

การเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจในหมู่ประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาท : ศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
พ.ศ. 2562 ในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

**Strengthening Public Knowledge and Understanding of the Dispute Mediation
Process: A Case Study of the Dispute Mediation Center under the Dispute
Mediation Act B.E. 2562 (2019) in Mueang Maha Sarakham District, Maha
Sarakham Province**

ศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์^{1*}

Sakchai Soonthornthanabhirom^{1*}

Received: 19 July 2025

Revised: 10 October 2025

Accepted: 3 February 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความรู้และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความรู้และความเข้าใจของประชาชน และ (3) เสนอแนวทางในการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจแก่ประชาชน โดยศึกษาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 53 คน ในพื้นที่อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่รู้จักและเข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ยในระดับพื้นฐาน แต่ยังมีข้อจำกัดด้านความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับขั้นตอนทางกฎหมาย ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้และความเข้าใจ ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ตรง แหล่งข้อมูล และบทบาทของเจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แนวทางที่เหมาะสมในการเสริมสร้างความรู้ ได้แก่ การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ การเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ และการลงพื้นที่จัดกิจกรรมให้ความรู้โดยใช้เครือข่ายผู้นำชุมชน

คำสำคัญ: การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ความรู้ความเข้าใจของประชาชน, ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

¹ รองศาสตราจารย์, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Associate Professor, Faculty of Law, Mahasarakham University

* Corresponding author: sakchai.s@msu.ac.th

Abstract

This qualitative research aimed to (1) examine the level of public knowledge and understanding of the dispute mediation process, (2) identify factors influencing such knowledge and understanding, and (3) propose guidelines to enhance public awareness and understanding. The study was conducted in Mueang Maha Sarakham District, Maha Sarakham Province, with 53 key informants. The findings revealed that most people had a basic understanding of the mediation process but still lacked an in-depth understanding of legal procedures. Factors influencing knowledge and understanding included educational level, direct experience, sources of information, and the role of personnel at dispute mediation centers. Appropriate approaches for strengthening public knowledge include organizing practical training workshops, disseminating information through online media, and conducting outreach activities using community leader networks.

Keywords: Dispute Mediation, Public Knowledge and Understanding, Community Dispute Mediation Center

บทนำ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 : ศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐประจำสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม (Factors Affecting the Success of the Mediation of the Mediation Agencies According to the Mediation Act B.E. 2562: Study the Government Dispute Mediation Center at the Maha Sarakham Provincial Justice Office.) ของผู้วิจัย (ศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์, 2567) ได้เสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ไว้ดังนี้

1. แนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยด้านองค์กรที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่

(1) ควรมีการบูรณาการร่วมมือกันทำงานระหว่างองค์กรที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยทั้ง 3 องค์กร คือ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐ

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของพนักงานสอบสวน และศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

(2) ควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้ที่ทันสมัยและสะดวกแก่การใช้งาน

(3) ควรประชาสัมพันธ์และส่งเสริมถึงบทบาทและภารกิจของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

(4) ควรสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยแก่ประชาชน

2. แนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ย ได้แก่

(1) ควรชี้แจงให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทราบถึงผลดีของการไกล่เกลี่ยสำเร็จ และผลเสียกรณีที่ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ

(2) ควรเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้ทำความเข้าใจกันก่อนเริ่มการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

3. แนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยด้านประชาชน ได้แก่

(1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายการไต่สวนข้อพิพาทแก่ประชาชน

(2) ควรเสริมสร้างให้คู่กรณีที่มีความรับผิดชอบต่อกฎหมายอีกฝ่ายหนึ่ง และต่อสังคมส่วนรวมมากยิ่งขึ้น

จากสถิติข้อมูลจำนวนข้อพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการไต่สวนข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม ปี พ.ศ. 2566 มีประชาชนยื่นคำร้องแจ้งความประสงค์นำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไต่สวนข้อพิพาทเป็นจำนวนน้อย กล่าวคือ มีจำนวนเพียง 17 คดีเท่านั้น และเมื่อประชาชนฝ่ายหนึ่งยื่นคำร้องแสดงความประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ยแล้ว แต่ประชาชนคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งยินยอมที่จะเข้าสู่กระบวนการไต่สวนเพียง 5 คดีเท่านั้น ทั้งนี้ยังไม่ทราบแน่ชัดว่าเหตุที่ประชาชนยังไม่ยินยอมนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไต่สวนนั้นเป็นเพราะประชาชนไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการกระบวนการไต่สวน หรือเป็นเพราะประชาชนยังไม่ทราบว่ามีการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือไม่ทราบถึงประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย หรือไม่ทราบว่ามีความหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทบังคับใช้แล้ว ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงสมควรที่จะศึกษาถึงการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจในหมู่ประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความรู้และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแก่ประชาชน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งที่จะศึกษาการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจในหมู่ประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยแบ่งขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ในเชิงพื้นที่ มุ่งศึกษาการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจในหมู่ประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 ในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่

(1) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐประจำสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม

(2) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

(3) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

(4) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลเกิ้ง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2. ในเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยทำการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยศึกษาและวิเคราะห์ กฎหมาย งานวิจัย หนังสือ วิทยานิพนธ์ บทความ วารสาร สิ่งพิมพ์ สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารงานเขียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview)

วิธีการวิจัย

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. ประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการไต่ถามข้อพิพาทของศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไต่ถามข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม เจ้าหน้าที่และผู้ไต่ถามข้อพิพาทประจำสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม ประธาน คณะทำงาน และผู้ไต่ถามข้อพิพาทศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลตลาด อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม และศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลแก้ง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม นักวิชาการ ประชาชนทั่วไปและประชาชนที่นำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไต่ถามข้อพิพาท รวม 53 คน

