



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรม ทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี Factors Affecting the Choice of Alternative Justice Processes for People in Ratchaburi Province

ปัญชญาภรณ์ ศักดิ์ปฐมพานิชย์*

Punchayaporn Sakprathompanit

โสรัตน์ กลีบวิลลา**

Soratn Glubwila

ธีรวุฒิ นิลเพ็ชร***

Theeravut Ninphet

■ บทคัดย่อ

การที่จังหวัดราชบุรีใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกน้อยส่งผลกระทบต่อเรือนจำชั่วคราวเขาบิน เนื่องจากเรือนจำชั่วคราวเขาบินสามารถรองรับผู้ต้องขังได้ไม่เกิน 300 คน จังหวัดราชบุรีจึงเป็นกลุ่มที่น่าศึกษาวิจัย และจากทบทวนวรรณกรรมพบว่ายังไม่พบผลงานที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้และความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์

* นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชญาวิทยาและการบังคับใช้กฎหมาย คณะสังคมศาสตร์
โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Graduate student in the Master of Arts in Criminology and Law Enforcement Social Sciences, Royal Police Cadet Academy

** ศาสตราจารย์ พลตำรวจตรี สาขาอาชญาวิทยาและการบังคับใช้กฎหมาย คณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Professor Police Major General the Master of Arts in Criminology and Law Enforcement Social Sciences, Royal Police Cadet Academy

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตำรวจโท ดร.สาขาอาชญาวิทยาและการบังคับใช้กฎหมาย คณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Assistant Professor Police Lieutenant Colonel Ph.D. the Master of Arts in Criminology and Law Enforcement Social Sciences, Royal Police Cadet Academy

Received: 24 February 2025 Revised: 7 August 2025 Accepted: 18 August 2025

กับการตัดสินใจเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี และ 3) ค้นหาแนวทางส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือกในการจัดการความขัดแย้ง เก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามจากประชาชนในจังหวัดราชบุรี จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดราชบุรี จำนวน 16 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าเอฟและวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า 1) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือกจากช่องทางต่าง ๆ ด้านความเชื่อมั่นพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เชื่อมั่นว่ากระบวนการยุติธรรมทางเลือกเป็นกระบวนการที่รวดเร็ว ใช้ระยะเวลาสั้นกว่ากระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก 2) การทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกแตกต่างกัน (2) ปัจจัยด้านประสบการณ์และการรับรู้มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) แนวทางการส่งเสริมคือมุ่งเน้นให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือกเพื่อเพิ่มการรับรู้ให้กับประชาชน เน้นย้ำถึงข้อดีและผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ

คำสำคัญ: การจัดการความขัดแย้ง, กระบวนการยุติธรรม, กระบวนการยุติธรรมทางเลือก

■ Abstract

The limited use of alternative justice processes in Ratchaburi Province has had an impact on Khao Bin Temporary Prison, which can accommodate no more than 300 inmates. Ratchaburi Province is therefore an area that merits study. A review of the literature revealed no research examining the factors that influence the choice of alternative justice processes by both parties to a dispute. The objectives of this research are: 1) to study the perception and confidence in alternative justice processes among people in Ratchaburi Province; 2) to examine the factors associated with their decisions to use alternative justice processes; and 3) to identify ways of promoting alternative justice processes in conflict management. Quantitative data were collected from 400 residents of Ratchaburi Province using a questionnaire. Qualitative data were obtained from semi-structured interviews with 16 stakeholders in the justice process in Ratchaburi Province. Qualitative data were analyzed using content analysis, while quantitative data were analyzed using statistical methods such as mean, percentage, standard deviation, F-test, and Pearson's correlation coefficient. The findings revealed that 1) most people did not receive information about alternative justice

processes through various channels. In terms of confidence, most people believed that alternative justice processes are faster and take less time than the mainstream justice process. 2) Hypothesis testing showed that (1) differences in age, educational level, occupation and income were associated with differences in the use of alternative justice processes; and (2) experience and perception factors were significantly related to the choice of alternative justice processes. 3) The guidelines for promoting alternative justice processes in conflict management are to focus on publicizing alternative justice processes in order to increase public awareness, and to emphasize the advantages and benefits that people will gain from using such processes.

Keyword: Conflict Management, Justice System, Alternative Justice Processes

■ บทนำ

ในปี 2564 ที่ผ่านมา Institute for Criminal Policy Research (ICPR) หรือสถาบันวิจัยนโยบายอาชญากรรมและความคุ้มครองแห่ง Birkbeck, University of London ได้จัดทำ World Prison Brief โดยจัดอันดับประเทศที่มีผู้ต้องขังล้นเรือนจำมากที่สุดในโลก โดยประเทศไทยมีผู้ต้องขังอยู่ 309,282 คน ซึ่งอยู่ในอันดับ 6 ของโลก และเป็นอันดับที่ 3 ของอาเซียน รองจาก

ประเทศจีนและอินเดีย ต่อมาในวันที่ 21 ตุลาคม พ.ศ. 2564 World Population Review ได้จัดอันดับประเทศที่มีคนล้นคุกมากที่สุดในโลก โดยประเทศไทยจัดอยู่ในอันดับที่ 4 ของโลก มีอัตราการโทษล้นเรือนจำสูงถึง 549% เป็นภาพสะท้อนชัดเจนว่าประเทศไทยมีจำนวนผู้ต้องขังล้นคุกมากมายจนติดอันดับโลก และยังเป็นอันดับ 1 ของอาเซียนอีกด้วย (Parichat Chokkerd, 2021) จึงเห็นได้ว่าหลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย ต้องเผชิญปัญหาการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ต้องขังในเรือนจำที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรือนจำ ทำให้เรือนจำไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากลที่คำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน และเกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจทั้งของผู้ต้องขังจากการเสียโอกาสในการประกอบอาชีพ และของภาครัฐที่ต้องสูญเสียงบประมาณและทรัพยากรในการบริหารจัดการเรือนจำ อันแสดงให้เห็นว่าทุกวันนี้กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักของประเทศไทยกำลังประสบปัญหาอย่างหนัก (Tai Wattana, 2021)

กระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) คือทางเลือกของความยุติธรรมที่ถูกกล่าวถึงอย่างกว้างขวางในช่วงที่ผ่านมา โดยมีนิยามว่าหมายถึงการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพให้ความเป็นธรรมในทางกฎหมายหรือแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งแก่บุคคล โดยรูปแบบวิธีการที่แตกต่างจากกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก ซึ่งกระบวนการนี้อาจเกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนการพิจารณาคดีในศาลหรือก่อนหน้านั้นก็ได้ เหตุที่กระบวนการยุติธรรมทางเลือกถูกพูดถึงเป็นอย่างมากนั้น เนื่องจากกระบวนการดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการช่วยแก้ไขปัญหारेื่องต้นทุหนทั้งในแง่ค่าใช้จ่าย

และเวลาในการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรมแบบฟ้องร้องต่อศาล นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายด้วยการเปลี่ยนจากการเผชิญหน้ามาเป็นการพูดคุยหารือ รวมถึงมุ่งฟื้นฟูตัวบุคคลทั้งฝ่ายผู้กระทำความผิดและฝ่ายผู้เสียหาย (V-Reformer, 2013) ซึ่งกระทรวงยุติธรรมได้มีแนวนโยบายที่จะนำบริการภาคีรัฐสู่ประชาชนภายใต้หลักการที่สำคัญ คือ “ยุติธรรมถ้วนหน้า ประชาชนมีส่วนร่วม” (Justice for All, All for Justice) ถือเป็นคตินิยมของกระทรวงยุติธรรมที่ต้องการให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรมได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยในการดำเนินการภายใต้ยุทธศาสตร์นี้ กระทรวงยุติธรรมได้นำแนวคิดยุติธรรมชุมชน (Community Justice) เข้ามาเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน ซึ่งแนวคิดยุติธรรมชุมชนจะเป็นการนำภาคประชาชนเข้ามามีบทบาทในลักษณะหุ้นส่วน เพื่อร่วมคิดร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ และร่วมรับผลแห่งการดำเนินการด้วยกัน โดยการทำงานในมิติใหม่ของการนำภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมที่เดินเน้นไปที่การสั่งการให้กระทำมากกว่าการร่วมคิดร่วมทำ (Ministry of Justice, 2007)

