

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในบทที่ผ่านมา ทำให้ทราบถึงสภาพและลักษณะปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น สาเหตุและแนวทางจัดการปัญหาความขัดแย้งของชุมชนจังหวัดปทุมธานี รวมถึงศึกษาแนวทางหรือรูปแบบการจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เหมาะสมในชุมชน จังหวัดปทุมธานี ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอสรุปผลการวิจัยเพื่อให้เห็นภาพรวมของงานวิจัยทั้งหมด รวมถึงข้อเสนอแนะทางด้านนโยบายและทางด้านโครงสร้างที่สามารถส่งเสริมการป้องกันหรือจัดการแก้ไขความขัดแย้งในชุมชน เพื่อที่ผู้เกี่ยวข้องจะได้นำไปประยุกต์ใช้กับการจัดการความขัดแย้งในชุมชนของสังคมไทยต่อไป

#### สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มาจากคำถามของผู้วิจัยที่ว่าจังหวัดปทุมธานีเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ติดกับกรุงเทพฯ ได้รับผลกระทบจากการขยายตัวเมือง มีหน่วยงานทั้งของรัฐและเอกชนมาตั้งอยู่อย่างมากมาย ทำให้วัฒนธรรมความเป็นอยู่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมถึงยังมีพื้นที่ที่ยังคงความเป็นชนบทที่ยังคงวัฒนธรรมแบบครอบครัวนับถือผู้เฒ่าผู้แก่ในชุมชน ประกอบกับจังหวัดปทุมธานีเป็นจังหวัดที่มีข่าวสารเกี่ยวกับความขัดแย้งเกิดขึ้นเป็นประจำ จึงเป็นที่น่าศึกษาว่าสภาพปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นความขัดแย้งประเภทใดที่เกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด แตกต่างกันอย่างไรระหว่างพื้นที่ที่มีการพัฒนาความเจริญอย่างรวดเร็วจนถึงเกณฑ์จัดตั้งเป็นเทศบาล กับพื้นที่ที่ยังคงมีความเป็นชนบทที่อยู่นอกเขตเทศบาล รวมตลอดถึงรูปแบบที่จัดการความขัดแย้งและผลสัมฤทธิ์ของรูปแบบต่างๆที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งเพื่อวิเคราะห์หารูปแบบที่เหมาะสมที่สุดกับชุมชนจังหวัดปทุมธานี ที่ชุมชนอื่นๆในสังคมไทยสามารถนำมาประยุกต์ปรับใช้ได้กับชุมชนของตนต่อไป

การศึกษาเรื่องสภาพปัญหาความขัดแย้งในชุมชนและรูปแบบที่ใช้ในการจัดการปัญหา จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชน จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในรูปแบบต่างๆ ในชุมชน จังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการความขัดแย้งในชุมชน จังหวัดปทุมธานี

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ไว้ 4 ขั้นตอน ขั้นตอนแรกเป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง ลักษณะและสาเหตุความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งและรูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสม รวมถึงข้อมูลพื้นฐานในจังหวัดปทุมธานี อำเภอธัญบุรี อำเภอลองหลวง อำเภอหนองเสือ จากหนังสือ ตำรา งานวิจัยต่างๆ ที่ผู้เชี่ยวชาญและนักวิจัยอื่นๆ ได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ เพื่อนำไปสู่กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนที่สองเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประสบปัญหาหรือเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในจังหวัดปทุมธานีจำนวน 200 ตัวอย่างทั้งในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามเกี่ยวข้องกับมุมมองในเรื่องความขัดแย้ง ความสัมพันธ์ในชุมชน ประเภทและลักษณะปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชน สาเหตุของปัญหาความขัดแย้ง แนวทางจัดการปัญหาความขัดแย้ง ประกอบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างในเรื่องราวและประสบการณ์ประเด็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้น สาเหตุของความขัดแย้งเหล่านั้น วิธีการในการจัดการความขัดแย้ง ผู้ที่เข้ามาช่วยในกระบวนการจัดการความขัดแย้ง ผลลัพธ์และความพึงพอใจในรูปแบบวิธีการจัดการ

ขั้นตอนที่สามเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก 32 ตัวอย่าง(เพิ่มจากเป้าหมายที่กำหนด 2 ตัวอย่าง)จากกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการประเด็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากผลการศึกษาในขั้นตอนที่สองประกอบด้วยสามกลุ่มคือ กลุ่มผู้ประนีประนอมของศาล กลุ่มผู้อาวุโส/ผู้นำ/ประธาน/คณะกรรมการชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน และกลุ่มหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบในท้องถิ่น(อำเภอ อบต. เทศบาล) โดยมีแนวคำถามลักษณะความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น/ที่เคยเข้าไปจัดการ

ขั้นตอนหรือเทคนิควิธีการในการจัดการความขัดแย้ง คุณลักษณะที่ควรมีของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง

ขั้นตอนที่สี่ภายหลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ได้มายกร่างงานวิจัยแล้วได้ไปนำเสนอให้กับผู้เชี่ยวชาญและผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งในชุมชน จำนวน 30 คน โดยได้เชิญทั้งผู้เชี่ยวชาญที่เคยไปสัมภาษณ์เก็บข้อมูลมาแล้วและผู้เชี่ยวชาญที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในท้องถิ่นมาเข้าร่วมเพื่อมาร่วมประชุมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้ข้อเสนอแนะต่อผลการศึกษา ตลอดจนร่วมกันเสนอแนะเทคนิควิธีที่จะทำให้เกิดการจัดการความขัดแย้ง

