

การจัดการความขัดแย้งในชุมชน จังหวัดปทุมธานี*

Resolutions of the Community Conflict in Pathumthani Province

สุกัญญา รุ่งทองใบสุรีย์**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชน จังหวัดปทุมธานี ศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในรูปแบบต่างๆในชุมชนจังหวัดปทุมธานี และศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการความขัดแย้งในชุมชนจังหวัดปทุมธานี โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 4 ขั้นตอน ได้แก่ การศึกษาจากเอกสาร การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประสบปัญหาจำนวน 200 ตัวอย่างทั้งในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในการจัดการความขัดแย้งแบบเจาะลึก 30 ตัวอย่าง และการสนทนากลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้ประนีประนอมของศาล กลุ่มผู้อาวุโส ผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน อบต. เทศบาล และอำเภอจำนวน 30 คน โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า สภาพปัญหาความขัดแย้งมี 4 ประการ ได้แก่ ความขัดแย้งจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริการของรัฐ ความขัดแย้งที่เกิดจากค่านิยมต่างกันตามความเคยชินที่เคยปฏิบัติกันมา ความขัดแย้งจากการผลประโยชน์ขัดกัน และความขัดแย้งที่เกิดจากอุดมการณ์ที่แตกต่างกันทำให้เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวกสาเหตุของความขัดแย้ง มาจากสาเหตุด้านผลประโยชน์ ด้านความสัมพันธ์ ด้านข้อมูลการสื่อสาร และสาเหตุด้านโครงสร้าง และ/หรือกฎระเบียบของสังคมตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่ามีแนวทางการจัดการความขัดแย้ง 3 แนวทางใหญ่ๆ เรียงตามลำดับ ได้แก่ การใช้สันติวิธี การไม่จัดการปัญหา และการใช้วิธีรุนแรง การใช้สันติวิธีนั้นแบ่งได้ 2 แนวทาง คือ การเจรจา และการดำเนินการตามกฎหมาย ส่วนแนวทางที่เหมาะสมที่ก่อให้เกิดความรู้สึก ชนะ-ชนะ จนเป็นผลสำเร็จส่วนใหญ่เกิดจากการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง

คำสำคัญ : ความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้ง

* บทความนี้ใช้ข้อมูลบางส่วนจากงานวิจัยเรื่อง “สภาพปัญหาความขัดแย้งในชุมชนและรูปแบบที่ใช้ในการจัดการปัญหา จังหวัดปทุมธานี” โดย สุกัญญา รุ่งทองใบสุรีย์

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Abstract

This research aimed to study the nature and causes of conflicts in various communities in Pathum Thani Province, to offer resolution of those conflicts, and to recommend suitable models of conflict resolutions. The four steps of research methods were applied: firstly, studying the relevant document; secondly, collecting the data from 200 conflicted parties—both inside and outside the municipal areas; thirdly, in-depth interviewing of 30 mediators who dealt with conflicts; and fourthly, focus group discussing among court peacemakers, senior people, community leaders, village chiefs, sub-district chiefs, and officers from sub-district administration organization, municipality, and districts—using questionnaires and semi-structure interviews.

The research findings were as follows. First, the conflicts could be categorized into four main types—injustice of public services, conflicts of values, conflicts of interests, and conflicts of ideals—leading to partisanship. Causes of conflicts arose from different interests, social relationship, set of values, and communicative information and social structures or rules, respectively. Second, in dealing with conflicts, it was found that people in Pathum Thani adopted three main approaches: respectively peaceful approach, wait-and-see approach, and violent approach. Thirdly, peaceful approaches could be made in the forum of mediation and legal procedures. A win-win approach was mostly successful.

Keywords : conflict, conflict resolution

บทนำ

ความขัดแย้งเป็นปัญหาที่พบเป็นประจำและเพิ่มมากขึ้นในสังคมไทย ไม่ว่าจะเป็นระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่ม กลุ่มกับกลุ่ม กลุ่ม/บุคคลกับองค์กร/หน่วยงานของรัฐ หรือในชุมชน สังคม หรือประเทศชาติ ความขัดแย้งจึงเป็นปัญหาที่มีความสำคัญต่อสังคม เป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาถ้าได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม แต่ถ้าจัดการไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสมอาจก่อให้เกิดความรุนแรง โดยเฉพาะความขัดแย้งในชุมชนทำให้เกิดความเสียหายในวงกว้างทั้งต่อความสัมพันธ์ ชีวิต ทรัพย์สิน เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ รวมทั้งบประมาณของรัฐ

โดยเลือกศึกษาในจังหวัดปทุมธานี เพราะเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ติดกับกรุงเทพมหานคร ได้รับผลกระทบจากการขยายตัวเมือง (ในเขตเทศบาล) มีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนมาตั้งอยู่อย่างมากมาย ทำให้วัฒนธรรมความเป็นอยู่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมถึงยังมีพื้นที่ที่ยังคงความเป็นชนบท (นอกเขตเทศบาล) มีวัฒนธรรมแบบครอบครัวนับถือผู้เฒ่าผู้แก่ในชุมชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) ศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุความขัดแย้งในชุมชน 2) แนวทางที่ใช้ในการจัด การปัญหา 3) เสนอแนวทางแก้ไขความขัดแย้งที่เหมาะสมที่สุด

การวิจัยนี้ เป็นแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ผสมกับการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง รายงานการวิจัยด้วยรูปแบบตารางสถิติ และการพรรณนาวิเคราะห์ โดยรอบแรกสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน คือ 1. สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามเขตการปกครอง 3 ชั้น คือ ระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล 2. สุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม Cluster ตามขนาดประชากรออกเป็น อำเภอขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก ขนาดละ 1 อำเภอ ได้แก่ อำเภอลองหลวง อำเภอธัญบุรี และอำเภอหนองเสือ และสุ่มเลือกตำบลมาเป็นตัวอย่างตามสัดส่วนขนาดอำเภอใหญ่-กลาง-เล็ก เป็น 4-3-2 ตำบลตามลำดับ และ 3. การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากประชากรตัวอย่างเกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง 200 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาสภาพปัญหาความขัดแย้งในชุมชนจังหวัดปทุมธานี

