

ตัวแบบการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน  
พื้นที่กรุงเทพมหานคร

**The Model of the Good Governance for Public-Sector Dispute  
Mediation Center in Bangkok Area**

นิรันดร์ ภิรมย์ลาภา<sup>1</sup>, วรรณวิภา ไตลังคะ<sup>2</sup>,  
มนสิชา โพธิสุข<sup>3</sup>, บุญส่ง ศรีอนุตร<sup>4</sup> และ ชูชีพ เบียดนอก<sup>5</sup>

<sup>1-3</sup>มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>4</sup>สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา และ <sup>5</sup>นักวิชาการอิสระ

<sup>1</sup>Nirun Piromlapa, <sup>2</sup>Wanwipha Tailangka,  
<sup>3</sup>Monsicha Phothisuk, <sup>4</sup>Boonsong Srianut and Choocheep Biadnok<sup>5</sup>

<sup>1-3</sup>North Bangkok University, Thailand

<sup>4</sup>Chitralada Technology Institute and <sup>5</sup>Independent Scholar  
Corresponding Author, E-mail: wanwipha@northbkk.ac.th

\*\*\*\*\*

## บทคัดย่อ

ความขัดแย้งเป็นกระบวนการทางสังคมอย่างหนึ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ และมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก ผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการสร้างความสมานฉันท์สู่สังคม การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะการบริหารจัดการที่ดี และพัฒนาตัวแบบการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สำเร็จการฝึกอบรมหลักสูตรไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จากสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยเป็นผู้ผ่านการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ไม่น้อยกว่า 6 เดือน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 260 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะการบริหารจัดการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยตัวแปรแฝงที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการที่ดีมากที่สุดคือ ประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม รองลงมาคือ ภาวะผู้นำและความร่วมมือ การเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก และสมรรถนะองค์การ เมื่อพิจารณาความสอดคล้องของตัวแบบการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าความกลมกลืนผ่านเกณฑ์ แสดงว่าโมเดลมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างคือ  $\text{Chi-square} = 760.1111$ ,  $\text{chi-square/df} =$

\* วันที่รับบทความ : 2 กุมภาพันธ์ 2567; วันที่แก้ไขบทความ 5 กุมภาพันธ์ 2567; วันที่ตอบรับบทความ : 6 กุมภาพันธ์ 2567

Received: February 2, 2024; Revised: February 5, 2024; Accepted: February 6, 2024

2.781,  $df = 198$ ,  $p = 0.000$  CFI=0.826, IFI=0.923, RMR=0.035 และ RMSEA=0.080 แสดงให้เห็นว่า สมรรถนะองค์การ ประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม การเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก และภาวะผู้นำและความร่วมมือ ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**คำสำคัญ:** ตัวแบบการบริหารจัดการ; การบริหารจัดการที่ดี; การระงับข้อพิพาท

## Abstracts

Conflict which was one of social process may occur and increased the number of changes in society. Therefore, it is necessary to rely on alternative dispute resolution processes through public-sector dispute mediation center which was one of guidelines to create social harmony. The objectives of this research were to study the characteristics of good management and develop a model for good management of public-sector dispute mediation center in Bangkok area. Data were collected from the graduate trainees of public-sector dispute mediation training course in the educational institution in Bangkok area. Those graduate trainees who had been registered as a dispute mediator and had perform duties in public-sector dispute mediation center in Bangkok area no less than 6 months in the total of 260 people. Data were analyzed by using Structural Equation Model: SEM.

The results revealed that the good governance characteristics in overall were at a high level. Latent variable factor affecting good management at highest average was the efficiency of planning and control, followed by the leadership and cooperation. Politics and external environment management while organizational performance. When considering the consistency of the model for good governance of public-sector dispute mediation center in Bangkok area, checking consistency and harmony with the empirical data had passed the criteria. It also found that this model had construct validity: Chi-square =760.1111, chi-square/ $df = 2.781$ ,  $df = 198$ ,  $p = 0.000$  CFI=0.826, IFI=0.923, RMR=0.035 and RMSEA=0.080. All of these showed that organization competencies, efficiency of planning and control, politics and external environment management and leadership and cooperation affecting a direct positive towards the good management of public-sector dispute mediation center in Bangkok area.

