

# แนวทางการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

## ภาคประชาชน

### Guidelines for Developing Dispute Mediation at Public-Sector Dispute Mediation Center

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และ วัฒนธรรม อันเป็นผลมาจากการเปิดรับเอาอารยธรรมตะวันตกไปสู่ความทันสมัยและความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี ประกอบกับกระแสโลกยุคดิจิทัล ส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรมอย่างรุนแรงและรวดเร็ว สภาพสังคมที่เกิดการเปลี่ยนแปลงในลักษณะ ดังกล่าว ทำให้ความขัดแย้งแผ่ขยายไปทุกภาคส่วนของสังคม ในทุกระดับอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็น ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับกลุ่มคนในสังคม หรือระหว่างส่วนต่าง ๆ ของสังคมและระหว่างพรรค การเมืองที่ใช้นโยบายและกระบวนการแบ่งแยก ทำให้ความขัดแย้งและข้อพิพาทมีอยู่ทั่วทุกหนทุก แห่ง และนับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้น

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่กำลังเผชิญกับปัญหาความขัดแย้งในระดับที่รุนแรง ไม่ว่าจะเป็น ความขัดแย้งเชิงโครงสร้าง (structural conflict) ที่เป็นเรื่องของการแข่งขันอำนาจ ความขัดแย้ง จากผลประโยชน์ (interest conflict) ที่มีการแย่งชิงผลประโยชน์กัน และความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับ นโยบายสาธารณะที่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) ในด้านการพัฒนาด้านสาธารณูปโภค เกี่ยวข้องกับงบประมาณจำนวนมากมหาศาล ซึ่งมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ กัน จะมีเป้าหมายที่จะ คัดค้านหรือต่อต้านผลประโยชน์จากการลงทุนของรัฐ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับระดับความเข้มข้นของการเห็นแย้ง กัน ถ้าหากความรู้สึกและปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไข เพื่อขจัดความขัดแย้งหรือหาข้อตกลง หรือไม่มีการประนีประนอม ก็จะก่อให้เกิดข้อพิพาทหรือความขัดแย้งที่ซับซ้อนมากขึ้น จนยากแก่การ แก้ไข จนในที่สุดก็จะก่อให้เกิดการเผชิญหน้าและความรุนแรงได้

ความขัดแย้ง (conflict) มีรูปแบบและลักษณะต่าง ๆ มากมาย แต่โดยรวมแล้ว อาจจะสามารถ ได้ว่าเป็นกรณีที่บุคคลฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีความคิดเห็นและจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันต่อประเด็น หรือเรื่องราว เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในความขัดแย้งนี้ ไม่เพียงแต่บรรดาผู้ที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่เห็นด้วยกับ ความคิดที่แต่ละฝ่ายมีอยู่เท่านั้น แต่เมื่อใดก็ตามที่ความขัดแย้งที่มีอยู่มีการพัฒนาและก่อตัวมากขึ้น จากเดิม ความขัดแย้งที่อยู่ในรูปของความแตกต่างทางความคิด ต่างผลประโยชน์ อาจจะมีการ เรียกร้องระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องมากขึ้น ทำให้ฝ่ายตรงข้ามที่มีความคิดเห็นแตกต่างจากฝ่ายตนต้องทำ การอย่างใดอย่างหนึ่งหรือต้องยอมรับสภาพหรือสถานะอย่างใดอย่างหนึ่งด้วย ความขัดแย้งซึ่งเป็น องค์ประกอบของการเกิดข้อเรียกร้องนี้เอง เรียกว่า “ข้อพิพาท”

การดำเนินกระบวนการยุติธรรมตามกฎหมาย ซึ่งแต่ละองค์กรมีภาระหน้าที่ต้องดำเนินการ ให้เป็นไปตามกระบวนการที่กฎหมายกำหนด เริ่มตั้งแต่การสืบสวน สอบสวน ฟ้องร้องคดี และ เรื่อยไปจนกระทั่งได้มีการพิจารณาและชี้ขาดข้อพิพาทโดยศาลยุติธรรม แต่การดำเนินกระบวนการ

ยุติธรรมโดยองค์กรต่าง ๆ ดังกล่าว มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนที่จะต้องปฏิบัติตามบทกฎหมายซึ่งมีรายละเอียดของขั้นตอนและวิธีการที่ซับซ้อนมาก ต้องใช้เวลาในการดำเนินการที่ยาวนาน มีคดีตกค้างจำนวนมากที่ต้องพิจารณาตัดสินคดีความ สร้างความไม่เป็นธรรมต่อผู้ที่ด้อยโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคมมากขึ้นตามกาลเวลา และสร้างสังคมที่ไร้ความยุติธรรม และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก แต่ท้ายที่สุดแล้วการป้องกันและแก้ไขปัญหาคือพิพาทในสังคมก็ไม่ได้ลุล่วงไปตามกระบวนการยุติธรรมและวัตถุประสงค์ของกฎหมาย อีกทั้งบางครั้งการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมของคู่กรณีกลับสร้างความขัดแย้งให้เกิดขึ้น (วิฑูรย์ คลองมีคุณ, 2552)