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนเป็นศูนย์ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ซึ่งเป็นจุดที่เครือข่ายประชาชนในพื้นที่มีความสนใจและสมัครใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และประสานความร่วมมือในการป้องกันเฝ้าระวังอาชญากรรม ตลอดจนเข้ามามีส่วนร่วมและมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ของกระทรวงยุติธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและเสริมสร้าง ความยุติธรรมและความสงบสุข

ในชุมชน กระทรวงยุติธรรมได้มีประกาศกระทรวงยุติธรรม เรื่องกำหนดหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดราชบุรี เป็นหน่วยงานนำร่องในสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่มีหน้าที่ดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยต่อมากระทรวงยุติธรรมได้ประกาศกระทรวงยุติธรรม เรื่อง การจัดตั้งกลุ่มจังหวัดและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของจังหวัดที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการของจังหวัด พ.ศ. 2563 ข้อ 1 (14) กำหนดให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดราชบุรีเป็นศูนย์ปฏิบัติการของกลุ่มสำนักงานยุติธรรม 3 จังหวัด อันได้แก่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดราชบุรี สำนักงานยุติธรรมจังหวัดกาญจนบุรี และสำนักงานยุติธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี (Ministry of Justice, 2020) โดยในปี พ.ศ. 2564 พบว่า สำนักงานยุติธรรมจังหวัดราชบุรี มีประชาชนมาติดต่อขอใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือก ด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 2 คดี (Ratchaburi Provincial Justice Office, 2021) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนคดีสถิตินิติคดีอาญารับใหม่ปี พ.ศ. 2564 ของศาลจังหวัดราชบุรี จำนวน 2,867 คดี และสถิตินิติคดีอาญารับใหม่ปีพ.ศ. 2564 ศาลแขวงราชบุรี จำนวน 3,262 คดี รวมกันสถิตินิติคดีอาญารับใหม่ในปี พ.ศ. 2564 ของจังหวัดราชบุรีมีจำนวนถึง 6,129 เรื่อง (Office of the Judiciary, 2023) โดยเมื่อนำสถิตินิติคดีอาญารับใหม่ปีพ.ศ. 2564 ของศาลจังหวัดราชบุรีและศาลแขวงราชบุรีมาเปรียบเทียบกับการที่ประชาชนจังหวัดราชบุรีเลือกใช้กระบวนการยุติธรรม

ทางเลือก การใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดราชบุรี การเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือก โดยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผ่านทางสำนักงานยุติธรรมจังหวัดราชบุรี คิดเป็นร้อยละ 0.03 ของสถิติคดีอาญารับใหม่ปี พ.ศ. 2564 ของศาลจังหวัดราชบุรีและศาลแขวงราชบุรีรวมกัน

การที่ประชาชนจังหวัดราชบุรีมีการใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกน้อยเช่นนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อเรือนจำชั่วคราวเขาบินที่มีอำนาจควบคุมผู้ต้องขังที่มีอัตราโทษไม่เกิน 5 ปีอย่างแน่นอน เนื่องจากเรือนจำชั่วคราวเขาบินสามารถรองรับผู้ต้องขังได้เพียง 263 คนเท่านั้น (Department of Corrections, 2021) ประชาชนจังหวัดราชบุรีจึงเป็นกลุ่มที่น่าศึกษาวิจัยอย่างยิ่ง โดย MGR Online (2023) ระบุว่าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไกล่เกลี่ยสำเร็จ 562 คดีซึ่งสามารถช่วยลดคดีสู่ศาลได้มาก การลดปริมาณคดีเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักเป็นวิธีการแก้ปัญหาหนักโทษสั้นเรือนจำ โดยใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือก การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือการจัดให้มีการกลั่นกรองในขั้นตอนต่าง ๆ เช่น ในชั้นพนักงานอัยการควรให้ความสำคัญในการเบี่ยงเบนคดีหรือการชะลอฟ้องในชั้นการลงโทษที่ควรให้ความสำคัญกับการคุมประพฤติมากขึ้น พร้อมทั้งนำเสนอกระบวนการยุติธรรมทางเลือกเพื่อเบี่ยงเบนผู้ต้องหาออกจากกระบวนการยุติธรรมทางอาญา แต่จากที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมในอดีตพบว่า การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายยังมีไม่มากนัก โดยเฉพาะในมิติของกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (การไกล่เกลี่ย

ข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่ควรศึกษาเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากสามารถนำมาต่อยอดพัฒนารูปแบบกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา) ให้เหมาะสมกับบริบทในสังคมไทยและเพื่อค้นหาแนวทางให้คู่กรณีที่เกิดข้อพิพาทหันมาใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกมากขึ้นเพื่อเป็นการแก้ปัญหาคนล้นศาล ผู้ต้องขังล้นคุก ในกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก จึงเป็นที่มาของการวิจัยในครั้งนี้

■ วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี
3. เพื่อค้นหาแนวทางการส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือกในการจัดการความขัดแย้ง

■ ระเบียบวิธีการวิจัย

บทความวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยว่าประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรีรับรู้ถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือกหรือไม่ และมีปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กระบวนการ

ยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี ในส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นเป็นการศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาแนวทางการส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือกในการจัดการความขัดแย้ง โดยศึกษาจากการสัมภาษณ์

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณมีประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดราชบุรี จำนวน 400 ราย จากสูตรคำนวณตัวอย่างของ Taro Yamane โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

1.2 กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview guidelines) โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้เกี่ยวข้องกับกรเข้าร่วมกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดราชบุรี จำนวนทั้งสิ้น 8 คน (2) คู่กรณีที่เคยมีประสบการณ์เข้าร่วมกระบวนการยุติธรรมทางเลือก โดยวิธีการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทเพื่อขจัดความขัดแย้งโดยสำนักงานยุติธรรมจังหวัดราชบุรี ได้แก่ ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง จำนวน 4 คน และ (3) คู่กรณีที่เคยมีประสบการณ์เข้าร่วมกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักในพื้นที่จังหวัดราชบุรี จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 16 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้กระบวนการยุติธรรม ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงกระบวนการ

ยุติธรรมทางเลือก ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ส่วนที่ 5 ปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือก และส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview guidelines) แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ (1) ประสบการณ์การเข้าร่วมกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี และ (3) แนวทางการส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือกในการจัดการความขัดแย้ง

3. การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปปรับปรุงในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ จากนั้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item-objective congruence: IOC) โดยผลการวิเคราะห์ค่า IOC พบว่า ผลคะแนนของแบบสอบถามเฉลี่ยได้ 1.00 สรุปได้ว่ามีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้ และทำการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ผลพบว่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามได้ 0.949 จึงถือเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสม

3.2 แบบสัมภาษณ์ (Interview) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item-objective congruence: IOC) โดยผลการวิเคราะห์ค่า IOC พบว่า ผลคะแนนของแบบสัมภาษณ์เฉลี่ยได้ 1.00 สรุปได้ว่ามีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้ จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอแนะอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติมจากนั้นจึงนำไปปรับปรุงเพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบไปด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ประกอบไปด้วย การทดสอบไคสแควร์ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ (1) การแยกแยะและจัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่ได้

(2) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตีความเรียบเรียงและอภิปรายตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

(3) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบของร้อยแก้ว และการเน้นนำเสนอปรากฏการณ์สำคัญที่ค้นพบ (Quotations)

■ ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 198 คน มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท

2. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้กระบวนการยุติธรรม ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี พบว่า ประชาชนมีประสบการณ์ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาคือ ประสบการณ์ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเนื่องจากต้องชำระค่าปรับ คิดเป็นร้อยละ 41.8 และประสบการณ์ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อร้องทุกข์กล่าวโทษดำเนินคดีกับผู้ทำความผิดทางอาญา คิดเป็นร้อยละ 41.8 ตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี พบว่า ประชาชนไม่รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมากที่สุดถึงร้อยละ 93.0 ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า มีประชาชนเป็นจำนวนมากที่ไม่ทราบถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือก

4. ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่า กระบวนการยุติธรรมทางเลือกเป็นกระบวนการที่รวดเร็ว ใช้ระยะเวลาสั้นกว่ากระบวนการยุติธรรมกระแสหลักมากที่สุด จำนวน 296 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมาคือ กระบวนการยุติธรรมทางเลือกดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า จำนวน 279 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.8 และกระบวนการยุติธรรมทางเลือก

อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานของรัฐที่นำเชื่อถือ คือ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดในสังกัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 269 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.3 ตามลำดับ

5. ปัจจัยด้านการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือก ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี พบว่า

5.1 ประเภทคดีความผิดอาญาต่อส่วนตัว หรือความผิดอาญาอันยอมความได้ ประชาชนเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกในคดีความผิดฐานสังฆี้อาหารหรือเข้าอยู่โรงแรม โดยไม่มีเงินมากที่สุด จำนวน 366 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.5 รองลงมาคือ กรณีความผิดฐานทำให้เสื่อมเสียเสรีภาพโดยประมาท อันเป็นการกระทำโดยมิได้ตั้งใจ เช่น การเปลือยปิดล็อกประตูโดยไม่ดูให้ดีว่ามีคนติดค้างอยู่ด้านใน เป็นต้น จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.0 และกรณีความผิดฐานชักจูงให้จำหน่ายทรัพย์สินโดยเสียเปรียบ จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

5.2 ประเภทคดีที่ กฎหมายกำหนดให้เป็นความผิดอันยอมความได้ โดยการที่ “ผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดเป็นญาติกัน” ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 71 พบว่า ประชาชนเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกในคดีความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์มากที่สุด จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5 รองลงมาคือ ความผิดฐานรับของโจร จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.8 และกรณีความผิดฐานวิ่งราวทรัพย์ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

5.3 ประเภทคดีความผิดตามกฎหมายอื่น ๆ ที่เป็นความผิดอันยอมความได้ พบว่า ประชาชน

เลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกในกรณีความผิดฐานเปิดเผยข้อมูลด้านสุขภาพของบุคคลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.0 รองลงมาคือ กรณีความผิดฐานนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลที่ปรากฏเป็นภาพโดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น เกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย และกรณีความผิดฐานใช้ผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งของการทดลองในงานวิจัยโดยไม่ได้รับความยินยอม คิดเป็นร้อยละ 6.3 และกรณีความผิดฐานออกเช็คโดยเจตนาที่จะไม่ให้มีการใช้เงิน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

5.4 ประเภทคดีแพ่ง ตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 พบว่า ประชาชนเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกในกรณีข้อพิพาทของทายาทเกี่ยวกับมรดกมากที่สุด จำนวน 358 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.5 รองลงมาคือ กรณีข้อพิพาททางแพ่งอื่นซึ่งไม่ใช่ที่ดิน มรดกที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 5 ล้านบาท จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.5 และกรณีข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินที่ไม่เกี่ยวข้องกับกรรมสิทธิ์ จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.25 ตามลำดับ

6. ผลการทดสอบสมมติฐาน

6.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทคดีความ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้

กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ปัจจัยด้านเพศและสถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี

6.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้กระบวนการยุติธรรมการติดต่อกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้กระบวนการยุติธรรมการติดต่อกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมกับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี พบว่า ประสบการณ์ในการใช้กระบวนการยุติธรรมการติดต่อกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคิต์ทุกประเภทอยู่ระหว่าง 0.11-0.46 เป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากถึงปานกลาง

6.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือกกับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมีความสัมพันธ์

กับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคิต์ทุกประเภทอยู่ระหว่าง 0.11-0.57 เป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากถึงปานกลาง

6.4 สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมทางเลือกกับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคิต์ทุกประเภทอยู่ระหว่าง -0.12 - 0.32 เป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากถึงต่ำ

7. สรุปผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

7.1 ผลการสัมภาษณ์กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดราชบุรี ได้กล่าวถึงบริบททั่วไปของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี เกี่ยวกับการเข้าใช้บริการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดราชบุรีไว้ว่า ประชาชนเข้ามาใช้บริการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีประเภทหนี้สินเป็นส่วนใหญ่ แต่โอกาสประสบความสำเร็จของกระบวนการนี้ค่อนข้างน้อย เนื่องจากคู่กรณีคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งมักจะไม่ให้ความร่วมมือ โดยสิ่งที่จะทำให้ประชาชนเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือก

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากขึ้น คือควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ เกิดความเชื่อมั่นและรับรู้ถึงข้อดีของกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมากขึ้น ซึ่งแนวทางส่งเสริมให้มีการนำกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมาใช้ในการจัดการความขัดแย้ง คือ การมุ่งเน้นให้มีโครงการยุติธรรมเคลื่อนที่ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้นำชุมชนและประชาชนที่สนใจ และเพื่อเป็นการสร้างการรับรู้ให้ประชาชนรู้จักกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและหันมาเลือกใช้มากขึ้น

7.2 ผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ไกล่เกลี่ย ได้กล่าวถึงประสบการณ์เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักและกระบวนการยุติธรรมทางเลือกไว้ว่า ส่วนมากแล้วคดีที่เคยได้ไกล่เกลี่ยให้จะเป็นคดีอาญาในเรื่องของการหมิ่นประมาท โดยการโฆษณา ซึ่งเคยมาในกรณีที่ได้ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จจนนำไปสู่การฟ้องร้องดำเนินคดี ซึ่งเมื่อคดีความเข้าสู่ชั้นศาลจะทำให้ค่าเสียหายที่จะต้องชดเชยมีมูลค่าเพิ่มสูงกว่าในชั้นพนักงานสอบสวนหลายเท่า อีกทั้งยังใช้เวลามาก ดังนั้น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีข้อดีคือ ทำให้จำเลยไม่มีประวัติคดีอาญาติดตัว ลดระยะเวลาในการดำเนินคดีที่ล่าช้า และช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก อีกทั้งยังระบุว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้ประชาชนเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกโดยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากขึ้นว่า คือ ควรมีการให้ความรู้ความเข้าใจและการชี้ให้ประชาชนได้เห็นถึงประโยชน์หรือข้อดีที่จะได้รับการไกล่เกลี่ย รวมไปถึงการแสดงให้เห็นถึงความรวดเร็วของกระบวนการและบรรยากาศในการไกล่เกลี่ยที่ดี และมีแนวทางส่งเสริมให้มีการนำกระบวนการยุติธรรมทางเลือก

มาใช้ในการจัดการความขัดแย้งคือควรทำการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนเกิดการรับรู้ และเห็นถึงข้อดีของกระบวนการยุติธรรมทางเลือก รวมไปถึงการอบรมเจ้าหน้าที่ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ให้มีความชำนาญหรือการสร้างสถาบันไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้กระบวนการทางเลือกกลายเป็นช่องทางแรกในการดำเนินคดีที่ไม่ร้ายแรงมาก