**Keywords:** The Model of Management; Good Governance; Dispute Resolution

## บทนำ

การระงับข้อพิพาททางเลือกเป็นเครื่องมือที่คำนวณหาค่ามิได้ สำหรับการทำให้ยุติข้อพิพาทด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ด้วยความคุ้มค่ามากที่สุด เป็นการใช้อย่างเลือกอื่นในการระงับข้อพิพาทนอกศาล ซึ่งใช้ได้ทั้งคดีแพ่ง คดีแรงงาน และคดีอาญาที่เป็นความผิดเล็ก ๆ สามารถใช้วิธีการจัดการใช้การไกล่เกลี่ย การประนีประนอมยอมความ การอนุญาโตตุลาการ ในบางกรณีอาจมีบุคคลที่สาม ซึ่งเป็นคนกลางมาช่วยดำเนินการ ทั้งนี้ต้องผ่านการยินยอมของคู่กรณี (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2551) ซึ่งการไกล่เกลี่ยประนอม

ข้อพิพาทเป็นที่รู้จักในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นจากการมี พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เป็นกฎหมายฉบับแรกของประเทศไทย ที่บัญญัติเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการเฉพาะ มีเป้าหมายเพื่อลดปริมาณคดีที่จะขึ้นสู่ศาล ลดปัญหาความขัดแย้ง สร้างความสมานฉันท์ในสังคม ลดงบประมาณแผ่นดิน และเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข โดยมีหน่วยงานของรัฐเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อน เผยแพร่ ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 แก่ประชาชนอย่างแพร่หลาย ยิ่งไปกว่านั้นรัฐในฐานะพี่เลี้ยงควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนอย่างจริงจัง เพื่อให้ภาคประชาชนสามารถขับเคลื่อนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนด้วยตนเองได้ในที่สุด (วิมาน กฤตพลวิมาน, 2563) ทั้งนี้กระทรวงยุติธรรม โดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนแล้วมากกว่า 50 เขต ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร และทุกจังหวัดทั่วประเทศกว่า 406 แห่งเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ใช้ในการยุติปัญหาข้อพิพาท หรือระงับข้อพิพาท พร้อมทั้งส่งเสริมผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนขึ้น รวมทั้งการขึ้นทะเบียนผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย โดยจะเห็นได้ว่าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ทำหน้าที่ทั้งช่วยเหลือและเยียวยา เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ง่ายขึ้น มีความสะดวก รวดเร็ว และช่วยลดคดีต่าง ๆ รวมทั้งช่วยลดความขัดแย้งในชุมชน ตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรม ที่กล่าวว่า “ยุติธรรมเชิงรุก สร้างสุขให้ประชาชน (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, 2565)

จากข้อมูลนี้เป็นที่น่าสนใจว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ได้จัดตั้งขึ้นแล้วเป็นจำนวนมากนั้น มีการบริหารจัดการที่ดีหรือไม่ พบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน หรือต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐในประเด็นใดบ้าง ซึ่งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความสนใจน่าศึกษาเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นศูนย์นำร่องในการบริหาร และเปิดดำเนินการก่อนศูนย์ในจังหวัดอื่นๆ ดังนั้นจึงมีความสนใจว่าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีคุณลักษณะการบริหารจัดการที่ดีอย่างไร และตัวแบบการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานครควรมีลักษณะอย่างไร เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาคุณลักษณะการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. พัฒนาตัวแบบการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร

## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งค้นหา ตัวแบบการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตครอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม โดยการวิเคราะห์เอกสาร ทั้งนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงข้อพิพาท ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาตัวแบบการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน โดยมีเนื้อหากรอบแนวคิดในการวิจัยที่ได้มาจากการศึกษาวรรณกรรมต่างๆ และ ทฤษฎีตัวแบบเชิงบูรณาการ ตามแนวคิดของ วรเดช จันทรรักษ์ (2559) ที่มีข้อมูลว่าตัวแปร สมรรถนะองค์กร ประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม การเมืองและการบริหาร สภาพแวดล้อมภายนอก และ ภาวะผู้นำและความร่วมมือ มีผลต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์กร

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จากสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผ่านการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ใกล้เคียงฯ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน และมีสังกัดเป็นผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม AMOS โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างตามที่ Hair et.al (1995 อ้างใน อธิระวัฒน์ สุชีสาร, 2554) ที่ระบุว่าขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 200 – 300 ตัวอย่าง และ Comrey & Lee (1992); ธาณินทร์ ศิลป์จารุ (2555) ที่ได้ระบุว่าขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยควรมีขนาดตัวอย่าง 10 - 20 เท่าของจำนวนตัวแปรสังเกต ซึ่งในงานวิจัยนี้มีตัวแปรสังเกต จำนวน 26 ตัวแปร ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมและเพียงพอจึงไม่ควรน้อยกว่า 260 ตัวอย่าง จากนั้นทำการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลาก (Lottery Method)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM)

