

บทความที่ :

Article :

16

การดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

Implementation of Mediation of Disputes of
Damrongdhama Center, Sriracha District,
Chonburi Province.

ธมกร ศรีหะจันท์* และ ชิตพล ชัยมะดัน**

Tamakorn Seehajan and Chittapol Chaimadan

* วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา [Graduate School of Public Administration, Burapha University]; E-mail : tamakorn15@hotmail.com

** วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา [Graduate School of Public Administration, Burapha University]; E-mail : chittapol@buu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชาระหว่างปี พ.ศ.2558-2560 และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยศึกษาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 17 คน เก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและ วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นเนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า การดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชาระหว่างปี พ.ศ.2558-2560 พบว่า (1) ด้านปัจจัยนำเข้า มีการจัดการที่ยังไม่เหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินงาน มีข้อจำกัดในการดำเนินงานที่เกิดจาก บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ยังไม่ทันสมัย มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (2) ด้านกระบวนการดำเนินงานไกล่เกลี่ยพิพาท บทบาท หน้าที่ โครงสร้าง อำนาจ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในปัจจุบันนั้นมีความเหมาะสม โดยขั้นตอนการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมมีทั้งสิ้น 5 ขั้นตอน และ (3) ผลการดำเนินงานระหว่างปี พ.ศ.2558 – 2560 พบว่ามีเรื่องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง จำนวน 754 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 738 คิดเป็นร้อยละ 97.88 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรม พบว่า (1) บุคลากรไม่เพียงพอ (2) วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ และเทคโนโลยีไม่ทันสมัย (3) บุคลากรยังขาดความรู้และทักษะทางด้านของกฎหมาย (4) ข้อจำกัดด้านอำนาจของศูนย์ดำรงธรรมนั้นยังไม่สามารถจัดการปัญหาได้จนถึงที่สุด ยังมีข้อจำกัดในด้านกฎหมายในบางกรณี และ (5) คู่พิพาทไม่ให้ความร่วมมือในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย

คำสำคัญ: การไกล่เกลี่ย; ข้อพิพาท; ศูนย์ดำรงธรรม

Abstract

The objectives of this research were; 1) to understand the process of dispute mediation of Damrongdhama Center from 2015-2017, and 2) to identify problems and difficulties involving the process of dispute mediation of Damrongdhama Center, Sriracha District. The research methodology was a qualitative research conducted by tools of a structured interview with 17 key informants; data was collected and content analysis.

The result of study the operation of dispute mediation of Damrongdhama Center, Sriracha District during the year 2015-2017 that in term of input, it was inappropriately managed and non-corresponding to the operations, and there were limitations in the operation cause by personnel, materials, equipment, low technology and not enough to work. With regard to process of operation of dispute mediation, the roles, functions, structure and power of Damrongdhama Center, Sriracha District are now appropriate. And the output from results of operations during the year 2015-2017, there were 754 cases in the process of dispute mediation and successful completion of 738 cases accounted for 97.88 percent. The results of study problems and obstacles in the operation of dispute mediation of Damrongdhama Center, Sriracha District found that 1) inadequate personnel; 2) inadequate materials and low technology; 3) a lack of personnel with legal experience; 4) limited authority of Damrongdhama Center which are unable to handle the problem successfully and there are limitation in laws in some cases; and 5) the disputants do not cooperate in entering into process of dispute mediation.

Keywords: Mediation; Dispute; Damrongdhama Center

บทนำ

“ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย จัดตั้งขึ้นครั้งแรก เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2536 ภายใต้ชื่อ “ศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทย” เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนให้บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งต่อมาในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2537 ได้มีการปรับเปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” (Damrongdharma Center of Ministry of Interior) มีบทบาทในการอำนวยความสะดวก การบำบัดทุกข์บำรุงสุข แก่ประชาชนอย่างจริงจังและเกิดเป็นผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมเป็นช่องทางหนึ่งที่จะขับเคลื่อนนโยบายในการบริหารราชการให้เป็นรูปธรรมกระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดวางโครงการศูนย์ดำรงธรรมรวม 2 ระดับ ประกอบด้วยส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนทุกเรื่องทุกปัญหา ซึ่งมีทั้งส่วนกลางอยู่ที่ทำเนียบรัฐบาล ส่วนภูมิภาคที่ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด โดยผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของศูนย์ดำรงธรรมระหว่างเดือนกรกฎาคม 2557 จนถึงปี 2559 พบว่ามีประชาชนมาใช้บริการผ่านศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ จำนวน 2,974,261 เรื่อง สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ 2,934,657 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 98.67 โดยกว่าร้อยละ 70 ของเรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายใต้การดำเนินการของจังหวัด อย่างไรก็ตาม กระทรวงมหาดไทยได้สั่งการให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้นทุกอำเภอ จำนวน 878 อำเภอ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2559 ที่ได้ให้ความเห็นชอบ เรื่อง “การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” โดยกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลือนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนให้ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ซึ่งจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทัวถึง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560, หน้า 1-10)