ในปัจจุบันแม้ว่ารัฐจะใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือในการควบคุมความประพฤติของคนในสังคม โดยมีกระบวนการยุติธรรมทางอาญา อันประกอบด้วยองค์กรของรัฐ คือ ตำรวจ อัยการ และศาลยุติธรรม เป็นกลไกในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งแต่ละองค์กรมีภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามแบบพิธีการ เริ่มตั้งแต่การสืบสวน สอบสวน ฟ้องร้องคดีและไปจนกระทั่งได้มีการพิจารณาและชี้ขาดข้อพิพาททางอาญาโดยศาลยุติธรรมก็ตาม แต่การดำเนินกระบวนการยุติธรรมโดยองค์กรต่าง ๆ มีกฎเกณฑ์ขั้นตอนที่จะต้องปฏิบัติตามตัวบทกฎหมาย ซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอนวิธีการที่ซับซ้อนมาก จึงต้องใช้เวลาการดำเนินการที่ยาวนานและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก เพื่อความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรมในการระงับข้อพิพาททางอาญา อีกทั้งเพื่อเป็นการลดภาระคดีความผิดเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้ระงับลงได้โดยไม่ต้องนำข้อพิพาทเข้ามาสู่กระบวนการยุติธรรมตามกฎหมายอันจะเป็นผลให้องค์กรต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรมมีเวลาในการพิจารณาดำเนินการกับคดีความผิดอุกฉกรรจ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ผู้เสียหายในคดีความผิดเล็กน้อยก็ได้รับการดูแลคุ้มครองมิให้ถูกล่วงละเมิดสิทธิตามกฎหมายอาญาและมิได้ถูกทอดทิ้งจากกระบวนการยุติธรรม ดังนั้น จึงได้มีความคิดและรูปแบบวิธีการระงับข้อพิพาทนอกกระบวนการยุติธรรมทางอาญาขึ้นหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับความต้องการและความจำเป็นของสังคมในประเทศนั้น ๆ เช่น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Conciliation) การประนีประนอมข้อพิพาท (Mediation) การประนีประนอมยอมความ (Compromise) การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) และการชะลอการฟ้อง (Deferred Prosecution) เป็นต้น

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ การระงับข้อพิพาทที่จะต้องมีคนกลางหรือบุคคลที่สามเข้ามา มีบทบาทร่วมในการชักจูงคู่พิพาทให้หันหน้าเข้าหากันตลอดจนอาจจะต้องเป็นผู้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขข้อพิพาทซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งสองฝ่าย บุคคลที่เข้ามาทำหน้าที่นี้เรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” (ศิริศักดิ์ ตียะพรรณ, 2543) ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยอาจเป็นบุคคลหรือองค์กรก็ได้ ขึ้นอยู่กับความยินยอมของคู่กรณีและระบบกฎหมายที่ใช้อยู่ว่าจะเปิดโอกาสให้เพียงใด

กระทรวงยุติธรรมมีนโยบายในด้านกระบวนการยุติธรรมที่สำคัญหลาย ๆ อย่าง เช่น การสร้างสังคมแห่งความเป็นธรรมบนรากฐานของความเท่าเทียมให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งสร้างสังคมแห่งความปลอดภัย เป็นต้น ตลอดจนการสนับสนุนและการพัฒนาแนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องก็เป็นหนึ่งในนโยบาย ซึ่งปัจจุบันได้มีคู่มือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทพ.ศ. 2562 เป็นแนวทางปฏิบัติและให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ของคู่กรณี จะเห็นได้ว่า กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เป็นหน่วยงานสำคัญในการสนับสนุนให้มีการจัดตั้ง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค

ประชาชนขึ้น โดยอาศัยพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เป็นเครื่องมือในการทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และในการดำเนินงานได้ตระหนักถึงนโยบายในการสนับสนุนและพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยการนำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ควบคู่กับการดำเนินกระบวนการพิจารณาดีของศาล การจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนขึ้นนั้น ก็เพื่อจะได้มีการระงับข้อพิพาทอีกทางเลือกหนึ่ง ซึ่งจะช่วยให้ปริมาณคดีในศาลที่มีอยู่จำนวนมากมีปัญหาคดีล้นศาลลดลง

รัฐจึงพยายามแสวงหาเครื่องมือและสร้างกลไกขึ้นมาเพื่อใช้ระงับข้อพิพาทให้สอดคล้องทันกับความต้องการของสังคมที่แสวงหาความเป็นธรรมที่สะดวก รวดเร็ว และ บรรลุถึงวัตถุประสงค์ในอันที่จะคุ้มครองสังคมให้มีความสงบจึงก่อให้เกิดการพัฒนาแนวทางให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาอีกทางหนึ่ง โดยให้ประชาชนส่วนใหญ่มีส่วนร่วมช่วยในกระบวนการยุติธรรมมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการแก้ปัญหาความแตกต่างและความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี ปัญหาความขัดแย้งไม่น้อยเกิดจากปัญหาของความไม่รู้กฎหมาย ซึ่งจะต้องมีการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับรู้และมีส่วนร่วม ไม่ว่าจะโดยวิธีใดก็ตาม จึงได้มีความคิดและรูปแบบที่ยืดหยุ่นทางสันติวิธี ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการและความจำเป็นของสังคมนั้น ๆ จึงจะทำให้ความขัดแย้งน้อยลงได้ ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การประนอมข้อพิพาท เป็นต้น (กระทรวงยุติธรรม, 2545)