ขึ้นได้อย่างประสบความสำเร็จในชุมชนท้องถิ่น สำหรับเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เครื่องบันทึกเสียง และกล้องถ่ายรูป โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางสถิติ และการบรรยายหรือพรรณนา(descriptive)

สรุปผลการศึกษาวิจัยจะนำเสนอเรียงตามลำดับวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

### 1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชน จังหวัดปทุมธานี

การศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาความขัดแย้งในชุมชนจังหวัดปทุมธานี เพื่อศึกษามุมมองด้านความขัดแย้งของคนในชุมชน ความสัมพันธ์ของคนในชุมชน ความถึงของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ประเภทและลักษณะของปัญหาความขัดแย้ง สาเหตุของความขัดแย้ง แนวทางการจัดการความขัดแย้ง คนกลางในการไกล่เกลี่ยหรือจัดการความขัดแย้ง และความสัมพันธ์ของคู่อริหลังจัดการปัญหาความขัดแย้ง

**ด้านมุมมองความขัดแย้ง** พบว่าคนในชุมชนจังหวัดปทุมธานีเกือบทั้งหมดยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นได้ในการอยู่ร่วมกันในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 93.50 เกือบทั้งหมดมองว่าสามารถแก้ไขได้ คิดเป็นร้อยละ 95.50 สามารถทำให้ชุมชนพัฒนาขึ้นได้จริงคิดเป็นร้อยละ 96.50 ความเห็นเกินครึ่งยอมรับว่า ในชุมชนของตนมีความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาแล้ว คิดเป็นร้อยละ 54.50 มีความขัดแย้งแฝงตัวอยู่ คิดเป็นร้อยละ 72.00 อันแสดงให้เห็นถึงสภาพบรรยากาศความไม่พอใจที่พร้อมจะลุกลามไปสู่ความขัดแย้งในระยะต่อไปได้ถ้าไม่ได้รับการจัดการที่ดี เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างชุมชนในเขตเทศบาลกับชุมชนนอกเขตเทศบาลพบว่า ชุมชนนอกเขตเทศบาลมีมุมมองหรือทัศนคติที่ยอมรับเกี่ยวกับประเด็นความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นได้ ทุกความขัดแย้งสามารถแก้ไขได้ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งถ้าทำได้สำเร็จจะทำให้ชุมชนพัฒนาขึ้นจริง และจะทำให้ความสัมพันธ์ของคนในชุมชนดีขึ้นจริง รวมถึงชุมชนนอกเขตเทศบาลมีจำนวนประเด็นความขัดแย้งซ่อนอยู่โดยยังไม่ปรากฏมากกว่าชุมชนในเขตเทศบาล ยกเว้นจำนวนประเด็นความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาแล้วที่ชุมชนในเขตเทศบาลมีมากกว่าชุมชนนอกเขตเทศบาล อันแสดงให้เห็นว่าชุมชนที่มีการพัฒนาความเจริญมีมุมมองหรือทัศนคติที่ไม่ยอมรับความขัดแย้งอย่างเปิดเผย มองว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดีและพยายามปกปิด ใดๆที่ในชุมชนของตนมีประเด็นความขัดแย้งเกิดเป็นจำนวนมากกว่า

**ด้านความสัมพันธ์ของคนในชุมชน** พบว่าเกินครึ่งให้ความเห็นว่าตนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกับคนในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาเห็นว่าตนมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้นำชุมชนคิดเป็นร้อยละ 55.50 และสุดท้ายเกือบครึ่งยอมรับว่าตนมีความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานภายในชุมชนเพียงแค่ร้อยละ 49.50 ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าตนเองรู้จักกับคนอื่นที่อยู่ในชุมชนเดียวกันประมาณครึ่งชุมชน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมามีความเห็นว่ารู้จักเกือบทั้งหมด คิดเป็นค่าร้อยละ 30.50 รู้จักกับคนอื่นในชุมชนจำนวนเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 20.00 และรู้จักทั้งชุมชน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ลักษณะความสัมพันธ์ของตนเองกับคนในชุมชนมองว่ามีลักษณะแบบคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมามีความเห็นว่ามีลักษณะแบบเพื่อนคิดเป็นค่าร้อยละ 37.50 และแบบญาติ คิดเป็นค่าร้อยละ 22.50 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างชุมชนในเขตเทศบาลกับชุมชนนอกเขตเทศบาลพบว่าชุมชนในเขตเทศบาลที่มีความเจริญกว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อคนในชุมชนในระดับที่น้อยกว่าความสัมพันธ์ของคนในชุมชนนอกเขตเทศบาลที่ยังพอคงวัฒนธรรมประเพณีความสัมพันธ์ใกล้ชิดแบบญาติแบบเพื่อนรวมถึงวัฒนธรรมการเคารพนับถือผู้มีตำแหน่งในสังคม(ผู้มีฐานะ/อำนาจในชุมชน) และเจ้าขุนมูลนาย(ข้าราชการ) อันแสดงให้เห็นถึงกระแสพัฒนาการทางเศรษฐกิจสังคมที่มีภาวะทันสมัยมากขึ้นแต่ความเป็นพวกเดียวกันในชุมชนเดียวกันแบบดั้งเดิมที่เคยนับถือเป็นแบบญาติเป็นพี่เป็นน้องเริ่มหดหายไป ซึ่งถ้าไม่มีการให้ความสำคัญต่อการเร่งฟื้นฟูหรือส่งเสริมความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นของคนในชุมชน อาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน เกิดปัญหาความไว้วางใจที่มีต่อกันในชุมชนลดน้อยถอยลง และส่งกระทบให้ชุมชนแตกแยกขาดความปรองดองสามัคคี ขาดความร่วมมือร่วมใจกัน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาชุมชน

**ด้านความถี่ของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น** พบว่าเกินครึ่งให้ข้อมูลว่าปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในระดับที่พอพูดคุยตกลงกันได้ จักมีความถี่การเกิดปัญหาอยู่ในเกณฑ์ต่ำ คือในหนึ่งเดือนมีปัญหาเกิดขึ้นน้อยกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 59.50 ความถี่ของเกิดปัญหาความขัดแย้งในระดับที่ไม่สามารถตกลงกันได้ ส่วนใหญ่จกตอบว่าไม่เคยมีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 83.50 เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกือบทั้งหมดมองว่าตนหรือชุมชนของตนไม่มีความขัดแย้งเกิดขึ้น หรือถ้าเกิดขึ้นก็เป็นปัญหาเล็กน้อยๆ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างชุมชนในเขตเทศบาลกับชุมชนนอกเขตเทศบาลพบว่าการเกิดความขัดแย้งในระดับที่พอพูดคุยกันได้ นั้นชุมชนนอกเขตเทศบาลมีความถี่เกิดขึ้นในระดับ

ที่สูงกว่า ในขณะที่ความถี่ของการเกิดความขัดแย้งในระดับที่ไม่สามารถตกลงกันเองได้นั้นชุมชนในเขตเทศบาลกลับมีระดับสูงกว่า แสดงให้เห็นว่าชุมชนนอกเขตเทศบาลยังคงมีระดับความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดแบบเครือญาติหรือแบบเพื่อนอยู่มากกว่าชุมชนในเขตเทศบาล จึงเป็นผลทำให้เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งจึงทำให้เป็นการง่ายแก่คู่กรณีที่จะหันหน้าเข้าหากันเพื่อเจรจาตกลงแก้ไขปัญหาร่วมกันได้มากกว่าชุมชนในเขตเทศบาลที่มีความสัมพันธ์กันในระดับผิวเผินแบบคนรู้จักกัน

**ด้านประเภทและลักษณะของปัญหาความขัดแย้ง** ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์จำแนกตามประเภทความขัดแย้งที่แบ่งตามเนื้อหาของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนได้ 4 กลุ่ม ดังนี้คือ

1. ความขัดแย้งจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริการของรัฐ อันเกิดจากความขัดแย้งในบทบาท ความคาดหวัง/ความคลุมเครือ/ความไม่เหมาะสม/ความด้อยความสามารถในบทบาทหน้าที่การให้บริการ และทำให้ได้รับบริการไม่เป็นที่พึงพอใจ โดยมีลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นเรียงลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 ปัญหาเกี่ยวกับขยะ ลำดับที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค ลำดับที่ 3 การได้รับบริการไม่เป็นที่พอใจ

2. ความขัดแย้งที่เกิดจากค่านิยมต่างกันตามความเคยชินที่เคยปฏิบัติกันมา ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเคยชินที่ไม่มีระเบียบวินัย/ขาดความรับผิดชอบ/พฤติกรรมลบช้าช้ากลายเป็นความขัดแย้งเล็กๆน้อยๆในชีวิตประจำวันอันเกิดจากการอยู่อาศัยร่วมกันในชุมชน ค่านิยมจากความโลภที่ทำให้เกิดการเอารัดเอาเปรียบซึ่งกันและกันส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง โดยมีลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นเรียงลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 ความขัดแย้งจากการอยู่อาศัยร่วมกันในชุมชน(ปัญหาระหว่างเพื่อนบ้าน) ลำดับที่ 2 ปัญหาจากความเอารัดเอาเปรียบของคนในชุมชน/จากความไม่พอเพียง(ความโลภ)ของคน

3. ความขัดแย้งจากการผลประโยชน์ขัดกัน โดยมีลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นเรียงลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 ความขัดแย้งจากนโยบายท้องถิ่น ลำดับที่ 2 ความขัดแย้งจากการประกอบอาชีพ

4. ความขัดแย้งที่เกิดจากอุดมการณ์ที่แตกต่างกันทำให้เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยมีลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นดังนี้ 1. ปัญหาเสือเหลืองเสือแดง 2. ปัญหาการแบ่งพรรคแบ่งพวกในชุมชน

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบลักษณะปัญหาความขัดแย้งของชุมชนในเขตเทศบาลกับนอกเขตเทศบาล พบว่าโดยส่วนใหญ่จะพบปัญหาเกิดขึ้นที่ชุมชนนอกเขตเทศบาลมากกว่าชุมชนในเขตเทศบาล ในจำนวนปัญหา 5 เรื่อง โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค ความขัดแย้งจากนโยบายท้องถิ่น ความขัดแย้งจากการประกอบอาชีพ ปัญหาจากความเอาใจเอียงเอียงของคนในชุมชน และปัญหาความขัดแย้งจากการอยู่อาศัยร่วมกันในชุมชน ส่วนประเด็นปัญหาที่เกิด/ประสบในชุมชนในเขตเทศบาลมากกว่าในชุมชนนอกเขตเทศบาล มี 2 เรื่อง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาเกี่ยวกับขยะ และปัญหาการได้รับบริการไม่เป็นที่พอใจ อันแสดงให้เห็นว่า นอกเขตเทศบาลปัญหาที่สำคัญ ยังเป็นปัญหาพื้นฐานของระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ ที่ยังไม่ทั่วถึง หรือไม่เสถียรภาพ ในขณะที่ในเมืองปัญหาการจัดการขยะเป็นปัญหาสำคัญ เช่น ความล่าช้าของระบบการจัดเก็บขยะ ปัญหากระทบกระทั่งระหว่างเพื่อนบ้านจากทิ้งขยะไม่เป็นที่ ทิ้งนอกถัง ไม่ให้บ้านอื่นมาทิ้งขยะหน้าบ้าน ตน ทิ้งขยะลงมาจากคอนโด เป็นต้น