อำเภอศรีราชา เป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่ชายฝั่งทะเลตะวันออกของอ่าวไทยมีศักยภาพที่โดดเด่นเป็นที่ยอมรับในฐานะ “เมืองอุตสาหกรรม” ที่สำคัญของประเทศ โดยมีท่าเรือแหลมฉบังเป็นท่าเรือน้ำลึกหลักในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และยังเป็นพื้นที่ที่สำคัญทางด้านเกษตรกรรมและการท่องเที่ยว ภายใต้ศักยภาพที่มีความหลากหลายในการพัฒนาทำให้พื้นที่ดังกล่าว

อำเภอศรีราชาจึงมีการขยายทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ส่งผลให้เกิดข้อพิพาททั้งทางแพ่ง อาญาและปกครอง ทั้งระหว่างประชาชนกับประชาชน และประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ดังนั้นศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา ซึ่งมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในการอำนวยความสะดวกทางแพ่ง อาญาและปกครอง การรับเรื่องร้องทุกข์ เบาะแสการกระทำผิดทางกฎหมาย ให้คำปรึกษาแนะนำด้านต่างๆ ให้บริการข้อมูลข่าวสารและบริการเบ็ดเสร็จแก่ประชาชนในพื้นที่อำเภอศรีราชา จึงเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการเข้ามาแก้ไขปัญหาข้อพิพาทต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยจากรายงานการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา นับตั้งแต่เดือนตุลาคม 2558 จนถึง เดือนตุลาคม 2560 พบว่ามีเรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรม ผ่านหน่วยงานต่างๆ คือ สำนักงานนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ผู้ว่าราชการจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา (ยังไม่รวมเรื่องร้องเรียนถึงแต่ละอำเภอโดยตรง) รวมเรื่องทั้งสิ้น 756 เรื่อง (ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา, 2560) ซึ่งในการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้น “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” เป็นขั้นตอนที่สำคัญซึ่งศูนย์ดำรงธรรมใช้ในการดำเนินงานให้ความเป็นธรรมให้กับคู่กรณี ซึ่งหากคู่กรณีสามารถเจรจาต่อรองและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้จะช่วยยุติปัญหาข้อขัดแย้งโดยที่คู่กรณีทุกฝ่ายยอมรับ และลดจำนวนคดีที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ระหว่างปี พ.ศ. 2558 - 2560 เพื่อที่จะนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชาอันจะมีประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชาระหว่างปี พ.ศ. 2558 - 2560
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วย

1. การศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษา รวบรวมข้อมูลจากเอกสารการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทฤษฎีระบบ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การสัมภาษณ์ (Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 17 คน ได้แก่ ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ฝ่ายศูนย์ดำรงธรรม คณะรักษาความสงบเรียบร้อย มณฑลทหารบกที่ 14 คณะผู้ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท เจ้าหน้าที่ประจำอำเภอ ผู้ใหญ่บ้าน และผู้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ (1) เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรืองานที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่า 3 ปี และ (2) เป็นผู้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ในระหว่างปี พ.ศ.2558 – 2560 และสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยกระบวนการไกล่เกลี่ย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยออกเป็น 2 ชุด ประกอบด้วยชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ ผู้ปฏิบัติงานและผู้สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีราชา ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ผู้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา โดยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) โดยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยมีการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลดังนี้

1. ระยะก่อนการวิจัย ผู้วิจัยเสนอเค้าโครงงานนิพนธ์และเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อพิจารณาและได้รับการอนุมัติให้ศึกษาวิจัยได้

2. ระยะดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล จนกระทั่งนำเสนอผลการวิจัย

การวิเคราะห์และตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) โดยการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านบุคคล (Personal) และนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เรียบเรียงตามวัตถุประสงค์และประเด็นการศึกษา

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยการดำเนินการงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า

1.1 ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า ปัจจัยนำเข้าที่ศูนย์ดำรงธรรมได้รับจัดสรรยังไม่สอดคล้องกับสภาพการดำเนินงาน โดยพบว่า มีข้อจำกัดในด้าน บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ยังไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน แต่ในส่วนของการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้น หน่วยงานต่างๆให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี โดยได้ส่งบุคคลในหน่วยงานเข้าร่วมดำเนินการงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นอย่างดี ช่วยให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.2 ด้านกระบวนการดำเนินการงานการไกล่เกลี่ยพิพาท พบว่า บทบาท อำนาจหน้าที่ โครงสร้าง ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในปัจจุบันนั้นมีความเหมาะสมช่วยให้การดำเนินงานมีความสะดวก รวดเร็ว แต่บางส่วนเห็นว่าควรมีการปรับเปลี่ยนอำนาจของศูนย์ดำรงธรรม หรือออกกฎหมายให้มีอำนาจแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่ได้รวดเร็วมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการงานการไกล่เกลี่ยพิพาท

ขั้นตอนการดำเนินการงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ.2553 นั้น มีความเหมาะสม โดยขั้นตอนการดำเนินการงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา มีขั้นตอนการดำเนินการงานดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 คู่พิพาทแจ้งความประสงค์ต่อนายอำเภอ

ขั้นตอนที่ 2 แจ้งคู่กรณีอีกฝ่ายทราบ

ขั้นตอนที่ 3 คณะผู้ไกล่เกลี่ยพิจารณาคำร้อง

ขั้นตอนที่ 4 ประสานชี้แจงวิธีการไกล่เกลี่ยฯ

ขั้นตอนที่ 5 รับฟังข้อเท็จจริงเบื้องต้น และดำเนินการไกล่เกลี่ยฯ

ขั้นตอนที่ 6 แจ้งผลการดำเนินการงานการไกล่เกลี่ย

1.3 ผลการดำเนินงานระหว่างปี พ.ศ. 2558 –2560 พบว่า จำนวนข้อพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีจำนวนทั้งสิ้น 754 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 16 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 738 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.88 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา ปี 2558 – 2560

ปี	จำนวนข้อพิพาท	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ
2558	327	-	327	100.00
2559	80	-	80	100.00
2560	347	16	331	95.39
รวม	754	16	738	97.88

โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ เจ้าหน้าที่มีการประสานงานที่เหมาะสมและรวดเร็ว มีความพยายามให้การเจรจาข้อยุติและทางออกให้กับทั้งสองฝ่ายด้วยความเป็นธรรม และการที่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ยินยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและพร้อมที่จะประนีประนอมยอมความกันทั้งสองฝ่าย

2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรม

2.1 บุคลากรไม่เพียงพอกับจำนวนงานที่ได้รับของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา โดยในปัจจุบันบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและผู้สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชามีเพียงจำนวน 3 คน ซึ่งต้องปฏิบัติงานทั้งในส่วนของสำนักงานและต้องออกไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก และเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนข้อพิพาทซึ่งจำนวนกว่า 754 เรื่อง จึงเห็นได้ว่าบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนเรื่องข้อพิพาทที่เข้าสู่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชาที่เพิ่มขึ้นในทุกปี

2.2 วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ และเทคโนโลยีไม่ทันสมัย เช่น เครื่องปริ้นเตอร์ หมึกปริ้นไม่เพียงพอ คอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย ทั้งนี้เนื่องจากการกิจที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานและผู้สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินงานมีเป็นจำนวนมากและต้องปฏิบัติให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว จึงส่งผลให้อุปกรณ์สำนักงานถูกใช้งานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาส่งผลให้อุปกรณ์บางอย่าง เช่น ปริ้นเตอร์เกิดการชำรุด หมึกปริ้นโดยเฉพาะหมึกสีไม่เพียงพอ คอมพิวเตอร์ประมวลผลช้า อุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย(WIFI) ไม่มีความเสถียร และยังพบปัญหาการจัดการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศทางเว็บไซต์ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้และทักษะทางด้านของกฎหมาย โดยเฉพาะบุคลากรผู้สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชายังขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะทางด้านข้อระเบียบและกฎหมายซึ่งมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง ถึงแม้ว่าหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ไปฝึกอบรมเพิ่มเติมแต่ยังไม่เพียงพอและสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ

2.4 ข้อจำกัดด้านอำนาจศูนย์ดำรงธรรมนั้นยังไม่สามารถจัดการปัญหาได้จนถึงที่สุด ยังมีข้อจำกัดในด้านกฎหมายในบางกรณี ถึงแม้วิธีการดำเนินงานใกล้เคียงข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ.2553 นั้นมีความเหมาะสม แต่เนื่องจากการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทในบางกรณีคู่กรณีไม่ยอมเข้าร่วมกระบวนการซึ่งก็ไม่ส่งผลใดให้กับผู้พาทที่ไม่เข้าร่วม จึงควรมีปรับปรุงให้มีการกำหนดอำนาจให้โทษต่อผู้พิพาทในการเข้ามาชี้แจงข้อเท็จจริง หากส่งหนังสือให้ 3 ครั้ง แล้วยังไม่มาชี้แจงข้อเท็จจริงสามารถมีผลทางกฎหมาย เป็นต้น

2.5 คู่พิพาทไม่ให้ความร่วมมือในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เป็นปัญหาหนึ่งที่อาจส่งผลให้การดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชาไม่สำเร็จโดยส่วนใหญ่เกิดขึ้นระหว่าง ประชาชนกับบริษัทเอกชน เนื่องจากการเจรจาตกลงค่าชดเชยหรือค่าเสียหายที่เกิดจากข้อพิพาทไม่สามารถตกลงกันได้จึงต้องเข้าสู่การพิจารณาตามระบบกระบวนการยุติธรรมต่อไป

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชาระหว่างปี พ.ศ.2558 - 2560 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า ปัจจัยนำเข้าที่ศูนย์ดำรงธรรมได้รับจัดสรร ยังไม่สอดคล้องกับสภาพการดำเนินงาน โดยพบว่า มีข้อจำกัดในด้าน บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ยังไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานขัดแย้งกับแนวคิด ทฤษฎีเชิงระบบ (System Theory) ของ David Easton (1971) และ Thomas R. Dye (1978) เป็นนักวิชาการทางรัฐศาสตร์ ซึ่งอธิบายว่าการดำเนินงานขององค์กร ภายใต้ระบบเปิดนั้น ปัจจัยนำเข้าในการดำเนินงานต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม โดยทั้งบุคคล องค์กร และเทคโนโลยี ในการปฏิบัติงานต้องปรับตัวให้เหมาะสม สอดคล้อง เพียงพอกับสภาพแวดล้อมทั้งระบบขององค์กร (วันชัย มีชาติ, 2550) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโดยระบบราชการของไทยในปัจจุบันซึ่งมีข้อจำกัดเรื่องปัญหา บุคลากรและด้านงบประมาณที่ไม่เพียงพอในหลายส่วนงาน แต่ด้วยนโยบายของ รัฐบาลที่มุ่งเน้นการทำงานแบบบูรณาการทุกภาคส่วนตามแนวทางประชารัฐเข้าเป็น เครื่องมือในการดำเนินงานจึงส่งผลให้ในส่วนของการประสานงานกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชานั้น หน่วยงานต่างๆให้ความร่วมมือในการ ดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นอย่างดี ช่วยให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.2 ด้านกระบวนการดำเนินงานไกล่เกลี่ยพิพาท พบว่า บทบาท อำนาจ หน้าที่ โครงสร้าง ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในปัจจุบันนั้นมีความเหมาะสมแล้ว โดยมี ขั้นตอนการดำเนินงานการไกล่เกลี่ย 6 ขั้นตอน สอดคล้องกับแนวทางตาม กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ.2553 หมวด 2 ว่าด้วยเรื่อง การดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ข้อ 11 - 25 (ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย, 2554) ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชาได้นำมาเป็นแนวทางหลักในการดำเนินงานให้ สอดคล้องกับบริบทและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ อย่างไรก็ตามมีบางส่วนที่มีความ คิดเห็นว่ายังไม่เหมาะสมนั้นส่วนใหญ่เป็นเรื่องของอำนาจของศูนย์ดำรงธรรม ที่ ไม่มีความสามารถในการบังคับใช้กฎหมาย ทั้งนี้เพราะอำนาจหน้าที่หลักตามกฎหมาย ของศูนย์ดำรงธรรมมุ่งเน้นให้ทำหน้าที่ของการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการ เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งไม่สามารถที่จะมีอำนาจตัดสินใจได้ตามกระบวนการ ยุติธรรมแบบศาล หากผู้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งสองฝ่ายไม่ยินยอม ทางศูนย์ดำรงธรรมจะจำหน่ายเรื่องออกไป โดยผู้ร้องเรียนสามารถเข้าสู่กระบวนการ ทางกฎหมายได้ต่อไป

