

ประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอในประเทศไทย

Efficiency in Mediation of District Offices in Thailand

วรรณพงษ์ วิไลรัตน์ และสมาน งามสนิท

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 4 ประการคือ (1) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคตามสภาพที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบันของระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอ (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทของอำเภอ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอ (4) เพื่อเสนอรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอในประเทศไทยที่มีประสิทธิภาพซึ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ (1) เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 30 คน และ (2) เก็บข้อมูลจากการสนทนากลุ่มเฉพาะ กับผู้ร่วมสนทนากลุ่ม 1 กลุ่ม จำนวน 6 คน โดยใช้เครื่องมือได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง และการกำหนดประเด็นคำถามที่ใช้ในการสนทนาแบบกลุ่มเฉพาะ แล้ววิเคราะห์ข้อมูลนี้ด้วยวิธีการพรรณนา ส่วนในการวิจัยเชิงปริมาณใช้กลุ่มตัวอย่างจากการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจำนวน 303 ตัวอย่าง และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้สถิติ Multiple Regression Analysis วิเคราะห์การถดถอยพหุ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ควรนำมาใช้ในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทของอำเภอมี 6 ปัจจัยประกอบด้วย (1) ภาวะผู้นำ (2) การวางแผนกลยุทธ์ (3) คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย (4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (5) การบริหารทรัพยากรในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและ (6) การประชาสัมพันธ์ซึ่งสามารถนำมากำหนดเป็นรูปแบบหรือแนวทางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอต่อไป

คำสำคัญ: การบริหาร, ประสิทธิภาพ, การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, อำเภอ

Abstract

The objectives of this mixed method research were: (1) to study the problems of the present context of mediation of the districts, (2) to study the efficiency of mediation of the districts, (3) to study factors affecting the efficiency of mediation of the districts and, (4) to propose a model of effective mediation of the districts. The research methodology was a mixed method combining qualitative and quantitative research methods. The qualitative research collected data from 30 key informants and from a focus group discussion with 6 participations, analyzing data by descriptive interpretation. The quantitative research collected data from 303 samples by questionnaires, analyzing data by descriptive statistics such as frequency, percentile, mean and standard deviation. Multiple regression was used to test hypothesis. Factors affecting the efficiency of mediation that should be used for dispute settlement of

Districts included 6 factors; (1) Leadership (2) Strategic planning (3) Attributes of mediators(4) Man (5) Material and (6) Public relations that should be set as a mediation guideline for the districts.

Keywords: administration, efficiency, mediation, district

ความนำ

อำเภอมีหน้าที่ในการบริหารราชการแผ่นดินในส่วนภูมิภาค ซึ่งสถานะทางกฎหมายเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 โดยได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของอำเภอที่สำคัญคือการไกล่เกลี่ยหรือจัดให้มีการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม ซึ่งเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันทั้งทางแพ่งและทาง ทำให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการนโยบายของรัฐบาลและรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่

โดยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้งของประชาชน คือรูปแบบหนึ่งในการระงับข้อพิพาท ซึ่งการระงับข้อพิพาทมีความหมายคือวิธีการใด ๆ ที่จะนำไปสู่การยุติข้อพิพาทอันมีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การใช้กำลังในการระงับข้อพิพาท การใช้สิทธิตามกฎหมาย หรือการแบ่งผลประโยชน์ เป็นต้น โดยวิธีที่สำคัญที่เป็นทางเลือก อีกวิธีหนึ่งในการระงับข้อพิพาทคือ “การไกล่เกลี่ย” ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการแบ่งผลประโยชน์ ซึ่งหลักการที่สำคัญของการไกล่เกลี่ยคือการเจรจาที่มีบุคคลที่สามช่วยเหลือในการเจรจาและเป็นความสมัครใจของกลุ่มพิพาทเอง และมีดำเนินการที่เป็นความลับ (Bercovitch, 2007, p. 12) โดยการแก้ไขข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยมีส่วนสำคัญที่ทำให้การเจรจาง่ายขึ้น และไม่ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างคู่พิพาทเสียไป การระงับข้อพิพาทเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย และเป็นความลับ แต่กระนั้นข้อเสียของการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการนี้คือ การไกล่เกลี่ยจะต้องใช้บุคคลที่สามเข้ามาดำเนินการ ผลของ

