

การศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค
ประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์*
STUDY GUIDELINES FOR DEVELOPMENT APPROACHES THE CIVIL
DISPUTE MEDIATION PROCESS FOR ADMINISTRATORS IN SURIN
PROVINCE

อรรถพร บุญทรี¹, ชัย สมรภูมิ² และ สิริพัฒน์ ลาภจิตร³

Oattaporn Bunthru¹, Chai Samoraphum² and Siriphat Lapchit³

¹⁻³คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

¹⁻³Faculty of Humanities and Social Sciences, Surin Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author's Email: atpoon2542@gmail.com

Received 18 May 2025; Revised 31 July 2025; Accepted 12 August 2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของ นักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์การให้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ เป็นการวิจัยแบบผสม เก็บข้อมูลเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ

Citation



* อรรถพร บุญทรี, ชัย สมรภูมิ และ สิริพัฒน์ ลาภจิตร. (2568). การศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 5(2), 79-99.

Oattaporn Bunthru, Chai Samoraphum and Siriphat Lapchit. (2025). Study Guidelines for development approaches the civil dispute mediation process for administrators in Surin Province. Journal of Political Science Mahamakut Buddhist University, 5(2), 79-99.

DOI: <https://doi.org/10.>

Website: <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jpsmbu/index>



ค่าทศเอฟ และค่าความแปรปรวนทางเดียว และข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสังเคราะห์ข้อมูล และบรรยายความเรียง

ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

3. แนวทางการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีช่องทางในการแก้ไขปัญหาที่สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ควรแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยควรมีเกณฑ์ที่ชัดเจนและโปร่งใส มีความเป็นกลาง ความสามารถในการเจรจาต่อรอง

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา, กระบวนการไกล่เกลี่ย, ข้อพิพาทภาคประชาชน, นักปกครอง

Abstract

This research aims to 1) study the level of opinions on the mediation process of civil servants in Surin Province; 2) compare opinions on the mediation process of civil servants in Surin Province classified by gender, age, and experience in providing mediation services; and 3) propose guidelines for developing the mediation process of civil servants in Surin Province. This research was a mixed-method study, collecting quantitative data from a sample of 340 people and qualitative data from 6 key informants. Quantitative data were analyzed using percentages, means, standard deviations, F-tests, and one-way ANOVAs, while qualitative data was synthesized and describe the essay.

The results of the study found that:

1. Information on the civil dispute mediation process of administrators in Surin Province, overall and in each aspect, was found to be at a high level.

2. A comparison of opinions on the civil dispute mediation process of administrators in Surin Province, overall and in each aspect, was found to be not statistically significantly different at the .05 level in all aspects.

3. The development guidelines for the civil dispute mediation process for administrators in Surin Province found that the public should be given more convenient and faster channels to solve problems. The appointment of mediators should have clear and transparent criteria, be neutral, and have negotiation skills.

Keywords : Development guidelines, Mediation Process, Civil society disputes, Administrators

บทนำ

กระบวนการยุติธรรมเป็นเสาหลักสำคัญของสังคม ช่วงสิบปีที่ผ่านมาประสบปัญหาสำคัญเนื่องจากการเพิ่มของจำนวนประชากรโลก และการพัฒนาเทคโนโลยี รวมถึงปัญหาการแย่งชิงทรัพยากรทำให้ผู้คนมีโอกาสที่จะกระทบกระทั่งจนนำไปสู่การฟ้องร้องและไกล่เกลี่ยกันมากขึ้น (ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน, 2562) ปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประชาชนปัจจุบันยังขาดการรับรู้ ผู้ประณอมหรือผู้ไกล่เกลี่ยขาดความเชี่ยวชาญ และยังไม่มีการแยกประเภทหรือมีการฝึกอบรมผู้ประณอมหรือผู้ไกล่เกลี่ยให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทประสบความสำเร็จ ปัญหาการรับรู้ของประชาชนในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือกยังไม่มีมีการพัฒนาระบบ ขาดการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยให้แก่ประชาชน ภาครัฐจึงสนับสนุนนโยบายกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จนนำไปสู่การติดต่อประสานงานเข้าเจรจาไกล่เกลี่ยที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยในเขตพื้นที่ชุมชนนั้น ๆ (กนกศักดิ์ แถวมิม, 2567)

การลดความขัดแย้งในเขตพื้นที่ชุมชนดังกล่าว นักปกครองท้องถิ่น กำหนด ผู้ใหญ่บ้าน จำเป็นต้องได้รับความรู้และกระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง และเหมาะสมกับตำแหน่งกำหนด ผู้ใหญ่บ้านที่ต้องทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยประณอม ข้อพิพาทให้กับประชาชนในการปกครอง เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในหมู่บ้าน ดังนั้นการให้กำหนด ผู้ใหญ่บ้าน มีความรู้เกี่ยวกับ



