

การเตรียมความพร้อมของผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท พ.ศ. 2562

Preparedness of Mediators according to the Dispute Mediation Act B.E. 2562

Received: March 31, 2023

Revised: March 31, 2023

Accepted: April 4, 2023

พงศ์ภัค วรรณาส และ เสกสรรค์ เครือคำ

โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Phongpark Wannaso and Seksan Khruakham

Royal Police Cadet Academy

บทคัดย่อ

กระบวนการยุติธรรมทางเลือกเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางสังคมที่ได้รับการส่งเสริมให้มีการนำมาใช้อย่างแพร่หลายมากขึ้นในปัจจุบัน แต่ในสังคมไทยยังคงมีปัญหาในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความพร้อมของผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และ 2. ศึกษาแนวทางการเตรียมความพร้อมที่เหมาะสมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน สำหรับงานวิจัยเชิงปริมาณมีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรผู้ขึ้นทะเบียนเพื่อทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 200 คน จากทั้งหมด 321 คนทั่วประเทศ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสบการณ์ จำนวน 5 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ และปัญหาของผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ด้านความรู้ความชำนาญอยู่ในระดับมาก โดยมีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มากที่สุด ด้านทักษะอยู่ในระดับมากมี โดยมีทักษะในการเจรจาต่อรองสูงที่สุด ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก โดยมีคุณลักษณะเรื่องการนำเสนอและการจัดลำดับความสำคัญของข้อพิพาทมากที่สุด การเตรียมความพร้อมต้องเตรียมทั้ง 3 ด้านคือ ความรู้ ทักษะ และความสามารถควบคู่กัน

คำสำคัญ: การเตรียมความพร้อม, ผู้ไกล่เกลี่ย, ยุติธรรมชุมชน

Abstract

Alternative dispute resolution has become increasingly popular in addressing social conflicts. However, in Thai society, there are still issues with implementing it effectively. Therefore, the objectives of this study are 1. to examine the readiness of mediators according to the DISPUTE MEDIATION ACT, B.E. 2562 (2019) and 2. to investigate appropriate preparation methods for mediators under the Act. This research utilized a mixed-methods approach. For the quantitative research, data was collected from a convenient sample of 200 registered mediators who are responsible for resolving disputes. They were selected from a total of 321 mediators nationwide. For the qualitative research, in-depth interviews were conducted with 5 experienced mediators. The results of the study indicate that the readiness levels of mediators in terms of knowledge, skills, abilities, and problems related to the DISPUTE MEDIATION ACT, B.E. 2562 (2019) are high. In particular, they possess a high level of legal

knowledge related to the Act and high levels of negotiating skills. Furthermore, their desired characteristics are also at a high level, particularly in terms of presentation and prioritization of issues. Preparation for mediators should cover all three areas: knowledge, skills, and abilities.

Keywords: Preparedness, Mediators, Community Justice

บทนำ

ปัญหาของกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย คือ ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการ การแก้ไขความขัดแย้งในสังคม ให้ความเป็นธรรมในทางกฎหมายแก่บุคคล โดยบุคลากรและองค์กรหรือสถาบันต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่ในการออกกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมาย ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานฝ่ายปกครอง ทหาร ตำรวจ ผู้พิพากษา พนักงานอัยการ หน่วยงาน ศาสนา กระทรวงยุติธรรม และกรมราชทัณฑ์ ปัญหากระบวนการยุติธรรมชั้นสอบสวน ได้แก่ ปัญหาประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมชั้นสอบสวน ปัญหาความเป็นกลางและอิสระของพนักงานสอบสวน ปัญหาการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของผู้ต้องหา ปัญหากระบวนการยุติธรรมชั้นศาล (ประดิษฐ์ แป้นทอง, 2558) หลากหลายปัญหาต้องการการแก้ไขเพื่อลดจำนวนคดีความ และการแก้ไข ปัญหา “คนล้นคุก” คดีส่วนใหญ่ คือ คดีอาชญากรรม ในเบื้องต้นปัญหานี้ต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชนในชุมชนในการเฝ้าระวังปัญหาอาชญากรรมในชุมชนด้วย และต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการฟื้นฟูผู้พ้นโทษ คนกลุ่มนี้เมื่อกลับไปยังชุมชนมักได้รับการต่อต้านหรือไม่เป็นที่ยอมรับของคนในชุมชน จึงจำเป็นที่จะต้องมีการตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชน (ศยช.) ที่มีคณะกรรมการทำหน้าที่ดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนโดยการรวมตัวกันเป็นเครือข่ายภาคประชาชนแบบการเป็นหุ้นส่วนในกระบวนการยุติธรรม และเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชน (ศยช.) จึงได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน โดยคำสั่งของผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อให้ความยุติธรรมอยู่ใกล้กับประชาชนมากที่สุด การทำงานของ ศยช. ต้องไม่คำนึงว่างานเป็นงานของใคร ต้องคำนึงถึงประโยชน์ประชาชนเป็นสำคัญ หน่วยงานในพื้นที่จังหวัดต้องมีการบูรณาการงานร่วมกัน เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลและส่งต่องานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน (กรรณิการ์ แสงทอง, 2561)

