

การศึกษาประสิทธิภาพการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการ
ไกล่เกลี่ยของสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองที่ อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์
Study of the Effectiveness of Reconciliation Conflict
Management with the Mediation of Muangthi Sub-district
Municipality, Mueang District, Surin Province

เกรียงศักดิ์ เตียเจริญวรรณ
พิพัฒน์ วิถี

Kriangsak Tiacharoenwat

Phiphat Withee

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

Surindra Rajabhat University

Corresponding Author, E-mail : Kriangsak9711@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาความขัดแย้งของชุมชน และเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยของสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองที่ อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน มีกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 334 คน และผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ จำนวน 10 คน ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีเค้าโครงเป็นเครื่องมือวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์รายบุคคลและกิจกรรมสนทนากลุ่ม มีตัวแปร 2 ตัว คือ ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล และตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยของสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองที่ ใช้สถิติพื้นฐานและสถิติเปรียบเทียบ วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคม

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาอุปสรรคการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยจำแนกตามตัวแปรมีแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$ S.D. 0.287) สามารถจำแนกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.30$ S.D. 0.234) ด้านการให้บริการอยู่ในระดับ

มาก ($\bar{x} = 3.98$ S.D. 0.290) ด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$ S.D. 0.448)

คำสำคัญ : การไกลเกลี่ย, ความขัดแย้ง, สมานฉันท์, สำนักงานเทศบาลเมืองที

Abstract

This research article to study the conflict problems of communities and to study the effectiveness of reconciliation conflict management with the mediation of Muangthi Sub-district, Municipality, Mueang District, Surin Province. This research was the mixed quantitative and qualitative method. The sampling groups were 334 respondents and key informants were 10 for qualitative data. The research tools were the questionnaire and structural interview form. The data were collected by questionnaire distribution, personal interview and focus group discussion. There were 2 variables comprising the independent variable, i.e. basic information of respondents, and the dependent variable, i.e. the effectiveness of reconciliation conflict management with the mediation of Muangthi Sub-district Municipality, Mueang District, Surin Province. The statistics used in this research were basic and comparative statistics and the data were analyzed by the program of statistically social data analysis.

The research results were found that the problems of reconciliation conflict management with mediation classified following the variables were different with no statistically significant value at .05. The effectiveness of reconciliation conflict management with the mediation was overall in the high level ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.287). Items were classified from high to levels, i.e. the service process and step at the highest level ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.234), the service at the high level ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = 0.290), and the operation at the high level ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.448).

Keywords : Mediation, Conflict, Reconciliation, Muangthi Sub-district Municipality

บทนำ

ความขัดแย้งเป็นเรื่องของธรรมชาติในสิ่งมีชีวิตทุกชนิดที่อยู่บนโลกนี้ ทุกคนจะมีความเข้าใจ ไปในทางลบทันที แต่ในความเป็นจริงความขัดแย้งมีทั้งในแง่ลบและแง่บวก อยู่ที่ว่าจะเอามาใช้อะไร ความขัดแย้งอาจเป็นการปะทะกันของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ทั้งทางวาจาหรือ ด้วยอารมณ์ ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และต้องพบเห็นอยู่เสมอ แม้จะหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่สามารถลดทอนความรุนแรงหรือแก้ไขได้แต่ต้องสามารถบริหารจัดการและควบคุมบังคับให้ได้ โดยทั่วไปความขัดแย้งจะมุ่งเน้นไปที่การรับรู้ของบุคคล เพราะถ้าไม่มีคู่กรณีความขัดแย้งจะไม่เกิดขึ้น ในอีกทางหนึ่ง ความขัดแย้งสามารถเกิดได้จากการที่บุคคลต้องทำการตัดสินใจที่จะต้องเลือก อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่การเลือกนั้นอาจจะเป็นด้วยการเต็มใจเลือกหรือจำใจต้องเลือก และยังมีความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่การกระทำของฝ่ายหนึ่งไปขัดขวางหรือสกัดกั้นการกระทำ ของอีกฝ่ายหนึ่งที่จะไม่ให้บรรลุเป้าหมาย หรือการที่บุคคลมีความแตกต่างกันในค่านิยม ความสนใจ แนวคิด หรือการดำเนินงาน เป้าหมาย การต้องมาติดต่อกัน ทำงานด้วยกันไปขัดขวางหรือสกัดกั้น การกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งที่จะไม่ให้บรรลุเป้าหมาย หรือการที่บุคคลมีความแตกต่างกันในค่านิยม ความสนใจ แนวคิด วิธีการดำเนินงาน เป้าหมาย การประสานงาน การร่วมงาน หรือต้องมาอยู่ร่วมกัน ท่ามกลางความแตกต่างเหล่านี้เป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกัน หรือไปด้วยกันไม่ได้ความขัดแย้งส่วนใหญ่ มักเกิดจากความแตกต่างในความคิดเห็น ความแตกต่างในทางอารมณ์ ความเครียดและความกดดันทาง จิตใจ ซึ่งจะนำไปสู่ความขุ่นเคือง และความเคียดแค้นซึ่งกันและกัน (ธนัสถา โรจนตระกูล. 2562 : 71)