การใกล้ชิดประนอมข้อพิพาท จึงควรให้มีพื้นฐานด้านความรู้ให้เทียบเท่ากันแล้วจึงให้ดำเนินการตามบทบาทที่ให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ประนอมข้อพิพาทประชาชน การที่จะพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ย ประนอมข้อพิพาทของ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จึงต้องพัฒนาการมีส่วนร่วมทั้งทางความคิด และทางการแสดงออกให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน การสร้างบรรยากาศในองค์กรและการให้ความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย ประนอมข้อพิพาทต้องทำควบคู่กันสิ่งจำเป็นในการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ย เพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ย ประนอมข้อพิพาทของ กำนันผู้ใหญ่บ้าน ควรต้องดำเนินการควบคู่กันไปเพื่อให้เกิดความถูกต้องและคล่องตัวในการให้บริการ (นิธิโรจน์ วงศ์วัฒนถาวร, 2561)

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ และแนวทางการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ เป็นข้อมูลสารสนเทศ สามารถนำไปเป็นแนวทางการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดยุทธศาสตร์นโยบายหรือวางแผน พัฒนาการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครอง เช่น การนำผลการวิจัยที่ได้มากำหนดยุทธศาสตร์นโยบายหรือวางแผน สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลือประชาชนในการไกล่เกลี่ยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์การให้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

1. บทบาทพนักงานฝ่ายปกครองในการไกล่เกลี่ยประณอมข้อพิพาทให้กับประชาชน

1) ระดับอำเภอ (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 63/2 และมาตรา 62/3) (1) ข้อพิพาททางแพ่ง ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินมรดกและข้อพิพาททางแพ่งอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 2 ล้านบาท โดยคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอนั้น โดยการไกล่เกลี่ยในรูปแบบคณะผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งคู่พิพาทเลือกผู้ไกล่เกลี่ยไกล่เกลี่ยของตนจากบัญชีรายชื่อที่อำเภอได้จัดทำไว้ โดยมีประธานคณะกรรมการไกล่เกลี่ย ได้แก่ นายอำเภอ พนักงานอัยการ หรือปลัดอำเภอที่ได้รับมอบหมาย (2) ข้อพิพาททางอาญาข้อพิพาทที่มีโทษทางอาญาที่เป็นความผิดอันยอมความได้และไม่ใช่ความผิดเกี่ยวกับเพศ โดยมีนายอำเภอหรือปลัดอำเภอเป็นผู้ไกล่เกลี่ย 2) ระดับหมู่บ้าน (ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530) ข้อพิพาทเกี่ยวกับความแพ่งหรือความอาญาที่เป็นความผิดอันยอมความได้ โดยข้อพิพาทนั้นเกิดขึ้นในหมู่บ้าน หรือคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในหมู่บ้านนั้น โดยมีคณะกรรมการหมู่บ้านเป็นผู้ไกล่เกลี่ย (สำนักงานสอบสวนและนิติการ, 2567)

2. วิธีการจัดการความขัดแย้งในหมู่บ้านของกำนัน คัมภีร์ ทองพูน และคณะ (2562) กล่าวว่า การจัดการความขัดแย้งของผู้นำชุมชน มีวิธีในการจัดการความขัดแย้งในชุมชน คือ 1) ตั้งสำนักปฏิบัติงานกฎหมายเพื่อให้ความรู้และให้คำปรึกษาแก่ประชาชนในพื้นที่ เมื่อเกิดปัญหาระหว่างชาวบ้านในชุมชน 2) ประชุมความร่วมมือระหว่างผู้นำชุมชนเพื่อทำความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบ กติกาต่าง ๆ ของชุมชน 3) การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 4) ประสานความร่วมมือ 5) รักษาความสงบเรียบร้อย 6) ดูแลสาธารณประโยชน์ และ 7) การใช้อำนาจทางการปกครอง พ.ร.บ.ลักษณะปกครองท้องที่ 2475 แก้ไขฉบับที่ 11 พ.ศ. 2551 8) สร้างความเข้าใจให้ประชาชนในชุมชนรู้จักการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข 9) ส่งเสริมกิจกรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน เพื่อให้มีการสืบทอดภูมิปัญญาชาวบ้าน สร้าง