สัญญาอาจจะไม่มีการปฏิบัติตาม และความสำเร็จจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของผู้ไกล่เกลี่ยเท่านั้นเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2554, หน้า 7) ซึ่งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของไทยแต่เดิมไม่มีบทบัญญัติตามกฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ แต่ก็ได้มีการใช้ระบบการไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ไขและระงับข้อพิพาทที่เกิดในสังคมไทยมาตลอด เช่น การไกล่เกลี่ยระดับหมู่บ้านหรือชุมชนขนาดเล็ก โดยผู้ที่มีบทบาทคือพระสงฆ์ ผู้นำในหมู่บ้าน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือผู้อาวุโส เป็นต้น แต่ในปัจจุบันสังคมมีความสลับซับซ้อนขึ้น รัฐจำเป็นต้องมีกฎหมายเข้ามาจัดระเบียบของสังคม แต่การไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทก็ยังคงมีใช้อยู่จนถึงปัจจุบัน โดยมีองค์กรเข้ามาเกี่ยวข้องหลายองค์กร โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐที่มีบทบาทและทวีความสำคัญมากขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสามารถลดปัญหาความขัดแย้งที่จะเป็นคดีความสู่กระบวนการยุติธรรม เพื่อไม่ให้ไม่เกิดคดีชั้นศาลพร้อมทั้งระงับข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (มนตรี ศิลปมหาบัณฑิต, 2550, หน้า 68)

การดำเนินการใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคธุรกิจจะต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการดำเนินการแก้ไขข้อขัดแย้งด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอ เพราะปัจจุบันการระงับข้อพิพาทกระแสหลักที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นในกระบวนการคือ การระงับข้อพิพาทโดยการใช้สิทธิตามกฎหมาย เช่น การใช้สิทธิทางศาล เพราะกระบวนการดังกล่าวมีวิธีพิจารณาที่ชัดเจน และมีกฎหมายรองรับรวมถึงการมีบุคคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนเชื่อว่าสามารถทำให้

ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นนั้นระงับได้จริง แต่กระนั้น ผลของการนิยมใช้กระบวนการในการระงับข้อพิพาทดังกล่าวก็ส่งผลให้มีคดีค้างพิจารณามาก และนอกจากนั้นข้อเสียบางประการของการดำเนินกระบวนการดังกล่าว เช่น มีการเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีที่สูง ความยุติธรรมอาจไม่ตรงกับความต้องการของกลุ่ม ความสัมพันธ์ระหว่างคู่พิพาทจะเสียไป และการดำเนินการไม่มีความลับ เป็นต้นอันส่งผลให้เกิดความคิดที่จะหาวิธีการที่จะระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการอื่นนอกจากการระงับข้อพิพาทในกระแสหลักดังกล่าว นั่นก็คือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (กิตติพงษ์ กิตติยารักษ์, 2545, หน้า 32) ซึ่งเชื่อมโยงโดยตรงกับอำนาจหน้าที่ของอำเภอซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการดูแลรักษาความสงบตลอดจนแก้ไขข้อขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ และได้ระบุไว้อย่างชัดเจนในกฎหมายให้อำเภอมีหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งถือเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกนอกจากการใช้สิทธิทางศาล ดังนั้นการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอจึงต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สูงสุดในการลดและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของประชาชนในระดับพื้นที่ ซึ่งย่อมส่งผลให้รัฐได้ประโยชน์ทั้งในด้านความมั่นคง และภาระด้านงบประมาณของรัฐที่ต้องนำไปดูแลคดีที่ค้างพิจารณาในศาลมาก และที่สำคัญยังทำให้วัตถุประสงค์ของรัฐในการแก้ไขความขัดแย้งของประชาชนไม่สามารถบรรลุได้ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ เช่น Millet (1964) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าประสิทธิภาพไว้ว่า “ประสิทธิภาพคือ ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และจะได้รับผลกำไร จากการปฏิบัติงานนั้นด้วย” โดยในมุมมองของรัฐ ผู้เขียนเห็นว่ากำไรของรัฐคือความเชื่อมั่นยอมรับจากประชาชนนั่นเอง

แต่กระนั้นกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ได้ดำเนินการโดยอำเภอต่าง ๆ ซึ่งมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งทางแพ่งและ