ผลการวิจัย

1. ระดับความรู้และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการไต่ถามข้อพิพาท

1.1 การรู้จักหรือทราบว่ามีกระบวนการไต่ถามข้อพิพาท

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักหรือเคยได้ยินเกี่ยวกับกระบวนการไต่ถามข้อพิพาท โดยแหล่งข้อมูลที่พบมากที่สุดคือสื่อออนไลน์และการอบรมจากหน่วยงานของรัฐ ขณะที่ผู้ตอบที่ระบุว่า “ไม่รู้จัก” หรือ “ไม่เคยได้ยิน” มีเพียงส่วนน้อยไม่ถึงร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง สะท้อนว่าการเผยแพร่ข้อมูลเรื่องการไต่ถามข้อพิพาทมีการเข้าถึงประชาชนอย่างแพร่หลายมากขึ้น จำแนกได้ดังนี้

(1) จำแนกตามระดับการรับรู้ สามารถแบ่งออกได้ 2 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มที่รู้จักหรือทราบหรือเคยได้ยินว่ามีกระบวนการไต่ถามข้อพิพาท กลุ่มนี้มีจำนวน 50 คน จากทั้งหมด 53 คน คิดเป็นร้อยละ 94.34 ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด โดยทราบจากเพื่อน จากศาล จากสำนักงานยุติธรรมจังหวัด จากการเข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้ไต่ถามข้อพิพาทจากเฟซบุ๊ก จากเว็บไซต์กูเกิ้ล ทราบเพราะเป็นเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง การทราบของแต่ละคนมีระดับการรับรู้ที่ต่างกันไป ตั้งแต่แค่ “เคยได้ยิน” ไปจนถึง “ผ่านการอบรม” หรือ “ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องโดยตรง”

2) กลุ่มที่ไม่รู้จักหรือไม่เคยได้ยินว่ามีกระบวนการไต่ถามข้อพิพาท กลุ่มนี้มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.66 ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ถือว่าเป็นส่วนน้อยมาก

(2) จำแนกตามเนื้อหาของการรับรู้

สำหรับคนที่ “เคยได้ยิน” หรือ “ทราบจากสื่อออนไลน์” ว่ามีกระบวนการไต่ถามข้อพิพาทนั้นสะท้อนให้เห็นว่าเป็นการรับรู้ในระดับเบื้องต้น ส่วนคนที่เคย “เข้ารับการอบรม” หรือ “เป็นเจ้าหน้าที่รัฐของรัฐ” หรือ “เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำกระบวนการไต่ถามข้อพิพาท” นั้นถือเป็นการรับรู้และมีประสบการณ์ระดับลึกซึ้ง

1.2 การทราบถึงลักษณะของกระบวนการไต่ถามข้อพิพาท

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเข้าใจที่ถูกต้องและชัดเจน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 66.04 โดยสามารถอธิบายลักษณะสำคัญของกระบวนการไต่ถามข้อพิพาทได้อย่างครบถ้วน เช่น การมีบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ความสมัครใจ และการระงับข้อพิพาทโดยไม่ต้องฟ้องศาล ส่วนผู้ที่เข้าใจในระดับเบื้องต้นหรือยังไม่สมบูรณ์มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22.64 ขณะที่ผู้ที่ไม่สามารถอธิบายหรือไม่รู้จัก

กระบวนการดังกล่าวมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.32 เท่านั้น ซึ่งสะท้อนว่าการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยของประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี จำแนกได้ 3 กลุ่มดังนี้

(1) กลุ่มที่รู้ความหมายของกระบวนการไกล่เกลี่ยถูกต้องและชัดเจน ได้แก่ กลุ่มที่สามารถอธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการไกล่เกลี่ยได้ เช่น เป็นการระงับข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สามที่เป็นกลาง เป็นการระงับข้อพิพาทโดยสมัครใจ เป็นการระงับข้อพิพาทโดยไม่ฟ้องศาล เป็นต้น

(2) กลุ่มที่พอเข้าใจถึงความหมายของกระบวนการไกล่เกลี่ย แต่ไม่สมบูรณ์หรือคลุมเครือ เช่น เข้าใจว่าเป็นการพูดคุยหรือตกลงกัน แต่ยังไม่ชัดเจนเรื่องบุคคลที่สามหรือความสมัครใจ

(3) กลุ่มที่ไม่สามารถอธิบายถึงความหมายของกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือไม่รู้จักกระบวนการไกล่เกลี่ย ได้แก่ ผู้ที่ไม่สามารถอธิบายได้ว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยคืออะไร หรือผู้ที่ไม่เคยทราบหรือไม่เข้าใจ หรือไม่สามารถอธิบายได้ว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยคืออะไร

1.3 การทราบถึงขั้นตอนของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เพียงประมาณ 1 ใน 3 เท่านั้นที่เข้าใจขั้นตอนของกระบวนการไกล่เกลี่ยอย่างถูกต้อง ส่วนผู้ตอบแบบสัมภาษณ์อีกเกือบครึ่งหนึ่งไม่สามารถอธิบายขั้นตอนได้เลย ทั้งนี้ส่วนใหญ่ที่อธิบายได้ มักเป็นผู้ที่เคยมีประสบการณ์เข้าอบรมหรือเกี่ยวข้องกับกรไกล่เกลี่ย จำแนกได้ 3 กลุ่มดังนี้

(1) กลุ่มที่ทราบทั้งขั้นตอนและลักษณะสำคัญของกระบวนการไกล่เกลี่ย คือ สามารถระบุทั้งลำดับขั้นตอนการไกล่เกลี่ย เช่น ยื่นคำร้องเจรจา ทำบันทึกข้อตกลง และลักษณะสำคัญของ