การมีส่วนร่วมกันของชุมชน เพื่อสร้างความยั่งยืน และ สุกัญญา รุ่งทองใบสุรีย์ (2556) ได้นำมาใช้ในการศึกษารวบรวมเป็นแนวทางการจัดการปัญหาความขัดแย้งในชุมชนจังหวัดปทุมธานี ซึ่งผู้ให้ข้อมูลเคยประสบหรือเข้าไปเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบในแนวทางสันติวิธี ซึ่งจำแนกลักษณะแนวทางออกได้ 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ รูปแบบการเจรจากับรูปแบบการฟ้องร้อง ใน 7 วิธีการ คือ 1) เปรียบเทียบคู่กรณีด้วยตนเอง 2) หาเพื่อน ญาติ คนรู้จักมาช่วยเจรจา 3) หากคนกลางมาช่วยเจรจาไกล่เกลี่ย 4) แจ้งผู้นำชุมชน 5) แจ้งตำรวจ 6) ฟ้องศาล และ 7) ใช้วิธีการอื่นๆ ตามสถานการณ์ โดยจัดการความขัดแย้งนอกเหนือจากแนวทางข้างต้น เช่น ประชุมตกลงกันในชุมชนแจ้งผู้เกี่ยวข้องที่มีหน้าที่รับผิดชอบมาจัดการ (เช่น ไฟฟ้า ประปา) ให้ภัย อดทน ปล่อยวาง ไม่สนใจ อยู่กับปัญหาให้ได้โดยไม่เป็นปัญหา

3. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยดำเนินการตาม 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การรับคำร้องขอ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคำนิยาม คู่กรณี ผู้ที่มีข้อพิพาทระหว่างกันไม่ว่าทั้งทาง แ่งหรือทางอาญาซึ่งประสงค์จะเจรจากลลงกันระงับ ข้อพิพาททางแ่งหรือทางอาญาโดยสันติวิธีปราศจาก การวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทและให้ข้อตกลงระหว่างคู่ กรณีมีผลผูกพันโดยชอบด้วยกฎหมาย

ขั้นตอนที่ 2 การสมัครใจยินยอมและแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย ประชุมกำหนดจำนวน และเลือกผู้ไกล่เกลี่ย สอบถาม ความยินยอมของ ผู้ไกล่เกลี่ย การพิจารณามีคำสั่ง แจ้งผลและกำหนด วันจัดกระบวนการ ไกล่เกลี่ย

ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท การประชุมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (นัดแรก) การค้นหาประเด็น ข้อพิพาทและ ความต้องการที่แท้จริง สรุปประเด็นทั้งหมด การแก้ไขปัญหาคือ ชัดแย้งในประเด็นพิพาท

ขั้นตอนที่ 4 การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่กรณีระงับ ข้อพิพาทกันได้ จัดทำบันทึก ข้อตกลงการระงับ ข้อพิพาท คู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยลงลายมือชื่อในบันทึกข้อตกลง ลงทะเบียนคุม และจัดเก็บเป็นระบบ คู่กรณีถอนตัว จากการไกล่เกลี่ย รับหนังสือ ขอลถอนตัวและเสนอนายทะเบียน พิจารณามีคำสั่ง แจ้งผลผู้ที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่า การไกล่เกลี่ยไม่เป็นประโยชน์ รับหนังสือขอยุติ และตรวจสอบ พิจารณานุมัติ ไม่อนุมัติ



ขั้นตอนที่ 5 การออกหนังสือรับรองบันทึกข้อตกลงระดับข้อพิพาท การรับรองบันทึกข้อตกลงศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ส่งบันทึกข้อตกลงให้ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพรับรอง ตรวจสอบรายละเอียดของบันทึกข้อตกลงระดับข้อพิพาท การออกหนังสือรับรอง แจ้งผลการพิจารณา (ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน, 2562 ; ชีวีวัฒน์ หวานอารมณ์, 2566)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยแบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม** ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักปกครองท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ได้แก่ กำนัน จำนวน 158 คน และผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 2,120 คน รวมทั้งสิ้น 2,278 คน

2. **กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักปกครองท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน รวมทั้งสิ้น 340 คน โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการหาได้จากสูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ที่นัยสำคัญ 0.05

3. **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัด ลักษณะคำถามประกอบด้วยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดแบบมาตราส่วน (Rating Scale) 5 ระดับ โดยเรียงจากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

4. **การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ** 1) ศึกษาทฤษฎี แนวคิด ขั้นตอนและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ 2) สร้างแบบสอบถามเสนอประธานและคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมเบื้องต้น 3) นำแบบสอบถาม



ทั้งฉบับให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน พิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ได้เท่ากับ .974) นำแบบสอบถามที่ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำผลไปวิเคราะห์ หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1990) ได้เท่ากับ .95 นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล 1) ขอนหนังสือจากบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์เพื่อขอความอนุเคราะห์ไปถึงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 340 คน และจัดเก็บด้วยตนเองในวันประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่สำนักงานจังหวัดสุรินทร์

6. สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล 1) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ จำแนกตามตำแหน่ง เพศ อายุ และประสบการณ์การใกล้เคียง ข้อโดยหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2) แบบสอบถามในตอนต้นที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) ทดสอบความแตกต่างของระดับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจำแนกตามตำแหน่ง เพศ อายุ และประสบการณ์การใกล้เคียง นำมาวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัยแต่ละข้อ โดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ ดังนี้ สถิติทดสอบค่าที (t-test) ใช้ทดสอบตัวแปรอิสระ ที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม สถิติทดสอบค่าเอฟ (F-test) ใช้ทดสอบตัวแปรอิสระ ที่จำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1. กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสัมภาษณ์โดยเลือกแบบเจาะจง คือ นักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ได้แก่ กำนัน จำนวน 3 คน และผู้ใหญ่บ้านจำนวน 3 คน รวมกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสัมภาษณ์ จำนวน 6 คน ในการตอบแบบสัมภาษณ์

2. การสร้างแบบสัมภาษณ์ 1) ศึกษาทฤษฎี แนวคิด ขั้นตอน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการสร้างแบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนากระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ 2) สร้างแบบสัมภาษณ์ 3) นำแบบสัมภาษณ์เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของภาษาปรับปรุงแก้ไข และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย



3. การตรวจสอบข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation Method) (สุภาวศ์ จันทวานิช, 2553) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเที่ยงตรง ดังนั้น การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ ซึ่งการตรวจสอบข้อมูล ได้แก่ แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในส่วนแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยด้วยตนเอง โดยการสัมภาษณ์ จำนวน 6 คน

5. การสังเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการ สังเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมที่ได้นำมาทำการลดทอนข้อมูลและแสดงผลข้อมูลแล้วเพื่อหา ข้อสรุปหรือข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา รวมถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างและความสอดคล้อง เพื่อให้ได้ประเด็นของการศึกษา ตามตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 5 ขั้นตอน และสรุปผลเชิงบรรยายแบบความเรียง

ผลการวิจัย

ผลการศึกษา สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ตำแหน่ง เพศ อายุ ประสบการณ์การใกล้เคียงข้อพิพาท โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนคน (n = 340)	ร้อยละ
1. ตำแหน่ง		
กำนัน	75	22.10
ผู้ใหญ่บ้าน	265	77.90
2. เพศ		
ชาย	329	96.80
หญิง	11	3.20
3. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	41	12.10
30-39 ปี	65	19.10
40-49 ปี	155	45.60
50-60 ปี	79	23.20



สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนคน (n = 340)	ร้อยละ
4. ประสบการณ์การใกล้ชิดข้อพิพาท		
ไม่เคย	40	11.80
เคยจำนวน 1-5 ครั้ง	229	67.40
เคยจำนวน 6-10 ครั้ง	33	9.70
เคยจำนวน 11 ครั้งขึ้นไป	38	11.20
รวม	340	100.00

จากตารางที่ 1 ความถี่ ร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีตำแหน่งเป็นผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 77.90 เป็นกำนัน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 เพศชาย จำนวน 329 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 อายุ 40-49 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 อายุ 50-60 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 อายุ 30-39 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 อายุ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 ประสบการณ์ทำงาน เคยจำนวน 1-5 ครั้ง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40 เคยจำนวน 11 ครั้งขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 เคยจำนวน 6-10 ครั้ง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 ไม่เคย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80

2. ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ลำดับ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1	ขั้นตอนที่ 1 การรับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	4.37	.27	มาก	5
2	ขั้นตอนที่ 2 การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย	4.39	.28	มาก	2
3	ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	4.38	.21	มาก	4
4	ขั้นตอนที่ 4 การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	4.40	.26	มาก	1
5	ขั้นตอนที่ 5 การออกหนังสือรับรองบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท	4.39	.28	มาก	3
รวม		4.39	.22	มาก	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) (S.D.= .22) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ขั้นตอนที่ 4 การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ($\bar{X} = 4.40$) (S.D.= .26) ขั้นตอนที่ 2 การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย ($\bar{X} = 4.39$) (S.D.= .28) และขั้นตอนที่ 5 การออกหนังสือรับรองบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท ($\bar{X} = 4.39$) (S.D.= .28) ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ($\bar{X} = 4.38$) (S.D.= .21) ขั้นตอนที่ 1 การรับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ($\bar{X} = 4.37$) (S.D.= .27)

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตำแหน่ง เพศ อายุ และประสบการณ์การให้บริการไกล่เกลี่ย

3.1 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจำแนกตามตำแหน่ง

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตำแหน่ง

การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครอง ในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์	กำนัน		ผู้ใหญ่บ้าน		t	Sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ขั้นตอนที่ 1 การรับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	4.43	.23	4.36	.27	1.944	.053
ขั้นตอนที่ 2 การสมัครใจยินยอมและแต่งตั้ง ผู้ไกล่เกลี่ย	4.42	.27	4.39	.28	.894	.372
ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	4.41	.22	4.37	.21	1.217	.224
ขั้นตอนที่ 4 การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	4.46	.25	4.38	.26	2.113*	.035
ขั้นตอนที่ 5 การออกหนังสือรับรองบันทึกข้อตกลงระงับข้อ พิพาท	4.42	.27	4.39	.28	.894	.372
รวม	4.43	.21	4.38	.22	1.659	.98