ทางอาญาจำนวน 2,586 เรื่อง ทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2556 และจำนวน 3,217 เรื่อง ในปี พ.ศ. 2555 แม้ภาครัฐจะมีการสนับสนุนงบประมาณลงมาเป็นจำนวน 42 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2555 และ พ.ศ. 2556 สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อดำเนินการในส่วนนี้ แต่จากประสบการณ์ของผู้วิจัยเห็นว่าการดำเนินการเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะในด้านบุคลากร ระบบการบริหารงาน หรือทรัพยากร ด้านเครื่องมือ หรือวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนนโยบายของรัฐบาล หรือค่านิยมขององค์กร ยังขาดความพร้อมส่งผลให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยอำเภอเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือและไม่ค่อยมีการเข้ามาใช้บริการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอเท่าที่ควร โดยมีปัจจัยหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่กระนั้นทางอำเภอยังขาดปัจจัยต่างเหล่านี้ เนื่องด้วยไม่มีการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจในองค์กร ทำให้วัสดุอุปกรณ์ในการสนับสนุนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขาดแคลน รวมไปถึงบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านนี้ก็ขาดองค์ความรู้ที่จำเป็นในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบกับขาดความตระหนักในหน้าที่ในการปฏิบัติงานแก้ไขความขัดแย้งของประชาชน และขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้เข้าใจกระบวนการและข้อดีของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยอำเภอ เป็นต้น ซึ่งด้วยหลาย ๆ เหตุผลเหล่านี้ทำให้ในปัจจุบัน กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอยังไม่ได้รับการยอมรับจากประชาชนว่าเป็นทางเลือกในการระงับข้อพิพาทที่ดีโดยไม่ต้องไปขึ้นศาลนั่นเอง ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในอำนาจหน้าที่ของอำเภอ จึงจะดำเนินการศึกษาในเรื่องประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอในประเทศไทย ทั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติ ทั้งในทางวิชาการและทางปฏิบัติต่อไป

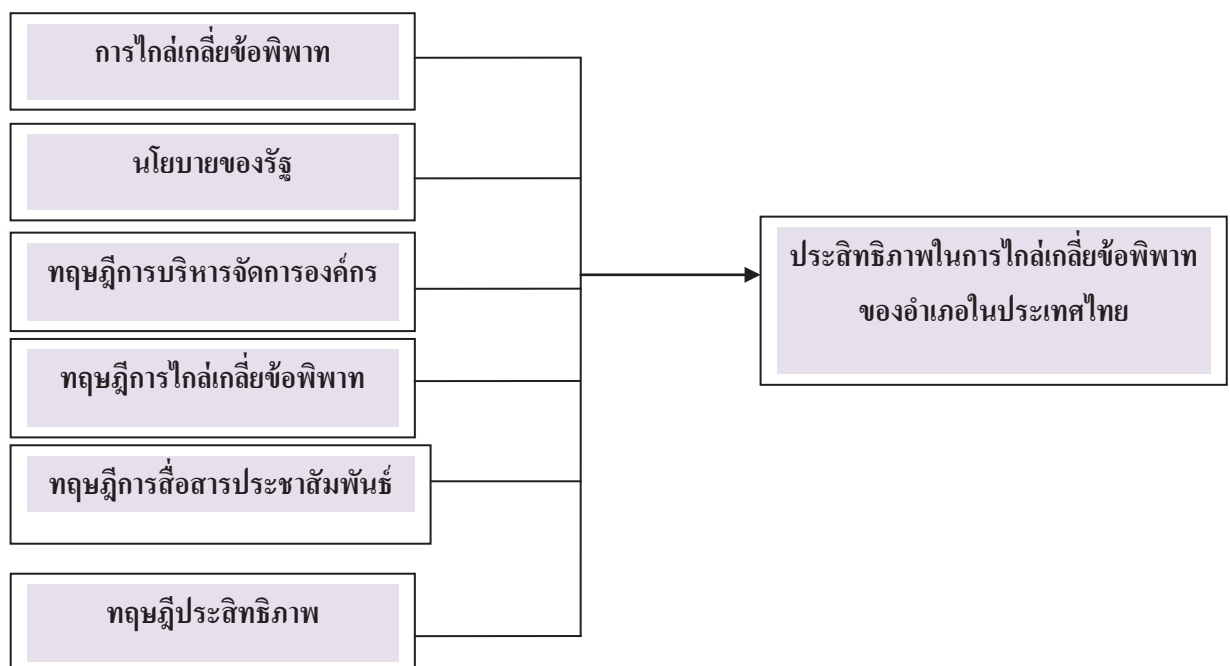
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคตามสภาพที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบันของระบบการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของอำเภอ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของอำเภอ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของอำเภอ
4. เพื่อเสนอรูปแบบการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของอำเภอในประเทศไทยที่มีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของอำเภอในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ออกแบบการกำหนดกรอบแนวคิดไว้เบื้องต้นในภาพรวมเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยครอบคลุมตัวแปรที่สำคัญบาง