**ด้านสาเหตุของความขัดแย้ง** ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนจังหวัดปทุมธานีตามตัวแบบของคริสโตเฟอร์ มัวร์ (Moore, 1986) พบว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นบ่อยครั้งมาจาก ลำดับที่ 1 จากสาเหตุด้านผลประโยชน์ ลำดับที่ 2 จากสาเหตุด้านความสัมพันธ์ ลำดับที่ 3 จากสาเหตุด้านค่านิยม ลำดับที่ 4 จากสาเหตุด้านข้อมูล และลำดับสุดท้าย จากสาเหตุด้านโครงสร้าง/กฎระเบียบ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบสาเหตุของการเกิดปัญหาความขัดแย้งของชุมชนในเขตเทศบาลกับนอกเขตเทศบาล พบว่าชุมชนนอกเขตเทศบาล ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเน้นจากสาเหตุจากด้านผลประโยชน์ และจากสาเหตุด้านความสัมพันธ์มากกว่า ส่วนชุมชนในเขตเทศบาล ปัญหาที่เกิดขึ้นเน้นจากสาเหตุด้านค่านิยม สาเหตุด้านข้อมูล และจากสาเหตุด้านโครงสร้าง/กฎระเบียบมากกว่า อันแสดงให้เห็นว่าในเขตเมืองปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดจากพฤติกรรมเคยชินที่ไม่มีระเบียบวินัย/พฤติกรรมลบช้ำจากการอยู่อาศัยร่วมกันในชุมชนหมู่บ้านจัดสรร เช่น ปัญหาสัตว์เลื้อย การจอดรถขวาง การทิ้งขยะแบบไม่รับผิดชอบ ฯลฯ และการได้รับข้อมูลที่ไม่ทั่วถึงเพราะต่างคนต่างอยู่ทำให้ไม่ได้พูดคุยกันและเกิดความเข้าใจผิดต่อกัน ส่วนนอกเขตเทศบาลสาเหตุส่วนใหญ่จะเกิดจากด้านผลประโยชน์ เช่น การรุกกล้าที่ดิน(หลักเขตเดินได้) จากการทะเลาะกันแย่งลูกค้า /แย่งกันขายของ การไม่แบ่งปันกันในช่วงน้ำท่วม ฯลฯ

ด้านความสัมพันธ์ของกลุ่มหลังจัดการปัญหาความขัดแย้ง พบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าถ้าสามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้สำเร็จแล้ว การฟื้นคืนดีความสัมพันธ์กับกลุ่มจะดีขึ้นมาก คิดเป็นร้อยละ 66.60 มีส่วนน้อยที่เห็นว่าความสัมพันธ์เหมือนเดิมหรือดีขึ้นเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.30 อันแสดงให้เห็นว่า ความขัดแย้งกระตุ้นให้กลุ่มมาหันหน้าเจรจาต่อกันเปลี่ยนมุมมองสร้างความเข้าใจต่อกัน ซึ่งถ้าเจรจาสำเร็จก็จะก่อให้เกิดการฟื้นความสัมพันธ์ต่อกัน แต่ในทางตรงกันข้ามเจรจาไม่สำเร็จก็จะไม่คบหากันต่างคนต่างอยู่

## 2. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในรูปแบบต่างๆในชุมชน จังหวัดปทุมธานี

จากการศึกษาแนวทางจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนจังหวัดปทุมธานี พบว่ามี 3 แนวทางใหญ่ๆ โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ 1. การใช้สันติวิธี 2. การไม่จัดการปัญหา และ 3. การใช้วิธีรุนแรง

การใช้สันติวิธี จะแบ่งได้ 2 แนวทาง 5 วิธีการ (ภาพที่ 6) ดังนี้

1. การเจรจา โดยมีวิธีการเรียงลำดับการใช้ดังนี้ 1.เจรจาใกล้เคียง (โดยเจรจาด้วยตนเอง/จ้างคนอื่นไปเจรจาให้/รวมกลุ่มกันเจรจา) กับ 2.เจรจาใกล้เคียงโดยคนกลาง (โดยหาผู้อาวุโส เพื่อน ญาติ คนรู้จัก /ผู้นำ คณะกรรมการชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน /อบต. อำเภอ เทศบาล/คณะกรรมการใกล้เคียงประจำอำเภอ/ศูนย์ใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาทของศาล)

2. การฟ้องร้อง โดยมีวิธีการเรียงลำดับการใช้ดังนี้ 1.แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ 2.แจ้งตำรวจ 3.ฟ้องศาล

การไม่จัดการปัญหา โดยการให้อภัย อดทน ปล่อยวาง ไม่สนใจ อยู่กับปัญหาให้ได้โดยไม่เป็นปัญหา

การใช้วิธีการรุนแรง เช่น การประท้วง(กรณีน้ำท่วม กรณีการสร้างอำเภอชัยบุรีที่ใหม่) การไล่ ออก เป็นต้น

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบวิธีการที่คนในชุมชนจังหวัดปทุมธานีเลือกใช้เพื่อจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างชุมชนในเขตเทศบาลกับนอกเขตเทศบาล พบว่าโดยภาพรวมชุมชนนอกเขตเทศบาลนิยมใช้วิธีสันติวิธีในการจัดการปัญหาความขัดแย้งมากกว่าชุมชนในเขตเทศบาล อันแสดงให้เห็น

