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียน การสอน

ข้อมูลที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนั้น เป็นแนวทาง เพื่อที่จะนำไปสู่การจัดการความยุติธรรมในชุมชน โดยเน้นไปที่การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง ซึ่งเป็นวิธีการที่สามารถดึงชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการบริหารจัดการกระบวนการยุติธรรม ซึ่งใน คณะกรรมการยุติธรรมระดับตำบลนั้น จะมีตัวแทน ของแต่ละภาคส่วนเข้าร่วมเป็นกรรมการเพื่อ ร่วมกันให้ข้อมูลในด้านต่างๆ การเจรจาไกล่เกลี่ยนั้น เป็นสิ่งที่ได้ผลและเป็นที่ยอมรับ ทำให้ภาครัฐ ประหยัดงบประมาณในการบริหารจัดการกระบวนการ ยุติธรรม เนื่องจากชุมชนสามารถแก้ไขปัญหาด้วย ตนเองได้ ทำให้สามารถลดปริมาณคดีที่จะเข้าสู่ กระบวนการศาลได้เป็นอย่างดี

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาดี อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นองค์กรที่ได้รับการ สนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาล ในการจัดตั้งเป็น ศูนย์บริหารจัดการกระบวนการยุติธรรมภายใน ตำบล และเป็นศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลที่ประสบ ความสำเร็จและสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้ง ภายในชุมชนโดยใช้การเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งผลที่ได้ คือการทำให้ทุกฝ่ายเกิดความรู้สึก ชนะ-ชนะ และ รับผลประโยชน์ร่วมกัน (สำนักงานยุติธรรมจังหวัด



ภาพสินธุ์, 2559)

จากความสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท นโยบายในการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชน และผลดำเนินการของศูนย์ยุติธรรมตำบลนาดีนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษากระบวนการดำเนินงาน และสาเหตุที่ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ยุติธรรมตำบลนาดีประสบผลสำเร็จ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสำหรับหน่วยงานหรือบุคคลที่ต้องการนำความรู้ประสบการณ์ และปัจจัยความสำเร็จของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาดีไปปรับใช้เพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และปัจจัยที่ส่งผลให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาดีประสบความสำเร็จ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเป็นการวิจัยแบบกรณีศึกษา (Single case study) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย 2 วิธีผสมผสานกัน ได้แก่ การวิจัยเอกสาร (Document Research) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือตำรา เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการวิจัยภาคสนาม (field research) โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-dept Interview) การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (participant

observation) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ (interview protocol) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ คณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาดี จำนวน 8 คน คู่กรณีที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ จำนวน 10 คน และคู่กรณีที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 21 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ

โดยการนำข้อมูลจากการศึกษาตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงตรรกะ (analytic induction) และการวิเคราะห์หาสาเหตุและผลลัพธ์ (cause and effect analysis) ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง มาร่วมวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อค้นหาและสร้างข้อสรุปถึงปัจจัยของความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

4. สรุปผลการวิจัย

1. กระบวนการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาดี ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาดี จัดตั้งขึ้นและดำเนินการโดยเป็นไปตามโครงการขับเคลื่อนการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรม เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยใช้แนวคิดและหลักการแก้ปัญหาแบบ “แก้ไขปัญหามิใช่ชุมชนโดยใช้ชุมชน” กล่าวคือ การทำให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรม และมีความเท่าเทียมกัน โดยลดความเหลื่อมล้ำด้านความเป็นธรรมทางสังคม รัฐบาลจึงให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อเป็น



รากฐานในการจัดการปัญหาความขัดแย้งหรือข้อพิพาทในชุมชน

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาดี ดำเนินการโดยคณะกรรมการของศูนย์ ประกอบด้วย ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ผู้นำชุมชนกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนชาวบ้าน ตลอดจนข้าราชการในพื้นที่ ซึ่งตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการใช้แนวคิดและหลักการแก้ปัญหาแบบ “แก้ไขปัญหในชุมชนโดยใช้ชุมชน”