ประการที่เชื่อว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารจัดการการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของอำเภอ โดยการศึกษาประยุกต์แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากผลงานวิจัยและแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่าน เช่น แนวคิดทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546) แนวคิดทฤษฎีกระบวนการบริหาร (Gulick & Urwick, 1937) หรือ การจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Taylor, 1997) มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการศึกษาประสิทธิภาพในการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของอำเภอ โดยตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องทั้งตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ) และตัวแปรตามจะบรรจุอยู่ในแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบการไถ่เกี้ยวของอำเภอในภาพรวมได้ ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้จะมีการตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย และสมมติฐาน รวมไปถึงตัวแปรที่จะศึกษา โดยจะใช้รูปแบบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method) ซึ่งจะเริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research method) โดยมีการออกแบบสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (key-informants) และออกแบบประเด็นหัวข้อในการสนทนากลุ่มเฉพาะ (focus-group discussion) เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ร่วมสนทนา จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยเชิงคุณภาพ 2 กลุ่มหลักมารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แบบอุปนัยและการตีความ และนำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา ขั้นตอนต่อมาผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพมาเป็นแนวทางในการทำวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research method) โดยการออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยหาขนาดตัวอย่างประชากรจากทุกอำเภอจากจังหวัดใหญ่ในแต่ละภาค จำนวน 5 ภาค จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น ความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติทั้งสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) และสถิติอ้างอิง (inferential statistics) เพื่อวิเคราะห์และหาข้อสรุป ขั้นตอนต่อไปผู้วิจัยก็จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณทั้งที่มีความสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกัน เพื่อยืนยันข้อค้นพบ หาข้อสรุปและข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้การวิจัยแบบผสม ดังนั้นประชากรและกลุ่มตัวอย่างจะมีทั้งประชากรในการวิจัย

เชิงปริมาณ และประชากรในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยจะมีกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามทั้งการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้เชี่ยวชาญเป็นรายบุคคล และการจัดสนทนากลุ่ม โดยผู้วิจัยพิจารณาดำเนินการเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกจากบุคคลากรที่เห็นว่ามีประสบการณ์และมีหน้าที่ในการใกล้เคียงข้อพิพาทของอำเภอ รวมไปถึงผู้ที่เกี่ยวข้องและได้เคยสัมผัสการใกล้เคียงข้อพิพาทของอำเภอ โดยเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย 2 กลุ่มหลัก ได้แก่

กลุ่มที่ 1 เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (key-informants) จำนวน 30 คน จาก อำเภอต่างๆ ใน 5 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคอีสาน ภาคใต้ และภาคตะวันออก โดยเลือกตัวอย่างมา ภาคละ 3 อำเภอ ๆ ละ 2 คน ได้แก่ (1) นายอำเภอ จำนวน 15 คน (2) ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานใกล้เคียงข้อพิพาท จำนวน 15 คน

กลุ่มที่ 2 เก็บข้อมูลจากการสนทนากลุ่มเฉพาะ (focus-group discussion) กับผู้ร่วมสนทนากลุ่ม 1 กลุ่ม มีจำนวน 6 คน ประกอบด้วยตัวแทนจากผู้ที่เกี่ยวข้องและมีประสบการณ์ในการใกล้เคียงข้อพิพาทของอำเภอ เช่น (1) ผู้ร้องเรียน (2) ผู้ใกล้เคียงข้อพิพาท (3) ปลัดอำเภอผู้มีประสบการณ์ด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท (4) กำนัน (5) ผู้ใหญ่บ้าน และ (6) อัยการ โดยการจัดสนทนากลุ่มเฉพาะ จะดำเนินการในพื้นที่ตำบลหัวไผ่ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกบุคคล เข้าร่วมในการประชุมสนทนากลุ่ม ได้เลือกโดยเจาะจงบุคคลซึ่งมีคุณลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญที่เคยมีประสบการณ์ในด้านการใกล้เคียงข้อพิพาทของอำเภอ รวมไปถึงผู้ที่มีความเกี่ยวข้องและเคยสัมผัสกับการใกล้เคียงข้อพิพาทของอำเภอ จำนวน 1 กลุ่ม จำนวน 6 คน ณ ชั้น 2 หอประชุมอำเภอมหาราช โดยใช้ประเด็นหัวข้อการสนทนากลุ่ม เพื่อศึกษาข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