สาเหตุของความขัดแย้งคงหนีไม่พ้นจากการแย่งชิงอำนาจและผลประโยชน์เป็นหลัก ส่วนอุดมการณ์ทางการเมืองในสังคมไทยอาจไม่มีอยู่จริง เพราะคำว่า อุดมการณ์ทางการเมือง หมายถึงความเชื่อทางการเมือง ที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายและวิธีการเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ทางการเมืองที่แตกต่างในการนำพาอุดมการณ์ทางการเมืองไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (กรุณา มธูลาภรังสรรค์. 2560) ได้แก่ 1) ความไม่ลงตัวกันทางความเห็นทางการเมือง ตั้งแต่ในอดีตแล้วที่คนสยาม คนไทย หรือจะเรียกด้วยศัพท์อะไรก็ตามมีการสร้างระบอบการปกครองจากชุมชนเล็ก ๆ สู่อาณาจักรขนาดใหญ่ แต่เมื่อใดก็ตามที่มีความเห็นไม่ลงตัวกัน สมาชิกในสังคมก็จะเกิดการแบ่งฝักแบ่งฝ่าย มีการแสดงความคิดเห็นของตนให้ผู้อื่นได้รับรู้ 2) การไม่ยอมรับในความเห็นของฝ่ายอื่น เมื่อบุคคล

หรือกลุ่มบุคคลก้าวขึ้นมาใช้อำนาจสูงสุดในการปกครอง ตนเองก็ย่อมต้องการที่จะมีสิทธิเด็ดขาดในสังคม จึงมิได้รับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป ด้วยเห็นว่าเป็นผู้ที่คิดต่อต้าน แต่เมื่อขาดการรับฟังก็ทำให้เกิดความหลงระเหิดในอำนาจ การฉ้อราษฎร์บังหลวง และสิ่งนี้เป็นผลเสียต่อสังคมอีกมากมาย 3) การไม่ยอมรับในอำนาจที่อีกฝ่ายได้รับ กล่าวคือ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอำนาจไม่ว่าจะสมัยใดก็ตาม ฝ่ายอำนาจเก่ามักจะไม่นยอมรับในอำนาจของอีกฝ่ายเพราะทำให้เกิดสูญเสียอำนาจ เกิดการต่อต้านเพื่อเรียกร้อง ร้องขออำนาจ ทำให้อำนาจกลายเป็นเครื่องมือในการต่อรองทางการเมืองอีกอย่างหนึ่งไปโดยปริยาย และ 4) ผลประโยชน์ที่กล่าวไว้ข้างต้นว่า อำนาจกลายเป็นเครื่องมือต่อรองทางการเมือง เพราะอำนาจนั้นสามารถก่อให้เกิดผลประโยชน์ได้ แต่เมื่อผลประโยชน์ที่ได้ถูกจัดแบ่งไม่เท่ากัน ก็ก่อให้เกิดเป็นความขัดแย้งขึ้นมาได้อีกเช่นกัน

กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 สำนักวิชาการ (2556 : 2) ได้กล่าวถึงความขัดแย้งที่นำไปสู่ความรุนแรงในสังคมไทยได้ยกระดับและขยายผลเพื่อเอาชนะกัน จำเป็นที่จะต้องมีกระบวนการเพื่อยุติความขัดแย้งเข้ามาจัดการแก้ไขปัญหา ซึ่งในหลักการสากลมักเริ่มต้นจากการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยจะเป็นเจรจากันเองระหว่างคู่ความขัดแย้งหรือมีคนกลางเข้ามาดำเนินการให้หรือการใช้อำนาจตุลาการ หรือการฟ้องร้องเข้าสู่กระบวนการทางศาล หรือการใช้กระบวนการนิติบัญญัติในการออกกฎหมาย สำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรมได้แสดงสถิติเทียบเคียงคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยแล้ว พบว่าการไกล่เกลี่ยหลังฟ้องคดี ยังมีจำนวนคดีที่มากกว่าหลายเท่าด้วยกัน ดังนั้นเมื่อมาตรา 20 ตรี มีผลใช้บังคับแล้ว กระบวนการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีตามมาตรานี้ น่าจะมีปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น อันส่งผลดีทั้งในด้านการลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลและเป็นการประหยัดงบประมาณและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ หากต้องนำคดีขึ้นสู่ศาล และยังทำให้บุคคลที่อาจจะเป็นคู่ความในข้อพิพาทที่เกิดขึ้น สามารถยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจได้เพื่อให้แต่งตั้งผู้ประนีประนอมทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย และหากไกล่เกลี่ยสำเร็จก็สามารถจัดทำข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ รวมทั้งสามารถยื่นคำร้องขอต่อศาลขอให้พิพากษาตามยอมได้ (คำพิพากษาศาลตามยอม คือ คำพิพากษาของศาลตามที่คู่ความตกลงประนีประนอมยอมความกันตามมาตรา 138 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง) ระบบไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีที่เกิดขึ้นใหม่นี้ สามารถยุติข้อพิพาทได้โดยคู่กรณีไม่ต้องนำคดีมาฟ้องกัน ทำให้ประหยัดเวลา ที่สำคัญคู่กรณีก็ได้รับผลในการปฏิบัติในทันที กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative dispute resolution -ADR) ที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางเป็นอย่างมากในทุกประเทศ

