

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย สภาพปัญหาความขัดแย้งในชุมชนและรูปแบบที่ใช้ในการจัดการปัญหา จังหวัดปทุมธานี โดย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะและชนิดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการจัดการความขัดแย้งในรูปแบบต่างๆในท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี และเพื่อศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการความขัดแย้งในท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 รอบ

รอบที่ 1 จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามประกอบแบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาความขัดแย้งในชุมชนและรูปแบบที่ใช้ในการจัดการปัญหา จังหวัดปทุมธานี ทั้งสิ้น 200 ชุด

รอบที่ 2 ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์บุคคล/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาความขัดแย้งอันได้แก่ ผู้อาวุโสในชุมชน ผู้นำ/ประธานชุมชน ผู้ใกล้ชิดของศาล หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เทศบาล อบต.

รอบที่ 3 ผู้วิจัยได้จัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่มีหน้าที่/เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งในชุมชน

แล้วนำข้อมูลรอบที่ 1 จากแบบสอบถามมาศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS แสดงผลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย และนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาสรุปความ โดยได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาแบ่งเป็น 5 ตอน โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาความขัดแย้งในชุมชน จากแบบสอบถาม ในหัวข้อด้านมุมมองความขัดแย้งของคนในชุมชน ด้านความสัมพันธ์ของคนในชุมชน ด้านความถี่ของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ด้านประเภทและลักษณะของปัญหาความขัดแย้ง ด้านสาเหตุของความขัดแย้ง ด้านแนวทางการจัดการความขัดแย้ง ด้านคนกลางในการไกล่เกลี่ยหรือจัดการความขัดแย้ง และด้านความสัมพันธ์ของคู่กรณีหลังจัดการปัญหาความขัดแย้ง

ตอนที่ 3 สรุปลักษณะปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น สาเหตุ แนวทางและรูปแบบจัดการปัญหา จากการสัมภาษณ์ผู้ประสบปัญหาหรือเกี่ยวข้องกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

ตอนที่ 4 สรุปแนวทางและรูปแบบการจัดการปัญหาความขัดแย้ง จากผู้ที่ใกล้เคียงหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง

ตอนที่ 5 สรุปรูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการความขัดแย้งในชุมชนจังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ด้านเพศ

จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชากรใน อำเภอคลองหลวง อำเภอธัญบุรี และอำเภอหนองเสือ จำนวน 94 , 83 และ 23 คนตามลำดับ รวมจำนวนทั้งสิ้น 200 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 นอกนั้นเป็นเพศชาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	139	69.50
ชาย	61	30.50
รวม	200	100.0

ด้านอายุ

ผลการศึกษาด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุมากกว่า 59 ปี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาอายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 47 คน ระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 45 คน ระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 42 คน และอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 , 22.50 , 21.00 และ 8.00 ตามลำดับ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากกว่า 59 ปี	50	25.00
ระหว่าง 50 – 59 ปี	47	23.50
ระหว่าง 40-49 ปี	45	22.50
ระหว่าง 30-39 ปี	42	21.00
น้อยกว่า 30 ปี	16	8.00
รวม	200	100.0

ด้านการศึกษา

ผลการศึกษาด้านการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 52 คน กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี 5 คน รวมจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมามีการศึกษาระดับ ประถม จำนวน 47 คน (ป.4 จำนวน 33 คน ป.7 จำนวน 14 คน) การศึกษาระดับมัธยมปลาย จำนวน 36 คน(รวมศึกษาศน. จำนวน 2 คน) การศึกษาระดับมัธยมต้น จำนวน 28 คน(รวมกำลังศึกษา 1 คน) การศึกษาระดับปวส./ปวช. จำนวน 25 คน การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน และไม่มีการศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 , 18.00 , 14.00 , 12.50 , 3.00 และ 0.50 ตามลำดับ ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี/กำลังศึกษา	57	28.50
ประถม	47	23.50
มัธยมปลาย/กำลังศึกษา	36	18.00
มัธยมต้น/กำลังศึกษา	28	14.00
ปวส./ปวช.	25	12.50
ปริญญาโท	6	3.00
อื่นๆ(ไม่มีการศึกษา)	1	0.50
รวม	200	100.0

ด้านอาชีพ

ผลการศึกษาด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอิสระ (เช่น ค้าขาย หอพัก ตัดเย็บเสื้อผ้าช่างเสริมสวย ชักรีด วินมอเตอร์ไซด์ อยู่ซ่อมรถ เกษตรกร มินิมาร์ท ร้านกาแฟ เซเว่นอีโรว์ รับจ้าง) จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาเป็นแม่บ้าน จำนวน 32 คน ว่างาน/เกษียณอายุราชการ จำนวน 30 คน ทำงานในหน่วยงานรัฐบาล(เช่น กองทัพอากาศ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพ ตำรวจ เทศบาล อบต.)จำนวน 23 คน ทำงานในบริษัท/ห้าง/ร้านค้าเอกชน จำนวน 16 คน ทำงานรัฐวิสาหกิจ (เช่น ไฟฟ้า ประปา ธนาคาร โทรศัพท์) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 , 15.00 , 11.50 , 8.00 และ 2.00 ตามลำดับ ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ทำงานหรืออาชีพ

สถานที่ทำงานหรืออาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำงานอิสระ	95	47.50
แม่บ้าน	32	16.00
ว่างงาน/เกษียณอายุราชการ	30	15.00
รัฐบาล	23	11.50
เอกชน	16	8.00
รัฐวิสาหกิจ	4	2.00
รวม	200	100.0

ด้านเขตที่อยู่อาศัย

ผลการศึกษาด้านที่อยู่อาศัยใน/นอกเขตเทศบาล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกินครึ่งอยู่ในเขตเทศบาล จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 ที่เหลืออยู่นอกเขตเทศบาล จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกที่อยู่