จากความสำคัญข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง “การเตรียมความพร้อมของผู้ไกล่เกลี่ยในกระบวนการยุติธรรมชุมชนตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท พ.ศ.2562” ทั้งนี้เพื่อจะได้เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยลดคดีในชั้นศาลอำนวยความสะดวกและรวดเร็วในขั้นตอนที่จะต้องดำเนินการต่อในชั้นศาล อีกทั้งยังช่วยประหยัดในเรื่องของสินทรัพย์ที่จะต้องเสียเป็นมูลค่าที่บางครั้งไม่อาจประเมินค่าได้ พร้อมกันนี้ยังเกิดการสร้างรูปแบบและแนวทางในการปฏิบัติการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในเบื้องต้นและได้วิธีการที่เหมาะสมและเกิดความยุติธรรมกับทุกฝ่ายที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นตามหลักกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพร้อมของผู้ไกล่เกลี่ยในกระบวนการยุติธรรมชุมชนตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท พ.ศ.2562
2. เพื่อศึกษาแนวทางการเตรียมความพร้อมที่เหมาะสมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยในกระบวนการยุติธรรมชุมชน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านวิธีวิทยา เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เชิงปริมาณเป็นการวัดระดับความพร้อมของผู้ใกล้เคียง ส่วนระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อให้ได้แนวทางในการเตรียมความพร้อมของผู้ใกล้เคียง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความพร้อมของผู้ใกล้เคียง พระราชบัญญัติใกล้เคียงข้อพิพาท 2562 ในกระบวนการยุติธรรมชุมชนประกอบด้วย ความพร้อมทางด้านทักษะ (skill) เป็นทักษะที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ใกล้เคียง ได้แก่ ความพร้อมในด้านการสื่อสารการแปลความ ด้านอารมณ์ของคู่พิพาท เป็นต้น และความพร้อมทางด้านความสามารถ (ability) ซึ่งในที่นี้หมายถึงความสามารถในการที่จะทำให้คดีความสำเร็จ ประหยัดทุนทรัพย์ และใช้ระยะเวลาได้เร็วในการใกล้เคียงที่จะเกิดขึ้นในแต่ละครั้ง และแนวทางการเตรียมความพร้อมที่เหมาะสมสำหรับผู้ใกล้เคียงในกระบวนการยุติธรรมชุมชน

3. ขอบเขตด้านประชากร คือผู้ที่ทำหน้าที่ในการใกล้เคียงข้อพิพาทระดับชุมชน จำนวนทั้งหมด 321 คนทั่วประเทศ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างสำหรับระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณที่เป็นผู้ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทของหน่วยงานรัฐจำนวน 50 คน และผู้ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทเอกชนจำนวน 50 คน โดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง สำหรับระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายจากจำนวนผู้ที่ทำหน้าที่ในการใกล้เคียงข้อพิพาทระดับชุมชนที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก และทำสัมภาษณ์กลุ่มย่อยอีกครั้งหนึ่ง

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือก ได้เลือกมาจากผู้ที่ทำหน้าที่ในการใกล้เคียงข้อพิพาทระดับชุมชนทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั่วประเทศ

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนเมษายน 2563 – มีนาคม 2564

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม

คำว่า “พร้อม” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าเป็น คำกริยาที่มีความหมายว่า เตรียมครบถ้วน ส่วนคำว่า “ความพร้อม” เป็นคำนามซึ่งจะมีความหมายว่า ความครบครัน หรือมีทุกอย่างครบแล้ว อีรยุทธ หนูพันธ์ (2556) ได้ให้ความหมายของการเตรียมความพร้อมว่า หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของการกระทำให้บางสิ่งบางอย่างที่ได้ถูกเตรียมพร้อมเพื่อให้เกิดความมั่นใจและตั้งใจในการที่จะปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆ ให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนคุณสมบัติหรือสถานะของบุคคลที่พร้อมจะทำงานหรือกระทำการกิจกรรม อย่างใดอย่างหนึ่งอย่างมีแนวโน้มจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะส่วนบุคคล

สมรรถนะ คือ ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) ความสามารถ (ability) และคุณสมบัติอื่นๆ (other characteristic) ที่ส่งผลให้เกิดการแสดงพฤติกรรมทั้งในด้านบวกและด้านลบต่อการทำงาน โดยความรู้ และทักษะ เป็นส่วนที่สามารถมองเห็น ความสามารถและคุณสมบัติอื่นเช่น จินตนาการ เป็นส่วนที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในไม่สามารถมองเห็นได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเอาสมรรถนะทางด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถมาศึกษาในการเตรียมความพร้อมของผู้ที่จะทำหน้าที่ใกล้เคียง

