

บทคัดย่อ

172420

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ เทคนิคการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยใช้หลักสันติวิธี:

ศึกษากรณี ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาของไทย

ชื่อผู้เขียน นางอัจฉราพร พิบูลย์สมบัติ

ชื่อปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา รัฐศาสตร์

ปีการศึกษา 2548

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์รุจิรา เตชางกูร ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์สุรพันธ์ ทับสุวรรณ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์คณัย ทองใหญ่

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเป็นองค์กรอิสระที่จัดขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เพื่อทำหน้าที่พิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน กรณีการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย รวมทั้งการปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าการนั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ก็ตาม โดยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภานำข้อเท็จจริงมาวินิจฉัย เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งและขจัดทุกข์ให้กับประชาชน

การแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภานั้นหลักสันติวิธีด้วยตระหนักรู้ว่าการแก้ไขปัญหาใดปัญหาหนึ่งนั้น ไม่ควรจะก่อปัญหาใหม่ขึ้นมาอีกหรือขยายความขัดแย้งให้รุนแรงออกไป ควรจะเป็นการลดการเผชิญหน้า และอยู่ร่วมกันอย่างสันติ โดยทุกฝ่ายพอใจตามหลัก Win-Win Solution ซึ่งการจะแก้ปัญหาได้

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจำเป็นต้องมีเทคนิควิธีการที่เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์และสภาพความเป็นจริง โดยมีเป้าหมายอยู่ที่การแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มีการใช้เทคนิคต่าง ๆ เข้ามาเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหา ตั้งแต่เริ่มรับเรื่องร้องเรียนจนกระทั่งมีคำวินิจฉัยได้แก่ การให้เกิดริตทุกฝ่าย การเปิดโอกาสให้แสดงหลักฐานของแต่ละฝ่าย การให้ข่าวต่อสาธารณะ มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา มากกว่าการจับผิด รวมทั้งการแสวงหาแนวร่วมและเครือข่าย

ผลจากการใช้เทคนิคดังกล่าวทำให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาสามารถสร้างประโยชน์ในการแก้ไขความขัดแย้งในสังคมไทยได้ โดยเป็นส่งเสริมคุ้มครองและป้องกันสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน เป็นสื่อกลางในการสร้างความเข้าใจระหว่างหน่วยงานของรัฐและประชาชน รวมทั้งการเป็นกลไกในการเสนอแนะและส่งเสริมระบบธรรมาภิบาล

ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการแก้ไขปัญหาอย่างสันติวิธีตามเทคนิคข้างต้นก็คือ ผู้ร้อง หน่วยงาน ผู้ถูกร้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ควรได้รับการพัฒนาส่งเสริม สร้างความเข้าใจ อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการสนับสนุนซึ่งกันและกันในลักษณะเครือข่าย เพื่อให้การดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการแก้ปัญหาคความทุกข์ร้อนของประชาชนอย่างสันติวิธี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่พึงของสังคมไทยตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญต่อไป

172420

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.