กลุ่มการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ในเขตเทศบาล	119	59.50
นอกเขตเทศบาล(อบต.)	81	40.50
รวม	200	100.0

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาความขัดแย้งในชุมชน

ผู้วิจัยได้การดำเนินการศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาความขัดแย้งในชุมชน จังหวัดปทุมธานี เพื่อศึกษามุมมองด้านความขัดแย้งของคนในชุมชน ความสัมพันธ์ของคนในชุมชน ความถี่ของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ประเภทและลักษณะของปัญหาความขัดแย้ง สาเหตุของความขัดแย้ง แนวทางการจัดการความขัดแย้ง คนกลางในการไกล่เกลี่ยหรือจัดการความขัดแย้ง และความสัมพันธ์ของคู่กรณีหลังจัดการปัญหาความขัดแย้ง โดยมีผลการศึกษาดังนี้

ด้านมุมมองความขัดแย้งของคนในชุมชน

มุมมองด้านความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติ

จากการศึกษาเอกสารในบทที่ 2 ถึงแนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่นักวิชาการมีมุมมองหรือทัศนคติเกี่ยวกับความขัดแย้ง อาทิเช่น แนวคิดของวันชัย วัฒนศัพท์ ถวิลวดี บุรีกุล และสุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์ (2550:3-5) ได้อธิบายลักษณะความขัดแย้ง ว่าปรากฏอยู่ทั่วทุกแห่งหนที่เราไปที่เราอาจเข้าไปเกี่ยวข้องหรือพบเห็นสถานการณ์ของความขัดแย้ง ความขัดแย้งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสามารถทำให้เราเปลี่ยนวิธีมองหรือเข้าใจกันและกัน ทำให้ใช้ทรัพยากรในวิถีทางใหม่ กระตุ้นการแสวงหาวิถีทางเลือกต่างๆ เหมือนดังคติพจน์ที่ว่า “ความจำเป็นเป็นบ่อเกิดของสิ่งประดิษฐ์” ความขัดแย้งก่อให้เกิดพลังงาน ตามหลักสรีระวิทยาจะทำให้ร่างกายหลังอะดรีนาลินทำให้เราเกิดอารมณ์ หน้าแดง เสียงดัง เหงื่อแตก และใช้สัญชาตญาณเปลี่ยนพลังงานเป็นสู้หรือหนีโดยปล่อยหรือเก็บกักอารมณ์ ความขัดแย้งนั้นเป็นเหมือนดาบสองคม นั่นคือทำให้เราเสี่ยงต่ออันตรายแต่ขณะเดียวกันก็ก่อให้เกิดโอกาสใหม่ๆ เปรียบเสมือน “ไฟ” ที่เป็นทั้งบ่อเกิดแสงสว่างและเผาไหม้ เป็นทั้งสิ่งสร้างสรรค์และทำลาย ปฏิกริยาที่เรามีต่อข้อพิพาทและการจัดการ จะได้รับอิทธิพลจากสรีระวิทยาของเรารวมถึงวัฒนธรรมและประเพณี และความขัดแย้งดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน 3 ระดับ คือ ก) ความขัดแย้งแฝง ข) ความขัดแย้งเริ่มก่อเกิด และค) ความขัดแย้งที่แสดงออก ซึ่งความขัดแย้งอาจจะค่อยๆหายไปและกลับแรงขึ้น หรือก่อความขัดแย้งขึ้นมาใหม่และดำเนินต่อไปก็ได้ ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาล (2545:111) ได้กล่าวถึงแนวคิดมุมมองความขัดแย้งของกลุ่มนิยม(ประเทศแถบตะวันออก)ว่าความขัดแย้งถือว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี ความขัดแย้งจะถูกมองว่าทำให้เกิดผลเสียต่อความเป็นระเบียบของสังคม และควรหลีกเลี่ยงอย่างที่สุด ความขัดแย้งอาจถูกพิจารณาว่าเป็นตัวชี้วัดความไม่มีวินัย และอาการแสดงของความไม่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ประเด็นปัญหาและความสัมพันธ์จะเกี่ยวข้องกันเสมอ “ไม่สามารถแยกคนออกจากปัญหาได้” กลุ่มนิยมจะคำนึงถึงการพัฒนา

ความสัมพันธ์ระยะยาวซึ่งอาจมีอุปสรรคต่อการแก้ไขปัญหา รวมถึงมองหน้าที่และความอับอายจะเกี่ยวข้องไปถึงครอบครัวและกลุ่ม สอดคล้องกับแนวคิดสมัยดั้งเดิม ที่โรบบินส์ (Robbins ,1983 อ้างถึงใน สิทธิพงษ์ สิทธิขจร, 2535) กลุ่มนี้มองว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี และมีผลกระทบด้านลบ ต่อองค์การอยู่เสมอ ดังนั้น หากหลีกเลี่ยงได้ควรหลีกเลี่ยง