คือ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยประนีประนอมระงับข้อพิพาท โดยกระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทนี้สามารถนำมาใช้ได้ทั้งในชั้นก่อนฟ้องคดีและในชั้นหลังฟ้องคดีต่อศาลแล้วก็ตาม (พงษ์ธวัชณ์ บุญพิทักษ์. 2562 : 1-2)

สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 7 มีเขตบริการ 5 ชุมชน คือ หมู่ที่ 1 ชุมชนวัดจอมสุทธาวาส และ ชุมชนบ้านเมืองที่ หมู่ที่ 7 ชุมชนบ้านโคกลำดวน ชุมชนบ้านโคกตาเตี้ย และ ชุมชนตลาดเมืองที่ ซึ่งมีหน่วยงานที่จัดทำขึ้นมาเพื่อบริการให้ความช่วยเหลือความเดือดร้อนของประชาชน คือ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเพื่อให้ร้องเรียนทุกข์และร้องเรียนการทุจริต จากการสรุปรายงานสถิติผู้มาร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองที่ ระหว่างปี 2561-2562 (พรธิตา สุขสำราญ. 2562) พบว่า มีประชาชนในเขตบริการได้เข้ามาใช้บริการจำนวน ๓๐ ราย ส่วนมากมีปัญหาความรู้ไม่เข้าใจในกระบวนการเข้าใช้บริการและหน่วยงานเองยังไม่มีนักกฎหมายที่มีความเชี่ยวชาญเชิงวิชาชีพนักกฎหมาย จึงทำให้การปฏิบัติดังกล่าวไม่สามารถให้แล้วเสร็จในทันทีต้องรอการพิจารณาและดำเนินการขอความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

จากปัญหาข้างต้นจะพบว่าทุกสังคมมีความขัดแย้งโดยธรรมชาติของความคิดที่มีการอยู่กันเป็นสังคม ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากความคิดส่วนบุคคลหรือโดยสังคม ล้วนไม่สามารถให้ทุกคนที่เป็นหน่วยในสังคมยอมรับได้เหมือนกันทุกคน ไม่ว่าสังคมนั้นจะเป็นสังคมประชาธิปไตยหรือสังคมนิยมก็ตาม แตกต่างกันไปและหลากหลายความขัดแย้ง สังคมของเทศบาลเมืองที่มีประชากรอาศัยอยู่ไม่ถึงสองพันคน แต่ความขัดแย้งที่ได้รับข้อร้องเรียนนั้นพบว่ามากถึง 30 ราย ส่วนที่ไม่ได้ยื่นข้อร้องเรียนซึ่งเป็นสถิติที่ไม่สามารถจับเก็บนั้นเชื่อว่าไม่มี มีเหตุผลหลายประการที่ประชาชนควรหาวิธีประเมินผลงานของกระบวนการยุติธรรมของตน ที่ชัดเจนที่สุด คือ การทำให้ทราบถึงจุดบกพร่องเพื่อประโยชน์ในการกำหนดยุทธศาสตร์และวางแผนแก้ไข เนื่องจากมีปัจจัยทั้งภายในและภายนอกหลายประการที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกระบวนการ (รวมถึงปัจจัยทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคม และวัฒนธรรม ฯลฯ) เพื่อให้สามารถแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานทั้งหลายในกระบวนการยุติธรรมได้ปฏิบัติตามอาณัติ บรรทัดฐาน และมาตรฐาน ตลอดจนเพื่อกำหนดหน้าที่ในการรายงานความคืบหน้าและผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน ประโยชน์ประการสุดท้าย คือ เพื่อทำให้เกิดความโปร่งใสอันจะนำไปสู่ความเชื่อถือจากสังคม ดังนั้น จึงจำเป็นจะต้องมีเครื่องมืออื่นเข้ามาช่วยในการประเมินสมรรถนะ ประสิทธิภาพ รวมถึงประสิทธิผล ตลอดจนประเมินความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจจากสังคมต่อกระบวนการยุติธรรมในองค์กรรวม

