

บทคัดย่อ

172420

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ เทคนิคการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยใช้หลักสันติวิธี:

ศึกษากรณี ผู้ตรวจสอบการแผ่นดินของรัฐสภาพของไทย

ชื่อผู้เขียน นางอัจฉราพร พิญลักษ์สมบัติ

ชื่อปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา รัฐศาสตร์

ปีการศึกษา 2548

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

- | | |
|-------------------------------------|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์รุจิรา เดชากรุ | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์สุรพันธ์ ทับสุวรรณ | |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์คนนี้ ทองใหญ่ | |

ผู้ตรวจสอบการแผ่นดินของรัฐสภาพเป็นองค์กรอิสระที่จัดขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เพื่อทำหน้าที่พิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน กรณีการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย รวมทั้งการปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือประชาชน โดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าการนี้จะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ก็ตาม โดยผู้ตรวจสอบการแผ่นดินของรัฐสภาพจะนำข้อเท็จจริงมาวินิจฉัย เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งและขัดกันที่ให้กับประชาชน

การแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งของผู้ตรวจสอบการแผ่นดินของรัฐสภาพเน้นหลักสันติวิธี คือกระบวนการแก้ไขปัญหาโดยปัญหาหนึ่งนั้น ไม่ควรจะก่อปัญหาใหม่ขึ้นมาอีกหรือขยายความขัดแย้งให้รุนแรงมากไป ควรจะเป็นการลดการเผชิญหน้า และอยู่ร่วมกันอย่างสันติ โดยทุกฝ่ายพึงใจตามหลัก Win-Win Solution ซึ่งการจะแก้ปัญหาได้

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพำเป็นต้องมีเทคนิควิธีการที่เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์และสภาพความเป็นจริง โดยมีเป้าหมายอยู่ที่การแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพำได้มีการใช้เทคนิคต่าง ๆ เข้ามาเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหา ตั้งแต่เริ่มรับเรื่องร้องเรียนจนกระทั่งมีคำวินิจฉัยได้แก่ การให้เกียรติทุกฝ่าย การเปิดโอกาสให้แสดงหลักฐานของแต่ละฝ่าย การให้ข่าวต่อสาธารณะ มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามากกว่าการจับผิด รวมทั้งการตรวจสอบความแพร่ระบาด

ผลจากการใช้เทคนิคดังกล่าวทำให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพสามารถสร้างประโยชน์ในการแก้ไขความขัดแย้งในสังคมไทยได้ โดยเป็นส่วนเสริมคุ้มครองและป้องกันสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน เป็นสื่อกลางในการสร้างความเข้าใจระหว่างหน่วยงานของรัฐและประชาชน รวมทั้งการเป็นกลไกในการเสนอแนะและส่งเสริมระบบธรรมาภิบาล

ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการแก้ไขปัญหาอย่างสันติวิธีตามเทคนิคข้างต้นคือ ผู้ร้อง หน่วยงาน ผู้ถูกร้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ควรได้รับการพัฒนาส่วนเสริม สร้างความเข้าใจ อ่อนโยน ตลอดจนการสนับสนุนซึ่งกันและกันในลักษณะเครือข่าย เพื่อให้การดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพในการแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชนอย่างสันติวิธี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่พึงของสังคมไทยสมตามเจตนา�ั่นคงของรัฐธรรมนูญต่อไป

ABSTRACT

172420

Thesis Title Peaceful Alternative Dispute Resolutions Techniques:
 A Case Study of Ombudsman of Thailand

Student's Name Miss Atcharaporn Pibulsombuti

Degree Sought Master of Arts

Major Political Science

Academic Year 2005

Advisory Committee

1. Assoc. Prof. Ruchira Tejangkura	Chairperson
2. Assoc. Prof. Suraphan Thabsuwan	
3. Asst. Prof. Danai Thangyai	

Ombudsman is an independent organization statutory established under the constitution of the Kingdom of Thailand B.E. 2540 (1997). The prime duty of the Ombudsman is to consider and investigate complaints when a civil servant, member or employee of a government body, state agency, state enterprise of local government violates the law or exceeds the jurisdiction for his or her authority, whether or not this action or inaction is within his or her jurisdiction. The ombudsman will analyze the facts and lead to the consideration for complaint settlement and people's remedy resolution.

The ombudsman focuses on and applies a peaceful approach in order to settle complaints or problems bearing in mind that dampening particular

problem should not ignite any other problems or escalate serious problems; ombudsman applies a peaceful and respectful method with no confrontations as well as a Win-Win Solution method with all parties or stakeholders' satisfaction. These ideas lead to the invention of special and applicable techniques, which are suitable and relevant to real situations and environments aiming at people's remedy.

In order to solve people's problems from the first stage of accepting complaint until the final stage of making judgment, the ombudsman applies various techniques such as respecting parties concerned, providing opportunities to every party to supply relevant documents or evidence, releasing information to mass media or public, focusing on complaint resolving rather than finding party's guilt, and seeking alliances and networks.

As a result of performing these techniques, the ombudsman shall be a prime driving force for being an agency applying alternative dispute resolution generating human rights protection, being an instrument promoting understanding between and government agencies as well as being a mechanism for developing good governance.

Major factors influencing the performance of effective peaceful alternative dispute resolutions are complainants, agencies complained about, and responsible officials. These factors require supporting and empowering measures in order to strengthen mutual understanding and to enhance networking so that the work of the Thai ombudsman will be effective and

172420

efficient tools to solve people's grievances and be a valuable institution to support the ideology of the constitution.