ซึ่งเมื่อมาพิจารณาผลการศึกษาวิจัยด้านมุมมองความขัดแย้งของคนในชุมชนจังหวัดปทุมธานี พบว่าคนในชุมชนจังหวัดปทุมธานีเกือบทั้งหมดยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นได้ในการอยู่ร่วมกันในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 93.50 ค่าเฉลี่ย = 2.51 (ตารางที่ 6) ซึ่งแสดงว่า สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการในการยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นได้และปรากฏอยู่ทั่วทุกแห่งหนที่เราไปที่เราอาจเข้าไปเกี่ยวข้องหรือพบเห็น เมื่อพิจารณารายละเอียดของ มุมมองการยอมรับความขัดแย้งในการอยู่ร่วมกันในชุมชนพบว่าส่วนใหญ่ยอมรับว่าใช้ทุกเรื่อง (ร้อยละ 62.00) มีบางส่วนยอมรับว่าใช้ในบางเรื่อง(ร้อยละ 31.50) กล่าวคือยอมรับในเรื่องปัญหาเล็กน้อยๆในการดำเนินชีวิตที่กระทบกระทั่งกันได้ เช่น ปัญหาจากสัตว์เลี้ยง การจอดรถกีดขวาง ฯลฯ สรุปว่า และที่น่าสังเกตมีร้อยละ 4.50 ที่ปฏิเสธไม่ยอมรับว่ามีความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นในชุมชน อันแสดงให้ว่ามีมุมมองหรือทัศนคติตามแนวคิดแบบดั้งเดิมที่มองว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่ดี ไม่ใช่เรื่องปกติที่เกิดขึ้น และปฏิเสธไม่ยอมรับว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้นได้ในชุมชนของตน ไม่ว่าจะเป็ความขัดแย้งแฝง(ร้อยละ 6.00)หรือไม่ยอมรับว่ามีความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาแล้ว (ร้อยละ 6.00) นอกจากนั้นเมื่อมีการซักถามเจาะลึกข้อมูลลงไป พบว่ามีร้อยละ 2.50 ที่ปฏิเสธเด็ดขาดว่าไม่มีปัญหาความขัดแย้งในชุมชนของตน(จากการไม่ตอบข้อมูลลักษณะความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนของตน และไม่ให้อีข้อมูลสัมภาษณ์) ดูตารางที่ 13 และ 16

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นของชุมชนในจังหวัดปทุมธานีว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นได้

ความคิดเห็น	ใช่	ใช่ในบางเรื่อง	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ	รวม
จำนวน (คน)	124	63	9	4	200
ร้อยละ	62.00	31.50	4.50	2.00	100.00
	93.50				

\bar{X} (คะแนนเต็ม 3) = 2.50 , S.D. = 0.75 แปลผล อยู่ในระดับมากที่สุด

มุมมองความขัดแย้งสามารถแก้ไขได้

ส่วนมุมมองว่าทุกความขัดแย้งสามารถแก้ไขได้หรือไม่ พบว่าคนในชุมชนจังหวัดปทุมธานี เกือบทั้งหมดมองว่าสามารถแก้ไขได้คิดเป็นร้อยละ 95.50 ค่าเฉลี่ย = 2.26 (ตารางที่ 14) โดยส่วนใหญ่มองว่าสามารถแก้ไขได้บางเรื่อง(ร้อยละ 63.50) มีบางส่วนที่เห็นว่าแก้ไขได้ทุกเรื่อง(ร้อยละ 32.00) และมีจำนวนเล็กน้อยที่เห็นว่าไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้(ร้อยละ 1.50) ซึ่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าส่วนใหญ่มักจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับ ที่ต้องทำใจยอมรับและอยู่กับปัญหาและปรับตัวไป และมีบางส่วนกล่าวว่าแม้จะมีการจัดการแก้ปัญหาแต่ก็ได้ชั่วคราวไม่ยั่งยืน

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นของชุมชนในจังหวัดปทุมธานีว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้สามารถแก้ไขได้

ความคิดเห็น	ได้ทุกเรื่อง	ได้บางเรื่อง	แก้ไขไม่ได้	ไม่แน่ใจ	รวม
จำนวน (คน)	64	127	3	6	200
ร้อยละ	32.00	63.50	1.50	3.00	100.00
	95.50				
\bar{X} (คะแนนเต็ม 3) = 2.26 , S.D. = 0.59 แปลผล อยู่ในระดับมาก					

ส่วนในประเด็นคำถามที่ว่า ถ้าแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้สำเร็จจะทำให้ชุมชนพัฒนาขึ้นได้จริงหรือไม่ พบว่าคนในชุมชนเกือบทั้งหมดมีความเห็นว่าสามารถทำให้ชุมชนพัฒนาขึ้นได้จริง คิดเป็นร้อยละ 96.50 ค่าเฉลี่ย = 2.66 (ตารางที่ 15) รวมถึงจะทำให้ความสัมพันธ์ของคนในชุมชนดีขึ้นได้จริง คิดเป็นร้อยละ 98.00 ค่าเฉลี่ย = 2.73 (ตารางที่ 15) แต่อย่างไรก็ตามก็มีความเห็นจำนวนเล็กน้อยที่เห็นว่า การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้สำเร็จ ไม่ได้ทำให้ชุมชนพัฒนาขึ้นหรือไม่ทำให้ความสัมพันธ์ของคนในชุมชนดีขึ้น(ร้อยละ 1.50 และ 1.00 ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โคเซอร์ (Coser) ที่ชี้ให้เห็นว่าความขัดแย้งเป็นทั้งสิ่งที่เป็นประโยชน์และไม่เป็นประโยชน์ ความขัดแย้งอาจนำไปสู่ความกลมเกลียวหรือความแตกแยก รวมถึงสอดคล้องกับความคิดของวันชัย วัฒนศัพท์ ธีรวิไล บุรีกุล และศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์ ที่กล่าวว่าความขัดแย้งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง สามารถทำให้เราเปลี่ยนวิธีมองหรือเข้าใจกันและกัน ทำให้ใช้ทรัพยากรในวิถีทางใหม่ กระตุ้นการแสวงหาวิถีทางเลือกต่างๆ นั่นคือ ความขัดแย้งกระตุ้นให้คู่กรณีมาหันหน้าเจรจาต่อกันซึ่งถ้าเจรจาลำบากก็จะก่อให้เกิดการฟื้นฟูความสัมพันธ์ต่อกัน แต่ในทางตรงกันข้ามเจรจาไม่สำเร็จก็จะไม่คบหากันต่างคนต่างอยู่และสอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ในหลายกรณี อาทิเช่น ปัญหาแบ่งพรรคแบ่งพวก เลื้อยเลื้อยแดง การแย่งชิงตำแหน่งประธานหมู่บ้าน การไม่จ่ายค่าส่วนกลาง ปัญหาการลัก