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตำแหน่ง โดยภาพรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศ

การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับ กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครอง ในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์	ชาย		หญิง		t	P-Value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ขั้นตอนที่ 1 การรับคำร้องขอใกล้เคียงข้อพิพาท	4.38	.26	4.26	.29	1.390	.165
ขั้นตอนที่ 2 การสมัครใจยินยอมและแต่งตั้ง ผู้ไกล่เกลี่ย	4.39	.28	4.44	.35	.512	.609
ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาท	4.38	.21	4.38	.32	.009	.992
ขั้นตอนที่ 4 การสิ้นสุดการใกล้เคียงข้อพิพาท	4.40	.26	4.29	.28	1.415	.158
ขั้นตอนที่ 5 การออกหนังสือรับรองบันทึกข้อตกลงระงับข้อ พิพาท	4.39	.28	4.44	.35	.512	.609
รวม	4.39	.22	4.36	.30	.411	.681

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทภาค ประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศ โดย ภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทภาค ประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามอายุ

กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทภาค ประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่ จังหวัดสุรินทร์	แหล่งความ ผันแปร	SS	df	MS	F	Sig
ขั้นตอนที่ 1 การรับคำร้องขอใกล้เคียงข้อ พิพาท	ระหว่างกลุ่ม	.009	3	.003	.040	.989
	ภายในกลุ่ม	24.631	336	.073		
	รวม	24.640	339			
ขั้นตอนที่ 2 การสมัครใจยินยอมและ แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	.078	3	.026	.322	.809



กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่ จังหวัดสุรินทร์	แหล่งความ ผันแปร	SS	df	MS	F	Sig
ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อ พิพาท	ภายในกลุ่ม	27.174	336	.081		
	รวม	27.252	339			
	ระหว่างกลุ่ม	.075	3	.025	.536	.658
	ภายในกลุ่ม	15.617	336	.046		
ขั้นตอนที่ 4 การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยข้อ พิพาท	รวม	15.692	339			
	ระหว่างกลุ่ม	.030	3	.010	.142	.935
	ภายในกลุ่ม	23.752	336	.071		
	รวม	23.783	339			
ขั้นตอนที่ 5 การออกหนังสือรับรองบันทึก ข้อตกลงระงับข้อพิพาท	ระหว่างกลุ่ม	.078	3	.026	.322	.809
	ภายในกลุ่ม	27.174	336	.081		
	รวม	27.252	339			
	ระหว่างกลุ่ม	.023	3	.008	.150	.930
รวม	ภายในกลุ่ม	16.894	336	.050		
	รวม	16.917	339			

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามประสบการณ์

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่ จังหวัดสุรินทร์	แหล่งความ ผันแปร	SS	df	MS	F	Sig
ขั้นตอนที่ 1 การรับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อ พิพาท	ระหว่างกลุ่ม	.160	3	.053	.734	.532
	ภายในกลุ่ม	24.479	336	.073		
	รวม	24.640	339			
ขั้นตอนที่ 2 การสมัครใจยินยอมและ แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	.392	3	.131	1.634	.181
	ภายในกลุ่ม	26.861	336	.080		
	รวม	27.252	339			



ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	ระหว่างกลุ่ม	.216	3	.072	1.567	.197
	ภายในกลุ่ม	15.476	336	.046		
	รวม	15.692	339			
ขั้นตอนที่ 4 การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	ระหว่างกลุ่ม	.173	3	.058	.823	.482
	ภายในกลุ่ม	23.609	336	.070		
	รวม	23.783	339			
ขั้นตอนที่ 5 การออกหนังสือรับรองบันทึกข้อตกลงระดับข้อพิพาท	ระหว่างกลุ่ม	.392	3	.131	1.634	.181
	ภายในกลุ่ม	26.861	336	.080		
	รวม	27.252	339			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.023	3	.008	.150	.929
	ภายในกลุ่ม	16.894	336	.050		
	รวม	16.917	339			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามประสบการณ์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ พบว่า 1) ควรไกล่เกลี่ยด้วยกระบวนการที่ช่วยลดความขัดแย้ง ลดภาระของศาล และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีช่องทางในการแก้ไขปัญหาที่สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น 2) ควรสร้างความไว้วางใจจากประชาชน การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยที่เหมาะสมในการแก้ไขข้อพิพาท ลดความขัดแย้ง และสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย ชัดเจนและโปร่งใส 3) ควรจัดอบรมเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายและนักจิตวิทยาชุมชนที่ช่วยให้กำนันและผู้ใหญ่บ้านสามารถปฏิบัติหน้าที่นี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น 4) ควรทำสัญญาประนีประนอมข้อตกลงไม่เพียงแต่เป็นการบันทึกข้อตกลงที่เกิดขึ้นจากการไกล่เกลี่ย มุ่งมั่นในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความเป็นธรรมในชุมชน และ 5) ควรออกหนังสือรับรองบันทึกข้อตกลงระดับข้อพิพาทในระดับชุมชนที่ช่วยให้การแก้ไขข้อพิพาทภายในท้องถิ่นดำเนินไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สามารถลดความตึงเครียดและปัญหาความขัดแย้งในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ



อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ขั้นตอนที่ 4 การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ขั้นตอนที่ 2 การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย และขั้นตอนที่ 5 การออกหนังสือรับรองบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท ทั้งนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวอาจเป็นเพราะกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ได้มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักตาม ขั้นตอนที่ 1 การรับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ขั้นตอนที่ 2 การสมัครใจยินยอมและแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ขั้นตอนที่ 4 การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และขั้นตอนที่ 5 การออกหนังสือรับรองบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท เป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ ฅพนธมน จันทรสม (2565) ศึกษาบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์การให้บริการไกล่เกลี่ย พบว่า ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์การให้บริการไกล่เกลี่ยโดยภาพรวมและรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่คล้ายคลึงกันจึงทำให้มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรชัย สุทธิ (2562) ศึกษาบทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้านตามความคิดเห็นของประชาชนในเขตท้องที่อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร พบว่า ระดับบทบาทหน้าที่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามความคิดเห็นของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบบทบาทหน้าที่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามเพศ มีบทบาทไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



3. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ พบว่า 1) ควรไกล่เกลี่ยด้วยกระบวนการที่ช่วยลดความขัดแย้ง ลดภาระของศาล และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีช่องทางในการแก้ไขปัญหาที่สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น 2) ควรสร้างความไว้วางใจจากประชาชน การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยที่เหมาะสมในการแก้ไขข้อพิพาท ลดความขัดแย้ง และสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย ชัดเจนและโปร่งใส 3) ควรจัดอบรมเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายและนักจิตวิทยาชุมชนที่ช่วยให้กำนันและผู้ใหญ่บ้านสามารถปฏิบัติหน้าที่นี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น 4) ควรทำสัญญาประนีประนอมข้อตกลงไม่เพียงแต่เป็นการบันทึกข้อตกลงที่เกิดขึ้นจากการไกล่เกลี่ย มุ่งมั่นในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความเป็นธรรมในชุมชน และ 5) ควรออกหนังสือรับรองบันทึกข้อตกลงระดับข้อพิพาทในระดับชุมชนที่ช่วยให้การแก้ไขข้อพิพาทภายในท้องถิ่นดำเนินไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สามารถลดความตึงเครียดและปัญหาความขัดแย้งในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ นิติศาสริพงศ์ทักษิณ (2561) ศึกษาการจัดการความขัดแย้งในชุมชน โดยใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของชุมชนพหุวัฒนธรรม จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า มีวิธีที่ถูกนำมาใช้อย่างผสมผสานกัน ได้แก่ การเจรจาต่อรองโดยอาศัยระบบเครือญาติ การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่เป็นที่เคารพน่าเชื่อถือซึ่งมีทั้งคนเดียวและทำเป็นกลุ่ม โดยคนที่เข้าร่วมในกระบวนการนี้ต้องยอมรับในวิธีทางนี้เพราะรับรู้ถึงประโยชน์ที่ตนและชุมชนได้รับ หากมีการประพฤติไปจากกติกาชุมชนก็จะมีบทบัญญัติให้มีการชดเชยความเสียหาย มุ่งบูรณาการให้เกิดการฟื้นฟูสัมพันธภาพและอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข จากข้อค้นพบดังกล่าวนำมาสู่ข้อเสนอแนะว่า ภาครัฐควรนำเอาความสามารถของชุมชนในการแก้ไขปัญหาและจัดการความขัดแย้งของตนในวิธีการเชิงสมานฉันท์มาประยุกต์ใช้ ซึ่งมีข้อดีที่ว่าเป็นการคงไว้ซึ่งค่านิยมของท้องถิ่น ตลอดจนสร้างให้ชุมชนมีการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งให้มีประสิทธิผลมากขึ้น