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยของสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาความขัดแย้งของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยของสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะใช้การวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามทั้งการสัมภาษณ์เจาะลึกจากผู้เชี่ยวชาญเป็นรายบุคคล และการจัดสนทนากลุ่ม และกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกจากบุคคลากรที่เห็นว่ามีความรู้และมีหน้าที่ในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยของสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองที่ รวมไปถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง และได้เคยสัมผัสการไกล่เกลี่ยของประชาชน และสามารถสุ่มกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วน (Taro Yamane. 1967 : 887 อ้างถึงใน เกื้อ กระแสโสม. 2554 : 19) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 334 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามกำหนดข้อคำถามตามกรอบแนวคิดการวิจัย แบบสัมภาษณ์ประเด็นความเกี่ยวข้องเพิ่มเติม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพสำหรับการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และการกำหนดประเด็นคำถามที่ใช้ในการสนทนากลุ่มเฉพาะ โดยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นใช้เป็นเครื่องมือประกอบในการตั้งคำถามในการสัมภาษณ์ ส่วนการกำหนดประเด็นคำถามที่ใช้ในการสนทนากลุ่มเฉพาะเป็นการนำข้อมูลจากภาคสนามจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) มาจัดเป็นระบบ กลุ่มข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และข้อมูลที่ได้จากการผู้ให้สัมภาษณ์นี้ จะนำไปเป็นแนวทางในการตั้งเป็นประเด็นคำถามสำหรับการจัดสนทนากลุ่มต่อไป สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยของ

สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองที่ อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ คือ แบบสอบถาม เนื้อหาของแบบสอบถามมีองค์ประกอบอยู่ 4 ตอน คือตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ปัญหาอุปสรรคในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยของสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองที่ ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยของสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองที่ ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ และได้ทำการทดสอบเครื่องมือวัดและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบความแม่นยำหรือเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยโดยการแจกแบบสัมภาษณ์ให้กับผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อตอบข้อมูลตอบกลับมาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่มเฉพาะกับผู้ร่วมสนทนากลุ่ม โดยจะกำหนดประเด็นคำถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีเค้าโครงพร้อมทั้งใช้วิธีการจดบันทึกข้อสรุปที่สำคัญด้วยตนเอง ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 334 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอ การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research method) โดยมีการออกแบบสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (key-informants) และออกแบบประเด็นหัวข้อในการสนทนากลุ่มเฉพาะ (focus-group discussion) เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ร่วมสนทนาจากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยเชิงคุณภาพ 2 กลุ่มหลักมารวบรวม จำนวน 10 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แบบอุปนัยและการตีความ และนำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา ขั้นตอนต่อมาผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพมาเป็นแนวทางในการทำวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research method) โดยการออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยหาขนาดตัวอย่างประชากรจากทุกชุมชนจาก 2 หมู่บ้าน จำนวน 334 คน จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย แบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น ความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติทั้งสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) และสถิติอ้างอิง (inferential statistics) เพื่อวิเคราะห์และหาข้อสรุปขั้นตอนต่อไปผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณทั้งที่มีความสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกันเพื่อยืนยันข้อค้นพบ หาข้อสรุปและข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 194 คน นอกนั้นเป็นเพศหญิง 113 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 ส่วนใหญ่มีสถานะตามทะเบียนบ้านเป็นเจ้าบ้านจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 และผู้อาศัยจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 ประกอบอาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 75.60 รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจค้าขายจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 อาชีพลูกจ้างทั่วไป/รับจ้างจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 และอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 ส่วนใหญ่สังกัดอยู่เขตชุมชนวัดจอมสุทธาวาสจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 รองลงมาอยู่ในชุมชนเมืองที่จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ชุมชนโคกลำดวนจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 ชุมชนโคกตาเดียวจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 และชุมชนตลาดเมืองที่จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

2. ปัญหาอุปสรรคในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ย ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัญหาอุปสรรคในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ย

รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย
1. มีบุคลากรเพียงพอสำหรับปฏิบัติงาน	2.79	0.761	ปานกลาง
2. บุคลากรมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์	1.92	0.850	น้อย
3. งบประมาณสำหรับการดำเนินงาน	3.09	0.951	ปานกลาง
4. มีเครื่องมืออุปกรณ์และห้องปฏิบัติงาน	3.46	1.045	มาก
5. มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	2.94	0.990	ปานกลาง
6. ช่องทางการติดต่อหรือขอรับบริการ	2.38	0.606	น้อย
7. ระยะเวลาที่เหมาะสม	2.50	0.988	น้อย
8. มีการจัดเก็บความลับการไกล่เกลี่ยของคู่กรณี	2.25	1.070	น้อย

9. มีหน่วยงานกลางหรือบุคคลกลางเข้าร่วม	2.26	0.862	น้อย
10. ความพึงพอใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย	2.65	0.571	ปานกลาง
เฉลี่ยโดยภาพรวม	2.62	0.253	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ปัญหาอุปสรรคในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ย พบว่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.62$ S.D. 0.253) สามารถจำแนกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีเครื่องมืออุปกรณ์และห้องปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.46$ S.D. 1.045)และอยู่ในระดับปานกลาง 4 รายการ คือ งบประมาณสำหรับการดำเนินงาน ($\bar{x}=3.09$ S.D. 0.951) มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ($\bar{x}=2.94$ S.D. 0.990) มีบุคลากรเพียงพอสำหรับปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.79$ S.D. 0.761) ความพึงพอใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ($\bar{x}=2.65$ S.D. 0.571)และอยู่ในระดับน้อย 5 รายการ คือ ช่องทางการติดต่อหรือขอรับบริการ ($\bar{x}=2.38$ S.D. 0.606) บุคลากรมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ($\bar{x}=1.92$ S.D. 0.850) ระยะเวลาที่เหมาะสม ($\bar{x}=2.50$ S.D. 0.988) มีการจัดเก็บความลับการไกล่เกลี่ยของคู่กรณี ($\bar{x}=2.25$ S.D. 1.070) และมีหน่วยงานกลางหรือบุคคลกลางเข้าร่วม ($\bar{x}=2.26$ S.D. 0.862)

3. ประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ย
ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยโดยภาพรวม

รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย
1. ด้านการให้บริการ	3.98	0.290	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.30	0.234	มากที่สุด
3. ด้านการดำเนินงาน	3.81	0.448	ปานกลาง
เฉลี่ยโดยภาพรวม	4.03	0.287	มาก

จากตารางที่ 2 ประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.03$ S.D. 0.287) สามารถ

จำแนกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.30$ S.D. 0.234) ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$ S.D. 0.290) ด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$ S.D. 0.448)

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็น

4.1 ปัญหาอุปสรรคการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยจำแนกตามเพศ ผลการทดสอบปรากฏว่า Sig. มีค่า 0.973 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ยอมรับ คือ ปัญหาอุปสรรคในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยจำแนกตามเพศแตกต่างกันไปจาก 0.00453 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามสถานะตามทะเบียนบ้าน ผลการทดสอบปรากฏว่า Sig. มีค่า 0.340 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ยอมรับ คือ ปัญหาอุปสรรคในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยจำแนกตามสถานะตามทะเบียนบ้านแตกต่างกันไปจาก 0.00492 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ .879) ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำแนกตามสังกัดอยู่ในเขตชุมชน พบว่า มีแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ .169) ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 ประสิทธิภาพการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยจำแนกตามเพศ ผลการทดสอบปรากฏว่า Sig. มีค่า 0.00 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ยอมรับ คือ ประสิทธิภาพการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยจำแนกตามเพศแตกต่างกันไปจาก 1.318 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามสถานตามทะเบียนบ้าน ผลการทดสอบปรากฏว่า Sig. มีค่า 0.00 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ยอมรับ คือ ประสิทธิภาพการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยจำแนกตามสถานตามทะเบียนบ้านแตกต่างกันไปจาก 1.406 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากสมมติฐานการวิจัยการศึกษาประสิทธิภาพการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยของสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศ และ สถานตามทะเบียนบ้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับแนวคิดของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาล ได้กล่าวถึงขัดแย้ง คือ ความแตกต่างของจุดประสงค์ ความเชื่อและค่านิยมระหว่างบุคคล และกลุ่มบุคคล และตามแนวคิด