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ.2562 ฉบับนี้ เป็นกฎหมายที่จะช่วยให้หน่วยงานของรัฐ และภาคประชาชนสามารถอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

ค่าทนาย ค่าธรรมเนียมศาล เป็นการดำเนินการให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกันใน การระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยข้อพิพาท และให้ข้อตกลงอันเกิดจากความตกลงยินยอมของคู่กรณีมีสภาพบังคับตามกฎหมาย ประชาชนทุกชนชั้นสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้อย่างแท้จริง ทำให้ปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง และเกิดความสมานฉันท์ในการยุติข้อพิพาท

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือก

การเน้นการขับเคลื่อนระบบยุติธรรม (Community Justice) เป็นสำคัญ ซึ่งระบบยุติธรรมชุมชนหมายถึง กระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่มีลักษณะเป็นยุทธศาสตร์และยุทธวิธีในการส่งเสริม สนับสนุนหรือกระตุ้นให้ประชาชนในชุมชน เข้ามามีส่วนในการป้องกัน ควบคุมอาชญากรรม จัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ ลดเยียวยาความเสียหายหรือความรุนแรงที่เกิดจากอาชญากรรมหรือการกระทำผิด และการคืนคนดีกลับสู่ชุมชนด้วยการฟื้นฟูระบบยุติธรรมเชิงจารีตประเพณี เพื่อให้ประชาชนรู้สึกมั่นคงและเข้าถึงความยุติธรรม ตลอดจนชุมชนมีศักยภาพและความสมานฉันท์ และมีกลไกการทำงานที่เชื่อมโยงกับระบบยุติธรรมหลักผ่านการประสานงานของหน่วยงานยุติธรรมจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย และคณะ, 2551)

แนวคิดเกี่ยวกับยุติธรรมชุมชน

ความสำคัญของการรวมพลังต่อต้านอาชญากรรม ข้อพิพาทหรือพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาทุกเรื่องถูกนำเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือใช้วิธีการนอกกระบวนการ ยุติธรรมชุมชน (Community Justice) คือการกระทำระดับรากฐานที่ประชาชน องค์กรชุมชน และระบบยุติธรรมสามารถใช้ควบคุมอาชญากรรม และความไร้ระเบียบของสังคมได้ (Karp and Clear, 2000) ยุติธรรมชุมชน หมายถึง วิธีการในการขับเคลื่อนชุมชนให้เป็นหุ้นส่วนในการดำเนินกิจกรรมการควบคุมอาชญากรรมและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน และชุมชน หมายถึง เครือข่ายความสัมพันธ์ทางสังคมมีชีพพื้นที่ (McCold and Wachtel, 1997)

วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) คือการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพร้อมของผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ในกระบวนการยุติธรรมชุมชน และเพื่อศึกษาแนวทางการเตรียมความพร้อมที่เหมาะสมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยในกระบวนการยุติธรรมชุมชน โดยระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเป็นช่วงปี พ.ศ. 2562

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากร คือผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประชาชน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นทั่วประเทศ 321 คน (ข้อมูล ณ ปี พ.ศ. 2562) โดยคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทจำนวนทั้งสิ้น 200 คนเพื่อให้ได้ข้อมูลทางสถิติที่สามารถนำตัวเลขมาวิเคราะห์ได้และนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณอีกครั้ง การเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากร คือผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประชาชน หรือเป็นบุคลากรในกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 5 คน เพื่อเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลการวิจัยสรุปเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาจำนวนความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สำนวความพร้อมของผู้ใกล้เคียงตามพระราชบัญญัติใกล้เคียงระดับข้อพิพาท 2562 ต่อกระบวนการยุติธรรมชุมชน ซึ่งแบ่งความพร้อมออกเป็น 3 ด้าน คือ การเตรียมความพร้อมด้านความรู้ การเตรียมความพร้อมด้านทักษะ และการเตรียมความพร้อมด้านความสามารถ ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและจัดลำดับความสำคัญ

ตารางที่ 1 ผลรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้ใกล้เคียง

ความพร้อมในการเป็นผู้ใกล้เคียง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปรผล
1. ด้านความรู้ความชำนาญ (Knowledge)	4.01	0.91	มาก
2. ด้านทักษะ (Skill)	4.09	0.76	มาก
3. ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attribute)	4.23	0.71	มาก
รวม	4.11	0.80	มาก