1.3 ด้านผลการดำเนินงานระหว่างปี พ.ศ.2558 – 2560 พบว่า มีเรื่องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง จำนวน 754 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 16 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 738 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.88 โดยปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ ได้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีการประสานงานที่เหมาะสมและรวดเร็ว มีความพยายามให้การเจรจาข้อยุติและทางออกให้กับทั้งสองฝ่ายด้วยความเป็นธรรม และการที่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ยินยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและพร้อมที่จะประนีประนอมยอมความกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อริศรารวรรณ สมิตี (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทของคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยสันติวิธี พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จคือ ผู้ที่เข้ามาทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนมีผลต่อการตัดสินใจโดยตรงและความสัมพันธ์แบบระบบเครือข่ายส่งผลให้เกิดความรู้สึกต่อต้านในระดับน้อยและสามารถพูดคุยอ้อมๆกันได้ง่ายขึ้น การเรียนรู้ประสบการณ์ข้อพิพาทที่เคยเกิดขึ้นทำให้ทราบถึงข้อดีและข้อเสียของผลที่ตามมา ปัจจัยเกี่ยวกับความล้มเหลวในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จากการศึกษากรณีพิพาทที่ไม่สำเร็จจะเห็นได้ว่าคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ต่างมีจุดยืนของตนเมื่อเข้าสู่วงเจรจาก็ยังไม่สามารถเปลี่ยนจุดยืนนั้นและแนวคิดของยุติธรรมชุมชนยังไม่เป็นที่รู้จักของคู่กรณี และงานวิจัยของ สมศักดิ์ เวชพานิชย์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการดำเนินการของศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมอำเภอต้นแบบ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ กล่าวว่า ในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน คือ การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาแต่หากเมื่อเกิดปัญหาร้องขอความเป็นธรรมขึ้น ก็ต้องดำเนินการอำนวยความสะดวกให้กับทุกฝ่ายด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และรวดเร็ว อย่างไรก็ตามยังมีข้อพิพาทจำนวน 16 เรื่อง ที่ยังไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บางเรื่องคู่กรณีไม่ยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย และรวมถึงไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ และมีบางกรณีมีหน่วยราชการอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องทางอ้อมจึงส่งผลกระทบต่อความซับซ้อนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรม พบว่า (1) บุคลากรไม่เพียงพอ (2) วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ และเทคโนโลยีไม่ทันสมัย (3) บุคลากรยังขาดความรู้และทักษะทางด้านของกฎหมาย (4) อำนาจของศูนย์ดำรงธรรมนั้นยังไม่สามารถจัดการปัญหาได้จนถึงที่สุด ยังมีข้อจำกัดในด้าน

กฎหมายในบางกรณีและ (5) คู่พิพาทไม่ให้ความร่วมมือในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยทั้งนี้อาจเป็นเพราะงบประมาณที่มีอย่างจำกัดของหน่วยงานราชการ และความไม่ทันสมัยของกฎหมายบางฉบับ รวมทั้งปริมาณปัญหาข้อพิพาทที่เข้าสู่ศูนย์ดำรงธรรมมีจำนวนมากกว่า จำนวน 754 เรื่อง จึงทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดในการทำงานบ้างในบางกรณีแต่ด้วยการใช้แนวทางบูรณาการทำงานร่วมกันของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรัฐบาลโดยกระทรวงมหาดไทยให้ความสำคัญและติดตามการทำงานของศูนย์อย่างต่อเนื่องจึงทำให้การดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีประสบความสำเร็จและประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 จากผลการศึกษาด้านปัจจัยนำเข้าพบว่า บุคลากรบางส่วนมีความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย ไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานไกล่เกลี่ยของศูนย์ดำรงธรรม ดังนั้นศูนย์ดำรงธรรม ควรมีการจัดฝึกอบรมทุกเดือนในด้านของกฎหมาย และควรมีหนังสือเกี่ยวกับกฎหมายในห้องศูนย์ดำรงธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่