7.3 ผลการสัมภาษณ์กลุ่มพนักงานสอบสวน ได้กล่าวว่าประเภทคดีที่ประชาชนในท้องที่มาแจ้งความร้องทุกข์มากที่สุด คือ คดีฉ้อโกงออนไลน์ ลักทรัพย์ หมิ่นประมาท ยาเสพติด ข้อพิพาทในที่ดิน/บุกรุก และคดีจราจรโดยกลุ่มพนักงานสอบสวนได้กล่าวถึงประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่สำเร็จไว้ว่า มีประสบการณ์การไกล่เกลี่ยสำเร็จ ในคดีออนไลน์ ทั้งในด้านของเหยื่อและมิจฉ้อฉล หรือผู้เสียหายที่ถูกแอบอ้าง คดีจราจรมักจะต้องการชดเชยจากความเสียหายจากทรัพย์สินและค่าชดเชยจากการรักษา รวมไปถึงการไกล่เกลี่ยแบบทั่วไปที่ไม่ได้ทำสำนวนไกล่เกลี่ยตาม พ.ร.บ. ประเภทคดีที่มักจะไกล่เกลี่ยกันไม่สำเร็จ มักจะเป็นคดีที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและร่างกายในเรื่องของการรักษาเยียวยาและค่าเสียหาย ต่อมาคือคดีจราจร เพราะเป็นการไกล่เกลี่ยตามความพึงพอใจระหว่างคู่กรณี รวมถึงคดีจราจรที่ให้ความผิดฐานประมาทเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอันตรายสาหัส และคดีเกี่ยวกับการบุกรุก/พิพาทที่ดิน เนื่องจากพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ยาก โดยปัจจัยที่ส่งผลให้การเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ มักจะเป็นปัจจัยด้านเงิน หรือ ทรัพย์สิน คือ มีการเรียกร้องค่าสินไหมที่มากเกินไปทำให้อีกฝ่ายจ่ายไม่ไหว หรือรู้สึกไม่ยุติธรรม รวมไปถึง

การไม่พึงข้อเท็จจริง เข้าข้างตนเองเป็นหลัก และปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี หันมาใช้การไกล่เกลี่ยมากขึ้น เป็นเรื่องของเงินหรือทรัพย์สินเนื่องจากถ้ามีการไกล่เกลี่ยได้เร็ว ผู้เสียหายก็จะได้รับเงินค่าเสียหายได้เร็ว รวมไปถึงการมีผู้ไกล่เกลี่ยที่ดี เชื่อถือได้ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ในกระบวนการยุติธรรมทางเลือกและรับรู้ถึงข้อดีของกระบวนการยุติธรรมทางเลือก อีกทั้งยังแสดงความคิดเห็นว่า ควรให้มีการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับการไกล่เกลี่ยโดยไม่ต้องนำข้อพิพาทเข้าสู่ชั้นศาล สามารถลดขั้นตอนการดำเนินคดีได้ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้มากกว่า รวมไปถึงการบังคับให้ใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือก เพื่อให้คนหันมาใช้การไกล่เกลี่ยมากกว่าการไปฟ้องร้องดำเนินคดีที่ศาล

7.4 ผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เคยใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยได้กล่าวว่าตนเองมีประสบการณ์เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (การเจรจาไกล่เกลี่ย) จากการที่ถูกหนี้ยืมเงินแล้วไม่คืน หรือการไกล่เกลี่ยกับเจ้าหน้าที่ฉ้อโกงผ่านการซื้อขายออนไลน์ และข้อพิพาทเกี่ยวกับจราจรโดยการเจรจา ซึ่งปัจจัยที่จะทำให้ประชาชนเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากขึ้น คือ การที่ประชาชนรู้ว่ามีการยุติธรรมทางเลือกอยู่ และการที่ คู่กรณี ทั้งสองมีความต้องการที่จะไกล่เกลี่ย และคนกลางที่เป็นธรรมและน่าเชื่อถือ รวมไปถึงเรื่องต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ไม่ต้องเสีย ไม่ต้องว่าจ้างทนาย ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาได้มาก ส่วนแนวทางส่งเสริมให้มีการนำกระบวนการยุติธรรมทางเลือก

มาใช้ในการจัดการความขัดแย้ง ควรเริ่มจากการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก และทำให้เกิดการรับรู้ว่าการกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมีข้อดีอย่างไร เช่น ไม่เสียค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลารวมถึงการสร้างความรู้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้กับประชาชน

7.5 ผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กรณีผู้ที่เคยมีประสบการณ์การใช้กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักได้กล่าวถึงประสบการณ์เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก (การฟ้องร้องคดี) ระบุว่า เคยฟ้องร้องคดีฉ้อโกงออนไลน์ ช่มชู้ การทำร้ายร่างกายหมิ่นประมาทโดยการโฆษณา และการดูหมิ่นประมาทซึ่งหน้า ซึ่งการที่คดีความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักนั้นมีค่าใช้จ่ายสูงและใช้เวลานาน ทำให้รู้สึกเสียเวลา โดยมีการระบุว่าตนเคยไกล่เกลี่ยกับคู่กรณีคดีฉ้อโกงออนไลน์ ซึ่งคู่กรณีไม่ยอมทำตามตกลงจึงต้องแจ้งตำรวจอีกครั้ง ทำให้ต้องออกหมายเรียกถึงสองครั้ง คู่กรณีจึงยอมชำระ อีกทั้งยังมีในกรณีที่ไกล่เกลี่ยแล้วไม่ประสบผลสำเร็จเนื่องจากคู่กรณีไม่ได้สำนึกหรือรู้สึกจะทำอะไรผิดจึงไม่ยอมเจรจาไกล่เกลี่ย และมีอีกกรณีที่มีตำรวจเป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย ทำให้คิดจบลงด้วยดีต่างฝ่ายต่างไม่ติดใจซึ่งกันและกันและระบุว่าปัจจัยที่จะส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี เลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากขึ้นคือการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงข้อดีของกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ทั้งในแง่ของการไม่เสียค่าใช้จ่าย และการประหยัดเวลา ถ้าสามารถตกลงไกล่เกลี่ยกันได้ ก็จะได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย จะไม่มีฝ่ายใดต้องเสียเวลายื่นศาล

และเสียเงินจ้างทนาย และไม่ต้องมีคดีติดตัว อีกทั้งยังมีแนวทางส่งเสริมให้มีการนำกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมาใช้ในการจัดการความขัดแย้ง ตามมุมมองของตนเอง ว่าการให้ข้อมูลและความรู้เรื่องการไกล่เกลี่ยว่าถ้าไกล่เกลี่ยแล้วจะดีกว่าการฟ้องร้องอย่างไรในกรณีที่สามารถตกลงกันได้กับประชาชนอย่างทั่วถึงทุกช่วงวัย หรืออาจมีการบังคับให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ชั้นต้นดำเนินการส่งคดีความไปศูนย์ไกล่เกลี่ยก่อนในเบื้องต้น

■ สรุปและอภิปรายผล

1. การรับรู้ถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี พบว่าประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรีรับรู้ถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมากกว่าที่ควร ทั้งนี้เพราะการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือกยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งจะทำให้ประชาชนเสียผลประโยชน์ได้เมื่อเกิดข้อพิพาทต่าง ๆ ขึ้น ซึ่งแม้ว่าจะมีประชาชนที่รู้จักกระบวนการยุติธรรมทางเลือกอยู่บ้าง แต่นับว่ายังขาดข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ เช่น สามารถดำเนินการได้ที่ไหน ใครเป็นผู้ดำเนินการ หรือต้องไกล่เกลี่ยอย่างไร เป็นต้น ส่งผลให้แม้จะมีประชาชนที่รู้จักกระบวนการยุติธรรมทางเลือก แต่ก็ยังขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการนี้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Sanyapong Limprasert et al. (2019) ที่ได้ศึกษา ยุติธรรมชุมชน: กระบวนการยุติธรรมทางเลือกในสังคมไทย โดยระบุว่า ประเทศไทยมีการรับนำกฎหมายของประเทศตะวันตกเข้ามาใช้ เป็นเหตุให้แนวคิด