จากตารางที่ 1 ผลรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้ใกล้เคียงโดยรวม พบว่า ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า การเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้ใกล้เคียงด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attribute) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 รองลงมาการเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้ใกล้เคียงด้านทักษะ (Skill) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และลำดับสุดท้ายการเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้ใกล้เคียงด้านความรู้ความชำนาญ (Knowledge) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

2. ผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 รายระดับความพร้อมของผู้ใกล้เคียงตามพระราชบัญญัติใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ในกระบวนการยุติธรรมชุมชน

2.1 ระดับความพร้อมของด้านองค์ความรู้

ผู้ที่ทำหน้าที่ใกล้เคียงจำเป็นต้องมีองค์ความรู้ในเรื่องที่ตนเองจะทำหน้าที่ใกล้เคียงในข้อพิพาท ซึ่งความรู้เหล่านี้ประกอบไปด้วย

2.1.1 องค์ความรู้ด้านกฎหมายสากลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ที่มีลักษณะเป็นยุทธศาสตร์และยุทธวิธีในการส่งเสริม สนับสนุนหรือกระตุ้นให้ประชาชนในชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกัน ควบคุมอาชญากรรม จัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ ลดเยียวยาความเสียหายหรือความรุนแรงที่เกิดจากอาชญากรรมหรือการกระทำผิด และการคืนคนดีกลับสู่ชุมชนด้วยการฟื้นฟูระบบยุติธรรมเชิงจารีตประเพณี เพื่อให้ประชาชนรู้สึกมั่นคงและเข้าถึงความยุติธรรม ตลอดจนชุมชนมีศักยภาพและความสมานฉันท์ และมีกลไกการทำงานที่เชื่อมโยงกับระบบยุติธรรมหลักผ่านการประสานงานของหน่วยงานยุติธรรมจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.2 องค์ความรู้เรื่องทฤษฎีการสร้างสันติภาพ เป็นแนวคิดด้านการบริหารงานยุติธรรมใหม่ที่เกิดขึ้นมาจากการที่กระบวนการยุติธรรมแบบดั้งเดิมไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.3 องค์ความรู้เรื่องทฤษฎีซึ่งสมานฉันท์จึงเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาอาชญากรรม ด้วยการเปลี่ยนจากแนวทางที่เป็นกระบวนการยุติธรรมทางอาญาไปสู่การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

ซึ่งการมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ นอกจากการศึกษาจากตำราแล้วยังต้องอาศัยการอ่านจากบทความ และจากกรณีศึกษาที่ผ่านมาเพื่อเป็นแนวทางในการใกล้เคียง

2.2 ระดับความพร้อมด้านทักษะวิชาชีพ

ระดับความพร้อมทางด้านทักษะวิชาชีพ คือส่วนหนึ่งของการมีสมรรถนะซึ่งผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงจำเป็นต้องมี ได้แก่

2.2.1 สมรรถนะหลัก เป็นความสามารถหลัก บุคลิกส่วนบุคคลที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ความเชื่อ ทักษะทัศนคติ และอุปนิสัยโดยรวมที่เป็นส่วนสนับสนุนให้การใกล้เคียงสามารถที่จะบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้ เช่น การจัดลำดับการใกล้เคียง

2.2.2 สมรรถนะประจำสายงาน เป็นความสามารถเฉพาะตามสายงานบุคลิกลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทัศนคติ ทักษะ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้ใกล้เคียงสามารถปฏิบัติงานที่โดดเด่น ตามมาตรฐานในการดำเนินงาน เช่น การแต่งกาย วาทศิลป์ในการเจรจาต่อรอง

2.2.3 สมรรถนะส่วนบุคคล เป็นบุคลิกลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ทำให้ผู้ใกล้เคียงนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น สามารถพูด อ่าน เขียน ใช้สำนวนการสื่อความหมายได้อย่างคล่องแคล่ว หรือความสามารถในการยุติความในเวลาที่รวดเร็ว

2.3 ระดับความพร้อมของด้านคุณลักษณะที่สำคัญในการเป็นผู้ใกล้เคียง

ระดับความพร้อมในด้านนี้เป็นลักษณะที่นอกเหนือจากความรู้ และทักษะที่พึงมี แต่หมายรวมไปถึง

2.3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง คือ ค่านิยม เจตคติ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์หรือลักษณะของตนเอง หรือสิ่งที่บุคคลอื่นคิดว่าเป็น เป็นคนมองโลกในแง่ดี มีใจเป็นกลางไม่มีอคติในการดำเนินการระหว่างการใกล้เคียง

2.3.2 บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล คือสิ่งที่แสดงถึงตัวบุคคลนั้นเป็นจุดเด่นเฉพาะด้าน เช่น เป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นคนมีน้ำใจ มีความเป็นผู้นำ มีความรับผิดชอบ การประกอบอาชีพทนายจึงได้รับความไว้วางใจจากการทำหน้าที่ใกล้เคียง สร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินการยุติข้อพิพาท หรือการเป็นผู้นำชุมชนที่ได้รับความนับถือ ได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้มีคุณธรรม