การไกล่เกลี่ย เช่น ความสมัครใจ ความเป็นกลาง ความลับ ได้อย่างชัดเจน มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30

(2) กลุ่มที่ทราบเฉพาะลักษณะสำคัญหรือขั้นตอนบางส่วนของกระบวนการไกล่เกลี่ย คือ กลุ่มที่ระบุลักษณะสำคัญของกระบวนการไกล่เกลี่ยได้ เช่น ความยุติธรรม หรือการพูดคุยเพื่อประนีประนอม แต่ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยได้ครบถ้วน มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 32.08

(3) กลุ่มที่ไม่ทราบขั้นตอนและลักษณะสำคัญของกระบวนการไกล่เกลี่ย คือ กลุ่มที่ไม่ทราบ หรือให้คำตอบที่ไม่สามารถเชื่อมโยงกับขั้นตอนหรือลักษณะสำคัญของการไกล่เกลี่ยได้ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 39.62

1.4 การทราบถึงประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ทราบถึงประโยชน์ของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างชัดเจนและหลากหลายมิติ โดยเฉพาะด้านความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย รักษาความสัมพันธ์ หลีกเลี่ยงการนำคดีขึ้นสู่ศาล อย่างไรก็ตาม ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ด้านกฎหมาย คือ พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2.1 ปัจจัยด้านระดับการศึกษาหรือประสบการณ์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ทราบว่า ระดับการศึกษาและประสบการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ยมีผลต่อความเข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยเฉพาะในแง่ความเข้าใจเชิงลึกในเรื่องขั้นตอนการไกล่เกลี่ยกฎหมายที่เกี่ยวข้อง บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย

ความสามารถในการสื่อสาร การเจรจาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลสำเร็จของการไกล่เกลี่ย ผู้มีการศึกษาและประสบการณ์สามารถเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้หรือทำหน้าที่ในกระบวนการไกล่เกลี่ยได้ดีกว่า ส่วนผู้ตอบที่เห็นว่าระดับการศึกษาและประสบการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีผลนั้นมีจำนวนน้อย ซึ่งมองในแง่ของการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยที่เข้าถึงได้ง่ายและการเรียนรู้ที่ไม่ยาก

2.2 ปัจจัยด้านแหล่งข้อมูล

จากการศึกษาพบว่า แหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อความรู้และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากที่สุดคือ

(1) สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

เหตุผลเพราะเข้าถึงง่าย รวดเร็ว และแพร่หลาย เป็นที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวางในทุกกลุ่มทุกวัย ในยุคปัจจุบัน สื่อสังคมออนไลน์ช่วยให้ประชาชนเรียนรู้และเข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา ได้แก่ Facebook, YouTube, TikTok, LINE สื่อเหล่านี้ยังมีความสามารถในการนำเสนอข้อมูลด้วยรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น วิดีโอสั้น อินโฟกราฟิก เป็นต้น

(2) การบอกเล่าปากต่อปาก เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญช่วยให้ข้อมูลกระจายอย่างรวดเร็ว และสร้างความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะในชุมชนหรือกลุ่มคนที่มีประสบการณ์ตรงหรือรู้จักกัน ช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและการรับรู้แบบเข้าถึงตัวบุคคล

(3) สื่อโทรทัศน์และวิทยุ เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลและสามารถเข้าถึงประชาชนได้กว้างขวาง ใช้ร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเผยแพร่ความรู้ ใช้สื่อภาพและเสียงช่วยอธิบายกระบวนการไกล่เกลี่ยให้เข้าใจง่ายขึ้น

(4) สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น โบปลิวิ แผ่นพับ ไปสเตอร์และป้ายโฆษณา เป็นสื่อประชาสัมพันธ์

ที่ให้ข้อมูลสั้นกระชับ ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและทำความเข้าใจได้ง่าย

(5) การประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานราชการหรือศูนย์ไกล่เกลี่ย เป็นแหล่งข้อมูลตรงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือมีหน้าที่รับผิดชอบในการไกล่เกลี่ย

2.3 ปัจจัยด้านการเข้าถึงข้อมูล

จากการศึกษาพบว่า การเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในพื้นที่ที่มีข้อจำกัดและอุปสรรคหลายประการ ตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง การขาดโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยี การขาดความรู้ความเข้าใจของประชาชนและเจ้าหน้าที่ ไปจนถึงความไม่สมัครใจของคู่กรณีและทัศนคติของประชาชน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้ประโยชน์จากกระบวนการไกล่เกลี่ยอย่างเต็มที่ สามารถจำแนกได้ ดังนี้

(1) อุปสรรคด้านการรับรู้และประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักหรือไม่เข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ยอย่างครบถ้วน ทำให้ประชาชนไม่ตระหนักถึงสิทธิและประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทห่างไกลการประชาสัมพันธ์ขาดความต่อเนื่องและขาดประสิทธิภาพ ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง บางครั้งมีข้อมูลคลาดเคลื่อนจนทำให้ประชาชนสับสน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบางแห่งยังไม่ให้ความสำคัญหรือไม่ดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง และขาดการอบรมหรือให้ความรู้ที่ถูกต้องแก่ประชาชนทั่วไปและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่

(2) อุปสรรคด้านการเข้าถึงข้อมูลและเทคโนโลยี ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ชนบทหรือห่างไกลยังขาดการเข้าถึงสื่อออนไลน์หรือสื่อสารสนเทศที่ทันสมัย ช่องทางการติดต่อหรือสื่อสารมีจำกัด โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุหรือผู้ที่ไม่มีความรู้ชำนาญในการใช้เทคโนโลยี ความไม่พร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านสื่อสารในบางพื้นที่