1.2. จากผลการศึกษาด้านกระบวนการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า คณะกรรมการไกล่เกลี่ยมีจำนวนน้อยที่สามารถสละเวลามาช่วยอำเภอในการไกล่เกลี่ยได้ และด้วยที่ในแต่ละเดือนมีงานไกล่เกลี่ยค่อนข้างมาก อาจจะเสนอให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการประชุมแบบ Video Conference ซึ่งเป็นการประชุมเครื่องมือสื่อสารระยะไกล ที่ช่วยลดงบประมาณ ลดเวลา เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว เพื่อก้าวให้ทันกับเทคโนโลยีและสังคมสมัยใหม่

และปัจจุบันรัฐบาลได้มีนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมุ่งเน้นการใช้ระบบดิจิทัลในการบริหารงาน ดังนั้น กระทรวงมหาดไทยควรมีนโยบายหรือแนวทางในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรของรัฐเองด้วย อาจจะเสนอแอปพลิเคชันการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีแบบฟอร์มการเขียนร้องเรียนในแอปพลิเคชันโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา และสามารถตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนทราบว่าเรื่องของตนนั้นอยู่ในขั้นตอนไหนแล้ว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพศึกษาข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์ในส่วนของบุคลากรและผู้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เท่านั้น ในครั้งต่อไปควรศึกษาด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ ในกลุ่มของผู้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยทั้งหมดเพื่อให้ข้อมูลรอบด้าน และควรศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จของการดำเนินงานโดยจำแนกตาม ประเภทของเรื่องร้องเรียน

2. การวิจัยครั้งนี้ผลการศึกษาพบว่า มีบางข้อพิพาทไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาถึงสาเหตุของการดำเนินที่ไม่ประสบความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย

เอกสารอ้างอิง

วันชัย มีชาติ. (2550). **การบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย. (2554). **แผนปฏิบัติการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต**. ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย.

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา. (2560). **รายงานข้อมูลเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ปี พ.ศ.2558 - 2560**.ชลบุรี : ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา.

สมศักดิ์ เวชพานิชย์. (2554). **การศึกษาแนวทางการดำเนินการของศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมอำเภอต้นแบบ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). **เอกสารวิชาการ “ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” เข้าถึงได้จาก**
http://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2560/mar2560-2.pdf.

อริศราวรรณ สมิตี. (2551) **บทบาทของคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนในการ
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยสันติวิธี**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Dye, Thomas R. (1978). **Understanding Public Policy (3rd ed)**. Engle-
wood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.

Easton, David. (1971). **The Political System: An Inquiry into the State
of Political Science (2nd ed)**. New York: Knopf.

Translated Thai References

Damrongdhama center of Ministry of interior. (2011). **Anti-Corruption
Action Plan of the Anti-Corruption Action Center**.

Damrongdhama center of Ministry of interior.

Damrongdhama center Sri Racha District. (2017). **Report on complaints
and mediation of Disputes 2015 - 2017**. Chonburi :

Damrongdhama center, Sriracha District.

MeeChart, W. (2007). **Organization management**. Bangkok:
Chulalongkorn University Press.

Sameedee, A. (2008). **Roles of Community Justice Committee
Members in Mediating Peaceful Dispute Resolution**.

Master of Arts Thesis in Social Development,
Graduate School, Khon Kean University.

The Secretariat of the House of Representatives. (2017). **Academic
Focus “Damrongdhama center of Ministry of interior”**.

Retrieved from

http://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2560/mar2560-2.pdf.

Vejpanich, S. (2011). **A study on the implementation of the master service center LamTab District Krabi Province.** Special Problem Master of Public Administration in General Administration, Graduate School of Public Administration, Burapha University.