2.3.3 แรงจูงใจ /เจตคติ เป็นแรงขับที่เกิดภายในตัวบุคคล ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมที่ทำให้ไปสู่เป้าหมาย หรือความสำเร็จ สามารถยุติข้อพิพาทและเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย

2.4 แนวทางการเตรียมความพร้อมที่เหมาะสมสำหรับผู้ใกล้เคียงในกระบวนการยุติธรรมชุมชน

แนวทางในการเตรียมความพร้อมที่เหมาะสมสำหรับผู้ใกล้เคียงกระบวนการยุติธรรมชุมชน จากการสัมภาษณ์พบว่า การเตรียมความพร้อมในเรื่องความรู้ ทักษะ และการเตรียมความพร้อมในด้านคุณลักษณะเฉพาะด้านมีความจำเป็นกับผู้ใกล้เคียงในกระบวนการยุติธรรมชุมชน

2.4.1 การเตรียมความพร้อมเรื่องความรู้ โดยเฉพาะความรู้ในเรื่องกฎหมายต้องศึกษากฎหมายที่อาจมีการปรับเปลี่ยน หรือแก้ไขในข้อกฎหมายให้รัดกุม รวมไปถึงกฎหมายในชุมชนที่เป็นที่ยอมรับของคนใน

ชุมชนเพื่อให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปด้วยความถูกต้อง และเกิดความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย การเตรียมความพร้อมที่ดีจึงต้องศึกษาข้อกฎหมายให้เข้าใจ พยายามหาบทความมาอ่านเสริมความเข้าใจ

2.4.2 การเตรียมความพร้อมด้านทักษะ เป็นทักษะที่มีโดยทั่วไปและทักษะเฉพาะ เช่น ทักษะในการเจรจาต่อรอง ทักษะในการนำเสนอ การคิด วิเคราะห์ แยกแยะ การใช้ประสบการณ์ที่เคยได้ดำเนินการมาก่อนหน้านี้ รวมไปถึงการลำดับเหตุการณ์ในการนำเสนอให้กับคู่กรณีเพื่อลดความขัดแย้ง ฝึกทักษะด้านการจดและจำรายละเอียดเกี่ยวกับทั้งสองฝ่าย รวมไปถึงการสังเกตเพื่อรักษาสถานการณ์

2.4.3 การเตรียมความพร้อมด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว เช่น การวางตัวเป็นกลาง การไม่มีอคติ การแต่งกายที่ให้เกิดความน่าเชื่อถือ การเป็นนักจิตวิทยาที่สร้างความเชื่อมั่นทั้งในการเจรจาต่อรอง และสร้างความเชื่อมั่นในระบบยุติธรรมชุมชน การมีคุณธรรมและจริยธรรมในการดำเนินการไกล่เกลี่ย ไม่เปิดเผยความลับรักษาสัญญาที่ได้ให้ไว้กับทั้งสองฝ่าย การสร้างบรรยากาศ และการทำให้ทั้งสองฝ่ายรู้สึกถึงความเป็นกันเอง แสดงความจริงใจกับทั้งสองฝ่าย สร้างความเชื่อมั่นให้ทั้งสองฝ่ายได้รับรู้ถึงความยุติธรรมที่ได้จากการไกล่เกลี่ย

การอภิปรายผล

1. ระดับความพร้อมของผู้ไกล่เกลี่ยในกระบวนการยุติธรรมชุมชนตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท พ.ศ.2562 จากผลที่ได้จากข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่า

ความพร้อมในด้านความรู้ความชำนาญ ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท 2562 ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสากลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการตีตรา/ประทับตรา ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการสร้างสันติภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland, 1993 ที่กล่าวถึงความรู้เฉพาะทางที่มีความจำเป็นต้องรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้ที่มีความสำคัญต่อการทำงาน และยังสอดคล้องกับข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2561) และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยพร อิทธิพานิชพงศ์ (2560) วิจัยเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพในศาลแขวงนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีมาตรฐานการปฏิบัติตามขั้นตอนที่ครบถ้วนในกระบวนการไกล่เกลี่ย หากขาดองค์ความรู้ทักษะและกลยุทธ์ในการไกล่เกลี่ยอาจทำให้การไกล่เกลี่ยไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีผลไปในทิศทางเดียวกับข้อมูลเชิงปริมาณพบว่าผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท 2562 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดของความพร้อมด้านความรู้ความชำนาญการ