(3) อุปสรรคด้านความพร้อมของประชาชนและเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ประชาชนบางกลุ่มไม่มีเวลาหรือไม่ให้ความสำคัญกับกระบวนการไกล่เกลี่ย เนื่องจากภาวะชีวิตและหน้าที่การงาน คู่กรณีบางฝ่ายไม่สมัครใจเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย ขาดบุคลากรผู้มีความรู้และทักษะเพียงพอในการให้ข้อมูลและดำเนินการไกล่เกลี่ย ขาดความเชื่อมั่นในระบบหรือความน่าเชื่อถือของศูนย์ไกล่เกลี่ยและการทำงานของเจ้าหน้าที่บางส่วนขาดความเอาใจใส่หรือขาดความร่วมมือในการแนะนำให้ประชาชนใช้กระบวนการไกล่เกลี่ย

(4) อุปสรรคเชิงระบบและโครงสร้าง ได้แก่ ศูนย์ไกล่เกลี่ยยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะตำบลหรือชุมชนขนาดเล็ก กระบวนการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องยังไม่ใหม่และประชาชนยังไม่คุ้นเคย ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้การประชาสัมพันธ์และให้บริการไม่เป็นระบบ

2.4 ปัจจัยด้านบทบาทของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความสำคัญและเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความรู้ ความเข้าใจและความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ทั้งในแง่ของการเป็นแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ การเป็นตัวกลางประสานงานในพื้นที่ การส่งเสริมให้กระบวนการไกล่เกลี่ยดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการได้ง่ายและเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขข้อพิพาทอย่างมีประสิทธิภาพ หากขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและมีบทบาทในการสื่อสารแล้วกระบวนการไกล่เกลี่ยจะไม่สมบูรณ์และประสิทธิผลจะลดลงอย่างมาก จำแนกได้ ดังนี้

(1) เป็นแหล่งข้อมูลและผู้ให้ความรู้หลัก ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีบทบาทสำคัญในการอธิบายและ

ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยให้ประชาชนเข้าใจได้ชัดเจนและถูกต้องมากกว่าสื่ออื่น ๆ

(2) เป็นผู้สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญและมีบทบาทเป็นกลางช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ และทำให้ประชาชนเห็นว่าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นที่พึ่งที่นาเชื่อถือ

(3) เป็นตัวกลางเชื่อมโยงกับชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในพื้นที่เข้าใจบริบทของชุมชน มีบทบาทในการประสานงานส่งต่อข้อมูล และทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้ข้อมูลไปถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกัน

(4) ช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความสมบูรณ์และประสิทธิผล ได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่มีความรู้และเข้าใจในกระบวนการจะช่วยให้การไกล่เกลี่ยดำเนินไปอย่างถูกต้องตามหลักกฎหมาย และช่วยให้คู่กรณีบรรลุข้อตกลงที่ผูกพันตามกฎหมาย ลดการฟ้องร้องคดีที่ไม่จำเป็น

(5) เป็นผู้ให้คำปรึกษาและแนะนำในกรณี que ซ้ำซ้อน ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีบทบาทสำคัญในการให้คำปรึกษาแก่ประชาชนที่มีปัญหา ช่วยคลี่คลายข้อข้องใจหรือความไม่เข้าใจในประเด็นที่ประชาชนไม่สามารถแก้ไขเองได้

(6) เสริมสร้างความเข้มแข็งของศูนย์ไกล่เกลี่ยในพื้นที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและมีส่วนร่วมกับชุมชน ช่วยสร้างความเข้มแข็งและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจและสนับสนุนการใช้บริการมากขึ้น

(7) เป็นกลไกสำคัญในการเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิและประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ตามกฎหมายในการรายงานผลและให้คำแนะนำ รวมถึงเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิและประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยผ่านเครือข่ายต่าง ๆ

และอาสาสมัครในชุมชน

3. แนวทางในการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแก่ประชาชน

3.1 แนวทางที่เหมาะสมในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

จากการศึกษาพบว่า แนวทางการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เหมาะสมควรเป็นการผสมผสานระหว่างสื่อออนไลน์ การลงพื้นที่ การใช้สื่อดั้งเดิม และการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชน รวมทั้งต้องเน้นความต่อเนื่อง ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของข้อมูล เพื่อให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างแท้จริงและพร้อมใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

(1) การใช้สื่อสังคมออนไลน์และสื่อดิจิทัล การใช้สื่อสังคมออนไลน์และสื่อดิจิทัล เช่น Facebook, Line, TikTok, YouTube, เว็บไซต์ ข่าวสาร รวมถึงวิทยุและโทรทัศน์ เพราะสื่อเหล่านี้เข้าถึงง่ายและรวดเร็ว เหมาะกับกลุ่มประชาชนทุกช่วงวัย

(2) การบอกเล่าปากต่อปากและการประชาสัมพันธ์ในชุมชน

การบอกเล่าปากต่อปากและการประชาสัมพันธ์ในชุมชน ได้แก่ การให้ผู้นำชุมชนหรือแกนนำท้องถิ่นเป็นผู้แจ้งข่าวสาร ทำให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ไม่สะดวกใช้สื่อออนไลน์ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุหรือผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

(3) การลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรม

การลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรม เช่น การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ สัมมนาให้ความรู้ในหมู่บ้าน ชุมชน โรงเรียนและศูนย์ชุมชน เพื่อสร้างความเข้าใจแบบตัวต่อตัวและกระตุ้นการมีส่วนร่วม

