



ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตาม
นโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

FACTORS LEADING TO THE SUCCESS IN THE OPERATION OF INTERNATIONAL
MEDITATION CENTRE ACCORDING ALTERNATIVE JUSTICE SYSTEM POLICY

อัศวิน สุภาวงศ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2563

ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตาม
นโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก



อัศวิน สุภาวงศ์

ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

FACTORS LEADING TO THE SUCCESS IN THE OPERATION OF INTERNATIONAL
MEDITATION CENTRE ACCORDING ALTERNATIVE JUSTICE SYSTEM POLICY



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
(Public Administration)

Faculty of Social Sciences, Srinakharinwirot University

2020

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง
ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบ
ยุติธรรมทางเลือก
ของ
อศวิน สุภาวงศ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก	 ประธาน
(อาจารย์ ดร.กัลยา แซ่ฮั้ง)	(รองศาสตราจารย์ ดร.เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์)
	 กรรมการ
	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชญาณ์ นักพ็อน)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก
ผู้วิจัย	อัศวิน สุภาวงศ์
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. กัลยา แซ่ฮั่ง

การวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อ 1) ศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำนวนรวม 30 แห่ง และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดคือ งานด้านการไกลเกลี่ยข้อพิพาท รองลงมาคืองานด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกลเกลี่ยข้อพิพาท งานด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน และงานด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายยุติธรรมทางเลือกประกอบด้วย ด้านความชัดเจนของนโยบาย ด้านการสนับสนุนนโยบาย และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์ ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงความชัดเจนในเรื่องงบประมาณที่จะอุดหนุนการดำเนินงานของศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีการกำหนดขอบเขตของคดีที่ศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนสามารถดำเนินการไกลเกลี่ยได้ มีการเพิ่มแรงจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เช่น การให้สวัสดิการด้านสุขภาพ ด้านการรักษาพยาบาล และควรสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วม เช่น การจัดการประชุมประชาคมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการร่วมกันแก้ไขปัญหาในระดับชุมชน เพื่อเป็นแนวทางทำให้การดำเนินงานของศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ปัจจัยสู่ความสำเร็จ, การดำเนินงาน, ศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาท, ระบบยุติธรรมทางเลือก

Title	FACTORS LEADING TO THE SUCCESS IN THE OPERATION OF INTERNATIONAL MEDIATION CENTRE ACCORDING ALTERNATIVE JUSTICE SYSTEM POLICY
Author	ASAWIN SUPHAWONG
Degree	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
Academic Year	2020
Thesis Advisor	Kanlaya Saeoung

This aims of this research are as follows: (1) the operational success level of Civil Dispute Mediation Centers under the alternative justice system policy; and (2) the factors that contributed to such success. The research was quantitative, using questionnaire in collecting information from people involved in the operation of a total of 30 Civil Dispute Mediation Centers. The statistical analyses were performed, consisting of the frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple linear regression analysis. The overall results showed that the level of operational success in the Civil Dispute Mediation Centers was significant. The most successful aspect was the job of mediating disputes, followed respectively by public relations on mediating disputes, consultation on problems in the community and coordination with government agencies and people. The factors that contributed to the success of the centers under the alternative justice system policy were clarity of policy, support of the policy and the participation of the public in the service. Therefore, clarity improvements should be made on the matter of budgets as a subsidization of the operation of centers. The scope of cases in which centers can mediate should be determined and the Incentives for workers, such as health and medical care benefits, should be increased, and opportunities should be provided for people in the community to participate, such as in the form of community meetings to address problems at the community level for greater success of the operation of the centers.

Keyword : Success factors, Operations, Dispute mediation center, Alternative justice system

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถช่วยเหลือ และความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดจนการให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการปรับแก้ไขข้อบกพร่องจากคณะกรรมการผู้ควบคุมปริญญานิพนธ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.กัลยา แซ่อึ้ง ที่ได้ให้ความเมตตากรุณาเป็นที่ปรึกษาและให้ความช่วยเหลือชี้แนะแนวทางในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย ทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์และกรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทความรู้ต่างๆ ให้แก่ผู้วิจัย ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ของบัณฑิตวิทยาลัยสำหรับคำแนะนำและความช่วยเหลือกับผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบคุณพี่ๆ และเพื่อนๆ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเนโบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รวมถึงบุคคลอีกหลายท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอโน้มรำลึกถึงคุณของบิดามารดาและครูอาจารย์ ที่อบรมสั่งสอนให้ความรู้เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

อัศวิน สุภาวงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 จุดประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.4 ขอบเขตงานวิจัย	5
1.5 สมมติฐานการวิจัย.....	6
1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	10
บทที่ 2 แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	14
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ.....	14
2.1.1 ความหมายของนโยบายสาธารณะ.....	14
2.1.2 ประเภทของนโยบายสาธารณะ	15
2.1.3 ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ.....	17
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ	18
2.2.1 ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ	18
2.2.2 ความสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติ	19

2.2.3	ขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติ	20
2.2.4	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ	22
2.2.5	ตัวแบบทฤษฎีการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ.....	25
2.3	แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	29
2.3.1	ความหมายของการมีส่วนร่วม.....	29
2.3.2	องค์ประกอบของการมีส่วนร่วม	31
2.3.3	ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน	34
2.4	แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือก	44
2.4.1	ความหมายยุติธรรมทางเลือก	44
2.4.2	ประเภทของยุติธรรมทางเลือก.....	45
2.4.3	ความสำคัญของยุติธรรมทางเลือก	45
2.5	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	46
2.5.1	ความเป็นมาของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	46
2.5.2	ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	47
2.5.3	แนวคิดในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....	48
2.5.4	ทฤษฎีเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ย.....	48
2.6	แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	50
2.6.1	วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน	50
2.6.2	ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	51
2.6.3	กรอบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	52
2.6.4	กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน	54
2.7	แนวคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยชุมชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก	58

2.7.1	มาตรฐานศูนย์ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทชุมชน	59
2.7.2	กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท	62
2.8	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	65
2.8.1	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนํานโยบายไปปฏิบัติ	65
2.8.2	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของชุมชน	66
2.8.3	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท	67
2.9	กรอบแนวคิดในการวิจัย	70
2.9.1	ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน	70
2.9.2	ตัวแปรอิสระ	71
2.9.3	ตัวแปรตาม	74
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	76
3.1	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	76
3.1.1	ประชากร	76
3.1.2	กลุ่มตัวอย่าง	80
3.1.3	วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	80
3.2	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	82
3.3	การหาคุณภาพของเครื่องมือ	85
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูล	86
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	86
3.5.1	การนำข้อมูลตัวแปรมาลงรหัส (Coding)	86
3.5.2	ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	86
3.5.3	ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Interferential Statistics)	87
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	88

4.1 ข้อมูลทั่วไป	89
4.2 ผลการศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตามระบบนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก.....	89
4.3 ผลการศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก.....	95
4.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จใน การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรม ทางเลือก	105
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	136
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	136
5.2 อภิปรายผล	146
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	150
5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	150
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	151
บรรณานุกรม	153
ภาคผนวก.....	158
ประวัติผู้เขียน.....	174

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 จำนวนศูนย์ใกล้เคียงที่เป็นตัวแทนของแต่ละภาค	80
ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	89
ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม	90
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	91
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามงานด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน	92
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามงานด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน	93
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามงานด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	94
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม	95
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านความชัดเจนของนโยบาย	96
ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการสนับสนุนนโยบาย	97

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านความซับซ้อนของการบริหารงาน	99
ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน	100
ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ.....	101
ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน.....	102
ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์.....	103
ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล	104
ตาราง 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนของนโยบายกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม	106
ตาราง 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนของนโยบายกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	106
ตาราง 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนของนโยบายกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน.....	107

[illegible]

ตาราง 30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของการบริหารงานกับผลการดำเนินงานของ ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษา ปัญหาภายในชุมชน	114
ตาราง 31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของการบริหารงานกับผลการดำเนินงานของ ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาท.....	115
ตาราง 32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์ ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม	116
ตาราง 33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์ ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท	116
ตาราง 34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์ ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับ หน่วยงานภาครัฐและประชาชน.....	117
ตาราง 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์ ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษา ปัญหาภายในชุมชน	118
ตาราง 36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์ ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาท.....	119
ตาราง 37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับผลการดำเนินงานของศูนย์ ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม	119
ตาราง 38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับผลการดำเนินงานของศูนย์ ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท	120

ตาราง 39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับผลการดำเนินงานของศูนย์ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับ หน่วยงานภาครัฐและประชาชน.....	121
ตาราง 40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับผลการดำเนินงานของศูนย์ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษา ปัญหาภายในชุมชน	121
ตาราง 41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับผลการดำเนินงานของศูนย์ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....	122
ตาราง 42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานกับผลการ ดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกใน ภาพรวม	123
ตาราง 43 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานกับผลการ ดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้าน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....	124
ตาราง 44 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานกับผลการ ดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้าน การประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน	125
ตาราง 45 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานกับผลการ ดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้าน การให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน	126
ตาราง 46 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานกับผลการ ดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้าน การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....	127
ตาราง 47 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์กับผล การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	128

[illegible]



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ยึดหลักเหตุผล	25
ภาพประกอบ 2 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติที่เน้นด้านการจัดการ	26
ภาพประกอบ 3 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติที่เน้นด้านพัฒนาองค์กร	27
ภาพประกอบ 4 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติที่เน้นด้านกระบวนการของระบบราชการ	27
ภาพประกอบ 5 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติที่เน้นด้านการเมือง	28
ภาพประกอบ 6 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติแบบทั่วไป	29
ภาพประกอบ 7 ระดับชั้นการมีส่วนร่วมของประชาชน	33
ภาพประกอบ 8 กระบวนการมีส่วนร่วมในระดับสูง	35
ภาพประกอบ 9 วงจรการมีส่วนร่วมของ Cohen และ Uphoff	37
ภาพประกอบ 10 กระบวนการมีส่วนร่วม	39
ภาพประกอบ 11 โครงสร้างของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	60
ภาพประกอบ 12 กรอบแนวคิดการวิจัย	75

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อมนุษย์มาอยู่รวมกันเป็นสังคม ย่อมหลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างคนในสังคมมิได้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดกติกาของการอยู่ร่วมกันขึ้น เพื่อให้การอยู่อาศัยร่วมกันนั้นเป็นไปอย่างสงบสุข ปราศจากความขัดแย้ง ดังนั้น ในทุกประเทศจึงได้มีการตรากฎหมายขึ้นเพื่อเป็นกติกาของการอยู่อาศัยร่วมกัน ซึ่งกฎหมายที่นำมาใช้บังคับกับประชาชนทั่วไปนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะได้แก่ กฎหมายทางแพ่ง ซึ่งได้วางระเบียบความเกี่ยวพันระหว่างบุคคล สถานภาพ สิทธิและหน้าที่ของบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย รวมถึงมีบทบัญญัติของกฎหมายที่ถือเป็นกติกาของการอยู่ร่วมกันในเรื่องเกี่ยวกับทรัพย์สิน เรื่องการนิติกรรมสัญญาหนี้ ครอบครัว และมรดก เป็นต้น และกฎหมายทางอาญาเป็นกฎหมายที่กำหนดว่าการกระทำในลักษณะใดเป็นความผิด และหากมีการกระทำในลักษณะดังกล่าวผู้กระทำจะถูกลงโทษในลักษณะใด โดยมากการกระทำ ความผิดอาญานี้ส่งผลกระทบต่อชีวิต ร่างกาย และเสรีภาพของบุคคล ทั้งนี้ในปัจจุบัน ประมวลกฎหมายอาญา ได้กำหนดโทษของผู้ที่กระทำความผิดทางอาญาไว้ 5 ประการได้แก่ การประหารชีวิต การจำคุก การกักขัง การปรับและการริบทรัพย์สิน

อย่างไรก็ตาม เมื่อสังคมมีการขยายตัว มีจำนวนประชากรที่มาอาศัยอยู่ร่วมกันมากขึ้น ความขัดแย้งในเรื่องต่างๆ จึงมีมากขึ้นตามไปด้วย ทำให้ประชาชนมุ่งที่จะนำความขัดแย้งดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม เพื่อเป็นหนทางในการยุติความขัดแย้งดังกล่าว ส่งผลทำให้มีความขัดแย้งทั้งทางแพ่งและทางอาญา เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมจำนวนมาก ในปี พ.ศ. 2562 พบสถิติของจำนวนคดีเข้าสู่การพิจารณาของศาลทั้งสิ้นจำนวน 1, 963, 771 คดี แบ่งเป็นคดีแพ่ง 1, 305, 658 คดี และคดีอาญา 658, 113 คดี (เวิร์คพอยท์ทูเดย์, 2563, ออนไลน์) ด้วยจำนวนคดีที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมจำนวนมากดังกล่าว ทำให้การพิจารณาคดีเป็นไปด้วยความล่าช้า

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงมีแนวความคิดการพัฒนาระบบการยุติธรรมทางเลือกขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กระบวนการยุติธรรมทางเลือก เข้ามาช่วยในการลดปริมาณคดีที่เข้าสู่การพิจารณาของศาลลง เนื่องจากเห็นว่าจำนวนคดีที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ นั้น ทำให้มีจำนวนคดีมากกว่าอัตราผู้พิพากษาที่จะสามารถพิจารณาคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังก่อให้เกิดปัญหาดีความค้างการพิจารณาอยู่ในศาลเป็นจำนวนมาก ซึ่งนอกจากจะเกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจโดยรวมแล้วยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตของคู่ความจำนวนมากที่นำคดีขึ้นสู่ศาล และหวังว่าศาลเป็นที่พึ่งที่สำคัญในการยุติข้อพิพาทหรือความขัดแย้งดังกล่าว ดังนั้น หากสามารถยุติความขัดแย้งในเรื่อง

เล็กๆน้อยๆ ที่พอจะตกลงกันได้ โดยใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือก ก็จะทำให้ปริมาณคดีที่เข้าสู่การพิจารณาของศาลลดลง ทำให้การพิจารณาคดีโดยภาพรวมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สมภาคย์ ตระการกุลพันธ์, 2552, น. 1)

อนึ่ง กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2546 โดยได้รับมอบหมายให้มีภารกิจในการส่งเสริมและพัฒนากลไกการระงับข้อพิพาท และการจัดการความขัดแย้งโดยเน้นการมีส่วนร่วมของเครือข่ายภาคประชาชนและชุมชน ดังนั้น กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จึงได้จัดทำโครงการอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพขึ้น เพื่อให้ทำหน้าที่ในการเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเหล่านี้โดยส่วนใหญ่เป็นผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้หลักผู้ใหญ่ที่คนในชุมชนให้ความเคารพนับถือ รวมตัวกันเพื่อจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนขึ้น เพื่อให้เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชน ทั้งนี้ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เช่น การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายในชีวิตประจำวันเบื้องต้น การอบรมในเรื่องของหลักการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อให้อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนต่อไป

อย่างไรก็ตาม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ที่อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจัดตั้งขึ้นนั้น ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ไม่มีกฎหมายรองรับ ทำให้การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ขาดความน่าเชื่อถือและไม่มีผลบังคับได้จริงในทางปฏิบัติ เช่น บางกรณีหลังจากที่มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันแล้ว คู่กรณีกลับไม่ยินยอมปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้จากการไกล่เกลี่ย และไม่มีกฎหมายใดๆ ที่จะบังคับให้คู่กรณีปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้จากการไกล่เกลี่ยได้ ดังนั้น ถึงแม้จะมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันภายในชุมชนเสร็จสิ้นไปแล้วก็ตาม แต่สุดท้ายเมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่เกิดขึ้น ฝ่ายที่ได้รับความเสียหายก็ต้องนำคดีเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก นอกจากจะไม่ช่วยให้ความยุติธรรมเกิดขึ้นแล้ว กลับกลายเป็นการประวิงเวลา ทำให้ฝ่ายที่ได้รับความเสียหายเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักล่าช้าลง นอกจากนี้ ยังไม่มีกรอบที่ชัดเจนว่า ความขัดแย้งในเรื่องใดสมควรที่จะยุติลงได้ด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือความขัดแย้งในเรื่องใดที่สมควรเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักตั้งแต่ต้น ทำให้การไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในชุมชนกลายเป็นเครื่องมือที่ทำให้คนที่กระทำความผิดกฎหมายอาญา ต้องการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อไม่ต้องถูกดำเนินคดีในทางอาญา รวมถึงข้อสงสัยในความ

เป็นกลางของบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้วยเหตุนี้ การดำเนินงานในโครงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงไม่สามารถสัมฤทธิ์ผลเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนได้

จากปัญหาดังที่กล่าวมาข้างต้น กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม จึงได้ผลักดันให้มีการตราพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ขึ้นบังคับใช้ เพื่อให้อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในชุมชนรวมตัวกันจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนขึ้น เพื่อเป็นองค์กรในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนที่ได้มาตรฐานยิ่งขึ้น เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเบื้องต้นในชีวิตประจำวันให้ประชาชนในชุมชนได้มีความรู้ความเข้าใจเป็นหลักการพื้นฐานในการดำเนินชีวิต นอกจากนี้ เมื่อมีการประกาศใช้กฎหมายดังกล่าว ทำให้มีกฎหมายรองรับการดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน รวมถึงมีหลักเกณฑ์ต่างๆ เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนที่มีมาตรฐาน เกิดการยอมรับจากคู่ขัดแย้งที่มีความประสงค์จะยุติความขัดแย้งโดยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากยิ่งขึ้น เช่น มีการกำหนดให้บุคคลที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ทั้งนี้บุคคลที่จะขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยได้ ต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับการทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เนื่องจากเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติกำหนด ไม่เคยเป็นผู้ต้องรับโทษโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการกำหนดเรื่องที่สามารถนำมาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนได้ เช่น ต้องเป็นเรื่องเกี่ยวกับที่ดินที่ไม่ใช่ข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ เรื่องความขัดแย้งระหว่างทายาทเกี่ยวกับทรัพย์มรดก หรือข้อพิพาทอื่นๆ ที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 5 ล้านบาท เป็นต้น เมื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ไกล่เกลี่ยและได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยจนบรรลุข้อตกลงเป็นที่ยุติของทั้งสองฝ่ายแล้ว ก็จะมีการทำบันทึกข้อตกลง ซึ่งบันทึกดังกล่าวมีผลตามกฎหมาย หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงที่ได้จากการไกล่เกลี่ยในภายหลัง อีกฝ่ายอาจยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อให้ศาลออกหมายบังคับคดี เพื่อให้มีผลปฏิบัติให้เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงได้ทันที โดยไม่ต้องมีการยื่นฟ้องต่อศาลให้สืบพยานในชั้นศาลอีก ทำให้การปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ได้รับความนิยมจากคนในชุมชนมากยิ่งขึ้น

ในปัจจุบัน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้ผลักดันให้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในช่วงแรก เป็นจำนวนทั้งสิ้น 86 แห่ง โดยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครรวมทั้งสิ้น 8 แห่ง ภาคเหนือ 10 แห่ง ภาคกลาง 21 แห่ง ภาคตะวันตก 5 แห่ง ภาคตะวันออก 7 แห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 21 แห่ง และภาคใต้รวมทั้งสิ้น 14 แห่ง ในระยะถัดไป กรมคุ้มครองสิทธิและ

เสรีภาพมีการตั้งเป้าหมายในการขยายจำนวนศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ครอบคลุม 180 แขวงของกรุงเทพมหานคร และ 8,887 อำเภอทั่วประเทศ เพื่อส่งเสริมให้เกิดสังคมแห่งความสมานฉันท์ สร้างวัฒนธรรมการใกล้เคียงในสังคมไทยได้อย่างยั่งยืน (แนวน้ำ, 2564)

ดังที่กล่าวไปแล้วว่า วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ก็เพื่อให้คู่ขัดแย้งในชุมชนได้มีทางเลือกในการยุติความขัดแย้งของตนเอง โดยไม่ต้องขึ้นโรงขึ้นศาล ความขัดแย้งสามารถยุติลงได้ด้วยความเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย ด้วยเหตุนี้ การใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนยิ่งประสบความสำเร็จมากเท่าใด การลดปริมาณของคดีที่จะเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักก็จะเกิดประสิทธิผลมากเท่านั้น ดังนั้น จึงมีข้อพิจารณาถึงการศึกษابัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ เพื่อจะได้ผลการศึกษานั้นมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงให้การดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทประสบความสำเร็จ สามารถสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังที่ผู้วิจัยได้กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก” จึงเป็นที่มาของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

1.2 จุดประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากการวิจัย ไปเป็นข้อเสนอแนะให้กับ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ในการพัฒนาดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย ไปใช้ในการพัฒนา วางแผน ปรับปรุง และกำหนดแนวทางการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพต่อไป

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยที่สำคัญ ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยนี้ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาไว้ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายยุติธรรมทางเลือก ประกอบด้วย

- 1) ด้านความชัดเจนของนโยบาย
- 2) ด้านการสนับสนุนนโยบาย
- 3) ด้านความซับซ้อนของการบริหารงาน
- 4) ด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
- 5) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 6) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน
- 7) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรักษาผลประโยชน์
- 8) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล

ตัวแปรตาม

การศึกษานี้มุ่งประเมินผลระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกใน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 2) ด้านประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน
- 3) ด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน
- 4) ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1.4.2 ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษา ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก ประจำปีงบประมาณ 2564

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนที่เปิดทำการแล้ว ซึ่งในปัจจุบันเปิดทำการรวมทั้งสิ้น 86 ศูนย์ เมื่อใช้สภาพภูมิศาสตร์เป็นเกณฑ์ในการแบ่งจะสามารถจังหวัดได้เป็น 1 จังหวัดและ 6 ภาค ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันตก ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้

1.5 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก” ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานของการวิจัยเอาไว้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

สมมติฐานที่ 1.1 ความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 1.2 ความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

สมมติฐานที่ 1.3 ความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

สมมติฐานที่ 1.4 ความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

สมมติฐานที่ 2.1 การสนับสนุนนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 2.2 การสนับสนุนนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับ
หน่วยงานภาครัฐและประชาชน

สมมติฐานที่ 2.3 การสนับสนุนนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษา
ปัญหาภายในชุมชน

สมมติฐานที่ 2.4 การสนับสนุนนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์
เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 3 ความซับซ้อนของการบริหารงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของ
ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

สมมติฐานที่ 3.1 ความซับซ้อนของการบริหารงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน
ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 3.2 ความซับซ้อนของการบริหารงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน
ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการ
ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

สมมติฐานที่ 3.3 ความซับซ้อนของการบริหารงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน
ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้
คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

สมมติฐานที่ 3.4 ความซับซ้อนของการบริหารงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน
ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการ
ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 4 สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

สมมติฐานที่ 4.1 สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของ
ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อ
พิพาท

สมมติฐานที่ 4.3 สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

สมมติฐานที่ 5 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของ
ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

สมมติฐานที่ 5.2 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

สมมติฐานที่ 5.4 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 6.1 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อผล
การดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก
ด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 8.2 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

สมมติฐานที่ 8.3 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

สมมติฐานที่ 8.4 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การนำกิจกรรมของรัฐอันหมายถึงนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก โดยมีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนและมีการกำหนดเป้าหมายไว้ล่วงหน้า มาดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด

ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกไปปฏิบัติ ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความชัดเจนของนโยบาย ด้านการสนับสนุนนโยบาย ด้านความซับซ้อนของการบริหารงาน ด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล

ความชัดเจนของนโยบาย หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งอย่างชัดเจน บุคลากรที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีคุณสมบัติที่ชัดเจน มีกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างชัดเจน และมีขอบเขตของข้อพิพาทที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนสามารถไกล่เกลี่ยได้อย่างชัดเจน มีทรัพยากรที่ใช้ในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

การสนับสนุนนโยบาย หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

กระทรวงยุติธรรม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในชุมชน และประชาชนในชุมชน เป็นอย่างดี

ความซับซ้อนในการบริหารงาน หมายถึง การที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหลายหน่วยงาน ที่มีบทบาทในการควบคุมและติดตามการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก รวมถึงได้รับมอบหมายภารกิจจากแต่ละหน่วยงานเป็นจำนวนมาก ทำให้ขอบเขตของการปฏิบัติการกิจกว้างขวาง แต่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ ยังสามารถดำเนินงานได้เป็นอย่างดี

สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การที่อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกมีความภาคภูมิใจในตนเองที่ได้ทำประโยชน์แก่สังคม เป็นที่ภาคภูมิใจของคนในครอบครัวและคนใกล้ชิด ตลอดจนได้รับความเคารพนับถือจากคนในชุมชน การได้รับการคัดเลือกให้เป็นอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพดีเด่น และการได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติในฐานะผู้ทำประโยชน์ให้แก่กระทรวงยุติธรรม ทำให้มุ่งมั่นในการทำประโยชน์แก่ชุมชนในฐานะอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นอย่างดี

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกเกิดขึ้นจากการที่ประชาชนหรืออาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพรวมกลุ่มกันไม่น้อยกว่า 5 คน ริเริ่มจัดตั้งขึ้น จากนั้นทำการขึ้นทะเบียนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนประสบความสำเร็จ

การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินงาน หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกดำเนินงานโดยกลุ่มประชาชนในชุมชน ที่การกระทำการออกมาในลักษณะของการทำงานร่วมกันที่จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วม ความสนใจร่วม มีโอกาสแสดงทัศนะ แสดงความเห็น และมีการนำความคิดเห็นดังกล่าว ไปประกอบในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐเกี่ยวกับการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของชุมชน โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารระบบเปิด มีทั้งรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ แบ่งเป็น 4 ระดับชั้นได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการรักษาผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ซึ่งผลการดำเนินงานดังกล่าวประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพึงพอใจสูง

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์ หมายถึง การที่ประชาชนในชุมชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกโดยประชาชนสามารถขอรับบริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อยุติความขัดแย้งขอรับคำปรึกษากฎหมายเบื้องต้น ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอรับบริการจากหน่วยงานต่างๆ ของกระทรวงยุติธรรมเป็นจำนวนมาก

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล หมายถึง การที่ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก เช่น เข้าร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงานของศูนย์ เป็นต้น

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก โดยอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้แก่ ผลของการปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ด้านเผยแพร่ความรู้กฎหมาย ด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน และด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

งานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง การมีจำนวนของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพที่เป็นคนกลางไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เพิ่มขึ้น มีประชาชนเข้ามาใช้บริการด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากขึ้น และมีผลสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งเพิ่มขึ้น

งานด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกได้รับการสนับสนุนและการตอบรับเป็นอย่างดีจากหน่วยงานภายในของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม หากมีระดับความสำเร็จมาก แสดงว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้ดำเนินการประสานงานและได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายในของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นอย่างดี

งานด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน หมายถึง การให้คำแนะนำแก่ประชาชนเพื่อแก้ไขข้อขัดแย้ง หรือยุติความขัดแย้งโดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม

งานด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เป็นอย่างดี

ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทชุมชน หมายถึง สถานที่ที่คนในชุมชนขึ้นทะเบียนกับกรม
คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เป็นอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจัดตั้งขึ้น เพื่อเป็นสถานที่
พบปะกันระหว่างอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หรือคนในชุมชนมาพบปะอาสาสมัครเพื่อ
ขอรับบริการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน



บทที่ 2

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก” ผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นพื้นฐานในการศึกษาวิจัยต่อไป ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือก
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
7. แนวคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

2.1.1 ความหมายของนโยบายสาธารณะ

จากการศึกษาพบว่า มีนักวิชาการชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ให้ความหมายของคำว่านโยบายสาธารณะสอดคล้องกันดังต่อไปนี้

คำว่า “นโยบาย” (Policy) มาจากศัพท์ว่า “นย+อุบาย” หมายถึง แนวทางหรืออุบายที่ชี้ทางไปสู่วัตถุประสงค์ ส่วนคำว่า “Policy” หมายถึง แนวทางปฏิบัติของบ้านเมืองหรือ หมู่ชน มาจากรากศัพท์ภาษากรีก “Polis” ซึ่งหมายถึง เมืองหรือรัฐ ดังนั้นนโยบายจึงหมายถึง หลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งเป็นแนวดำเนินการ เป็นข้อเสนอเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือรัฐบาล เป็นข้อความทั่วไปที่อธิบายถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะบรรลุตามแนวทางดำเนินงาน เป็นการกระทำที่ไตร่ตรองและลึกซึ้งของผู้บริหารระดับสูง เป็นกรอบพื้นฐาน และแนวทางชุดหนึ่งซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานทางธุรกิจภายใต้กรอบแนวคิดรวมของบริษัท ดังนั้น นโยบายจึงหมายถึง ข้อความที่ให้แนวทางสำหรับการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงานหรือแผนงาน ซึ่งเป็นกรอบที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการกระทำหรือการปฏิบัติโดยมีการ

กำหนดเป้าหมายไว้ล่วงหน้า โดยไม่จำกัดว่าเป็นของรัฐบาล หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง โดยเฉพาะ (จุมพล นิมิพานิช, 2552, น. 5)

Ira Sharkansky (1970, p. 1) นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่กระทำโดยรัฐบาลซึ่งครอบคลุมหนึ่งกิจกรรมทั้งหมดของรัฐบาล

Thomas R. Dye (1984, p. 1) นโยบายสาธารณะ คือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกจะกระทำหรือไม่กระทำ ในส่วนที่จะกระทำครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งหมดของรัฐบาลทั้งกิจกรรมที่เป็นกิจวัตรและกิจกรรมที่เกิดขึ้นในบางโอกาส

James E. Anderson (1994, p. 5-6) นโยบายสาธารณะ คือ แนวทางการปฏิบัติ หรือการกระทำซึ่งมีองค์ประกอบหลายประการ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติหรือชุดของผู้กระทำที่จะต้องรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายชัดเจนว่า สิ่งใดที่จะต้องกระทำให้สำเร็จ มีสิ่งซึ่งรัฐบาลเพียงแต่ตั้งใจกระทำหรือเสนอให้กระทำเท่านั้น เป็นการจำแนกให้เห็นความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่างนโยบายกับ การตัดสินใจของรัฐบาล ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญระหว่างการเลือกทางเลือกที่ต้องเปรียบเทียบกัน (Competing Alternatives)

Carl J. Friedrich (1963, p. 70) นโยบายสาธารณะ คือ ชุดของข้อเสนอเกี่ยวกับการกระทำของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือรัฐบาลภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ประกอบด้วยปัญหา อุปสรรค และโอกาส นโยบายจะถูกนำเสนอเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาของประชาชน โดยมีมุ่งที่จะกระทำให้บรรลุเป้าหมาย

David Easton (1953, p. 129) นโยบายสาธารณะ หมายถึง อำนาจในการจัดสรรค่านิยมของสังคมทั้งมวลและผู้ที่มีอำนาจในการจัดสรร ก็คือ รัฐบาลและสิ่งซึ่งรัฐบาลตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำเป็นผลมาจาก “การจัดสรรค่านิยมของสังคม”

จากความหมายของนโยบายสาธารณะดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยขอให้ความหมายของคำว่า นโยบายสาธารณะ ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ หมายถึง กิจกรรมของรัฐบาลอันหมายถึงนโยบายยุติธรรมทางเลือก โดยมีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน และมีการกำหนดเป้าหมายไว้ล่วงหน้า

2.1.2 ประเภทของนโยบายสาธารณะ

ถวัลย์รัฐ วรเทพพิพิพษ์ (2540, น. 12-15) อธิบายถึงวิธีการแบ่งประเภทของนโยบายสาธารณะออกเป็นดังต่อไปนี้

1) แบ่งตามการเน้นเนื้อหาสาระหรือวิธีปฏิบัติของนโยบาย (Substantive or Procedural Policies) นโยบายที่เน้นเนื้อหาสาระ หมายถึง นโยบายที่เกี่ยวกับสิ่งซึ่งรัฐบาลจะ

กระทำส่วนนโยบายที่เน้นวิธีปฏิบัติที่ตรงกันข้ามเป็นการเน้นว่าใครมีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามนโยบายหรือวิธีการปฏิบัติตามนโยบาย

2) แบ่งตามลักษณะเสรีนิยมหรืออนุรักษนิยมของนโยบาย (Liberal or Conservative Policies) นโยบายเชิงเสรีนิยม หมายถึง นโยบายที่เน้นบทบาทของรัฐบาลในการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยเน้นแนวทางการสร้างความเป็นธรรมในสังคมมากขึ้น ในทางกลับกัน นโยบายเชิงอนุรักษนิยมจะคัดค้านบทบาทของรัฐบาลดังกล่าว แต่จะมีความพอใจในสภาพปัจจุบันหรือชอบที่จะให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างช้าๆ ตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติ มากกว่าการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

3) แบ่งตามการเน้นเชิงวัตถุหรือเชิงสัญลักษณ์ของนโยบาย (Material or Symbolic Policies) นโยบายที่เน้นเชิงวัตถุ หมายถึง นโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับความช่วยเหลือประชาชนในด้านวัตถุที่จะมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง ส่วนนโยบายที่เน้นเชิงสัญลักษณ์ ได้แก่ นโยบายที่ไม่เกี่ยวกับทางวัตถุ และไม่มีผลกระทบต่อประชาชน แต่อาจมีผลกระทบในทางจิตวิทยา

4) แบ่งตามความสามารถในการระบุกลุ่มผู้ได้รับผลประโยชน์จากนโยบาย นโยบายของรัฐบาลประเภทดังกล่าวอาจแบ่งออกเป็นนโยบายเกี่ยวกับสินค้าเพื่อประชาชน หรือระบุกลุ่มผู้ได้รับประโยชน์ไม่ได้ (Collective of Indivisible Goods Policy) และนโยบายเกี่ยวกับสินค้าเพื่อกลุ่มบุคคลหรือสามารถระบุกลุ่มผู้ได้รับประโยชน์ได้ (Private or Divisible Goods Policy)

5) แบ่งตามผลกระทบต่อสังคม และความสัมพันธ์ระหว่างผู้เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย วิธีการแบ่งประเภทของนโยบายดังกล่าว อาจแบ่งนโยบายออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

(1) นโยบายกระจายผลประโยชน์ (Distributive Policy) หมายถึง นโยบายของรัฐบาลที่มุ่งกระจายบริการหรือผลประโยชน์ให้แก่กลุ่มคนบางกลุ่มของประเทศ

(2) นโยบายผลประโยชน์ใหม่ (Redistributive Policy) หมายถึง นโยบายที่รัฐบาลมีความตั้งใจที่จะจัดสรรความมั่งคั่ง รายได้ ทรัพย์สิน หรือสิทธิระหว่างชนชั้นต่างๆ ของประเทศ เพื่อให้มีการกระจายอย่างเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

(3) นโยบายการให้ประชาชนควบคุมพฤติกรรมของตนเอง (Self – Regulative Policy) หมายถึง นโยบายของรัฐบาลที่ให้กลุ่มวิชาชีพต่างๆ ควบคุมพฤติกรรมกันเอง

(4) นโยบายการควบคุมพฤติกรรมของประชาชน เพื่อรักษาความสงบและความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม โดยทั่วไปมักจะกำหนดวิธีการควบคุม 2 ลักษณะคือ กำหนดให้ต้องกระทำและห้ามมิให้กระทำ ตัวอย่างของนโยบายที่กำหนดให้ต้องกระทำก็มี เช่น นโยบายเกี่ยวกับการรับราชการทหาร ซึ่งกำหนดให้ผู้ชายไทยทุกคนที่อายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ และมีร่างกายจิตใจที่สมประกอบจะต้องไปรับการคัดเลือกเพื่อรับราชการทหาร ถ้าผู้ใดไม่ปฏิบัติตามโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรก็มีความผิด ส่วนนโยบายที่ห้ามมิให้กระทำส่วนใหญ่จะกำหนดไว้ใน ประมวลกฎหมายอาญา

2.1.3 ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

มณีนีรัตน์ สุวรรณวารี (2555, ออนไลน์) ได้สรุปความสำคัญของนโยบายว่า มีความสำคัญต่อทั้งผู้กำหนดนโยบาย ผู้เป็นกลุ่มเป้าหมายของนโยบาย อันหมายถึงประชาชน และที่สำคัญนโยบายยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารประเทศของรัฐบาลอีกด้วย ดังนี้