2. การวิจัยเชิงปริมาณ

ในการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประกอบด้วย บุคลากรของอำเภอที่รับผิดชอบงานด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ พนักงานราชการหรือลูกจ้างอำเภอละ 3 คน ที่ปฏิบัติงานในที่ว่าอำเภอต่าง ๆ จำนวน 878 อำเภอทั่วประเทศ (ข้อมูล ณ 21 ธันวาคม 2556) โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างจากทุกอำเภอใน 5 จังหวัดใหญ่ที่คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงในแต่ละภาค ได้แก่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดชลบุรี รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ 303 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และการกำหนดประเด็นคำถามในการสนทนากลุ่มเฉพาะ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทของอำเภอ โดยมีวิธีการ ดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพสำหรับการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาทของอำเภอ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และการกำหนดประเด็นคำถามที่ใช้ในการสนทนากลุ่มเฉพาะ โดยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นใช้เป็นเครื่องมือประกอบในการตั้งคำถามในการสัมภาษณ์ โดยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบ่งออกเป็นตอน ๆ มีทั้งหมด 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ความรู้ และประสบการณ์ในการใกล้เคียงข้อพิพาทของอำเภอของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ปัญหาอุปสรรคในการใกล้เคียงข้อพิพาทของอำเภอในปัจจุบัน

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาทของอำเภอ

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาทของอำเภอ

ตอนที่ 5 รูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทของอำเภอที่มีประสิทธิภาพ

ส่วนการกำหนดประเด็นคำถามที่ใช้ในการสนทนากลุ่มเฉพาะเป็นการนำข้อมูลจากภาคสนามจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (key-informants) มาจัดเป็นระบบ กลุ่มข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และข้อมูลที่ได้จากการผู้ให้สัมภาษณ์นี้ จะนำไปเป็นแนวทางในการตั้งประเด็นคำถามสำหรับการจัดสนทนากลุ่ม ต่อไป ทั้งนี้แนวทางการตั้งประเด็นคำถามจะมีการพิจารณาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยอีกด้วย

2. การวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาทของอำเภอ คือ แบบสอบถาม เนื้อหาของแบบสอบถามมีองค์ประกอบอยู่ 5 ส่วนใหญ่ ๆ คือส่วนที่ 1 ได้แก่ ส่วนนำ ส่วนที่ 2 ได้แก่ ปัญหาอุปสรรคในการใกล้เคียงข้อพิพาท ส่วนที่ 3 ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ส่วนที่ 4 ได้แก่ ตัวแปรตาม ส่วนที่ 5 ได้แก่ รูปแบบของการใกล้เคียงข้อพิพาท และได้ทำการทดสอบเครื่องมือวัดและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบความแม่นยำหรือเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยโดยการแจกแบบสัมภาษณ์ให้กับผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลตอบกลับมา และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่มเฉพาะกับผู้ร่วมสนทนากลุ่ม โดยจะกำหนด

ประเด็นคำถาม และใช้วิธีการจดบันทึกข้อสรุปที่สำคัญด้วยตนเอง

ในการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้บริหารของอำเภอที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและเจ้าหน้าที่ของอำเภอที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ และพนักงานราชการหรือลูกจ้างจาก 101 อำเภอ ด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบกลับมา โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 303 ชุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนาบรรยายลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่ทำงาน และตำแหน่งงาน โดยการแจกแจงความถี่ (frequencies) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุดและค่าต่ำสุด

2. ใช้สถิติ regression analysis วิเคราะห์การถดถอยพหุ เพื่อทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตามหนึ่งตัว ตัวแปรอิสระต้องมีระดับการวัดเป็น interval scale ในการวิจัยนี้ตัวแปรอิสระได้แก่ ภาวะผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ คุณลักษณะผู้ไกล่เกลี่ย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารทรัพยากรในการไกล่เกลี่ย และการประชาสัมพันธ์ และตัวแปรตาม ได้แก่ ปริมาณผลผลิตของการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย การปฏิบัติมีความรวดเร็วและถูกต้องสมบูรณ์ และระดับความพึงพอใจของประชาชน มีระดับการวัดเป็น Interval Scale หรือคะแนนเช่นกัน