(4) การจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์และคู่มือ

การจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์และคู่มือ เช่น โบปลิว โปสเตอร์ คู่มือการไกล่เกลี่ยแจกจ่ายในชุมชน เพื่อให้ประชาชนมีข้อมูลอ้างอิงและสามารถศึกษาซ้ำได้

(5) การส่งเสริมความต่อเนื่องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การส่งเสริมความต่อเนื่องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ได้แก่ การประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ โดยมีหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเป็นผู้ให้ข้อมูล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและลดความเข้าใจผิดของประชาชน

(6) การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานและผู้นำในพื้นที่

การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานและผู้นำในพื้นที่ คือ การให้ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น และภาคประชาสังคมร่วมกันส่งเสริมและสนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูลอย่างเป็นระบบ

(7) เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน

เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วยการเปิดโอกาสให้ประชาชนสอบถาม แสดงความคิดเห็น และแบ่งปันประสบการณ์ เพื่อให้การสื่อสารเกิดประสิทธิผลและตอบโจทยความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3.2 สื่อหรือช่องทางที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

จากการศึกษาพบว่า สื่อสังคมออนไลน์มีประสิทธิภาพสูงสุดในการให้ข้อมูลเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รองลงมา คือ สื่อโทรทัศน์ วิทยุท้องถิ่น และการสื่อสารผ่านชุมชน เช่น การบอกเล่าปากต่อปากและการลงพื้นที่พบปะประชาชน เพื่อให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มอย่างครอบคลุมและหลากหลาย จำแนกได้ดังนี้

(1) สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, TikTok, YouTube, Instagram, LINE รวมถึงเพจต่าง ๆ เพราะประชาชนส่วนใหญ่มีการใช้งานโทรศัพท์มือถือและเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่าย ทำให้สามารถกระจายข้อมูลได้รวดเร็วและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายหลายกลุ่ม

(2) สื่อออนไลน์ทั่วไป (อินเทอร์เน็ต)

ช่องทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมถือว่ามี ความกว้างและรวดเร็ว สามารถเผยแพร่ข้อมูลในวงกว้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) การลงพื้นที่พบปะชุมชนและการบอกเล่าปากต่อปาก

การใช้ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทเป็นตัวกลางเผยแพร่ข้อมูลโดยตรงในหมู่บ้าน ชุมชน เพื่อสร้างความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและเพิ่มความน่าเชื่อถือ

(4) สื่อโทรทัศน์และวิทยุท้องถิ่น

เนื่องจากโทรทัศน์ยังคงเป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้อย่างกว้างขวางในทุกพื้นที่ โดยเฉพาะในกลุ่มประชาชนที่ไม่ได้ใช้สื่อออนไลน์มากนัก

(5) สื่อสิ่งพิมพ์

สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น โบปลิว ไปสเตอร์ หนังสือพิมพ์ เป็นอีกช่องทางที่ช่วยเสริมการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทหรือกลุ่มประชาชนที่ไม่มีอินเทอร์เน็ต

(6) การบูรณาการระหว่างหน่วยงาน

การประสานงานร่วมกับผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อให้ข้อมูลกระจายไปยังหัวหน้าชุมชนและประชาชนในพื้นที่อย่างมีระบบและครอบคลุม

3.3 ประเภทของกิจกรรมหรือโครงการที่ส่งเสริมความรู้และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการไกลเกลี่ยข้อพิพาท

จากการศึกษาพบว่า การจัดโครงการและกิจกรรมให้ความรู้ เป็นแนวทางที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุดในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกลเกลี่ยข้อพิพาท โดยควรจัดอย่างต่อเนื่องและหลากหลาย ทั้งในรูปแบบการอบรมให้ความรู้ ลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ เชิงรุก สร้างเครือข่ายชุมชน และกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึง เข้าใจ และกล้าใช้กระบวนการไกลเกลี่ยข้อพิพาทอย่างกว้างขวาง และมีประสิทธิภาพ เน้นการเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายในชุมชนอย่างทั่วถึงและสร้างความเชื่อมั่นในระบบ จำแนกได้ดังนี้

(1) การเพิ่มความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน

โครงการอบรมให้ความรู้จะช่วยให้ประชาชนเข้าใจกระบวนการไกลเกลี่ยข้อพิพาทอย่างถูกต้อง เข้าใจประโยชน์และขั้นตอน ทำให้ประชาชนกล้าที่จะใช้บริการไกลเกลี่ยมากขึ้น

(2) การเข้าถึงพื้นที่ในชุมชน

การลงพื้นที่พบปะประชาชนในหมู่บ้าน ชุมชน หรือการจัดกิจกรรมในสถานที่ใกล้ชิดกับประชาชน เช่น บ้าน วัด โรงเรียน จะช่วยเพิ่มโอกาสให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่สะดวกใช้สื่อออนไลน์

(3) การสร้างความร่วมมือและความไว้วางใจแก่ประชาชน

การจัดกิจกรรมที่มีผู้เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกลเกลี่ย เจ้าหน้าที่รัฐ หรือผู้นำชุมชนเข้าร่วม ทำให้ประชาชนเห็นความสำคัญ และเกิดความเชื่อมั่นในระบบ

(4) การใช้สื่อและรูปแบบที่หลากหลาย

การใช้สื่อที่หลากหลาย เช่น วิทยุ สื่อออนไลน์ ละครสั้น คลิปวิดีโอ หรือจำลองเหตุการณ์จริง เพื่อให้เนื้อหาน่าสนใจและเข้าใจง่าย

(5) ความต่อเนื่องและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

การจัดกิจกรรมควรเป็นไปอย่างต่อเนื่องและกระจายออกไปยังทุกกลุ่มประชาชน โดยมีการปรับปรุงแบบตามกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้สูงอายุ ชาวบ้านในพื้นที่ชนบท หรือวัยรุ่นที่ชอบใช้สื่อออนไลน์