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมเป็นตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้ดังนี้

1. ตัวแปรแฝงภายนอกที่เป็นตัวแปรอิสระ (Exogenous Latent Variable) มีจำนวน 4 กลุ่ม ประกอบด้วย

1.1 สมรรถนะองค์การ วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปรคือ 1) โครงสร้างองค์กร 2) งบประมาณ 3) บุคลากร 4) วัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ และ 5) เทคโนโลยี

1.2 ประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ 1) ความชัดเจนและความเป็นไปได้ 2) การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน 3) การกำหนดมาตรฐานในการทำงาน 4) ระบบการติดตาม ควบคุม และประเมินผล และ 5) มาตรการในการให้คุณให้โทษ

1.3 การเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ 1) การสนับสนุนหรือต่อต้าน 2) การพึ่งพาระหว่างหน่วยงาน 3) ความสามารถในการเจรจาต่อรอง 4) เงื่อนไขทางกฎหมาย และ 5) การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง

1.4 ภาวะผู้นำและความร่วมมือ วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ 1) การวางแผนและการแก้ไขปัญหา 2) การให้ความสำคัญ 3) ความมุ่งมั่น 4) ความเป็นธรรม และ 5) การแสวงหาความร่วมมือ

2. ตัวแปรแฝงภายในที่เป็นตัวแปรตาม (Endogenous Latent Variable) ได้แก่ การบริหารจัดการที่ดี วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า

## ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบผลการวิจัยดังนี้

1. คุณลักษณะการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบข้อมูลดังนี้

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของตัวแปร

| ตัวแปรแฝง                | ตัวแปรสังเกต           | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------|------------------------|-----------|------|-----------|
| การบริหารจัดการที่ดี (E) | หลักนิติธรรม (EA)      | 4.396     | .752 | มากที่สุด |
|                          | หลักคุณธรรม (EI)       | 4.172     | .780 | มาก       |
|                          | หลักความโปร่งใส (EE)   | 4.409     | .723 | มากที่สุด |
|                          | หลักการมีส่วนร่วม (EC) | 3.004     | .885 | ปานกลาง   |
|                          | หลักความรับผิดชอบ (ES) | 3.555     | .853 | มาก       |
|                          | หลักความคุ้มค่า (EO)   | 3.980     | .802 | มาก       |

|                                        |                                        |       |      |           |
|----------------------------------------|----------------------------------------|-------|------|-----------|
|                                        | โดยรวม (ETOTAL)                        | 3.919 | .814 | มาก       |
| สมรรถนะองค์กร (G)                      | โครงสร้างองค์กร (GS)                   | 3.819 | .766 | มาก       |
|                                        | งบประมาณ (GM)                          | 3.112 | .872 | ปานกลาง   |
|                                        | บุคลากร (GH)                           | 3.596 | .850 | มาก       |
|                                        | วัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ (GL)        | 2.880 | .900 | ปานกลาง   |
|                                        | เทคโนโลยี (GT)                         | 2.814 | .931 | ปานกลาง   |
|                                        | โดยรวม (GTOTAL)                        | 3.245 | .863 | ปานกลาง   |
| ประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม (F) | ความชัดเจนและความเป็นไปได้ (FC)        | 4.654 | .788 | มากที่สุด |
|                                        | การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน (FM)    | 4.116 | .758 | มาก       |
|                                        | การกำหนดมาตรฐานในการทำงาน (FS)         | 4.100 | .773 | มาก       |
|                                        | ระบบการติดตาม ควบคุม และประเมินผล (FE) | 4.702 | .649 | มากที่สุด |
|                                        | มาตรการในการให้ทุนให้โทษ (FP)          | 4.553 | .748 | มากที่สุด |
|                                        | โดยรวม (FTOTAL)                        | 4.425 | .783 | มากที่สุด |