ของ Socrates (โสเครตีส) (Sotheb Soontornbhesaj, 1997) ความขัดแย้งในทางความรู้ของบุคคลสองฝ่ายเป็นความขัดแย้งที่เรียกว่า “ความขัดแย้งแบบสมเหตุสมผลมากกว่าเดิม” สอดคล้องกับแนวคิดของรัฐพล เย็นใจมาและสุรพล สุยะพรหม (2561 : 224) ความขัดแย้งในทางความรู้ของบุคคลสองฝ่ายเป็นความขัดแย้งที่เรียกว่า เป็นสภาพการณ์หรือสถานการณ์ที่เป็นความแตกต่างที่บุคคล 2 คน หรือมากกว่า แสดงพฤติกรรมเปิดเผยออกมาอย่างแตกต่างกัน สภาพการณ์เหล่านี้คือ ความขัดแย้ง ซึ่งอาจเกิดจากการรับรู้ในเป้าหมายที่แตกต่างกัน มีความเข้าใจผิดหรือไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ มีความต้องการที่แตกต่างกัน หรือแย้งชิงในสิ่งเดียวกัน หรือต้องการความเท่าเทียมกันทั้งด้านวัตถุประสงค์และคุณค่าเกิดความรู้สึกรู้สึกต้องการเอาชนะหรือทำให้ฝ่ายตรงข้ามไม่พึงพอใจ สูญเสียหรือถูกกดดันหรือเกิดความต้องการที่เหนือกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง สถานการณ์เหล่านี้จะทำให้เกิดความตึงเครียดเพราะความไม่เห็นด้วยหรือไม่ตกลงด้วย

ซึ่งประสิทธิภาพการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยของสำนักเทศบาลตำบลเมืองที โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดพบปัญหาที่มีรายการที่มีค่าคะแนนต่ำกว่ากลุ่มเดียวกัน คือ มีกระบวนการและขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นระบบชัดเจน ขั้นตอนการขอเข้ารับการไกล่เกลี่ยไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่ายและเหมาะสม มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้เข้ารับการไกล่เกลี่ย ใช้เวลาและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม รูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรียวรุ่ง บุญเกิด (2557) กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ : กรณีศึกษาสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่าใช้รูปแบบการไกล่เกลี่ย โดยกระบวนการเริ่มต้นประชาชนสามารถติดต่อได้ทั้งช่องทางจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคามและช่องทางจากเครือข่าย คือ 1) การเข้าสู่กระบวนการ 2) การจัดเวทีไกล่เกลี่ย 3) การประสานส่งต่อกรณีพิพาท แต่ก็ยังพบปัญหาด้านการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคามที่ไม่สามารถบริหารงานได้อย่างเต็มที่ดังนั้นควรมีหัวหน้าของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดโดยตรงไม่ใช้รูปแบบการดึงหัวหน้าจากจากหน่วยงานอื่นมารับผิดชอบ

2. ด้านการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบปัญหาที่มีรายการที่มีค่าคะแนนต่ำกว่ากลุ่มเดียวกัน 1 รายการ คือ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ สอดคล้องกับงานวิจัยของอุทัย ปริญาสุทธินันท์ (2556 : 70-71) การจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ของชุมชนควนโส มุ่งเน้นการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยสร้างความสมานฉันท์เพื่อให้เกิดการฟื้นฟูสัมพันธภาพระหว่างคู่กรณี หรือการยอมรับเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างมีความเอื้ออาทรและมีความเมตตา ย่อมเป็นแนวทางลดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนได้ ทั้งยังเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการพัฒนากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรศักดิ์ ศรีสาร และยวรี ผลพันธิน (2560 : 1959) การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยชุมชนอย่างมีสมานฉันท์พบว่าความพึงพอใจ ความโปร่งใส ความเป็นกลาง การประสานงานการมีส่วนร่วม การประชาสัมพันธ์ การลดขั้นตอน ความเป็นเครือญาติ ความยืดหยุ่น และความรู้ เพื่อให้ชุมชนเป็นชุมชนสมานฉันท์ โดยเรียกชื่อรูปแบบนี้ว่า “CPR MODEL” ซึ่งเป็นรูปแบบที่ผ่านการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และการรับรองโดยเวทีประชาคม สอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์ (2560: 161) การมีส่วนร่วมของชุมชนในการระงับข้อพิพาทในชุมชน : ศึกษาชุมชน หมู่ 7 ตำบลเก็ก อำเภอมะนัง จังหวัดมหาสารคามพบว่าประชาชนที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการชุมชนและคณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทประจำชุมชนมีความเชื่อมั่นและเคารพศรัทธาในตัวบุคคลผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาทว่าจะให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศรวิภา กฤดาธิการและไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม (2560 : 122) ได้ทำวิจัยเรื่อง ข้อเสนอเชิงนโยบายยุติธรรมชุมชนเพื่อเสริมสร้างความสมานฉันท์ของชุมชนอย่างยั่งยืน พบว่ามีความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในระดับมาก ส่วนผู้ปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ยุติธรรมชุมชนมองว่าศูนย์ยุติธรรมชุมชนประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานตามบทบาทในระดับมาก