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาดี มีการดำเนินงานที่โดดเด่น มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของประชาชนในตำบลนาดี ซึ่งมีการดำเนินงานที่แตกต่างจากศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลอื่นๆ ดังนี้

1.1 กำหนดให้คณะกรรมการทุกคนร่วมเป็นตัวกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เนื่องจากคณะกรรมการแต่ละคนเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในแต่ละสาขาที่แตกต่างกัน การที่ให้คณะกรรมการทุกคนร่วมเป็นตัวกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะทำให้ได้ข้อเสนอแนะที่หลากหลาย เป็นทางเลือกใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการเจรจาไกล่เกลี่ยได้

1.2 คณะกรรมการทุกคนพร้อมคู่พิพาทจะร่วมลงพื้นที่จริง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่มาใช้ในการประกอบการเจรจาไกล่เกลี่ย อันจะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

1.3 การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่กรณีสามารถให้บุคคลที่ตนเองให้ความนับถือและ

ไว้วางใจเข้าร่วมในการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ เช่น ญาติ พี่น้อง ประชาชนชาวบ้าน เป็นต้น

1.4 ใช้วิธีการแยกเจรจา กล่าวคือ ในกรณีที่คู่พิพาทมีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรง คณะกรรมการจะใช้วิธีแยกเจรจา เพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า เมื่อได้ข้อมูลจากการเจรจาของแต่ละฝ่ายแล้ว คณะกรรมการจะนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์เพื่อเสนอทางเลือกที่คู่พิพาทได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน

2. ปัจจัยที่ส่งผลให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาดีประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยปัจจัยด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ และประสบการณ์ วางตัวเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่มีอคติกับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับคู่พิพาท ไม่เรียกรับสินบนกับคู่กรณี สามารถควบคุมสถานการณ์ในการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ดี และเสนอทางเลือกไขปัญหาข้อขัดแย้งที่เหมาะสมให้แก่คู่พิพาทได้พิจารณา ส่งผลให้คู่พิพาทพึงพอใจและยุติข้อพิพาทลง

2.2 ปัจจัยด้านทุนทรัพย์ในการเจรจาไกล่เกลี่ยในส่วนปัจจัยด้านทุนทรัพย์ในการเจรจาไกล่เกลี่ย จะเกี่ยวข้องในกรณีของความขัดแย้งเรื่องหนี้สิน และมรดก หากเป็นกรณีขัดแย้งเรื่องหนี้สินหรือมรดกที่มีมูลค่าไม่สูงมากจะสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยให้สำเร็จได้ แต่หากเป็นกรณีขัดแย้งเรื่องหนี้สินหรือมรดกที่มีมูลค่าสูงการเจรจา ไกล่เกลี่ย



จะไม่ประสบความสำเร็จหรือประสบความสำเร็จได้น้อย

2.3 ปัจจัยด้านสถานที่หรือบรรยากาศในการเจรจาไกล่เกลี่ย มีผลทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

2.4 ปัจจัยด้านคู่พิพาท ความพร้อมที่จะรับฟังอีกฝ่ายโดยไม่ถือคติ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จอยู่พอสมควร ทั้งนี้ หากคู่กรณีมีความจริงใจที่จะแก้ไขข้อขัดแย้งร่วมกัน และยินยอมที่จะเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความสมัครใจจะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง

2.5 ปัจจัยด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย กระบวนการไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาดีมีส่วนช่วยส่งเสริมให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรม ส่งผลให้คู่พิพาทสามารถเจรจาตกลงกันได้ โดยเฉพาะการกำหนดให้คณะกรรมการทุกคนร่วมเป็นตัวกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งจะทำให้ได้ข้อเสนอแนะที่หลากหลาย เป็นทางเลือกให้แก่คู่พิพาท มีผลทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จสูง

2.6 ปัจจัยด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การที่หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาไกล่เกลี่ยให้การสนับสนุนศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาดี มีผลทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จพอสมควร

3. ปัญหาและอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ประสบผลสำเร็จ มีดังนี้ 1) มีบุคลากร