| ตัวแปรแฝง                                 | ตัวแปรสังเกต                                     | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| การเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก (I) | การสนับสนุนหรือต่อต้าน (IS)                      | 2.870     | .913 | ปานกลาง   |
|                                           | การพึ่งพาระหว่างหน่วยงาน (II)                    | 2.917     | .905 | ปานกลาง   |
|                                           | ความสามารถในการเจรจาต่อรอง (IN)                  | 4.631     | .691 | มากที่สุด |
|                                           | เงื่อนไขทางกฎหมาย (IL)                           | 4.803     | .653 | มากที่สุด |
|                                           | การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง (IE) | 3.662     | .842 | มาก       |
|                                           | โดยรวม (ITOTAL)                                  | 3.776     | .861 | มาก       |

|                  |                           |       |      |           |
|------------------|---------------------------|-------|------|-----------|
| ภาวะผู้นำและความ | การวางแผนและการแก้ไขปัญหา | 4.002 | .748 | มาก       |
| ร่วมมือ (H)      | การให้ความสำคัญ           | 4.518 | .703 | มากที่สุด |
|                  | ความมุ่งมั่น              | 4.169 | .737 | มากที่สุด |
|                  | ความเป็นธรรม              | 4.532 | .713 | มากที่สุด |
|                  | การแสวงหาความร่วมมือ      | 4.160 | .732 | มาก       |
|                  | โดยรวม (HTOTAL)           | 4.276 | .741 | มากที่สุด |

จากตาราง สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การบริหารจัดการที่ดี (E) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการที่ดี มีค่าเฉลี่ยที่ 3.919 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีการบริหารจัดการที่ดี อยู่ในระดับมาก และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.723 – 0.885 แสดงว่าข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายมีความเห็นแตกต่างกันในระดับปานกลาง

2. สมรรถนะองค์กร (G) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยสมรรถนะองค์กร มีค่าเฉลี่ยที่ 3.245 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีสมรรถนะองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.766 – 0.931 แสดงว่าข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายมีความเห็นแตกต่างกันในระดับปานกลาง

3. ประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม (F) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.425 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.649– 0.788 แสดงว่าข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายมีความเห็นแตกต่างกันในระดับปานกลาง

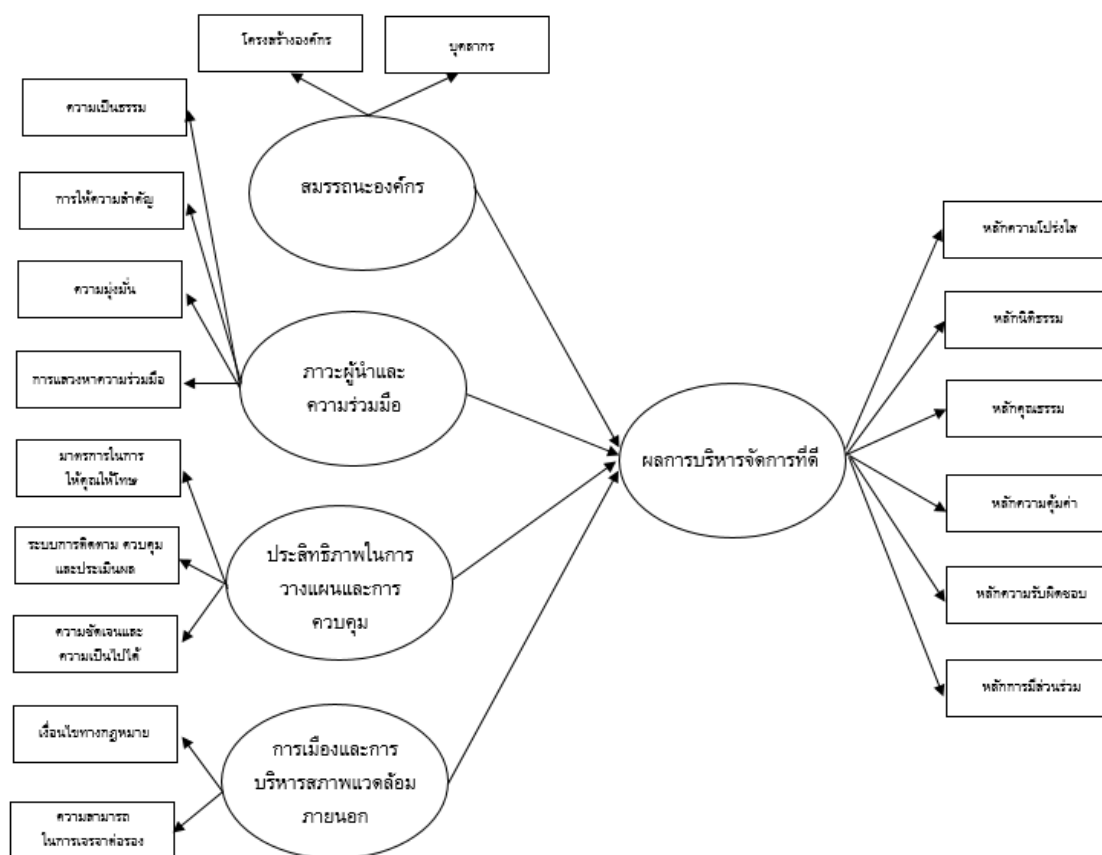
4. การเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก (I) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยการเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.776 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถบริหารจัดการภายใต้การเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก ได้ในระดับมาก และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.653 – 0.913 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างแต่ละรายมีความเห็นแตกต่างกันในระดับปานกลาง