กระบวนการยุติธรรมชุมชนถูกลดบทบาท ความสำคัญและนำกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักมาใช้อย่างเคร่งครัด ซึ่งในภายหลังเป็นสาเหตุให้สังคมไทยต้องประสบกับวิกฤติกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก จึงเป็นสาเหตุให้ประชาชนคนไทยส่วนใหญ่รับรู้ถึงกระบวนการยุติธรรมในกระแสหลักเท่านั้น รวมถึงการที่กระบวนการยุติธรรมทางเลือกไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ได้มากเท่าที่ควร ส่งผลให้ประชาชนส่วนมากยังไม่รับรู้ถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือกและสอดคล้องกับการศึกษาของ Surachai (Fu-Add) Vaivanjit et al. (2016) ที่ได้ทำการศึกษา การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมชุมชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า เมื่อมีข้อมูลที่หน่วยงานภาครัฐส่งผ่านมายังกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อกระจายข่าวสู่ลูกบ้านในชุมชน โดยในความเป็นจริงแล้วบุคคลที่จะรับรู้ลำดับแรก ๆ คือ ญาติและบุคคลใกล้ชิดของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สะท้อนให้เห็นข้อเท็จจริงว่า ลูกบ้านทั่วไปจะรับรู้ข่าวสารที่ทางภาครัฐส่งมาช้า หรืออาจหมดเวลาเสียก่อน ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำขึ้นในชุมชน ประชาชนรับรู้ถึงกระบวนการยุติธรรมชุมชนไม่เท่าเทียมกัน สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์และข้อเสนอแนะจากงานวิจัยฉบับนี้ที่ระบุว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตจังหวัดราชบุรี ควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในประเด็นเรื่องการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างการรับรู้ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือกให้มากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันนี้ประชาชนยังไม่รับรู้ถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมากนัก ซึ่งจะทำให้คนเหล่านั้นเสียผลประโยชน์ได้เมื่อเกิด

ข้อพิพาทต่าง ๆ ขึ้น อีกทั้งยังมีประชาชนที่รู้จักกระบวนการยุติธรรมทางเลือกแต่ยังขาดข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เช่น สามารถดำเนินการได้ทีไหน ใครเป็นผู้ดำเนินการ หรือ ต้องไต่ถามอย่างไร เป็นต้น ส่งผลให้แม้จะมีประชาชนที่รู้จักกระบวนการยุติธรรมทางเลือก แต่ก็ยังขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการนี้

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ปัจจัยด้านเพศและสถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนมากเป็นประชาชนในช่วงอายุ 20 - 30 ปี ที่อยู่ในวัยทำงานที่มีอาชีพที่มั่นคง และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งนับว่าบุคคลกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่มีสังคม มีทรัพย์สิน และสามารถเข้าถึงสื่อต่าง ๆ เพื่อหาข้อมูลความรู้ใหม่ๆ ได้ ซึ่งหากเกิดความขัดแย้ง หรือเกิดข้อพิพาทอันจะนำมาสู่การเป็นคดีความแล้ว บุคคลกลุ่มนี้มักจะเลือกค้นหาข้อมูล หาความรู้ และเลือกใช้กระบวนการทางกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง อีกทั้งในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นบุคคลเพศใด สถานภาพใดก็มีสิทธิ์ที่จะเข้าถึงข้อมูลความรู้ และเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเท่าเทียม ส่งผลให้ปัจจัยในด้านเพศและสถานภาพไม่ได้มีความสัมพันธ์กับ

การเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kamonchanok Kongcharoen (2023) ที่ได้ทำการศึกษา การยอมรับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ที่นำมาจัดการความขัดแย้งของชุมชน ในจังหวัดจะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับการยอมรับต่อกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่นำมาจัดการความขัดแย้งของชุมชน ในจังหวัดจะเชิงเทราในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีข้อพิพาทเกี่ยวกับการประกอบอาชีพในแต่ละชุมชน ไม่ว่าจะเป็นผู้กระทำผิด หรือรู้จักกับผู้กระทำผิด นอกจากนี้ ยังเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งไม่ว่าจะเป็นผู้เสียหายหรือผู้รู้จักกับผู้เสียหาย อีกทั้งยังมีผู้สังเกตการณ์ที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับความขัดแย้งในชุมชน แต่เป็นผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมกับผู้ที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการ ส่วนตัวแปรเพศไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับต่อกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่นำมาจัดการความขัดแย้งของชุมชนในจังหวัดจะเชิงเทราในทุกด้าน เนื่องจากเพศของประชาชนไม่ได้เป็นปัจจัยที่จะระบุได้ว่าจะเกิดการยอมรับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์หรือไม่ แต่เป็นปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิต การทำมาหากิน เช่น อาชีพ เนื่องจากอาชีพบางประเภทมีโอกาสเกิดข้อพิพาทได้มาก ดังนั้นเพศจึงไม่ใช่ปัจจัยที่จะบ่งชี้ถึงการยอมรับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Phongthon Tanyasiri (2021) ที่ได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อบทบาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในการเสริมสร้าง

ความสมานฉันท์และสันติวัฒนธรรมของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดน่านของกระทรวงยุติธรรม ที่พบว่า ปัจจัยด้านอายุ และระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกัน จะส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อบทบาทยุติธรรมชุมชน ในการเสริมสร้างความสมานฉันท์และสันติวัฒนธรรมของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดน่านของกระทรวงยุติธรรมต่างกัน เนื่องจากประชาชนในแต่ละช่วงอายุมีรูปแบบการรับรู้สื่อต่าง ๆ ที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดน่านเสนอไม่เหมือนกัน ประกอบกับผู้ที่มีการศึกษาต่างกั นก็จะมีความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหาหรือการตีความของเนื้อหาที่แตกต่างกันตามระดับของการศึกษา ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้มีความก้าวหน้าทางวิชาการที่สำคัญ คือ การแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ เช่น อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ยังคงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถอธิบายในเชิงทฤษฎีได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลขึ้นอยู่กับเจตคติ ความตั้งใจ และการรับรู้ที่สามารถควบคุมพฤติกรรมนั้นได้ การที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับสูงและอาชีพมั่นคง อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้พวกเขารับรู้ว่าตนเองมีศักยภาพและทรัพยากรเพียงพอในการใช้ช่องทางกฎหมายทางเลือก ในขณะที่เดียวกัน การที่ปัจจัยเพศและสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงทางสังคมและความเท่าเทียมในเชิงโครงสร้างที่ส่งผลให้บุคคลทุกเพศสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ใกล้เคียงกันมากขึ้น ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยในอดีตที่ยังพบว่า ปัจจัยด้านเพศมีอิทธิพลต่อการรับรู้และ

การเข้าถึงบริการของรัฐ

การรับรู้ถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคอดีทุกประเภทอยู่ระหว่าง 0.11 - 0.57 เป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากถึงปานกลาง จึงสามารถกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มีการรับรู้ถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือกจะสามารถทำให้เกิดการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกได้ในระดับต่ำถึงปานกลาง ตามแต่ประเภทของคดีความสาเหตุที่ความสัมพันธ์ยังอยู่ในระดับต่ำ ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะข้อมูลที่ได้รับรู้เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือกยังมีน้อย ในประชาชนบางรายอาจได้รับข้อมูลที่ไม่เพียงพอ หรือในบางรายอาจได้รับข้อมูลแล้วเกิดการตีความเนื้อหาไม่ถูกต้อง จึงทำให้มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกในระดับต่ำ ทั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรสร้างการรับรู้ที่ถูกต้องเหมาะสม สร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือกให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจและเกิดการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกมากขึ้น สอดคล้องกับ Surachai (Fu-Add) Vaivanjit et al. (2016) ที่ทำการศึกษา การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมชุมชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระบุว่า การที่บุคคลจะแสดงออกทางด้านความรู้สึ ก ความเชื่อ และการตัดสินใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานจากความรู้ และการรับรู้ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Jirasak Bangtamai and Siriphat Lapchit