ด้านกฎหมายไม่เพียงพอ ซึ่งในบางกรณีต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเข้ามาช่วยเหลือ จึงจะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ 2) มีบุคลากรด้านธุรการไม่เพียงพอ เนื่องจากปัจจุบันมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว 3) ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ย เป็นต้น 4) ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยและประชาชนในชุมชนส่วนใหญ่ขาดการอบรมความรู้ด้านกฎหมายใหม่ๆ ส่งผลให้การเจรจาไกล่เกลี่ยในบางกรณีไม่ประสบผลสำเร็จ

5. อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายในประเด็นต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. กระบวนการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาดี จากผลการวิจัยข้างต้น ทำให้เกิดข้อค้นพบใหม่ของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งมีความแตกต่างจากแนวคิดของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ การให้คณะกรรมการทุกคนร่วมกันทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะที่หลากหลาย เป็นทางเลือกใหม่ๆ ซึ่งผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ และประสบการณ์ วางตัวเป็นกลาง และเสนอทางแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งที่เหมาะสมให้แก่คู่พิพาทได้พิจารณา ส่งผลให้คู่พิพาทพึงพอใจและยุติข้อพิพาทลง ซึ่งนับว่าเป็นลักษณะการดำเนินงานที่โดดเด่น มีประสิทธิภาพ



เป็นที่ยอมรับของประชาชนในตำบลนาดี

2. ปัจจัยที่ส่งผลให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ จากผลการวิจัยเห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาดี ประสบความสำเร็จ ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ย ปัจจัยด้านทุนทรัพย์ในการเจรจาไกล่เกลี่ย ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านคู่พิพาท ปัจจัยด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย และปัจจัยด้านหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิดา เพ็ญทรัพย์ (2555) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยคดีฟ้องหย่าของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง คือ ปัจจัยด้านคู่ความ ปัจจัยด้านมูลเหตุของการฟ้องคดี ปัจจัยด้านข้อเรียกร้อง ปัจจัยด้านทุนทรัพย์ของคดี ปัจจัยด้านผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ปัจจัยด้านรูปแบบของการไกล่เกลี่ย

นอกจากนี้ ผลการวิจัยที่ได้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริ ขาวสำอางค์ (2558) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบไปด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธ์ เช่น การรับฟังข้อเท็จจริงถึงที่มาของปัญหาจากคู่กรณีแต่ละฝ่ายอย่างตั้งใจและแสดงความเป็นห่วงเป็นใยเอื้อเช่นกัลยาณมิตร ปัจจัยเกี่ยวกับทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ยของผู้ประนีประนอม เช่น การแยกการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี เพื่อรักษาความลับของทั้งสองฝ่าย ปัจจัยเกี่ยวกับเวลา เช่น ควรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีระยะเวลาเพียงพอสำหรับการศึกษาข้อมูลหรือข้อเท็จจริง ปัจจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย เช่น การชี้แจงถึงข้อดีข้อเสีย

รวมถึงเป้าหมายในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจที่ตรงกัน ปัจจัยเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของผู้ประนีประนอม เช่น การตรวจสอบข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ ปัจจัยเกี่ยวกับความรู้เฉพาะทาง เช่น ความรู้ด้านการแพทย์ ความรู้ด้านข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยเกี่ยวกับคู่ความแต่ละฝ่าย เช่น อายุ เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ปัจจัยเกี่ยวกับเงื่อนไขการพิจารณาจ่ายเงิน

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะมีหลายปัจจัย แต่ปัจจัยด้านผู้ทำหน้าที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมาก การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะสำเร็จหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยเป็นสำคัญ ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ จะมีความสำคัญรองลงมา

6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายควรมีกฎหมายหรือระเบียบที่จัดให้มีสวัสดิการแก่ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้มีการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลขึ้น ทุกตำบลทั่วประเทศ เพื่อให้คนในชุมชนได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในชุมชนของตนเองและยังเป็นการลดจำนวนคดีที่จะเข้าสู่กระบวนการทางศาล