5. ภาวะผู้นำและความร่วมมือ (H) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ภาวะผู้นำและความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.276 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่

กรุงเทพมหานคร สามารถบริหารจัดการภายใต้ภาวะผู้นำและความร่วมมือ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.703 – 0.748 แสดงว่าข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายมีความเห็นแตกต่างกันในระดับน้อย

## 2. ตัวแบบการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน

ภายหลังจากตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลครั้งแรก พบว่าโมเดลตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างของตัวแปรที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ถูกพัฒนาขึ้นไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงได้ดำเนินการปรับโมเดลการวิจัย โดยพิจารณาความเป็นไปได้เชิงทฤษฎีและใช้ดัชนีปรับโมเดล (Modification Indices: MI) ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างของตัวแปรที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร หลังปรับโมเดลได้โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด พิจารณาได้จากดัชนีวัดความสอดคล้อง พบว่า  $\text{Chi-square} = 760.1111$ ,  $\text{chi-square/df} = 2.781$ ,  $\text{df} = 198$ ,  $p = 0.000$   $\text{CFI} = 0.826$ ,  $\text{IFI} = 0.923$ ,  $\text{RMR} = 0.035$  และ  $\text{RMSEA} = 0.080$  และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงด้านสมรรถนะองค์กรทั้ง 5 ตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 0.363-0.835 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงการเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก ทั้ง 5 ตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 0.339-0.624 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ของประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุมทั้ง 5 ตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 0.604-0.841 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงด้านการบริหารจัดการที่ดีทั้ง 5 ตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 0.296-0.840 ด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือทั้ง 5 ตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 0.682-0.843 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีค่า C.R. (Critical Ratio) > 1.96 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว มีน้ำหนักองค์ประกอบไม่เท่ากับศูนย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $p\text{-value} < 0.01$ ) จึงสรุปได้ว่าตัวแปรสังเกตได้เหล่านั้นเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของตัวแปรแฝง ซึ่งแสดงได้ดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 การบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร

จากภาพประกอบ 1 แสดงให้เห็นว่า ตัวแบบการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร มีตัวแปรที่ส่งผลทางตรงในทิศทางบวกคือ ตัวแปรสมรรถนะองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กรและด้านบุคลากร ตัวแปรภาวะผู้นำและความร่วมมือ ด้านความเป็นธรรม ด้านการให้ความสำคัญ ด้านความมุ่งมั่น และด้านการแสวงหาความร่วมมือ ตัวแปรประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม ด้านมาตรการให้ทุนให้โทษ ด้านระบบติดตาม ควบคุม และประเมินผล ตัวแปรการเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านเงื่อนไขทางกฎหมาย และด้านความสามารถในการเจรจาต่อรอง ส่งผลต่อการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พื้นที่กรุงเทพมหานครทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีที่ได้ศึกษาไว้