ความพร้อมในด้านทักษะวิชาชีพ (Skill) ทั้งในเชิงเทคนิคและการปฏิสัมพันธ์ในงานผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรมีทักษะในการเจรจาต่อรอง ทักษะการเขียนเพื่อสื่อความหมาย ทักษะการพูดเพื่อโน้มน้าวใจ ทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นระหว่างคู่กรณี และทักษะในการรับมือหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของญาศินี เจือศรีภักดี (2523) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแรงงานของกรมแรงงาน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแรงงานเป็นวิธีการยุติข้อพิพาทแรงงาน โดยให้คนกลางซึ่งเป็นบุคคลภายนอกที่ไม่มีส่วนได้เสียกับคู่กรณีเข้าไปช่วยเหลือไกล่เกลี่ยประนีประนอมให้ฝ่ายนายจ้างกับลูกจ้างซึ่งกำลังพิพาทกันอยู่ได้มีโอกาสปรึกษาเจรจาทำความเข้าใจหรือตกลงกันได้ หลักสำคัญของการไกล่เกลี่ยคือผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เสนอแนะ หาข้อยุติให้คู่กรณี แต่การตัดสินใจเป็นสิทธิของคู่กรณีว่าจะยอมรับหรือไม่ก็ได้ จะเห็นได้ว่าการใช้ทักษะในการเจรจาต่อรองมีความจำเป็นกับการทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย และมีผลไปในทิศทางเดียวกับข้อมูลเชิงปริมาณค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านทักษะคือผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีทักษะในการเจรจาต่อรอง

ความพร้อมของผู้ไกล่เกลี่ยด้านคุณลักษณะที่สำคัญ (Attribute) ผู้ไกล่เกลี่ยควรมีคุณธรรมและจริยธรรมในวิชาชีพการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย สามารถนำเสนอและการจัดลำดับความสำคัญของข้อพิพาท นำเสนอความจริง และความถูกต้อง ใช้ภาษาพูดในการสื่อความหมาย และสามารถเขียนภาษาในการสื่อความหมาย สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ของธีระ สนิเดชารักษ์ (2561) ได้กล่าวว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนเป็นกิจกรรมทางสังคมในรูปแบบหนึ่งที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งภายในชุมชนด้วยความสมัครใจของคู่ขัดแย้ง และใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือก อันจะนำไปสู่การลดคดีเข้าสู่ชั้นศาล และลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนอันเกิดจากการเข้าถึงจนออกจากกระบวนการยุติธรรมหลัก ซึ่งต้องอาศัยการนำเสนอข้อมูลที่เป็นความจริงมีความถูกต้อง

ความพร้อมในความสามารถด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากคุณลักษณะที่สำคัญต่อการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย (Other) ในส่วนนี้ผู้ไกล่เกลี่ยควรมีบุคลิกภาพโดยรวมของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย การแต่งกาย (เสื้อผ้า หน้า ผม) มีความสุภาพ สามารถเก็บความลับ และการรักษาสัญญาของผู้มาไกล่เกลี่ย รวมไปถึงเรื่องคุณธรรมและจริยธรรมในการทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย สอดคล้องกับการศึกษาของ วิฑูล หนูยิ้มซ้าย พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส และบรรพต ตันธีรวงศ์ (2561) ได้วิจัยเรื่องรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยแนวทางพุทธสันติวิธี: กรณีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสหภาพนายความ กรุงเทพมหานคร ใช้รูปแบบในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพุทธศาสนาเถรวาท มานำเสนอรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสหภาพนายความตามแนวทางพุทธสันติวิธี สำหรับผลที่ได้จากแบบสอบถามพบว่าความพร้อมในความสามารถด้านการนำเสนอและการจัดลำดับความสำคัญของข้อพิพาทอยู่ในระดับที่สูงที่สุด รองมาคือการมีคุณธรรมและจริยธรรมในวิชาชีพการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งมีผลสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ และงานวิจัยของวิฑูล หนูยิ้มซ้าย พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส และบรรพต ตันธีรวงศ์ (2561) ดังกล่าวในข้างต้น