ประการแรก ความสำคัญของนโยบายที่มีต่อผู้กำหนดนโยบาย รัฐบาลที่สามารถ กำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชน และสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติ จนประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะได้รับความเชื่อถือและความนิยม จากประชาชน ส่งผลให้รัฐบาลดังกล่าวมีโอกาสในการดำรงอำนาจในการบริหารประเทศยาวนาน ขึ้น

ประการที่ 2 ความสำคัญของนโยบายที่มีต่อกลุ่มเป้าหมายของนโยบายหรือต่อ ประชาชนนั่นเอง นโยบายสาธารณะเป็นผลผลิตทางการเมืองเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชน ดังนั้นประชาชนสามารถแสดงออกซึ่งความต้องการของพวกเขาผ่านกลไกทางการเมือง ต่าง ๆ เช่น ระบบราชการนักรการเมือง ความต้องการดังกล่าวจะถูกนำเข้าสู่ระบบการเมืองไปเป็น นโยบายสาธารณะ เมื่อมีการนำนโยบายไปปฏิบัติและได้ผลตามเป้าประสงค์ ก็จะทำให้ประชาชน มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ประการที่ 3 ความสำคัญของนโยบายในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการบริหาร ประเทศของรัฐบาล ประกอบด้วย เป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศ, ในการตอบสนองความต้องการของประชาชน, ในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญของประชาชน, เป็นการใช้อำนาจของรัฐบาลเพื่อจัดสรรค่านิยมทางสังคม, ในการเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคม, ในการเสริมสร้างความเสมอภาคในโอกาสแก่ประชาชน, ในการกระจายรายได้ให้แก่ประชาชน, ในการกระจายความเจริญไปสู่ชนบท, ในการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, ในการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ, ในการรักษาความมั่นคงของประเทศ,

ในการเจริญสัมพันธภาพระหว่างประเทศ, ในการรักษาผลประโยชน์ระหว่างประเทศ, ในการส่งเสริมการลงทุนและการจ้างงานในประเทศ, ในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชน, ในการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของสังคม, ในการขยายโอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและทั่วถึง, ในการพัฒนาชุมชนเมือง, ในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของชาติ, ในการพัฒนาระบบประชาธิปไตยให้มีเสถียรภาพมั่นคง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

นโยบายเป็นกิจกรรมที่สำคัญของรัฐบาลในการบริหารและพัฒนาประเทศทั้งในทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง แต่นโยบายจะมีความสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อได้รับการนำไปปฏิบัติให้ปรากฏจริง เพราะนโยบายมิใช่เป็นสิ่งที่แสดงเจตจำนงหรือความตั้งใจของรัฐบาลที่จะกระทำหรือไม่กระทำการใดเท่านั้น แต่จะต้องครอบคลุมถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ปรากฏจริงด้วย ฉะนั้นนโยบายแม้จะมีความสมบูรณ์เพียงพอก็ไปด้วยหลักวิชาการแต่ถ้าไม่ได้นำไปปฏิบัติแล้วนโยบายนั้นก็เปรียบเสมือนแผ่นกระดาษธรรมดาเท่านั้น ในทำนองเดียวกันนโยบายนั้นแม้ว่าจะเป็นนโยบายที่ดีและน่าเชื่อถือ แต่ถ้านำไปปฏิบัติอย่างไม่ถูกต้อง จริงจัง ภายใต้อำนาจการบังคับที่ไม่เอื้ออำนวยแล้วนโยบายนั้นก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อค้นหากรอบแนวคิด และสามารถนำไปดำเนินงานให้บรรลุเป้าประสงค์ที่พึงปรารถนาจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในกระบวนการนโยบายสาธารณะ

2.2.1 ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Jeffrey L. Pressman & A. Widavsky (1979, p. 13) ได้ให้ความหมายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การศึกษาเกี่ยวกับความสามารถที่จะผลักดันให้กลไกทั้งหมดปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

Walter Williams (1971, p. 144) ได้ให้ความหมายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ความพยายามที่จะตัดสินความสามารถขององค์การในการรวบรวมคน และทรัพยากรในหน่วยงานหนึ่งๆ และพยายามกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

วรเดช จันทรศร (2554, น. 16) ได้ให้ความหมายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การศึกษาเกี่ยวกับองค์การที่รับผิดชอบว่า สามารถนำและกระตุ้นให้ทรัพยากรทางการบริหารตลอดจนกลไกที่สำคัญทั้งหมด ปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบายที่ระบุไว้หรือไม่ แค่นั้น เพียงใด

สมพิศ สุขแสน (2551, น. 13) ให้ความหมายการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะขององค์กร ทั้งบุคคล และกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับนโยบายว่าจะสามารถใช้ทรัพยากรทางการบริหารทั้งหมดปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของนโยบายที่ระบุไว้หรือไม่เพียงใด

จากความหมายดังกล่าวมาข้างต้น ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การนำกิจกรรมของรัฐอันหมายถึงนโยบายยุทธธรรมทางเลือกโดยมีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน และมีการกำหนดเป้าหมายไว้ล่วงหน้า มาดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด

2.2.2 ความสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

สมบัติ อารัมภ์วงศ์ (2549, น. 410 – 413) ได้อธิบายถึงความสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผู้ตัดสินใจนโยบาย ในกรณีที่การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ของนโยบาย จะส่งผลให้ผู้ตัดสินใจนโยบายได้รับความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชน เพราะได้ทำการตัดสินใจเลือกนโยบายที่ถูกต้องและเลือกหน่วยปฏิบัติที่เหมาะสมซึ่งเป็นผลดีต่ออนาคตทางการเมืองของผู้ตัดสินใจนโยบาย ในทางตรงกันข้ามถ้าหากการนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จล้มเหลว จะส่งผลให้ผู้ตัดสินใจนโยบายถูกตำหนิหรือวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบจากประชาชน ทั้งต่อการตัดสินใจเลือกนโยบายที่ไม่เหมาะสม และความบกพร่องในการมอบหมายให้หน่วยปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมเป็นผู้รับผิดชอบ ถึงแม้ว่าการตัดสินใจเลือกนโยบายจะถูกต้อง แต่เมื่อการนำนโยบายไปปฏิบัติล้มเหลว ย่อมแสดงว่าผู้ตัดสินใจในฐานะผู้นำทางการเมืองที่ควบคุมกำกับดูแลหน่วยปฏิบัติมีความบกพร่องด้วยและจะต้องรับผิดชอบต่อความล้มเหลวทั้งหมดที่เกิดขึ้น ปรากฏการณ์นี้จะส่งผลกระทบต่ออนาคตทางการเมืองของผู้ตัดสินใจนโยบายโดยตรง

2) ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ จะทำให้ปัญหาของกลุ่มเป้าหมายได้รับการแก้ไขด้วยดี กลุ่มเป้าหมายจะมีความพอใจต่อผลงานของผู้ตัดสินใจนโยบายหรือรัฐบาลที่เป็นผู้รับผิดชอบ ในทางตรงกันข้าม ถ้าการนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จล้มเหลว ปัญหาของกลุ่มเป้าหมายจะไม่ได้ได้รับการแก้ไขกลุ่มเป้าหมายจะยังคงเรียกร้องให้รัฐบาลเร่งรัดหามาตรการใหม่ในการแก้ไข

ต่อไป และสภาพปัญหาอาจจะยิ่งทวีความรุนแรงขึ้น ทำให้การแก้ไขต้องใช้เวลาและต้นทุนสูงขึ้นด้วย และจะทำให้กลุ่มเป้าหมายขาดความเชื่อถือศรัทธาต่อรัฐบาล ทำให้แนวทางการแก้ไขปัญหาของรัฐบาลยุ่งยากมากขึ้น

3) ความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อหน่วยปฏิบัติ

ในกรณีที่การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ หน่วยปฏิบัติจะได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจทั้งจากผู้กำหนดนโยบายและกลุ่มเป้าหมายว่าเป็นหน่วยปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ซึ่งผู้กำหนดนโยบายอาจให้รางวัลตอบแทนเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ ในทางตรงข้ามถ้าหากการนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความล้มเหลว หน่วยปฏิบัติจะถูกตำหนิทั้งจากผู้กำหนดนโยบายและกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องว่าทำงานอย่างไร้ประสิทธิภาพ ซึ่งอาจทำให้ผู้รับผิดชอบหน่วยปฏิบัติต้องถูกลงโทษหรือมิได้รับการพิจารณาความดีความชอบก็ได้

4) ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร เนื่องจากประเทศทุกประเทศมีทรัพยากรจำกัด ดังนั้น ถ้าการนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จ ตามเป้าประสงค์ แสดงว่าการใช้ทรัพยากรมีความคุ้มค่าเพราะสามารถแก้ไขปัญหาของกลุ่มเป้าหมายหรือของสังคมอย่างได้ผล

5) ความก้าวหน้าในการพัฒนาประเทศ การนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสำคัญต่อความก้าวหน้าในการพัฒนาประเทศอย่างยิ่ง เพราะถ้าหากการนำนโยบายไปปฏิบัติตามแผนงานและโครงการพัฒนาต่างๆ ประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ จะส่งผลให้การพัฒนาประเทศบรรลุเป้าหมายเพื่อความก้าวหน้าทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความกินดีอยู่ดีและมีความสุข ในทางตรงกันข้าม ถ้าการนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความล้มเหลวในแผนงานและโครงการพัฒนาต่างๆ ด้วย ทำให้การพัฒนาประเทศไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ปัญหาของประชาชนจะไม่ได้รับการแก้ไขและสภาพปัญหาอาจทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ทำให้การแก้ไขยากลำบากมากขึ้นด้วย

2.2.3 ขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติถือเป็นขั้นตอนสำคัญขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการนโยบาย ซึ่งวรเดช จันทรศร (2551, น. 21 – 28) ได้ทำการศึกษาขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติและแบ่งการพิจารณาออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

2.2.3.1 ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมหภาค (Macro) แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนย่อย ได้แก่

1) ขั้นตอนการแปลงนโยบาย

ขั้นตอนการแปลงนโยบายแบ่งออกเป็นแนวทางปฏิบัติหรือออกมาในรูปของแผนงานหรือโครงการแล้วแต่กรณี โดยผู้มีหน้าที่ในการแปลงนโยบายจะต้องศึกษาวัตถุประสงค์ของนโยบายให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะขึ้นอยู่กับความชัดเจนของนโยบาย ความสอดคล้องกันในเป้าหมายของนโยบาย ระดับความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายและการให้ความร่วมมือของหน่วยงานที่รับผิดชอบ และความจริงจังในการนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติ

2) ขั้นตอนการยอมรับ (Adopt)

ในการทำให้หน่วยงานในระดับภูมิภาค หรือท้องถิ่นยอมรับแนวทางแผนงาน โครงการ หรือผลของการแปลงนโยบายนั้นไปปฏิบัติต่อไป ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง อาทิ ลักษณะของหน่วยงานในท้องถิ่นนั้น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ตลอดจนความขัดแย้งและประโยชน์ที่รัฐบาลจัดสรรให้หน่วยงานในท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นเงื่อนไขสำคัญที่สร้างความเต็มใจหรือไม่เต็มใจในการยอมรับนโยบายไปปฏิบัติ

2.2.3.2 ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาค (Micro) แบ่งออกเป็นขั้นตอนย่อย ได้แก่

1) ขั้นการระดมพลัง (Mobilization)

เป็นขั้นตอนที่หน่วยงานท้องถิ่น จะต้องดำเนินการในสองกิจกรรมคือ การพิจารณารับนโยบายและการแสวงหาความสนับสนุนในนโยบายจากท้องถิ่น ในการพิจารณารับนโยบายไปปฏิบัตินั้น หน่วยงานท้องถิ่นจะดูถึงความเหมาะสม ความสำคัญเร่งด่วน สอดคล้องกับเป้าหมายและสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้เพียงใด ก็จะตัดสินใจยอมรับนโยบายไปปฏิบัติซึ่งจะนำไปสู่การแสวงหาความสนับสนุนจากสมาชิกในท้องถิ่นต่อไป

2) ขั้นการปฏิบัติ (Deliverer Implementation)

ในขั้นตอนนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการในการปรับเปลี่ยนโครงการที่ได้มีการยอมรับแล้วออกมาในรูปของการปฏิบัติจริง การสร้างความสำเร็จขึ้นอยู่กับการแสวงหาวิธีการในการปรับแนวทางการปฏิบัติ ปรับโครงการหรือแผนงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นในแต่ละช่วงเวลา

3) ขั้นการสร้างความเป็นปึกแผ่นหรือความต่อเนื่อง (Institutionalization or Continuation)

ในขั้นตอนนี้ครอบคลุมถึงการแสวงหาวิธีการที่จะทำให้ให้นโยบายนั้นถูกปรับเปลี่ยนและได้รับการยอมรับเข้าเป็นหน้าที่ประจำวันของผู้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยผู้บริหารระดับท้องถิ่นจะต้องเป็นผู้ชักจูงให้ผู้ปฏิบัติเห็นความสำคัญของการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง และจะต้องหาทางแปลงนโยบายนั้นให้เป็นภารกิจหลักประจำวันของผู้ปฏิบัติโดยตลอด เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความผูกพัน และยอมรับต่อโครงการหรือแผนงาน มีการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างเต็มใจเสมือนเป็นภารกิจประจำวันของตนเอง อันจะส่งผลให้เกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติตลอดไป

2.2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้น จะทำให้ทราบว่าในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการ ดังนี้ (สมบัติ อารัมธัญวงศ์, 2555, น. 432)

2.2.4.1 แหล่งที่มาของนโยบาย

โดยทั่วไปนโยบายอาจมีที่มาหรือผ่านกระบวนการกำหนดนโยบายจนกระทั่งปรากฏเป็นนโยบายในหลายลักษณะ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งประเด็นนี้จะให้ความสำคัญกับแหล่งที่มาของนโยบายว่าเป็นปัจจัยกำหนดที่มีผลต่อความสำเร็จ ในการนำนโยบายไปปฏิบัติเนื่องจากว่าผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการริเริ่มการก่อรูปนโยบายและการกำหนดนโยบายมีความหลากหลายทั้งในด้านอำนาจและหน้าที่ส่งผลต่อความสามารถในการกำหนดคัดเลือก และการบริหารนโยบาย อาทิ การแถลงการณ์หรือคำสั่งของฝ่ายบริหาร ลักษณะของนโยบาย ประเภทนี้อาจกระทำในรูปของการประกาศแถลงการณ์หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มีต่อการแก้ปัญหาสาธารณะ ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องนำไปปฏิบัติให้ปรากฏเป็นจริง อย่างไรก็ตาม นโยบายของรัฐบาลที่เป็นผลผลิตของระบบการเมืองนี้จะต้องมีความถูกต้อง ชอบธรรม และสอดคล้องกับค่านิยมของสังคม จึงจะสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.4.2 ความชัดเจนของนโยบาย

ความชัดเจนของนโยบายถือเป็นรากฐานสำคัญของความมุ่งหมายของนโยบาย ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งวัตถุประสงค์ และมาตรการในการปฏิบัติ ซึ่งความชัดเจนของวัตถุประสงค์และมาตรการจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ การระบุสภาพปัญหาของนโยบายได้อย่างครอบคลุมและครบถ้วน การกำหนดตัวของผู้เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับผลกระทบ การประเมินทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินการ สิ่งเหล่านี้ต่างมีบทบาทสำคัญเพื่อส่งเสริมการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.4.3 การสนับสนุนนโยบาย

เมื่อนโยบายถูกกำหนดแล้วจะถูกนำไปปฏิบัติได้อย่างไร หรือจะได้รับการนำไปปฏิบัติจริงหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการสนับสนุนนโยบายจากผู้ปฏิบัติและผู้ที่ได้รับผลจากการปฏิบัติตามนโยบาย ทั้งกลุ่มในรัฐบาล ได้แก่ นักการเมืองที่เกี่ยวข้อง องค์การราชการที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติหรือผู้มีอำนาจในการจัดสรรงบประมาณ หรือกลุ่มนอกรัฐบาล ได้แก่ สมาชิกในเขตเลือกตั้งที่เกี่ยวข้องกับปัญหา กลุ่มอิทธิพลและกลุ่มผลประโยชน์ ตลอดจนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหา หรือประชาชนทั่วไป

2.2.4.4 ความซับซ้อนในการบริหารงาน

การนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับโครงสร้างการบริหารงานขององค์การ ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาการบริหารนโยบายทั้งในมิติของแนวราบและแนวดิ่งควบคู่กันไป ทั้งการควบคุมติดตามและกำกับดูแล การทำงานภายในหน่วยงานหรือในการประสานงานระหว่างองค์การต่างๆ ยังมีจำนวนหน่วยงานหรือ องค์การเข้ามาเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติมากเพียงใด ก็ยิ่งจะทำให้กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความยุ่งยากซับซ้อนขึ้น ดังนั้น การมอบหมายให้หน่วยงานที่มีความเป็นเอกภาพและไม่มีความซับซ้อนในการบริหารงานมาก จะเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.4.5 สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

การนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ นอกจากจะขึ้นอยู่กับปัจจัยดังกล่าวแล้ว ยังรวมถึงการสร้างสิ่งจูงใจของฝ่ายบริหารต่อผู้ปฏิบัติ ซึ่งจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องการทำงานและปัจจัยกระตุ้นที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ ซึ่งสิ่งจูงใจอาจทำได้หลายวิธี ได้แก่ การเลื่อนขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง หรือการลงโทษ ในกรณีที่ทำงานล้มเหลว

2.2.4.6 ความเพียงพอของทรัพยากร

ทรัพยากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ ของการนำนโยบายไปปฏิบัติ อาจกล่าวได้ว่าแผนงานหรือโครงการใด แม้จะมีปัจจัยอื่นครบถ้วน แต่หากขาดปัจจัยเรื่องทรัพยากรในการสนับสนุนแผนงานและโครงการอาจล้มเหลวโดยที่ยังไม่ได้เริ่ม ซึ่งทรัพยากรในการนำนโยบายไปปฏิบัติรวมถึง เงินทุน เวลา และบุคลากร ตลอดจนเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่างๆ โดยจะต้องคำนึงถึงการลำดับความสำคัญของแผนงานและโครงการใน การจัดสรรทรัพยากร ตลอดจนการใช้กลยุทธ์ในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาให้ความหมายของความเพียงพอของทรัพยากร หมายถึง การมีสถานที่และอุปกรณ์ในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างเพียงพอ การมีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ผู้ปฏิบัติงานอันได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพมีเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความรู้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างเพียงพอ

เพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกนำปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติตามแนวคิดของสมบัติ อารัง ธีรวัฒน์ (2555, น. 432) มาใช้เป็นกรอบในการศึกษาดังต่อไปนี้

ความชัดเจนของนโยบายหมายถึง ความชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ความชัดเจนเกี่ยวกับคุณสมบัติของตัวบุคคลที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความชัดเจนในกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของข้อพิพาทที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนสามารถไกล่เกลี่ยได้ ความชัดเจนเกี่ยวกับแหล่งอุดหนุนงบประมาณที่ใช้ในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

การสนับสนุนนโยบาย หมายถึง การสนับสนุนนโยบายการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดย ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก โดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในชุมชน และประชาชนในชุมชน

ความซับซ้อนในการบริหารงานหมายถึง การมีหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานที่มีบทบาทในการควบคุมและติดตามการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ทำให้ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหลายหน่วยงาน และอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้รับมอบหมายภารกิจจากแต่ละหน่วยงานเป็นจำนวนมาก ทำให้ขอบเขตของการปฏิบัติภารกิจไม่ชัดเจน อีกทั้งผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพยังเป็นอาสาสมัครของหน่วยงานของรัฐอีกด้วย

สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การที่อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพมีความภาคภูมิใจในตนเองที่ได้ทำประโยชน์แก่สังคม เป็นที่ภาคภูมิใจของคนในครอบครัวและคนใกล้ชิด ตลอดจนได้รับความเคารพนับถือจากคนในชุมชน การได้รับการคัดเลือกให้เป็นอาสาสมัคร

คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพดีเด่น และการได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติในฐานะผู้ทำประโยชน์ให้แก่กระทรวงยุติธรรม

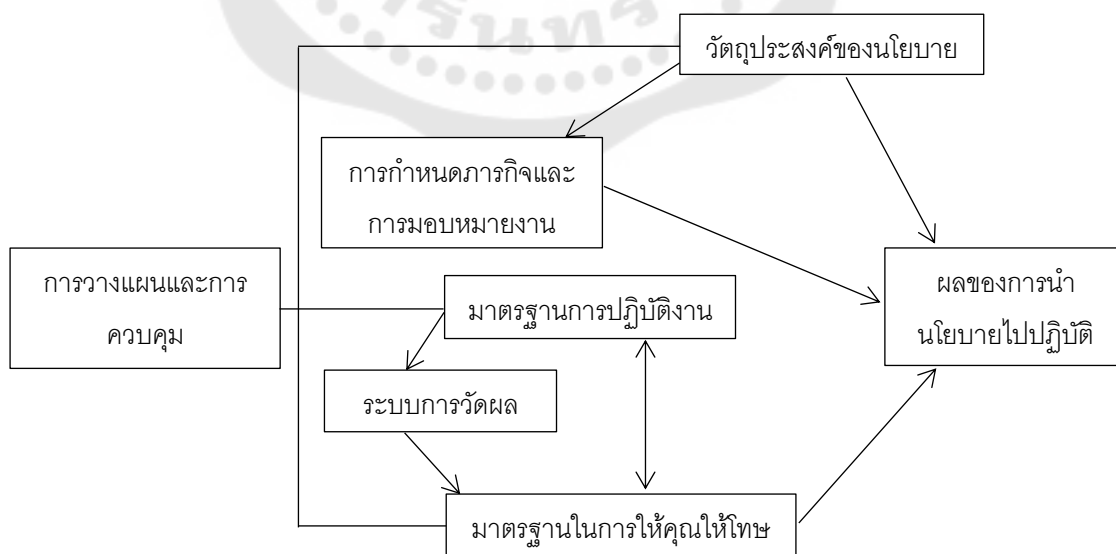
2.2.5 ตัวแบบทฤษฎีการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ (Public Policy Implementation) หรือการบริหารนโยบายโดยชี้ให้เห็นถึงการกระทำที่อาศัยกลไกทางการบริหารมาทำให้นโยบายถูกปฏิบัติหรือดำเนินงานอย่างจริงจังโดยองค์การที่รับผิดชอบให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเป็นการแสวงหาวิธีการและแนวทาง เพื่อปรับปรุงนโยบาย แผนงานและโครงการให้ดีขึ้น

สำหรับตัวแบบของการนำนโยบายไปปฏิบัติ วรเดช จันทรร (2527, น. 535) ได้ทำการรวบรวมและประมวลตัวแบบ (models) ต่างๆเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติและแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลหรือความสำเร็จขององค์การไว้ 6 ตัวแบบดังนี้

2.2.5.1 ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล

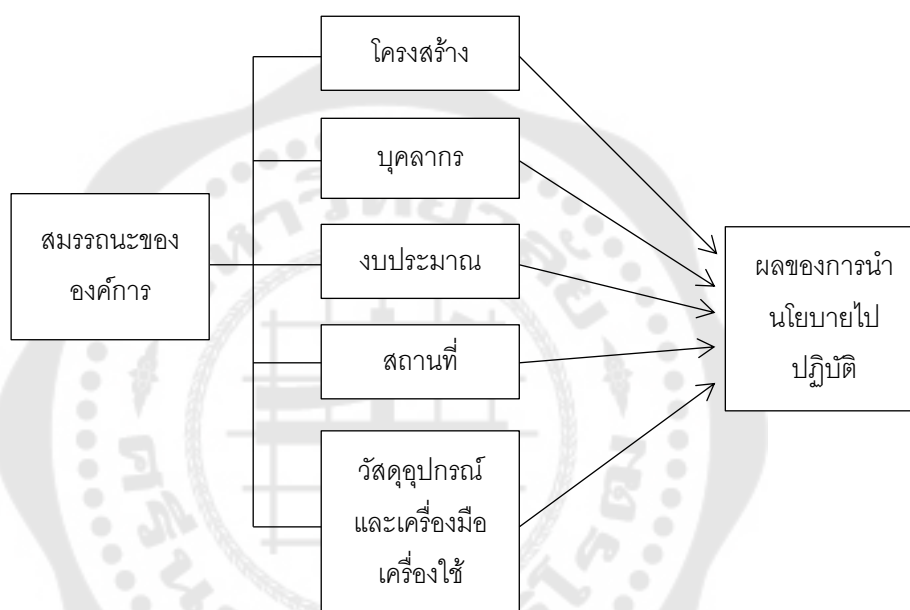
ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (rational model) ตัวแบบนี้เน้นประสิทธิภาพของระบบการวางแผนและการควบคุมผลงาน (planning & controlling system) กล่าวคือ หน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารนโยบายจะต้องมีการกำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน พร้อมทั้งทำการมอบหมายงานแก่ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สร้างระบบในการวัดผลการดำเนินงาน การให้รางวัลตอบแทน และการลงโทษที่มีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติดังที่แสดงไว้ในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ยึดหลักเหตุผล

2.2.5.2 ตัวแบบทางด้านการจัดการ (management model)

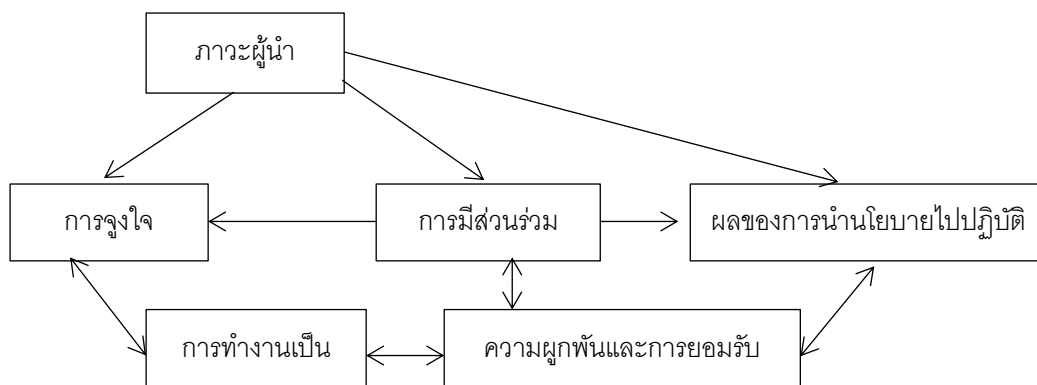
ตัวแบบนี้เน้นขีดสมรรถนะภายใน (internal capacity) ของหน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารว่ามีจุดอ่อน และจุดแข็งในด้านต่างๆ หรือไม่ อย่างไร เช่น โครงสร้างองค์การ บุคลากร งบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนเทคโนโลยีสมัยใหม่ หน่วยงานที่มีขีดสมรรถนะภายในค่อนข้างต่ำจะส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติไม่ประสบความสำเร็จดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติที่เน้นด้านการจัดการ

2.2.5.3 ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์การ (organization development model)

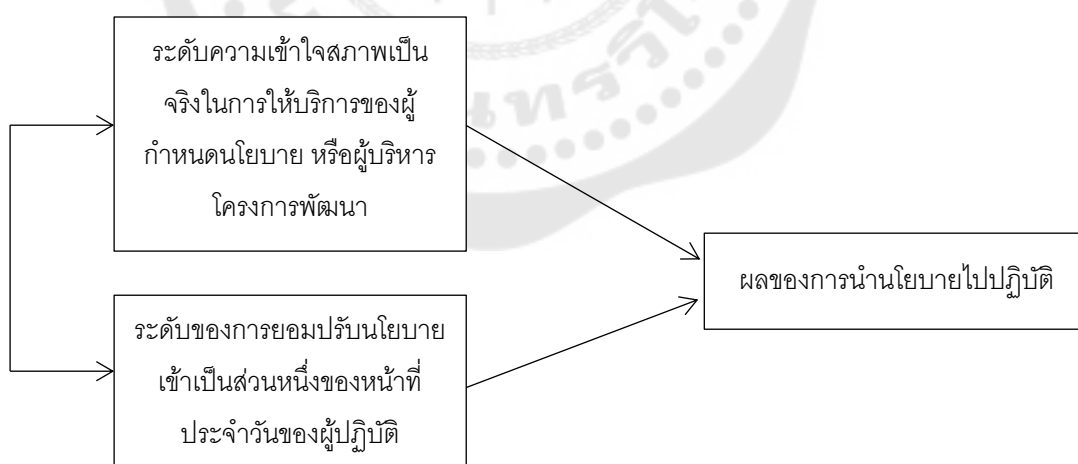
ตัวแบบนี้เน้นพฤติกรรมและวัฒนธรรมขององค์การ โดยเฉพาะภาวะผู้นำการสร้างแรงจูงใจ การทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน และการสร้างความผูกพันยอมรับร่วมกัน โดยมองว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือการทำให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งและมีความสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติที่เน้นด้านพัฒนาองค์กร

2.2.5.4 ตัวแบบกระบวนการของระบบราชการ (bureaucratic process model)

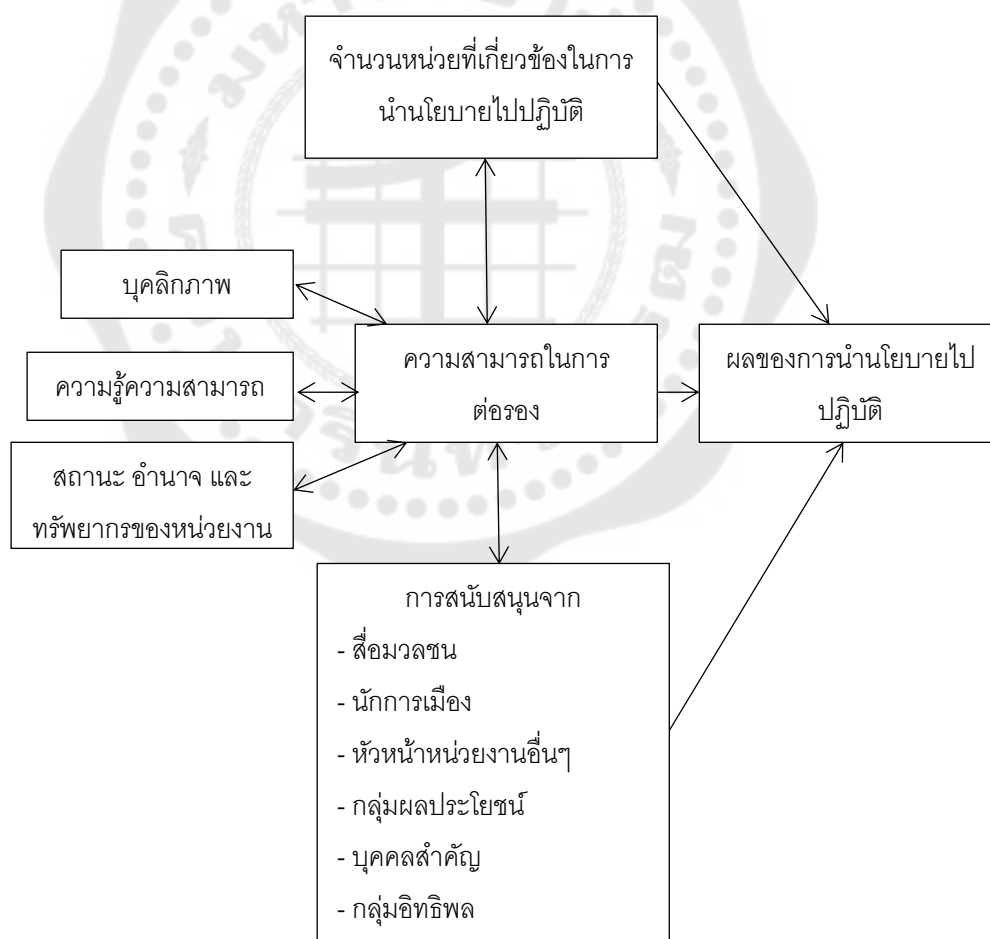
ตัวแบบนี้มองว่า การใช้อำนาจดุลพินิจ (discretion) ของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ (street bureaucrat) จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการนำเอานโยบายไปปฏิบัติ กล่าวคือ หากเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการเกิดการต่อต้านไม่ยอมรับเอานโยบายแปลงสู่ภาคปฏิบัติในฐานะเป็นงานประจำของตน เจ้าหน้าที่ดังกล่าวอาจจะเพิกเฉยในการปฏิบัติตาม หรืออาจจะใช้ดุลยพินิจของตนตัดสินใจในลักษณะที่ไม่เอื้ออำนวยต่อตัวนโยบาย ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติที่เน้นด้านกระบวนการของระบบราชการ

2.2.5.5. ตัวแบบทางการเมือง (political model)

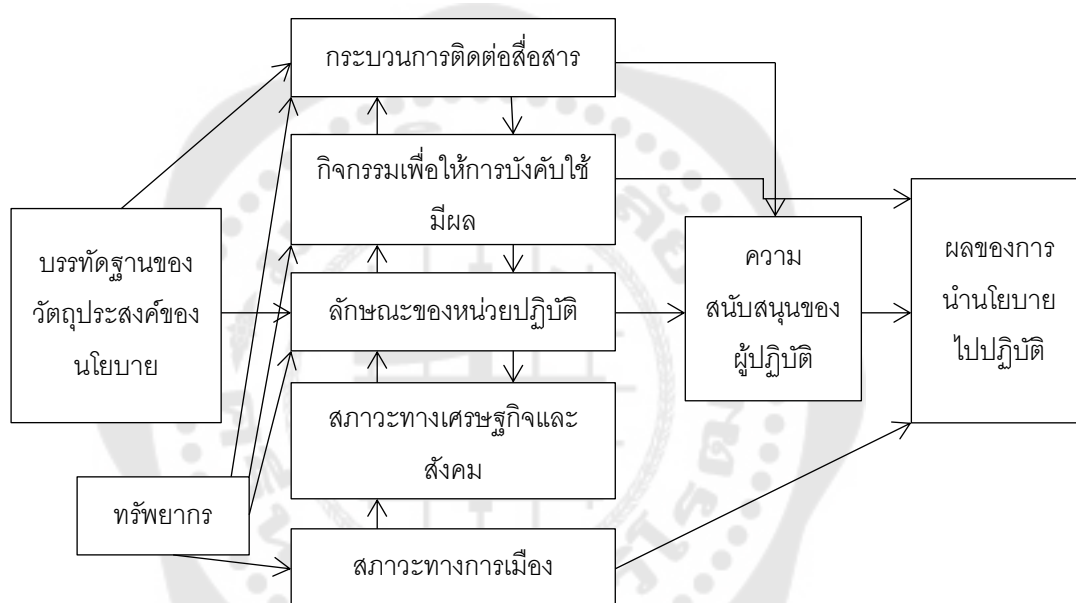
ตัวแบบนี้เน้นที่ความสามารถในการเจรจาต่อรอง และการประนีประนอมของบุคคลฝ่ายต่างๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องในเวทีนโยบายนั้น ทั้งนี้บุคคลฝ่ายต่างๆ ที่มีส่วนได้เสียกับตัวนโยบายจะเข้ามาใช้อิทธิพลของตนเอง เพื่อสร้างเงื่อนไขต่อรองให้มีการปฏิบัติตามนโยบายในลักษณะที่จะทำให้ตนเองได้รับประโยชน์มากขึ้น หรือเสียประโยชน์น้อยที่สุด ไม่ว่าจะเป็นไปในรูปของการใช้ความสามารถเพื่ออ้างเหตุผลความชอบธรรม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ชวนเชื่อ การสร้างพลังมวลชน เพื่อก่อให้เกิดแรงกดดัน เป็นต้น ดังนั้น ความสามารถในการเจรจาต่อรอง ประนีประนอม แสวงหารูปแรงสนับสนุนจากภายนอก ในการนำเอานโยบายไปปฏิบัติกับบุคคลฝ่ายต่างๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามนโยบาย ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติที่เน้นด้านการเมือง

2.2.5.6 ตัวแบบทั่วไป (general model)