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ตัวแบบการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร มีตัวแปรที่ส่งผลโดยตรงในทิศทางบวกคือ สมรรถนะองค์กร ประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม การเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก และภาวะผู้นำและความร่วมมือ นั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประยุทธ์ ปิติวรยุทธ (2566) ที่ได้ศึกษา การนำนโยบายเมืองสมุนไพรไปปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ และพบว่า แนวทางพัฒนาการนำนโยบายไปปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย 1) สมรรถนะองค์กรด้านโครงสร้างองค์การต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการโครงการ เพิ่มบุคลากรให้เพียงพอและเหมาะสม และงบประมาณต้องมีความเพียงพอเหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับ 2) ประสิทธิภาพในการวางแผนและควบคุม ต้องมีการจัดทำแผนกรม แผนจังหวัด และแผนในพื้นที่ให้ครบวงจร ต้นทาง กลางทาง และปลายทาง 3) ภาวะผู้นำและความร่วมมือ ผู้บริหารใช้ภาวะผู้นำและความร่วมมือในการจัดตั้งคณะกรรมการโครงการ เพื่อให้การทำงานให้มีประสิทธิผลได้มาก คณะกรรมการโครงการ และ 4) การเมืองและการบริหารสิ่งแวดล้อมภายนอกคือ การเมืองภาครัฐต้องดำเนินการขับเคลื่อนนโยบาย และท้องถิ่นต้องเข้ามามีส่วนร่วม ทั้งต้นทาง กลางทางและปลายทาง ดังนั้นแสดงให้เห็นว่า ตัวแบบการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มาจากตัวแปรทั้ง 4 กลุ่มนี้ สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่ กรุงเทพมหานคร มีการบริหารจัดการที่ดีโดยรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามด้านที่สามารถดำเนินการได้น้อยน้อยที่สุดคือหลักการมีส่วนร่วม และเป็นความเห็นที่มีความแตกต่างกันปานกลางนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมาน กฤตพลวิมาน และคณะ (2563) ที่ได้ทำการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญภายใต้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 และพบว่า การไกล่เกลี่ยเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ต้องมีบุคคลที่สาม คือ ผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อช่วยเหลือดำเนินการ และเสนอแนะแนวทางให้กับคู่กรณี แม้จะมีศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนแต่ก็อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานของรัฐ จึงทำให้เป็นที่น่าติดตามว่าในทางปฏิบัตินั้นศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจะดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ หรือประเด็นเกี่ยวกับการกำหนดคุณสมบัติและลักษณะ ต้องห้ามของผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งกฎหมายลำดับรองที่ออกโดยหน่วยงานต่างๆ ของรัฐมีความแตกต่างกันในรายละเอียด รวมถึงประเด็นเกี่ยวกับการขยายอายุความ ซึ่งเป็นที่น่าสนใจว่าจะส่งผลต่างจากการที่อายุความสะดุดหยุดลงอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ ทั้งนี้ไม่ว่าการบังคับใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จะเป็นอย่างไรในทางปฏิบัติ รัฐจำเป็นต้องให้ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยกับประชาชน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างจริงจัง ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า การจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียง

ข้อพิพาทภาคประชาชน การดำเนินงานของผู้ไกล่เกลี่ย ระเบียบขั้นตอน กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ยังมีความใหม่สำหรับทุกฝ่าย ดังนั้นการระบบการมีส่วนร่วมเพื่อให้การพัฒนาจึงเป็นแนวทางที่ควรให้ความสำคัญ

3. จากผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถบริหารจัดการภายใต้ภาวะผู้นำและความร่วมมือ ได้ในระดับมากที่สุด และมากที่สุด ในด้านความเป็นธรรม โดยเป็นความคิดเห็นที่มีความแตกต่างกันน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ วิบูล หนูยิ้มชัย และคณะ (2562) ที่ได้ทำการศึกษารูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยแนวทางพุทธสันติวิธี: กรณีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สภานายความ กรุงเทพมหานคร และพบว่า รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสภานายความ มีความสอดคล้องกับหลักการ วิธีการ และกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสากล ในด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพุทธศาสนาเถรวาท เป็นแนวปฏิบัติตามหลักพุทธสันติวิธีโดยยึดหลักอริยสัจ 4 ส่วนรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสภานายความโดยแนวทางพุทธสันติวิธี ประกอบด้วย รูปแบบด้านคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีคุณสมบัติภายในคือ เป็นผู้มั่งมีสติ มีขันติ ไร้อคติ และมีเมตตา คุณสมบัติภายนอกคือ มีกัลยาณมิตรธรรม มีศีลธรรม และมีคารวธรรม ด้านวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคือมีบทบาทด้านเมตตาตามหลักสาราณียธรรมและใช้เทคนิคที่เป็นทางสายกลางหรือมัชฌิมาปฏิปทา และด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 5 ขั้นตอน คือ 1) ตั้งต้นวิเคราะห์ทุกข์ 2) เปิดमुखด้วยปิยวาจา 3) ใช้เมตตาค้นหาประเด็น 4) ร่วมคิดเห็นอย่างไร้อคติและ 5) มุ่งมีดีอภัยทานนั้น กล่าวได้ว่า ธรรมหรือหลักธรรม เป็นคุณสมบัติพื้นฐานเบื้องต้นที่ผู้นำในองค์กรด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำเป็นต้องยึดถือไว้เป็นหลักปฏิบัติสูงที่สุดในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อผดุงไว้ซึ่งความชัดเจนของแนวคิด การดำรงตน และการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไป

4. จากผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม ได้ในระดับมากที่สุด โดยมีประเด็นที่ให้ความสำคัญสูงสุดคือ ระบบการติดตาม ควบคุม และประเมินผล และเป็นความคิดเห็นที่มีความแตกต่างกันปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิศักดิ์ ดือระ และคณะ (2564) ที่ได้ทำการศึกษาการระงับข้อพิพาททางอาญาโดยชุมชนมุสลิมในสามจังหวัดชายแดนใต้ และพบว่า การระงับข้อพิพาททางอาญาโดยชุมชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มักดำเนินการในรูปแบบการไกล่เกลี่ย โดยผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการระงับข้อพิพาททางอาญานี้มักจะเป็นผู้นำชุมชนหรือผู้นำศาสนา การดำเนินการก็มีทั้งในรูปแบบส่วนตัว และเป็นรูปแบบกลุ่ม มีการนำหลักการอิสลามมาปรับใช้ในไกล่เกลี่ย รูปแบบการไกล่เกลี่ยที่ใช้ในพื้นที่ ประกอบด้วย การไกล่เกลี่ยโดยใช้หลักการมีส่วนร่วม การไกล่เกลี่ยโดยใช้หลักหุมาฟากัต การไกล่เกลี่ยโดยใช้หลักบาร์มี และการไกล่เกลี่ยโดยใช้หลักความเป็นพี่น้องกันในอิสลาม ปัจจัยความสำเร็จของการระงับข้อพิพาททางอาญาโดยชุมชนส่วนใหญ่ อาจกล่าวได้ว่าขึ้นกับความสามารถของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ในการประเมิน ติดตาม ข้อพิพาทอย่างมากต่อเนื่อง ตลอดจนการสนับสนุนงบประมาณในการบริหารจัดการไกล่เกลี่ย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ

ดำเนินการในระบบงานยุติธรรมทางเลือกของชุมชนได้มีการดำเนินการที่ดียิ่งขึ้น ดังนั้นกล่าวได้ว่านอกจากการประเมินผลและติดตามข้อพิพาทอย่างต่อเนื่อง จะเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

5. จากผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถบริหารจัดการภายใต้การเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก ได้ในระดับมาก แต่ก็เห็นที่แตกต่างกันมากเช่นกัน ขณะที่การสนับสนุนหรือต่อต้าน เป็นประเด็นที่มีค่านี้อยู่ต่ำที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรกริณณ์ ทอดสูงเนิน และคณะ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนกรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร และพบว่า ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความรู้เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ มีความเป็นกลาง และไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในกรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นบุคคลที่คู่กรณีที่มีข้อพิพาทให้ความเคารพนับถือหรือเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่เป็นตัวแทนของหน่วยงานภาครัฐ เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นๆ จะยุติลงได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนแห่งยังประกอบด้วย บทบาทของอาสาสมัครที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งมีความรู้และความชำนาญ ในเรื่องที่ทำดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ศูนย์ยุติธรรมชุมชนมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และคำแนะนำแก่คนในท้องถิ่น นอกจากนั้น ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขามยังมีสถานที่ตั้งในระยะทางที่เหมาะสม การเดินทางสะดวก ง่าย เพราะเป็นศูนย์กลางของประชาชน และมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ จากข้อมูลนี้อาจกล่าวได้ว่า การสนับสนุนหรือการต่อต้านจากสภาพแวดล้อมภายนอก นโยบายทางการเมือง ชุมชนแวดล้อม มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนทั้งสิ้น