(2021) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยความสำเร็จ ในการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชน ตำบลประทัดบุ โดยระบุไว้ว่า การบริหารจัดการ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลประทัดบุ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ให้ประสบความสำเร็จ ต้องอาศัย การปฏิบัติงานเชิงรุกของกรรมการและเครือข่าย ลงพื้นที่ชุมชนเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ และรับทราบปัญหาของกระบวนการยุติธรรม กระแสหลักในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความสนใจ ในศูนย์ยุติธรรมชุมชนมากขึ้น เนื่องจาก ศูนย์ยุติธรรมชุมชนช่วยให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมและลดความเหลื่อมล้ำ ด้านความเป็นธรรมทางสังคมได้ อีกทั้งยังสามารถ ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย จำนวนมากเหมือนกระบวนการยุติธรรม กระแสหลักและอาศัยการสนับสนุนจากทาง รัฐบาล ข้อค้นพบเกี่ยวกับการรับรู้ที่ยังอยู่ใน ระดับต่ำถึงปานกลาง ถือเป็นประเด็นใหม่ที่มี นัยสำคัญในเชิงทฤษฎี ซึ่งสามารถตีความได้ว่า แม้ประชาชนบางส่วนจะมีการรับรู้เกี่ยวกับ กระบวนการนี้ แต่ยังไม่เพียงพอหรือไม่ลึกซึ้ง มากพอที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้ ในระดับที่สูงขึ้นได้ เมื่อพิจารณาในเชิงทฤษฎี สามารถอธิบายได้ว่าการตัดสินใจนำสิ่งใหม่ ๆ ไปใช้ขึ้นอยู่กับขั้นตอนการรับรู้ ความเข้าใจ ความสนใจ การประเมิน และการทดลองใช้ ในกรณีนี้ กระบวนการยุติธรรมทางเลือก ถือเป็น นวัตกรรมทางสังคมที่ยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นของ การยอมรับในหมู่ประชาชนทั่วไป เพราะขั้นตอน ของการรับรู้ยังไม่ได้ถูกพัฒนาไปจนถึงขั้นตอน ของการยอมรับอย่างแท้จริง

ความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม ทางเลือกมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้

กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชน ในพื้นที่จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของคอดีทุกประเภทอยู่ระหว่าง -0.12 - 0.32 เป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากถึงต่ำ จึงสามารถ กล่าวได้ว่า หากประชาชนมีความเชื่อมั่น ในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก จะทำให้เกิด การเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือก เพิ่มขึ้น แม้ในการศึกษาครั้งนี้จะมีค่า ความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำและต่ำมาก ซึ่งอาจ เกิดขึ้นจากการที่ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เกิด การรับรู้ในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก หรือ ในบางรายมีความคิดที่ว่ากระบวนการยุติธรรม ทางเลือกไม่สามารถทำให้การไกล่เกลี่ยนั้น สำเร็จได้ในบางคดี เมื่อพิจารณาจากจำนวน และร้อยละของความเชื่อมั่นในกระบวนการ ยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่ จังหวัดราชบุรีแล้ว จะพบว่า ประชาชนบางส่วน ยังไม่เชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก มากเท่าที่ควร ในประเด็นด้านกระบวนการ ยุติธรรมทางเลือกช่วยลดความขัดแย้ง ทางอาญา และทำให้คู่กรณีลดการบาดหมาง และให้อภัยกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ จากกลุ่มผู้เคยใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยว่าได้ ทำการไกล่เกลี่ยกับลูกหนี้ที่ยืมเงินแล้วไม่คืน มีเจ้าหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย จนลูกหนี้ทำหนังสือรับสภาพหนี้ไว้ แต่สุดท้าย ลูกหนี้ก็ไม่ชำระตามที่ตกลง หมายความว่าแม้จะ มีการไกล่เกลี่ยเกิดขึ้น แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า คดีนั้นจะถูกแก้ไขปัญหาได้ ในผู้เสียหายบางราย เมื่อทำการไกล่เกลี่ยแล้วแต่ไม่สำเร็จ ก็ยังต้อง ดำเนินการตามกฎหมายที่ชั้นศาลอีกครั้ง สอดคล้องกับการศึกษาของ Kamonchanok

Kongcharoen (2023) ที่ได้ศึกษา การยอมรับ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่นำมาจัดการ ความขัดแย้งของชุมชนในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีการระบุว่า ความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นได้ ในทุกสังคม และสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพราะในสังคมประกอบไปด้วยบุคคลที่มีความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ไม่เหมือนกัน และการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในสังคมที่ผ่านมามีหลายวิธีการ เช่น หลีกเลียง ปัญหา นิ่งเฉย ประนีประนอม ใช้ความรุนแรง และโดยส่วนมากแล้วท้ายที่สุดของการแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งคือการฟ้องร้องเป็นคดี ต่อศาล เพราะบุคคลจะเชื่อมั่นว่าศาลเป็นที่พึ่ง สุดท้ายที่จะมอบความยุติธรรมให้แก่ตนได้ เปรียบเสมือนที่พึ่งสุดท้ายของประชาชน ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าแม้ว่าประชาชนจะมี ระดับการรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม ทางเลือกในระดับหนึ่ง แต่ผลการวิจัยยังพบว่า ระดับของความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการนี้ ยังอยู่ในระดับต่ำถึงต่ำมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -0.12 - 0.32 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ไม่ได้ส่งผลต่อความเชื่อมั่น โดยอัตโนมัติ ความเชื่อมั่นเป็นเรื่องที่ลึกซึ้งกว่า การรับรู้ และเชื่อมโยงกับประสบการณ์ ความรู้สึก ด้านอารมณ์ และความยุติธรรมในเชิงคุณค่า (perceived fairness) ความเชื่อมั่นต่อระบบ หรือองค์กรรัฐไม่ได้เกิดจากเพียงแคข้อมูล ที่ประชาชนได้รับเท่านั้น แต่ต้องอาศัย ประสบการณ์จริง ที่ประชาชนรู้สึกว่าได้ รับความเป็นธรรม และระบบสามารถแก้ไข ปัญหาได้จริง ซึ่งสิ่งนี้ทำให้เกิดมุมมองใหม่ ทางวิชาการว่า การสร้างความเชื่อมั่นจำเป็น ต้องดำเนินการควบคู่กับการประเมินผลลัพธ์

ของกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ทั้งในเชิง ประสิทธิภาพและความยุติธรรม หากกระบวนการ ไม่สามารถปิดคดีอย่างสมบูรณ์ หรือมีข้อครหา เรื่องความลำเอียงของคนกลาง ความเชื่อมั่น ก็จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐควรส่งเสริมให้มีระบบ ติดตามผลหลังการไกล่เกลี่ยและกลไกตรวจสอบ จากภาคประชาชน เพื่อคานอำนาจและ สร้างความเชื่อมั่นอย่างเป็นทางการมากกว่า การหวังผลจากการประชาสัมพันธ์ หรือ ให้ความรู้เพียงอย่างเดียว

ซึ่งจากผลการศึกษายังทำให้พบว่า ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำกระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในชุมชนคือ การดำเนินการไกล่เกลี่ยในแต่ละครั้ง ต้องใช้ เวลานาน และในบางกรณีก็มีการนัดมาพูดคุยกัน ภายหลัง ซึ่งอาจทำให้มีเวลาว่างไม่ตรงกัน หรือไม่สะดวกในการเดินทางมาพบตามนัด รวมทั้งยังเกิดการขาดความมั่นใจในคนกลาง หรือผู้ดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม เชียงสมานฉันท์ในชุมชน เนื่องจากพบว่า มีการรู้จัก กับคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และสอดคล้องกับ การศึกษาของ Nattapong Phittamaroj and Suvicha Pouaree (2015) ที่ได้ทำการศึกษา ทุนของสังคมในกระบวนการยุติธรรม เชียงสมานฉันท์ : กรณีศึกษาศูนย์ยุติธรรมชุมชน พนมสารคาม พบว่า ในด้านปัญหาและอุปสรรค ในการใช้ทุนของสังคมในกระบวนการยุติธรรม เชียงสมานฉันท์ มีปัญหาในเรื่องอารมณ์ ของผู้เข้ารับการไกล่เกลี่ย ที่มีการไม่ยอมกัน ต่างฝ่ายต่างคิดว่าตนเองเป็นฝ่ายถูกและมีอารมณ์ ต้องการชนะเข้ามาเป็นใหญ่ อีกทั้งไม่มีบุคคล ที่เหมาะสมทั้งในด้านความรู้และความสามารถ