3. หาค่าความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

พบว่า มีปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอ หลายประการเช่น ขั้นตอนการดำเนินงาน มีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน การสนับสนุนของผู้บริหาร การติดตามประเมินผล บทบาทการทำงานและเรื่องความเชื่อถือของผู้ไกล่เกลี่ย และการให้ความสำคัญกับการไกล่เกลี่ย ไม่มีการพัฒนาศักยภาพหรือคุณลักษณะในการไกล่เกลี่ยให้กับผู้ไกล่เกลี่ยอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ การขาดความรู้และทักษะที่จำเป็นของเจ้าหน้าที่ สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ไม่พร้อม และการขาดการสื่อสารไปยังประชาชนส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ส่วนมากไม่ทราบว่าเมื่อเกิดข้อพิพาทแล้วสามารถนำข้อพิพาทมาเข้าสู่การไกล่เกลี่ยตามอำนาจหน้าที่ของอำเภอซึ่งมีผลบังคับในกระบวนการยุติธรรมในการบังคับคดีได้

ในเรื่องประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอ พบว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอในปัจจุบันยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอพิจารณาได้จากผลผลิตในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การปฏิบัติมีความรวดเร็ว และถูกต้องสมบูรณ์ และประชาชนรู้สึกพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอ พบว่า มี 6 ปัจจัย คือ (1) ภาวะผู้นำ (2) การวางแผนกลยุทธ์ (3) คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย (4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (5) การบริหารทรัพยากรในการไกล่เกลี่ย และ (6) การประชาสัมพันธ์

จากการศึกษาพบว่า รูปแบบในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอที่มีประสิทธิภาพ สามารถแบ่งรูปแบบออกเป็น 4 ด้าน พิจารณาได้ ดังนี้

1. ด้านการวางแผน ต้องมีการประเมินผลการดำเนินงาน หรือการแผนยุทธศาสตร์ให้เหมาะสม
2. ด้านบุคลากร แบ่งเป็น

2.1 ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำ มีความรู้ความ
น่าเชื่อถือในด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และให้การ
สนับสนุนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภออย่าง
เหมาะสม

2.2 ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่ดี
มีจรรยาบรรณในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความรู้ที่
จำเป็นแก่การไกล่เกลี่ย มีความเหมาะสมทั้งวัยวุฒิและ
คุณวุฒิ

2.3 เจ้าหน้าที่ที่ขังปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบ
พนักงานราชการ หรือลูกจ้าง ต้องเพียงพอ มีเวลาที่จะ
ติดตามกระบวนการไกล่เกลี่ยให้ลุล่วงไปด้วยดี
เหมาะสมต่อการทำหน้าที่เป็นฝ่ายธุรการของการ
ไกล่เกลี่ย และมีความรู้ที่จำเป็น เช่น กฎหมาย หรือการ
พิมพ์ เป็นต้น

3. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ต้องมีความพร้อม
ของสถานที่ ซึ่งจะต้องมีความเหมาะสมทั้งบรรยากาศ
และความกว้างขวาง และวัสดุอุปกรณ์จะต้องมีความ
พร้อมใช้งาน ทันสมัย และนำมาใช้เพื่อการไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาทตามวัตถุประสงค์

4. ด้านการสื่อสาร อำเภอต้องสื่อสาร
ประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจกับชุมชนถึงประ โยชน์ที่จะ
ได้รับจากกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอ

การอภิปรายผล

ผู้วิจัยจึงขอสรุปว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ที่ควรนำมาใช้ในการ
การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทของอำเภอมี 6 ปัจจัย ซึ่งเป็น
แนวทางหรือรูปแบบที่ชัดเจนซึ่งอำเภอต้องกำหนดขึ้น
และนำไปใช้ในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท เพื่อให้เกิด
ประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในอนาคต ได้แก่

1. ภาวะผู้นำ (leadership)
2. การวางแผนกลยุทธ์ (strategic planning)
3. คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย (attribute of mediators)

4. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (man)
5. การบริหารทรัพยากรในการไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาท (material)

6. การประชาสัมพันธ์ (public relations)
โดยผู้วิจัยได้เรียบเรียงและเรียกปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอเพื่อให้
ง่ายต่อการจดจำว่า “SLAMP” โดย “S” หมายถึง strategic
planning หรือการวางแผนกลยุทธ์ “L” หมายถึง
leadership หรือภาวะผู้นำ “A” หมายถึง attribute of
mediators หรือคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย “M” หมายถึง
man and material หรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับ
การบริหารทรัพยากรในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และ “P”
หมายถึง public relations หรือการประชาสัมพันธ์นั่นเอง
จากปัจจัยดังกล่าวสามารถนำมากำหนดเป็น
รูปแบบหรือแนวทางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ
อำเภอได้ 4 รูปแบบ คือ