องค์ความรู้ใหม่

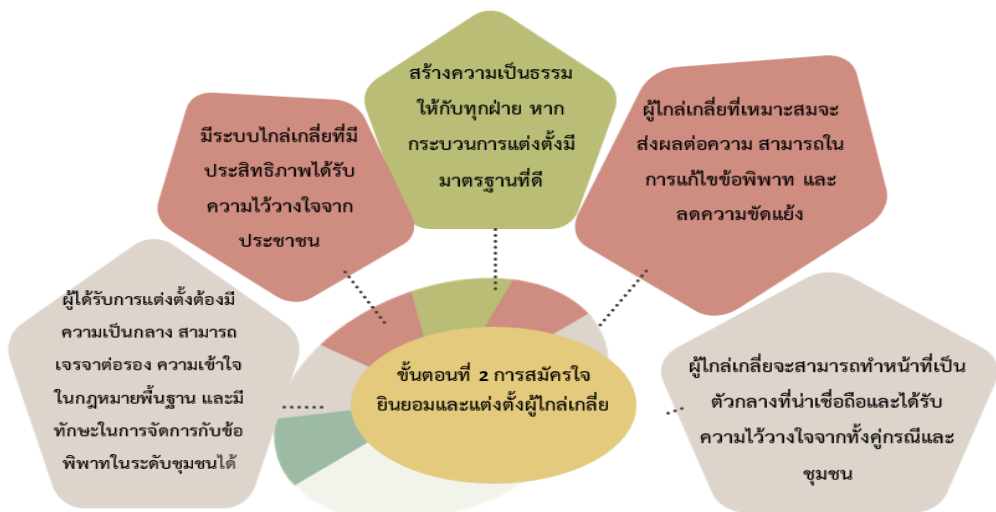
จากการศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยสรุปองค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับ 5 ขั้นตอน ดังแผนภาพที่ 1-5

ขั้นตอนที่ 1 การรับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สรุปรูปได้ดังภาพ 1



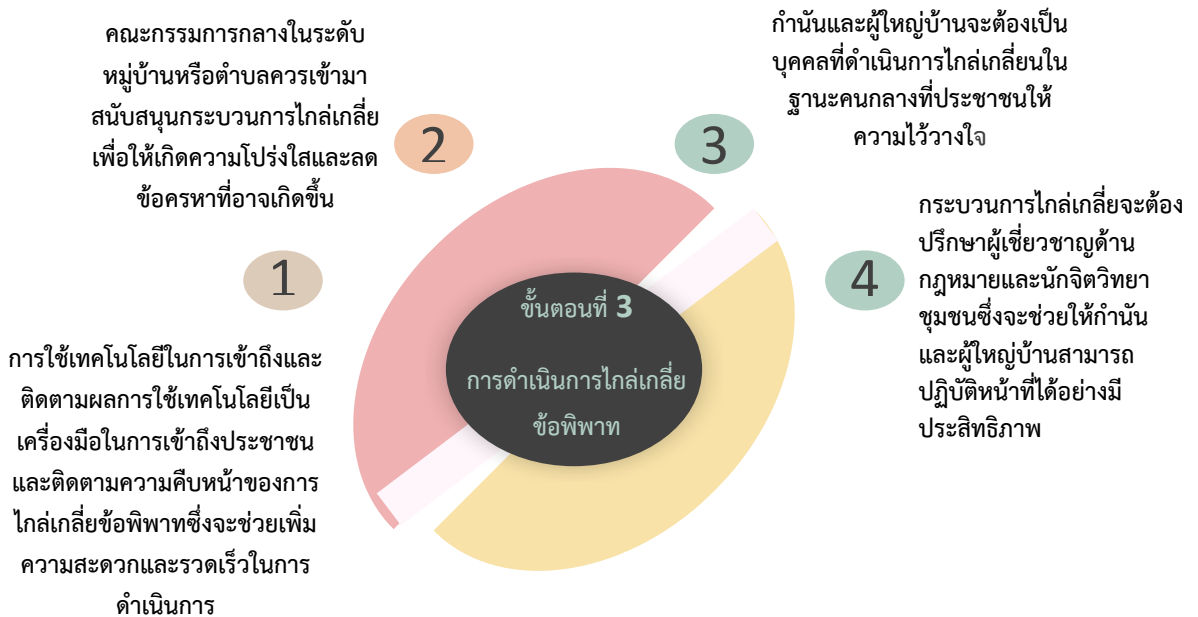
ภาพที่ 1 ขั้นตอนที่ 1 การรับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ขั้นตอนที่ 2 การสมัครใจยินยอมและแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย สรุปรูปได้ดังแผนภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ขั้นตอนที่ 2 การสมัครใจยินยอมและแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย

ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สรุปได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ขั้นตอนที่ 4 การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สรุปได้ดังภาพที่ 4