ทรัพย์สินฯลฯที่เจรจาไม่สำเร็จแล้วไม่คบไม่มองหน้ากัน ต่างคนต่างอยู่ เป็นต้น หรือในบางกรณีที่พอเจรจาได้บ้าง โดยปัญหาอย่างไรก็ได้ไม่สมบูรณ์ ทำให้พอเจอหน้ากันก็พอพูดคุยกันบ้าง แต่ยังขุ่นข้องหมองใจกันอยู่ภายใน เช่น ปัญหาการจอดรถวางทางหน้าบ้าน การทิ้งขยะเลอะเทอะไม่อยู่ในถัง การข้ามของไปแล้วไม่คืนต้องไปทวง ปัญหาเสียงเปิดเพลง/ร้องเพลง/เมาเสียงดัง เป็นต้น

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นของชุมชนในจังหวัดปทุมธานีว่าถ้าแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้สำเร็จจะทำให้ชุมชนพัฒนาขึ้นและความสัมพันธ์ของคนในชุมชนดีขึ้น (N=200)

ความคิดเห็น	จริง	จริงในบางกรณี	ไม่จริง	ไม่แน่ใจ	\bar{X} (S.D)
1.ชุมชนพัฒนาขึ้น	142 คน 71.00 %	51 คน 25.50%	3 คน 1.50 %	4 คน 2.00 %	2.66 (0.60)
	96.50%				
2.ความสัมพันธ์ของคนในชุมชนดีขึ้น	152 คน 76.00 %	44 คน 22.00%	2 คน 1.00 %	2 คน 1.00 %	2.73 (0.53)
	98.00%				
ภาพรวม	\bar{X} (คะแนนเต็ม 3) = 2.70 , S.D. = 0.50 แปลผล อยู่ในระดับมากที่สุด				

มุมมองด้านพลวัตความขัดแย้ง

จากแนวคิดของวันชัย วัฒนศัพท์ (2547:2-3)ได้อธิบายความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาไม่หยุดนิ่งหรือคงที่ ทั้งประเด็นด้านเนื้อหาที่ขัดแย้งกัน ทศนคติ อารมณ์ความรู้สึก พฤติกรรมของแต่ละฝ่าย และความสัมพันธ์ระหว่างคู่ขัดแย้งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้เรื่อยๆ ปัจจัยทั้งหมดนี้จะส่งอิทธิพลต่อกันและกันตราบเท่าที่ความขัดแย้งยังไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งการเปลี่ยนแปลง พลวัตนี้อาจจะส่งผลให้เกิดทั้งการขยายตัวหรือการหดตัวของความขัดแย้ง โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ

1.ระยะความขัดแย้งแฝง ระยะนี้เป็นข้อพิพาทที่มีลักษณะของความมินตึงที่ซ่อนตัวอยู่ ยังไม่พัฒนาเต็มที่และยังไม่ขยายตัวจนเกิดการแบ่งขั้วกันของผู้ที่ขัดแย้งบ่อยครั้ง ที่ฝ่ายหนึ่งหรือหลายฝ่ายอาจจะยังไม่ตระหนักว่ามีความขัดแย้ง หรือตระหนักถึงความขัดแย้งที่อาจจะมีโอกาสขึ้น

2.ระยะความขัดแย้งที่กำลังเกิดขึ้น เป็นระยะที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นที่ฝ่ายต่างๆสามารถระบุออกมาได้ เขารู้ว่ามีข้อพิพาทเกิดขึ้น ประเด็นต่างๆจะชัดเจนแต่ยังไม่มีการเจรจาไกล่เกลี่ย หรือกระบวนการแก้ปัญหาที่น่าจะดำเนินไปได้เกิดขึ้น

3.ระยะความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาแล้ว เป็นระยะที่ข้อพิพาทซึ่งฝ่ายต่างๆได้มีบทบาทอย่างเอาเป็นเอาตายในกรณีพิพาทที่ดำเนินอยู่ อาจจะเริ่มมีการเจรจาไกล่เกลี่ยแล้ว หรืออาจจะถึงทางตันแล้วก็ได้

จากการศึกษาในมุมมองนี้พบว่าคนในชุมชนจังหวัดปทุมธานียอมรับว่าในชุมชนของตนมีความขัดแย้งเกิดขึ้นทั้งในระดับที่ปรากฏเปิดเผยแล้ว(ทั้งระยะที่ 2 และ 3)และในระดับที่ยังแฝงตัวอยู่(ระยะที่ 1) โดยความเห็นเกินครึ่งยอมรับว่า ในชุมชนของตนมีความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาแล้ว คิดเป็นร้อยละ 54.50 ค่าเฉลี่ย = 1.59 (ตารางที่ 16) ในขณะที่เดียวกันยอมรับว่าชุมชนของตนมีความขัดแย้งแฝงตัวอยู่ คิดเป็นร้อยละ 72.00 ค่าเฉลี่ย = 1.82 (ตารางที่ 16) อันแสดงให้เห็นว่าคนในชุมชนรู้ถึงสภาพบรรยากาศที่มีความแปรปรวน ความเครียด ความกดดัน ความไม่พอใจ ความอึดอัดภายในชุมชนที่พร้อมจะขยายตัวลุกลามไปสู่ความขัดแย้งในระยะต่อไปได้ ถ้าไม่ได้รับการจัดการที่ดีในการระงับป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาลุกลามเสียก่อน สอดคล้องกับแนวคิดของอรุณ รักรธรรม (2537:1-3) ในแนวพฤติกรรมศาสตร์ ที่ยอมรับว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เกิดจากสาเหตุต่างๆ หลายอย่าง ทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรเอง ไม่ว่าจะบริหารงานอย่างไรก็ตาม ความขัดแย้งอาจทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้นได้เพราะเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงปัญหา หน้าที่ของผู้บริหารคือการวัดระดับความขัดแย้ง กระตุ้น หรือยุติการขัดแย้ง เพื่อการดำเนินงานที่ดีกว่า และการจะเกิดผลดีนั้นความขัดแย้งต้องมีอยู่ในระดับปานกลาง พอดี ไม่มากไม่น้อยเกินไป