ตัวแบบนี้มองว่า ปัจจัยที่จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติ อย่างประสบความสำเร็จนี้มีอยู่หลายประการ อาทิ ขีดสมรรถนะของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามนโยบาย ความชัดเจนของตัวนโยบายและกระบวนการติดต่อสื่อสาร การให้ความร่วมมือสนับสนุนจากผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญต่อบัณฑิตสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ว่าการเปลี่ยนแปลงของบัณฑิตสภาพแวดล้อมนี้อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้ไม่มากนักน้อยดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติแบบทั่วไป

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.3.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

บุญชัย งามวิทย์โรจน์ และคณะ (2552, น. 101) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนมีด้วยกันหลายมิติ

1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในมิติการตัดสินใจ หมายถึง การกระจายโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการตัดสินใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ กระบวนการมีส่วนร่วมมีความจำเป็นต้องจำกัดขอบเขตให้อยู่ภายในปัญหาและประเด็นสาธารณะเกี่ยวกับการตัดสินใจซึ่งมีผลกระทบสำคัญหรือการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีความขัดแย้งอยู่ก่อนแล้ว

2) การมีส่วนร่วมของประชาชนในมิติการร่วมผลประโยชน์ หมายถึง การดำเนินโครงการใด ๆ จะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนส่วนใหญ่จะได้รับ เพราะเป็นการทราบกันอยู่แล้วว่าในทุก ๆ โครงการพัฒนามีผู้ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ส่วนใหญ่ชุมชนในชนบท มักเป็นผู้ยอมเสียประโยชน์ ซึ่งเป็นแบบของพฤติกรรมความขัดแย้งที่ไม่มีการรักษาผลประโยชน์ของตนเอง แต่มีความร่วมมือ

3) การมีส่วนร่วมของประชาชนในมิติการร่วมกระบวนการพัฒนา หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูล เกี่ยวกับภารกิจหรือโครงการที่ศูนย์ราชการจะดำเนินการซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่โดยปกติของประชาชนในชุมชนนั้นการทำความเข้าใจถึงผลกระทบและแนวทางแก้ไขปัญหานั้นส่วนราชการจะดำเนินการ และการปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนโดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ต้องรับฟัง และแก้ไขจนประชาชนเกิดความพึงพอใจ และมีส่วนร่วมในการผลักดันให้ภารกิจหรือโครงการนั้นเกิดผลสำเร็จ

สำนักงานวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า (2544, น. 10) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมไว้ว่า ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การที่อำนาจการตัดสินใจไม่ควรเป็นของกลุ่มคนจำนวนน้อย แต่อำนาจควรได้รับการจัดสรร ในระหว่างประชาชนเพื่อทุก ๆ คนได้มีโอกาส ที่จะมีโอกาสที่จะมีอิทธิพลต่อกิจกรรมส่วนรวม

ณัฐฐา วินิจนัยภาค (2556, น. 65) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนว่า หมายถึง การให้ประชาชนเป็นผู้คิดค้นปัญหา เป็นผู้ทำทุกอย่างซึ่งไม่ใช่การกำหนดจากภายนอก แล้วให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หากแต่ทุกอย่างคิดขึ้นเอง ซึ่งอาจแบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการคิดค้นปัญหาและจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ร่วมในการวิเคราะห์ถึงสาเหตุ และที่มาของปัญหา ร่วมในการเลือกวิธีการและวางแผนแก้ปัญหา ร่วมในการดำเนินงานตามแผน ร่วมในการประเมิน วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและปัจจัยที่มีส่วนทำให้เกิดผลสำเร็จ

ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2555, น. 28) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public participation) หมายถึง การกระจายโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง และการบริหาร เกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนโดยตรง การให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผนร่วมปฏิบัติ รวมถึงการควบคุมโดยตรงจากประชาชน

วีระ หวังสัจจะโชค (2562, น. 42) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วมสาธารณะ (Public participation) คล้ายกับการเข้าร่วมทางพลเมือง เพราะเป็นกลุ่มของกิจกรรมที่

จัดตั้งขึ้นเพื่อสร้างการความรับรู้ของคนในสังคมในเรื่องของความต้องการ ผลประโยชน์ คุณค่า
สำหรับการพัฒนาเป็นการตัดสินใจและการกระทำทางการเมืองที่กระทบต่อประเด็นสาธารณะ

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินการใกล้เคียงข้อ
พิพาท หมายความว่า การที่กลุ่มประชาชนในชุมชน มีการกระทำการออกมาในลักษณะของการ
ทำงานร่วมกันที่จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วม ความสนใจร่วม มีโอกาสแสดงทัศนะ แสดง
ความเห็น และมีการนำความคิดเห็นดังกล่าว ไปประกอบในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจ
ของรัฐเกี่ยวกับการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทของชุมชน โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น
กระบวนการสื่อสารระบบเปิด มีทั้งรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ

2.3.2 องค์ประกอบของการมีส่วนร่วม

บุญชัย งามวิทยโรจน์ และคณะ (2552, น. 92) แบ่งองค์ประกอบการมีส่วนร่วมไว้ว่าการมี
มีส่วนร่วมของประชาชนเป็น 5 ระดับ เรียกว่า Public Participation Spectrum ซึ่งระบุว่าเมื่อ
ประชาชนได้รับโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมกับการบริหารงานโครงการของภาครัฐนั้น คงสร้างการมี
มีส่วนร่วมของประชาชนสามารถแบ่งออกเป็นระดับได้ดังนี้

1. การให้ข้อมูลข่าวสาร (Inform) ถือเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับที่
น้อยที่สุด แต่เป็นระดับที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นครั้งแรกของภาครัฐที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามี
ส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แบบฟอร์มเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น

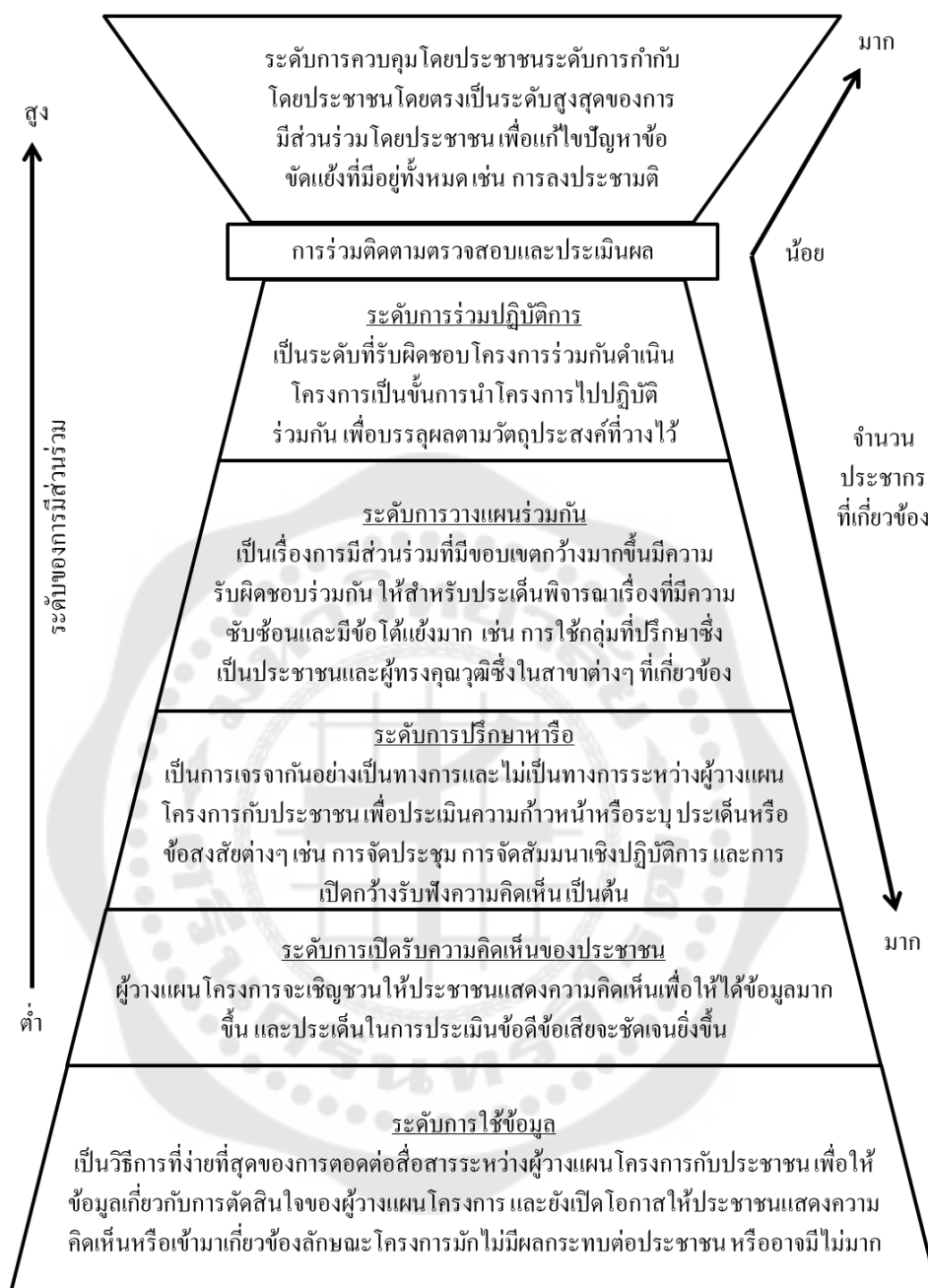
2. การรับฟังความเห็น/การปรึกษาหารือ (Consulting) เป็นการที่เปิดให้
ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข้อเท็จจริงและความคิดเห็นเพื่อเป็นประโยชน์ในการ
ตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐ เช่น สัมภาษณ์ความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็น จัดเวทีแสดงความคิดเห็น
แสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

3. การเข้ามามีบทบาท (Involve) เป็นการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมปฏิบัติงาน
หรือร่วมแสดงความคิดเห็นในการเสนอแนะแนวทางเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจและสร้างความมั่นใจ
ให้กับประชาชนว่าความคิดเห็น และความต้องการของประชาชนที่เสนอมาจะถูกนำไปพิจารณา
ต่อไป ในการบริหารงานของภาครัฐ เช่น การประชุมปฏิบัติการพิจารณาประเด็นจัดทำนโยบาย
สาธารณะ การทำประชาพิจารณ์ การตั้งคณะทำงานเพื่อนำเสนอแนะประเด็น เป็นต้น

4. การให้ความร่วมมือ (Collaborate) เป็นการให้ประชาชน ผู้แทนสาธารณะ มีส่วน
ร่วม โดยเข้ามาเป็นหุ้นส่วนร่วมกับภาครัฐในทุกขั้นตอนที่มีการตัดสินใจ และมีการดำเนินกิจกรรม
ร่วมกัน เช่น คณะกรรมการที่ให้ประชาชนเข้าไปเป็นกรรมการร่วมด้วย เป็นต้น

5. การเสริมอำนาจแก่ประชาชน (Empower) เป็นขั้นที่ให้บทบาทประชาชนในระดับสูงสุด โดยมอบอำนาจให้ประชาชนในการตัดสินใจ เช่น การลงประชามติ ในประเด็นสาธารณะต่าง ๆ การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมถือว่าเป็นเงื่อนไขและกุญแจสำคัญของความสำเร็จของการพัฒนาระบบราชการแบบมีส่วนร่วมเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเป็นประโยชน์ของประชาชนเพราะกระบวนการมีส่วนร่วมคือปัจจัยสำคัญที่มีการสนับสนุน และส่งเสริมให้ระบบราชการสามารถพัฒนาประเทศอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนาราชการยุคใหม่





ภาพประกอบ 7 ระดับขั้นการมีส่วนร่วมของประชาชน

ที่มา: บุญชัย งามวิทย์โรจน์ และคณะ (2552) การเสริมสร้างและพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำโดยการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม
หน้า 92

2.3.3 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

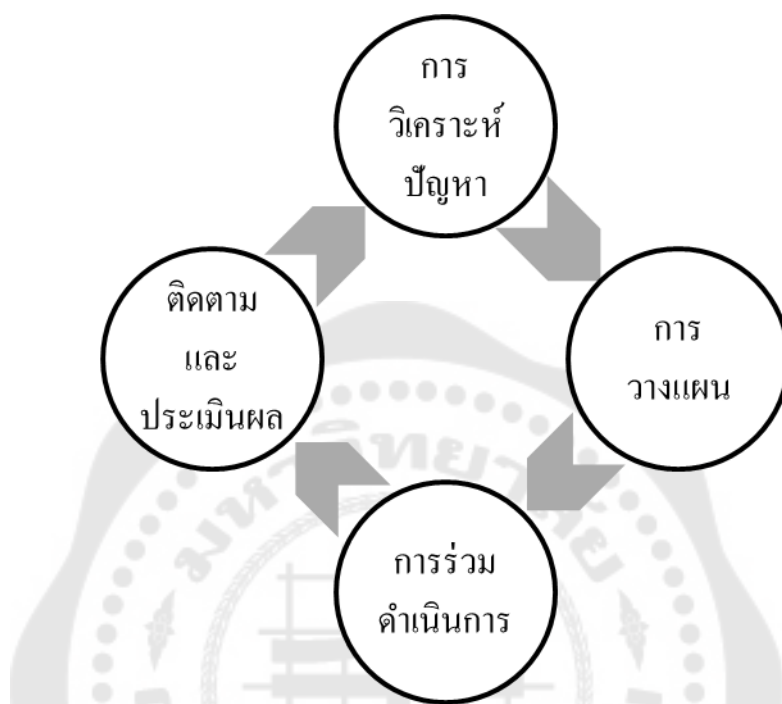
บุญชัย งามวิทย์โรจน์ และคณะ (2552, น. 108) ได้กล่าวถึงระดับการมีส่วนร่วมในมิติการร่วมกระบวนการพัฒนาของ Wilcox (1994) ซึ่งได้เสนอโมเดลด้านการมีส่วนร่วมขึ้นในหลายระดับ โดยกล่าวว่าแต่ละระดับการมีส่วนร่วมนั้น มีความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์แตกต่างกัน จากน้อยไปมากแบ่งออกได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 1) การให้ข้อมูล เป็นการมีส่วนร่วมขั้นต่ำที่สุดมีเป้าหมายเพื่อบอกกล่าวให้ชุมชนได้รับรู้ว่ามีแผนงานโครงการอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับชุมชน
- 2) การปรึกษาหารือ เป็นการนำเสนอทางเลือกต่าง ๆ ของการดำเนินโครงการ และ รับฟังความเห็นของชุมชนที่มีต่อโครงการและทางเลือก
- 3) การร่วมตัดสินใจ เป็นการกระตุ้นให้ชุมชนช่วยกันแสดงความคิดเห็นเสนอทางเลือกเพิ่มเติม และร่วมตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด
- 4) การร่วมดำเนินการ ไม่เพียงแค่อำเภอต่าง ๆ จะมาร่วมกันตัดสินใจเพื่อเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเท่านั้น แต่มีการสร้างความร่วมมือเพื่อให้ภารกิจลุล่วงจนถึงร่วมกันประเมินผลเกิดขึ้นจากโครงการ
- 5) การสนับสนุนให้ชุมชนริเริ่มอย่างอิสระ สนับสนุนให้ชุมชนได้ดำเนินการในสิ่งที่เป็นความต้องการของชุมชน ภายในกรอบงบประมาณเงินทุนสนับสนุน ซึ่งเจ้าของทุนสนับสนุนคอยช่วยให้คำแนะนำและความช่วยเหลือตามความเหมาะสม ทั้งนี้ถ้าระดับการมีส่วนร่วมต่ำลงเท่าใด พันธะสัญญาของประชาชนต่อโครงการจะยิ่งน้อยลงตามกันไปหากต้องการให้ชุมชนมีพันธะสัญญาร่วมกัน จะช่วยดูแลรักษาจัดการทรัพยากรน้ำมากเพียงใดภาครัฐควรเปิดโอกาสให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในระดับสูงมากเท่านั้น

นอกจากนี้ บุญชัย งามวิทย์โรจน์ และคณะ (2552, น. 112) ยังกล่าวถึงกระบวนการสำคัญของการมีส่วนร่วมในระดับสูงว่าประกอบไปด้วย

- 1) การร่วมค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา ตลอดจนมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการของชุมชนและจัดลำดับความสำคัญ
- 2) การร่วมวางแผนร่วมกันกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของโครงการ ตลอดจนกำหนดวิธีการและแนวทางการดำเนินงาน
- 3) การร่วมดำเนินงานโดยการเข้าร่วมกิจกรรม ร่วมออกแรงสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ช่วยประสานงานหรือสละทุนทรัพย์อื่น ๆ

4) การร่วมติดตามและประเมินผลเพื่อประเมินว่าการพัฒนาที่ได้กระทำไปแล้วนั้นสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์เพียงใด



ภาพประกอบ 8 กระบวนการมีส่วนร่วมในระดับสูง

ที่มา: บุญชัย งามวิทยโรจน์ และคณะ (2552) การเสริมสร้างและพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำโดยการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม หน้า 112

ดร.ถวิลวดี บุรีกุล (2552, น. 7) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมไว้ว่า ระดับชั้นของการมีส่วนร่วมมีหลายระดับและนักวิชาการต่าง ๆ ได้กำหนดไว้หลากหลายแต่ในสาระสำคัญ มีความคล้ายคลึงกันที่จะขอเสนอโดยสังเขปดังนี้

Cohen และ uphoff (1980, p. 219-222) ได้จำแนกการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ระดับ คือ

(1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision making)

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจปัญหาในการดำเนินงาน การคิดริเริ่มโครงการ การเลือกทำโครงการ

ตลอดจน กระทั่งงานและกิจกรรมส่วนต่างๆ ในการดำเนินงานในโครงการหรือกิจกรรมนั้นๆ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอนคือ 1) ริเริ่มตัดสินใจ 2) ดำเนินการตัดสินใจ 3) ตัดสินใจปฏิบัติการ

(2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ (Implementation)

การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Implementation) หมายถึง การมีส่วนร่วมในการสนับสนุนหรือจัดหาทรัพยากรต่างๆ ทั้งด้านงบประมาณ ด้านแรงงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ให้กับ โครงการ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการนั้น อาจทำได้หลายรูปแบบ เช่น การเป็นคณะกรรมการ ดำเนินงาน การเป็นสมาชิก การเป็นคณะกรรมการสถานศึกษา อีกทั้งการมีส่วนร่วมสามารถเป็น บุคคลในทุกกลุ่มได้เช่นกัน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ประกอบด้วย การสนับสนุนด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านทรัพยากร 2) ด้านการบริหาร 3) ด้านการประสานขอความร่วมมือ

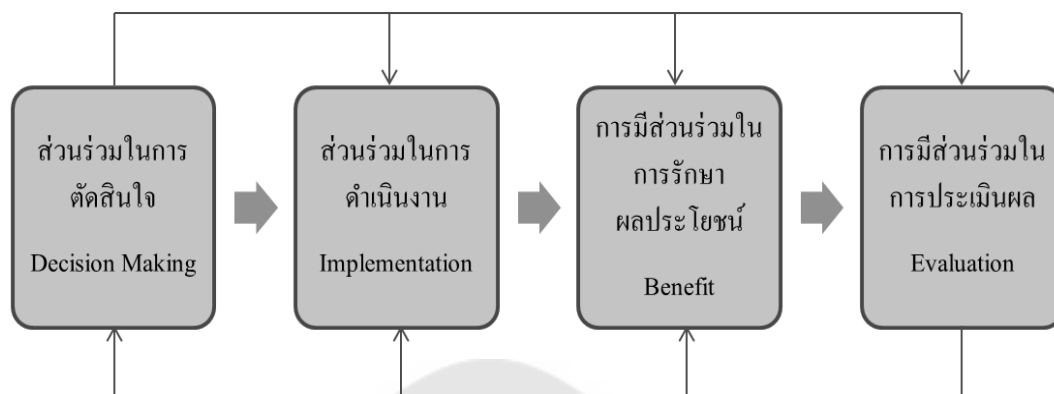
(3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefit)

การมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์ (Benefits) หมายถึง การมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น ทั้งในทางบวกและทางลบ ในขณะที่ดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมนั้นๆ เช่น การมีรายได้และทรัพย์สินเพิ่มขึ้นจากโครงการหรือกิจกรรมนั้นๆ หรือการมีหนี้สินเพิ่มจากโครงการหรือกิจกรรมนั้นๆ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ประกอบด้วย 1) ทางด้านวัตถุ 2) ผลประโยชน์ทางสังคม 3) ผลประโยชน์ส่วนบุคคล

(4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินโครงการอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่เป็นทางการ เช่น การร่วมประชุม การประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา การเข้าร่วมเป็นคณะทำงานวิจัยประเมินผลโครงการ ไม่เป็นทางการ ได้แก่ การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการดำเนินงานโครงการ นำผลการประเมินโครงการมาใช้ในการพิจารณาร่วมกันเพื่อจัดทำโครงการ งานกิจกรรมในการดำเนินงานครั้งต่อไป การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ประกอบด้วย 1) ควบคุมตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมทั้งหมด 2) ปรับตัวในการมีส่วนร่วม

ผังวงจรการมีส่วนร่วมในภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 9 วงจรการมีส่วนร่วมของ Cohen และ Uphoff

ที่มา: ถวิลวดี บุรีกุล (2552) การมีส่วนร่วมแนวคิดทฤษฎีและกระบวนการ หน้า 10

ถวิลวดี บุรีกุล (2552, น. 14) ได้แบ่งระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนเรียงลำดับจากต่ำสุดไปหาสูงสุด สามารถแบ่งเป็น 7 ระดับ ดังนี้

1) ระดับการให้ข้อมูลที่ต่ำที่สุดและเป็นวิธีที่ง่ายที่สุดของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายหรือผู้วางแผนโครงการ กับประชาชนเพื่อให้ข้อมูลประชาชนเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้ที่กำหนดนโยบายหรือผู้วางแผนโครงการ แต่ไม่ให้ความสนใจหรือเข้ามาเกี่ยวข้องวิธีการให้ข้อมูลทำได้หลายวิธี เช่น แถลงข่าว จัดแสดงนิทรรศการ และทำหนังสือพิมพ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนการใช้สื่ออื่น ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ สื่อบุคคล และหอกระจายข่าว เป็นต้น

2) ระดับการเปิดความคิดเห็นจากประชาชน เป็นระดับที่สูงกว่าระดับแรก กล่าวคือ ผู้กำหนดนโยบายหรือผู้วางแผนโครงการเชิญชวนให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น และประเด็นในการประเมินข้อดีข้อเสียชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการริเริ่มโครงการต่าง ๆ และการบรรยายให้ประชาชนฟังเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ แล้วขอความคิดเห็นจากผู้ฟัง เป็นต้น อนึ่งการรับฟังความเห็นนี้จะกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก็ต่อเมื่อประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและ พอเพียง

3) ระดับการปรึกษาหารือ เป็นระดับที่มีขั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนสูงกว่าการเปิดรับความคิดเห็นของประชาชน การหารือกันระหว่างผู้ที่กำหนดนโยบายและผู้วางแผนโครงการและประชาชนที่แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นทางการ เพื่อประเมินความก้าวหน้าหรือระบุ

ประเด็นข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การจัดประชุม การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติ การรับฟังความเห็นโดยรูปแบบต่าง ๆ เช่น จัดทำประชาเสวนา และการสนทนากลุ่ม เป็นต้น

4) ระดับวางแผนและการตัดสินใจร่วมกัน เป็นระดับสูงกว่าการปรึกษาหารือ คือเป็นการมีส่วนร่วมที่มีขอบเขตกว้าง มีความรับผิดชอบร่วมกันใน การวางแผนเตรียมโครงการ และผลที่ได้จากการดำเนินโครงการ เหมาะที่จะใช้สำหรับการพิจารณาประเด็นที่มีความยุ่งยากซับซ้อน และมีข้อโต้แย้งมาก เช่น ใช้กลุ่มที่ปรึกษาที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ใช้อนุสัญญาโตตุลาการเพื่อการแก้ไขปัญหาคัดแย้ง และเจรจาเพื่อหาทางประนีประนอมกัน การประชุมแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น

5) ระดับการร่วมปฏิบัติ เป็นระดับขั้นที่สูงถัดไปจากระดับการวางแผนร่วมกันคือเป็นระดับที่ผู้รับผิดชอบนโยบายหรือโครงการกับประชาชนร่วมกันดำเนินการตามนโยบายหรือโครงการเป็นการนำนโยบายไปปฏิบัติร่วมกันดำเนินการตามหรือโครงการร่วมกันเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

6) ร่วมติดตามตรวจสอบประเมินผล เป็นระดับการมีส่วนร่วมที่ผู้เข้าร่วมน้อย แต่มีประโยชน์ที่ผู้เกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบสามารถคอยติดตามการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ ได้รูปแบบของการติดตามตรวจสอบหรือประเมินผลอาจอยู่ในรูปของการจัดตั้งคณะกรรมการติดตาม ประเมินผลมาจากหลายฝ่าย การสอบถามประชาชนโดยทำการสำรวจเพื่อให้ประชาชนประเมิน การประเมินผลนี้มีความสำคัญมาก เพราะจะมีผลต่อการพิจารณาจัดสรรประโยชน์การยุติหรือคงไว้ตลอดจนปรับปรุงนโยบายหรือโครงการ

7) ระดับการควบคุมโดยประชาชนนั้นเป็นระดับสูงสุดของการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งที่มีอยู่ เช่น การลงประชามติ เป็นต้น

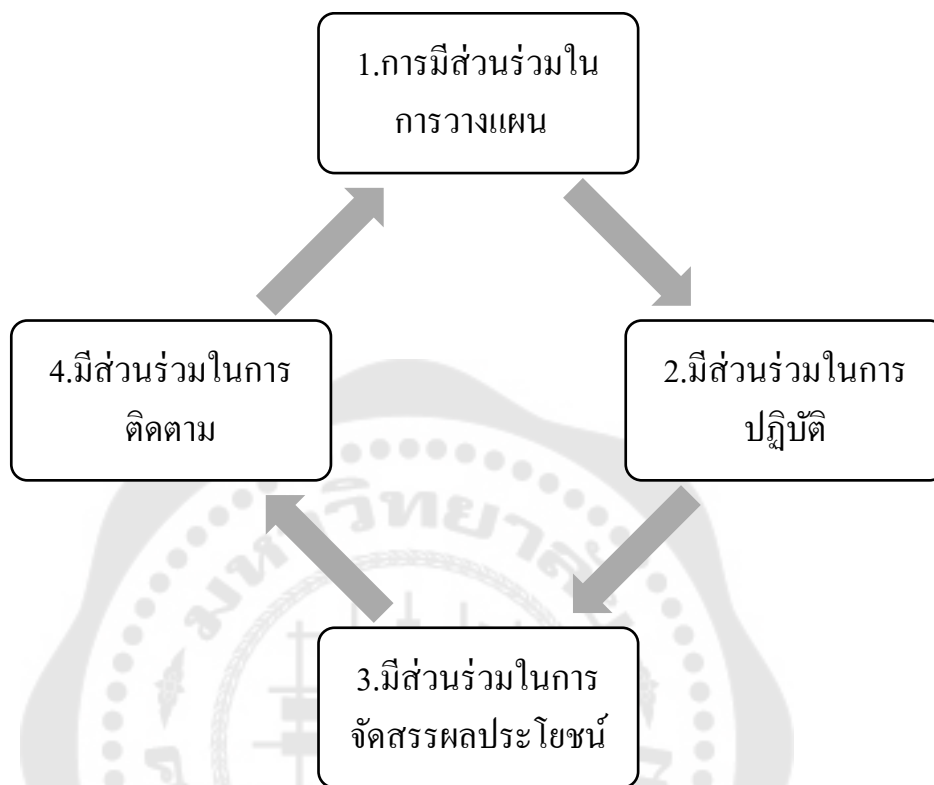
บรรศักดิ์ อุวรรณโณ และคณะ (2552, น. 19) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการมีส่วนร่วม มี 4 ขั้น คือ

ขั้นที่ 1 มีส่วนร่วมในการวางแผน ประกอบด้วยการรับรู้ เข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนและร่วมวางแผนกิจกรรม

ขั้นที่ 2 มีส่วนร่วมในการปฏิบัติ/ดำเนินการ ประกอบด้วยการเกี่ยวข้องกับการดำเนินการในกิจกรรมต่างๆ และการตัดสินใจ

ขั้นที่ 3 มีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์ เป็นการมีส่วนร่วมในการจัดสรรประโยชน์หรือผลของกิจกรรมหรือผลของการตัดสินใจที่เกิดขึ้น

ขั้นที่ 4 มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล



ภาพประกอบ 10 กระบวนการมีส่วนร่วม

ที่มา: บวรศักดิ์ อุวรรณโณ และคณะ (2552) การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายสาธารณะ หน้า 19

ณัฐฐา วินิจชัยภาค (2561, น. 81) แบ่งองค์ประกอบการมีส่วนร่วมไว้ว่า วิธีการแบ่งระดับชั้นการมีส่วนร่วมของประชาชน อาจมีได้หลากหลายวิธีขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และการแบ่งเป็นสำคัญ การแบ่งระดับชั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนจากระดับต่ำสุดไปถึงระดับสูงสุด ดังนี้

1) ระดับการให้ข้อมูล เป็นระดับต่ำที่สุดและวิธีการที่ง่ายที่สุดของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้วางแผนโครงการกับประชาชน เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้วางแผนโครงการ แต่ไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องใด ๆ วิธีการให้ข้อมูลอาจจะกระทำได้หลายวิธี เช่น การแถลงข่าว การแจกข่าว การแสดงนิทรรศการ และการทำหนังสือพิมพ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ อย่างไรก็ตามก็เพื่อป้องกันไม่ให้รัฐบาลหรือ

เจ้าหน้าที่ของรัฐใช้อำนาจดุลพินิจในการให้หรือไม่ให้ ข้อมูลดังกล่าวแก่ประชาชน ต้องมีข้อกำหนดให้รัฐบาลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องกระทำและกระทำอย่างทั่วถึงด้วย ยกเว้นข้อมูลบางประเภท เช่น เรื่องเกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ เป็นต้น ข้อมูลต่าง ๆ ที่ประชาชนควรได้รับต้องเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้องประชาชนได้รับทราบในเวลาที่เหมาะสมถูกต้องหรือทันเหตุการณ์ มีปริมาณของข้อมูลที่เพียงพอจะเข้าใจได้ และมีภาษาที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ตลอดจนมีช่องทางการเข้าถึงที่ไม่ยุ่งยากและต้องมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

2) ระดับการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน เป็นระดับที่สูงกว่าระดับแรก คือ ผู้ที่วางแผนโครงการเชิญชวนให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น และประเด็นในการประเมินทั้งข้อดีและข้อเสีย เช่น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับในการเริ่มโครงการต่าง ๆ และบรรยายข้อมูลต่างๆให้ประชาชนฟังเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ แล้วเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้ฟัง เป็นต้น

3) ระดับการร่วมปรึกษาหารือ เป็นระดับที่สูงกว่าการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน เป็นการหารือกันระหว่าง ผู้ที่วางแผนโครงการและประชาชนอย่างเป็นทางการ เพื่อประเมินความก้าวหน้าหรือข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การประชุม การจัดสัมมนา และการรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

4) ระดับการวางแผนร่วมกัน เป็นระดับที่สูงกว่าการร่วมปรึกษาหารือ คือ เป็นเรื่อง การมีส่วนร่วมขอบเขตกว้าง มีความรับผิดชอบร่วมกันในการวางแผนเตรียมโครงการ และผลที่จะเกิดขึ้นจากโครงการเหมาะสมที่จะใช้สำหรับการพิจารณาประเด็นที่มีความยุ่งยากซับซ้อน และมีข้อโต้แย้งมาก เช่น การใช้กลุ่มปรึกษาซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การใช้อนุญาโตตุลาการเพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้งและเจรจาเพื่อหาทางประนีประนอม เป็นต้น

5) ระดับร่วมปฏิบัติ เป็นระดับขั้นที่สูงถัดไปจากระดับการวางแผนร่วมกัน คือ เป็นระดับที่ผู้รับผิดชอบโครงการกับประชาชนร่วมกันดำเนินโครงการเป็นขั้นการนำโครงการไปปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

6) ระดับการควบคุมโดยประชาชน เป็นระดับสูงสุดของการมีส่วนร่วมโดยประชาชน เพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้งที่มีอยู่ทั้งหมด เช่น การลงประชามติ เป็นต้น

รัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา (2560, น. 55) แบ่งองค์ประกอบการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนแบ่งได้ 7 ระดับ ดังนี้

1) การให้ข้อมูล ซึ่งเป็นกระบวนการมีส่วนร่วมที่มีความเข้มข้นต่ำที่สุด เนื่องจากประชาชน มีสถานะเป็นเพียง "ผู้รับสาร" หรือ "ผู้รับข้อมูล" จากเจ้าหน้าที่ภาครัฐผู้กำหนดนโยบายหรือโครงการโดยไม่มีโอกาสได้ แสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือ

โครงการนั้น วิธีการให้ข้อมูลลักษณะนี้กระทำได้หลายวิธี เช่น การจัดแถลงข่าว การแสดงนิทรรศการ หรือการเผยแพร่ข้อมูลให้แก่ประชาชนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ เป็นต้น

2) การเปิดรับความคิดเห็นของประชาชน หมายถึง การที่ผู้กำหนด นโยบายรับฟัง ความคิดเห็นของประชาชนเพื่อให้ได้ข้อมูลนำมาประกอบการตัดสินใจด้วยการสำรวจความคิดเห็น ของประชาชน หรือการบรรยายให้ประชาชนฟังเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ แล้วขอความคิดเห็นจาก ประชาชน

3) การปรึกษาหารือ หมายถึง การหาหรือหาข้ออย่างเป็นทางการระหว่าง ผู้ กำหนดนโยบาย และประชาชน โดยสามารถกระทำได้โดยการ จัด ประชุม การสัมมนาเชิง ปฏิบัติการ การเสวนากลุ่ม หรือประชาเสวนา

4) การวางแผนช่วยกัน หมายถึง การมีส่วนร่วมที่ประชาชนมีขอบเขตความ รับผิดชอบมากขึ้น โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผน โครงการด้วยการปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นที่ ปรึกษาหรือผู้ทรงคุณวุฒิในกระบวนการวางแผนต่าง ๆ และเมื่อเกิดปัญหาข้อขัดแย้งภายในชุมชน จะมีการจัดตั้งอนุญาโตตุลาการขึ้นเพื่อให้เกิดการประนีประนอมข้อขัดแย้ง

5) การร่วมปฏิบัติ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ภาครัฐและประชาชนร่วมกัน ขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางเอาไว้ร่วมกัน

6) การร่วมติดตามตรวจสอบและประเมินผล ถึงแม้จะเป็นการมีส่วนร่วม ที่มี ประชาชนผู้เข้าร่วมน้อย แต่ก็ถือว่ามี "ความเข้มข้น" ของการมีส่วนร่วมในระดับที่สูง เนื่องจากเป็น การติดตามและประเมินผล โครงการและนโยบายตามที่รัฐได้วางแผนปฏิบัติและวัตถุประสงค์ เอาไว้ โดยการตรวจสอบและประเมินผลนี้สามารถกระทำได้โดยจัดตั้ง คณะกรรมการติดตาม แล้ว ใช้การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งถือว่ามีความ สำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อ การปรับปรุงและพัฒนาให้นโยบายเป็นไปตามเจตนารมณ์ของ ประชาชน อย่างแท้จริง

7) การควบคุมโดยประชาชน ถือเป็นระดับสูงสุดของการมีส่วนร่วมของ ประชาชนที่สามารถใช้เป็นวิธียุติความขัดแย้ง โดยวิธีการควบคุมโดย ประชาชนนี้สามารถกระทำ ได้โดยการ จัดให้มีการลงประชามติ (Referendum)

คณาค์ คันธมธุรพจน์ (2561, น. 30) แบ่งองค์ประกอบการมีส่วนร่วมไว้ว่า ระดับชั้น การมีส่วนร่วมของประชาชน แบ่งออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้

1) ระดับการให้ข้อมูล เป็นระดับต่ำที่สุดและวิธีการที่ง่ายที่สุดของการ ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้วางแผนโครงการกับประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชน

โดยวิธีการต่าง ๆ แต่ไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องใด ๆ เช่น การแถลงข่าว การแจกข่าว การแสดงนิทรรศการ เป็นต้น

2) ระดับการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าระดับแรก กล่าวคือ ผู้วางแผนโครงการเชิญชวนให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นข้อมูลในการประเมินข้อดีข้อเสียของโครงการ เช่น การจัดทำแบบสอบถามการริเริ่มโครงการ เป็นต้น

3) ระดับการร่วมปรึกษาหารือ เป็นการหารือกันระหว่างผู้ที่วางแผนโครงการและประชาชนอย่างเป็นทางการ เพื่อประเมินความก้าวหน้าหรือข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การประชุม การจัดสัมมนา เชิงปฏิบัติ และการรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

4) ระดับการวางแผนร่วมกัน เป็นระดับการมีส่วนร่วมที่ผู้ที่วางแผนโครงการกับประชาชน มีความร่วมมือกันในการวางแผนเตรียมโครงการ และผลที่ได้จากโครงการ เหมาะที่จะใช้สำหรับการพิจารณาประเด็นที่มีความยุ่งยากซับซ้อนและมีข้อโต้แย้ง เช่น การใช้กลุ่มปรึกษาซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การใช้อนุญาตตุลาการเพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้งและเจรจาเพื่อหาทางประนีประนอม เป็นต้น

5) ระดับการร่วมปฏิบัติ เป็นระดับที่ผู้รับผิดชอบโครงการกับประชาชนร่วมกันดำเนินโครงการเป็นขั้นการนำโครงการไปปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

6) ระดับการควบคุมโดยประชาชน เป็นระดับสูงสุดของการมีส่วนร่วมโดยประชาชน เพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้งที่มีอยู่ทั้งหมด เช่น การลงประชามติ เป็นต้น

ในการศึกษารั้วนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินงานใกล้เคียงข้อพิพาทตามแนวคิดของ Cohen และ Uphoff (1980, p.219-222) โดยขอให้ความหมายของการมีส่วนร่วมในแต่ละระดับดังต่อไปนี้

(1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง การที่ประชาชนรวมกลุ่มกันไม่น้อยกว่า 5 คน ริเริ่มจะทำการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทภาคประชาชนขึ้น จากนั้นทำการขึ้นทะเบียนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

(2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ (Implementation) หมายถึง การที่ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในฐานะที่เป็นอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้ไกล่เกลี่ย ผู้เชี่ยวชาญและอื่นๆ โดย (1) ทำการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น เช่น ให้ใช้สถานที่เพื่อจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (2) ด้านการบริหาร เข้ามาดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เช่น เป็นประธาน รอง

ประธาน เภรัญญิก เลขานุการ ที่ปรึกษา ผู้ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทประจำศูนย์ เจ้าหน้าที่ศูนย์อื่นๆ

(3) ด้านการประสานขอความร่วมมือ โดยการประสานงานกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในการให้การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ที่จำเป็น หรือการประสานงานกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในการขอสนับสนุนความรู้ สื่อประชาสัมพันธ์ และความช่วยเหลือที่จำเป็นอื่นๆ

(3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefit) หมายถึง การที่ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยการขอรับบริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อยุติความขัดแย้ง ขอรับคำปรึกษากฎหมายเบื้องต้น ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอรับบริการจากหน่วยงานต่างๆของกระทรวงยุติธรรม

(4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) หมายถึง การที่ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระดับชุมชน เช่น เข้าประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงานของศูนย์ เป็นต้น

ในการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามแนวคิดของถวิลวดี บุรีกุล (2552, น. 7) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายยุติธรรมทางเลือก โดยให้ความหมายของระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลดังต่อไปนี้

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การที่ประชาชนรวมกลุ่มกันไม่น้อยกว่า 5 คน ริเริ่มจะทำการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทภาคประชาชนขึ้น จากนั้นทำการขึ้นทะเบียนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง การที่กลุ่มประชาชนในชุมชน มีการกระทำการออกมาในลักษณะของการทำงานร่วมกันที่จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วม ความสนใจร่วม มีโอกาสแสดงทัศนะ แสดงความเห็น และมีการนำความคิดเห็นดังกล่าว ไปประกอบในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐเกี่ยวกับการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของชุมชน โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารระบบเปิด มีทั้ง

รูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ แบ่งเป็น 4 ระดับชั้นได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการรักษาผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ หมายถึง การที่ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยการขอรับบริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อยุติความขัดแย้ง ขอรับคำปรึกษากฎหมายเบื้องต้น ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอรับบริการจากหน่วยงานต่างๆของกระทรวงยุติธรรม

การมีส่วนร่วมในการประเมินผล หมายถึง การที่ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระดับชุมชน เช่น เข้าประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงานของศูนย์ เป็นต้น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือก

2.4.1 ความหมายยุติธรรมทางเลือก

ยุติธรรมทางเลือก หมายถึง งานการสร้างความเป็นธรรมทางสังคม (Social Justice) ที่เปิดโอกาสให้หน่วยงาน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประชาชน ชุมชน ฯลฯ มีบทบาทและส่วนร่วมกำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์กลไกวิธีการ และร่วมปฏิบัติงานการป้องกันความคุมอาชญากรรม จัดระเบียบชุมชน แก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ปัญหาเด็กเยาวชนกระทำความผิด และการกระทำความผิดกฎหมายระดับที่ไม่ซับซ้อนรุนแรง เยียวยาเสริมหลังเหยื่ออาชญากรรมและแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิดในชุมชน โดยดำเนินการร่วมมือกับกระบวนการยุติธรรมหลักหรือส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินการของกระบวนการยุติธรรมหลัก เพื่อมุ่งสู่ผลลัพธ์สุดท้ายร่วมกันคือ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ความสงบสุขสมานฉันท์ของสังคมและความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ (ณรงค์ ใจหาญ, 2556, น. 42)

กระบวนการยุติธรรมทางเลือกจึงเป็นแนวคิดที่ต้องการสร้างทางเลือกกระบวนการใหม่เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม เป็นแนวคิดใหม่ที่ประเทศไทยรับมาจากประเทศตะวันตกโดยเมื่อปี ค.ศ.1980 นักวิชาการในประเทศตะวันตกได้เริ่มศึกษาการแก้ไขปัญหาและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือกขึ้นมาเพื่อทดแทนกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักที่ใช้ในปัจจุบัน เพื่อลดจำนวนคดีขึ้นสู่ศาล มีกำหนดกลไกทางสังคมเพื่อแก้ไขข้อพิพาทโดยไม่ต้องอาศัยการฟ้องร้องคดีในลักษณะคู่ต่อสู้หรือคู่ความในชั้นศาลซึ่งต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี นอกจากนี้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกยังช่วยทำให้เกิดความสมานฉันท์

Zehr (1990) ผู้ที่ได้ชื่อว่าเป็นบิดาของกระบวนการยุติธรรมทางเลือกกล่าวว่า กระบวนทัศน์ด้านกระบวนการยุติธรรมทางเลือกแตกต่างจากกระบวนการแก้แค้นทดแทน (Retributive Justice) นั่นคือ ในขณะที่มาตรการเพื่อแก้แค้นทดแทนให้ความสำคัญกับการลงโทษ แต่กระบวนทัศน์ด้านกระบวนการยุติธรรมทางเลือกให้ความสำคัญกับความพร้อมรับผิดชอบ การเยียวยา การยุติข้อขัดแย้ง ดังนั้น กระบวนทัศน์ด้านกระบวนการยุติธรรมทางเลือกจึงแตกต่างจาก กระบวนทัศน์ด้านกระบวนการยุติธรรมแบบดั้งเดิม

2.4.2 ประเภทของยุติธรรมทางเลือก

รูปแบบของกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีกันหลายรูปแบบและหากหลายมีวิธีการที่นิยมกันโดยทั่วไป ได้แก่ อนุญาโตตุลาการ กระปรนอมข้อพิพาท และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (United Nation Office on Drugs and Crime, 2007, p 17)

2.4.2.1 อนุญาโตตุลาการ (Arbitration)

เป็นวิธีที่ใช้กับข้อพิพาทระหว่างเอกชน โดยมีการแต่งตั้งคณะลูกขุนที่เป็นบุคคลภายนอกศาลตามที่กฎหมายกำหนดเป็นผู้ตัดสินชี้ขาด คดีความอาจมีผลผูกพันหรือไม่ผูกพันต่อคู่กรณีก็ได้ หรืออาจดำเนินการด้วยเทคนิควิธีเชิงคุณธรรมอันเกี่ยวกับความขัดแย้ง

2.4.2.2 การประนอมข้อพิพาท (Conciliation)

เป็นการปฏิบัติในการตัดสินคดีความ โดยเริ่มจากผู้พิพากษาหรือตุลาการแนะนำร้องทุกข์เอกชนซึ่งนำคดีมาฟ้องต่อศาลเพื่อเรียกร้องความยุติธรรมให้มีการเจรจาการทำข้อตกลงกันแทนที่จะใช้วิธีการดำเนินคดีพิจารณาในศาลตามปกติในบางกรณีมีการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาด้วย

2.4.2.3 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation)

เป็นการดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกันระงับข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการในชั้นศาลและในชั้นการบังคับคดี

2.4.3 ความสำคัญของยุติธรรมทางเลือก

ในแง่ความสำคัญ ระบบยุติธรรมทางเลือกเป็นช่องทางที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัญหา เนื่องจากในปัจจุบันข้อพิพาทมีจำนวนเพิ่มขึ้นและทวีความซับซ้อนในแง่เนื้อหาเกินกว่า 3 กระบวนการทางศาลจะสามารถรับภาระได้เพียงลำพัง นอกจากนี้ตัวกระบวนการเองยังมีจุดเด่นในเรื่องการช่วยรักษาความสัมพันธ์หรือผลประโยชน์ร่วมระหว่างคู่พิพาทได้ดีกว่าการดำเนินกระบวนการพิจารณาในชั้นศาลเพราะมุ่งหาทางออกสำหรับอนาคตมากกว่ามุ่งหาข้อสรุปเรื่องในอดีตเพื่อทำการ “แก้แค้นชดเชย” ซึ่งหลายครั้งไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นไปแล้ว

กล่าวโดยสรุป ว่าระบบยุติธรรมทางเลือกที่ดีจะสร้างประโยชน์ต่อประชาชนและระบบยุติธรรมคือ (นพพร โพธิ์รังสิยากร, 2552, น. 7)

1) เป็นทางเลือกที่มีประสิทธิภาพเนื่องจากมีต้นทุนเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่ำกว่าการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในชั้นศาลส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้ในราคาที่ถูกลง

2) ส่งเสริมการบรรลุเป้าประสงค์ร่วมกันระหว่างคู่พิพาท (win-win situation) เนื่องจากลักษณะของกระบวนการที่สนับสนุนให้คู่พิพาทหันหน้าเข้าหากันมีแนวทางการดำเนินการที่เอื้อให้เกิดความรู้สึก ผ่อนคลาย และเปิดให้สามารถร่วมกันหาทางออกแตกต่างจากการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในชั้นศาลที่เป็นวิธีการแบบปฏิปักษ์ (adversary system) ให้คู่ความแข่งขันกันเพื่อหาผู้แพ้-ผู้ชนะ (win-lose situation)

3) ช่วยแบ่งเบาภาระคดีจากศาลส่งผลให้ศาลสามารถทำงานที่เหลืออยู่ได้รวดเร็วและมีคุณภาพ มากขึ้น

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2.5.1 ความเป็นมาของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ความเป็นมาของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งภายในและภายนอกศาลปรากฏร่องรอยมาอย่างยาวนาน แต่สำหรับกระแสที่หันมาให้ความสำคัญและผลักดันกระบวนการดังกล่าวอย่างจริงจังนั้นกล่าวได้ว่าเริ่มขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 เป็นต้นมา

สำหรับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายนอกศาลพบว่าในอดีตกฎหมายได้สร้างช่องทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับพื้นที่ เช่น พระธรรมนูญศาลหัวเมือง รัตนโกสินทร์ศก 114 (พ.ศ.2438) หมวดที่ 6 กำหนดให้กำนัน มีอำนาจไกล่เกลี่ยข้อพิพาท “ความแ่งและความพิพาทเล็กน้อย” ในคดีที่มีทุนทรัพย์หรือเบี้ย ปรับใหม่ไม่เกิน 20 บาท และเป็นความที่ไม่มีโทษหลวง หากจำเลยอยู่ในพื้นที่ตำบล และให้นายแขวงมีอำนาจไกล่เกลี่ยในคดีที่กำหนดไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จหรือมีทุนทรัพย์หรือเบี้ยปรับตั้งแต่ 20 ถึง 40 บาท หากคู่ความต้องการ (มาตรา 27-28) ต่อมาเมื่อมีการบังคับใช้พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ภารกิจดังกล่าวก็ได้โอนมาให้นายอำเภอโดยให้มีอำนาจไกล่เกลี่ยความแ่งที่ผู้ถูกร้องมีมูลจำเนาหรือมีมูล 4 คดีเกิดขึ้นในพื้นที่อำเภอและมีทุนทรัพย์พิพาทไม่เกิน 20,000 บาท หากผู้ร้องร้องขอ (มาตรา 108) (นพพร โพธิ์รังสิยากร, 2552, น. 13-14)

2.5.2 ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้นิยามไว้ว่า พุดจาให้ปรองดองกัน “พุดจาให้ตกลงกัน คุยได้ ทำให้เรียบร้อย ทำให้มีส่วนเสมอกัน”

แต่ถึงแม้ว่าจะไม่มีการคำจัดความที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปของการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยหรือ Mediation ก็พอจะอนุมานได้ว่าหมายถึง กระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่สามเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยบุคคลที่สามที่ทำหน้าที่ตัดสินว่าคู่ความฝ่ายใดเป็นฝ่ายถูกผิด การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย (Mediation) จะเหมือนหรือแตกต่างจากการระงับข้อพิพาทในการประนีประนอม (Conciliation) กล่าวคือ คำว่า Mediation และคำว่า Conciliation เป็นคำที่มีความหมายพ้องกัน (Synonym) ซึ่งในบริบทของข้อพิพาทระหว่างประเทศ สถาบันอนุญาโตตุลาการแห่งประเทศไทยจะเรียก Mediation หมายถึงการไกล่เกลี่ย ส่วนสำนักกระงับข้อพิพาทของสำนักงานศาลยุติธรรมจะเรียก Mediation หมายถึง ว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และในบางครั้งคำทั้งสองคำนี้ได้นำมาใช้โดยมีความหมายที่แตกต่างกัน เช่น Conciliation อาจหมายถึง การดำเนินการนำคู่พิพาทเข้าสู่การเจรจาตกลง ซึ่งกระบวนการนี้บางโอกาสเรียกว่า Facilitation แต่มีนักวิชาการบางท่านยังคงใช้คำศัพท์ Conciliation หมายถึงกระบวนการระงับข้อพิพาทที่คนที่สามนั้น แม้จะไม่ได้ทำหน้าที่ตัดสินคดีพิพาท แต่มีบทบาทในการจัดทำข้อเสนอหรือหาทางออกให้แก่คู่ความเพื่อตกลงกัน (อนันต์ จันทโรภากร, 2558, น. 23)

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการและหน่วยงานต่างๆ ได้ให้ความหมายสำหรับคำว่าไกล่เกลี่ยไว้อยู่หลายความหมายประการดังนี้

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง กระบวนการแก้ไขข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สามซึ่งเป็นคนกลางเข้าช่วยเหลือ แนะนำในการเจรจาต่อรองของคู่ความ เพื่อระงับข้อพิพาทหรือหมายถึง กระบวนการซึ่งมีการต้องคณะบุคคลหรือบุคคลโดยเปิดเผยและเป็นกลางระหว่างคู่ความเพื่อใช้ความพยายามแก้ไขความขัดแย้งให้บรรลุผลถึงข้อตกลงเหมาะสม (กระทรวงยุติธรรม, 2547, น. 43)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง การระงับข้อพิพาทที่จะต้องมีคนกลางหรือบุคคลที่สามเข้ามา มีบทบาทร่วมในการชักจูงแนะนำชี้ให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจ หันหน้าเข้าหากันด้วยความยินดี สมควรใจ บุคคลที่เข้ามาไกล่เกลี่ยเรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะไม่เข้าไปตัดสินชี้ขาดข้อพิพาท แต่อาจเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสม ข้อเสนอแนะของผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีผลผูกพันคู่พิพาทที่ต้องปฏิบัติตาม (นวลจันทร์ ทศนชัยกุล, 2547, น. 43)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง กระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่สามเข้ามาช่วยให้คู่ความมาเจรจาต่อรองกันได้สำเร็จ โดยเป็นผลผลิตประการหนึ่งซึ่งเกิดจากความ

ล้มเหลวของการเจรจาต่อรองกัน แต่มิใช่เป็นสิ่งที่เข้ามาแทนที่การเจรจาต่อรอง กระบวนการดังกล่าวมีประโยชน์ในการช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายหรือทุกฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันจากกรณีที่มีข้อพิพาทกันนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นกระตุ้นให้คู่ความตกลงกันได้ง่ายขึ้น แต่ไม่มีอำนาจในการกำหนดข้อตกลงให้แก่คู่ความได้แต่อย่างใด (ภาณุ สหัสรังสี, 2544, น. 3)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง กระบวนการซึ่งมีการตั้งคณะบุคคลหรือบุคคลโดยเปิดเผยและเป็นกลางระหว่างคู่ความ เพื่อใช้ความพยายามแก้ไขความขัดแย้งในทางแพ่งให้บรรลุถึงข้อตกลงอันเหมาะสม (วิชา มหาคุณ, 2537, น. 110)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง กระบวนการระงับข้อพิพาท โดยมีคนกลางเข้ามาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้คู่ความยุติความขัดแย้งโดยการตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกัน (พรทิพย์ อุดมสิน, 2546, น. 3)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาทกลงกันเพื่อระงับข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท ทั้งนี้ไม่รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการในชั้นศาลและในชั้นบังคับคดี (พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, 2562, น. 2)

2.5.3 แนวคิดในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยคนกลาง แนวคิดนี้มีประเด็นสำคัญให้การจัดการข้อพิพาทมีประสิทธิภาพมากขึ้นเนื่องจากการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางเป็นกระบวนการเจรจาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคนกลางจะเป็นผู้แนะนำกระบวนการใหม่ๆและตัวแปรใหม่ๆในการที่จะเจรจาระหว่างคู่กรณีและทำให้คู่กรณีรู้จักกันและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากขึ้น โดยคนกลางต้องเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยและคนกลางต้องไม่เข้ากับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือเป็นผู้มีส่วนได้เสีย เนื่องจากคนกลางเป็นเพียงผู้เข้าไปแทรกแซง เปลี่ยนมุมมอง พฤติกรรมด้วยการพูดคุยที่ไม่ใช่การบังคับทางกายภาพหรือไม่ใช้กฎหมายในการบังคับและคนกลางไม่มีอำนาจโดยตรงในการตัดสินใจ (สำนักงานระงับข้อพิพาท, 2547, น. 7-8)

2.5.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ย

ในการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ย พบว่า มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหลายทฤษฎีดังต่อไปนี้

2.5.4.1 ทฤษฎีการเจรจา

ทฤษฎีการเจรจาหมายถึง การเจรจาเพื่อหาข้อยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้น โดยทฤษฎีเกี่ยวกับการเจรจามี 2 ประเภท คือ ทฤษฎีการแข่งขัน (Competitive theory) และทฤษฎีการแก้ปัญหา (Problem Solving theory) ซึ่งทั้งสองทฤษฎีประกอบด้วยขั้นตอนและองค์ประกอบที่

สำคัญในการเจรจา และช่วยให้ นักกฎหมาย เข้าใจในธรรมชาติของกระบวนการเจรจาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (สราวุธ เบญจกุล, 2539, น. 73-78)

2.5.4.2 ทฤษฎีการแข่งขัน

ทฤษฎีการแข่งขัน (Competitive theory) ทฤษฎีนี้มีจุดประสงค์ต้องการให้เป้าหมาย ของตนเองนั้นบรรลุผล และได้รับผลประโยชน์มากที่สุด โดยมีสมมติฐานว่า “ สังคมอยู่ภายใต้ ความเห็นประโยชน์ส่วนตัว” ทฤษฎีการแข่งขันมองว่าการที่คนเกิดการแย่งชิงกัน เป็นศัตรูกันมาจากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้อีกฝ่ายได้ผลประโยชน์และอีกฝ่ายที่เสียผลประโยชน์ จะหาวิถีทางเพื่อให้ตนได้ผลประโยชน์มากที่สุด ซึ่งทฤษฎีการแข่งขันนี้ผู้เจรจาที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ นักกฎหมายที่ความรู้ทางกฎหมายและสามารถรักษผลประโยชน์ของลูกความได้ โดยพฤติกรรมของนักกฎหมายนี้ถือหลักยุทธศาสตร์แบบแข่งขัน โดยผู้เจรจาหรือนักกฎหมายจะพยายามเรียกร้องให้ฝ่ายของตนได้รับชัยชนะจากการเจรจา ตามหลักที่ว่าผู้เข้มแข็งกว่าย่อมสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างแท้จริง ตามทฤษฎีนี้รูปแบบการเจรจาจะถือประโยชน์ของตนเองเป็นสำคัญ รูปแบบนี้จะคล้ายยุทธศาสตร์ทางการทหารที่ใช้กลอุบายเพื่อให้ได้รับชัยชนะ และเมื่อนักกฎหมายใช้ทฤษฎีแข่งขันในการเจรจายุติข้อพิพาทผลที่เกิดขึ้นคือ ทำให้เกิดอคติในการที่จะเผชิญหน้ากัน และจะมองแต่ผลประโยชน์ของตนเป็นหลัก (ศาลแพ่ง, 2539, น. 75)

2.5.4.3 ทฤษฎีการแก้ไขปัญหา

ทฤษฎีการแก้ไขปัญหา (Problem – Solving theory) เป็นทฤษฎีที่ผู้อาศัยที่อยู่ในสังคม และสภาพแวดล้อมเดียวกันต้องมีส่วนร่วมกันในการแก้ไขปัญหาโดยเพื่อทำข้อตกลงกันด้วยความสมัครใจโดยให้ผู้เข้าร่วมเจรจาทุกคนมีผลประโยชน์ร่วมกันในบางกรณี ภายใต้ทฤษฎีการแก้ปัญหานี้ นักกฎหมายและคู่กรณีทั้งสองฝ่ายต้องทำงานร่วมกันในการช่วยกันแก้ไขปัญหาเพื่อหาประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งทฤษฎีการแก้ปัญหานี้ สามารถแยกปัญหาความสัมพันธ์ส่วนตัวออกจากข้อขัดแย้ง และแก้ไขในแต่ละปัญหาแยกออกจากกัน โดยเน้นความสำคัญที่ประโยชน์ที่เสีย และความต้องการของคู่สัญญามากกว่าฐานะของคู่สัญญา เพราะถ้ามองถึงฐานะของคู่สัญญาจะทำให้การเจรจายากขึ้น อีกประการหนึ่งคือทฤษฎีการแก้ปัญหาคำนึงถึงความชอบธรรมโดยเปิดโอกาสในการยอมรับข้อเสนอของอีกฝ่ายในการเจรจา (ศาลแพ่ง, 2539, น. 16-17)

ดังนั้น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในแต่ละประเด็นย่อมมีปัญหาคู่กรณีที่แตกต่างกันออกไปไม่ว่าจะเป็นประเด็นปัญหาของนักกฎหมาย หรือคู่กรณีซึ่งมักจะอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีการแข่งขันทั้งสิ้น เพื่อให้ตนเองได้รับผลประโยชน์มากที่สุดและให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องได้รับผลประโยชน์น้อยกว่าตน ดังนั้นคนกลางในการไกล่เกลี่ยนับว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างมากที่จะต้องรักษาระดับความ

พึงพอใจของทั้งสองฝ่ายซึ่งอาจต้องใช้ทฤษฎีการแข่งขันมาผสมผสานกับทฤษฎีการแก้ไขปัญหา เพื่อการจัดการความขัดแย้งและยุติข้อพิพาท

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในเวลาที่กำหนดไว้ อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของ ความเป็นระบบและมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติ ให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

2.6.1 วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การที่องค์กรจะทราบว่าพนักงานใดสมควรได้รับรางวัลตอบแทนในรูปของเงินเดือน สวัสดิการในขั้นสูงขึ้น ต้องอาศัยแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความน่าเชื่อถือ (reliability) มีความสอดคล้องตรงกับลักษณะของงาน (validity) จึงจะทำให้ทราบว่าพนักงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะช่วยผลิตสินค้าและบริการได้ตามความต้องการของหน่วยงานขององค์กร หรือไม่ ผลงานที่ได้คุ้มกับค่าตอบแทนที่หน่วยงานหรือองค์กรจ่ายให้หรือไม่ ในอดีตเชื่อว่าการ ประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเรื่องเฉพาะตัวของพนักงาน ดังนั้นจึงเน้นการประเมินผลการ ปฏิบัติงานในเรื่องคุณลักษณะ (traits) ความบกพร่องทางกาย (deficiency) และความสามารถ (ability) ซึ่งบางครั้งไม่เกี่ยวกับงาน โดยมีความเชื่อว่าคนที่มีการศึกษาดี มีบุคลิกดีหรือไม่พิการ น่าจะทำงานได้ดีกว่าคนที่มีความสมบัตินตรงข้าม

ปัจจุบันแนวคิดนี้ได้เปลี่ยนแปลงไป การทำงานจะให้ความสำคัญกับผลงานที่เกิดขึ้น และยึดเป้าหมายของงานเป็นหลัก ในอนาคตยังมีความจำเป็นอย่างยิ่ง การประเมินผลการ ปฏิบัติงานตามแนวคิดสมัยใหม่มีองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการคือ เน้นเรื่องผลลัพธ์ในการ ปฏิบัติงาน (results oriented) ยึดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (focus on goals or objectives) และต้องมีส่วนร่วมกับผู้บังคับบัญชาในการกำหนดเป้าหมายงาน (mutual goal setting between supervisor and employee) ทั้งนี้เพราะเชื่อว่าเมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการ กำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จของการทำงานแล้ว วิธีการเช่นนี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน และทำให้มีความกระตือรือร้นที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมาย ช่วยลดความสับสนในการทำงาน เพราะพนักงานจะรู้ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร จึงจะบรรลุเป้าหมาย

2.6.2 ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญทั้งต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กรดังนี้คือ

1) ความสำคัญต่อพนักงาน พนักงานย่อมต้องการทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไรมีคุณค่าหรือไม่เพียงใดในสายตาของผู้บังคับบัญชา มีจุดบกพร่องที่ควรจะต้องปรับปรุงหรือไม่ เมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งผลให้พนักงานทราบก็จะได้รับรู้การปฏิบัติงานเป็นอย่างไร หากไม่มีการประเมินผล พนักงานก็ไม่มีทางรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนว่ามีส่วนใดที่ควรจะต้องแก้ไขและส่วนใดควรจะปรับปรุง พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีอยู่แล้วก็จะได้เสริมสร้างให้มีผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

2) ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา เพราะจะทำให้รู้ว่าพนักงานมีคุณค่าต่องานหรือต่อองค์กรมากน้อยเท่าใด จะหาวิธีส่งเสริม รักษา และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไร ควรจะให้ทำหน้าที่เดิมหรือสับเปลี่ยนโอนย้ายหน้าที่ไปทำงานใด จึงจะได้ประโยชน์ต่อองค์กรยิ่งขึ้น หากไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานก็ไม่สามารถจะพิจารณาในเรื่องเหล่านี้ได้

3) ความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากผลสำเร็จขององค์กรมาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะทำให้รู้ว่าพนักงานแต่ละคนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรอยู่ในระดับใด มีจุดเด่นหรือจุดด้อยอะไรบ้าง เพื่อองค์กรจะได้หาทางปรับปรุงหรือจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมกับความสามารถซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญ และมีประโยชน์ต่อการบริหารงานดังที่กล่าวมา หน่วยงานต่าง ๆ จึงกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นภายในหน่วยงานของตน การวางระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญจำเป็นต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ติดตามมาในภายหลังจากที่นำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ เช่น การต่อต้านจากผู้บังคับบัญชาที่ทำหน้าที่ประเมิน การไม่ยอมรับของพนักงานผู้รับการประเมิน การไม่สามารถสรุปผลการประเมินได้หลังจากที่ทำการประเมินแล้ว เป็นต้น

2.6.3 กรอบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าวิธีการ หรือเทคนิคในการประเมินผลการปฏิบัติงานรูปแบบต่างๆ ในยุคสมัยที่แตกต่างกันมีลักษณะหรือสิ่งที่มุ่งเน้นในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไป สามารถจำแนกได้ ดังนี้

2.6.3.1 การประเมินโดยเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Performance)

การประเมินโดยให้น้ำหนักที่สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ซึ่งพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการทำงานในช่วงระยะเวลาหนึ่งที่กำหนดไว้ การใช้กรอบของ Performance มากำหนดทำให้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเป็นระบบเนื่องจากมีเกณฑ์การวัดผลที่อธิบายได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น ปริมาณงานที่พนักงานแต่ละคนทำได้ การวัดคุณภาพ การให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้า แต่การประเมินที่เน้น Performance อาจไม่สามารถประเมินผลได้อย่างครอบคลุมเนื่องจากผลการปฏิบัติงานบางประเภทมีลักษณะที่คลุมเครือ ไม่สามารถแบ่งเป็นเกณฑ์ได้อย่างชัดเจน การประเมินผลที่มุ่งเน้นที่ผลงานเป็นหลักต้องมีการสร้างข้อตกลงล่วงหน้าระหว่างผู้บริหารและพนักงานว่าจะต้องทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนด และนำผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงมาเปรียบเทียบกับตัวชี้วัด หรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ตามแบบที่ Evelyn Eichel and Henry E. Bendy เสนอว่าการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานโดยพิจารณาที่ผลงานต้องใช้ตัวชี้วัดเพื่อกำหนดเกณฑ์ที่จะวัดผลงานแต่ละชิ้นอย่างเหมาะสม หรือมีการเทียบเคียงกับมาตรฐานในการปฏิบัติงานโดยระบุเงื่อนไขของการปฏิบัติงานที่เป็นข้อความบอกให้พนักงานทราบว่าการกระทำหรือกิจกรรมในการปฏิบัติงานเช่นไรจะถือเป็นสมรรถนะที่ดี เพื่อพิจารณาว่า การกระทำใดบ้างของพนักงานที่เมื่อกระทำแล้วเกิดเป็นสมรรถนะที่ดีที่ส่งผลดีต่อผลลัพธ์ในการทำงาน ซึ่งการกำหนดมาตรฐานของสมรรถนะเหล่านี้จะพยายามทำให้เป็นเชิงปริมาณเพื่อให้มีมาตรฐานการวัดผลสัมฤทธิ์ที่ชัดเจน เช่น การกำหนดระดับความถี่ของการกระทำ แต่หากไม่สามารถกำหนดในเชิงปริมาณได้ การกำหนดในเชิงคุณภาพโดยการกำหนดกรอบในการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ที่สามารถอธิบายได้ว่าการปฏิบัติงาน หรือ ทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละครั้งมีอะไรที่เป็นตัวชี้วัดและคาดหวังอะไรกับกิจกรรมนั้น

2.6.3.2 การประเมินโดยเน้นที่ขีดความสามารถหรือสมรรถนะในการทำงานของพนักงาน (Competency)

การประเมินผลการปฏิบัติงานจาก Competency มีมุมมองจากนักวิชาการที่หลากหลาย และแตกต่างกันไป เช่น ฌองค็องตีแย แสทอง มองว่าการประเมิน Competency คือการประเมินในส่วนที่เป็นพฤติกรรมซึ่งอาจมีความหมายใกล้เคียงกับการประเมินเฉพาะพฤติกรรม

ซึ่งเป็นแนวทางหลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานสมัยก่อนซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการประเมินว่า เป็นการประเมินที่จับต้องได้ยาก และไม่เป็นรูปธรรมเพียงพอให้ทดสอบ หรือพิสูจน์หาประสิทธิภาพในการประเมินได้ แต่สิ่งที่ทำให้ Competency แตกต่างจากการประเมินพฤติกรรมแบบ Behavior คือ การประเมิน Competency จะประเมินเฉพาะพฤติกรรมหลักที่มีส่วนสนับสนุนให้เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรประสบผลสำเร็จเท่านั้น ไม่ใช่การประเมินพฤติกรรมลักษณะนิสัยทั่วไปของพนักงาน (ณรงคิวิทย์ แสนทอง, น. 28)

อนึ่ง อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฌุกร (2551, น. 58-60) แบ่งประเภทของ Competency หลัก ๆ ไว้ดังนี้

(1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะ พฤติกรรม หรือทักษะที่องค์กรมุ่งหวังให้พนักงานทุกระดับพึงมีเพื่อให้สามารถช่วยกันนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ ภารกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรที่กำหนดไว้ร่วมกัน

(2) สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) หมายถึง สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และคุณลักษณะในงานที่จำเป็นต้องใช้ในแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายที่ Job Description แต่ละตำแหน่งระบุไว้

(3) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ (Managerial Competency) หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และคุณลักษณะซึ่งเป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ การเป็นผู้นำ และการบังคับบัญชาของพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ในระดับบริหารที่มีพนักงานอยู่ภายใต้การบังคับบัญชา

2.6.3.3 การประเมินโดยเน้นที่คุณลักษณะและพฤติกรรม (Trait and Behavior)

การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้หลักพฤติกรรมของพนักงานในการทำงานที่แสดงออกมา หรือบุคลิกลักษณะ อุปนิสัยส่วนตัวของพนักงานแต่ละคนซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นักวิชาการด้านพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีต้องมาจากการสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานของพนักงาน เพราะการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งมาจากความเชื่อหรือความคิดภายในจิตใจของบุคคลนั้น สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานคนนั้นมีความเชื่อ และทัศนคติอย่างไรต่อการทำงานผ่านพฤติกรรมที่แสดงออกมาในการทำงาน หากมีพฤติกรรมที่ดีก็จะส่งผลให้ผลลัพธ์ที่ดีในการปฏิบัติงานด้วยการประเมินที่เน้นไปที่พฤติกรรมหรือลักษณะนิสัยส่วนตัวของพนักงานส่วนใหญ่จะปรากฏอยู่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานในอดีต เนื่องจากยังไม่มีทฤษฎี หรือการออกแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่

มีความน่าเชื่อถือมารองรับ การประเมินพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานจึงมาจากการใช้วิจารณ์ญาณของผู้ประเมินซึ่งอธิบายตามหลักเหตุผล และทดสอบความสัมพันธ์ของพฤติกรรมกับประสิทธิภาพในการทำงานได้ยาก ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันยังคงมีการประเมินที่ คุณลักษณะและพฤติกรรมของพนักงานซึ่งอาจเป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งเท่านั้น เพราะหากไม่มีการประเมินถึงพฤติกรรม อุปนิสัย ลักษณะของพนักงาน จะไม่เป็นผลดีต่อองค์กรในระยะยาว เพราะพฤติกรรมของพนักงานจะมีผลต่อวัฒนธรรมองค์กร หากพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่มีพฤติกรรมที่ขัดแย้งต่อวัฒนธรรมองค์กร การประเมินเพียงผลการปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมาจะทำให้พนักงานคนดังกล่าวได้คะแนนการประเมินมาก และกลายเป็นตัวแบบ (Role Model) ในการทำงานให้กับพนักงานคนอื่น การให้ความสำคัญเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรจะถูกบั่นทอนลงหากการประเมินผลไม่มีการพิจารณาเรื่องพฤติกรรมในการทำงาน และอาจส่งผลเสียต่อองค์กรในระยะยาวได้ (วิโรจน์ ลักษณะอาดิศร, 2550, น. 140-141)

การพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานโดยเน้นที่คุณลักษณะและพฤติกรรม แบ่งเป็นด้านคุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่เป็นลักษณะหรืออุปนิสัยประจำตัวของบุคคล เช่น ความรักในองค์กร ความอดทน การมีภาวะผู้นำ การใฝ่หาความรู้เพิ่มเติม ส่วนทางด้านพฤติกรรม หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคคลระหว่างทำงานหรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น การสื่อสารในการทำงาน การมีความคิดสร้างสรรค์ การตรงต่อเวลา อย่างไรก็ตาม การประเมินผลโดยยึดเอาหลักพฤติกรรมและคุณลักษณะเป็นเกณฑ์หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ถูกโจมตีอย่างหนักในแวดวงของนักวิชาการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นการประเมินที่ไม่สามารถวัดผลการประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และแฝงไปด้วยอคติและความรู้สึกของผู้ทำการประเมิน (สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ, 2553, น. 85)