2. เพื่อศึกษาแนวทางการเตรียมความพร้อมที่เหมาะสมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยในกระบวนการยุติธรรมชุมชน จากผลการศึกษาและข้อมูลที่ได้ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความพร้อมทั้งทางด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกฎหมายต่าง ๆ ต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่จะไกล่เกลี่ยก่อนที่จะมีการนัดคู่กรณีเข้ามาไกล่เกลี่ย เพื่อที่จะได้สามารถควบคุมและเข้าใจเนื้อหาของเรื่องที่จะไกล่เกลี่ย ด้านทักษะเป็นการรวบรวมทั้งทักษะด้านการฟังต้องเป็นผู้รับฟัง ด้านความคิดต้องมีความคิดเป็นกลางไม่มีอคติ ด้านการพูดการเจรจาต่อรองให้ทั้งสองฝ่ายยอมรับข้อตกลงระหว่างกัน การโน้มน้าวใจ เทคนิคการนำเสนอการลำดับขั้นตอนในการพูด รวมไปถึงการเลือกสถานที่ที่จะใช้ไกล่เกลี่ยเพื่อไม่ทำให้คู่กรณีอึดอัดใจทั้งสองฝ่าย การมีคุณธรรมและจริยธรรมก็เป็นอีกคุณลักษณะที่ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องมี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทนายธรรมาธิ์ธรรมาธิ์ (2557) เรื่องการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทโดยยุติธรรมชุมชนกล่าวถึงความรู้ด้านกฎหมาย ป้อมฤดี กุมพันธ์ (2557) วิจัยเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องในศาลส่วนคดีนี้ท่งเทียว กล่าวถึงด้านความสามารถในการสื่อสาร ชัยพร อิทธิพานิชพงศ์ (2560) วิจัยเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพในศาลแขวงนครสวรรค์ กล่าวถึงการเตรียมความพร้อมด้วยการเข้าอบรมของผู้ที่จะเข้ามาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ธีระ สนิเดชารักษ์ (2561) เรื่องการถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน กล่าวถึงกระบวนการในการไกล่เกลี่ย Common Ground, Rodolfo Torregrosa Jiménez, Norhys Torregrosa Jiménez (2017) ได้ศึกษาเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยยุติธรรมชุมชน กล่าวถึงการใช้หลักยุติธรรม และจริยธรรม ตรียตริง และณฐ นารินทร์ (2557) วิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพผู้ไกล่เกลี่ยงานยุติธรรมชุมชน: กรณีศึกษาศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ กล่าวถึงศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยและทักษะที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาสัมภาษณ์และแจกแบบสอบถามในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ทำให้ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นการใช้ระบบออนไลน์ซึ่งไม่ได้มีการสัมภาษณ์แบบพบเจอตัวจริงเพื่อป้องกันความเสี่ยงในการติดเชื้อที่อาจเกิดขึ้นได้ การสังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์จึงเป็นไปค่อนข้างลำบาก หากมีเวลามากขึ้นควรเก็บข้อมูลที่เป็นการสัมภาษณ์แบบได้พบผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จะสามารถสังเกตพฤติกรรมระหว่างตอบคำถามได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณควรเพิ่มเนื้อหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเตรียมความพร้อม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเตรียมความพร้อมของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย นอกจากนี้ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำหรับความพร้อมของผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท 2562 ต่อกระบวนการยุติธรรมชุมชนจากการสัมภาษณ์จะพบว่าผู้ไกล่เกลี่ยทุกท่านมีความรู้ด้านกฎหมายเป็นหลักเพราะเป็นทนายความ ดังนั้นแม้ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยสามารถเป็นบุคคลธรรมดาที่เป็นผู้นำ หรือผู้มีความรู้ในชุมชนแล้ว ควรที่จะต้องมีความรู้ทางด้านกฎหมายเพิ่มเติม โดยในทางปฏิบัติควรจัดเป็นหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท 2562 ต่อกระบวนการยุติธรรมชุมชน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือทั้งด้านนิตินัย และพุดินัยกับผู้ทำหน้าที่โดยเฉพาะ โดยมีการกำหนดการทำหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท 2562 ต่อกระบวนการยุติธรรมชุมชน จะต้องผ่านการอบรมทางด้านความรู้กฎหมายเบื้องต้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ การทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท 2562 ต่อกระบวนการยุติธรรมชุมชน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่จะต้องทำการบ้านก่อนจะทำการไกล่เกลี่ย โดยการปฏิบัติการด้านความรู้จะต้องค้นคว้าหาข้อมูลในหัวข้อพิพาท การปฏิบัติการด้านทักษะ ต้องฝึกฝนด้านการใช้คำพูด การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ย การปฏิบัติการด้านความสามารถอื่น ได้แก่ การศึกษาสภาพแวดล้อมระหว่างที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ต้องฝึกสังเกตพฤติกรรมของทั้ง 2 ฝ่าย การเลือกสถานที่ไกล่เกลี่ย การแต่งกายของผู้ไกล่เกลี่ยที่ต้องให้เกียรติทั้ง 2 ฝ่าย เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นไปในเรื่องของตัวบุคคลที่ทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท 2562 ต่อกระบวนการยุติธรรมชุมชนเป็นหลัก โดยมองในเรื่องของความพร้อมที่จะทำหน้าที่นั้นคือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อนจำดำเนินการ ในการวิจัยครั้งต่อไปเห็นควรศึกษาผลที่ได้หลังจากการเตรียมความพร้อมเพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบและถอดเป็นบทเรียนในการศึกษาข้อมูลของการทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท 2562 ต่อกระบวนการยุติธรรมชุมชน