(6) การมีส่วนร่วมขององค์กรภาครัฐ

ควรร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ยุติธรรมจังหวัด ศาล อัยการ ตำรวจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อขยายการเผยแพร่และสร้างความเข้มแข็งของระบบไกลเกลี่ยข้อพิพาทในพื้นที่

4. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือเพิ่มความรู้และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการไกลเกลี่ยข้อพิพาท

จากการศึกษาพบว่า การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกลเกลี่ยข้อพิพาทควรเป็นการดำเนินการเชิงรุกและต่อเนื่อง ผ่านการจัดกิจกรรมอบรม การลงพื้นที่ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อหลากหลายช่องทาง โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ การพัฒนาบุคลากรและเครือข่ายชุมชน รวมทั้งการสร้างเชื่อมั่นและทำให้การเข้าถึงบริการเป็นเรื่องง่ายและทั่วถึงมากขึ้น ซึ่งข้อเสนอเหล่านี้สอดคล้องกับแนวทางที่จะช่วยเพิ่มการรับรู้และส่งเสริมการใช้กระบวนการไกลเกลี่ยในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน จำแนกได้ดังนี้

(1) การจัดกิจกรรมและโครงการให้ความรู้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ควรจัดโครงการอบรมให้ความรู้กับประชาชนในหมู่บ้าน ชุมชน และระดับตำบล เพื่อให้ประชาชนได้รับความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับกระบวนการไกลเกลี่ย ควรจัดกิจกรรมในรูปแบบที่เข้าถึงง่าย เช่น การลงพื้นที่พบปะพูดคุย การอบรมเชิงปฏิบัติ การจำลองสถานการณ์การไกลเกลี่ย เน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและสร้างความเข้าใจในกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง

(2) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อหลากหลายช่องทางและสื่อออนไลน์

ควรใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, TikTok, YouTube เพื่อเข้าถึงประชาชนกลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มคนทั่วไปที่ใช้อินเทอร์เน็ต เพิ่มสื่อที่เข้าใจง่าย เช่น คลิปวิดีโอสั้น การ์ตูน หนังสั้น ที่เน้นภาพและเนื้อหาที่น่าสนใจ ใช้วิทยุชุมชน โทรทัศน์ท้องถิ่น และเสียงตามสายในหมู่บ้านสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุหรือกลุ่มที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ยาก

(3) การพัฒนาบุคลากรและเจ้าหน้าที่ไกลเกลี่ย

ควรจัดอบรมให้ความรู้และทักษะการไกลเกลี่ยแก่เจ้าหน้าที่และผู้ไกลเกลี่ยในศูนย์ไกลเกลี่ยเพื่อให้สามารถให้คำแนะนำและบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมบทบาทของเจ้าหน้าที่ในการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการไกลเกลี่ยได้ง่ายขึ้นและรวดเร็ว

(4) การสร้างเครือข่ายผู้นำชุมชนและอาสาสมัคร

ควรส่งเสริมให้ผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และอาสาสมัครไกลเกลี่ย มีความรู้ความเข้าใจที่ดีเกี่ยวกับกระบวนการไกลเกลี่ย ให้ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ข้อมูลและส่งเสริมการใช้กระบวนการไกลเกลี่ยในพื้นที่

(5) การสร้างความเชื่อมั่นและการเข้าถึงที่ง่ายขึ้น

ควรสร้างความเชื่อมั่นในระบบการไกลเกลี่ย โดยการเผยแพร่ผลสำเร็จและประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการใช้บริการ ขยายการให้บริการไกลเกลี่ยให้ครอบคลุมและเข้าถึงง่ายในพื้นที่ชุมชน โดยอาจมีศูนย์หรือเจ้าหน้าที่ประจำในพื้นที่ท้องถิ่น ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนให้ประชาชนมาใช้บริการมากขึ้น

(6) การพัฒนาสื่อและข้อมูลที่ชัดเจน

ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และน่าเชื่อถือ สร้างแหล่งข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่ายและเป็นทางการ เช่น เว็บไซต์ คู่มือ หรือช่องทางออนไลน์ที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยอย่างครบถ้วน

(7) การใช้ประสบการณ์จริงในการส่งเสริมความรู้

ควรเชิญผู้ที่เคยผ่านกระบวนการไกล่เกลี่ยมาแบ่งปันประสบการณ์ เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนเห็นประโยชน์และความเป็นไปได้ในการแก้ไขข้อพิพาทด้วยวิธีไกล่เกลี่ย

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนจำนวนมากรับรู้ถึงประโยชน์ของกระบวนการไกล่เกลี่ยว่าเป็นวิธีที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย รวมทั้งสามารถรักษาความสัมพันธ์ของคู่กรณีได้ดีกว่าการดำเนินคดีตามปกติ สอดคล้องกับ มะรอนิง สาแลมิง และคณะ (2554) ที่ศึกษาแนวคิดเรื่อง การระงับข้อพิพาททางเลือก ที่กล่าวถึงลักษณะของการระงับข้อพิพาททางเลือกว่าเป็นกลไกสำคัญที่สามารถลดความขัดแย้งในสังคม โดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีของศาล อันมีขั้นตอนที่ซับซ้อน ยุ่งยาก และใช้ระยะเวลายาวนาน

2. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่เข้าใจขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยได้ดี จะสามารถมองเห็นประโยชน์ของกระบวนการ เช่น การลดความรุนแรงของข้อพิพาทและการได้ข้อยุติโดยสมัครใจ ในทางกลับกัน กลุ่มที่ไม่เข้าใจกระบวนการ หรือไม่เคยมีประสบการณ์ตรง มักมองการไกล่เกลี่ยแบบตื่นเขิน และไม่สามารถระบุจุดเด่นของกระบวนการได้ ซึ่งให้เห็นว่า ความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยต้องครอบคลุมทั้งขั้นตอน เทคนิค และเป้าหมายร่วมของกระบวนการ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ยั่งยืน

สอดคล้องกับ ศิริ ชาวสำอางค์ (2557) ที่เสนอทฤษฎีการแก้ปัญหา (Problem-Solving Theory) ว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพควรมุ่งเน้นที่ “ผลประโยชน์ร่วมกัน” มากกว่าการยึดมั่นใน “จุดยืน” ของแต่ละฝ่าย

3. ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นในผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสบการณ์ เป็นที่ยอมรับในชุมชน และสามารถสร้างความไว้วางใจได้ ส่งผลให้กระบวนการไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จมากขึ้น ดังนั้น การส่งเสริมทักษะและสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ยจึงเป็นอีกปัจจัยที่มีความสำคัญในเชิงระบบ สอดคล้องกับ มนต์รี ศิลป์มหาบัณฑิต (2550) ที่กล่าวถึงลักษณะสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่าต้องเป็นคนกลางที่มีคุณสมบัติและบทบาทที่เหมาะสม เช่น ความเป็นกลาง เข้าใจสถานการณ์ของคู่กรณี มีทักษะในการสื่อสาร และสามารถเสนอแนะแนวทางได้อย่างมีเหตุผล

4. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ผ่านการไกล่เกลี่ยหรือมีประสบการณ์ใกล้ชิดกับผู้ไกล่เกลี่ย มีแนวโน้มเข้าใจหลักการนี้มากขึ้น กล่าวคือ ไม่ยึดติดกับการเป็นฝ่าย “ถูกหรือผิด” แต่ให้ความสำคัญกับ “การอยู่ร่วมกันในอนาคต” สิ่งนี้ถือเป็นข้อค้นพบที่สำคัญในการปรับเปลี่ยนทัศนคติของประชาชนต่อการระงับข้อพิพาทแบบสันติวิธี สอดคล้องกับ หลักการเจรจาแบบยึด “จุดสนใจ” มากกว่า “จุดยืน” (Position vs. Interest) ของ สังัด ปัตวิ (2556) ที่มองว่าการเจรจาโดยยึดผลประโยชน์ร่วม (interest-based negotiation) มากกว่าการยึดจุดยืน (position-based negotiation) จะช่วยนำไปสู่ข้อตกลงที่ยั่งยืนกว่า

5. ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยตำบลที่มีผู้นำชุมชนเป็นผู้ประสานงานจะสามารถเข้าถึงประชาชนและสร้างความเข้าใจได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับ ศิริ ชาวสำอางค์ (2557) ที่พบว่าการไกล่เกลี่ยในระดับชุมชนจะมีประสิทธิภาพสูงเมื่อสามารถผสมผสานบริบทท้องถิ่นเข้ากับความรู้ทางกฎหมายและเทคนิคการเจรจาอย่างเหมาะสม

6. การใช้สื่อดิจิทัลและโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, TikTok, YouTube เป็นเครื่องมือสำคัญในการเผยแพร่ความรู้เรื่องกระบวนการไกล่เกลี่ย สอดคล้องกับงานของ Stoilkovska et al. (2015) ที่ศึกษาการใช้โซเชียลมีเดียในประเทศเนปาล พบว่า เมื่อประชาชนได้รับชมวิดีโอสั้นเชิงสารคดีเกี่ยวกับ ADR ระดับการเข้าใจขั้นตอนและความเชื่อมั่นในกระบวนการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ (Stoilkovska et al, 2015) นอกจากนี้ Krisdiyanto et al. (2021) ในบังคลาเทศยังเสนอว่าความสามารถในการเข้าถึงสื่อออนไลน์เป็นปัจจัยที่กำหนดว่าประชาชนจะเข้าร่วม ADR ได้หรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอในวิจัยนี้ที่ระบุให้จัดทำแพลตฟอร์ม E-Learning และเนื้อหาผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย

7. ผลการวิจัยพบว่า ควรจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพราะการจัดกิจกรรมอบรมและการลงพื้นที่พบปะประชาชนเป็นแนวทางที่ช่วยสร้างความเข้าใจเชิงลึก โดยเฉพาะการใช้วิธีการจำลองสถานการณ์ หรือการอบรมเชิงปฏิบัติการ สอดคล้องกับ ฌีจู้ดี ทองดี และคณะ (2563) ที่ชี้ว่าการฝึกปฏิบัติช่วยเพิ่มทักษะการไกล่เกลี่ยและความเข้าใจในกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. ผลการวิจัยพบว่า ควรประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อหลากหลายช่องทาง โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ เพราะการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นและคนรุ่นใหม่ สอดคล้องกับข้อเสนอของ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน (2564) ที่ระบุว่าสื่อออนไลน์สามารถเป็นช่องทางที่ช่วยกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือกได้ดีขึ้น

9. ผลการวิจัยพบว่า ควรพัฒนาบุคลากรและเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย เพราะการพัฒนาทักษะและความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการและความน่าเชื่อถือของ

ศูนย์ไกล่เกลี่ย สอดคล้องกับ พรชัย สุนทรพันธ์ (2562) ที่เห็นว่าศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการใช้บริการ