2.6.4 กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่าได้นักวิชาการได้กล่าวถึงกระบวนการหรือขั้นตอนของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

มันดี และนอ (Mondy & Noe, 1990, p. 387-388) ได้เสนอกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ 5 ขั้นตอน ได้แก่

2.6.4.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาผลตอบแทน เพื่อพิจารณาการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาความสามารถ หรือศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.6.4.2 สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน

สุนันทา เลาหนันท์ (2542, น. 286-287) ได้กล่าวถึงมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่กำหนดควรมีลักษณะต่อไปนี้ (1) สัมพันธ์กับงานที่จะต้องปฏิบัติ (2) ใช้เกณฑ์ที่ปราศจากอคติต่อพนักงานทุกกลุ่ม (3) มีค่าความเชื่อมั่น (4) สามารถมีตัวชี้วัดได้

2.6.4.3 รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

โดยปกติผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดของผู้ที่จะถูกประเมิน ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบต่องานที่ได้สั่งให้ผู้ถูกประเมินปฏิบัติ และให้ผู้บังคับบัญชาชั้นสูงขึ้นไปอีก 1-2 ระดับ ลงความเห็นประกอบเพื่อตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาที่จะทำการประเมินจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ หรือได้รับการอบรมหรือชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายวัตถุประสงค์ หลักการ และเทคนิคในการประเมินผล และลักษณะงานที่กำหนดเป็นมาตรฐานไว้เสียก่อน (สมาน รังสิโยภุชญา, 2535, น. 90)

2.6.4.4 ประเมินผลการปฏิบัติงาน

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2532, น. 17-49) แบ่งวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานออกเป็น 4 วิธีดังนี้

1) วิธีประเมินค่า (Rating Method)

(1) เทคนิคประเมินค่าอย่างเป็นทางการ (Conventional Rating Technique) เป็นเทคนิคเก่าแก่ที่สุด ผู้ทำหน้าที่ประเมิน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงแบบฟอร์ม การประเมินค่าประกอบด้วยข้อความต่างๆ ซึ่งสะท้อนความรู้คุณลักษณะ บุคลิกภาพ และผลงานของผู้ถูกประเมิน

(2) เทคนิคประเมินมิติของงาน (Job Dimension Technique)

เทคนิคนี้พยายามแก้ปัญหาของเทคนิคแรกที่ยึดเน้นบุคลิกลักษณะของผู้ถูกประเมิน จนมองข้ามความสำคัญของผลงานโดยตรง ด้วยเหตุนี้เทคนิคประเมินมิติของงานจึงมุ่งเน้นความสำคัญของงานโดยตรง

(3) เทคนิคประเมินค่าทางพฤติกรรม (Behaviorally Anchored Rating Technique/Scales) ซึ่งมีชื่อย่อในภาษาอังกฤษว่า “BARS” หรือ “บาร์ส” เทคนิคนี้มีประเด็นสำคัญคือ ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในแต่ละตำแหน่งต้องร่วมมือซึ่งกันและกัน โดยแบ่งการดำเนินงานเป็น 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่หนึ่ง เป็นการระบุมิติที่สำคัญๆ ของงานในตำแหน่งที่จะประเมิน

ขั้นที่สอง ผู้ถูกประเมินและผู้ประเมินร่วมกันพิจารณาหลายๆ ตัวอย่างของพฤติกรรมแท้จริงที่ปรากฏในงานนั้นๆ ที่ตรงกับระดับต่างๆ ของการปฏิบัติงาน

ขั้นที่สาม จำแนกตัวอย่างต่างๆ ที่ได้มาตามมิติต่างๆ ของงาน

ขั้นที่สี่ ผู้ทรงคุณวุฒิทำหน้าที่ให้คะแนนจาก 1 ถึง 7 สำหรับแต่ละ ข้อความของพฤติกรรม

ขั้นที่ห้า คำนวณคะแนนเฉลี่ยของแต่ละข้อความของพฤติกรรม ในงาน ข้อความที่ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นตรงกันเป็นส่วนมากจะได้รับการจัดลำดับเข้าไปในแบบฟอร์ม เพื่อใช้ในการประเมินแต่ละมิติของงานต่อไป

2) วิธีจัดลำดับ (Ranking Method)

(1) เทคนิคจัดลำดับโดยตรง (Straight Ranking Technique) เป็น เทคนิคจัดลำดับบุคลากร โดยอาศัยปัจจัยบางประการ เช่น ประสิทธิภาพ ผลงาน หรือคุณค่าต่อ องค์กร การ ขั้นตอนการประเมินเริ่มจากผู้บังคับบัญชาชั้นต้นพิจารณาเลือกบุคลากรที่เด่นที่สุดและ ด้อยที่สุดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า จากนั้นพิจารณาเลือกบุคลากรที่เด่นและด้อยลำดับ ถัดไปจนกระทั่งพิจารณาครบหมดทั้งสิ้น

(2) เทคนิคจัดลำดับตามการแจกแจงบังคับ (Forced Distribution Ranking Technique) กำหนดให้ผู้ประเมินแจกแจงผู้ถูกประเมินออกเป็นกลุ่มๆ เช่น กลุ่มผลงาน เป็นเลิศ กลุ่มผลงานปานกลาง ฯลฯ นอกจากนั้นการพิจารณากลุ่มยังจำเป็นต้องได้รับการจำแนก ให้เป็นไปตามการแจกแจงปกติ ซึ่งมีลักษณะเป็นรูปประฆังคว่ำ เทคนิคนี้จึงเป็นเทคนิคที่พยายาม จำแนกผู้ถูกประเมินออกเป็นหลายกลุ่มที่สามารถเปรียบเทียบกันได้

(3) เทคนิคจับคู่เปรียบเทียบ (Paired-Comparison Technique) เป็นเทคนิคที่พยายามลดอคติของผู้ประเมินให้น้อยลงจากการเปรียบเทียบระหว่างบุคคล

3) วิธีรายการตรวจสอบ (Checklist Methods)

(1) เทคนิครายการตรวจสอบอย่างง่าย (Simple Checklist Technique) เป็นเทคนิคที่มีการกำหนดแบบฟอร์มสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ ล่วงหน้า แบบฟอร์มดังกล่าวมักประกอบด้วยข้อความต่างๆ ที่สะท้อนถึงผลการปฏิบัติงาน

(2) เทคนิครายการตรวจสอบกำหนดน้ำหนัก (Weighted Checklist Technique) ประกอบด้วยข้อความจำนวนหนึ่งพิจารณาถึงประเภทและระดับของพฤติกรรมที่ เกี่ยวข้องกับงานหรือกลุ่มของงาน แต่ละข้อความจะมีคะแนน หรือน้ำหนักที่แตกต่างกัน โดย พิจารณาจำแนกตามความสำคัญของพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม ข้อความที่ใช้มี

ทั้งที่สะท้อนลักษณะผลงานในเชิงบวกและลบ ผู้ประเมินมีหน้าที่เลือกเฉพาะข้อความที่ตรงหรือใกล้เคียงกับพฤติกรรมของผู้ถูกประเมินเท่านั้น

(3) เทคนิคการบังคับเลือก (Forced Choice Checklist Technique) มีลักษณะเป็นแบบฟอร์มซึ่งจะแยกย่อยออกตามมิติต่างๆ ของลักษณะงาน ภายใต้อัตลักษณ์ประกอบด้วย 3 ถึง 5 ข้อความ ทั้งนี้เพราะหลักการของเทคนิคการบังคับเลือกก็คือ ในการปฏิบัติงานบุคลากรจะแสดงทั้งพฤติกรรมที่ยอมรับได้ และไม่อาจยอมรับได้ ผู้ประเมินต้องใช้ดุลยพินิจในการเลือกข้อความ 2 ข้อความจากข้อความต่างๆ ภายใต้อัตลักษณ์ ข้อความหนึ่งที่จำเป็นต้องเลือกจะเป็นข้อความที่บ่งบอกถึงพฤติกรรมในการทำงานของผู้ถูกประเมินได้มากที่สุด ส่วนอีกข้อความหนึ่งก็จะเป็นข้อความที่บ่งบอกถึงพฤติกรรมในการทำงานของผู้ถูกประเมินได้น้อยที่สุด

(4) วิธีทบทวนพรรณนาโวหาร (Narrative Descriptive Review Methods) ได้แก่ (1) เทคนิคการเขียนเรียงความ (Essay Technique) ผู้ประเมินจะพรรณนาถึงจุดอ่อนและจุดแข็งของผู้ถูกประเมินในประเด็นที่สำคัญต่างๆ (2) เทคนิคเหตุการณ์วิกฤต (Critical Incident Technique) เป็นเทคนิคที่ผู้ประเมินเลือกบันทึกเฉพาะเหตุการณ์ที่เห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญๆ เกี่ยวกับงานเท่านั้น (3) เทคนิคตรวจสอบภาคสนาม (Field Review Technique) เทคนิคนี้กำหนดให้ผู้ประเมินหรือคณะกรรมการประเมินผลทำหน้าที่ในฐานะตัวแทนของหน่วยงานด้านบุคลากร ผู้ประเมินเป็นผู้ที่สัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของผู้ถูกประเมิน นอกจากนั้นผู้ประเมินยังมักมีอำนาจหน้าที่ที่จะศึกษาข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับผู้ถูกประเมินจากเอกสารต่างๆ ที่มีอยู่ได้ด้วย จากนั้นผู้ประเมินก็จะนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ตามเกณฑ์ที่วางไว้ (4) วิธีประเมินโดยยึดวัตถุประสงค์ จัดเป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามวัตถุประสงค์แทนที่จะมุ่งเน้นความสนใจต่อบุคลิกลักษณะของผู้ถูกประเมิน ยิ่งไปกว่านั้นวัตถุประสงค์และระดับความสำเร็จภายใต้วัตถุประสงค์ก็ได้รับการกำหนดไว้ล่วงหน้า โดยที่วัตถุประสงค์ที่วางไว้อาจเป็นได้ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

2.6.4.5 แจ้งและอภิปรายผลการประเมินกับผู้บังคับบัญชา

การแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการกระทำที่ยึดถือหลักของข้อมูลย้อนกลับคือ บอกให้พนักงานรู้ และขณะเดียวกันผู้บังคับบัญชาที่ประเมินก็ได้รับข้อมูลย้อนกลับจากพนักงานด้วย การแจ้งผลการประเมิน เป็นวิธีการในการสร้างความเข้าใจระหว่างกันด้วยโดยผู้บังคับบัญชาต้องการอะไรจากผู้บังคับบัญชาก็ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชา

ผลดี ในแง่ของพนักงาน คือ รู้ว่าผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใดเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในแง่ของผู้บังคับบัญชาก็รู้ทัศนคติ

ของผู้ได้บังคับบัญชาว่ามีความพอใจในผลการประเมินอย่างไรซึ่งเท่ากับเป็นการตั้งเป้าหมายร่วมกันในการทำงานและความรับผิดชอบในอนาคต (เสนาะ ตีเยาว์, 2543, น. 130)

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทโดยชุมชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐ ในสังกัดของกระทรวงยุติธรรม จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 มีภารกิจหน้าที่คือ จัดระบบการบริหารจัดการด้านคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ส่งเสริมและพัฒนาการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ส่งเสริมและพัฒนา กลไกการระงับข้อพิพาทในสังคม ส่งเสริมและดำเนินการตามพันธกรณีระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชนที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งประสานงานด้านคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกับภาคีรัฐภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ พัฒนาระบบ มาตรการ และดำเนินการช่วยเหลือประชาชนที่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม รวมทั้งจำเลยที่ถูกดำเนินคดีอาญา โดยมิได้เป็นผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทนและค่าใช้จ่าย แก่จำเลยในคดีอาญา ดำเนินการคุ้มครองพยานตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองพยานในคดีอาญา ติดตามและประเมินผลการดำเนินการด้านการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของกรม หรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ในส่วนของภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนา กลไกการระงับข้อพิพาทในสังคมนั้น กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้ทำการศึกษาบริบทของชุมชนพบว่า ในสังคมชนบทยังคงให้ความสำคัญ เคารพนับถือบุคคลที่เป็นผู้เฒ่าผู้แก่ หรือบุคคลที่เป็นกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในชุมชน โดยหากมีความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชน ในเรื่องเล็กน้อย บุคคลเหล่านี้สามารถทำการเรียกคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายซึ่งเป็นคนในชุมชน มาทำความเข้าใจตกลงกัน และยุติความขัดแย้งลงได้ด้วยดี จากจุดดังกล่าวนี้เอง จึงได้มีการส่งเสริมให้บุคคลที่เป็นผู้หลักผู้ใหญ่ของชุมชน คนในชุมชนให้ความสำคัญเคารพนับถือเข้ามาเป็นอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และได้ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้การดำเนินงานระหว่างกัน โดยเริ่มดำเนินงานดังกล่าวมาตั้งแต่ พ.ศ. 2546

อย่างไรก็ตาม เมื่อมีจำนวนอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพมากขึ้น แต่ยังมีได้มีกฎหมายใดตราขึ้นเพื่อรองรับสถานะของอาสาสมัครดังกล่าว ในปี พ.ศ. 2548 จึงได้มีการตราระเบียบของกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ พ.ศ. 2548 ขึ้นบังคับใช้ เพื่อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนเป็นอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิ

และเสรีภาพอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงกำหนดภารกิจของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ โดยนอกจากจะเป็นผู้แนะนำเกี่ยวกับการขอรับบริการต่างๆ ของกระทรวงยุติธรรม แนะนำกฎหมายเบื้องต้นในชีวิตประจำวันแก่คนชุมชนของตนแล้ว ยังมีบทบาทอีกประการหนึ่งคือ การระงับข้อพิพาทในชุมชน รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทขึ้นในชุมชนเพื่อใช้เป็นสถานที่พบปะกันระหว่างอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หรือคนในชุมชนมาพบปะอาสาสมัครเพื่อขอรับบริการข้างต้นอีกด้วย

นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2548 ได้มีการออกประกาศของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเรื่อง มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชนอีกฉบับหนึ่ง โดยระเบียบดังกล่าวเป็นระเบียบที่กำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท เกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการอำนวยความสะดวกผ่านบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐาน
- 2) เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถรักษาสิทธิของตนในการรับบริการจากศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ผ่านการตรวจสอบ ติดตาม
- 3) เพื่อยกระดับศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชนให้เป็นที่ยอมรับ เชื่อมั่น เชื่อถือแก่ประชาชนในท้องถิ่นชุมชน
- 4) เพื่อกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจะใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนและจัดสรรทรัพยากร ในการส่งเสริม สนับสนุน หรือพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชนและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

2.7.1 มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน

สำหรับมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน แบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่

ด้านที่ 1 สภาพแวดล้อมเชิงกายภาพ

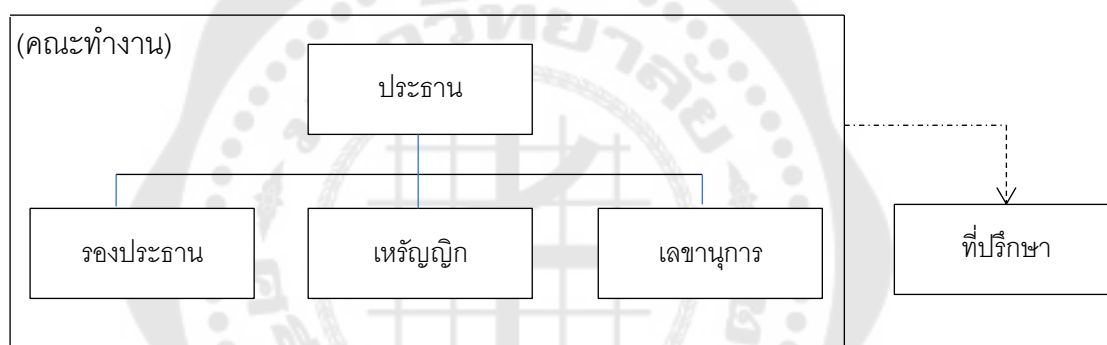
- 1) มีสำนักงาน
- 2) มีป้ายแสดงชื่อศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน
- 3) มีการติดป้ายประกาศคำสั่งตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน
- 4) มีการจัดทำผังโครงสร้างคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อ

พิพาทชุมชน

- 5) มีสถานที่จัดไว้สำหรับการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

ด้านที่ 2 บุคลากร

1) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งตามระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 กำหนดให้ประชาชนจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน รวมตัวกันเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยยื่นคำขอขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จากนั้นคัดเลือกกันเอง เพื่อทำหน้าที่เป็นคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย ประธาน รองประธาน เற்றுญญิก และเลขานุการ ทั้งนี้ในแต่ละศูนย์จะต้องมีผู้ผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรองอย่างน้อย 1 คน ทั้งนี้คณะทำงานอาจแต่งตั้งที่ปรึกษาคณะทำงานได้ตามความเหมาะสม



ภาพประกอบ 11 โครงสร้างของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

2) มีบุคลากรประสานงานประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน หรือมีช่องทางให้ประชาชนสามารถติดต่อได้ เมื่อต้องการขอรับบริการ

3) มีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทในชุมชน ตามหลักเกณฑ์ที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกำหนด

4) คณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

5) ผู้ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

6) คณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน

7) ผู้ใกล้เคียงจะรับข้อพิพาทประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน

ด้านที่ 3 การบริหารจัดการ แบ่งเป็น 3 ด้านย่อยได้แก่

1) ด้านระบบข้อมูล

(1) มีฐานข้อมูลพื้นฐานหมู่บ้านในพื้นที่ที่ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตั้งอยู่

(2) มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ที่เป็นปัจจุบัน

(3) มีทะเบียนอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในพื้นที่

(4) มีการเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครที่เป็นปัจจุบัน

(5) มีสรุปผลการดำเนินงานทุกเดือน

2) ด้านการพัฒนางาน

(1) มีการประชุมคณะกรรมการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน โดยมีการบันทึก การประชุม ภาพถ่าย เอกสารการลงทะเบียน และอื่นๆ

(2) มีแผนดำเนินงานประจำปี

(3) มีแผนการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจาก อบต. หรือหน่วยงานอื่น

(4) มีการสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเก็บไว้ประจำศูนย์

(5) มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานแก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3) ด้านการมีส่วนร่วม

(1) มีการขับเคลื่อนกิจกรรมร่วมกับยุติธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรม

(2) มีการทำกิจกรรมร่วมกับอาสาสมัครในพื้นที่

ด้านที่ 4 งานบริการ แบ่งเป็น 3 ด้านย่อย ได้แก่

1) ด้านการใกล้เคียงจะรับข้อพิพาท

(1) จัดกระบวนการใกล้เคียงแล้วเสร็จภายในกำหนด ตามมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลาการใกล้เคียงจะรับข้อพิพาทของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน

(2) ความขัดแย้งยุติได้

2) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ

- (1) มีการจัดกิจกรรมเชิงป้องกันปัญหาตามโครงการและงบประมาณที่ได้รับจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
- (2) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ส่วนราชการและประชาชนทั่วไปทราบ

3) ด้านมาตรฐานการให้บริการ

- (1) มีการจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการ
- (2) มีคู่มือการปฏิบัติงาน หรือเอกสารเผยแพร่งานบริการ
- (3) มีผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทแสดงแก่ผู้รับบริการ
- (4) มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- (5) มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน

นอกจากนี้ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพยังได้มีผลักดันให้ตรากฎหมายพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ขึ้น โดยสาระสำคัญของพระราชบัญญัตินี้ คือ การกำหนดให้บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ต้องขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย โดยการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคือ การดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกัน ระงับข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในบทบาทหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ทำหน้าที่ในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน อีกทางหนึ่งด้วย

2.7.2 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้ดังต่อไปนี้

1) ข้อพิพาททางแพ่งที่จะทำการไกล่เกลี่ยได้คือ ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินที่ไม่ใช่เรื่องกรรมสิทธิ์ ข้อพิพาทระหว่างทายาทเกี่ยวกับทรัพย์มรดก หรือข้อพิพาทอื่นที่จะมีการกำหนดในพระราชกฤษฎีกา และข้อพิพาทอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าล้านบาท หรือไม่เกินจำนวนตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ข้อพิพาทที่ไกล่เกลี่ยไม่ได้ คือ ข้อพิพาทที่เกี่ยวกับสิทธิแห่งสภาพบุคคล สิทธิในครอบครัว กรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์

2) คู่กรณีที่มีข้อพิพาทที่ประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้ยื่นคำร้องต่อหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย ซึ่งหน่วยงานนั้นต้องสอบถามความสมัครใจของคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งด้วย ถ้าไม่สมัครใจก็ดำเนินการไกล่เกลี่ยไม่ได้ ในกรณีที่มีคู่กรณีมากกว่าสองฝ่าย และคู่กรณี

ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่สมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ย ก็ให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยเฉพาะคู่กรณีที่สมัครใจก็ได้

3) วิธีการยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ย รายละเอียดคำร้อง และระยะเวลาในการพิจารณาคำร้องให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประกาศกำหนด

4) ให้คู่กรณีตกลงแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนหนึ่งหรือหลายคนก็ได้ จากบัญชีรายชื่อที่หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยจัดทำไว้ ถ้าคู่กรณีตกลงเลือกกันเองไม่ได้ จะขอให้หน่วยงานนั้นเป็นผู้เลือกผู้ไกล่เกลี่ยก็ได้

5) การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง และให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยชี้แจงให้คู่กรณีทราบถึงกระบวนการและผลทางกฎหมายรวมทั้งสิทธิในการยุติการไกล่เกลี่ย

6) ในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางหรือความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ย คู่กรณีอาจคัดค้านหรือหากผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าตนมีกรณีดังกล่าวก็ให้ผู้ไกล่เกลี่ยหยุดการไกล่เกลี่ยและแจ้งให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยทราบ

7) ในกรณีที่มีการทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทไปแล้ว หากปรากฏในภายหลังมีเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางหรือความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ย หรือการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยไม่ชอบด้วยกฎหมาย บันทึกข้อตกลงนั้นไม่เสียไป แต่ไม่ตัดสิทธิคู่กรณีในการพิสูจน์เพื่อให้ศาลมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลงดังกล่าว

8) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่าย เว้นแต่เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยในบางสถานการณ์ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจดำเนินการไกล่เกลี่ยลับหลังคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก็ได้ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งถึงการดำเนินการไกล่เกลี่ยนั้นให้คู่กรณีฝ่ายที่มีได้เข้าร่วมทราบด้วย ทั้งนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจอนุญาตให้ทนายความหรือที่ปรึกษาของคู่กรณีเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

9) ในระหว่างการไกล่เกลี่ย คู่กรณีมีสิทธิถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยได้ โดยทำเป็นหนังสือแจ้งให้คู่กรณีทราบ

10) ห้ามมิให้รับฟังข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการไกล่เกลี่ยดังต่อไปนี้ เป็นพยานในการดำเนินคดี กระบวนการอนุญาตตุลาการ หรือกระบวนการพิจารณาอื่นใด เว้นแต่เพื่อการบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทเท่านั้น

(1) ความประสงค์หรือความสมัครใจของคู่กรณีในการเข้าร่วมไกล่เกลี่ย

- (2) ความเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางหรือวิธีการไกล่เกลี่ย
- (3) การยอมรับหรือข้อความที่กระทำโดยคู่กรณีในการไกล่เกลี่ย
- (4) ข้อเสนอใดๆ ที่เสนอโดยผู้ไกล่เกลี่ย
- (5) ข้อเท็จจริงที่แสดงให้เห็นถึงความสมัครใจที่จะยอมรับข้อเสนอในการ

ไกล่เกลี่ย

- (6) เอกสารที่จัดทำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะใช้หรือใช้ในการไกล่เกลี่ย

หากเป็นพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใดที่มีอยู่และนำสืบได้อยู่แล้วในกระบวนการพิจารณาของศาล กระบวนการอนุญาโตตุลาการหรือกระบวนการพิจารณาอื่น ไม่ต้องห้ามที่คู่กรณีจะนำไปใช้ในการไกล่เกลี่ย

11) ในการไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีตกลงกันได้ประการใดให้ผู้ไกล่เกลี่ยบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้คู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยลงลายมือชื่อไว้ด้วย ถ้าคู่กรณีฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง คู่กรณีอีกฝ่ายอาจยื่นคำร้องต่อศาล เพื่อให้บังคับตามข้อตกลงได้

- 12) กระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลงในการนี้ ดังต่อไปนี้

- (1) คู่กรณีตกลงกันได้
- (2) คู่กรณีถอนตัวจากการไกล่เกลี่ย
- (3) ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่า การไกล่เกลี่ยต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์และให้ยุติการ

ไกล่เกลี่ย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาผลการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยแบ่งผลการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ด้านได้แก่ ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน ด้านเผยแพร่ความรู้กฎหมาย ด้านให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน และด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหมายถึง การมีจำนวนของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพที่เป็นคนกลางไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เพิ่มขึ้น มีประชาชนเข้ามาใช้บริการด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากขึ้น และมีผลสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งเพิ่มขึ้น ด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ หมายถึงการประสานงานไปยังหน่วยงานภายในของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม เพื่อขอการสนับสนุนในด้านต่างๆ เช่น ความรู้สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทงบประมาณในการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สื่อประชาสัมพันธ์ในการเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค

ประชาชน ดำเนินการด้วยความราบรื่น ด้านเผยแพร่ความรู้กฎหมายหมายถึง การเผยแพร่ความรู้กฎหมายโดยอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในการประชุมของชุมชนหรือภายในพื้นที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน หมายถึง การที่ประชาชนภายในชุมชนได้นำปัญหาข้อพิพาทในชุมชนมาปรึกษากับอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพื่อขอคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาหรือการนำมาสู่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง การประชาสัมพันธ์บทบาทการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ให้เป็นที่รับรู้ของประชาชนในชุมชนผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น การบอกปากต่อปาก การแนะนำศูนย์ในการประชุมของชุมชน และการแจกจ่ายสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

รัฐกร กลิ่นอุบล (2551) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปสู่การปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้าน วัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างองค์กรต่างๆ ปัจจัยด้านคุณสมบัติของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมืองและปัจจัยด้านคุณสมบัติของบุคลากรที่รับผิดชอบ

อิทธิชัย สีดำ (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเสริมสร้างสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีผู้นำนโยบายไปปฏิบัติในจังหวัดปัตตานี ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการนำนโยบายเสริมสร้างสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไปปฏิบัติอยู่ในระดับสูง เมื่อแยกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับสูงสุดไปน้อยสุดได้ดังนี้ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านลักษณะของนโยบาย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลไกต่างๆ ที่นำนโยบายเสริมสร้างสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไปปฏิบัติ ด้านภาวะผู้นำ ด้านวัตถุประสงค์ของนโยบาย ด้านการคำนึงถึงวัฒนธรรม อัตลักษณ์ของพื้นที่ ด้านการสนับสนุนและความร่วมมือจากกลุ่มต่างๆ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ และด้านความเพียงพอของทรัพยากร (2) ระดับความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจ ทหาร และข้าราชการฝ่ายปกครองในจังหวัดปัตตานีต่อสภาพ

สถานการณ์ปัจจุบัน ภายหลังจากการนำนโยบายเสริมสร้างสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มาปฏิบัติ อยู่ในระดับสูง เมื่อแยกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับสูงสุดไปน้อยสุดจะได้ ดังนี้ ด้านเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดเหตุการณ์ความไม่สงบ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของประชาชน (3) ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการนำนโยบายเสริมสร้างสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไปปฏิบัติทุกด้าน ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติทุกด้าน

2.8.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของชุมชน

กุลจิรา เสาวลักษณ์จินดา (2555) ทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยว : กรณีศึกษา อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 30 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท และมีส่วนร่วมในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการปฏิบัติการ ประชาชนได้มีส่วนร่วมมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การเสนอความคิด การวางแผน และการตัดสินใจ ด้านการแบ่งปันผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผล และผลการวิเคราะห์สมมติฐานพบว่า อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกัน ส่วนเพศ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

ศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนในการระงับข้อพิพาทในชุมชน : ศึกษาชุมชนหมู่ 7 ตำบลเก็ก อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุหรือปัจจัยในการเข้ามีส่วนร่วมของชุมชน แบ่งออกเป็น 2 กรณีคือ 1. ประชาชนที่มีได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการชุมชนและคณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทประจำชุมชนหมู่ 7 ตำบลเก็ก อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สาเหตุหรือปัจจัยหลักคือ ประชาชนในชุมชนมีความเชื่อมั่นและเคารพศรัทธาในตัวบุคคลผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทว่าจะให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนได้ประกอบกับประชาชนเห็นว่าการทำให้ข้อพิพาทจบลงด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชนมีความเป็นกันเอง สะดวก และรวดเร็วมากกว่าการดำเนินคดีในศาลหรือวิธีการอื่น ส่วนสาเหตุหรือปัจจัยรองคือ ประชาชนเห็นว่า การนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องดำเนินคดีและการบังคับคดี 2. ประชาชนที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการชุมชนและคณะกรรมการศูนย์ ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทประจำชุมชนหมู่ 7 ตำบลเก็ก อำเภอเมือง จังหวัด

มหาสารคาม สาเหตุหรือปัจจัยหลักคือ เห็นว่าการระงับข้อพิพาทนั้นเป็นหน้าที่ของตนโดยตรง ส่วนปัจจัยรองคือ เพื่อช่วยลดปัญหาความขัดแย้งภายในชุมชน ช่วยรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน สังคม ประเทศชาติและความต้องการที่จะร่วมกันแก้ไขปัญหามาของชุมชน

2.8.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ชฎานันท์ ล้อมฉัตรพร (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ยุติธรรมชุมชน : ศึกษากรณี การแก้ไขความขัดแย้งทางอาญาด้วยวิธีการเชิงสมานฉันท์ ผลการศึกษาพบว่า การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญาในระดับชุมชนตามแนวคิดยุติธรรมชุมชนและยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้น มีข้อดีหลายประการ กล่าวคือ เป็นการระงับความขัดแย้งที่ต้นทางอย่างรวดเร็วและใกล้ชิดกับข้อพิพาทมากที่สุด ทำให้ความขัดแย้งไม่ลุกลามบานปลาย โดยมีได้มีฝ่ายใดแพ้หรือชนะ แต่เป็นการหาทางออกร่วมกันของคู่กรณีโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการ อันจะนำซึ่งความสงบสุขและความสมานฉันท์ภายในชุมชน อีกทั้งเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของคู่กรณี นอกจากนี้ กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทตามแนวทางยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นี้ ยังมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ทั้งในเรื่องการแก้แค้นทดแทน การข่มขู่ข่มขู่และการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด อันจะมีผลเป็นการป้องกันอาชญากรรมในอนาคตอีกด้วย ยิ่งไปกว่านั้น ยังเป็นกระบวนการที่ช่วยเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้เสียหายหรือเหยื่อของอาชญากรรม ทั้งในด้านวัตถุและจิตใจ อย่างไรก็ดี จากการศึกษากระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญาในระดับชุมชน ของประเทศไทย เปรียบเทียบกับกระบวนการไกล่เกลี่ยของส.ป.ป.ลาว และประเทศฟิลิปปินส์ รวมทั้งศึกษาบทเรียนจากโครงการนำร่องตุลาการหมู่บ้าน และโครงการนำร่องพัฒนาระบบงานยุติธรรมชุมชนแล้ว พบว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในระดับชุมชนของประเทศไทยในปัจจุบัน ยังมีข้อด้อยหลายประการ ทั้งในด้านประเภทข้อพิพาท องค์การที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย แบบแผนและวิธีการในการไกล่เกลี่ย รวมถึงผลของการไกล่เกลี่ยและผลบังคับของข้อตกลง ดังนั้น วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จึงได้เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพัฒนามากฎหมาย เพื่อสร้างกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญาในระดับชุมชนที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีความสอดคล้องตามแนวทางยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และยุติธรรมชุมชน อันจะสามารถอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนในชุมชนต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

ณัฐธิดา ชวนประเสริฐ (2557) ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชน อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเป็นปัญหาระดับมาก กล่าวคือ การสนับสนุนจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็น

ด้านงบประมาณ การประสานงานจากเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง หรือแม้แต่การจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะในการไกล่เกลี่ยมีส่วนสำคัญในการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชน เพราะการเสริมแรงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้นจะก่อให้เกิดการขับเคลื่อนในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ปัญหาด้านคู่พิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ยพบว่า การชี้แจงให้คู่พิพาทได้ทำความเข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยจะสามารถทำให้คู่พิพาทมีความยินยอมในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและมีข้อชี้แจงข้อเท็จจริงในด้านของข้อมูลได้ง่ายขึ้น ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยพบว่า การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้เข้าร่วมในกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทโดยเครือข่ายยุติธรรมชุมชน จะทำให้ประชาชนได้เข้าถึงความยุติธรรมได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว รวมถึงเป็นการลดความขัดแย้งระหว่างคู่พิพาท ด้านสถานที่ พบว่าการสร้างบรรยากาศที่ดี และการสร้างความสัมพันธ์ภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยกับคู่พิพาทในการไกล่เกลี่ย รวมถึงการจัดสถานที่/ห้องไกล่เกลี่ยให้มีสัดส่วนที่เหมาะสม ไม่มีคนเดินพลุกพล่าน จะช่วยทำให้เกิดความเป็นกันเอง และไม่ก่อให้เกิดบรรยากาศตึงเครียด จนนำไปสู่ความล้มเหลวในการไกล่เกลี่ย ด้านเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยพบว่า เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นผู้มีองค์ความรู้ ทักษะ ในด้านการไกล่เกลี่ยที่เพียงพอ และสามารถควบคุมสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ทันทั่วทั้งที่ รวมถึงการเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยคือ การวางตัวให้เป็นกลางและดำเนินการอย่างไม่มีอคตินั้น เพราะคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้จะช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ

ธนพร ผดุงนิติรัฐ (2562) ทำการศึกษาเรื่อง มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งก่อนฟ้องคดี ผลการศึกษาพบว่า จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมายส่วนใหญ่ร้อยละ 64 เห็นว่า ควรมีการอบรมให้ความรู้ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยให้เหมาะสม พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เพราะอาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และภาคประชาชน ที่มีกฎหมายกำหนดให้มีหน้าที่และอำนาจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเฉพาะทาง รวมทั้ง พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ยังไม่มีมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการสนับสนุนและส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการไกล่เกลี่ยให้แก่ประชาชนเหมือนกับของต่างประเทศ อีกทั้งยังไม่มีมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับนำสัญญาประนีประนอมยอมความนอกศาลไปเป็นคำขอให้ศาลมีคำพิพากษาตามยอมด้วย สำหรับข้อเสนอแนะแนวทางมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการส่งเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งก่อนฟ้องคดีของประเทศพบว่า ประเทศไทยควรมีการกำหนดมาตรการทางกฎหมายเพื่อส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งก่อนฟ้องคดี โดยเปิดโอกาสให้องค์กรภาคเอกชนสามารถจดทะเบียนเป็นหน่วยงานไกล่เกลี่ย

ข้อพิพาทภาคเอกชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้ และควรมีการกำหนดมาตรการทางกฎหมายเพื่อส่งเสริมให้คู่พิพาทที่ทำสัญญาประนีประนอมยอมความหรือข้อตกลงทางแพ่งก่อนฟ้องคดีนอกศาล สามารถนำสัญญาประนีประนอมหรือข้อตกลงมาร้องขอให้ศาลมีคำพิพากษา ตามยอมได้ทันทีโดยไม่ต้องรอให้มีการผิดสัญญาก่อนแต่อย่างใด ซึ่งมาตรการทางกฎหมายทั้งสองกรณีดังกล่าวจะสามารถส่งเสริมให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งก่อนฟ้องคดีของประเทศไทยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ธนิดา หิรัญคำ (2558) ทำการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในเครือข่ายยุติธรรมชุมชน : กรณีศึกษายุติธรรมชุมชนตำบลบ้านฮ่อง อำเภอนาทม จังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษาพบว่า 1) สาเหตุการมีส่วนร่วมของประชาชนในเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ประกอบด้วย (1) การรับรู้และตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน เนื่องจากชุมชนได้ประสบปัญหาสังคม และความขัดแย้งต่างๆ ซึ่งปัญหาได้ส่งผลกระทบต่อสมาชิกในชุมชนเอง (2) การระดมความร่วมมือและถูกชักชวนจากผู้นำชุมชนเนื่องจากการดำเนินกิจกรรมด้านงานยุติธรรมต้องอาศัยความร่วมมือจากสมาชิกในชุมชน และผู้นำชุมชนในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (3) การรับรู้ถึงสิทธิและหน้าที่ต่อชุมชน โดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการป้องกันและให้ความช่วยเหลือ 2) กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ได้แก่ (1) การมีส่วนร่วมวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของปัญหาการที่ผู้นำชุมชนได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและได้ชักชวนสมาชิกในชุมชนให้รับรู้และเข้าใจเหมือนกับตนด้วย (2) การมีส่วนร่วมในการวางแผน เมื่อประชาชนในชุมชนมีความตระหนักถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหาแล้ว จึงหารือกันเพื่อหาแนวทางและร่วมกันวางแผนในการรับมือและจัดการกับ ปัญหาที่เกิดขึ้น (3) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการของเหล่าคณะกรรมการแนวร่วมเยาวชนและสมาชิกในชุมชน ทำให้ประสบความสำเร็จ (4) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตัวของคณะกรรมการเองและจากตัวแทนสมาชิกในหมู่บ้าน 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการมีส่วนร่วมของประชาชนในเครือข่ายยุติธรรมชุมชนมีดังนี้ (1) ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐโดยการกำหนดนโยบายสนับสนุนกิจกรรมการสร้างช่องทางการเข้ามามีส่วนร่วม และการติดตามผล (2) ด้านผู้นำจะต้องเป็นผู้มีความรู้มีประสบการณ์ มีความเป็นผู้นำมีความน่าเชื่อถือ มีศักยภาพสามารถรวมกลุ่มชาวบ้านเพื่อหาหนทางแก้ไขปัญหา มีความจริงใจและมีความเป็นผู้นำในท้องถิ่น (3) ด้านประชาชน จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนของตนเป็นฝ่ายตัด สิ้นใจเริ่มกิจกรรม และ (4) ด้านแรงจูงใจ จะได้รับประโยชน์จากการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาโครงการพัฒนาต้องสนองต่อความต้องการของประชาชน ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นพบว่า

(1) ปัญหาการดำเนินงานของการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานที่แท้จริงของศูนย์ยุติธรรมชุมชน (2) ปัญหาด้านสถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชน การย้ายที่ตั้งทำให้เกิดปัญหาการเมืองขึ้น เนื่องมาจากการแข่งขันอำนาจกันระหว่างกัน การเมืองในท้องที่ซึ่งมี 2 ฝ่ายซึ่งส่งผลต่อระบบการดำเนินงาน และ (3) อุปสรรคด้านการที่กัน การเมืองผู้มีอิทธิพลเข้ามาแทรกแซงการดำเนินงานของยุติธรรมชุมชน ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขและพัฒนา ดังนี้ 1) ข้อ เสนอแนะเชิงนโยบาย (1) ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ในการประชาสัมพันธ์ถ่ายทอดความรู้สู่ประชาชนในเรื่องยุติธรรมชุมชน และให้ความสำคัญกับการบูรณาการความรู้ระหว่างชุมชนกับภาครัฐ (2) กระทรวงยุติธรรม ควรมีนโยบายแยกสถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชนออกมาเป็นเอกเทศน์ เพื่อความไม่สับสนกับฝ่ายการเมืองท้องถิ่น (3) กระทรวงยุติธรรมควรมีนโยบายส่งเสริมทัศนคติของอาสาสมัครให้มีความตระหนักถึงผลเสียของการเข้ามาแทรกแซงการดำเนินงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน และส่งเสริมให้ความรู้ในการการสร้างเครือข่ายกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน 2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ (1) ควรให้ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐและชุมชนอย่างสม่ำเสมอ (2) ต้องมีการประชุมหรือกันระหว่างสมาชิกในเครือข่ายเพื่อหาที่ตั้งที่เหมาะสมในการตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชน (3) กระบวนการปฏิบัติงาน ควรมีความรัดกุมและมีแผนการในการดำเนินงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน

2.9 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.9.1 ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน

ในปัจจุบันมีคดีที่ขึ้นสู่การพิจารณาของศาลเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดภาวะคดีล้นโรง ล้นศาล ทำให้การพิจารณาของศาลเป็นไปด้วยความล่าช้าก่อให้เกิดความไม่ยุติธรรมแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย อีกทั้ง การนำคดีขึ้นสู่การพิจารณาของศาลนั้น ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในกระบวนการยุติธรรมที่คู่กรณีต้องแบกรับ ดังนั้น จึงมีแนวคิดในการนำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ เพื่อเป็นความยุติธรรมทางเลือกให้แก่ประชาชนที่จะแสวงหาแนวทางในการระงับข้อพิพาทของตนเอง โดยการอำนวยความสะดวกของคนกลางที่ทั้งสองฝ่ายให้การยอมรับ

ด้วยแนวคิดดังกล่าว กระทรวงยุติธรรมจึงได้ให้การสนับสนุนให้อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ซึ่งทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน หรือเผยแพร่ความรู้กฎหมาย ตลอดจนให้คำแนะนำแก่ประชาชนในชุมชนถึงการบริการของหน่วยงานต่างๆในสังกัดของกระทรวงยุติธรรม เพื่อให้ประชาชนในชุมชนเข้าถึงความยุติธรรมมากยิ่งขึ้น การทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย

ข้อพิพาทของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพตามหน้าที่ข้างต้นนั้น มีปัญหาประการหนึ่งคือ เมื่อมีการไต่ถามข้อพิพาทแล้ว ไม่มีสภาพบังคับ เนื่องจากไม่มีกฎหมายให้การรับรองผลของการไต่ถามข้อพิพาทดังกล่าว นอกจากนี้ การทำหน้าที่ของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพยัง ไม่มีความชัดเจน ดังนั้น กระทรวงยุติธรรมจึงส่งเสริมให้อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ รวมตัวกันจัดตั้งศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกขึ้น ทั้งนี้ กระทรวงยุติธรรมได้เสนอ พระราชบัญญัติไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 เข้าสู่ การพิจารณาของสภานิติบัญญัติและมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ถัดจากวันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา คือตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นมา เพื่อให้การรับรองผลการไต่ถามข้อพิพาทที่ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัตินี้ของศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก ซึ่งความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์จะส่งผลทำให้คู่ขัดแย้งสามารถเลือกการยุติข้อพิพาทของตนได้ ความขัดแย้งในชุมชนจบลงได้อย่างรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการยุติธรรม และลดปัญหาการนำคดีที่ไม่จำเป็นขึ้นสู่ศาล จึงเป็นที่มาที่ผู้ศึกษาทำการศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกโดยใช้ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ (สมบัติ อารังธวงษ์, 2555, น. 432) ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบาย การสนับสนุนนโยบาย ความซับซ้อนของการบริหารงาน สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน และแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน (บุญชัย งามวิทย์โรจน์, 2552, น. 92) ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ขณะเดียวกัน เมื่อทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการไต่ถามข้อพิพาทโดยชุมชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกแล้วพบว่า การดำเนินงานของศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทฯ นั้นจะประสบความสำเร็จได้ ควรพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ด้านได้แก่ งานด้านการไต่ถามข้อพิพาท งานด้านประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน งานด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน และงานด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไต่ถามข้อพิพาท

2.9.2 ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่

1) ความชัดเจนของนโยบาย คือ การดำเนินงานใดๆของศูนย์ไต่ถามข้อพิพาท ควรมีความชัดเจน เช่น ความชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชน ความชัดเจนเกี่ยวกับคุณสมบัติของตัวบุคคลที่ทำหน้าที่ในการไต่ถามข้อพิพาท ความชัดเจนในกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการของศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชน ความชัดเจน

เกี่ยวกับขอบเขตของข้อพิพาทที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนสามารถไกล่เกลี่ยได้ ความชัดเจนเกี่ยวกับทรัพยากรที่ใช้ในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ความชัดเจนจะสร้างความมั่นใจแก่ประชาชนในการมาใช้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ จึงเป็นที่มาของการตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

2) การสนับสนุนนโยบาย คือ การที่นโยบายการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะดำเนินการได้จนประสบผลสำเร็จต้องได้รับการสนับสนุนและให้ความร่วมมือจากทุกฝ่าย ได้แก่ โดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในชุมชน และประชาชนในชุมชน จึงเป็นที่มาของการตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

3) ความซับซ้อนของการบริหารงาน คือ การมีหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานที่มีบทบาทในการควบคุมและติดตามการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ทำให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหลายหน่วยงานและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้รับมอบหมายภารกิจจากแต่ละหน่วยงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จึงเป็นที่มาของการตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ความซับซ้อนของการบริหารงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

4) สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน คือ การที่อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพมีความภาคภูมิใจในตนเองที่ได้ทำประโยชน์แก่สังคม เป็นที่ภาคภูมิใจของคนในครอบครัวและคนใกล้ชิด ตลอดจนได้รับความเคารพนับถือจากคนในชุมชน ซึ่งสิ่งจูงใจดังกล่าวผู้ศึกษาเห็นว่า มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จึงเป็นที่มาของการตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 4 สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

5) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือ การที่ประชาชนหรืออาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพรวมกลุ่มกันไม่น้อยกว่า 5 คน ริเริ่มจะทำการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนขึ้น จากนั้นทำการขึ้นทะเบียนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน การรวมกลุ่มกันดังกล่าวมีความสำคัญต่อการจัดตั้งและดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จึงเป็นที่มาของสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 5 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

6) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน คือ การที่กลุ่มประชาชนในชุมชน มีการกระทำการออกมาในลักษณะของการทำงานร่วมกันที่จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วม ความสนใจร่วม มีโอกาสแสดงทัศนะ แสดงความเห็น และมีการนำความคิดเห็นดังกล่าว ไปประกอบในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐเกี่ยวกับการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของชุมชน โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารระบบเปิด มีทั้งรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ จึงเป็นที่มาของการตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 6 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

7) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ คือ การที่ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดย การขอรับบริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อยุติความขัดแย้ง ขอรับคำปรึกษากฎหมายเบื้องต้น ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอรับบริการจากหน่วยงานต่างๆของกระทรวงยุติธรรม โดยผู้ศึกษาเห็นว่าเมื่อประชาชนในชุมชนได้รับประโยชน์ดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรมก็จะเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ มากยิ่งขึ้น จึงเป็นที่มาของสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 7 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

8) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล คือ การที่ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระดับชุมชน เช่น เข้าประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงานของศูนย์ การเข้ามามีส่วน

ร่วมดังกล่าวทำให้ทิศทางการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น จึงเป็นที่มาของการตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 8 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

2.9.3 ตัวแปรตาม

งานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ งานจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งความสำเร็จที่เกิดขึ้นนั้นพิจารณาได้จากการมีจำนวนของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพที่เป็นคนกลางไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เพิ่มขึ้น มีประชาชนเข้ามาใช้บริการด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากขึ้น และมีผลสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งเพิ่มขึ้น

งานด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน คือการที่บุคลากรประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ประสานงานไปยังหน่วยงานภายในของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม เพื่อขอการสนับสนุนในด้านต่างๆ เช่น ความรู้สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท งบประมาณในการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สื่อประชาสัมพันธ์ในการเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมถึงการประสานงานกับประชาชนในชุมชน เพื่อขอความร่วมมือด้านต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดำเนินการด้วยความราบรื่น

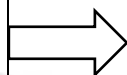
งานด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน คือการที่ประชาชนภายในชุมชนได้นำปัญหาข้อพิพาทในชุมชนมาปรึกษากับอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพื่อขอคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาหรือการนำมาสู่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

งานด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึงการประชาสัมพันธ์บทบาทการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นที่รับรู้ของประชาชนในชุมชนผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น การบอกปากต่อปาก การแนะนำศูนย์ในการประชุมของชุมชน และการแจกจ่ายสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของ
ศูนย์ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทภาคประชาชนตาม
นโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

- ด้านความชัดเจนของนโยบาย
- ด้านการสนับสนุนนโยบาย
- ด้านความซับซ้อนของการบริหารงาน
- ด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
- ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน
- ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับ
ผลประโยชน์
- ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล



ตัวแปรตาม

ระดับความสำเร็จในการดำเนินงาน
ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

- งานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- งานด้านประสานงานกับหน่วยงาน
ภาครัฐและประชาชน
- งานด้านการให้คำปรึกษาปัญหา
ภายในชุมชน
- งานด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ภาพประกอบ 12 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก” ผู้ศึกษากำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ในปัจจุบันมีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่เปิดทำการแล้วรวมทั้งสิ้น 86 ศูนย์ เมื่อใช้สภาพภูมิศาสตร์เป็นเกณฑ์ในการแบ่งจะสามารถจัดจังหวัดได้เป็น 1 จังหวัดและ 6 ภาค ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันตก ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 8 ศูนย์ ได้แก่

- (1) ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ เขตตลิ่งชัน
 - (2) ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ เขตลาดพร้าว
 - (3) ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ เขตสายไหม
 - (4) ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ เขตลาดกระบัง
 - (5) ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ เขตมีนบุรี
 - (6) ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ เขตหนองจอก
 - (7) ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ เขตบางแค
 - (8) ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ เขตคันนายาว
- 2) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในภาคเหนือ รวมทั้งสิ้น 10 ศูนย์ ได้แก่
- (1) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ เชียงราย

- (2) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ เชียงใหม่
 - (3) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ น่าน
 - (4) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ พะเยา (ตำบลทุ่งกล้วย)
 - (5) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ พะเยา (ตำบลแม่กา)
 - (6) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ แพร่
 - (7) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ แม่ฮ่องสอน
 - (8) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ลำปาง
 - (9) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ลำพูน
 - (10) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ อุตรดิตถ์
- 3) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคกลาง รวมทั้งสิ้น 21 ศูนย์

ได้แก่

- (1) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ชัยนาท
- (2) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ นนทบุรี
- (3) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ นครปฐม
- (4) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ อุทัยธานี
- (5) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ สุโขทัย
- (6) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ปทุมธานี
- (7) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ นครสวรรค์
- (8) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ สมุทรปราการ
- (9) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ พิษณุโลก
- (10) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ลพบุรี
- (11) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ สมุทรสาคร
- (12) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ สมุทรสงคราม
- (13) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ อโยธยา
- (14) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ อ่างทอง
- (15) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ เพชรบูรณ์
- (16) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ กำแพงเพชร
- (17) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ สุพรรณบุรี
- (18) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ สระบุรี

- (19) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ นครนายก
- (20) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ พิจิตร
- (21) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ สิงห์บุรี
- 4) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคตะวันตก รวมทั้งสิ้น 5 ศูนย์

ได้แก่

- (1) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ กาญจนบุรี
- (2) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ประจวบคีรีขันธ์
- (3) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ เพชรบุรี
- (4) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ราชบุรี
- (5) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ตาก
- 5) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคตะวันออก รวมทั้งสิ้น 7

ศูนย์ ได้แก่

- (1) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ปราจีนบุรี
- (2) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ระยอง
- (3) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ฉะเชิงเทรา
- (4) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ชลบุรี
- (5) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ตราด
- (6) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ สระแก้ว
- (7) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ จันทบุรี
- 6) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งสิ้น 21 ศูนย์ ได้แก่

- (1) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ กาฬสินธุ์
- (2) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ขอนแก่น
- (3) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ชัยภูมิ
- (4) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ นครพนม
- (5) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ นครราชสีมา
- (6) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ บึงกาฬ
- (7) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ บุรีรัมย์
- (8) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ มุกดาหาร

- (9) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ยโสธร
 - (10) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ร้อยเอ็ด
 - (11) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ เลย
 - (12) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ศรีสะเกษ (ตำบลดุน)
 - (13) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ศรีสะเกษ (ตำบลโพธิ์)
 - (14) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ สกลนคร
 - (15) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ สุรินทร์
 - (16) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ หนองคาย
 - (17) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ หนองบัวลำภู
 - (18) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ อำนาจเจริญ
 - (19) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ อุดรธานี
 - (20) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ อุบลราชธานี
 - (21) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ มหาสารคาม
- 7) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคใต้ รวมทั้งสิ้น 14 ศูนย์ ได้แก่
- (1) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ กระบี่
 - (2) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ชุมพร
 - (3) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ตรัง
 - (4) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ นครศรีธรรมราช
 - (5) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ นราธิวาส
 - (6) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ปัตตานี
 - (7) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ พังงา
 - (8) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ พัทลุง
 - (9) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ภูเก็ต
 - (10) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ยะลา
 - (11) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ สงขลา
 - (12) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ สตูล
 - (13) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ สุราษฎร์ธานี
 - (14) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ระนอง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้สะดวกต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ จำนวน 30 ศูนย์ โดยมีหลักเกณฑ์การคัดเลือกศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนที่จะทำการเก็บแบบสอบถามดังนี้

3.1.3 วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

เนื่องจากผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพและเจ้าหน้าที่ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน 30 ศูนย์ ผู้ศึกษาได้มีหลักเกณฑ์ในการเลือกศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ดังต่อไปนี้

1) นำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนทั้งหมด มาทำการสุ่มแบบเชิงชั้น (Stratified random sampling) ตามภาค ได้จำนวนศูนย์ใกล้เคียงที่เป็นตัวแทนของแต่ละภาค ตามตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนศูนย์ใกล้เคียงที่เป็นตัวแทนของแต่ละภาค

จังหวัดและภาค	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กรุงเทพมหานคร	8	3
ภาคเหนือ	10	3
ภาคกลาง	21	7
ภาคตะวันตก	5	2
ภาคตะวันออก	7	3
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	21	7
ภาคใต้	14	5
รวม	86	30

2) เมื่อได้จำนวนของศูนย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภาคแล้ว ผู้ศึกษาได้นำศูนย์ในแต่ละภาคมาสุ่มโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) ด้วยการจับสลากชื่อของศูนย์ตามจำนวนที่กำหนดเพื่อให้ได้ศูนย์ที่จะนำไปเก็บข้อมูล ผลของการสุ่มตัวอย่างเป็นดังนี้

(1) กรุงเทพมหานคร จำนวน 3 ศูนย์ ได้แก่ (1) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนแขวงออเงิน เขตสายไหม (2) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน แขวงคลองสองต้นนุ่น เขตลาดกระบัง และ (3) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน แขวงลำต้อยติ่ง เขตหนองจอก

(2) ภาคเหนือ จำนวน 3 ศูนย์ ได้แก่ (1) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย (2) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ (3) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

(3) ภาคกลาง จำนวน 7 ศูนย์ ได้แก่ (1) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนอุทัยธานี (2) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลปากคลองบางปลากด อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ (3) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลขอนแก่น อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี (4) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลคลองวัว อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง (5) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร (6) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก (7) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

(4) ภาคตะวันตก จำนวน 2 ศูนย์ ได้แก่ (1) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลชัยเกษม อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

(5) ภาคตะวันออก จำนวน 3 ศูนย์ ได้แก่ (1) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลคลองเปรง อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา (2) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี (3) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลตะกาง อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

(6) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 7 ศูนย์ ได้แก่ (1) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลโพธิ์ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ (2) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลพระพุท อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา (3) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลโนนหนามแท่ง อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ (4) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลบ้านดง อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น (5) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลในเมือง อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย (6) ศูนย์

ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลบ้านถิ่น อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู (7) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลดอนตาล อำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร

(7) ภาคใต้ จำนวน 5 ศูนย์ได้แก่ (1) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง (2) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลบางกล้า อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา (3) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลบาโงยชีแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา (4) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลบางบางเป้า จังหวัดตรัง (5) ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลกระ อำเภอกะบุรี จังหวัดพังงา

3) เมื่อได้รายชื่อของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนทั้ง 30 ศูนย์แล้ว ผู้ศึกษาทำการส่งแบบสอบถามไปยังประธานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนทั้ง 30 ศูนย์ เพื่อขอความร่วมมือให้อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้ใกล้เคียงและเจ้าหน้าที่ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนช่วยกรอกแบบสอบถาม แล้วส่งคืนกลับมายังผู้ศึกษา ได้จำนวนแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 30 ชุด

4) ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมด และเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 30 ชุด มาทำการศึกษาวิเคราะห์ต่อไป

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย “ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก” ครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ จาก ตำรา เอกสาร วารสาร บทความ วิชาการงานวิจัย รวมถึงข้อมูลจากเว็บไซต์ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทในระดับชุมชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 นำข้อมูลต่างๆ มาสร้างชุดแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ตามโครงสร้างของแบบสอบถามและปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนอผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านเครื่องมือวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ จำนวน 3 ท่าน พร้อมพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของการใช้ภาษาจากค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC : Index of item objective congruence)

ขั้นที่ 5 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) คือการวัดค่าความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยงตรงไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ ครอนบาค (Cronbach' Alpha Coefficient - α) ให้ได้มาซึ่งแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ซึ่งมีเกณฑ์ตัดสินหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป จะไม่แก้ไขแบบสอบถามแต่หากมีค่าต่ำกว่า 0.70 จะทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม

ขั้นที่ 6 เมื่อแบบสอบถามมีความสมบูรณ์แล้ว ก็จะนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงตามที่กำหนดไว้ต่อไป

สำหรับแบบสอบถามที่สร้างขึ้น แบ่งเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ชื่อศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท การจัดการดำเนินงานของศูนย์ และความเกี่ยวข้องกับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก โดยแบ่งเกณฑ์การปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน ด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชนและด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยผู้ศึกษามีเกณฑ์การตอบแบบสอบถามให้ 4 ระดับ ซึ่งใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ ใช้วิธีแบบลิเคิร์ท (Likert' s Scale) โดยกำหนดการแปลความหมายการให้คะแนนไว้ (Best, 1997, p.13) ดังนี้

คะแนน 4	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 3	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนน 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินค่าวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ใช้เกณฑ์การแปลผลมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) โดยแปลผลค่าเฉลี่ยในระดับต่างๆ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเห็น	
3.26 - 4.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
2.51 - 3.25	หมายถึง	ระดับมาก
1.76 - 2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
1.00 - 1.75	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายยุทธธรรมทางเลือกโดยผู้ศึกษาแบ่งปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จประกอบด้วย ด้านความชัดเจนของนโยบาย ด้านการสนับสนุนนโยบาย ด้านความซับซ้อนของการบริหารงาน ด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยมีเกณฑ์การตอบแบบสอบถามให้ 4 ระดับ ซึ่งใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ ใช้วิธีแบบลิเคิร์ต (Likert' s Scale) โดยกำหนดการแปลความหมายการให้คะแนนไว้ (Best, 1997, p.13) ดังนี้

คะแนน 4	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 3	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนน 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินค่าวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทใช้เกณฑ์การแปลผลมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) โดยแปลผลค่าเฉลี่ยในระดับต่างๆ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเห็น	
3.26 - 4.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
2.51 - 3.25	หมายถึง	ระดับมาก
1.76 - 2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
1.00 - 1.75	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

3.3 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก” ในครั้งนี้จะทดสอบ 2 ค่า คือ ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) คือ การวัดค่าความเที่ยงตรงให้สอดคล้องกันระหว่างวัตถุประสงค์ ตัวแปร ดัชนี ตัวชี้วัด ของคำถามในแบบสอบถามตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่เห็นว่ามีคำตอบคล้อยยอมรับได้หรือไม่ หากค่าความสอดคล้องต่ำจะมีการปรับปรุงแก้ไขให้คำถามมีความสอดคล้องกับตัวแปร ดัชนี และตัวชี้วัด ของกรอบแนวคิดการวิจัย แต่ถ้าค่าความสอดคล้อง เกิน 0.7 แสดงว่าแบบทดสอบมีค่าความเที่ยงตรงที่สามารถใช้ได้ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังต่อไปนี้ (สุวิมล ดีกานันท์, 2548, หน้า 166)

ให้ 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์

ให้ 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์หรือไม่

ให้ -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์

เกณฑ์การหาค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับตัวแปรที่กำหนด

1) ข้อคำถาม IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความตรงผ่านเกณฑ์ สามารถนำไปใช้ในการทดสอบก่อนการใช้งานได้

2) ข้อคำถามมีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 ไม่ผ่านเกณฑ์ ต้องปรับปรุงแก้ไข จากนั้นให้นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าความเที่ยงตรง (IOC) สูตรที่ใช้ในการคำนวณ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่ IOC = ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับ แบบสอบถาม

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากผลการตรวจสอบคำนวณหาค่าความเที่ยงตรง (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ดังต่อไปนี้

(1) ดร.กัลยา แซ่ฮั่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(2) ดร.ปรีชญาณ นกพ่อน อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(3) ดร.จุลศักดิ์ ชาญณรงค์ อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ศึกษาทำหนังสือขอเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ยื่นต่อศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน 30 ศูนย์ที่กำหนด เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล นัดหมาย วัน เวลา และวิธีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้ศึกษาไปเก็บข้อมูลตามวัน เวลา ที่ได้นัดหมาย

3. นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และนำไปบันทึกวิเคราะห์และสรุปผลตามประเด็นการวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

เมื่อได้รับแบบสอบถามส่งคืนมาจากศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทระดับชุมชนแล้ว ผู้ศึกษานำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ถูกต้องจำนวน 30 ชุด เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปดังต่อไปนี้

3.5.1 การนำข้อมูลตัวแปรมาลงรหัส (Coding)

การนำข้อมูลที่ได้มาบันทึกลงโปรแกรมและนำไปประมวลผล โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ในเพื่อให้ได้ค่าทางสถิติ เมื่อได้รับค่าทางสถิติจากการประมวลมาแล้วนั้น จะนำค่านี้มาวิเคราะห์ต่อไป

3.5.2 ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 เพื่ออธิบายคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

และข้อมูลตัวแปรต่าง ๆ ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) โดยเป็นการเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผล การศึกษา และในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่า ทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยเป็นการเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการศึกษา

3.5.3 ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Interferential Statistics)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียง ระบุข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายยุติธรรมทางเลือก ใช้การ วิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก และเพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Study) โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม โดยกำหนดหน่วยศึกษาเป็นระดับศูนย์ คือ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งมีจำนวนศูนย์ที่เกิดขึ้นในระยะแรกทั้งหมด 86 ศูนย์ ทำการสุ่มตัวอย่างและเก็บข้อมูลทั้งหมด 30 ศูนย์ ได้รับกลับคืนมา 30 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งพบว่า แบบสอบถามที่ได้รับนั้นมีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงได้นำมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. การจัดตั้งการดำเนินงานของศูนย์		
ก่อนมีพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562	19	63.3
หลังมีพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562	11	36.7
รวม	30	100
2. ความเกี่ยวข้องกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน		
ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	17	56.7
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	8	26.7
เลขานุการ	5	16.6
รวม	30	100

จากตาราง 2

1. การจัดตั้งการดำเนินงานของศูนย์ ผลการศึกษาพบว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ จัดตั้งมาก่อนมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ร้อยละ 63.3 และจัดตั้งหลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ร้อยละ 36.7 ตามลำดับ

2. ความเกี่ยวข้องกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ร้อยละ 56.7 รองลงมาคือเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ร้อยละ 26.7 และเลขานุการ ร้อยละ 16.6 ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามระบบนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

การศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก ผู้ศึกษาแบ่งหัวข้อการศึกษาออกเป็น 4 ด้านได้แก่ งานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท งานด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน งานด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน และงานด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังมีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม

ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	$\bar{x}$	S.D.	ความคิดเห็น
งานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	3.31	.47	มากที่สุด
งานด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน	3.14	.55	มาก
งานด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน	3.21	.61	มาก
งานด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	3.25	.59	มาก
รวม	3.23	.46	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.23$) หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ โดยอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้แก่ ผลของการปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ด้านเผยแพร่ความรู้กฎหมาย ด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน และด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาพประสบความสำเร็จอย่างยิ่ง โดยด้านที่เห็นว่าประสบความสำเร็จมากที่สุดคืองานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.31$) รองลงมาคืองานด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.25$) งานด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชนอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.21$) และงานด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชนอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.14$) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของงานแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

งานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	$\bar{x}$	S.D.	ความคิดเห็น
คู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายสมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	3.50	.57	มากที่สุด
ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นที่ยอมรับจากคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่าย	3.37	.61	มากที่สุด
การไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว	3.27	.64	มากที่สุด
จำนวนคดีพิพาทเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.03	.71	มาก
สามารถยุติข้อพิพาทได้เป็นที่พึงพอใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย	3.40	.62	มากที่สุด
รวม	3.31	.47	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.31$) หมายความว่า ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนฯ มีจำนวนอาสาสมัครเข้ามาเป็นคณกลงในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากขึ้น มีประชาชนมีความมั่นใจและเข้ามาใช้บริการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ขณะเดียวกันข้อที่มีความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ คู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายสมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.72$) รองลงมาคือสามารถยุติข้อพิพาทได้เป็นที่พึงพอใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.40$) ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นที่ยอมรับจากคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.37$) การไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.27$) และจำนวนคดีพิพาทเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.03$) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามงานด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

งานด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน	$\bar{x}$	S.D.	ความคิดเห็น
มีการขอสนับสนุนงบประมาณจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ฯ อย่างเพียงพอ	3.00	.87	มาก
มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ อย่างสม่ำเสมอ	3.07	.64	มาก
มีการประสานงานเพื่อเข้ารับการอบรมทักษะที่จำเป็นสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.40	.77	มากที่สุด
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดให้คำแนะนำในการช่วยเหลือสมาชิกในชุมชนที่ได้รับความเดือดร้อนได้อย่างเหมาะสม	3.17	.87	มาก
ได้รับข่าวสารสิทธิประโยชน์ของประชาชนจากกระทรวงยุติธรรมที่สำคัญเพื่อนำมาแจ้งแก่ชุมชนอย่างเพียงพอ	3.10	.84	มาก
รวม	3.14	.55	มาก

จากตาราง 5 พบว่าความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามงานด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.14$) หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ ได้รับการสนับสนุนและการตอบรับเป็นอย่างดีจากหน่วยงานภายในของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม หากมีระดับความสำเร็จมาก แสดงว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ ได้ดำเนินการประสานงานและได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายในของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นอย่างดี

ขณะเดียวกันพบว่าข้อที่มีความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ การประสานงานเพื่อเข้ารับการอบรมทักษะที่จำเป็นสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.40$) รองลงมาคือ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดให้คำแนะนำในการช่วยเหลือสมาชิกในชุมชนที่ได้รับความเดือดร้อนได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.17$) ได้รับข่าวสารสิทธิประโยชน์ของประชาชนจากกระทรวงยุติธรรมที่สำคัญเพื่อนำมาแจ้งแก่ชุมชน

อย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.10$) มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การใกล้เคียงข้อพิพาทระหว่างศูนย์ใกล้เคียงๆ อย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.07$) และมีการขอสนับสนุนงบประมาณจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ฯ อย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.00$) ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามงานด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

งานด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน	$\bar{x}$	S.D.	ความคิดเห็น
มีการเผยแพร่ความรู้กฎหมายเบื้องต้นแก่คนในชุมชนได้อย่างเหมาะสม	3.23	.77	มาก
มีการแนะนำแนวทางการปฏิบัติตัวแก่ประชาชนเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในชุมชนได้อย่างเหมาะสม	3.27	.78	มากที่สุด
มีการแนะนำประชาชนเกี่ยวกับการขอรับบริการของกรมต่างๆ ในสังกัดกระทรวงยุติธรรมผ่านสำนักงานยุติธรรมจังหวัด	3.23	.77	มาก
มีการแนะนำขอบเขตความขัดแย้งที่ประชาชนสามารถใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้	3.27	.64	มากที่สุด
มีการแนะนำความยุติธรรมทางเลือกในการยุติความขัดแย้งของเด็กและเยาวชนโดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม เช่น การประชุมกลุ่มครอบครัว ฯลฯ	3.00	.91	มาก
มีป้ายประชาสัมพันธ์ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	3.30	.83	มากที่สุด
รวม	3.21	.61	มาก

จากตาราง 6 พบว่าความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามงานด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.21$) หมายถึง การให้คำแนะนำแก่ประชาชนเพื่อแก้ไขข้อขัดแย้ง หรือยุติความขัดแย้งโดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม โดยข้อที่มีความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ มีป้ายประชาสัมพันธ์ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.30$) รองลงมาคือ มีการแนะนำแนวทางการปฏิบัติตัวแก่ประชาชนเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในชุมชน

ได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.27$) การแนะนำขอบเขตความขัดแย้งที่ประชาชนสามารถใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.27$) การมีการเผยแพร่ความรู้กฎหมายเบื้องต้นแก่คนในชุมชนได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.23$) มีการแนะนำประชาชนเกี่ยวกับการขอรับบริการของกรมต่างๆในสังกัดกระทรวงยุติธรรมผ่านสำนักงานยุติธรรมจังหวัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.23$) และมีการแนะนำความยุติธรรมทางเลือกในการยุติความขัดแย้งของเด็กและเยาวชนโดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม เช่น การประชุมกลุ่มครอบครัว ฯลฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.00$) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามงานด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	$\bar{x}$	S.D.	ความคิดเห็น
มีการแนะนำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในการประชุมของชุมชน	3.43	.56	มากที่สุด
มีเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการไกล่เกลี่ยรับข้อพิพาทแจกให้แก่คนในชุมชน	3.10	.88	มาก
มีผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ยรับข้อพิพาทแสดงแก่ผู้รับบริการ ณ ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ	3.27	.64	มากที่สุด
มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	3.23	.72	มาก
รวม	3.25	.59	มาก

จากตาราง 7 พบว่าความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามงานด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.25$) หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เป็นอย่างดี โดยข้อที่มีความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ มีการแนะนำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ ในการประชุมของชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.43$) รองลงมาได้แก่ มีผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ยรับข้อพิพาทแสดงแก่ผู้รับบริการ ณ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.27$) มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.23$) และมีเอกสารเผยแพร่

เกี่ยวกับการบริการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทแจกให้แก่คนในชุมชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.10$) ตามลำดับ

4.3 ผลการศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

การศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก ผู้ศึกษาแบ่งหัวข้อการศึกษาออกเป็น 8 ด้านได้แก่ ด้านความชัดเจนของนโยบาย ด้านการสนับสนุนนโยบาย ด้านความซับซ้อนของการบริหารงาน ด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล ดังมีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม

ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก	$\bar{x}$	S.D.	ความคิดเห็น
ด้านความชัดเจนของนโยบาย	3.26	.52	มากที่สุด
ด้านการสนับสนุนนโยบาย	3.00	.76	มาก
ด้านความซับซ้อนของการบริหารงาน	2.92	.62	มาก
ด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน	3.25	.61	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.33	.61	มากที่สุด
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน	3.32	.60	มากที่สุด
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์	3.16	.63	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล	3.28	.65	มากที่สุด
รวม	3.19	.48	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.19$) คือ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตาม

นโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกไปปฏิบัติ ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความชัดเจนของนโยบาย ด้านการสนับสนุนนโยบาย ด้านความซับซ้อนของการบริหารงาน ด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล ส่งผลทำให้การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ฯ ประสบความสำเร็จเป็นอย่างสูง โดยปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ มากที่สุดได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.33$) รองลงมาได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.32$) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.28$) ด้านความชัดเจนของนโยบายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.26$) ด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.25$) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.16$) ด้านการสนับสนุนนโยบายอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.00$) และด้านความซับซ้อนของการบริหารงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.92$) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านความชัดเจนของนโยบาย