เข้ามาทำหน้าที่ใกล้เคียงก็จะทำให้การใกล้เคียงไม่สามารถตกลงกันได้ อีกทั้งเมื่อเข้าสู่ขั้นตอนกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์แล้ว ได้สอบถามข้อมูลจากคู่กรณี ทางฝ่ายพ่อ แม่ และคนใกล้ชิดมักจะทำให้ข้อมูลออกมาผิดพลาดและทำให้เสียเวลาในการหาข้อมูลจริงเพื่อนำข้อมูลจริง ๆ มาวิเคราะห์แล้วเริ่มการใกล้เคียง

3. แนวทางการส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือกในการจัดการความขัดแย้ง
พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่อง การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างการรับรู้ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือกให้มากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันประชาชนยังไม่รับรู้ถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมากนัก ซึ่งจะทำให้คนเหล่านั้นเสียผลประโยชน์ได้เมื่อเกิดข้อพิพาทต่าง ๆ ขึ้น อีกทั้งยังมีประชาชนที่รู้จักกระบวนการยุติธรรมทางเลือกแต่ยังขาดข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ เช่น สามารถดำเนินการได้ที่ไหน ใครเป็นผู้ดำเนินการ หรือต้องใกล้เคียงอย่างไร เป็นต้น ส่งผลให้แม้จะมีประชาชนที่รู้จักกระบวนการยุติธรรมทางเลือก แต่ก็ยังขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการนี้ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ที่ได้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือกในการจัดการความขัดแย้งในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรีไว้ว่า ควรมีการมุ่งเน้นให้มีโครงการยุติธรรมเคลื่อนที่ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้นำชุมชนและประชาชนที่สนใจ และเพื่อเป็นการสร้างการรับรู้ให้ประชาชนรู้จักกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท เห็นถึงข้อดี

ของกระบวนการยุติธรรมทางเลือกทั้งในแง่ของการไม่เสียค่าใช้จ่าย และการประหยัดเวลา ถ้าสามารถตกลงใกล้เคียงกันได้ ก็จะได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย จะไม่มีฝ่ายใดต้องเสียเวลา ชั้นศาล และเสียเงินจ้างทนาย และไม่ต้องมีคดีติดตัว เพื่อให้ประชาชนหันมาเลือกใช้มากขึ้น รวมไปถึง การแสดงให้เห็นถึงความรวดเร็วของกระบวนการ และบรรยากาศในการใกล้เคียงที่ดี และมีแนวทางส่งเสริมให้มีการนำกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมาใช้ในการจัดการความขัดแย้งคือ ควรทำการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนเกิดการรับรู้ และเห็นถึงข้อดีของกระบวนการยุติธรรมทางเลือก รวมไปถึง การอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้มีความชำนาญ หรือการสร้างสถาบันใกล้เคียง ข้อพิพาท ให้กระบวนการทางเลือกกลายเป็นช่องทางแรกในการดำเนินคดีที่ไม่ร้ายแรงมาก และสร้างการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการใกล้เคียงโดยไม่ต้องนำข้อพิพาทเข้าสู่ชั้นศาล สอดคล้องกับการศึกษา Jirasak Bangtamai and Siriphat Lapchit (2021) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลประทัดบุ โดยระบุไว้ว่า แนวทางการพัฒนาระบบงานศูนย์ยุติธรรมชุมชนให้เข้าถึงง่าย โดยการพัฒนาปรับปรุง กฎหมาย การบริหารงานและกระบวนการที่ชัดเจน การใช้ทุนชุมชนโดยผู้นำเครือข่ายและประชาชนมีส่วนร่วมในฐานะเป็นหุ้นส่วน มีการปฏิบัติงานเชิงรุก โดยใช้หลักความโปร่งใส การมีส่วนร่วม การประสานงาน การประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้ และกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Akkakorn Chaiyapong et al. (2018) พบว่า แนวทาง

การพัฒนายุติธรรมชุมชนของตำบลหนองโก อำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น 1) การผลักดันให้มีการบังคับใช้กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง 2) การนำภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ 3) การส่งเสริมและสร้างจุดเชื่อมต่อระหว่างสำนักงานยุติธรรมจังหวัด กระทรวงยุติธรรมกับชุมชน 4) จัดให้มีเครือข่ายยุติธรรมชุมชนและคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนมาจากประชาชนมากกว่าเจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐ และ 5) มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักที่มีกฎหมายรองรับการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม

จากข้อค้นพบของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า กระบวนการยุติธรรมทางเลือกในบริบทของประเทศไทยยังคงถูกมองว่าเป็นทางเลือกเสริม มากกว่าจะเป็นทางออกหลักในการจัดการข้อพิพาทในระดับชุมชน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติของประชาชนที่ยังยึดโยงกับกระบวนการยุติธรรมแบบดั้งเดิมในฐานะเครื่องมือสุดท้ายของการแก้ไขปัญหา มุมมองใหม่นี้ นำไปสู่ข้อเสนอเชิงวิชาการว่า การพัฒนาและยกระดับกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ควรดำเนินในลักษณะการพลิกบทบาท (reframing) โดยเปลี่ยนจากการเป็นเพียงกลไกทางกฎหมายมาเป็นพื้นที่กลางของการฟื้นฟูความสัมพันธ์ และส่งเสริมความยุติธรรมเชิงบูรณาการที่ผลานความเข้าใจด้านสังคม วัฒนธรรม และความรู้สึกของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าไว้ด้วยกัน การเปลี่ยนแนวคิดเช่นนี้ไม่เพียงช่วยลดภาระของระบบศาล แต่ยังสร้างความยั่งยืนในการแก้ปัญหาและฟื้นฟูความไว้วางใจในระดับรากหญ้า ซึ่งเป็นหัวใจของกระบวนการยุติธรรมในระบอบประชาธิปไตยที่แท้จริง

■ ข้อเสนอแนะ:

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดราชบุรีควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือก เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรีเกิดการรับรู้และเห็นถึงข้อดีของกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ด้วยการจัดทำสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น ภาพอินโฟกราฟิก วิดีโอสั้น ภาพแบนเนอร์ต่าง ๆ โดยจัดทำข้อมูลในประเด็นของข้อดีในการใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือก เช่น ทำให้จำเลยไม่มีประวัติคดีอาญาติดตัว ลดระยะเวลาและขั้นตอนการดำเนินคดี อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้มากกว่า และช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก โดยเผยแพร่สื่อเหล่านี้ผ่านทางแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ดิจิทัลอินสตาแกรม ยูทูป เป็นต้น รวมถึงส่งเสริมให้มีการนำกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมาใช้ในการจัดการความขัดแย้ง ด้วยการมุ่งเน้นให้มีโครงการยุติธรรมเคลื่อนที่เพื่อให้ความรู้แก่ผู้นำชุมชนและประชาชนที่สนใจ

2) หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ภายในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดราชบุรี ควรให้ความสำคัญกับการจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นมีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้อย่างเป็นกลาง ถูกต้องตามหลักกฎหมาย รวมถึงจัดให้มีการทดสอบความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอยู่เสมอ เพื่อเป็นการวัดความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย เนื่องจากในอนาคตอาจจะมีข้อบัญญัติทางกฎหมายใหม่