1. ด้านมุมมองความขัดแย้ง คนในชุมชนจังหวัดปทุมธานีเกือบทั้งหมดยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นได้ในการอยู่ร่วมกันในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 93.50 คนในชุมชนเกือบทั้งหมดมองว่าสามารถแก้ไขได้ คิดเป็นร้อยละ 95.50 และสามารถทำให้ชุมชนพัฒนาขึ้นได้จริงคิดเป็นร้อยละ 96.50 ตรงกับแนวคิดของซิมเมล (Simmel,1966) ที่ชี้ให้เห็นว่าความขัดแย้งทำให้เกิดความสามัคคีกลมเกลียวภายในกลุ่ม ความเห็นของคนในชุมชนเกินครึ่งยอมรับว่า ในชุมชนของตนมีความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาแล้ว คิดเป็นร้อยละ 54.50 มีความขัดแย้งแฝงตัวอยู่ คิดเป็นร้อยละ 72.00 อันแสดงให้เห็นถึงสภาพบรรยากาศความไม่พอใจที่พร้อมจะลุกลามไปสู่ความขัดแย้งในระยะต่อไปได้ถ้าไม่ได้รับการจัดการที่ดี (สำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล, 2550:16) เมื่อนำข้อมูลค่าเฉลี่ยในแต่ละมุมมองความขัดแย้งมาเปรียบเทียบระหว่างชุมชนในเขตเทศบาลกับนอกเขตเทศบาล พบว่าเกือบทุกมุมมองความขัดแย้งชุมชนนอกเขตเทศบาลมีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าชุมชนในเขตเทศบาล ยกเว้นมุมมองด้านจำนวนประเด็นความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาแล้วที่ชุมชนในเขตเทศบาลมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าชุมชนนอกเขตเทศบาล แสดงถึงชุมชนนอกเขตเทศบาลมีจำนวนประเด็นความขัดแย้งซ่อนอยู่มากกว่าชุมชนในเขตเทศบาล แต่จำนวนประเด็นความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาแล้วของชุมชนในเขตเทศบาลมีมากกว่าชุมชนนอกเขตเทศบาล อันหมายถึงชุมชนนอกเขตเทศบาลแม้ภายนอกมีลักษณะที่เงียบสงบแต่มีกระแสความไม่พอใจแฝงอยู่ภายในชุมชนมาก

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบด้านมุมมองความขัดแย้งระหว่างชุมชนในเขตกับนอกเขตเทศบาล

มุมมองความขัดแย้ง	ในเขตฯ	นอกเขตฯ	แปลความ
1. ความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นได้	2.44	2.61	นอกเขตฯยอมรับมากกว่า
2. ทุกความขัดแย้งสามารถแก้ไขได้	2.21	2.33	นอกเขตฯยอมรับมากกว่า
3. การแก้ไขปัญหความขัดแย้งถ้าทำได้สำเร็จจะทำให้ชุมชนพัฒนาขึ้นจริง	2.62	2.72	นอกเขตฯยอมรับมากกว่า
4. การแก้ไขปัญหความขัดแย้งถ้าทำได้สำเร็จจะทำให้ความสัมพันธ์ของคนในชุมชนดีขึ้นจริง	2.65	2.84	นอกเขตฯยอมรับมากกว่า
5. ในชุมชนมีจำนวนประเด็นความขัดแย้งซ่อนอยู่โดยยังไม่ปรากฏ	1.79	1.87	นอกเขตฯยอมรับมากกว่า
6. ในชุมชนมีจำนวนประเด็นความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาแล้ว	1.62	1.55	นอกเขตฯยอมรับน้อยกว่า

2. ด้านความสัมพันธ์ของคนในชุมชน พบว่าเกินครึ่งของคนในชุมชนเห็นว่าตนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกับคนในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาเห็นว่าตนมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้นำชุมชนคิดเป็นร้อยละ 55.50 และสุดท้ายเกือบครึ่งยอมรับว่าตนมีความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานภายในชุมชนเพียงแค่อ้อยละ 49.50 ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าตนเองรู้จักกับคนอื่นที่อยู่ในชุมชนเดียวกันประมาณครึ่งชุมชน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาที่มีความเห็นว่าตนเองรู้จักคนในชุมชนเกือบทั้งหมด คิดเป็นค่าร้อยละ 30.50 รู้จักกับคนอื่นในชุมชนจำนวนเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 20.00 และตนเองรู้จักทั้งชุมชนคิดเป็นร้อยละ 12.00 ลักษณะความสัมพันธ์ของตนเองกับคนในชุมชนมองว่ามีลักษณะแบบคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาที่มีความเห็นว่ามีความสัมพันธ์แบบเพื่อนคิดเป็นค่าร้อยละ 37.50 และแบบญาติคิดเป็นค่าร้อยละ 22.50 เมื่อพิจารณาแนวคิดการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมจากทฤษฎีของโรสโทว์ (Rostow, 1960) และทฤษฎีภาวะทันสมัย (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ออนไลน์, 2556) **พบว่าชุมชนในเขตเมืองจังหวัดปทุมธานีมีการพัฒนาเศรษฐกิจแบบก้าวกระโดดจากขั้นที่ 1 มาขั้นที่ 4 และ 5 ตามแนวคิดของโรสโทว์** โดยที่ไม่มีการพัฒนาทางสังคมให้เตรียมพร้อมโดยเฉพาะทางภาวะจิตใจให้มีภาวะหนักแน่น รู้คุณรู้โทษ ส่งผลให้เกิดความเจริญทางวัตถุ ความทันสมัยสะดวกสบายทางเทคโนโลยี แต่การพัฒนาทางจิตใจรวมถึงความสัมพันธ์ต่อกันกลับเสื่อมถอยลง และสอดคล้องกับผลการวิจัยการเปรียบเทียบด้านความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนในเขตเทศบาลกับนอกเขตเทศบาลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์ประกอบกับการสัมภาษณ์ พบว่าชุมชนในเขตเทศบาลมีความสัมพันธ์เป็นแบบทางการ ในลักษณะแบบคนรู้จักกัน และรู้จักคนในชุมชนจำนวนน้อย ขณะที่ชุมชนนอกเขตเทศบาลมีความสัมพันธ์แบบปฐมภูมิ ในลักษณะเครือญาติ และรู้จักคนในชุมชนเกือบทั้งหมด ซึ่งแสดงว่าชุมชนในเขตเทศบาลที่มีความเจริญมากกว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อคนในชุมชนในระดับที่น้อยกว่าความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

นอกเขตเทศบาลที่ยังพอคงวัฒนธรรมประเพณีความสัมพันธ์ใกล้ชิดแบบญาติแบบเพื่อนรวมถึงวัฒนธรรมการเคารพนับถือผู้มีตำแหน่งในสังคม(ผู้มีฐานะ/อำนาจในชุมชน) และเจ้าขุนมูลนาย(ข้าราชการ) อันแสดงให้เห็นถึงกระแสพัฒนาการทางเศรษฐกิจสังคมที่มีภาวะทันสมัยมากขึ้นแต่ความเป็นพวกเดียวกันในชุมชนเดียวกันแบบดั้งเดิมที่เคยนับถือเป็นแบบญาติเป็นพี่เป็นน้องเริ่มหดหายไป ซึ่งถ้าไม่มีการให้ความสำคัญต่อการเร่งฟื้นฟูหรือส่งเสริมความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นของคนในชุมชน อาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน เกิดปัญหาความไว้วางใจที่มีต่อกันในชุมชนลดน้อยถอยลง และส่งกระทบให้ชุมชนแตกแยก ขาดความปรองดองสมานสามัคคี ขาดความร่วมมือร่วมใจกัน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาชุมชน

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบด้านความสัมพันธ์ในชุมชนระหว่างชุมชนในเขตกับนอกเขตเทศบาล

ความสัมพันธ์ในชุมชน	ในเขตฯ	นอกเขตฯ	แปลความ
1. ความสัมพันธ์กับคนในชุมชน	1.84	1.94	นอกเขตฯความสัมพันธ์ดีกว่า
2. ความสัมพันธ์กับหน่วยงานในชุมชน	1.47	1.68	นอกเขตฯความสัมพันธ์ดีกว่า
3. ความสัมพันธ์กับผู้นำชุมชน	1.58	1.70	นอกเขตฯความสัมพันธ์ดีกว่า
4. ลักษณะความสัมพันธ์ใกล้ชิด	1.53	2.26	นอกเขตฯความสัมพันธ์ใกล้ชิดกว่า
5. การรู้จักจำนวนคนในชุมชน	2.23	2.51	นอกเขตฯรู้จักกันมากกว่า

3. ด้านความถี่ของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พบว่าเกินครึ่งให้ข้อมูลว่าปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในระดับที่พอพูดคุยกดลงกันได้ มีความถี่การเกิดปัญหาอยู่ในเกณฑ์ต่ำ คือน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 59.50 ความถี่ในระดับที่ไม่สามารถตกลงกันได้ ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่เคยมีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 83.50 เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกือบทั้งหมดมองว่าตนหรือชุมชนของตนไม่มีความขัดแย้งเกิดขึ้น หรือถ้าเกิดขึ้นก็เป็นปัญหาเล็กๆ น้อยๆ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างชุมชนในเขตเทศบาลกับชุมชนนอกเขตเทศบาลจากข้อมูลค่าเฉลี่ยลักษณะการจัดการความขัดแย้ง ประกอบกับการสัมภาษณ์ พบว่าการเกิดความขัดแย้งในระดับที่พอพูดคุยกกันได้ นั้นชุมชนนอกเขตเทศบาลมีความถี่เกิดขึ้นในระดับที่สูงกว่า ในขณะที่ความถี่ของการเกิดความขัดแย้งในระดับที่ไม่สามารถตกลงกันเองได้นั้นชุมชนในเขตเทศบาลกลับมีระดับสูงกว่า แสดงให้เห็นว่าชุมชนนอกเขตเทศบาลที่ยังคงมีระดับความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดแบบเครือญาติหรือแบบเพื่อนอยู่มากกว่าชุมชนในเขตเทศบาล เป็นผลให้เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งจักทำให้ง่ายแก่การฉุกละหุกที่จะหันหน้าเข้าหากัน(ยกเว้นกรณีทั้งคู่ไม่ถูกกันมาก่อน) เพื่อเจรจาตกลงแก้ไขปัญหาร่วมกันได้มากกว่าชุมชนในเขตเทศบาลที่มีความสัมพันธ์กันในระดับผิวเผินแบบคนรู้จักกัน ซึ่งเป็นผลมาจากการขยายตัวเมืองมีหน่วยงานราชการ สถานศึกษา โรงงานอุตสาหกรรม รวมถึงหมู่บ้านจัดสรรนับร้อยโครงการ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี, 2552:128-133) ทำให้จำนวนประชากรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว มีคนแปลกหน้าเข้ามาอาศัยอยู่มากขึ้น ดังนั้นคนรู้จักกันจึงน้อยลง ประกอบกับวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปจากวัฒนธรรมดั้งเดิมที่ทำงานในไร่นาของตน มาเป็นชีวิต

มนุษย์เงินเดือนที่ทำงานนอกบ้าน เวลาทำความรู้จักกันก็ยิ่งลดน้อยลงไปอีก ต่างคนต่างใส่ใจแต่การทำมาหากินของตนเอง และมองว่าชุมชนของตนไม่มีปัญหาความขัดแย้งใดๆ ที่มีความอึดอัดข้อใจกันอยู่ และเมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งจึงมักใช้ความอดทน ไม่พูดกันหรือหาคนกลางมาช่วยเจรจา

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบลักษณะการจัดการความขัดแย้งระหว่างในเขตกับนอกเขตเทศบาล

ลักษณะการจัดการความขัดแย้ง	ในเขตฯ	นอกเขตฯ	แปลความ
1. ความขัดแย้งในระดับที่พอพูดคุยกันได้	2.52	2.57	นอกเขตฯมีมากกว่า
2. ความขัดแย้งในระดับที่ไม่สามารถตกลงกันได้	3.35	3.34	ในเขตฯมีมากกว่า

4. ด้านประเภทและลักษณะของปัญหาความขัดแย้ง จากการจัดกลุ่มลักษณะของปัญหาความขัดแย้งตามแนวคิดการแบ่งประเภทความขัดแย้งของอรุณ รักธรรม (2537:4-12) ที่มีการจำแนกประเภทความขัดแย้งตามเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติ การแข่งขันกัน บทบาทที่สัมพันธ์กัน รวมถึงแนวคิดที่แตกต่างกัน โดยแบ่งได้ 4 กลุ่ม คือ

1. ความขัดแย้งจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริการของรัฐ อันเกิดจากความขัดแย้งในบทบาท ความคาดหวัง/ความคลุมเครือ/ความไม่เหมาะสม/ความด้อยความสามารถในบทบาทหน้าที่การให้บริการ และทำให้ไม่พึงพอใจหลังการรับบริการ โดยมีลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นเรียงลำดับดังนี้ 1. ปัญหาขยะ 2. ปัญหาระบบสาธารณสุขโรค 3. การไม่พอใจหลังจากการรับบริการจากหน่วยงานท้องถิ่น/หน่วยรัฐ เช่น ปัญหาสองมาตรฐานจากการที่ได้รับการเยียวยาค่าเสียหายหลังน้ำท่วมไม่เท่ากันทั้งที่อยู่ในชุมชนเดียวกัน/ชุมชนใกล้เคียงกัน

2. ความขัดแย้งที่เกิดจากค่านิยมต่างกันตามความเคยชินที่เคยปฏิบัติกันมา ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเคยชินที่ไม่มีระเบียบวินัย/ขาดความรับผิดชอบ/พฤติกรรมลบซ้ำซากเป็นความขัดแย้งเล็กๆ น้อยๆในชีวิตประจำวันอันเกิดจากการอยู่อาศัยร่วมกันในชุมชน ค่านิยมจากความโลภที่ทำให้เกิดการเอารัดเอาเปรียบซึ่งกันและกันทำให้เกิดพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง โดยมีลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นเรียงลำดับดังนี้ 1. ความขัดแย้งจากการอยู่อาศัยร่วมกันในชุมชน(ปัญหาระหว่างเพื่อนบ้าน) และ 2. ปัญหาจากความเอารัดเอาเปรียบของคนในชุมชน/จากความไม่พอเพียง(ความโลภ)ของคน

3. ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ขัดกัน โดยมีลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นเรียงลำดับดังนี้ 1. ความขัดแย้งจากนโยบายท้องถิ่น และ 2. ความขัดแย้งจากการประกอบอาชีพ

4. ความขัดแย้งที่เกิดจากอุดมการณ์ที่แตกต่างกันทำให้เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยมีลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นดังนี้ 1. ปัญหาเลื้อยเลื้อยแดง และ 2. ปัญหาการแบ่งพรรคแบ่งพวกในชุมชน

เมื่อเปรียบเทียบลักษณะปัญหาความขัดแย้งของชุมชนในเขตเทศบาลกับนอกเขต พบว่า โดยส่วนใหญ่ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนนอกเขตเทศบาลมากกว่าในเขตเทศบาล เป็นปัญหา 5 เรื่องเรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาเกี่ยวกับระบบสาธารณสุขโรค ความขัดแย้งจากนโยบายท้องถิ่น ความขัดแย้งจาก

การประกอบอาชีพ ปัญหาจากความแออัดเอาเปรียบของคนในชุมชน และปัญหาความขัดแย้งจากการอยู่อาศัยร่วมกันในชุมชน ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลมากกว่าชุมชนนอกเขตเทศบาล มี 2 เรื่อง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาเกี่ยวกับขยะ และปัญหาการได้รับบริการไม่เป็นที่พอใจ แสดงให้เห็นว่านอกเขตเทศบาลปัญหาที่สำคัญ ยังเป็นปัญหาพื้นฐานของระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ ถนน ฯลฯ ที่ยังไม่ทั่วถึง หรือไม่มีเสถียรภาพ ในขณะที่ในเขตเทศบาลปัญหาการจัดการขยะเป็นปัญหาสำคัญ

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบลักษณะปัญหาความขัดแย้งระหว่างชุมชนในเขตกับนอกเขตเทศบาล

ลักษณะปัญหาความขัดแย้ง	ในเขตเทศบาล	นอกเขตเทศบาล
1. ปัญหาเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค	ขาดเสถียรภาพในบางครั้ง	ไม่ทั่วถึงและไม่เสถียรภาพ
2. ปัญหาเกี่ยวกับขยะ	ขยะมีมาก จัดเก็บไม่ทัน	การจัดเก็บนานๆมาที
3. การได้รับบริการไม่เป็นที่พอใจ	คนมากให้บริการไม่ทัน	ระบบให้บริการล่าช้า
4. ความขัดแย้งจากการประกอบอาชีพ	ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/ ลูกจ้างจึงมีปัญหาน้อยกว่า	ค้าขาย การแย่งลูกค้า การใช้น้ำในการทำนา
5. ความขัดแย้งจากการอยู่อาศัย ร่วมกันในชุมชน	ใช้การข่มขู่อารมณ์อดทน อดกลั้น ไม่ทะเลาะเปิดเผย	พฤติกรรมเคยชินด้านลบทำให้ ไม่เกรงใจกัน
6. ความขัดแย้งจากนโยบายท้องถิ่น	การชี้แจงข้อมูลไม่โปร่งใส การแบ่งสีเสื้อ	ส่วนใหญ่ขาดการรับรู้ข้อมูล อิทธิพลท้องถิ่น
7. ปัญหาจากความแออัดเอาเปรียบ ของคนในชุมชน	กึ่งไม่ขายค่ายื่นล้ำเขต	ความโลภ การรุกล้ำที่ดิน

5. ด้านสาเหตุของความขัดแย้ง เมื่อวิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชน จังหวัดปทุมธานีตามตัวแบบของ Moore (2003) พบว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นบ่อยครั้งมาจากด้านผลประโยชน์ ด้านความสัมพันธ์ ด้านค่านิยม ด้านข้อมูล และด้านโครงสร้าง/กฎระเบียบตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบสาเหตุของการเกิดปัญหาความขัดแย้ง พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนนอกเขตเทศบาลเน้นจากสาเหตุด้านผลประโยชน์ และด้านความสัมพันธ์มากกว่า ส่วนชุมชนในเขตเทศบาลเน้นจากสาเหตุด้านค่านิยม ด้านข้อมูล และด้านโครงสร้าง/กฎระเบียบมากกว่า แสดงว่าในเขตเทศบาลปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดจากพฤติกรรมเคยชินที่ไม่มีการระเบียบวินัย/พฤติกรรมลบซ้ำซากจากการอยู่อาศัยร่วมกันในชุมชนหมู่บ้านจัดสรร เช่น ปัญหาสัตว์เลื้อย การจอดรถขวางทางเข้า-ออก การทิ้งขยะแบบไม่รับผิดชอบ ฯลฯ และการได้รับข้อมูลที่ไม่ทั่วถึงเพราะต่างคนต่างอยู่ทำให้ไม่ได้พูดคุยกันและเกิดความเข้าใจผิดต่อกัน ส่วนนอกเขตเทศบาลสาเหตุส่วนใหญ่จะเกิดจากด้านผลประโยชน์ เช่น การรุกล้ำที่ดิน(หลักเขตเดินไม่ได้) จากการทะเลาะกันแย่งลูกค้า/แย่งกันขายของ การไม่แบ่งปันกันในช่วงน้ำท่วม ฯลฯ

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบสาเหตุความขัดแย้งระหว่างชุมชนในเขตเทศบาลกับนอกเขตเทศบาล

จำนวนผู้ใช้บริการ	ในเขตเทศบาล	นอกเขตเทศบาล
1. ด้านความสัมพันธ์	ไม่รู้จักรังจืดความเกรงใจ	เน้นประเด็นเรื่องศักดิ์ศรี
2. ด้านผลประโยชน์	ปัญหาจากการต่อเติมบ้าน	ปัญหาจากการรุกรานที่ดิน
3. ด้านข้อมูล	เข้าใจผิดจากไม่เคยพูดคุยกัน	ขาดชี้แจงข้อมูล
4. ด้านค่านิยม	เกิดจากการนิสัยเคยชิน	เกิดจากการไม่มีระเบียบวินัย
5. ด้านโครงสร้าง/ กฎระเบียบ	การให้บริการล่าช้า/ไม่รองรับ จำนวนผู้ใช้บริการ	การให้บริการไม่พอเพียง/ไม่มี เสถียรภาพ