3. ด้านการดำเนินงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่มีรายการที่มีค่าคะแนนต่ำกว่ากลุ่มเดียวกัน 3 รายการ คือ เป้าหมายหรือประสิทธิผลของกระบวนการไกล่เกลี่ย คณะทำงานหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการไกล่เกลี่ย สิทธิหรือประโยชน์ขั้นพื้นฐานของผู้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรชัย (พูอัด) ไวยวรรณจิตร และคณะ (2559) วิจัยเรื่อง การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมชุมชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความรู้เกี่ยวกับเรื่อง การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมของ

ประชาชน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง กิจกรรมเกี่ยวกับความยุติธรรมและการป้องกันอาชญากรรมที่หน่วยงานใน กระบวนการยุติธรรมกับชุมชนร่วมมือกัน สามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ในชุมชน โดยใช้วิธีจากการเรียนรู้และรับรู้ทางศาสนา และจากวิถีที่บรรพชนคนรุ่นก่อนนำมาใช้เพื่อการบริหาร จัดการชุมชน หรือ “กำปง” แนวทางการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม ภายใต้สังคม ศาสนาและวัฒนธรรม ที่มีความ หลากหลาย จนทำให้คนในพื้นที่แห่งนี้มีเอกลักษณ์เฉพาะ และมีอัตลักษณ์ของตัวเอง คงไม่จำเป็นต้องกำหนดโครงสร้างเป็นทางการ แต่จำเป็นต้องอาศัย “ความเข้าใจในบริบทสังคม” ของแต่ละชุมชน เป็นหลักผ่านกระบวนการปรึกษาหารือเพื่อสร้างความเข้าใจของชุมชนต่อกระบวนการยุติธรรม กล่าวคือ ให้ชุมชนได้ออกแบบและแก้ไขปัญหาร่วมกันของชุมชนเอง

องค์ความรู้จากงานวิจัย

สำหรับการทำวิจัยครั้งนี้ พบว่ามีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับการดำเนินการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยของสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองที่ อำเภอมะนัง จังหวัดสุรินทร์ โดยใช้รูปแบบการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยกระบวนการไกล่เกลี่ย ของสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองที่ พบองค์ความรู้เชิงกระบวนการสำหรับการดำเนินงาน ดังนี้

1. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณีเรื่องทั่วไป ดังนี้

ลำดับ	กิจกรรม	รายละเอียดงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
1	รับเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/โทรศัพท์ เว็บไซต์/ส่งทางไปรษณีย์/หนังสือ/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/ดูแสดงความคิดเห็น	ถูกต้อง/ครบถ้วนทุกเรื่อง
2	ลงทะเบียน/ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดกับกฎหมาย กฎระเบียบและอยู่ในอำนาจหน้าที่	ทันทีที่ได้รับเรื่อง
3	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียนเสนอหัวหน้าสำนักปลัด เพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้อง/ครบถ้วนทุกประเด็น

ลำดับ	กิจกรรม	รายละเอียดงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
4	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	-
5	รายงานผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือรายงานการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ร้องเรียน ยกเว้น 2 กรณี ได้แก่ 1. กรณีร้ายแรง อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้าง 2. กรณีซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ซึ่งอาจใช้เวลาเกินกว่า 15 วัน	-ภายใน 15 วันทำการ -แจ้งความคืบหน้าเป็นระยะๆ
6	ติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ตามเวลาที่กำหนด
7	รวบรวมเสนอ/สรุปผล	รวบรวมเรื่องร้องเรียนรายเดือนสรุปเสนอผู้บริหาร	ถูกต้อง

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้

ลำดับ	กิจกรรม	รายละเอียดงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
1	รับเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆเช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/โทรศัพท์ เว็บไซต์/ส่งทางไปรษณีย์/หนังสือ/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/ดูแสดงความคิดเห็น	ถูกต้อง/ครบถ้วน ทุกเรื่อง
2	ลงทะเบียน/ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	-ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดกับกฎหมาย กฎระเบียบและอยู่ในอำนาจหน้าที่	ทันทีที่ได้รับเรื่อง
3	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียนเสนอหัวหน้าสำนักปลัด เพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้อง/ ครบถ้วน ทุกเรื่อง
4	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการ	-ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	-