เห็นว่าในภาพรวมชุมชนนอกเขตเทศบาลยังมีความอ่อนนุ่ม/เชื่อผู้นำมากกว่าชุมชนในเขตเมืองที่มีความคิดเห็นเป็นอิสระ

และเมื่อพิจารณาแนวทางสันติวิธีที่คนในชุมชนจังหวัดปทุมธานีเลือกใช้ส่วนใหญ่จะใช้แนวทางการเจรจา ก่อนเมื่อไม่สำเร็จถึงจะใช้วิธีการฟ้องร้อง ซึ่งแนวทางการเจรจาที่ประสบผลสำเร็จในการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งจะมีลักษณะเป็นการเจรจาต่อรองที่คู่กรณีเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นสิ่งสำคัญและมองว่าจะต้องมีการปฏิสัมพันธ์หรืออยู่ร่วมกันต่อไปในอนาคตสอดคล้องกับแนวคิดการเจรจาเชิงประสานของแฮมเมอร์ (Hammer, 2001) ที่เห็นว่าการเจรจาเชิงประสานนี้เหมาะสมกับการเจรจาความขัดแย้งทางสังคมที่ต้องการเน้นการสร้างและรักษาสัมพันธภาพอันดีต่อกัน ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่คู่กรณี

### 3. เพื่อศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการความขัดแย้งในชุมชน จังหวัดปทุมธานี

จากกรอบการศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการความขัดแย้งนั้นต้องเป็นรูปแบบที่ก่อให้เกิดความรู้สึกแบบ win-win แก่ทั้งคู่กรณีนั้น ผู้วิจัยจึงได้มุ่งประเด็นศึกษาไปที่แนวทางการเจรจาไกล่เกลี่ยที่ผลก่อให้เกิดความรู้สึก ชนะ-ชนะ มากกว่าการฟ้องร้องที่ให้ผล แพ้-ชนะ (ตามภาพที่ 5) ผลการศึกษารูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งในชุมชนจังหวัดปทุมธานี พบว่ามี 2 รูปแบบ คือ การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง กับการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง และเมื่อศึกษาผลสำเร็จของการเจรจาทั้งสองรูปแบบ พบว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางจะเกิดผลสำเร็จเสียเป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยตนเองสัดส่วนความสำเร็จของการเจรจาอยู่ที่ครึ่งต่อครึ่ง นอกจากนี้บางกรณีการแก้ไขปัญหายังไม่สมบูรณ์เพราะได้ผลแค่ในระยะสั้นนานๆไปก็กลับไปสร้างปัญหาเหมือนเดิมเป็นระยะๆ ดังนั้นรูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางจึงเป็นรูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการความขัดแย้งในชุมชนจังหวัดปทุมธานี

เมื่อพิจารณาที่มาของคนกลางที่นำมาช่วยเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาความขัดแย้งที่เกิดในชุมชนจังหวัดปทุมธานี ปรากฏผลว่านิยมใช้คนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย เรียงลำดับดังนี้ จากผู้อาวุโสในชุมชน ผู้นำชุมชน หน่วยงานที่รับผิดชอบในชุมชน คณะกรรมการไกล่เกลี่ยประจำอำเภอและจากศูนย์ไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทของศาล และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างชุมชนในเขตเทศบาลกับนอกเขต

เทศบาล พบว่าโดยภาพรวมชุมชนนอกเขตเทศบาลนิยมใช้คนกลางในการจัดการปัญหาความขัดแย้งมากกว่าในเขตเทศบาล และคนกลางที่ชุมชนนอกเขตเทศบาลนิยมใช้จักเรียงลำดับดังนี้ คือ 1. ผู้อาวุโสในชุมชน 2. หน่วยงานที่รับผิดชอบในชุมชน และ3.จากคณะกรรมการใกล้เคียงประจำอำเภอ ส่วนในเขตเทศบาล นิยมใช้คนกลางที่มีที่มาเรียงลำดับดังนี้ คือ 1.ผู้อาวุโสในชุมชน และ2.ผู้นำชุมชน อันแสดงให้เห็นว่าชุมชนเมืองนิยมการพึ่งตนเองโดยการเจรจาด้วยตนเองก่อน ในขณะที่ชุมชนนอกเขตเทศบาลยังยึดถือประเพณีวัฒนธรรมในการนับถือพึ่งพาผู้หลักผู้ใหญ่ในบ้านเมือง

เมื่อพิจารณาเทคนิคที่ใช้ในการเจรจาใกล้เคียงโดยคนกลางแต่ละกลุ่ม พบว่ามีลักษณะร่วมที่คล้ายกัน ดังนี้