10. ผลการวิจัยพบว่า ควรสร้างความเชื่อมั่นและการเข้าถึงบริการที่ง่ายขึ้น เพราะประชาชนจำนวนมากยังไม่ไว้วางใจในกระบวนการทางเลือก จึงควรเผยแพร่กรณีตัวอย่างความสำเร็จ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และขยายจุดบริการให้ครอบคลุม สอดคล้องกับ สำนักงานศาลยุติธรรม (2561) ที่เสนอว่า “ความเชื่อมั่น” เป็นกุญแจสำคัญในการทำให้ประชาชนเลือกใช้วิธีไกล่เกลี่ย

ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการปฏิบัติ

(1) ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจผ่านช่องทางที่หลากหลาย ภาครัฐควรพัฒนาเครื่องมือเผยแพร่ความรู้เรื่องกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน

(2) จัดอบรมและบูรณาการเนื้อหาไกล่เกลี่ยในหลักสูตรการศึกษา ควรมีการบูรณาการความรู้เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกเข้าในหลักสูตรของโรงเรียน มหาวิทยาลัย หรือโครงการอาสาสมัครยุติธรรมในชุมชน เพื่อวางรากฐานความเข้าใจตั้งแต่วัยเรียน

(3) พัฒนาเครือข่ายผู้นำชุมชนและศูนย์ไกล่เกลี่ยระดับตำบล ควรสนับสนุนให้ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และอาสาสมัครไกล่เกลี่ยได้รับการอบรมและรับรองความรู้ด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกอย่างเป็นระบบ เพิ่มจำนวนและศักยภาพของศูนย์ไกล่เกลี่ยในระดับตำบลให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

(4) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับรากหญ้า ควรจัดกิจกรรมแบบเปิดให้

ประชาชนสอบถาม แสดงความคิดเห็น และจำลองสถานการณ์จริง เช่น “เวทีไกลเกลี่ยจำลอง” จะช่วยให้ประชาชนเข้าใจบทบาทของตนเองในกระบวนการ และสร้างความเชื่อมั่นในระบบมากขึ้น

(5) กำหนดแผนการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ภาครัฐควรจัดทำดัชนีวัดผลรับรู้ (เช่น ADR Awareness Index) และประเมินผลการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงเนื้อหาให้เหมาะสมกับบริบททางสังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ศึกษาการประยุกต์ใช้การไกลเกลี่ยในบริบทเฉพาะกลุ่ม ควรมึงานวิจัยเชิงลึกในกลุ่มเฉพาะ เช่น ผู้พิการ ชาวชนบท หญิงตั้งครรภ์ หรือกลุ่มชาติพันธุ์ เพื่อทำความเข้าใจข้อจำกัดเฉพาะและออกแบบแนวทางสนับสนุนที่เหมาะสม

(2) วิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของแต่ละรูปแบบการสื่อสาร ควรมึงานวิจัยที่เปรียบเทียบประสิทธิภาพของการสื่อสารผ่านรูปแบบต่าง ๆ เช่น การใช้ TikTok เทียบกับการจัดเวทีพบปะในชุมชน เพื่อหากกลยุทธ์การเผยแพร่ที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละบริบท

(3) ศึกษาบทบาทของเทคโนโลยีและการไกลเกลี่ยออนไลน์ (e-mediation) การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลทำให้การไกลเกลี่ยออนไลน์เป็นทางเลือกสำคัญ งานวิจัยในอนาคตควรศึกษาประสิทธิภาพ ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการพัฒนาแพลตฟอร์มไกลเกลี่ยออนไลน์ที่เหมาะสมกับสังคมไทย

(4) พัฒนารูปแบบการประเมินผลกระทบระยะยาว ควรมีการออกแบบเครื่องมือวัดความเข้าใจและพฤติกรรมของประชาชนต่อกระบวนการไกลเกลี่ยหลังได้รับข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์ในระยะยาว ไม่เพียงแต่การรับรู้ในระยะสั้น

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐวุฒิ ทองดี, สุรีย์พร แสงแก้ว และปัญญา ใจดี. (2563). การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกลเกลี่ยโดยใช้กิจกรรมสาธิตในชุมชน. *วารสารนิติศาสตร์ร่วมสมัย*, 12(2), 45–62.
- พรชัย สุนทรพันธ์. (2562). การศึกษาความรู้และทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการไกลเกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน [วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- มนตรี ศิลป์มหาบัณฑิต. (2550). การไกลเกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง. วิทยุชน.
- มะรอนิง สาแลมิง และคณะ. (2554). การไกลเกลี่ยข้อพิพาทในสังคมพหุวัฒนธรรม: กรณีศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกลเกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกลเกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกลเกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562: ศึกษาศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐประจำสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 43(3).
- ศิริ ชาวสำอางค์. (2557). การไกลเกลี่ยข้อพิพาทในระดับชุมชน [วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น].
- ศูนย์ยุติธรรมชุมชน. (2564). รายงานผลการประชาสัมพันธ์กระบวนการยุติธรรมชุมชนผ่านสื่อออนไลน์. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม.

- สังัด ปัทวี. (2556). *การเจรจาและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท: ศาสตร์และศิลป์ของนักประนีประนอม*. วิทยุชน.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2561). *รายงานการส่งเสริมการระงับข้อพิพาททางเลือกในระบบยุติธรรมของประเทศไทย*. สำนักงานศาลยุติธรรม.
- Krisdiyanto, A., Chai, N., & Kiat, T. (2024). Effectiveness of mediation in resolving business disputes in the digital era. *Rechtsnormen Journal of Law*, 3(1). <https://doi.org/10.70177/rjl.v3i1.2066>
- Stoilkovska, A., Mucunski, V., & Ilieva, J. (2015). Awareness about mediation as an alternative form of dispute resolution: Practices in the Republic of Macedonia. *International Journal of Cognitive Research in Science, Engineering and Education*, 3(1), 21–27. <https://doi.org/10.23947/2334-8496-2015-3-1-21-27>