6. ด้านความสัมพันธ์ของคู่กรณีหลังจัดการปัญหาความขัดแย้ง พบว่าส่วนใหญ่เห็นว่าถ้าสามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้สำเร็จ การฟื้นคืนดีความสัมพันธ์กับคู่กรณีจะดีขึ้นมาก คิดเป็นร้อยละ 66.60 มีส่วนน้อยที่เห็นว่าความสัมพันธ์เหมือนเดิมหรือดีขึ้นเล็กน้อย คิดเป็น ร้อยละ 33.30 แสดงว่า ความขัดแย้งกระตุ้นให้คู่กรณีหันหน้ามาเจรจาต่อกัน เปลี่ยนมุมมองสร้างความเข้าใจต่อกัน ซึ่งถ้าเจรจาสำเร็จจะก่อให้เกิดการฟื้นความสัมพันธ์ต่อกัน แต่ในทางตรงกันข้ามหากเจรจาไม่สำเร็จก็จะไม่คบหากัน ต่างคนต่างอยู่ เมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์หลังจากดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งกันสำเร็จแล้ว ระหว่างคนที่อยู่ในเขตเทศบาลกับนอกเขตเทศบาล พบว่า คนในเขตเทศบาลมีความก้าวหน้าในการฟื้นคืนความสัมพันธ์กันได้ดีกว่าคนที่อยู่นอกเขตเทศบาล หรือมีการพัฒนาความสัมพันธ์จากที่ไม่เคยคุยกันมาเป็นเพื่อนบ้านที่ใกล้ชิดสนิทสนม ไปมาหาสู่ มีของฝากเยี่ยมเยียนซึ่งกันและกันเป็นประจำ แสดงว่าการส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนในชุมชนเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งต่อการจัดการความขัดแย้งในชุมชน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความสัมพันธ์หลังจากจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างชุมชนในเขตกับนอกเขตเทศบาล

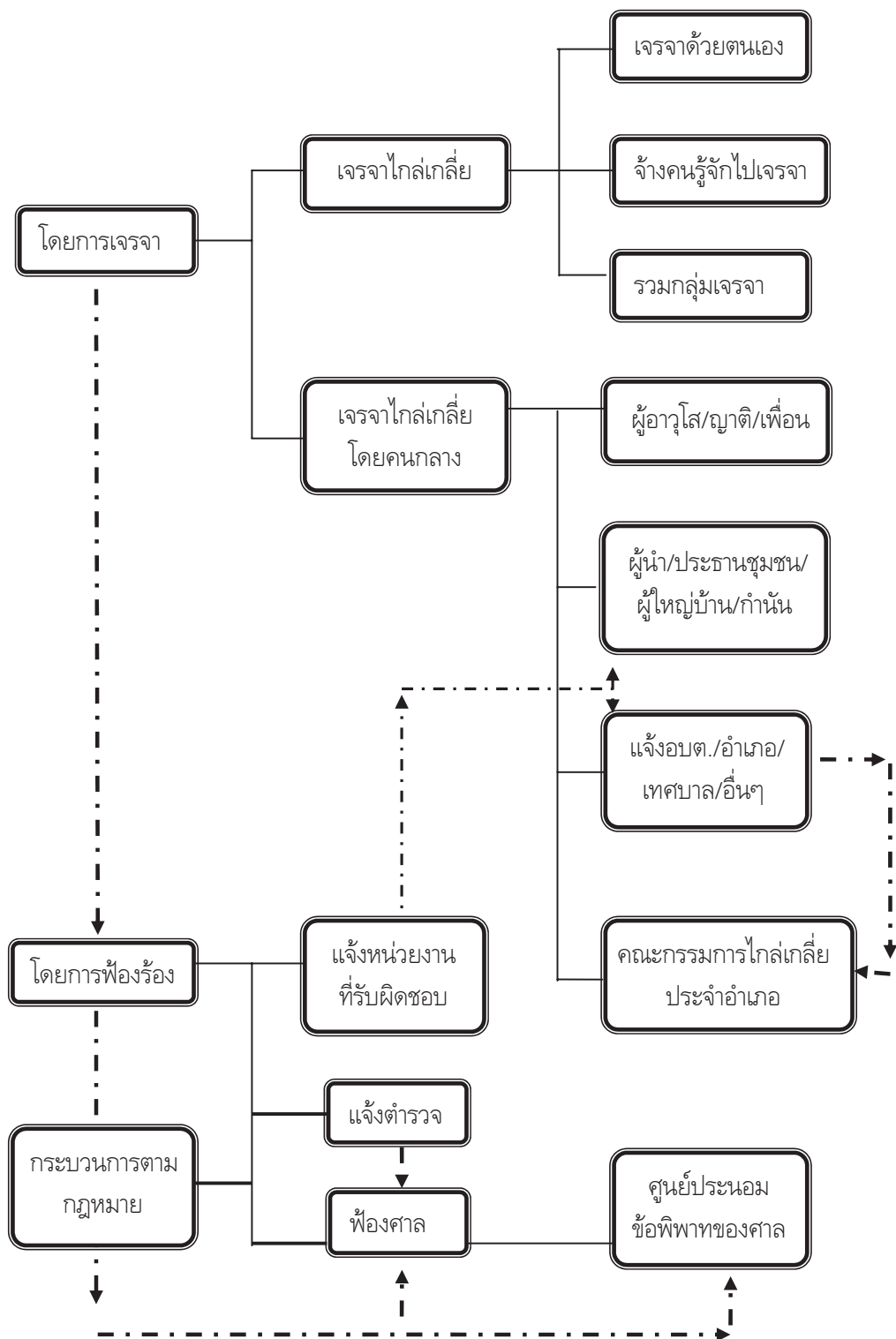
ความสัมพันธ์หลังจัดการแก้ไขความขัดแย้ง	ในเขตเทศบาล	นอกเขตเทศบาล
1. ความสัมพันธ์ของคู่กรณีดีขึ้น	จากคนรู้จักพัฒนามา เป็นเพื่อนสนิท	ยังคงความเป็นเครือญาติ/ เพื่อนบ้าน

ผลการศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งของชุมชนจังหวัดปทุมธานี

ผลการศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งของชุมชนจังหวัดปทุมธานี พบว่ามีแนวทางการจัดการความขัดแย้ง 3 แนวทางใหญ่ๆ คือ 1. การใช้สันติวิธี 2. การไม่จัดการปัญหา และ 3. การใช้วิธีรุนแรง ตามลำดับ

การใช้สันติวิธี แบ่งได้ 2 แนวทาง 5 วิธีการ (ภาพที่ 1) ดังนี้

1. การเจรจา โดยใช้วิธีการ เจรจาไกล่ด้วยตนเอง/จ้างคนอื่นไปเจรจาให้/รวมกลุ่มกันเจรจา และเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง โดยหาผู้อาวุโส เพื่อน ญาติ คนรู้จัก /ผู้นำ คณะกรรมการชุมชน