1. ใช้หลักความเป็นกลาง กล่าวคือผู้ไกล่เกลี่ยต้องให้ความช่วยเหลือแก่คู่พิพาทอย่างเท่าเทียมกัน และต้องไม่เข้าข้างฝ่ายใด หรือมีอคติทั้งในคำพูด การกระทำ หรือการแสดงออก
2. เป็นผู้ฟังที่ดี กล่าวคือผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องตั้งใจฟังการเจรจาระหว่างคู่กรณีและจับประเด็นเกี่ยวกับผลประโยชน์หรือความต้องการที่แท้จริงของเขาให้ได้ ไม่ว่าจะเป็นการอ้างถึงผลประโยชน์ด้วยวาจาหรือไม่
3. การสร้างบรรยากาศ กล่าวคือมีการใช้วิธีลดอารมณ์ความรุนแรงลง เช่น เปิดเพลง ฟังธรรม วาจานุ่มนวล ใช้ความเป็นกันเอง พูดคุยเหมือนเป็นคนในครอบครัว ให้เกียรติ ไม่พูดจาเร่รังรัด ู้จึ่งหว่าในการพูดคุย หรือแยกเจรจา เป็นต้น
4. ใช้หลักเหตุผล กล่าวคือ มีการชี้แจงผลดีผลเสีย หรือข้อผิดข้อถูกทางกฎหมายหรือไม่ใช่ทางกฎหมายแต่เป็นเชิงคุณธรรม ศีลธรรม
5. ใช้หลักการสมประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย หรือการเยียวาทังทางจิตใจและทรัพย์สิน เพราะบางกรณีไม่ได้ต้องการเงิน แต่เกี่ยวกับศักดิ์ศรีจึงต้องมีลักษณะของการสลับผลัดกันเพื่อมิให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าคุณต้องยอมอยู่ฝ่ายเดียวตรงกับแนวคิดการถ้อยที่ถ้อยอาศัยของเลวิกกีและคณะ (Lewicki et al, 2001) ที่กล่าวว่า เป็นการแก้ไขปัญหาที่แต่ละฝ่ายยอมเสียสละประเด็นที่มีความสำคัญลำดับรองสำหรับตนแต่มีความสำคัญลำดับสูงต่ออีกฝ่าย
6. การทำข้อตกลง/สัญญาหลังสิ้นสุดการไกล่เกลี่ย

อย่างไรก็ดี ลักษณะการไถ่เกลี่ยของคนกลางที่มาจาก กลุ่มอำเภอ อบต. เทศบาล และผู้ใหญ่บ้าน/กำนันนั้นจะมีลักษณะค่อนข้างไปในทาง “เกลี้ยกล่อม” เพราะมีการใช้อำนาจบารมีของฝ่ายปกครอง มาโน้มน้าวเพื่อให้คู่กรณียอมรอมยอมด้วยความเกรงใจ ซึ่งจะแตกต่างจากคนกลางจากกลุ่มอื่น

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาสภาพปัญหาความขัดแย้งในชุมชนและรูปแบบที่ใช้ในการจัดการปัญหาจังหวัดปทุมธานี ทำให้ทราบว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนนั้น ส่วนหนึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากผลกระทบจากสภาพการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีความเจริญทางด้านกายภาพอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากการขยายตัวของเมืองและหน่วยงานราชการและสถานศึกษา การเคลื่อนย้ายประชากรเข้ามาอาศัย การเติบโตทางภาคพาณิชยกรรม และอุตสาหกรรม ทำให้วิถีชีวิตแบบดั้งเดิมของชุมชนค่อยถูกทำลายหรือเสื่อมสลาย ความสัมพันธ์ภายในชุมชนที่เป็นแบบเครือญาติ (เพราะถ้านับย้อนอดีตมีการเกี่ยวข้องจากการแต่งงานกันไปมาภายในชุมชน จึงมีความสัมพันธ์แน่นแฟ้นนับหน้าถือตาเคารพผู้อาวุโสของตระกูล) จากการที่การพบปะพูดคุยร่วมกิจกรรมกันเป็นประจำเริ่มเปลี่ยนแปลงสายสัมพันธ์เริ่มห่างไกลจากการที่ถูกหลานแตกแขนงไปอยู่ต่างถิ่นต่างที่ ในขณะที่เดียวกันมีคนกลุ่มใหม่เข้ามาตั้งหลักแหล่งในพื้นที่ที่ใช้วัฒนธรรมแบบชาวเมืองที่ต่างคนต่างอยู่ต่างออกไปทำงาน ดังนั้นความรู้จักและเข้าใจระหว่างกันจึงน้อยลงเพราะขาดการพบปะแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้สึกต่อกัน จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งอันเกิดจากการไม่เข้าใจกันเพราะขาดข้อมูล การขาดความเกรงใจต่อกันเพราะไม่มีสายสัมพันธ์ต่อกัน ค่านิยมทางวัตถุเข้ามาแทนที่คุณค่าทางจิตใจทำให้เกิดความโลภ ความหลงผิดเกิดการเบียดเบียนเอาเปรียบและแย่งชิงผลประโยชน์กัน รวมถึงความเคยชินของระบบราชการและหน่วยงานที่ให้บริการที่เคยปฏิบัติแบบดั้งเดิมที่มีขั้นตอนการติดต่อยุ่งยากใช้เวลานานระบบไม่สามารถรองรับคนจำนวนมากและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากความเจริญที่ส่งผลให้สภาพสังคมและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไป ทำให้เกิดปัญหาข้อพิพาท การร้องเรียนและคดีฟ้องร้องเป็นจำนวนมากขึ้นๆในแต่ละปีในขณะที่กลไกของรัฐและสังคมรวมถึงกฎหมายที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการจัดการปัญหาความขัดแย้งนั้นไม่สามารถจัดการ/แก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้สำเร็จครบทุกประเด็น บางปัญหาแก้ไขได้ในระดับหนึ่ง/

แก้ไขได้ไม่สมบูรณ์ บางปัญหาแก้ไขได้ไม่ยั่งยืนคือแก้ไขได้แค่ช่วงระยะเวลาหนึ่ง บางปัญหาแก้ไข ปัญหาได้ในเชิงกฎหมายแต่ไม่สามารถฟื้นคืนความสัมพันธ์ต่อกันจึงเท่ากับว่าปัญหาความขัดแย้งนั้น ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างแท้จริง