ขั้นตอนที่ 4 การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



ภาพที่ 4 ขั้นตอนที่ 4 การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



ขั้นตอนที่ 5 การออกหนังสือรับรองบันทึกข้อตกลงระดับข้อพิพาท สรุปได้ดังภาพที่ 5

ขั้นตอนที่ 5 การออกหนังสือรับรองบันทึกข้อตกลงระดับข้อพิพาท

กระบวนการออกหนังสือรับรองบันทึกข้อตกลงระดับข้อพิพาทคู่กรณีของกำนันและผู้ใหญ่บ้านเป็นกระบวนการที่สำคัญในการจัดการข้อพิพาทในระดับชุมชน ซึ่งช่วยให้การแก้ไขข้อพิพาทภายในท้องถิ่นดำเนินไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับชุมชนช่วยลดความตึงเครียดและปัญหาความขัดแย้งในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องพึ่งพากระบวนการทางศาลที่อาจใช้เวลานานและมีค่าใช้จ่ายสูง

กระบวนการออกหนังสือรับรองบันทึกข้อตกลงระดับข้อพิพาทนั้นถือเป็นการยืนยันผลลัพธ์ที่เกิดจากการไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี ซึ่งมีความสำคัญอย่างมาก ไม่เพียงแต่เป็นเอกสารที่ยืนยันว่าได้มีการตกลงกันระหว่างคู่กรณีเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้าง ความน่าเชื่อถือให้กับกระบวนการไกล่เกลี่ยในระดับท้องถิ่น

ภาพที่ 5 ขั้นตอนการออกหนังสือรับรองบันทึกข้อตกลงระดับข้อพิพาท

สรุป/ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ 1) ควรกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรฐานในการไกล่เกลี่ยให้ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและได้รับการยอมรับ 2) ควรมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงาน 3) ควรการประชาสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยผ่านช่องทางต่าง ๆ 4) ควรมีการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยควรมีเกณฑ์ที่ชัดเจนและโปร่งใส เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่ได้รับการคัดเลือกมีคุณสมบัติที่เหมาะสม 5) ควรส่งเสริมให้มีคณะกรรมการควรประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และได้รับความไว้วางใจจากประชาชนในพื้นที่ 6) มีแนวทางการดำเนินกระบวนการแต่งตั้งควรมีคณะกรรมการอิสระที่ประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานรัฐ ผู้นำชุมชน นักกฎหมาย และองค์กรภาคประชาชน และ 7) ควรมีการสนับสนุนจากภาครัฐในเรื่องนี้ไม่เพียงแต่จะเป็นการ



มอบเครื่องมือหรือกระบวนการที่มีประสิทธิภาพให้แก่กำนันและผู้ใหญ่บ้าน แต่ยังเป็นการสร้างระบบการทำงานที่เข้มแข็งและมีความยั่งยืนในระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป 1) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ 2) ควรศึกษารูปแบบการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ และ 3) ควรศึกษาความสัมพันธ์ต่อการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของนักปกครองในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์

เอกสารอ้างอิง

- กนกศักดิ์ แฉวทิม. (2567). *ศึกษากรณีศึกษาการถอดบทเรียน : กลุ่มการเวก “Innovation to Alternative Justice*. กรุงเทพฯ: กรมคุมประพฤติ.
- คัมภีร์ ทองพูน และคณะ. (2562). *บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการภัยพิบัติน้ำท่วม : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง*. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ชีวิวัฒน์ หวานอารมณ์. (2566). *พัฒนาการการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางในประเทศไทยจากอดีตถึงปัจจุบันสู่อนาคต*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ณพขรมน จันทรสม. (2565). *บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*.
- นิธิตา สิริพงศ์ทักษิณ. (2561). *การจัดการความขัดแย้งในชุมชน โดยใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของชุมชนพหุวัฒนธรรม จังหวัดนครศรีธรรมราช.” Journal of Community Development Research (Humanities and Social Sciences)*. 11(1), 167.
- นิธิโรจน์ วงศ์วัฒนถาวร. (2561). *รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านจังหวัดอุดรธานี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, 61(7), 61.
- วัชรชัย สุกโท. (2562). *บทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามความคิดเห็นของประชาชน ในเขตท้องที่อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*.



ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน. (2562). พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุด ว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนพ.ศ. 2562. กรุงเทพฯ: ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน. สำนักงานการสอบสวนและนิติการ. (2567). บทบาทพนักงานฝ่ายปกครองในการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทให้กับประชาชน. กรุงเทพฯ: สำนักงานการสอบสวนและนิติการ. สุกัญญา รุ่งทองใบสุรีย์. (2556). การจัดการความขัดแย้งในชุมชน จังหวัดปทุมธานี. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 39(2), 21. สุธางค์ จันทวานิช. (2553). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Taro Yamane. (1973). *Statistics : an introductory analysis*. Harper. & Row.