ภาพที่ 1 การจัดการความขัดแย้งของชุมชนในจังหวัดปทุมธานีโดยสันติวิธี

ผู้ใหญ่บ้าน/อบต. อำเภอ เทศบาล/คณะกรรมการใกล้เคียงประจำอำเภอ/ศูนย์ใกล้เคียงและประណมข้อพิพาทของศาล ตามลำดับ

2. การฟ้องร้อง โดยใช้วิธีแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ แจ้งตำรวจ และฟ้องศาล ตามลำดับ

การไม่จัดการปัญหา โดยการให้อภัย อดทน ปล่อยวาง ไม่สนใจ อยู่กับปัญหาให้ได้โดยไม่คิดว่าเป็นปัญหา

การใช้วิธีการรุนแรง เช่น การประท้วง(กรณีน้ำท่วม กรณีการสร้างอำเภอธัญบุรีที่ใหม่) การไล่ออก เป็นต้น

เมื่อเปรียบเทียบวิธีการที่คนในชุมชนจังหวัดปทุมธานีเลือกใช้เพื่อจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างชุมชนในเขตเทศบาลกับนอกเขตเทศบาล พบว่าโดยภาพรวมชุมชนนอกเขตเทศบาลนิยมใช้วิธีสันติวิธีในการจัดการปัญหาความขัดแย้งมากกว่าชุมชนในเขตเทศบาล แสดงว่าในภาพรวมชุมชนนอกเขตเทศบาลยังมีความอ่อนน้อม/เชื่อผู้นำมากกว่าชุมชนในเขตเทศบาลที่มีความคิดเห็นเป็นอิสระ

เมื่อพิจารณาแนวทางสันติวิธีที่ชุมชนจังหวัดปทุมธานีเลือกใช้ ส่วนใหญ่ใช้แนวทางการเจรจา ก่อนเมื่อไม่สำเร็จจึงจะใช้วิธีการฟ้องร้อง ซึ่งแนวทางการเจรจาที่ประสบผลสำเร็จในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งจะมีลักษณะเป็นการเจรจาต่อรองที่คู่กรณีเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นสิ่งสำคัญและมองว่า จะต้องอยู่ร่วมกันต่อไปในอนาคตสอดคล้องกับแนวคิดการเจรจาเชิงประสานของแฮมเมอร์ (Hammer, 2001 อ้างถึงในสำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล, 2550:38) ที่เห็นว่าการเจรจาแบบนี้เหมาะสมกับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางสังคมที่ต้องการเน้นการสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพอันดีต่อกัน ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่คู่กรณี

แนวทางที่เหมาะสมในการจัดการความขัดแย้งในชุมชนจังหวัดปทุมธานี

แนวทางที่เหมาะสมในการจัดการความขัดแย้ง ต้องเป็นแนวทางที่ก่อให้เกิดความรู้สึกแบบ win-win แก่ทั้งคู่กรณี(วันชัย วัฒนศัพท์, 2550 : 176-182) ผู้วิจัยจึงมุ่งประเด็นศึกษาไปที่แนวทางการเจรจาใกล้เคียงที่ก่อผล ชนะ-ชนะ มากกว่าการฟ้องร้องที่ให้ผล แพ้-ชนะ ซึ่งผลการศึกษาพบว่ามี 2 รูปแบบ คือ การเจรจาใกล้เคียงด้วยตนเอง กับ การเจรจาใกล้เคียงโดยคนกลาง และเมื่อศึกษาผลสำเร็จของการเจรจาทั้งสองรูปแบบ พบว่าการเจรจาใกล้เคียงโดยคนกลางจะเกิดผลสำเร็จเป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่การเจรจาใกล้เคียงด้วยตนเองสัดส่วนความสำเร็จของการเจรจาอยู่ที่ครึ่งต่อครึ่งและบางกรณีการแก้ไขปัญหายังไม่สมบูรณ์เพราะได้ผลแค่ในระยะสั้น นานๆ ไปก็กลับไปสร้างปัญหาเหมือนเดิมเป็นระยะๆ ดังนั้นรูปแบบการเจรจาใกล้เคียงโดยคนกลางจึงเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการความขัดแย้งในชุมชนจังหวัดปทุมธานี

เมื่อพิจารณาที่มาของชนกลางที่นำมาช่วยเจรจาใกล้เคียงปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนจังหวัดปทุมธานี พบว่านิยมใช้คนกลางในการเจรจาใกล้เคียง เรียงลำดับดังนี้ จากผู้อาวุโสในชุมชน ผู้นำชุมชน หน่วยงานที่รับผิดชอบในชุมชน คณะกรรมการใกล้เคียงประจำอำเภอและจากศูนย์ใกล้เคียง ประណมข้อพิพาทของศาล และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างชุมชนในเขตเทศบาลกับนอกเขตเทศบาล พบว่า

ตารางที่ 7 สรุปแนวทางการจัดการความขัดแย้งของชุมชนในจังหวัดปทุมธานี และผลสัมฤทธิ์

แนวทางการจัดการความขัดแย้ง	ผู้ดำเนินการจัดการปัญหาความขัดแย้ง	ผลสัมฤทธิ์
1. การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง	เจ้าของปัญหา/ผู้ได้รับผลกระทบ	มีทั้งสำเร็จและไม่สำเร็จพอๆกัน
2. ใช้การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง / ร้องเรียนหน่วยงานที่รับผิดชอบให้จัดการ	ผู้ประนอมข้อพิพาทของศาล ผู้อาวุโส/ ผู้นำ/ประธาน/คณะกรรมการชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน อบต. อำเภอ เทศบาล คณะกรรมการไกล่เกลี่ยประจำอำเภอ	ส่วนใหญ่จะสำเร็จ และเกิดความพอใจของทั้งสองฝ่ายที่เรียกว่า “win-win”
3. ใช้กระบวนการทางกฎหมาย	เจ้าของปัญหา/ผู้ได้รับผลกระทบ	เกิดความบาดหมางและอาจต้องกลับมาใช้การเจรจาไกล่เกลี่ย
4. ใช้ความรุนแรง เช่น ไล่ออก ประทุษร้าย	เจ้าของปัญหา/ผู้ได้รับผลกระทบ	เกิดความบาดหมางและอาจต้องกลับมาใช้การเจรจาไกล่เกลี่ย
5. ไม่จัดการปัญหา	เจ้าของปัญหา/ผู้ได้รับผลกระทบอดทน อดกลั้น ให้อภัย	อาจสะสมปัญหาจนเกิดความรุนแรงได้ในอนาคต