สรุป

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ ด้วยการไกล่เกลี่ยของสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองที่ อำเภอมะนัง จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้พบเห็นกระบวนการที่หน่วยงานของสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองที่ ต้องการนำกระบวนการยุติธรรมชุมชนมาใช้เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนในหน่วยงาน ซึ่งปัญหาที่พบในพื้นที่ทั้ง 4 ชุมชนของเขตบริการนั้นมีไม่แตกต่างกัน เพราะปัญหาส่วนใหญ่นั้นอยู่ในกลุ่มของคนในพื้นที่ที่มีลักษณะใกล้เคียง วัฒนธรรมการดำรงชีวิตของประชาชนมีความกลมกลืนเป็นภาษาวัฒนธรรมเดียวกัน หน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานในพื้นที่เป็น ปัจจัยที่มีส่วนทำให้การพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ ประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยการไกล่เกลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับที่มีประสิทธิภาพมาก ส่งผลให้กระบวนการทำงานของหน่วยที่กำหนดรอบขั้นตอนการแก้ปัญหาในบรรดาตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้อาจจะมีผลมาจากกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย มีช่องทางที่เข้าถึงหน่วยงานของรัฐได้ง่าย บุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอยู่ในพื้นที่ จึงทำให้กระบวนการแก้ปัญหาในบรรดาตามวัตถุประสงค์ มีการนำกระบวนการยุติธรรมชุมชนมาใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนให้มีประสิทธิภาพ กระบวนการสำคัญ 3 ประการ คือ 1) เป็นกิจกรรมด้านการป้องกันและควบคุมปัญหาอาชญากรรมในชุมชน 2) เป็นการดำเนินการโดยชุมชนเพื่อชุมชน 3) รัฐมีหน้าที่เป็นหุ้นส่วนร่วมกับชุมชน และเน้นภารกิจหลักของยุติธรรมชุมชนทั้ง 4 ภารกิจ คือ 1) การป้องกันและควบคุมอาชญากรรมและการกระทำผิด (ความไร้ระเบียบของชุมชน) 2) การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ (Restorative justice) 3) เยียวยาและเสริมพลังเหยื่ออาชญากรรม 4) รับผู้กระทำผิดกลับคืนสู่ชุมชน (reintegration) นอกจากนั้นยังมีการนำกระบวนการสร้างรูปแบบที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกกับประชาชนในเขตเทศบาลดังกล่าวทางสำนักงานเทศบาลได้จัดทำคู่มือเพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้ามาใช้บริการ ใช้ชื่อว่า คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองที่ โดยศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองที่

บรรณานุกรม

- กรุณา มจุลสารรังสรรค์. (2560). **ความรู้เบื้องต้นทางรัฐศาสตร์**. สมุทรสาคร : ย้าย COPY.
- กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 สำนักวิชาการ. (2556). **การสร้างความปลอดภัย : แสงสว่างส่องนำทางสังคมไทย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- เกื้อ กระแสโสม. (2554). **เอกสารประกอบการเรียนรู้วิชาการวิจัยทางการศึกษา 1045421 (Educational Research)**. สุรินทร์ : คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ธันสถา โรจนตระกูล. (2562). **การจัดการความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์**. ในวารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. 6(2), 71.
- รัฐพล เย็นใจมาและสุพล สุธะพรหม. (2561). “ความขัดแย้งในสังคม : ทฤษฎีและแนวทางแก้ไข”. ในวารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์. 7 (2), 224.
- เรียวรุ่ง บุญเกิด. (2557). **กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ : กรณีศึกษาสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พงษ์ธวัฒน์ บุญพิทักษ์ (2562). **การไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ตี. กรุงเทพมหานคร : สำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.**
- พรธิตา สุขสำราญ. (2562). **ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ**. เข้าถึงได้ [Online] <http://1ab.in/xWE> สืบค้นเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2563.
- สุรัชย์ (ฟูอาด) ไวยวรรณจิตรและคณะ. (2559). **การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมชุมชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้**. สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า : กรุงเทพมหานคร.
- สุรศักดิ์ ศรีสารและยุวี ผลพันธ์. (2560). “การพัฒนารูปแบบการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยชุมชน”. ในวารสารวิชาการ Veridian E –Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. 10(1), 1959.
- ศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์. (2560). “การมีส่วนร่วมของชุมชนในการระงับข้อพิพาทใน

ชุมชน: ศึกษาชุมชนหมู่ 7 ตำบลเกิ้ง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”. ในวารสารการเมืองการปกครอง *Journal of Politics and Governance*. 7(2), 161.

ศรวิชา กฤดาธิการและไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม. (2560). “ข้อเสนอเชิงนโยบายยุทธธรรมชุมชนเพื่อเสริมสร้างความสมานฉันท์ของชุมชนอย่างยั่งยืน”. ในวารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย. 9(2), 112.

อุทัย ปริญญาสุทธินันท์. (2556). “การจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ของชุมชนควนโส”. ในวารสารวิจัยสังคม. 36(2), 70-71.

Sotheb Soontornbhesaj. (1997). *Contemporary Sociological Theory. Basic concepts of social and cultural theory*. Chiang Mai : Kobe Vision Public Company Limited.