ประเทศไทยได้มีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยให้อำนาจภาคประชาชนดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และผลของการไกล่เกลี่ยมีสภาพบังคับตามกฎหมายเฉกเช่นเดียวกับการไกล่เกลี่ยของหน่วยงานของรัฐ ยังได้บัญญัติให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ส่งเสริม สนับสนุน ให้ประชาชนรวมตัวกันเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และเป็นหน่วยงานอุดหนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามาดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ส่งผลก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศไทยมากมาย คือ ลดปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชน ลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเลือกใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อยุติหรือระงับข้อพิพาทแทนการฟ้องร้องคดีต่อศาล ส่งผลให้จำนวนคดีขึ้นสู่ศาลลดลง ภายหลังจากมีประกาศใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้ดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินงานดังกล่าว โดยการส่งเสริมให้ประชาชนรวมตัวกันและจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนครอบคลุมพื้นที่ 76 จังหวัด ทั่วประเทศ และกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2564 โดยมีนโยบายที่จะขยายศูนย์ให้ครอบคลุมทุกอำเภอทั่วประเทศ และพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปัจจุบันมีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ครบทุกเขต (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, 2567)

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ได้มีการจัดตั้งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นการส่งเสริมให้ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถดำเนินการยุติปัญหาความขัดแย้งด้วยคนในชุมชนเองภายใต้กฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ย

ข้อพิพาท ซึ่งถือเป็นมิติใหม่ของการขับเคลื่อนการดำเนินงานภายใต้กลไกศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพดำเนินการไว้ในระดับภูมิภาค ประกอบกับนโยบายในการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขต 180 แขวง เพื่อเป็นแบบแผนให้แก่จังหวัดอื่น ๆ เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางของการดำเนินกิจกรรมของประเทศ เป็นเสมือนสาขาของกระทรวงยุติธรรม เป็นศูนย์ประสานงานของอาสาสมัครยุติธรรม ช่วยเหลือทางด้านกฎหมาย ให้คำปรึกษาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อันเป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบันมีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครแล้วทั้งสิ้น จำนวน 390 แห่ง (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, 2567)

การนำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมาใช้ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการด้านการยุติธรรมได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น ถือเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งให้กับประชาชน เป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายทั้งภาครัฐและประชาชนทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้งเกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม และช่วยเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข สอดคล้องกับหลักการงานของภาครัฐที่ต้องการให้บริการด้านยุติธรรมภายใต้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้เป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตาม เมื่อเหตุการณ์บ้านเมืองมีการเปลี่ยนแปลง จำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีการปรับปรุงทั้งตัวบทกฎหมายและทบทวนกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมโดยรวม

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา แนวทางการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะนำผลการศึกษาวិจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาวิธีการ และขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จ เพื่อเป็นการช่วยลดจำนวนคดีขึ้นสู่ศาล ลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการยุติธรรม ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ประชาชนเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเลือกใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เพื่อยุติหรือระงับข้อพิพาทแทนการฟ้องร้องคดีต่อศาลต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะทำการศึกษา 3 ข้อ คือ

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน กรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยให้ครอบคลุมปัญหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัยประกอบด้วย (1) ขอบเขตด้านเนื้อหา (2) ขอบเขตด้านตัวแปร (3) ขอบเขตด้านประชากร และ (4) ขอบเขตด้านสถานที่และระยะเวลา ดังนี้

**ขอบเขตด้านเนื้อหา:** การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน กรุงเทพมหานคร จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดขอบเขตเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาได้ดังนี้ แนวคิดยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ แนวคิดในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม แนวคิดเกี่ยวกับยุติธรรมทางเลือก ทฤษฎีความขัดแย้ง ทฤษฎีการเจรจา ทฤษฎีการแก้ไขปัญหา

**ขอบเขตด้านประชากร:** ประชากรเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 4,380 คน (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, 2567)

ประชากรเชิงคุณภาพ ได้แก่ (1) ผู้บริหารกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (2) คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ (3) ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และ (4) เจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยบุคคลที่จะให้ข้อมูลหรือผู้เข้าร่วมวิจัย ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ที่ยินยอมและสมัครใจให้ข้อมูล ในประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้อง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 15 คน

**ขอบเขตด้านสถานที่และระยะเวลา:** ศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้ง 50 เขต ตั้งแต่ พฤษภาคม พ.ศ. 2567 ถึง เมษายน พ.ศ. 2568

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ผลของการวิจัยนี้ จะได้นำเสนอต่อกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการจัดทำนโยบายในการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน กรุงเทพมหานคร ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

2. ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์กับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในจังหวัดอื่น ๆ รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยทั้งทางตรงและทางอ้อม ให้ได้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนดำเนินงาน กำหนดนโยบาย และแนวทางการบริหารจัดการ เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อภาครัฐ และคู่พิพาท