โดยภาพรวมชุมชนนอกเขตเทศบาลนิยมใช้คนกลางในการจัดการปัญหาความขัดแย้งมากกว่าในเขตเทศบาล และคนกลางที่ชุมชนนอกเขตเทศบาลนิยมใช้เรียงลำดับดังนี้ ผู้อาวุโสในชุมชน หน่วยงานที่รับผิดชอบในชุมชน และคณะกรรมการไกล่เกลี่ยประจำอำเภอ ส่วนในเขตเทศบาล นิยมใช้คนกลางที่มีที่มาเรียงลำดับดังนี้ คือ ผู้อาวุโสในชุมชน และผู้นำชุมชน แสดงให้เห็นว่าชุมชนในเขตเทศบาลนิยมการพึ่งตนเองโดยการเจรจาด้วยตนเองก่อนในขณะที่ชุมชนนอกเขตเทศบาลยังยึดถือประเพณีวัฒนธรรมในการนับถือพึ่งพาผู้หลักผู้ใหญ่ในบ้านเมือง

เมื่อพิจารณาเทคนิคที่ใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางแต่ละกลุ่ม พบว่ามีลักษณะ ร่วมที่คล้ายกัน ดังนี้

1. ใช้หลักความเป็นกลาง คือผู้ไกล่เกลี่ยต้องให้ความช่วยเหลือแก่คู่พิพาทอย่างเท่าเทียมกัน และต้องไม่เข้าข้างฝ่ายใด หรือมีอคติทั้งในคำพูด การกระทำ หรือการแสดงออก

2. เป็นผู้ฟังที่ดี คือผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องตั้งใจฟังการเจรจาระหว่างคู่กรณีและจับประเด็นเกี่ยวกับผลประโยชน์หรือความต้องการที่แท้จริงของเขาให้ได้ ไม่ว่าจะเป็นการอ้างถึงผลประโยชน์ด้วยวาจาหรือไม่

3. การสร้างบรรยากาศ คือมีการใช้วิธีลดอารมณ์ความรุนแรงลง เช่น เปิดเพลง ฟังธรรม วาจานุ่มนวล ใช้ความเป็นกันเอง พูดคุยเหมือนเป็นคนในครอบครัว ให้เกียรติ ไม่พูดจาเร่งรัด รู้จังหวะในการพูดคุย หรือแยกเจรจา เป็นต้น

4. ใช้หลักเหตุผล กล่าวคือ มีการชี้แจงผลดีผลเสีย หรือข้อผิโตข้อถูกทางกฎหมาย หรือด้านคุณธรรม ศีลธรรม หรือผลกระทบต่ออนาคตหรือส่วนรวม

5. ใช้หลักการสมประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย หรือการเยียวยาทั้งทางจิตใจและทรัพย์สิน เพราะบางกรณีไม่ได้ต้องการเงิน แต่เกี่ยวกับศักดิ์ศรีจึงต้องมีลักษณะของการสลับผลัดกันเพื่อมิให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าคุณต้องยอมอยู่ฝ่ายเดียวตรงกับแนวคิดการถ้อยที่ย่อยอาศัยของเลวิกกีและเพื่อน (Lewicki et al, 2001 อ้างถึงใน สำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล, 2550 : 43) ที่กล่าวว่า เป็นการแก้ไขปัญหาที่แต่ละฝ่ายยอมเสียสละประเด็นที่มีความสำคัญลำดับรองสำหรับตนแต่มีความสำคัญลำดับสูงต่ออีกฝ่าย

6. การทำข้อตกลง/สัญญาหลังสิ้นสุดการไกล่เกลี่ย

อย่างไรก็ดี ลักษณะการไกล่เกลี่ยของคนกลางที่มาจากกลุ่มอำเภอบบต. เทศบาล และผู้ใหญ่บ้าน/กำนันนั้นจะมีลักษณะค่อนข้างไปในทาง “เกลี้ยกล่อม” เพราะมีการใช้อำนาจบารมีของฝ่ายปกครองมาโน้มน้าวเพื่อให้คู่กรณียอมรวมยอมด้วยใจ (วันชัย วัฒนศัพท์, 2550 : 176-182) ซึ่งจะแตกต่างจากคนกลางจากกลุ่มอื่น

บทสรุป

จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนนั้น ส่วนหนึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากผลกระทบจากสภาพการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีความเจริญทาง ด้านกายภาพอย่างรวดเร็ว ทำให้วิถีชีวิตแบบดั้งเดิมของชุมชนค่อยๆ ถูกทำลายหรือเสื่อมสลาย ความสัมพันธ์ภายในชุมชนที่เป็นแบบเครือญาติ นับถือเคารพผู้อาวุโสของตระกูล เริ่มเปลี่ยน แปลง ลูกหลานแตกแขนงไปอยู่ต่างถิ่นต่างที่ มีคนกลุ่มใหม่เข้ามาตั้งหลักแหล่งในพื้นที่ที่ใช้วัฒนธรรมแบบชาวเมืองที่ต่างคนต่างอยู่ต่างออกไปทำงาน ดังนั้นการรู้จักและเข้าใจระหว่างกันจึงน้อยลงเพราะขาดการพบปะแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้สึกต่อกัน ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งจากการไม่เข้าใจกันเพราะขาดข้อมูล การขาดความเกรงใจต่อกันเพราะไม่มีสายสัมพันธ์ต่อกัน ค่านิยมทางวัตถุเข้ามาแทนที่คุณค่าทางจิตใจทำให้เกิดความโลภ ความหลงผิดเกิดการเบียดเบียนเอาเปรียบและแย่งชิงผลประโยชน์กัน รวมถึงความเคยชินของระบบราชการและหน่วยงานที่ให้บริการตามที่เคยปฏิบัติมาแต่ดั้งเดิม ที่มีขั้นตอนการติดต่อยุ่งยากใช้เวลานาน ระบบไม่สามารถรองรับคนจำนวนมากที่เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดปัญหาข้อพิพาท การร้องเรียน และคดีฟ้องร้องเป็นจำนวนมากขึ้นๆ ในแต่ละปี

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเสนอแนะการจัดการปัญหาความขัดแย้งใน 2 แนวทางใหญ่ๆ คือ ข้อเสนอแนะทางด้านนโยบาย และทางด้านโครงสร้าง เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการปัญหาความขัดแย้งทั้งในแง่การป้องกันและการแก้ไขปัญหา ดังนี้

ข้อเสนอแนะทางนโยบาย

1. การสร้างช่องทางการสื่อสารทำความเข้าใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และยอมรับฟังมุมมองที่แตกต่างกัน เพื่อลดปัญหาทางการเมืองท้องถิ่นและการแบ่งพรรคแบ่งพวกในความชอบธรรมที่จะเข้าไปมีอำนาจในการแก้ปัญหาที่ต่างฝ่ายต่างกล่าวอ้างและกล่าวโทษกัน ก่อให้เกิดความคิดแตกแยกต่างสนับสนุนฝ่ายตนและต่อต้านฝ่ายตรงข้าม ดังนั้นภาครัฐจึงต้องสร้างช่องทางให้ชุมชนได้สื่อสารทำความเข้าใจและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็นและยอมรับมุมมองที่แตกต่างกัน อันเป็นช่องทางลดความไม่ไว้วางใจกัน สร้างความประนีประนอมต่อกัน และนำไปสู่ความเข้าใจร่วมกันเพื่ออยู่ในชุมชนเดียวกันได้อย่างสันติสุข