ตารางที่ 16 ความคิดเห็นของชุมชนในจังหวัดปทุมธานีในจำนวนประเด็นความขัดแย้งที่ซ่อนอยู่และที่ปรากฏออกมาแล้ว (N=200)

ความคิดเห็น	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีเลย	\bar{X} (S.D)
1.จำนวนความ ขัดแย้งที่ปรากฏ ออกมาแล้ว	21 คน 10.50 %	88 คน 44.00%	79 คน 39.50 %	12 คน 6.00 %	1.59 (0.76)
2.จำนวนความ ขัดแย้งที่ซ่อนอยู่	32 คน 16.00 %	112 คน 56.00%	44 คน 22.00 %	12 คน 6.00 %	1.82 (0.77)
ภาพรวม	\bar{X} (คะแนนเต็ม 3) = 1.70 , S.D. = 0.67 แปลผล อยู่ในระดับมาก				

สรุปได้ว่าความขัดแย้งจึงหมายถึงสถานการณ์ที่ไม่เป็นที่พึงพอใจทั้งทางด้านประเด็นความต้องการต่างๆ(เช่น ผลประโยชน์ อำนาจ ทรัพยากร เป้าหมาย) ความรู้สึก ทัศนคติ ที่ทำให้ผู้ขัดแย้งฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายเกิดความกังวล ความคับข้องใจ ความทุกข์ ความเครียดสะสม ไปจนถึงการแสดงพฤติกรรมโต้แย้ง โต้เถียง ข้อเรียกร้องและประเด็นข้อพิพาทเกิดขึ้น ซึ่งอาจเกิดระหว่างบุคคลใดบุคคลหนึ่งและ/หรือกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งและ/หรือกับองค์กรใดองค์กรหนึ่งหรือหลายๆกลุ่มหรือหลายๆองค์กร ซึ่งชุมชนในจังหวัดปทุมธานีเห็นว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งปกติที่เกิดขึ้นและพบเห็นอยู่ตลอดเวลา มีบางกลุ่มที่มีมุมมองว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี ไม่ควรเกิดขึ้น และยังไม่ค่อยยอมรับว่าในสังคม/ชุมชน/กลุ่ม/องค์กรของตนมีความขัดแย้ง แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วมีมุมมองว่าถ้าไม่ได้รับการแก้ไขหรือการจัดการที่เหมาะสม อาจเกิดพลวัตระยะดับหรือการขยายตัวความขัดแย้งไปสู่ความรุนแรงและความแตกแยกได้ แต่ในทางกลับกันถ้าได้มีการจัดการแก้ไขที่เหมาะสมก็จะทำให้สังคม/ชุมชน/กลุ่ม/องค์กรของตนมีการพัฒนา/ความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น

อนึ่งเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบมุมมองหรือทัศนคติในการยอมรับเกี่ยวกับประเด็นความขัดแย้งในชุมชนระหว่างชุมชนในเขตเทศบาลกับชุมชนนอกเขตเทศบาลกลับพบว่า ชุมชนนอกเขตเทศบาลมีมุมมองหรือทัศนคติที่ยอมรับเกี่ยวกับประเด็นความขัดแย้งมากกว่าชุมชนในเขตเทศบาลเกือบทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นประเด็นความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นได้ ทุกความขัดแย้งสามารถแก้ไขได้ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งถ้าทำได้สำเร็จจะทำให้ชุมชนพัฒนาขึ้นจริง และจะทำให้ความสัมพันธ์ของคนในชุมชนดีขึ้นจริง รวมถึงชุมชนนอกเขตเทศบาลมีจำนวนประเด็นความขัดแย้งซ่อนอยู่โดยยังไม่ปรากฏมากกว่าชุมชนในเขตเทศบาล ยกเว้นจำนวนประเด็นความขัดแย้งที่

ปรากฏออกมาแล้วที่ชุมชนในเขตเทศบาลมีมากกว่าชุมชนนอกเขตเทศบาล ดังตารางที่ 17 อันแสดงให้เห็นว่าชุมชนที่มีการพัฒนาความเจริญมีมุมมองหรือทัศนคติที่ไม่ยอมรับความขัดแย้งอย่างเปิดเผยมองว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดีและพยายามปกปิด ทั้งๆที่ในชุมชนของตนมีประเด็นความขัดแย้งเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากกว่า

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้านมุมมองความขัดแย้งของคนที่อยู่ในเขตเทศบาลกับนอกเขต (N=200) (\bar{X} คะแนนเต็ม 3)

ความคิดเห็น	ในเขต	นอกเขต	แปลค่า
1.ความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นได้	2.44 (0.77)	2.61 (0.72)	นอกเขตยอมรับมากกว่า
2.ทุกความขัดแย้งสามารถแก้ไขได้	2.21 (0.61)	2.33 (0.55)	นอกเขตยอมรับมากกว่า
3.การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งถ้าทำได้สำเร็จจะทำให้ชุมชนพัฒนาขึ้นจริง	2.62 (0.64)	2.72 (0.53)	นอกเขตยอมรับมากกว่า
4.การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งถ้าทำได้สำเร็จจะทำให้ความสัมพันธ์ของคนในชุมชนดีขึ้นจริง	2.65 (0.59)	2.84 (0.40)	นอกเขตยอมรับมากกว่า
5.ในชุมชนมีจำนวนประเด็นความขัดแย้งซ่อนอยู่โดยยังไม่ปรากฏ	1.79 (0.73)	1.87 (0.83)	นอกเขตยอมรับมากกว่า
6.ในชุมชนมีจำนวนประเด็นความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาแล้ว	1.62 (0.75)	1.55 (0.77)	ในเขตยอมรับมากกว่า
รวม	2.22 (0.36)	2.32 (0.31)	นอกเขตยอมรับมากกว่า