1. รูปแบบด้านการวางแผนและประเมินผล
การที่จะสามารถดำเนินการในส่วนต่าง ๆ ได้
อย่างบูรณาการก็คือมีการประเมินผลการดำเนินการและ
วางแผนการดำเนินการในส่วนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น
เจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ และการสื่อสารอย่าง
เหมาะสม ดังนั้น อำเภอจะต้องมีรูปแบบในการ
วางแผนและประเมินผลการดำเนินการเพื่อการเตรียมการ
และพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างมีประสิทธิภาพ
2. รูปแบบด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการไกล่
เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วย

ผู้บริหาร

ผู้บริหารของอำเภอซึ่งก็คือนายอำเภอจะต้องมี
ความน่าเชื่อถือและแสดงถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีโดย
การส่งเสริมสนับสนุนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอ
อย่างเต็มความสามารถ

เจ้าหน้าที่

ต้องเป็นรูปแบบที่มีเจ้าหน้าที่ซึ่งจะปฏิบัติงาน
ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมถึงงานธุรการ

ทั่วไป จะต้องเป็นเจ้าของที่มีทักษะที่จำเป็นซึ่งจะต้องใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่นการพิมพ์ และด้านกฎหมาย เป็นต้น ประการต่อมาปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบต้องใช้เวลาและความตั้งใจกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังนั้นจะต้องมีคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรดังกล่าวไว้สำหรับปฏิบัติหน้าที่กรณีมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการเฉพาะ และมีคำตอบแทนที่เหมาะสม เช่น กรณีล่วงเวลา เป็นต้น

ผู้ไกล่เกลี่ย

นอกจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานราชการแล้ว เมื่อประชาชนมาใช้บริการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอที่ขาดเสียไม่ได้คือจะต้องมีผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยตัวผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความสามารถมีทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งปัจจัยนี้อำเภอสร้างให้มีได้คือการส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะดังกล่าวกับผู้ไกล่เกลี่ยโดยการฝึกอบรมและการคัดเลือกที่เหมาะสม

3. รูปแบบด้านวัสดุอุปกรณ์ และสถานที่

รูปแบบด้านทรัพยากร เช่น วัสดุอุปกรณ์ ต้องมีความเพียงพอต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้น ต้องพร้อมขณะเดียวกันต้องมีการพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อผลผลิตของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพ ต่อมาในส่วนของสถานที่ ต้องมีสถานที่ที่เหมาะสม มีห้อง โต๊ะ เก้าอี้เพียงพอและมีบรรยากาศเหมาะสม ยกเว้นกรณีไปไกล่เกลี่ยข้างนอกก็ต้องการยกอุปกรณ์อย่างอื่นไปสถานที่ใช้ข้างนอก ก็ต้องมีแผนการดำเนินการและมีการเตรียมการให้พร้อมทั้งสถานการณ์เหล่านั้น

4. รูปแบบด้านการสื่อสารกับประชาชน

รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอที่สำคัญการเข้าถึงชาวบ้านหรือการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นสิ่งอำเภอต้องทำอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นการดำเนินการสื่อสารไปยังประชาชนไม่ว่าด้วยช่องทางใด ๆ เช่น ป้ายไว้นิต วิทยูทูป หนังสือนิตพิมพ์ท้องถิ่น เป็นต้น

โดยอำเภอจะต้องสื่อสารประเด็นต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอ และประโยชน์ในกระบวนการยุติธรรม โดยเฉพาะการบังคับคดี เพื่อให้เกิดการรับรู้รับทราบของประชาชนให้เร็วและมากที่สุด และเมื่อประชาชนรับรู้มากพอแล้ว ก็จะส่งผลให้มีผู้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และรูปแบบในด้านนี้ก็จะต้องลดความจำเป็นลงไป แต่ในปัจจุบันรูปแบบนี้ถือเป็นสิ่งจำเป็นที่อำเภอต้องดำเนินการเพราะผู้ร่วมสนทนากลุ่มคิดว่าประชาชนยังไม่รับรู้รับทราบเกี่ยวกับบทบาทดังกล่าวของอำเภอเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาวิจัย ประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอในประเทศไทยผู้วิจัยขอเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอควรจัดฝึกอบรมบรรดาผู้บริหารของอำเภอและประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับแนวทางหรือรูปแบบการไกล่เกลี่ยที่เหมาะสมและควรนำไปใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. อำเภอควรมีการวางแผนการดำเนินงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภออย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำคัญในการวางแผนการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอต่อไป