2. การสนับสนุนส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ในชุมชน ด้วยระบบวัฒนธรรมประเพณีโดยเร่งฟื้นฟูจากครอบครัวโยงใยเข้าสู่ชุมชนโดยอาศัยวัฒนธรรมประเพณีของชุมชน มาเป็นตัวช่วยเหลือกระชับความสัมพันธ์ จัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ร่วมกันหรือช่วยเหลือส่งเสริมกัน เพื่อให้เกิดการใกล้ชิดสนิทสนมรับฟังความรู้สึกต่อกัน เกิดคุณค่าทางจิตใจ ทำอะไรจะได้คิดรอบคอบระมัดระวังไม่ให้เกิดการทำลายน้ำใจกันอันเป็นบ่อเกิดในการช่วยลดปัญหาขัดแย้งซึ่งกันและกันลง

3. การสนับสนุนการจัดทำแผนประชาคมชุมชน การดำเนินการตามแผน การติดตามและตรวจสอบโดยประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เนื่องจากพบว่าแผนประชาคมที่ชุมชนจัดทำไม่ได้มีการดำเนินการเพราะขาดงบประมาณสนับสนุน ขาดการประชาสัมพันธ์ รวมถึงกลุ่มที่เข้าร่วมทำประชาคมไม่ได้มาจากทุกภาคส่วนของชุมชน ทำให้ชุมชนขาดความไว้วางใจกันซึ่งกันและกัน จึงควรผลักดันให้เกิดการมีส่วนร่วมและนำมาใช้ได้อย่างแท้จริง

4. การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยใช้หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อลดปัญหาการออกมาเรียกร้องความเป็นธรรมที่มีพื้นฐานจากความเหลื่อมล้ำและการไม่ได้รับความเป็นธรรมทางสังคม รัฐจึงควรมุ่งเน้นการกระจายอำนาจให้ประชาชนหรือชุมชนเข้ามามีส่วนในการดำเนินการ การกำหนดหลักเกณฑ์ การตัดสินใจ ตลอดจนการตรวจสอบให้ได้มาตรฐานเดียวกันทุกโครงการ

ข้อเสนอแนะทางด้านโครงสร้าง

1. กำหนดหลักเกณฑ์ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการไกล่เกลี่ยชุมชนอย่างแท้จริง โดยใช้จุดแข็งของสังคมไทยที่เป็นสังคมเอื้อเฟื้อ เอื้ออาทรและให้อภัย มาสร้างนวัตกรรมกระบวนการยุติธรรมในแบบของไทย ในรูปของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยชุมชน เพราะ 1. ชุมชนทราบปัญหาข้อพิพาทหรือความต้องการของตนดีกว่าคนอื่น 2. ชุมชนอยู่ต้นทางของปัญหา ย่อมสามารถแก้ไขปัญหได้ทันท่วงทีก่อนที่จะลุกลามจนยากแก้ไข ดังนั้นจึงควรสร้างกลไกที่มีกระบวนการที่ชัดเจนให้กับชุมชนเข้ามามีส่วนดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในชุมชน โดยมีที่มาจากประชาชนในแต่ละชุมชนขึ้นบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยประนีประนอมประจำตำบลละประมาณ 50 คนเป็นอย่างน้อย เพื่อให้คู่กรณีมีทางเลือกผู้ไกล่เกลี่ยได้หลากหลาย ในรูปคณะกรรมการไกล่เกลี่ยชุมชน ซึ่งอำเภอ อัยการ หรือหน่วยงานอื่นๆ

ในชุมชน ก็ควรมาใช้คณะกรรมการไกล่เกลี่ยชุมชนชุดนี้ ที่เป็นอิสระอย่างแท้จริง มารับข้อพิพาทเพื่อให้เกิดมาตรฐานเดียวกัน ตามหลักการไกล่เกลี่ยที่ยึดหลัก 3 แยก คือ แยกบุคลากร แยกสำนวน แยกห้องพิจารณา

2. กำหนดหลักเกณฑ์ให้ข้อพิพาทในชุมชนต้องนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของชุมชนก่อน มิฉะนั้นจะยังไม่มียุติข้อพิพาทต่อศาล เพื่อสนับสนุนให้เกิดกระบวนการไกล่เกลี่ยชุมชนอย่างเข้มแข็งและจริงจัง

3. กำหนดหลักเกณฑ์อายุความของข้อพิพาทที่นำเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ให้อายุความสะดุดหยุดลง เพื่อที่จะรักษาสิทธิของคู่กรณีในการนำคดีสู่ชั้นศาลต่อไปได้ ซึ่งจะทำให้คู่กรณีสนใจนำข้อพิพาทมาเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยชุมชนมากขึ้น

4. กำหนดหลักเกณฑ์ให้ข้อตกลงที่เกิดจากการทำสัญญาประนีประนอมข้อพิพาทในการไกล่เกลี่ยนั้นสามารถมีผลบังคับได้ตามกฎหมาย เพื่อที่ไม่ต้องนำไปฟ้องศาลเพื่อให้บังคับตามข้อตกลงอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายจำนวนมาก

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2556. **ทฤษฎีและแนวคิดในการพัฒนาประเทศ.** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : web.agri.cmu.ac.th/extens/Course_all/Course/352721/8.pdf. (วันที่เข้าถึง 24 เมษายน 2556).

วันชัย วัฒนศัพท์. 2550. **ความขัดแย้ง หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา.** ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3. ขอนแก่น : โรงพิมพ์ศิริพันธ์ออฟเซ็ท.

สำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล. 2550. **ศัพท์บัญญัติเกี่ยวกับการแก้ปัญหาและความขัดแย้ง.** พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี. 2552. **ประวัติความเป็นมาของท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี.** กรุงเทพฯ : ทริปเพิ้ล กรุป จำกัด.

อรุณ รักธรรม. 2537. **องค์การ : พฤติกรรมความขัดแย้ง.** คณะรัฐศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Moore, Christopher W. 2003. **The Mediation Process.** 3 ded. San Francisco : Jossey-Bass Ailey Imprint.

Rostow, W.W. 1960. **The Stages of Economic Growth: A Non-Communist Manifesto.** New York : Cambridge University Press.

Simmel, Georg. 1966. **Conflict : the web of group-affiliations.** New York : The Free Press.