ด้านความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับจังหวัดปทุมธานี อำเภอชัยบุรี อำเภอลองหลวง อำเภอนองเสือ รวมถึงทฤษฎีพัฒนาการทางสังคม พบว่าจังหวัดปทุมธานี โดยเฉพาะในอำเภอชัยบุรีและอำเภอลองหลวงมีพัฒนาการด้านเศรษฐกิจและสังคมเป็นไปอย่างรวดเร็ว อันเกิดจากอิทธิพลของการขยายตัวของกรุงเทพมหานครมายังจังหวัดปริมณฑลโดยรอบ ทำให้มีการย้ายหน่วยงานราชการ สถานศึกษา หมู่บ้านจัดสรร อุตสาหกรรมมาตั้งในพื้นที่ ทำให้สภาพพื้นที่แต่เดิมเป็นที่ราบ ป่าละเมาะ

ทุ่งนา(ทุ่งหลวง) ประชาชนทำการเกษตร เพาะปลูกและเลี้ยงสัตว์ ความเป็นอยู่ผูกพันกับวัฒนธรรมตามกลุ่มชนที่อพยพเข้ามาตั้งหลักแหล่งอันมีลักษณะสอดคล้องกับทฤษฎีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ของ รอสโทว์ (Rostow, 1960) ขั้นที่ 1 คือ อยู่ในระบบเศรษฐกิจสังคมแบบดั้งเดิมก้าวกระโดดไปขั้นที่ 3 ขั้นเข้าสู่กระบวนการพัฒนาที่มีการตื่นตัวด้านการลงทุนมากทั้งด้านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม การเกษตรแบบสมัยใหม่ การศึกษา อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นรวดเร็วมาก (ปี2543 ประชากรมีรายได้เฉลี่ยต่อคนสูงเป็นอันดับ 6 ของประเทศ) และก้าวเข้าสู่ขั้นที่ 4(ขั้นทะยานเข้าสู่ภาวะของความอุดมสมบูรณ์) ผ่านไปยังขั้นที่ 5 (ขั้นอุดมสมบูรณ์) อย่างรวดเร็วที่ประชาชนมีค่าครองชีพสูงอย่างรวดเร็ว ใช้ชีวิตอย่างสะดวกสบาย เช่น เดินทางด้วยรถยนต์แทนการเดินเท้าไปเรียนหรือไปทำงาน มีระบบนำปะปาแทนการตักน้ำมาใช้ มีไฟฟ้าใช้แทนการจุดเทียนหรือตะเกียง เป็นต้น มีชีวิตผูกพันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น โทรศัพท์มือถือ ระบบอินเทอร์เน็ต รถไฟฟ้า เครื่องซักผ้าอัตโนมัติ บัตรเครดิต ฯลฯ ซึ่งถ้าไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเหล่านี้ชีวิตจะเดือดร้อนลำบากมาก แต่อย่างไรก็ดีการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของชุมชนในจังหวัดปทุมธานียังไม่บรรลุผลครบถ้วนสมบูรณ์ตามการพัฒนาขั้นที่ 5 (ขั้นอุดมสมบูรณ์) ตามแนวคิดของ รอสโทว์ ที่ประชาชนมีการบริโภคที่สมบูรณ์โดยทั่วหน้ากัน มีการจ้างงานเต็มที่ ประชาชนจะมีความรู้สึกมั่นคงดำรงอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ทั้งนี้เพราะยังมีปัญหาความแตกต่างทางรายได้ ปัญหาการว่างงาน ปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นในชุมชนจังหวัดปทุมธานียังมีอยู่ โดยเฉพาะปัญหาคนมีรายได้น้อยใช้ชีวิตติดตามความเจริญทางเทคโนโลยีตามค่านิยมหรือกระแสบริโภคนิยมซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีภาวะทันสมัยที่ความทันสมัยในเชิงการผลิต การลงทุน ก่อให้เกิด การเคลื่อนไหวทางกายภาพ หมายถึง การนำ เอาจักรยานใหม่ ๆ หรือของใช้ทันสมัยเข้ามาใช้ในชีวิตประจำวัน แต่ไม่สอดคล้องกับการเคลื่อนไหวทางจิต การเคลื่อนไหวทางสังคม กล่าวคือเกิดการใช้ชีวิตหรือมีการบริโภคที่ไม่สอดคล้องกับฐานะทางสังคมและหรือทางเศรษฐกิจ

จากสภาพภาวะเศรษฐกิจสังคมของชุมชนในจังหวัดปทุมธานีดังกล่าวเมื่อนำมาพิจารณา ร่วมกับข้อมูลจากการวิจัยทางด้านความสัมพันธ์ของคนในชุมชน โดยผู้วิจัยได้ศึกษาถึงระดับความสัมพันธ์ของผู้ให้ข้อมูลกับคนในชุมชน กับผู้นำในชุมชน กับหน่วยงาน/องค์กรในชุมชน ลักษณะความสัมพันธ์ และจำนวนคนในชุมชนที่รู้จัก ผลการศึกษาดังตารางที่ 18 ที่พบว่าชุมชนในจังหวัดปทุมธานีเกินครึ่งให้ความเห็นว่าตนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกับคนในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 72.00 ค่าเฉลี่ย = 1.88 รองลงมาเห็นว่าตนมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้นำชุมชนคิดเป็นร้อยละ 55.50 ค่าเฉลี่ย = 1.63 และสุดท้ายเกือบครึ่งยอมรับว่าตนมีความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานภายในชุมชน

เพียงแคร์้อยละ 49.50 ค่าเฉลี่ย = 1.56 อันแสดงให้เห็นถึงกระแสสัญญาณความเป็นพวกเดียวกันในชุมชนเดียวกันเริ่มจืดจางลง ซึ่งถ้าไม่มีการให้ความสำคัญต่อการเร่งฟื้นฟูหรือส่งเสริมความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นของคนในชุมชน อาจส่งผลกระทบต่อให้ขาดความร่วมมือร่วมใจกัน เกิดปัญหาความไว้วางใจที่มีต่อกันในชุมชนลดน้อยถอยลง และส่งผลกระทบต่อให้ชุมชนแตกแยกขาดความปรองดองสมานสามัคคี ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาชุมชน

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นของชุมชนในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อระดับความสัมพันธ์ภายในชุมชน (N=200)

ความคิดเห็น	ดีมาก	ดี	ค่อนข้างพอใจ	ไม่พอใจ	\bar{X} (S.D)
1.ความสัมพันธ์กับคนในชุมชน	37 คน 18.50 %	103 คน 51.50%	59 คน 29.50 %	1 คน 0.50 %	1.88 (0.70)
	70.00%				
2.ความสัมพันธ์กับหน่วยงานในชุมชน	23 คน 11.50 %	76 คน 38.00%	91 คน 45.50 %	10 คน 5.00 %	1.56 (0.76)
	49.50%				
3.ความสัมพันธ์กับผู้นำชุมชน	27 คน 13.50 %	84 คน 42.00%	77 คน 38.50 %	12 คน 6.00 %	1.63 (0.79)
	55.50%				
ภาพรวม	\bar{X} (คะแนนเต็ม 3) = 1.69 , S.D. = 0.61 แปลผล อยู่ในระดับปานกลาง				

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการพัฒนาเศรษฐกิจแบบก้าวกระโดดจากขั้นที่ 1 มาขั้นที่ 4 และ 5 ตามแนวของรอสโทว์ โดยที่ไม่มีการพัฒนาทางสังคมให้เตรียมพร้อมโดยเฉพาะทางภาวะจิตใจให้มีภาวะหนักแน่นรู้คุณรู้โทษ ส่งผลให้เกิดความเจริญทางวัตถุความทันสมัยสะดวกสบายทางเทคโนโลยี แต่การพัฒนาทางจิตใจรวมถึงความสัมพันธ์ต่อกันกลับเสื่อมถอยลง

นอกจากนี้ เมื่อนำข้อมูลมาพิจารณาร่วมกับความคิดเห็นในลักษณะความสัมพันธ์ในมุมมองของผู้ให้ข้อมูลกับคนในชุมชน จักยิ่งตอกย้ำถึงสัญญาณความสัมพันธ์ที่จืดจางลงจากวัฒนธรรมไทยแต่โบราณที่เคยนับถือคนในชุมชนเดียวกันเป็นญาติพี่น้องกัน มีสายสัมพันธ์ให้ความเคารพนับถือผู้เฒ่าผู้แก่ ให้ความสำคัญเป็นบุคคลที่ช่วยชี้แนะ ตัดสิน ไกล่เกลี่ยปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในชุมชน แต่ใน

ปัจจุบันมุมมองความสัมพันธ์กับคนในชุมชนเดียวกันแบบนี้เริ่มหดหายไป จากความรู้สึกแบบญาติที่เป็นครอบครัวเดียวกัน มาเป็นแบบเพื่อนที่อาจช่วยเหลือเกื้อกูลกัน จนมาเป็นความรู้สึกแบบคนรู้จักกัน ดังตารางที่ 19 ที่แสดงว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าลักษณะความสัมพันธ์ของตนเองกับคนในชุมชนมีลักษณะแบบคนรู้จัก จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือมีความเห็นว่ามีลักษณะแบบเพื่อน จำนวน 75 คน และแบบญาติ จำนวน 45 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 37.50 และ 22.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ร้อยละของความคิดเห็นในลักษณะความสัมพันธ์ของผู้ให้ข้อมูลกับคนในชุมชน (N=200)

ความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.แบบคนรู้จัก	80	40.00
2.แบบเพื่อน	75	37.50
3.แบบญาติ	45	22.50
4.แบบคนไม่รู้จัก	0	0

\bar{X} (คะแนนเต็ม 3) = 2.26 , S.D. = 0.59 แปลผล อยู่ในระดับมาก

ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่น่าจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่ถดถอยลงนี้ อาจเนื่องมาจากชุมชนได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว จากการขุดคลองรังสิต มีรถไฟผ่าน ขยายถนนและคูคลอง ทำให้มีการอพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐาน สภาพพื้นที่เปลี่ยนแปลงจากพื้นที่ป่าละเมาะมาเป็นพื้นที่ทำการเกษตร เลี้ยงสัตว์ และโดยเฉพาะนโยบายการขยายตัวเมือง ไปพื้นที่ปริมณฑลรอบกรุงเทพฯ เมืองหลวงของประเทศไทย ซึ่งพื้นที่จังหวัดปทุมธานีเป็นพื้นที่หนึ่งที่มีความสนใจเป็นอย่างมาก มีหน่วยงานราชการ สถานศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมมา ย้ายมาตั้งอยู่ในพื้นที่เป็นจำนวนมาก(องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี, 2552:128-133) และนำมาซึ่งการขยายตัวธุรกิจและอาชีพอีกหลากหลายมากมายรวมถึงหมู่บ้านจัดสรรนับเป็นร้อยโครงการ ทำให้จำนวนประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วอย่างต่อเนื่อง หมู่บ้านมีขนาดใหญ่ขึ้น มีคนแปลกหน้าเข้ามาอาศัยอยู่มากขึ้น ดังนั้นคนรู้จักกันจึงน้อยลง ประกอบวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปจากวัฒนธรรมดั้งเดิมที่ทำงานในไร่นาของตนซึ่งอยู่ในพื้นที่บ้านของตน มาเป็นชีวิตของมนุษย์กินเงินเดือนที่ทำงานนอกบ้าน เวลาทำความรู้จักกันก็ยิ่งลดน้อยลงไปอีก สอดคล้องกับข้อมูลจากงานวิจัยในตารางที่ 20 ที่แสดงว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าตนเองรู้จักกับคนอื่นที่อยู่ในชุมชนเดียวกันประมาณครึ่งชุมชน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