6. จากผลการวิจัยที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีสมรรถนะองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง แต่เห็นที่แตกต่างกันมาก ขณะที่สมรรถนะองค์กรด้านเทคโนโลยีมีค่านี้อยู่ต่ำที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์ (2565) ที่ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบและศักยภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงาน ซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และพบว่า ศักยภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลวิจัย พบว่า 1) ผู้ไกล่เกลี่ยยังมีข้อจำกัดอยู่ ผู้ไกล่เกลี่ยยังไม่มีความรู้ทางกฎหมายมากพอ 2) หลังจากขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยแล้วไม่ปรากฏว่ามีการอบรมความรู้เพิ่มเติม ขาดการพัฒนาที่ต่อเนื่อง 3) ผู้ไกล่เกลี่ยส่วนมากไม่มีความรู้ทางเทคโนโลยีมากพอ ทำให้เป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารและศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าในโลกแห่งการพลิกโฉม มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกภาคส่วนต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเพิ่มศักยภาพองค์กร โดยเฉพาะภารกิจของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่จะต้องมีการประสานกับหน่วยงาน องค์กร หลายภาคส่วน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารจัดการ

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า หลักความโปร่งใส คือการบริหารจัดการสำคัญที่สุดในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้นแนวทางหนึ่งที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จะจัดทำระบบสารสนเทศโปรแกรมสำเร็จรูป ที่สามารถรองรับข้อมูลตั้งแต่กระบวนการรับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กระทั่งสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นการเฉพาะเพื่อให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่ละแห่ง สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า หลักการมีส่วนร่วม คือการบริหารจัดการที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถดำเนินการได้เป็นลำดับสุดท้ายนั้น ขณะที่หลายฝ่ายได้พิสูจน์แล้วว่ากระบวนการยุติธรรมทางเลือกผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายทั้งภาครัฐและภาคประชาชน ลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล ลดปัญหาความขัดแย้งและสร้างความสมานฉันท์ขึ้นในสังคมได้จริง ดังนั้น การสร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือให้มีจำนวนมากที่สุด ประชาสัมพันธ์ให้ทุกภาคส่วนเข้าถึงข้อมูลเห็นความสำคัญ และเข้าร่วมในแนวทางเดียวกัน เช่น ชุมชนโดยรอบศูนย์ วัด โรงเรียน สถานที่ราชการ หน่วยงานเอกชน รวมถึงองค์กรภาคประชาสังคมต่าง ๆ ให้มีการรับรู้ เกิดความตระหนัก และเห็นพ้องต้องกันจะนำมาซึ่งการบริหารจัดการที่ดีมากยิ่งขึ้นได้อีกทิศทางหนึ่ง

## เอกสารอ้างอิง

- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. (2564). รายงานประจำปี 2564 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2566. แหล่งที่มา: <https://ww2-api.rlpd.go.th/File/Documentcontent>
- จุฑารัตน์ เอื้ออานวย. (2551). ระบบยุติธรรมและยุติธรรมทางเลือก: แนวการวิเคราะห์เชิงสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จักรกริญา ทอดสูงเนิน และคณะ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนกรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 40 (1), 98-113.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนสามัญปิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ประยุทธ์ ปิติวรยุทธ. (2566). การนำนโยบายเมืองสมุนไพรไปปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย. 13 (1), 481-496.

- ธีระวัฒน์ สุชีสาร. (2554). *การศึกษาความเที่ยงตรงของการประมาณค่าในการวิเคราะห์ โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับภายใต้เงื่อนไขวิธีการประมาณค่า และขนาด ตัวอย่างที่แตกต่างกัน*. ปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิมาน กฤตพลวิมาน และคณะ. (2563). วิเคราะห์ประเด็นสำคัญภายใต้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562. *วารสารกฎหมายและนโยบายสาธารณสุข*. 6 (2), 453-465.
- วิบูล หนูยิ้มซ้าย และคณะ. (2562). รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยแนวทางพุทธสันติวิธี: กรณีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สภานายความ กรุงเทพมหานคร. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*. 7 (2), 302-314.
- วรเดช จันทรศร. (2559). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิกส์.
- ศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์. (2565). แนวทางการพัฒนาระบบและศักยภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562. *Journal of Politics and Governance*. 12 (3), 17-34.
- สุทธิศักดิ์ ดือระ และคณะ. (2564). การระงับข้อพิพาททางอาญาโดยชุมชนมุสลิมในสามจังหวัดชายแดนใต้. *วารสาร AL-NUR บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยฟาฏอนี*. 16 (30), 17-28.
- สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. สำนักงาน ก.พ.ร. (2566). หลักการบริหารจัดการที่ดี. ออนไลน์.สืบค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2566. แหล่งที่มา: <https://www.igpthai.org/>
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis*. (2<sup>nd</sup> ed.). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.