ด้านความชัดเจนของนโยบาย	$\bar{x}$	S.D.	ความคิดเห็น
มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างชัดเจน	3.43	.50	มากที่สุด
มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างชัดเจน	3.47	.57	มากที่สุด
มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างชัดเจน	3.27	.69	มากที่สุด
มีการกำหนดประเภทของคดีแพ่งและคดีอาญาที่สามารถไกล่เกลี่ยที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้อย่างชัดเจน	3.27	.74	มากที่สุด
มีการกำหนดแหล่งอุดหนุนงบประมาณ ที่ใช้ในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างชัดเจน	2.87	.90	มาก
รวม	3.26	.52	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านความชัดเจนของนโยบายภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.26$) หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งอย่างชัดเจน บุคลากรที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีคุณสมบัติที่ชัดเจน มีกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างชัดเจน และมีขอบเขตของข้อพิพาทที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ สามารถไกล่เกลี่ยได้อย่างชัดเจน มีทรัพยากรที่ใช้ในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ โดยข้อที่นำไปสู่ความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.47$) รองลงมาได้แก่ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ อย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.43$) มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.27$) มีการกำหนดประเภทของคดีแพ่งและคดีอาญาที่สามารถไกล่เกลี่ยที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ ไว้ได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.27$) และมีการกำหนดแหล่งอุดหนุนงบประมาณ ที่ใช้ในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.87$) ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการสนับสนุนนโยบาย

ด้านการสนับสนุนนโยบาย	$\bar{x}$	S.D.	ความคิดเห็น
กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างเข้มข้น	3.33	.84	มากที่สุด
มีผู้อาสาเข้ามาเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างเพียงพอ	3.10	.84	มาก
มีจำนวนผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างเพียงพอ	2.90	.92	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ด้านการสนับสนุนนโยบาย	$\bar{x}$	S.D.	ความคิดเห็น
อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดตั้งและขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างเต็มที่	3.07	.82	มาก
งบประมาณในการดำเนินการของศูนย์มีอย่างเพียงพอ	2.63	1.03	มาก
รวม	3.00	.76	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการสนับสนุนนโยบาย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.00$) หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในชุมชน และประชาชนในชุมชน เป็นอย่างดี โดยข้อที่นำไปสู่ความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน อย่างแข็งขัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.33$) รองลงมาได้แก่ มีอาสาสมัครเข้ามาเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน อย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.10$) อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดตั้งและขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน อย่างเต็มที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.07$) มีจำนวนผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.90$) และงบประมาณในการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.63$) ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านความซับซ้อนของการบริหารงาน

ด้านความซับซ้อนของการบริหารงาน	$\bar{x}$	S.D.	ความคิดเห็น
มีหน่วยงานของรัฐเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจำนวนมาก	2.93	.69	มาก
มีเจ้าหน้าที่ของรัฐหลายองค์กรที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องประสานงานด้วย	3.13	.81	มาก
อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นอาสาสมัครของหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงาน	3.00	.83	มาก
อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้รับมอบหมายหน้าที่จากหลายหน่วยงาน ทำให้ขอบเขตของการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน	2.87	.81	มาก
ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องรายงานผลการปฏิบัติงานไปยังหลายหน่วยงานซ้ำซ้อนกัน	2.70	.87	มาก
รวม	2.92	.62	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านความซับซ้อนของการบริหารงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.92$) หมายถึง การที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ ต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหลายหน่วยงาน ที่มีบทบาทในการควบคุมและติดตามการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ รวมถึงได้รับมอบหมายภารกิจจากแต่ละหน่วยงานเป็นจำนวนมาก ทำให้ขอบเขตของการปฏิบัติภารกิจกว้างขวาง แต่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ ยังสามารถดำเนินงานได้เป็นอย่างดี โดยข้อที่นำไปสู่ความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ของรัฐหลายองค์กรที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ ต้องประสานงานด้วย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.13$) รองลงมาคืออาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นอาสาสมัครของหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.00$) มีหน่วยงานของรัฐเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจำนวนมาก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.93$) อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้รับมอบหมายหน้าที่จากหลายหน่วยงาน ทำให้ขอบเขตของการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.87$) และศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ

พิพาทภาคประชาชนต้องรายงานผลการปฏิบัติงานไปยังหลายหน่วยงานซ้ำซ้อนกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.70$) ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

ด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ความคิดเห็น
มีความภาคภูมิใจในตนเองที่ทำประโยชน์แก่สังคม	3.57	.67	มากที่สุด
เป็นที่ภาคภูมิใจของครอบครัวและคนใกล้ชิด	3.43	.67	มากที่สุด
ได้รับความเคารพนับถือจากคนในชุมชน	3.43	.62	มากที่สุด
การได้รับค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	2.63	1.03	มาก
การได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติในฐานะผู้ทำคุณประโยชน์ให้แก่กระทรวงยุติธรรม	3.20	.92	มาก
รวม	3.25	.61	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.25$) หมายถึง การที่อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความภาคภูมิใจในตนเองที่ได้ทำประโยชน์แก่สังคม เป็นที่ภาคภูมิใจของคนในครอบครัวและคนใกล้ชิด ตลอดจนได้รับความเคารพนับถือจากคนในชุมชน การได้รับการคัดเลือกให้เป็นอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพดีเด่น และการได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติในฐานะผู้ทำประโยชน์ให้แก่กระทรวงยุติธรรม ทำให้มุ่งมั่นในการทำประโยชน์แก่ชุมชนในฐานะอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นอย่างดี โดยข้อที่นำไปสู่ความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ มีความภาคภูมิใจในตนเองที่ทำประโยชน์แก่สังคมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.57$) รองลงมาได้แก่ เป็นที่ภาคภูมิใจของครอบครัวและคนใกล้ชิดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.43$) การได้รับความเคารพนับถือจากคนในชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.43$) การได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติในฐานะผู้ทำคุณประโยชน์ให้แก่กระทรวงยุติธรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.20$) และการได้รับค่าตอบแทน

และค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.63$) ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความคิดเห็น
การตระหนักว่ามีปัญหาข้อพิพาทในชุมชนเกิดขึ้น	3.27	.69	มากที่สุด
มีความต้องการที่จะแก้ไขปัญหาข้อพิพาทในชุมชนที่เกิดขึ้น	3.33	.75	มากที่สุด
รวมกลุ่มกับบุคคลอื่นเพื่อริเริ่มจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	3.33	.71	มากที่สุด
ร่วมลงชื่อเพื่อนำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่จัดตั้งขึ้นขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	3.37	.66	มากที่สุด
ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	3.37	.66	มากที่สุด
รวม	3.33	.61	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.33$) หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ เกิดขึ้นจากการที่ประชาชนหรืออาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพรวมกลุ่มกันไม่น้อยกว่า 5 คน ริเริ่มจัดตั้งขึ้น จากนั้นทำการขึ้นทะเบียนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ ประสบความสำเร็จ โดยข้อที่นำไปสู่ความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ร่วมลงชื่อเพื่อนำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ ที่จัดตั้งขึ้นขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.37$) และร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.37$) รองลงมาได้แก่มีความต้องการที่จะแก้ไขปัญหาข้อพิพาทในชุมชนที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.33$) รวมกลุ่มกับบุคคลอื่นเพื่อริเริ่ม

จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.33$) และการตระหนักว่ามีปัญหาข้อพิพาทในชุมชนเกิดขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.27$) ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน	$\bar{x}$	S.D.	ความคิดเห็น
มีส่วนร่วมในการจัดหาสถานที่ที่เหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	3.33	.66	มากที่สุด
มีส่วนร่วมโดยเข้ามาดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	3.40	.67	มากที่สุด
มีส่วนร่วมโดยสมัครเข้าอบรมเพื่อมาทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	3.43	.67	มากที่สุด
มีส่วนร่วมในการประสานของงบประมาณสื่อประชาสัมพันธ์ และความรู้ที่จำเป็นจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม	3.17	.69	มาก
มีส่วนร่วมในการประสานกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในการดำเนินการช่วยเหลือความเดือดร้อนของคนในชุมชน	3.27	.69	มากที่สุด
รวม	3.32	.60	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.32$) หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ ดำเนินงานโดยกลุ่มประชาชนในชุมชน ที่การกระทำการออกมาในลักษณะของการทำงานร่วมกันที่จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วม ความสนใจร่วม มีโอกาสแสดงทัศนะ แสดงความเห็น และมีการนำความคิดเห็นดังกล่าว ไปประกอบในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐเกี่ยวกับการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของชุมชน โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารระบบเปิด มีทั้งรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ แบ่งเป็น 4 ระดับขั้นได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการรักษาผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ซึ่งผลการดำเนินงานดังกล่าวประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพึงพอใจสูง โดยข้อที่นำไปสู่ความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ มีส่วนร่วมโดยสมัคร

เข้าอบรมเพื่อมาทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.43$) รองลงมาได้แก่การมีส่วนร่วมโดยเข้ามาดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.40$) มีส่วนร่วมในการจัดหาสถานที่ที่เหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.33$) มีส่วนร่วมในการประสานกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในการดำเนินการช่วยเหลือความเดือดร้อนของคนในชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.27$) และมีส่วนร่วมในการประสานงานของงบประมาณสื่อประชาสัมพันธ์และความรู้ที่จำเป็นจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.17$) ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์	$\bar{x}$	S.D.	ความคิดเห็น
เคยใช้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	2.97	.71	มาก
เคยใช้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	3.13	.77	มาก
เคยเข้าร่วมอบรมความรู้กฎหมายเบื้องต้นสำหรับประชาชนจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	3.40	.72	มากที่สุด
เคยขอคำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องจาก อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพื่อเป็นแนวทางยุติความขัดแย้ง	3.27	.82	มากที่สุด
เคยขอให้อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอรับบริการจากหน่วยงานกระทรวงยุติธรรม	3.03	.85	มาก
รวม	3.16	.63	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.16$) หมายถึง การที่ประชาชนในชุมชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยประชาชน

สามารถขอรับบริการใกล้เคียงข้อพิพาทเพื่อยุติความขัดแย้ง ขอรับคำปรึกษากฎหมายเบื้องต้น ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอรับบริการจากหน่วยงานต่างๆของกระทรวงยุติธรรมเป็นจำนวนมาก โดยข้อที่นำไปสู่ความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ เคยเข้าร่วมอบรมความรู้กฎหมายเบื้องต้นสำหรับประชาชนจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.40$) รองลงมาได้แก่ เคยขอคำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องจาก อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพื่อเป็นแนวทางยุติความขัดแย้งอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.27$) เคยใช้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.13$) เคยขอให้อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอรับบริการจากหน่วยงานกระทรวงยุติธรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.03$) และเคยใช้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.97$) ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล	$\bar{x}$	S.D.	ความคิดเห็น
การเข้าร่วมประชุมเพื่อหาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	3.20	.66	มาก
การเข้าร่วมประชุมเพื่อหาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	3.20	.66	มาก
การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	3.23	.67	มาก
การเสนอแนะแนวทางการประชาสัมพันธ์บทบาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนภายในชุมชน	3.37	.71	มากที่สุด
การเสนอแนะแนวทางการเพิ่มศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยให้เป็นที่ยอมรับของชุมชน	3.27	.78	มากที่สุด
การเสนอแนะแนวทางการยุติความขัดแย้งในชุมชน	3.33	.71	มากที่สุด
รวม	3.28	.65	มากที่สุด

จากตาราง 16 พบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.28$) หมายถึง การที่ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทระดับชุมชน เช่น เข้าประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนฯ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงานของศูนย์ ทำให้การดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนฯ มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้นจนอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง โดยข้อที่นำไปสู่ความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ การเสนอแนะแนวทางการประชาสัมพันธ์บทบาทของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนฯ ภายในชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.37$) รองลงมาได้แก่ การเสนอแนะแนวทางการยุติความขัดแย้งในชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.33$) การเสนอแนะแนวทางการเพิ่มศักยภาพของผู้ใกล้เคียงให้เป็นที่ยอมรับของชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.27$) การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.23$) และการเข้าร่วมประชุมเพื่อหาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.20$) ตามลำดับ

4.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

ตาราง 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนของนโยบายกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความชัดเจนของนโยบาย	.379	.167	.431	2.27	.03

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 17 พบว่า ความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม โดยพิจารณาว่าด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตาราง 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนของนโยบายกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความชัดเจนของนโยบาย	.014	.238	.016	.060	.953

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 18 พบว่า ความชัดเจนของนโยบายไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 1.2 ความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ตาราง 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนของนโยบายกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความชัดเจนของนโยบาย	.614	.285	.584	2.156	.043

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 19 พบว่า ความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

สมมติฐานที่ 1.3 ความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

ตาราง 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนของนโยบายกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความชัดเจนของนโยบาย	.320	.225	.272	1.419	.171

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 20 พบว่า ความชัดเจนของนโยบายไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

สมมติฐานที่ 1.4 ความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตาราง 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนของนโยบายกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความชัดเจนของนโยบาย	.569	.254	.502	2.244	.036

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 21 พบว่า ความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

ตาราง 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนนโยบายกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การสนับสนุนนโยบาย	-.017	.123	---.029	-.140	.89

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 22 พบว่า การสนับสนุนนโยบายไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การสนับสนุนนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม โดยพิจารณาว่าด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 2.1 การสนับสนุนนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตาราง 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนนโยบายกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การสนับสนุนนโยบาย	-.055	.175	-.090	-.317	.754

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 23 พบว่า การสนับสนุนนโยบายไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การสนับสนุนนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 2.2 การสนับสนุนนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ตาราง 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนนโยบายกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การสนับสนุนนโยบาย	-.055	.210	-.077	-.264	.794

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 24 พบว่า การสนับสนุนนโยบายไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การสนับสนุนนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

สมมติฐานที่ 2.3 การสนับสนุนนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

ตาราง 25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนนโยบายกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การสนับสนุนนโยบาย	.252	.166	.316	1.522	.143

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 25 พบว่า การสนับสนุนนโยบายไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การสนับสนุนนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

สมมติฐานที่ 2.4 การสนับสนุนนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตาราง 26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนนโยบายกับผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การสนับสนุนนโยบาย	-.210	.187	-.273	-1.126	.273

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 26 พบว่า การสนับสนุนนโยบายไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การสนับสนุนนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 3 ความซับซ้อนของการบริหารงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

ตาราง 27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของการบริหารงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความซับซ้อนของการบริหารงาน	.099	.122	.134	.815	.42

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 27 พบว่า ความซับซ้อนของการบริหารงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าความซับซ้อนของการบริหารงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม โดยพิจารณาว่าด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 3.1 ความซับซ้อนของการบริหารงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท

ตาราง 28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของการบริหารงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความซับซ้อนของการบริหารงาน	.035	.173	.046	.203	.841

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 28 พบว่า ความซับซ้อนของการบริหารงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าความซับซ้อนของการบริหารงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 3.2 ความซับซ้อนของการบริหารงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ตาราง 29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของการบริหารงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความซับซ้อนของการบริหารงาน	.065	.208	.073	.311	.759

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 29 พบว่า ความซับซ้อนของการบริหารงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าความซับซ้อนของการบริหารงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

สมมติฐานที่ 3.3 ความซับซ้อนของการบริหารงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหภายในชุมชน

ตาราง 30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของการบริหารงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหภายในชุมชน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความซับซ้อนของการบริหารงาน	.066	.164	.067	.405	.690

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 30 พบว่า ความซับซ้อนของการบริหารงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าความซับซ้อนของการบริหารงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

สมมติฐานที่ 3.4 ความซับซ้อนของการบริหารงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตาราง 31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของการบริหารงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความซับซ้อนของการบริหารงาน	.230	.185	.241	1.246	.227

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 31 พบว่า ความซับซ้อนของการบริหารงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าความซับซ้อนของการบริหารงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 4 สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

ตาราง 32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
สิ่งจูงใจสำหรับ ผู้ปฏิบัติงาน	.013	.101	.018	.131	.89

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม โดยพิจารณาว่าด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 4.1 สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตาราง 33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
สิ่งจูงใจสำหรับ ผู้ปฏิบัติงาน	.514	.144	.667	3.565	.002

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 33 พบว่า สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการใกล้เคียงข้อพิพาทที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 4.2 สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ตาราง 34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน	-.039	.173	-.044	-.227	.823

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 34 พบว่า สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

สมมติฐานที่ 4.3 สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษา
ปัญหาภายในชุมชน

ตาราง 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษา
ปัญหาภายในชุมชน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
สิ่งจูงใจสำหรับ ผู้ปฏิบัติงาน	-.319	.137	-.318	-2.332	.030

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 35 พบว่า สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของ
ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษา
ปัญหาภายในชุมชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการ
ดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้าน
การให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

สมมติฐานที่ 4.4 สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์
เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตาราง 36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์
เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
สิ่งจูงใจสำหรับ ผู้ปฏิบัติงาน	-.103	.154	-.106	-.670	.510

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 36 พบว่า สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน
ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการ
ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการ
ดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้าน
การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 5 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของ
ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

ตาราง 37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับผลการดำเนินงานของศูนย์
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมใน การตัดสินใจ	-.24	.185	-.321	-1.295	.20

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 37 พบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม โดยพิจารณาเป็นรายด้านรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 5.1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท

ตาราง 38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	.122	.264	.159	.462	.649

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 38 พบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 5.2 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ตาราง 39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับผลการดำเนินงานของศูนย์
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับ
หน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมใน การตัดสินใจ	-.545	.317	-.609	-1.722	.100

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 39 พบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน
ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการ
ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อผลการ
ดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้าน
การประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

สมมติฐานที่ 5.3 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของ
ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษา
ปัญหาภายในชุมชน

ตาราง 40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับผลการดำเนินงานของศูนย์
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษา
ปัญหาภายในชุมชน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมใน การตัดสินใจ	-.237	.250	-.237	-.946	.355

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 40 พบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

สมมติฐานที่ 5.4 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตาราง 41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	-.301	.282	-.313	-1.069	.297

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 41 พบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 6 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

ตาราง 42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน	.420	.240	.555	1.755	.09

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 42 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม ดังมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

สมมติฐานที่ 6.1 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตาราง 43 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน	-.099	.341	-.128	-.291	.774

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 43 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 6.2 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ตาราง 44 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน	.660	.409	.728	1.614	.121

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 44 พบว่า 2 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

สมมติฐานที่ 6.3 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

ตาราง 45 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน	.795	.323	.785	2.458	.023

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 45 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

สมมติฐานที่ 6.4 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตาราง 46 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน	.326	.364	.334	.896	.381

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 46 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 7 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

ตาราง 47 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์กับการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์	.250	.119	.348	2.09	.04

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 47 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับประโยชน์มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับประโยชน์มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม ดังมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

สมมติฐานที่ 7.1 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับประโยชน์มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตาราง 48 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์กับการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์	.198	.170	.268	1.164	.258

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 48 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 7.2 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ตาราง 49 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์กับการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์	.169	.204	.197	.832	.415

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 49 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

สมมติฐานที่ 7.3 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

ตาราง 50 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์กับการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์	.332	.161	.345	2.060	.052

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 50 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

สมมติฐานที่ 7.4 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตาราง 51 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์กับการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์	.301	.181	.325	1.660	.112

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 51 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 8 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

ตาราง 52 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลกับการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล	-.086	.187	-.122	-.460	.65

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 52 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

สมมติฐานที่ 8.1 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตาราง 53 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล	-.058	.266	-.081	-.219	.829

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 53 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 8.2 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ตาราง 54 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล	-.095	.319	-.112	-.297	.769

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 54 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

สมมติฐานที่ 8.3 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

ตาราง 55 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล	-.344	.252	-.366	-1.367	.186

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 55 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน

สมมติฐานที่ 8.4 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตาราง 56 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลกับผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล	.154	.284	.170	.544	.592

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 56 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก” ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก และเพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ส่วนใหญ่จัดตั้งขึ้นก่อนมีพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ร้อยละ 63.3 และจัดตั้งขึ้นหลังมีพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ร้อยละ 36.7 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความเกี่ยวข้องกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนคือส่วนใหญ่เป็นประธานศูนย์ ร้อยละ 56.7 รองลงมาเป็นเจ้าของหน้าที่ประจำศูนย์ ร้อยละ 26.7 และเลขานุการร้อยละ 16.6 ตามลำดับ

2) การศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก ผู้ศึกษาแบ่งหัวข้อการศึกษาออกเป็น 4 ด้านได้แก่ งานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท งานด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน งานด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน และงานด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยมีรายละเอียดผลการศึกษาดังนี้

ภาพรวม ผลของการปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนของศูนย์ ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทภาคประชาชนโดยอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้แก่ ผลของการปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ด้านเผยแพร่ความรู้กฎหมาย ด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน และด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาพประสบความสำเร็จอย่างยิ่ง โดยด้านที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดคืองานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รองลงมาคืองานด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท งานด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน และงานด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

งานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประสบความสำเร็จในระดับมาก โดยศูนย์ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทมีจำนวนอาสาสมัครเข้ามาเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากขึ้น มีประชาชนมีความมั่นใจและเข้ามาใช้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ขณะเดียวกัน ข้อที่มีความสำเร็จมากที่สุด ได้แก่ คู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายสมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รองลงมาคือสามารถยุติข้อพิพาทได้เป็นที่พึงพอใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นที่ยอมรับจากคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่าย การไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว และจำนวนคดีพิพาทเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

งานด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน 4 พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามงานด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้รับการสนับสนุนและการตอบรับเป็นอย่างดีจากหน่วยงานภายในของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม หากมีระดับความสำเร็จมาก แสดงว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้ดำเนินการประสานงานและได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายในของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นอย่างดี ขณะเดียวกันพบว่า ข้อที่มีความสำเร็จมากที่สุด ได้แก่ มีการประสานงานเพื่อเข้ารับการอบรมทักษะที่จำเป็นสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดให้คำแนะนำในการช่วยเหลือสมาชิกในชุมชนที่ได้รับความเดือดร้อนได้อย่างเหมาะสม ได้รับข่าวสารสิทธิประโยชน์ของประชาชนจากกระทรวงยุติธรรมที่สำคัญเพื่อนำมาแจ้งแก่ชุมชนอย่างเพียงพอ มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ อย่างสม่ำเสมอ และมีการขอสนับสนุนงบประมาณจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ฯ อย่างเพียงพอ ตามลำดับ

งานด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน พบว่าความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามงานด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หมายถึง การให้คำแนะนำแก่ประชาชนเพื่อแก้ไขข้อขัดแย้ง หรือยุติความขัดแย้งโดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม โดยข้อที่มีความสำเร็จมากที่สุด ได้แก่ มีป้ายประชาสัมพันธ์ศูนย์ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทภาคประชาชน รองลงมาคือ มีการแนะนำแนวทางการปฏิบัติตัวแก่ประชาชนเพื่อหลีกเลี่ยง

ความขัดแย้งในชุมชนได้อย่างเหมาะสม การแนะนำขอบเขตความขัดแย้งที่ประชาชนสามารถใช้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้ การมีการเผยแพร่ความรู้กฎหมายเบื้องต้นแก่คนในชุมชนได้อย่างเหมาะสม มีการแนะนำประชาชนเกี่ยวกับการขอรับบริการของกรมต่างๆในสังกัดกระทรวงยุติธรรมผ่านสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และมีการแนะนำความยุติธรรมทางเลือกในการยุติความขัดแย้งของเด็กและเยาวชนโดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม เช่น การประชุมกลุ่มครอบครัว ฯลฯ ตามลำดับ

งานด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จำแนกตามงานด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เป็นอย่างดี โดยข้อที่มีความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ มีการแนะนำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในการประชุมของชุมชน รองลงมาได้แก่ มีผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทแสดงแก่ผู้รับบริการ ณ.ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และมีเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทแจกให้แก่คนในชุมชน ตามลำดับ

3) การศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายยุติธรรมทางเลือก ผู้ศึกษาแบ่งหัวข้อการศึกษาออกเป็น 8 ด้านได้แก่ ด้านความชัดเจนของนโยบาย ด้านการสนับสนุนนโยบาย ด้านความซับซ้อนของการบริหารงาน ด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายยุติธรรมทางเลือกได้แก่ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายยุติธรรมทางเลือกไปปฏิบัติ 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความชัดเจนของนโยบาย ด้านการสนับสนุนนโยบาย ด้านความซับซ้อนของการบริหารงาน ด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล ส่งผลทำให้การดำเนินงานของศูนย์ประสบความสำเร็จเป็นอย่างสูง โดยปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตาม

นโยบายยุทธธรรมทางเลือกมากที่สุดได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รองลงมาได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล ด้านความชัดเจนของนโยบาย ด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์ ด้านการสนับสนุนนโยบาย และด้านความซับซ้อนของการบริหารงานตามลำดับ

ด้านความชัดเจนของนโยบาย พบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายยุทธธรรมทางเลือกอยู่ในระดับมากที่สุด หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งอย่างชัดเจน บุคลากรที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีคุณสมบัติที่ชัดเจน มีกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างชัดเจน และมีขอบเขตของข้อพิพาทที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนสามารถไกล่เกลี่ยได้อย่างชัดเจน มีทรัพยากรที่ใช้ในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ทั้งนี้ ความชัดเจนของนโยบายมากที่สุดคือ การกำหนดคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รองลงมาได้แก่ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างชัดเจน มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างชัดเจน มีการกำหนดประเภทของคดีแพ่งและคดีอาญาที่สามารถไกล่เกลี่ยที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้อย่างชัดเจน และมีการกำหนดแหล่งอุดหนุนงบประมาณ ที่ใช้ในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ด้านการสนับสนุนนโยบาย ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายยุทธธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการสนับสนุนนโยบายภาพรวมอยู่ในระดับมาก หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในชุมชน และประชาชนในชุมชน เป็นอย่างดี โดยข้อที่นำไปสู่ความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างแข็งขัน รองลงมาได้แก่ มีผู้อาสาเข้ามาเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างเพียงพอ อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดตั้งและขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ไกล่

เกลี้ยข้อพิพาทอย่างเต็มที่ มีจำนวนผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างเพียงพอ และงบประมาณในการดำเนินการของศูนย์มีอย่างเพียงพอตามลำดับ

ด้านความซับซ้อนของการบริหารงาน ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายยุทธธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านความซับซ้อนของการบริหารงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก หมายถึง การที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหลายหน่วยงาน ที่มีบทบาทในการควบคุมและติดตามการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน รวมถึงได้รับมอบหมายภารกิจจากแต่ละหน่วยงานเป็นจำนวนมาก ทำให้ขอบเขตของการปฏิบัติการกิจกว้างขวาง แต่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ยังสามารถดำเนินงานได้เป็นอย่างดี โดยข้อที่นำไปสู่ความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ของรัฐหลายองค์กรที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องประสานงานด้วย รองลงมาคืออาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นอาสาสมัครของหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงาน มีหน่วยงานของรัฐเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจำนวนมาก อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้รับมอบหมายหน้าที่จากหลายหน่วยงาน ทำให้ขอบเขตของการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน และศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องรายงานผลการปฏิบัติงานไปยังหลายหน่วยงานซ้ำซ้อนกัน ตามลำดับ

ด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายยุทธธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก หมายถึง การที่อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความภาคภูมิใจในตนเองที่ได้ทำประโยชน์แก่สังคม เป็นที่ภาคภูมิใจของคนในครอบครัวและคนใกล้ชิด ตลอดจนได้รับความเคารพนับถือจากคนในชุมชน การได้รับการคัดเลือกให้เป็นอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพดีเด่น และการได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติในฐานะผู้ทำประโยชน์ให้แก่กระทรวงยุติธรรม ทำให้มุ่งมั่นในการทำประโยชน์แก่ชุมชนในฐานะอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นอย่างดี โดยข้อที่นำไปสู่ความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ มีความภาคภูมิใจในตนเองที่ทำประโยชน์แก่สังคม รองลงมาได้แก่ เป็นที่ภาคภูมิใจของครอบครัวและคนใกล้ชิด การได้รับความเคารพนับถือจากคนในชุมชน การได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติในฐานะผู้ทำคุณประโยชน์ให้แก่กระทรวงยุติธรรม และการได้รับค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ศูนย์ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทภาคประชาชน เกิดขึ้นจากการที่ประชาชนหรืออาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพรวมกลุ่มกันไม่น้อยกว่า 5 คน ริเริ่มจัดตั้งขึ้น จากนั้นทำการขึ้นทะเบียนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนประสบความสำเร็จ โดยข้อที่นำไปสู่ความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ร่วมลงชื่อเพื่อนำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่จัดตั้งขึ้นขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน รองลงมาได้แก่มีความต้องการที่จะแก้ไขปัญหาข้อพิพาทในชุมชนที่เกิดขึ้น การรวมกลุ่มกับบุคคลอื่นเพื่อริเริ่มจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และการตระหนักว่ามีปัญหาข้อพิพาทในชุมชนเกิดขึ้นตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายยุทธธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดำเนินงานโดยกลุ่มประชาชนในชุมชน ที่การกระทำออกมาในลักษณะของการทำงานร่วมกันที่จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วม ความสนใจร่วม มีโอกาสแสดงทัศนะ แสดงความเห็น และมีการนำความคิดเห็นดังกล่าว ไปประกอบในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐเกี่ยวกับการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของชุมชน โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารระบบเปิด มีทั้งรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ แบ่งเป็น 4 ระดับขั้นได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการรักษาผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ซึ่งผลการดำเนินงานดังกล่าวประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพึงพอใจสูง โดยข้อที่นำไปสู่ความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ มีส่วนร่วมโดยสมัครเข้าอบรมเพื่อมาทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน รองลงมาได้แก่การมีส่วนร่วมโดยเข้ามาดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน การมีส่วนร่วมในการจัดหาสถานที่ที่เหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน การมีส่วนร่วมในการประสานกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในการดำเนินการช่วยเหลือความเดือดร้อนของคนในชุมชน และมีส่วนร่วมในการประสานงานของบรรพบุรุษสื่อประชาสัมพันธ์และความรู้ที่จำเป็นจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรมตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายยุทธธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก หมายถึง การที่ประชาชนในชุมชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยประชาชนสามารถขอรับบริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อยุติความขัดแย้ง ขอรับคำปรึกษากฎหมายเบื้องต้น ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอรับบริการจากหน่วยงานต่างๆของกระทรวงยุติธรรมเป็นจำนวนมาก โดยข้อที่นำไปสู่ความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ เคยเข้าร่วมอบรมความรู้กฎหมายเบื้องต้นสำหรับประชาชนจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน รองลงมาได้แก่ เคยขอคำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องจาก อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพื่อเป็นแนวทางยุติความขัดแย้ง เคยใช้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เคยขอให้อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอรับบริการจากหน่วยงานกระทรวงยุติธรรม และเคยใช้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาจากศูนย์ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายยุทธธรรมทางเลือก จำแนกตามด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หมายถึง การที่ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระดับชุมชน เช่น เข้าร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงานของศูนย์ ทำให้การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้นจนอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง โดยข้อที่นำไปสู่ความสำเร็จมากที่สุดได้แก่ การเสนอแนะแนวทางการประชาสัมพันธ์บทบาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนภายในชุมชน รองลงมาได้แก่ การเสนอแนะแนวทางการยุติความขัดแย้งในชุมชน การเสนอแนะแนวทางการเพิ่มศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยให้เป็นที่ยอมรับของชุมชน การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และการเข้าร่วมประชุมเพื่อหาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตามลำดับ

4) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จากการศึกษาพบว่า

ความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความชัดเจนของนโยบายที่มีผลต่อการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามระบบยุติธรรมทางเลือกเป็นรายด้านพบว่า ความชัดเจนของนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในสองด้านคือด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชนกับด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ส่วนด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความชัดเจนของนโยบายไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนนโยบายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จากการศึกษาพบว่า

การสนับสนุนนโยบายไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม และเมื่อพิจารณาการสนับสนุนนโยบายที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกเป็นรายด้านพบว่า การสนับสนุนนโยบายไม่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน ด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน และด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 3 ความซับซ้อนของการบริหารงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จากการศึกษาพบว่า

ความซับซ้อนของการบริหารงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม และเมื่อพิจารณาความซับซ้อนของการบริหารงานที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตาม

นโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกเป็นรายด้านพบว่า ความซับซ้อนของการบริหารงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน ด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน และด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 4 สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จากการศึกษาพบว่า

สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในสองด้าน ได้แก่ ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน ส่วนด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน และด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

สมมติฐานที่ 5 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จากการศึกษาพบว่า

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในภาพรวม และเมื่อพิจารณาการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกเป็นรายด้านพบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก ทั้งสี่ด้าน ได้แก่ ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน ด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชนและด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สมมติฐานที่ 6 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก จากการศึกษาพบว่า

ประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกในทุกด้านได้แก่ ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน ด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน และด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีจุดประสงค์ในการศึกษา 2 ประเด็น ได้แก่ การศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก และการศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก ซึ่งผู้ศึกษานำผลการศึกษามาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกมีความสำเร็จในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความสำเร็จมากที่สุดคือ งานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รองลงมาคือ งานด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท งานด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน และงานด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชนตามลำดับ ระดับความสำเร็จดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ประชาชนในชุมชนมีความเชื่อมั่นการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ โดยเห็นว่า บุคคลที่มาทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นเป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นกลาง ทำให้การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถเป็นทางเลือกในยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้จริง นอกจากนี้ บุคคลที่เป็นบุคลากรของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ยังสามารถให้คำแนะนำข้อกฎหมายเบื้องต้น หรือให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชนเพื่อมิให้บานปลายจนกลายเป็นความขัดแย้งได้อีกด้วย ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของจักรกริญณ์ ทอดสูงเนิน (2557) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน กรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งพบว่า คู่กรณีที่มีข้อพิพาทส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เมื่อมีการนำข้อขัดแย้งเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยแล้วความขัดแย้งจบลงได้ด้วยดี จึงเกิดการประชาสัมพันธ์และบอกต่อ เพื่อให้คนในชุมชนได้รับทราบ แล้วนำมาซึ่งการมาใช้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์ (2560)

ทำการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนในการระงับข้อพิพาทในชุมชน : ศึกษาชุมชน หมู่ 7 ตำบลเก็ง อำเภอมะนัง จังหวัดมหาสารคาม ที่พบว่าสาเหตุที่ประชาชนเข้าร่วมในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในฐานะที่เป็นคณะกรรมการชุมชนหรือคณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำชุมชนนั้น เนื่องจากเห็นว่า การระงับข้อพิพาทเป็นหน้าที่ของตนโดยตรง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผลของการระงับข้อพิพาทที่ศูนย์ดำเนินการ

5.2.2 ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกประกอบด้วยปัจจัยด้านความชัดเจนของนโยบายและปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์ ปัจจัยด้านความชัดเจนของนโยบายนั้นพบว่า ความชัดเจนที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความชัดเจนเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการ รวมถึง ความชัดเจนเกี่ยวกับการกำหนดประเภทของคดีที่มีการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทได้ ส่วนข้อที่ยังมีปัญหายู่นั้นคือ ความชัดเจนในเรื่องแหล่งอุดหนุนงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท สอดคล้องกับ การศึกษาของ ชัชวาล มะลิซ้อน (2545) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเล่นดนตรีไทยในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดน่าน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเล่นดนตรีไทยในโรงเรียนประถมศึกษา คือปัจจัยด้านบุคลากร อันหมายถึงครูผู้สอนซึ่งเป็นผู้ขับเคลื่อนกิจกรรมการส่งเสริมการเล่นดนตรีไทย ซึ่งหากเด็กนักเรียนเชื่อมั่นในตัวครูผู้สอนในระดับมากก็จะทำให้การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเล่นดนตรีไทยในโรงเรียนประถมศึกษาประสบความสำเร็จมาก ขณะที่ในเรื่องของงบประมาณในการอุดหนุนกิจกรรมนั้น มีผลต่อความสำเร็จของกิจกรรมในระดับปานกลางเท่านั้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนในการระงับข้อพิพาทในชุมชน : ศึกษาชุมชน หมู่ 7 ตำบลเก็ง อำเภอมะนัง จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุหรือปัจจัยหลักคือ ประชาชนในชุมชนมีความเชื่อมั่นและเคารพศรัทธาในตัวบุคคลผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทว่าจะให้ความยุติธรรม