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปประยุกต์ใช้ในการ จัดการปัญหาความขัดแย้งทั้งในแง่การป้องกันปัญหาและการจัดการปัญหาความขัดแย้ง ใน 2 แนวทาง ใหญ่ๆ คือ ข้อเสนอแนะทางด้านนโยบาย และทางด้านโครงสร้าง ดังนี้

### ข้อเสนอแนะทางด้านนโยบาย

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางด้านนโยบาย เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไป ปรับใช้ในการกำหนดนโยบายเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ได้ดังนี้

1. การสร้างช่องทางการสื่อสารทำความเข้าใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และยอมรับฟังมุมมองที่ แตกต่างกัน

จากปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการพื้นฐาน ของรัฐในชุมชน ถูกดึงขยายตัวด้วยสื่อบุคคล สื่อทางการหาเสียงและช่องทางต่างๆนำไปสู่ปัญหา ทางการเมืองท้องถิ่นและการแบ่งพรรคแบ่งพวกในความชอบธรรมที่จะเข้าไปมีอำนาจในการแก้ปัญหา ที่ต่างฝ่ายต่างกล่าวอ้างและกล่าวโทษกัน ก่อให้เกิดความคิดแตกแยกต่างสนับสนุนฝ่ายตนและต่อต้าน ฝ่ายตรงข้าม ดังนั้นภาครัฐจึงต้องสร้างช่องทางให้ชุมชนได้สื่อสารทำความเข้าใจและแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างกันยอมรับต่อมุมมองที่แตกต่างกัน อันเป็นช่องทางลดความไม่ ไว้วางใจกัน สร้างความประนีประนอมต่อกันและนำไปสู่ความเข้าใจร่วมกันเพื่ออยู่ในชุมชนเดียวกัน ได้ อย่างสันติสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งในความเห็นร่วมกันของชุมชนในคุณลักษณะต่างๆเพื่อค้นหาจุดร่วมกัน ของสังคมซึ่งจะกลายเป็นค่านิยมร่วมของสังคมที่จะเป็นแกนกลางระดับเป้าหมายและยุทธศาสตร์ ของ การพัฒนาชุมชนอย่างเป็นทางการอันหนึ่งอันเดียวกันต่อไป

2. การสนับสนุนส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ในชุมชน ด้วยระบบวัฒนธรรมประเพณี

จากการที่ระบบความสัมพันธ์แบบเครือญาติ เคารพนับถือแบบพี่แบบน้องกันในชุมชนเริ่มจืดจาง จากรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบสมัยใหม่ที่เร่งรีบเร่งการทำมาหากิน เน้นทางวัตถุมากกว่าคุณค่าทางจิตใจ

แต่ยังคงมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดในระดับครอบครัวอยู่ในระดับหนึ่ง ดังนั้นถ้าไม่เร่งการฟื้นฟูโดยเริ่มจากครอบครัวโยงโยเข้าสู่ชุมชน โดยอาศัยวัฒนธรรมประเพณีของชุมชน มาเป็นตัวช่วยเหลือกระชับความสัมพันธ์ จัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ร่วมกันหรือช่วยเหลือส่งเสริมกัน เช่น กีฬาครอบครัว สงกรานต์วันเด็ก บำเพ็ญประโยชน์ แลกเปลี่ยนอาหาร กิจกรรมบ้านพี่บ้านน้องเอื้ออาทรต่อกัน ครอบครัวพี่เลี้ยงดูแลแนะนำสมาชิกใหม่ เป็นต้น เพื่อฟื้นฟูสายใยสัมพันธ์ให้เกิดการใกล้ชิดสนิทสนมรับฟังความรู้สึกต่อกัน เกิดคุณค่าทางจิตใจทำอะไรจะได้คิดรอบคอบระมัดระวังไม่ให้เกิดการทำลายน้ำใจกันอันเป็นบ่อเกิดในการช่วยลดปัญหาขัดแย้งซึ่งกันและกันลง

3. การสนับสนุนการจัดทำแผนประชาคมชุมชนและการดำเนินการตามแผน การติดตามและตรวจสอบโดยประชาชนมีส่วนร่วม

จากแนวคิดหลักการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมของชุมชน และเทศบาลระดับเมืองขึ้นไปได้จัดให้มีการตั้งชุมชนย่อยรวมถึงการมีแผนพัฒนาชุมชนย่อยโดยผ่านการทำประชาคมของชุมชนย่อยนั้น ได้มีการขยายนำไปปรับใช้ กับชุมชนอื่นๆ ในเขตเทศบาลตำบลและชุมชนนอกเขตเทศบาล แต่ปรากฏผลว่าแผนประชาคมที่ทำนั้นไม่ได้มีการดำเนินการเพราะขาดงบประมาณสนับสนุน ขาดการประชาสัมพันธ์ รวมถึงกลุ่มที่เข้าร่วมทำประชาคมไม่ได้มาจากทุกภาคส่วนของชุมชน ทำให้ชุมชนขาดความไว้วางใจกันซึ่งกันและกัน ประกอบกับ

4. การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยใช้หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน

เนื่องจากปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากความขัดแย้งที่มีรากเหง้ามาจากความเหลื่อมล้ำและการไม่ได้รับความเป็นธรรมทางสังคม ก่อให้เกิดการออกมาเรียกร้องความเป็นธรรม เช่น กรณีการประท้วงเรียกร้องการได้รับการชดเชยความเสียหายจากกรณีน้ำท่วมในปี 2553 ที่แต่ละชุมชน/แต่ละคนในชุมชนเดียวกันได้รับการชดเชยที่ไม่เท่าเทียมกัน รัฐจึงควรมีมาตรการทางกฎหมายหรือนโยบายในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนและการบริหารงานโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเน้นการกระจายอำนาจให้ประชาชนหรือชุมชนเข้ามามีส่วนในการดำเนินการ การกำหนดหลักเกณฑ์ การตัดสินใจ ตลอดจนการตรวจสอบให้ได้มาตรฐานเดียวกัน มุ่งเน้นความเท่าเทียมกันของประชาชน มิใช่ของผู้นำหรือผู้มีอิทธิพลบางกลุ่ม