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ แสงทอง. (2561). *บรรยายพิเศษ ในหัวข้อ “ยุติธรรมชุมชน พลังประชาชน” รองปลัดกระทรวงยุติธรรม*. สำนักปลัดกระทรวงยุติธรรม
- กรุงเทพธุรกิจ. (2563). *องค์ประกอบคณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมระดับ จังหวัด*. สืบค้นได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/765116>
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (5 มิถุนายน 2563). *กฎหมายออนไลน์*. สืบค้นได้จาก <https://etdadq.etda.or.th/>

- กิตติพงศ์ กิตติยารักษ์ และจุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2560). กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์: ทางเลือกใหม่สำหรับกระบวนการยุติธรรมไทยยุติธรรมชุมชน. 15-1 และ 15-30.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวยและคณะ. (2560). *เรื่องเดียวกัน, หนาเดียวกัน*. สำนักงานกิจการยุติธรรม. กรุงเทพฯ
- จรินทร์พร ตริยตริตริคุณ และณัฐ นารินทร์. (2557). การพัฒนาศักยภาพผู้ไกล่เกลี่ยงานยุติธรรมชุมชน กรณีศึกษา ยุติธรรมชุมชนตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่*. 73-82.
- จักรกริญา ทอดสูงเนิน และอรอนันท์ กลั่นทุประ. 2557. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน กรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*. 40(1). 98-113.
- จิตติมา กุลประเสริฐรัตน์. 2563. (23 กุมภาพันธ์ 2563). พระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 2548 สืบค้นจาก <https://www.thaipost.net/main/detail/49023>
- ชัยพร อิทธิพานิชพงศ์ และสุภาวรรณ วงศ์คำจันทร์. 2561. ยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพในศาลแขวงนครสวรรค์. *วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ*. 11(2). 389-405.
- ฐาปณีย์ ธรรมเมธา. 2561. *ระบบวิเคราะห์สมรรถนะออนไลน์เพื่อสนับสนุนการพัฒนาตนเองของ บุคลากรอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2547. “*มารู้จัก Competency กันเถอะ*”. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ธนัชชา ชิวพัฒน์พันธุ์. 2558. “*สมรรถนะของพนักงานบัญชีในโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีตามทัศนะของหัวหน้างานบัญชี*”. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ประดิษฐ์ แป้นทอง. 2558. ปัญหาและแนวทางการในการพัฒนากระบวนการยุติธรรม. *วารสารกฎหมาย*, 8(11). 71-86.
- พสุ เตชะรินทร์. 2546. “*โครงการพัฒนาการเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง*”. คณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เรชา ชูสุวรรณ. 2550. “*ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้*”. วิทยานิพนธ์. สาขาบริหารศึกษา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วัลลภ นาคบัว. 2561. *การบรรยายพิเศษในหัวข้อเรื่อง “รู้จัก กพยจ.: บทบาทใหม่ของยุติธรรม จังหวัด”*. ผู้อำนวยการสำนักกิจการยุติธรรม. สำนักงานกิจการยุติธรรม.
- วิฑูล หนูยิ้มชัย, พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส และบรรพต ดันธีรวงศ์. (2562). รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยแนวทางพุทธสันติวิธี : กรณีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสหภาพนายควม กรุงเทพมหานคร. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*. 7(2). 302-314.
- สุพรรณิการ์ ขวัญเมือง และ เบญจวรรณ โมกมล. *ศักยภาพและความพร้อมของการท่องเที่ยวเชิงสปีด จังหวัดเชียงราย*. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2550.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักข่าวไทย. (10 เมษายน 2563). ข่าวข้อขัดแย้งในจังหวัดพัทลุง. สืบค้นจาก <https://www.mcot.net/viewtna/5e909222e3f8e40aef42a3bd>
- สำนักงานกิจการยุติธรรม. 2560. *ยุติธรรมชุมชน*. วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2563 สืบค้นจาก <http://www.oja.go.th/TH/>

สัญญาพงศ์ ลิ้มประเสริฐ และคณะ. (2562). ยุติธรรมชุมชน: กระบวนการยุติธรรมทางเลือกในสังคมไทย. งานประชุมวิชาการการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2562. กรุงเทพฯ.

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. 25 มีนาคม 2563. *มองบ้านแลเมือง*. สืบค้นจาก

<https://mgronline.com/daily/1509/1727/start=0>

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. 2553. “*Competency Dictionary*”. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

McShan S. and Glinow V. *Organization Behavior*. McGraw-Hill Education; 7 editions. United State.

Common G., Rodolfo J., and Norhys J. *Las Tendencias de Investigation en el Campo de la Justice*. Colombia

David M. 1993. Human Achievement and Motivation Research. Harvard University Library

Online Archival Search Information System. Retrieve

from <http://oasis.lib.harvard.edu/oasis/deliver/~hua04001>.

Samuel, C., & Trevis, C. (2006). *Modern management*. New Jersey, NJ: Pearson education.