แก่ประชาชนได้ เนื่องจาก มีความชัดเจนในเรื่องของคุณสมบัติของผู้มาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนขึ้น

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์ เป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท นั้นหมายความว่า หากประชาชนได้ประโยชน์จากการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ก็ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ด้วย สอดคล้องกับ การศึกษาของ ศักดิ์ชัยสุนทรธนาภิรมย์ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนในการระงับข้อพิพาทในชุมชน : ศึกษาชุมชนหมู่ 7 ตำบลเก็ง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งพบว่า เมื่อประชาชนมีความเชื่อมั่นในตัวผู้มาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรวมถึง เห็นว่า วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ มีความเป็นกันเองและสะดวกรวดเร็วมากกว่าการดำเนินคดีในศาลหรือด้วยวิธีการอื่น เหตุจูงใจสำคัญคือการที่ประชาชนได้รับประโยชน์จากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าว จึงส่งผลทำให้ประชาชนมาใช้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าวในระดับมาก นอกจากนี้ ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ คือ การที่ประชาชนได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการของชุมชนและคณะกรรมการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว่าการระงับข้อพิพาทมีความเกี่ยวข้องและเป็นหน้าที่ของตนโดยตรง และสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนิตา หิริญคำ (2558) ทำการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในเครือข่ายยุติธรรมชุมชน : กรณีศึกษายุติธรรมชุมชนตำบลบ้านซ้อง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ซึ่งพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนมีผลต่อการดำเนินงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ดังนั้น ผู้นำชุมชนจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนดังกล่าวจึงได้ชักชวนสมาชิก และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนร่วมกัน จากนั้นจึงหารือกันเพื่อหาแนวทางและร่วมการวางแผนในการรับมือและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนต่อไป

ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฯ ได้แก่

ปัจจัยด้านการสนับสนุนนโยบาย เช่น การให้การสนับสนุนจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรมในด้านความรู้ที่จำเป็นสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การสนับสนุนในด้านงบประมาณในการดำเนินงาน ซึ่งไม่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งนี้ก็ปรายได้ว่า อาจมีสาเหตุมาจากการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะสำเร็จหรือไม่ขึ้น มีปัจจัยหลักอยู่ที่ตัวบุคคลที่มาขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์เป็น

หลัก และการสนับสนุนในด้านความรู้หรือด้านงบประมาณนั้น ถึงแม้มีความจำเป็นต่อการดำเนินงานแต่ก็ได้เป็นปัจจัยที่จะส่งผลถึงความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์อย่างชัดเจน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวขัดแย้งกับการศึกษาของอิทธิชัย สีดำ (2553) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเสริมสร้างสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีผู้นำนโยบายไปปฏิบัติในจังหวัดปัตตานี พบว่าด้านการสนับสนุนและความร่วมมือของกลุ่มต่างๆ มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายเสริมสร้างสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไปปฏิบัติ ซึ่งพบว่า การที่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติหากได้รับความร่วมมือหรือได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากรัฐบาล และหน่วยงานระดับจังหวัด ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างราบรื่น เพราะได้รับการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆและได้รับความช่วยเหลือจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้จนบรรลุวัตถุประสงค์

เช่นเดียวกับ ปัจจัยด้านความซับซ้อนของการบริหารงาน ซึ่งในปัจจุบันเห็นได้ว่า หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทคือ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม แต่ก็มีหน่วยงานอื่นอีกหลายหน่วยงานที่เข้ามามีบทบาทและเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ด้วย โดยเฉพาะงานให้คำปรึกษาปัญหาความขัดแย้งภายในชุมชน ซึ่งการได้มาซึ่งความรู้หรือความร่วมมือต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งนั้น อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ทำให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ต้องติดต่อกับหน่วยงานอื่น เพื่อหาความรู้ ข้อมูล ตลอดจนความร่วมมือด้านต่างๆ เช่น การให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่มีปัญหาเครือข่ายติดกเป็นจำเลยในคดีอาญา มีความเกี่ยวข้องกับกรมราชทัณฑ์ การเป็นพยานในคดีอาญาเกี่ยวข้องกับสำนักงานคุ้มครองพยาน การที่เด็กกระทำความผิดต้องติดต่อกับกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบัน การที่กระทรวงยุติธรรมได้จัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขึ้น โดยทำหน้าที่เป็นตัวแทนของทุกหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงยุติธรรม ดังนั้น เมื่อศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ มีความประสงค์ที่จะติดต่อกับหน่วยงานใดๆ ภายใต้สังกัดกระทรวงยุติธรรมก็อาจดำเนินการติดต่อที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภายในพื้นที่ ซึ่งจะได้รับการประสานงานและการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้เป็นอย่างดี ทำให้ปัจจัยด้านความซับซ้อนในการบริหารงานดังกล่าวไม่มีผลต่อการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทฯ สอดคล้องกับการศึกษาของณัฐธัญญา ชวนประเสริฐ (2557) ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการใกล้เคียงระงับข้อพิพาท กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงของศูนย์ยุติธรรมชุมชน อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ที่เห็นว่า การประสานงานกับ

เจ้าหน้าที่เป็นปัญหาอุปสรรคประการหนึ่งของการดำเนินงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการระงับข้อพิพาท แต่หากได้รับการประสานงานจากเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ก็จะทำให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับปัจจัยด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ดังจะเห็นได้ว่า บุคคลที่เป็นอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจะได้รับมอบเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการเชิดชูเกียรติแก่อาสาสมัครแก่การทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานนำบริการของกระทรวงยุติธรรมไปสู่ประชาชน โดยเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีเหตุไม่เป็นธรรมในชุมชน ให้คำปรึกษาและชี้ช่องทางการเข้าถึงสิทธิและเสรีภาพ รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทภาคประชาชน อย่างไรก็ตาม บุคคลที่เข้ามาทำหน้าที่เป็นอาสาสมัครหรือผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ดังกล่าว โดยส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่มีความเสียสละ อุทิศตนเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมอยู่แล้ว ดังนั้น ไม่ว่าจะมีความตั้งใจดังกล่าวยังหรือไม่ ก็ไม่มีผลต่อการเข้าเป็นอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพหรือเป็นผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ อย่างไรก็ตาม บุคคลที่เข้ามาเป็นอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ รวมถึงเป็นผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ มักมีความภาคภูมิใจที่ตนเองได้ทำประโยชน์เพื่อสังคม เป็นที่ภาคภูมิใจของคนในครอบครัวและคนใกล้ชิด ตลอดจนได้รับความเคารพนับถือจากคนในชุมชน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามรวมถึงข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมมีข้อเสนอแนะที่สำคัญดังต่อไปนี้

1) คณะกรรมการส่งเสริมและกำกับกำกับการดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ควรมีการกำหนดให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกแต่ละแห่งสามารถยื่นขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นรายครั้งได้ตามความจำเป็น โดยกำหนดให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนแต่ละแห่งตั้งอยู่ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบพิจารณาโครงการและอนุมัติจำนวนเงินอุดหนุนการดำเนินงานดังกล่าวตามความเหมาะสมกับข้อเท็จจริง

2) ควรมีการกำหนดในพระราชกฤษฎีกา ว่าข้อพิพาทดังต่อไปนี้ เป็นข้อพิพาทที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกสามารถไกล่เกลี่ยได้เพิ่มเติมจากที่กำหนดไว้แล้ว ในพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้แก่ คดี

เกี่ยวกับการเช่าทรัพย์สิน เช่น การเช่าบ้าน เช่าเครื่องจักรทางการเกษตร การกู้ยืมเงิน หรือการซื้อขายสินค้าที่มีมูลค่าไม่เกิน 5 ล้านบาท เป็นต้น

3) กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรมควรมีการกำหนดนโยบายในการให้สวัสดิการแก่บุคคลที่มาทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะสวัสดิการด้านสุขภาพ เจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล โดยอาจจะกำหนดอัตราเทียบเท่ากับอาสาสมัครสุขภาพประจำหมู่บ้าน (อสม.) ได้แก่ บุคคลใดมีสิทธิสวัสดิการรักษาพยาบาลจากส่วนราชการให้เรียกเก็บจากส่วนราชการนั้นๆ ก่อน ส่วนที่เกินได้รับการยกเว้น ทั้งนี้ บุคคลที่ได้รับสิทธิดังกล่าวต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดว่าเป็นผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจริง และผลงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นที่ประจักษ์ เพื่อจูงใจให้บุคคล เข้ามารับหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มากยิ่งขึ้น

4) สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ควรร่วมกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จัดการประจำประชาคม ในการชักชวนให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของชุมชน เช่น การแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำจากบ่อขยะที่ไหลปนเปื้อนกับแหล่งน้ำธรรมชาติของชุมชน ปัญหาเกี่ยวกับมลพิษทางอากาศจากการดำเนินงานขุดเจาะหินของผู้ประกอบการ ปัญหาเหมืองแร่เรื่องกลิ่นจากผู้ประกอบการเลี้ยงหมู เป็นต้น โดยสำนักงานยุติธรรมจังหวัดทำหน้าที่เป็นหน่วยงานประสานงาน ในการเชิญให้ผู้ประกอบการมารับฟังปัญหาของชุมชน ส่วนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนทำหน้าที่เป็นตัวแทนของชุมชน โดยมีประชาชนเข้าร่วมรับฟังปัญหา เสนอแนะความคิดเห็นและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนทั่วไปเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการความขัดแย้งในลักษณะการประชุมประชาคมของชุมชนมากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป มีดังต่อไปนี้

1) ควรมีการสำรวจโดยใช้รูปแบบเชิงสำรวจโดยใช้จำนวนของศูนย์ที่จะทำการศึกษาให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น และครอบคลุมพื้นที่อื่นๆ มากยิ่งขึ้น เช่น การศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับอำเภอหรือระดับตำบล ซึ่งอาจจะทำให้เห็นถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสำคัญ และมีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จในการดำเนินงาน

2) การศึกษาระดับความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน รวมถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน อาจทำการศึกษาผ่านผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประชาชนเพื่อที่จะนำผลของการศึกษา สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้เคยมีมาก่อนหน้านี้

3) ควรมีการปรับกระบวนการการศึกษาการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยใช้รูปแบบการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการลงพื้นที่สำรวจโดยการสัมภาษณ์จากตัวบุคลากรประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ก็จะทำให้การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้ข้อมูลในเชิงลึกอันเป็นประโยชน์ที่จะนำมาใช้พัฒนาศักยภาพของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป



บรรณานุกรม

- Anderson, J. E. (1994). *Public Policy -Making : Introduction*. (2nd ed). NY: Houghton Mifflin Company.
- Best, J. W. (1970). *Research In Education* (2nd ed). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- David Easton. (1965). *A Framework for Political Analysis*. Prentice-Hall.
- Dye, T. R. (1984). *Understanding Public Policy* (5th ed). Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall, Inc.
- Friedrich, C. J. (1963). *Constitutional Government*. NY: McGraw-Hill.
- Pressman, J. L. & Wildavsky, A. (1979). *Implementation* (2nd ed). Berkeley, CA: University of California Press.
- Sharkansky, Ira. (1971). *Policy Analysis in Political Science*. Chicago: Markham.
- William, Walter. (1971). *Social Policy Research and Analysis: The Experience in The Federal Social Agencies*. NY: American Elsevier Publishing.
- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. (2552). รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2552 (รอบ 12 เดือน). กรุงเทพฯ : กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ.
- กระทรวงยุติธรรม. (2547). กลยุทธ์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. กรุงเทพฯ : สำนักงานศาลยุติธรรม,
- กระทรวงยุติธรรม. (2560). กระทรวงยุติธรรม โดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพยกระดับการดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน. สืบค้นจาก <https://www.moj.go.th/view/9436>.
- กาญจนา เกิดโพธิ์ทอง. (2551). การระบับข้อพิพาททางเลือก : การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง. รายงานผลงานส่วนบุคคล สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม.
- กุลจิรา เสาวลักษณ์จินดา. (2555). การมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยว :

กรณีศึกษา อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี. (ปริญญานิพนธ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

จักรวัชร ศิริวรรณ. (2554). *ตัวแบบการประเมินโครงการ: ตัวแบบซีป (CIPP Model)*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/440828>.

จุมพล นิมพานิช. (2549). *การวิเคราะห์นโยบาย : ขอบข่าย แนวคิด ทฤษฎีและกรณีตัวอย่าง*. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชฎานันท์ ล้อมถิ่นพรัตน์. (2553). *ยุติธรรมชุมชน : ศึกษากรณีการแก้ไขความขัดแย้งทางอาญา ด้วยวิธีการเชิงสมานฉันท์ในระดับชุมชน*. (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

ชัชวาล มะลิซ้อน. (2545). *ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเล่นดนตรีไทยในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดน่าน*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์, อุดรดิตถ์.

ฐิรายุ ชาติทักษ์. (2564). *รูปแบบของการประเมินหลักสูตรของสตฟเฟิลบีม (Stufflebeam)*. สืบค้นจาก <http://thirayu1999.blogspot.com/p/stufflebeam.html>.

ณรงค์ ใจหาญ. (2556). *การนำกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมาใช้ในชั้นพนักงานอัยการ : ศึกษาเปรียบเทียบนานาประเทศ*. กรุงเทพฯ : สำนักงานอัยการสูงสุด.

ณัฐธิดา ขวนประเสริฐ. (2557). *ปัญหาอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชน อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐฐา วินิจนัยภาค. (2556). *นโยบายสาธารณะ แนวทางในการศึกษาแบบสหวิทยาการ*. วารสาร *สุทธิปริทัศน์*, 27(82).

ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ. (2555). *เพิ่มพลังพลเมืองเพื่อขับเคลื่อนประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.

ถวิลวดี บุรีกุล. (2552). *การมีส่วนร่วม แนวคิดทฤษฎีและกระบวนการ*. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.

- ธนิดา หิรัญคำ. (2558). การมีส่วนร่วมของประชาชนในเครือข่ายยุติธรรมชุมชน : กรณีศึกษา
ยุติธรรมชุมชน ตำบลหนองห้อย อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี. (วิทยานิพนธ์ สาขาวิชา
การบริหารการพัฒนาสังคม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- นพพร โพธิ์รังสิยากร. (2552). ปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งด้วยการไกล่เกลี่ย.
กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม.
- นวลจันทร์ ทศนชัยกุล. (2547). รายงานการวิจัยเรื่องศาลยุติธรรมกับการระงับข้อพิพาท. กรุงเทพฯ :
สำนักงานงานศาลยุติธรรม.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ และคณะ. (2552). การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบาย
สาธารณะ. กรุงเทพฯ : เอ.พี กราฟฟิค ดีไซน์.
- บังอาจ บำรุงศรี. (2538). การประเมินโครงการฝึกช่างเย็บจักรอุตสาหกรรมของศูนย์ฝึกช่างเย็บจักร
อุตสาหกรรม จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ : สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- บุญเจริญ พรมพงศ์. (2558). การประเมินโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตกำลังพลและครอบครัวทหาร
กองทัพบกในการแก้ไขปัญหาหนี้สินของกำลังพล กองพันทหารม้าที่ 3 รักษาพระองค์.
(การศึกษาระดับรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
กรุงเทพฯ.
- บุญชัย งามวิทย์โรจน์ และคณะ. (2552). ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ เพื่อ
เฉลิมพระเกียรติเนื่องในโอกาสการดำเนินงานฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี. กรุงเทพฯ : กรม
ทรัพยากรน้ำ.
- ประเสริฐ หอมดี. (2532). การประเมินโครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตเพื่อชาวชนบท (สคช.) ของศูนย์
การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2531. (ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- พรทิพย์ อุดมสิน. (2546). รายงานการวิจัยของสำนักงานศาลยุติธรรม : การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใน
ศาลกับการช่วยลดภาระการบริหารจัดการคดี. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พลกฤต แสงอาวุธ. (2552). การประเมินผลนโยบายการป้องกันอุบัติเหตุจราจรในเขตภาคใต้.
(ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
กรุงเทพฯ.

ภาณุ สหัสรังสี. (2544). รวบรวมบทความการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง. เอกสารประกอบการบรรยายโครงการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทในศาล. กรุงเทพฯ: โรงแรมดิเอ็มเมอรัล.

มณีรัตน์ สุวรรณวารี. (2564). ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/460682>.

รัฐกร กลิ่นอุบล. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

วรเดช จันทรศร. (2527). การนำนโยบายไปปฏิบัติ : ตัวแบบและคุณค่า. วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์, 24(3), 535-554.

วิชา มหาคุณ. (2537). ความรู้ทั่วไปในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและประนีประนอมคดีครอบครัว. ดุลพาห, 41(6), 110.

วีระ หวังสัจจะโชค. (2562). การมีส่วนร่วมทางการเมืองในประชาธิปไตยใหม่ : การพัฒนาสถาบันการเมืองว่าด้วยการมีส่วนร่วมทางการเมืองในรัฐธรรมนูญโคลัมเบีย ตรุกี มอลโดวา และบทเรียนสำหรับประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.

เวิร์คพอยต์ทูเดย์. (2563). ปีแห่งศาลดิจิทัลยกระดับความปลอดภัย-เผยแพร่คดีปี 62 คดียาเสพติดสูงสุด. สืบค้นจาก <https://workpointtoday.com/2563-court-digital/>

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2552). สุขภาวะทางเพศในผู้สูงอายุ : ประเด็นด้านสังคม. วารสารพญมาศวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ, 10(2), 13.

ศักดิ์ชาย สุนทรนาภิมย์. (2560). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการระงับข้อพิพาทในชุมชน : ศึกษาชุมชนหมู่ 7 ตำบลเก็ง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วารสารการเมืองการปกครอง, 7(2), 161.

ศุภามณ จันทรสกุล. (2557). ยุคสมัยของการประเมินผลและแนวคิดทฤษฎีของนักประเมิน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 8(1), 68-79.

ศูนย์ทดสอบและประเมินเพื่อพัฒนาการศึกษาและวิชาชีพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2556). รูปแบบการประเมินโครงการ. สืบค้นจาก

http://km.moi.go.th/km/quality_plan/evaluate/evaluate5_4.pdf

สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2555). นโยบายสาธารณะ : แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ (พิมพ์ครั้งที่ 25). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาธรรม.

สมพิศ สุขแสน. (2551). นโยบายสาธารณะและการวางแผน. อุดรดิตถ์ : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์,

สมภาคย์ ตระการกุลพันธ์. (2552). ขั้นตอนการใกล้เคียงในกระบวนการยุติธรรม. (การศึกษาอิสระหลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง). สำนักงานศาลยุติธรรม, กรุงเทพฯ.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2528). การประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2550). รวบรวมบทความทางการประเมินโครงการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม. (2547). คู่มือการใกล้เคียงข้อพิพาทในศาล. กรุงเทพฯ : สำนักระงับข้อพิพาท สำนักงานยุติธรรม.

สำนักงานวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า (2544). ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.

สุพักตร์ พิบูลย์. (2528). การมีส่วนร่วม แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.

สุรสิทธิ์ วชิรขจร. (2549). นโยบายสาธารณะเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เนศวร,

อนันต์ จันทโรภากร. (2558). ทางเลือกในการระงับข้อพิพาท: การเจรจา การใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาทอนุญาตตุลาการ. กรุงเทพฯ : โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อิทธิชัย สีดำ. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเสริมสร้างสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีผู้นำนโยบายไปปฏิบัติในจังหวัดปัตตานี. (ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก
เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเรื่องการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือกโดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ

1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 5 ส่วน
 - ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก
 - ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามนโยบายยุติธรรมทางเลือก ผลการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท
 - ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ
2. ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง โดยข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ข้อมูลนี้จะใช้เพื่อประโยชน์ในการวิจัยเรื่อง กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทในระดับชุมชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก และนำเสนอผลในภาพรวม ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ได้อนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ว่าที่ร้อยตรีอัศวิน สุภาวงศ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมข้อมูลในช่องว่างหรือขีดเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องว่าง หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ชื่อศูนย์ไกลเกลี่ย

2. การจัดตั้งการดำเนินงานของศูนย์

☐ ก่อนมีพระราชบัญญัติการไกลเกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

☐ หลังมีพระราชบัญญัติการไกลเกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

3. ความเกี่ยวข้องกับศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

☐ ประธานศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาท

☐ รองประธานศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาท

☐ เภรณญิก

☐ เลขานุการ

☐ ที่ปรึกษา

☐ ผู้ไกลเกลี่ยประจำศูนย์

☐ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

☐ ประชาชนที่มีส่วนร่วมกับการดำเนินงาน

☐ ผู้นำชุมชน

ของศูนย์

ส่วนที่ 2 ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกลเกลี่ยระดับข้อพิพาทภาค

ประชาชนตามนโยบายระบบยุติธรรมทางเลือก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่าน และกรุณาตอบข้อมูลให้ครบทุกข้อ

4 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3 = เห็นด้วยมาก, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อที่	รายการข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น			
		4	3	2	1
งานด้านการไกลเกลี่ยข้อพิพาท					
1.	คู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายสมัครใจเข้าร่วมการไกลเกลี่ยข้อพิพาท				
2.	ผู้ไกลเกลี่ยเป็นที่ยอมรับจากคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่าย				
3.	การไกลเกลี่ยเป็นไปอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว				
4.	จำนวนคดีพิพาทเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้				
5.	สามารถยุติข้อพิพาทได้เป็นที่พึงพอใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย				
งานด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน					
6.	มีการขอสนับสนุนงบประมาณจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ฯ อย่างเพียงพอ				

ข้อที่	รายการข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น			
		4	3	2	1
7.	มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ อย่างสม่ำเสมอ				
8.	มีการประสานงานเพื่อเข้ารับการอบรมทักษะที่จำเป็นสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพอย่างสม่ำเสมอ				
9.	สำนักงานยุติธรรมจังหวัดให้คำแนะนำในการช่วยเหลือสมาชิกในชุมชนที่ได้รับความเดือดร้อนได้อย่างเหมาะสม				
10.	ได้รับข่าวสารสิทธิประโยชน์ของประชาชนจากกระทรวงยุติธรรมที่สำคัญเพื่อนำมาแจ้งแก่ชุมชนอย่างเพียงพอ				
งานด้านการให้คำปรึกษาปัญหาภายในชุมชน					
11.	มีการเผยแพร่ความรู้กฎหมายเบื้องต้นแก่คนในชุมชนได้อย่างเหมาะสม				
12.	มีการแนะนำแนวทางการปฏิบัติตัวแก่ประชาชนเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในชุมชนได้อย่างเหมาะสม				
13.	มีการแนะนำประชาชนเกี่ยวกับการขอรับบริการของกรมต่างๆในสังกัดกระทรวงยุติธรรมผ่านสำนักงานยุติธรรมจังหวัด				
14.	มีการแนะนำขอบเขตความขัดแย้งที่ประชาชนสามารถใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้				
15.	มีการแนะนำความยุติธรรมทางเลือกในการยุติความขัดแย้งของเด็กและเยาวชนโดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม เช่น การประชุมกลุ่มครอบครัว ฯลฯ				
16.	มีป้ายประชาสัมพันธ์ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน				
งานด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท					
17.	มีการแนะนำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในการประชุมของชุมชน				
18.	มีเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแจกให้แก่คนในชุมชน				
19.	มีผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแสดงแก่ผู้รับบริการ ณ ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ				
20.	มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ				

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค

ประชาชนตามนโยบายยุติธรรมทางเลือก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่านและกรุณา

ตอบข้อมูลให้ครบทุกข้อ

4 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3 = เห็นด้วยมาก, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อที่	รายการข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น			
		4	3	2	1
ด้านความชัดเจนของนโยบาย					
21.	มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างชัดเจน				
22.	มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างชัดเจน				
23.	มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างชัดเจน				
24.	มีการกำหนดประเภทของคดีแพ่งและคดีอาญาที่สามารถไกล่เกลี่ยที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนไว้อย่างชัดเจน				
25.	มีการกำหนดแหล่งอุดหนุนงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างชัดเจน				
ด้านการสนับสนุนนโยบาย					
26.	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างแข็งขัน				
27.	มีอาสาสมัครเข้ามาเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างเพียงพอ				
28.	มีจำนวนผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างเพียงพอ				
29.	อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดตั้งและขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างเต็มที่				
30.	งบประมาณในการดำเนินการของศูนย์มีอย่างเพียงพอ				
ด้านความซับซ้อนของการบริหารงาน					
31.	มีหน่วยงานของรัฐเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจำนวนมาก				
32.	มีเจ้าหน้าที่ของรัฐหลายองค์กรที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องประสานงานด้วย				

ข้อที่	รายการข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น			
		4	3	2	1
33.	อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นอาสาสมัครของหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงาน				
34.	อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้รับมอบหมายหน้าที่จากหลายหน่วยงาน ทำให้ขอบเขตของการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน				
35.	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องรายงานผลการปฏิบัติงานไปยังหลายหน่วยงานซ้ำซ้อนกัน				
ด้านสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน					
36.	มีความภาคภูมิใจในตนเองที่ทำประโยชน์แก่สังคม				
37.	เป็นที่ภาคภูมิใจของครอบครัวและคนใกล้ชิด				
38.	ได้รับความเคารพนับถือจากคนในชุมชน				
39.	การได้รับค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท				
40.	การได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติในฐานะผู้ทำคุณประโยชน์ให้แก่กระทรวงยุติธรรม				
ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
41.	การตระหนักว่ามีปัญหาข้อพิพาทในชุมชนเกิดขึ้น				
42.	มีความต้องการที่จะแก้ไขปัญหาข้อพิพาทในชุมชนที่เกิดขึ้น				
43.	รวมกลุ่มกับบุคคลอื่นเพื่อริเริ่มจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน				
44.	ร่วมลงชื่อเพื่อนำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่จัดตั้งขึ้นขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ				
45.	ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน				
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน					
46.	มีส่วนร่วมในการจัดหาสถานที่ที่เหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน				
47.	มีส่วนร่วมโดยเข้ามาดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน				
48.	มีส่วนร่วมโดยสมัครเข้าอบรมเพื่อมาทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน				
49.	มีส่วนร่วมในการประสานของงบประมาณ สื่อประชาสัมพันธ์ และความรู้ที่จำเป็นจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม				

ข้อที่	รายการข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น			
		4	3	2	1
50.	มีส่วนร่วมในการประสานกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในการดำเนินการช่วยเหลือความเดือดร้อนของคนในชุมชน				
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์					
51.	เคยใช้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน				
52.	เคยใช้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน				
53.	เคยเข้าร่วมอบรมความรู้กฎหมายเบื้องต้นสำหรับประชาชนจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน				
54.	เคยขอคำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องจาก อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพื่อเป็นแนวทางยุติความขัดแย้ง				
55.	เคยขอให้อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอรับบริการจากหน่วยงานกระทรวงยุติธรรม				
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล					
56.	การเข้าร่วมประชุมเพื่อหาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน				
57.	การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน				
58.	การเสนอแนะแนวทางการประชาสัมพันธ์บทบาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนภายในชุมชน				
59.	การเสนอแนะแนวทางการเพิ่มศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยให้เป็นที่ยอมรับของชุมชน				
60.	การเสนอแนะแนวทางการยุติความขัดแย้งในชุมชน				

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



V3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	19	63.3	63.3	63.3
2	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

V4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	8	26.7	26.7	26.7
ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	17	56.7	56.7	83.3
เลขานุการ	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
งานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	30	2	4	3.50	.572
V6	30	2	4	3.37	.615
V7	30	2	4	3.27	.640
V8	30	2	4	3.03	.718
V9	30	2	4	3.40	.621
งานไกล่เกลี่ย	30	2.40	4.00	3.3133	.47178
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
งานด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน	30	1	4	3.00	.871
V11	30	2	4	3.07	.640
V12	30	2	4	3.40	.770
V13	30	1	4	3.17	.874
V14	30	1	4	3.10	.845
งานประสานงาน	30	2.20	4.00	3.1467	.55069
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
งานด้านการให้คำปรึกษามี คุณภาพในชุมชน	30	1	4	3.23	.774
V16	30	1	4	3.27	.785
V17	30	1	4	3.23	.774
V18	30	2	4	3.27	.640
V19	30	1	4	3.00	.910
V20	30	1	4	3.30	.837
งานให้คำปรึกษา	30	2.00	4.00	3.2167	.61456
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
งานด้านการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพ าท	30	2	4	3.43	.568
V22	30	1	4	3.10	.885
V23	30	2	4	3.27	.640
V24	30	2	4	3.23	.728
งานประชาสัมพันธ์	30	2.25	4.00	3.2583	.59264
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
งานไกล่เกลี่ย	30	2.40	4.00	3.3133	.47178
งานประสานงาน	30	2.20	4.00	3.1467	.55069
งานให้คำปรึกษา	30	2.00	4.00	3.2167	.61456
งานประชาสัมพันธ์	30	2.25	4.00	3.2583	.59264
รวมระดับความสำเร็จ	30	2.48	4.00	3.2337	.46011
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความชัดเจน	30	2.20	4.00	3.2600	.52299
ด้านการสนับสนุน	30	1.20	4.00	3.0067	.76921
ความซื่อสัตย์	30	1.80	4.00	2.9267	.62031
สิ่งจูงใจ	30	1.80	4.00	3.2533	.61236
มีส่วนร่วมตัดสินใจ	30	2.00	4.00	3.3333	.61551
มีส่วนร่วมดำเนินการ	30	2.00	4.00	3.3200	.60708
ร่วมรับประโยชน์	30	1.80	4.00	3.1600	.63983
มีส่วนร่วมประเมินผล	30	2.00	4.00	3.2800	.65306
ปัจจัยรวม	30	2.15	3.98	3.1925	.48942
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
v25	30	3	4	3.43	.504
V26	30	2	4	3.47	.571
V27	30	1	4	3.27	.691
V28	30	2	4	3.27	.740
V29	30	1	4	2.87	.900
ความชัดเจน	30	2.20	4.00	3.2600	.52299
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ด้านการสนับสนุนนโยบาย	30	1	4	3.33	.844
V31	30	1	4	3.10	.845
V32	30	1	4	2.90	.923
V33	30	1	4	3.07	.828
V34	30	1	4	2.63	1.033
ด้านการสนับสนุน	30	1.20	4.00	3.0067	.76921
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
v30	30	2	4	2.93	.691
V36	30	2	4	3.13	.819
V37	30	1	4	3.00	.830
V38	30	1	4	2.87	.819
V39	30	1	4	2.70	.877
ความซับซ้อน	30	1.80	4.00	2.9267	.62031
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
v35	30	2	4	3.57	.679
V41	30	2	4	3.43	.679
V42	30	2	4	3.43	.626
V43	30	1	4	2.63	1.033
V44	30	1	4	3.20	.925
สิ่งจูงใจ	30	1.80	4.00	3.2533	.61236
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	30	2	4	3.27	.691
V46	30	1	4	3.33	.758
V47	30	2	4	3.33	.711
V48	30	2	4	3.37	.669
V49	30	2	4	3.37	.669
มีส่วนร่วมตัดสินใจ	30	2.00	4.00	3.3333	.61551
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน	30	2	4	3.33	.661
V51	30	2	4	3.40	.675
V52	30	2	4	3.43	.679
V53	30	2	4	3.17	.699
V54	30	2	4	3.27	.691
มีส่วนร่วมดำเนินการ	30	2.00	4.00	3.3200	.60708
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
v50	30	1	4	2.97	.718
V56	30	1	4	3.13	.776
V57	30	2	4	3.40	.724
V58	30	1	4	3.27	.828
V59	30	1	4	3.03	.850
ร่วมรับประโยชน์	30	1.80	4.00	3.1600	.63983
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
v55	30	2	4	3.20	.664
V61	30	2	4	3.23	.679
V62	30	2	4	3.37	.718
V63	30	2	4	3.27	.785
V64	30	2	4	3.33	.711
มีส่วนร่วมประเมินผล	30	2.00	4.00	3.2800	.65306
Valid N (listwise)	30				

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.612	.365		1.676	.109
	ความชัดเจน	.379	.167	.431	2.273	.034
	ด้านการสนับสนุน	-.017	.123	-.029	-.140	.890
	ความซับซ้อน	.099	.122	.134	.815	.424
	สิ่งจูงใจ	.013	.101	.018	.131	.897
	มีส่วนร่วมตัดสินใจ	-.240	.185	-.321	-1.295	.209
	มีส่วนร่วมดำเนินการ	.420	.240	.555	1.755	.094
	ร่วมรับประโยชน์	.250	.119	.348	2.095	.048
	มีส่วนร่วมประเมินผล	-.086	.187	-.122	-.460	.651

a. Dependent Variable: ความสำเร็จ

ตัวแปร X กับ Y งานใกล้เคียง

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.147	.520		2.207	.039
	ความชัดเจน	.014	.238	.016	.060	.953
	ด้านการสนับสนุน	-.055	.175	-.090	-.317	.754
	ความซับซ้อน	.035	.173	.046	.203	.841
	สิ่งจูงใจ	.514	.144	.667	3.565	.002
	มีส่วนร่วมตัดสินใจ	.122	.264	.159	.462	.649
	มีส่วนร่วมดำเนินการ	-.099	.341	-.128	-.291	.774
	มีส่วนร่วมรับผลประโยชน์	.198	.170	.268	1.164	.258
	มีส่วนร่วมประเมินผล	-.058	.266	-.081	-.219	.829

a. Dependent Variable: งานใกล้เคียง

ตัวแปร X กับ Yงานประสานงาน

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.649	.623		1.042
	ความชัดเจน	.614	.285	.584	2.156
	ด้านการสนับสนุน	-.055	.210	-.077	-.264
	ความซับซ้อน	.065	.208	.073	.311
	สิ่งจูงใจ	-.039	.173	-.044	-.227
	มีส่วนร่วมตัดสินใจ	-.545	.317	-.609	-1.722
	มีส่วนร่วมดำเนินการ	.660	.409	.728	1.614
	มีส่วนร่วมรับผลประโยชน์	.169	.204	.197	.832
	มีส่วนร่วมประเมินผล	-.095	.319	-.112	-.297

a. Dependent Variable: งานประสานงาน

ตัวแปร X กับ Yงานให้คำปรึกษา

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.491	.492		.996
	ความชัดเจน	.320	.225	.272	1.419
	ด้านการสนับสนุน	.252	.166	.316	1.522
	ความซับซ้อน	.066	.164	.067	.405
	สิ่งจูงใจ	-.319	.137	-.318	-2.332
	มีส่วนร่วมตัดสินใจ	-.237	.250	-.237	-.946
	มีส่วนร่วมดำเนินการ	.795	.323	.785	2.458
	มีส่วนร่วมรับผลประโยชน์	.332	.161	.345	2.060
	มีส่วนร่วมประเมินผล	-.344	.252	-.366	-1.367

a. Dependent Variable: งานให้คำปรึกษา

ตัวแปร X กับ Yงานประชาสัมพันธ์

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.160	.554		.288	.776
	ความชัดเจน	.569	.254	.502	2.244	.036
	ด้านการสนับสนุน	-.210	.187	-.273	-1.126	.273
	ความซับซ้อน	.230	.185	.241	1.246	.227
	สิ่งจูงใจ	-.103	.154	-.106	-.670	.510
	มีส่วนร่วมตัดสินใจ	-.301	.282	-.313	-1.069	.297
	มีส่วนร่วมดำเนินการ	.326	.364	.334	.896	.381
	มีส่วนร่วมรับผลประโยชน์	.301	.181	.325	1.660	.112
	มีส่วนร่วมประเมินผล	.154	.284	.170	.544	.592

a. Dependent Variable: งานประชาสัมพันธ์



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

อัศวิน สุภาวงศ์

วัน เดือน ปี เกิด

19 กุมภาพันธ์ 2527

สถานที่เกิด

จังหวัดเชียงราย

วุฒิการศึกษา

พ.ศ. 2550 นิติศาสตรบัณฑิต

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ที่อยู่ปัจจุบัน

243/272 คอนโดลิฟท์แก้ว อาคาร 9 ชั้น 7 หมู่ 1 ถนนเทพารักษ์ ตำบลบาง
เสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