## ข้อเสนอแนะทางด้านการสร้าง

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งทางด้านการสร้าง โดยการปรับปรุงกฎระเบียบ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปรับใช้ในการกำหนดกฎ ระเบียบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง ได้ดังนี้

1. กำหนดหลักเกณฑ์ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการไกล่เกลี่ยชุมชนอย่างแท้จริง สังคมไทยเป็นสังคมที่เอื้อเพื่อ เอื้ออาทรและให้เอื้อกันซึ่งเป็นจุดแข็งของสังคม ควรนำมาสร้างนวัตกรรมกระบวนการยุติธรรมในแบบของไทย ในรูปของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยชุมชน เพราะ 1 ชุมชนทราบปัญหาข้อพิพาทของตนดีกว่าคนอื่น ชุมชนจะช่วยหาทางออกให้กับคู่กรณี ทำให้ชุมชนสามารถแก้ปัญหาของตนเองและพัฒนาได้อย่างยั่งยืนและเข้มแข็ง 2.ชุมชนอยู่ต้นทางของปัญหา ย่อมสามารถแก้ปัญหาได้ทัน่วงทีก่อนที่จะปัญหาจะลุกลามจนยากแก้ไข ดังนั้นจึงควรสร้างกลไกที่มีกระบวนการที่ชัดเจนให้กับชุมชนเข้ามาดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในชุมชน โดยมีที่มาจากประชาชนในแต่ละชุมชนที่มีวิวุฒิ คุณวุฒิเป็นที่เคารพนับถือ ชุมชนละ 3 - 5 คนหรือตามความเหมาะสม (โดยประชาชนกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกและดำเนินการ โดยประชาชนในแต่ละตำบล)มาขึ้นบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยประนีประนอมประจำตำบลๆละประมาณ 50 คนเป็นอย่างน้อย เพื่อให้คู่กรณีมีทางเลือกผู้ไกล่เกลี่ยได้หลากหลาย รวมเป็นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยชุมชน ประมาณ 3-5 คน และคณะกรรมการไกล่เกลี่ยชุดของอำเภอ ของตำรวจ ของอัยการ หรือหน่วยงานอื่นๆในชุมชน ก็ควรมาใช้คณะกรรมการไกล่เกลี่ยชุมชนที่เป็นคนกลางจากชุมชนที่เป็นอิสระอย่างแท้จริงมารับข้อพิพาทเพื่อให้เกิดมาตรฐานเดียวกันตามหลักการไกล่เกลี่ยที่ยึดหลัก 3 แยก คือ แยกบุคลากร แยกสำนวน แยกห้องพิจารณา

2. กำหนดหลักเกณฑ์การนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย

เนื่องจากปัจจุบัน การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทถือเป็นเพียงทางเลือกของคู่กรณีเท่านั้น คู่กรณียังมีสิทธิในการดำเนินการจัดการข้อขัดแย้งโดยวิธีการทางกฎหมาย เช่น การฟ้องศาลที่ให้ผลที่มั่นคงชัดเจนกว่า ทำให้คู่กรณีไม่ใส่ใจร่วมแรงร่วมใจในการยุติปัญหาด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างแท้จริง บางกรณีนำข้อพิพาทไปสู่ศาลโดยตรงโดยไม่สนใจเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทำให้มีคดีค้างในศาลเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ให้ข้อพิพาทในชุมชนต้องนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของชุมชนก่อน มิฉะนั้นจะยังไม่มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาล

### 3. การกำหนดหลักเกณฑ์อายุความของข้อพิพาทที่นำเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย

สาเหตุหนึ่งที่คู่กรณีไม่นิยมนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยนั้นคือ ถ้าไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สำเร็จ บางกรณีไม่สามารถนำข้อพิพาทนั้นฟ้องเป็นคดีต่อศาลได้ เพราะหมดอายุความฟ้องร้องแล้ว ดังนั้นจึงควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ให้ข้อพิพาทที่นำเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของชุมชนมีผลทำให้อายุความสะดุดหยุดลง เพื่อที่รักษาสิทธิของคู่กรณีในการนำคดีสู่ชั้นศาลต่อไปได้ ซึ่งจะทำให้คู่กรณีสนใจนำข้อพิพาทมาเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยชุมชนมากขึ้น

### 4. การกำหนดหลักเกณฑ์ให้ข้อตกลงที่เกิดจากการทำสัญญาประนีประนอมข้อพิพาทในการไกล่เกลี่ยนั้นสามารถมีผลบังคับได้ตามกฎหมาย

เนื่องจากในปัจจุบันการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน เมื่อเจรจาไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จจึงมีการทำบันทึกข้อตกลง ซึ่งถ้าอีกฝ่ายทำตามสัญญาก็ไม่มีปัญหาอะไร แต่ถ้าเกิดไม่มีการทำสัญญาก็ต้องนำไปฟ้องศาลเพื่อให้บังคับตามข้อตกลงอีกทีหนึ่ง อันจะทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายจำนวนมาก ดังนั้นจึงสมควรที่จะกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อให้เกิดการรับรองข้อตกลงให้มีผลบังคับคดีได้ทันที