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาดี ควรเพิ่มบุคลากรด้านกฎหมายและด้านธุรการเพื่อให้สามารถบริการ

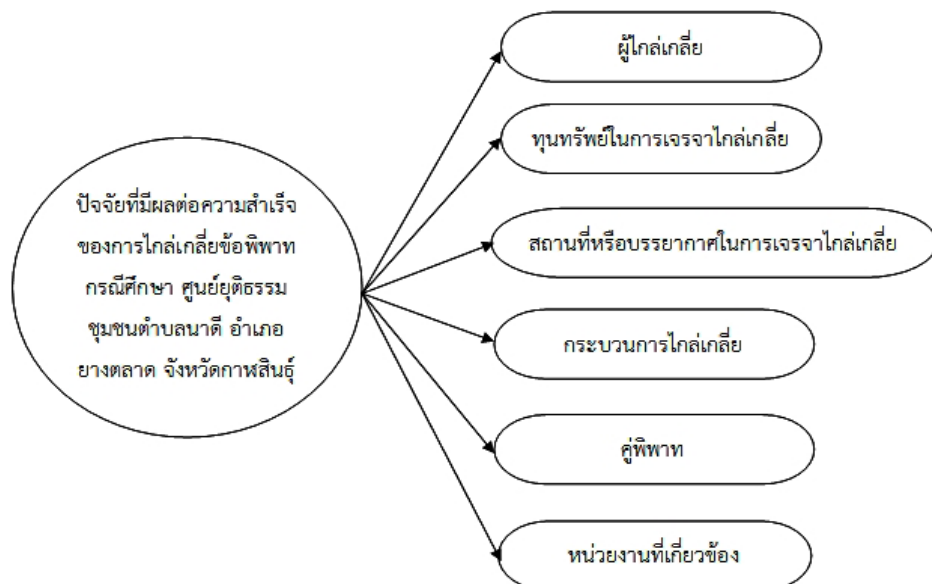


ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรจัดฝึกอบรมสร้างความรู้ด้านกฎหมายใหม่ๆ แก่ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยอย่างสม่ำเสมอ และจัดให้มีระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้ในด้านต่างๆ และง่ายต่อการสืบค้นข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจต้องการนำข้อมูลไปศึกษา

3. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในประเด็นความพึงพอใจของคู่พิพาทที่มีต่อการทำหน้าที่ของผู้เจรจาไกล่เกลี่ย ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลและควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลและกระบวนการการดำเนินงานของหน่วยงานด้านยุติธรรมแบบอื่น ที่ยังไม่ได้ทำการวิจัยในครั้งนี้

7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

จากการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ตำบลนาดี อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงวิธีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยใช้แนวคิดและหลักการแก้ปัญหาแบบ “แก้ไขปัญหามุมชนโดยใช้ชุมชน” ทำให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรม และมีความเท่าเทียมกัน โดยลดความเหลื่อมล้ำ ด้านความเป็นธรรมทางสังคม ตลอดจนเป็นฐานข้อมูลให้กับชุมชนอื่น ในการวางแผนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อเป็นรากฐานในการจัดการปัญหาความขัดแย้งหรือข้อพิพาทในชุมชน ได้อย่างเหมาะสมกับบริบทในพื้นที่ ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับ



เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2560). *ข้อมูลทั่วไป*. เข้าถึงได้จาก <https://ele.dla.go.th/public/orgInfo01.do>
- จักรกริณัฐ ทอดสูงเนิน และอรนันท์ กลันทปุระ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน กรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 40(1), 98-113.
- ชลธิดา เพิ่มทรัพย์. (2555). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยคดีฟ้องหย่า: ศึกษาศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริ ขาวสำอางค์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางการแพทย์ของศาลจังหวัดนนทบุรี*. (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานยุติธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์. (2559). *คู่มือการจัดตั้งและดำเนินงานศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล*. กาฬสินธุ์: สำนักงานยุติธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์.
- อุทัย ปริญญาสุทธินันท์. (2556). การจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ของชุมชนควนโส. *วารสารวิจัยสังคม*, 36(2), 69-97.