3. ควรมีการประสานความร่วมมือกันเพื่อกำหนดนโยบาย และแผนปฏิบัติระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอ เพื่อให้การปฏิบัติตามนโยบายและแผน ได้บรรลุเป้าหมาย เช่น กระทรวงยุติธรรม สำนักอัยการสูงสุด กรมการปกครอง ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และ

องค์กรการปกครองท้องถิ่น ผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของอำเภอควรเสริมสร้างคุณลักษณะของผู้ไถ่เกี้ยว ให้กับผู้ที่ทำหน้าที่ในการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของอำเภอ โดยประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนผลการดำเนินงานและฝึกอบรมความรู้ด้านกฎหมาย หรือทักษะอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการไถ่เกี้ยวประนอมข้อพิพาทอย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง

5. อำเภอควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้รับผิดชอบงานไถ่เกี้ยวข้อพิพาทอย่างเพียงพอ และควรมีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อรับผิดชอบงานด้านการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทโดยเฉพาะ รวมทั้งควรมีการจัดสรรค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ (นอกเหนือจากค่าตอบแทนที่คณะกรรมการในการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทได้รับ) เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน

6. อำเภอต้องมีการสำรวจวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ในการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทให้มีความพร้อม เหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน รวมทั้งพัฒนาให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

7. อำเภอต้องสื่อสารถึงบทบาทหน้าที่ของอำเภอในเรื่องการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทกับประชาชนในพื้นที่ ผ่านช่องทางหลาย ๆ ช่องทาง เพื่อให้ประชาชนเกิดการรับรู้รับทราบบทบาทหน้าที่ในส่วนนี้ของอำเภอ และแสดงให้เห็นถึงข้อดีหรือประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อมาใช้บริการ

8. อำเภอควรจัดตั้งศูนย์ไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของอำเภอขึ้นในอำเภอต่าง ๆ โดยเป็นศูนย์กลางข้อมูลและการประสานงานในกระบวนการไถ่เกี้ยวข้อพิพาท ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการในลักษณะการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

จากผลจากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของอำเภอ
2. ศึกษาแผนยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ที่ควรนำมาใช้ในการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของอำเภอ
3. ศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการกระบวนการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของอำเภอกับหน่วยงานอื่นที่มีการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทเช่นเดียวกัน
4. ศึกษาผลกระทบต่อกระบวนการยุติธรรมขั้นต้นก่อนฟ้องเป็นคดีต่อศาลยุติธรรมอันเนื่องจากการดำเนินการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของอำเภอ
5. ศึกษาแนวทางการพัฒนาและการเสริมสร้างคุณลักษณะของผู้ไถ่เกี้ยวให้เกิดขึ้นในกระบวนการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของอำเภอ



เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2554). *คู่มือการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท*. กรุงเทพฯ: กองอาสารักษาดินแดน.
- กิตติพงษ์ กิตติยารักษ์. (2545). *กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์: ทางเลือกใหม่สำหรับกระบวนการยุติธรรมไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: พิมพ์อักษร.
- มนตรี ศิลป์มหบัณฑิต. (2550). *การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม, สำนักกระจับข้อพิพาท.

References

- Bercovitch, J. (2007). *Religion and mediation: The role of faith-based actors in international conflict resolution*. Christchurch, NZ: Martinus Publishers.
- Department of Provincial Administration. (2011). *Guide mediation and conciliation of disputes*. Bangkok: Volunteer Defense Corps. (in Thai)
- Gulick, L. & Urwick, L. (1937). *Papers on science of administration*. New York: Institute of Public Administration
- Kittiyarak, K. (2002). *Relational justice: A new way for the reconciliation process of Justice, Thailand*. Bangkok: The Research Fund (TRF). (in Thai)
- Lawsuwanarat, T. (2003). *Modern organizational theory* (2nd ed.). Bangkok: Pimaugsorn. (in Thai)
- Millet, D. (1964). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: Mc Graw - Hill Book.
- Silmahabundit, M. (2007). *Conflict management and dispute resolution*. Bangkok: Office of Justice, Office of Dispute Resolution. (in Thai)
- Taylor, F. W. (1997). *The Principle of scientific management*. New York: Dover Publications.