เพิ่มเติมเข้ามา เจ้าหน้าที่จึงต้องมีการเรียนรู้ อยู่เสมอ เพื่อให้สามารถใกล้เคียงข้อพิพาท ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง และเท่าเทียม

3) ในประเด็นด้านความเชื่อมั่นในกระบวนการ ยุติธรรมทางเลือก จากผลการวิจัยที่พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เชื่อมั่นในกระบวนการ ยุติธรรมทางเลือกเนื่องจากกระบวนการยุติธรรม ทางเลือกยังไม่สามารถจัดความขัดแย้งทางอาญา ให้กับประชาชนได้จริง ทำให้ประชาชนบางราย ยังต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก เพื่อจัดความขัดแย้งในคดีความของตน ดังนั้น อาจมีการแก้ไขกฎหมายให้มีความเป็นลายลักษณ์ อักษรมากขึ้นว่า ถ้าหากคู่กรณีไม่ทำการเยียวยา ตามที่ตกลงแล้วจะมีมาตรการในการจัดการ อย่างไร และกำหนดระยะเวลาในการเยียวยา ในคดีต่าง ๆ ให้มีความชัดเจนเพื่อสร้าง กรอบมาตรฐานในการใกล้เคียงข้อพิพาทด้วย กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของจังหวัด ราชบุรีให้มีความน่าเชื่อถือ

4) จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชน ในเรื่องของกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี พบว่า ประชาชน ในจังหวัดราชบุรียังไม่รู้จักกระบวนการยุติธรรม ทางเลือกมากนัก เนื่องจากไม่เคยเห็น การประชาสัมพันธ์ถึงกระบวนการนี้ ดังนั้น สำนักงานยุติธรรมจังหวัดราชบุรี ควรทำ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับ กระบวนการยุติธรรมทางเลือกให้แก่ประชาชน ด้วยการทำป้ายประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ ราชการต่างๆ เช่น สถานีตำรวจ สำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด สำนักงานเทศบาล ตำบล ที่ว่าการอำเภอ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น

รวมถึงจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบออนไลน์ ด้วยรูปภาพ วิดีโอ หรือแบนเนอร์ และเผยแพร่ ผ่านช่องทางเพจเฟซบุ๊กประจำจังหวัดราชบุรี เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าถึงกระบวนการ ยุติธรรมทางเลือกได้มากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ในการนำแนวทางจากผลวิจัยไปประยุกต์ ใช้จำเป็นต้องสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ที่เป็นระบบ ที่มีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และมีความยั่งยืนระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคีเครือข่ายตัวแทนประชาชนที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ประโยชน์

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการดำเนินการ ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไป ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรีเพียงเท่านั้น ซึ่งนับว่าเป็นเพียงจังหวัดหนึ่งในประเทศไทย ไม่อาจอนุมานให้เป็นตัวแทนของประชาชน ทั้งทั้งประเทศได้ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษากับประชาชนในเขตพื้นที่อื่น ๆ ที่มีผู้คนจากหลายจังหวัดไปอาศัยอยู่ เช่น เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยควร ทำการศึกษาในปัจจัยด้านการรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจ รวมไปถึงความเชื่อมั่น เพื่อเปรียบเทียบ ผลการวิจัยและทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อ การเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือก ของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดนั้น ๆ ได้อย่าง ชัดเจน ครอบคลุมและเป็นประโยชน์ใน การแสวงหาแนวทางการปฏิบัติที่เป็นปัจจัย อันจะทำให้กระบวนการยุติธรรมทางเลือก ได้รับการยอมรับต่อไป

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษา ในปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กระบวนการ ยุติธรรมทางเลือกของประชาชน โดยทำการ

เก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพ ด้วยการสนทนากลุ่ม และสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเชิญผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด กลุ่มผู้ไกล่เกลี่ย กลุ่มพนักงานสอบสวน กลุ่มผู้เคยใช้กระบวนการไกล่เกลี่ย ผู้ที่เคยมีประสบการณ์การใช้กระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก และประชาชนทั่วไป มาร่วมกันสนทนาในประเด็น การสร้างการยอมรับและการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประชาชนในพื้นที่ เพื่อเป็นการหารือถึงแนวทางและความเป็นไปได้ ในการดำเนินงาน รวมไปถึงหาแนวทางในการสร้างการรับรู้ในกระบวนการยุติธรรมทางเลือกให้แก่ประชาชน เพื่อให้เกิดการยอมรับ และเกิดการเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือก เป็นอันดับแรกหากเกิดปัญหาข้อขัดแย้งขึ้น

■ บรรณานุกรม

- Akkakorn Chaiyapong, Vachiravitch Ittithanasuphavitch, Chotiga Polrak and Niramol Yindee. (2018). The Development of Community Justice of Nongko Sub-District, Kranuan District, Khonkaen Province. *Suthipari*, 32(103), 203-216.
- Department of Corrections. (2021). *Report on the overcrowding of prisoners in prisons/correctional institutions, Zone 7*. http://www.correct.go.th/rt103pdf/crowded_pdf.php?filename=2024_2024-12-05
- Jirasak Bangtamai and Siriphat Lapchit. (2021). Factor of Success the Operation of Prathabu Sub-District Community Justice Center. *Journal of Legal Administration and Local Innovation*, 7(8), 293-308.
- Kamonchanok Kongcharoen. (2023). Acceptance of restorative justice process to manage community conflicts in Chachoengsao Province Academic. *Journal of Buriram Rajabhat University, Humanities and Social Sciences*, 5(2), 17-44.
- MGR Online. (2023). *Summary of the results of the 6-month work of the Dispute Mediation Center: 562 cases successfully mediated, reducing the number of cases to court and saving the government budget*. <https://mgronline.com/crime/detail/9660000062404>
- Ministry of Justice. (2007). *Restorative justice process*. The Agricultural Cooperative Federation of Thailand.
- Ministry of Justice. (2020). *Announcement of the Ministry of Justice on the establishment of provincial groups and the determination of responsibilities of provinces that are provincial operation centers, B.E. 2563*. <https://km.moj.go.th/index.php/palace/blog-detail?id=430&view=1>
- Nattapong Phttamaroj and Suvicha Pouaree. (2015). Social Capital in Restorative Justice: Case Study of Phanom Sarakham Community Justice Centre. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 8(2), 392-407.

- Office of the Judiciary. (2023). *Annual Case Statistics Report Book 2021*. https://opendata.coj.go.th/dataset/stat_case_64
- Parichat Chokkerd. (2021). *Thailand ranks in the top 10 for prison overcrowding*. <https://brandinside.asia/most-prisoners-world-top-10-ranking-in-2021/>
- Phongthon Tanyasiri. (2021). Knowledge and Understanding of People on the Role of Community Justice enter to Strengthen Reconciliation and Peaceful Culture for Provincial Justice Offices' Pilot, the Ministry of Justice. *Journal of Public Administration and Politics*, 10(2), 126-146.
- Ratchaburi Provincial Justice Office. (2021). *Agency information*. <https://ratchaburi.moj.go.th/news/434>.
- Sanyapong Limprasert, SujinSanapath Rapeeporn, Saisa-Nguanand and Wasin Usanno. (2019). Community Justice: An Alternative Justice Process in Thai Society. *RSU National Research Conference 2019*. 1461-1474.
- Surachai (Fu-Add) Vaivanjit, Suraiya Nire, Muhammad Raphir Makin, Mahamadari Vano, Mahamadari Vano and Chokchai Supapinyo. (2016). *Community justice process reform in the southernmost provinces*. [Research report]. King Prajadhipok's Institute.
- Tai Wattana. (2021). *Alternative justice processes in foreign countries towards a model for solving the problems of the Thai justice process*. <https://research.cafe.tsri.or.th/judicial-process/>
- V-Reformer. (2013). *Alternative Justice Process, Alternative Justice, Part 1*. <http://v-reform.org/v-report/alternative-dispute-resolution-1-principle/>