รองลงมาที่มีความเห็นว่ารู้จักเกือบทั้งหมด จำนวน 61 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 30.50 ส่วนที่มีความเห็นว่าตนรู้จักกับคนอื่นในชุมชนจำนวนเล็กน้อย มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และรู้จักทั้งชุมชนมีเพียงจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

ตารางที่ 20 ร้อยละของความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลต่อการรู้จักคนในชุมชน (N=200)

ความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ประมาณครึ่งชุมชน	75	37.50
2.เกือบทั้งหมด	61	30.50
3.เล็กน้อย	40	20.00
4.ทั้งหมด	24	12.00

\bar{X} (คะแนนเต็ม 4) = 2.26 , S.D. = 0.59 แปลผลอยู่ในระดับมาก

และเพื่อสนับสนุนแนวการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้แยกข้อมูลเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างชุมชนในเขตเทศบาลที่มีความเจริญและสิ่งอำนวยความสะดวกสบายที่เทียบพร้อมกว่ากับชุมชนนอกเขตเทศบาล ผลการวิจัยพบว่าสอดคล้องกับแนวคิดข้างต้นที่เน้นย้ำว่าการพัฒนาความเจริญทางเศรษฐกิจ กับความสัมพันธ์ของคนในชุมชนมีลักษณะที่ผกผันกัน ดังข้อมูลจากตารางที่ 21 ที่ชุมชนในเขตเทศบาลที่มีความเจริญกว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อคนในชุมชนในระดับที่น้อยกว่าความสัมพันธ์ของคนในชุมชนนอกเขตเทศบาลที่ยังพอคงวัฒนธรรมประเพณี ความสัมพันธ์ใกล้ชิดแบบญาติแบบเพื่อนรวมถึงวัฒนธรรมการเคารพนับถือผู้มีตำแหน่งในสังคม (ผู้นำชุมชน) และเจ้าขุนมูลนาย(ข้าราชการ)

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์ของคนในชุมชนที่อยู่ในเขตเทศบาลกับนอกเขต (N=200)

ความคิดเห็น	ในเขต	นอกเขต	แปลค่า
1.ความสัมพันธ์กับคนในชุมชน (\bar{X} คะแนนเต็ม 3)	1.84 (0.72)	1.94 (0.67)	นอกเขตความสัมพันธ์ ดีกว่า
2.ความสัมพันธ์กับหน่วยงานในชุมชน (\bar{X} คะแนนเต็ม 3)	1.47 (0.77)	1.68 (0.73)	นอกเขตความสัมพันธ์
3.ความสัมพันธ์กับผู้นำชุมชน (\bar{X} คะแนนเต็ม 3)	1.58 (0.78)	1.70 (0.81)	ดีกว่า
4.ลักษณะความสัมพันธ์ใกล้ชิด (\bar{X} คะแนนเต็ม 3)	1.53 (0.60)	2.26 (0.80)	นอกเขตความสัมพันธ์ ดีกว่า
5.การรู้จักจำนวนคนในชุมชน (\bar{X} คะแนนเต็ม 4)	2.23 (0.88)	2.51 (0.98)	นอกเขตความสัมพันธ์ ใกล้ชิดกว่า นอกเขตรู้จักกันมากกว่า
รวม	1.73 (0.54)	2.02 (0.52)	นอกเขตความสัมพันธ์ ดีกว่า

ด้านความถี่ของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

โดยผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมความถี่ต่อหนึ่งเดือนว่าเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นในชุมชน ที่ผู้ให้ข้อมูลเคยประสบหรือเข้าไปเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบ ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ปัญหาความขัดแย้งที่ผู้ให้ข้อมูลสามารถเจรจาพูดคุยกันได้ กับระดับที่ไม่สามารถพูดคุยตกลงกันเองได้ ปรากฏผลดังในตารางที่ 22 ซึ่งพบว่าจำนวนเกินครึ่งให้ข้อมูลว่าปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในระดับที่พอพูดคุยตกลงกันได้ จักมีความถี่การเกิดปัญหาอยู่ในเกณฑ์ต่ำ คือในหนึ่งเดือนมีปัญหาเกิดขึ้นน้อยกว่า 1 ครั้ง (ร้อยละ 59.50 ค่าเฉลี่ย = 2.54 (\bar{X} คะแนนเต็ม 4) แปลผลอยู่ในระดับมาก) ความถี่ของเกิดปัญหาความขัดแย้งในระดับที่ไม่สามารถตกลงกันได้ ส่วนใหญ่จักตอบว่าไม่เคยมีปัญหา (ร้อยละ 83.50 ค่าเฉลี่ย = 3.35 (\bar{X} คะแนนเต็ม 4) แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด) เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกือบทั้งหมดมักมองว่าตนหรือชุมชนของตนไม่มีความขัดแย้งเกิดขึ้น (แต่พอพูดคุยซักถามไปเรื่อยๆ กลับพบว่ามีปัญหาความขัดแย้งอยู่) หรือถ้าเกิดขึ้นก็เป็นปัญหาเล็กๆน้อยๆ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการขยะ การจราจร สัตว์เลี้ยงของเพื่อนบ้าน ฯลฯ และพบถึง

ความคิดเห็นในมุมมองในเชิงลบ 2 มิติ คือ มิติที่ปฏิเสธไม่ยอมรับว่ามีปัญหาความขัดแย้งเพราะรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดีจึงควรปกปิดโดยทำเป็นว่าชุมชนของตนมีความสุขสงบสามัคคีทุกประการเพราะไม่เห็นถึงประโยชน์ของความขัดแย้งที่เกิดว่าสามารถช่วยพัฒนาชุมชนขึ้นได้ถ้าจัดการอย่างเหมาะสม กับมิติที่ยอมรับความขัดแย้งเข้ามาอยู่ในชีวิตและอยู่ร่วมกับความขัดแย้งอย่างจำยอมเพราะไม่มีอะไรมาช่วยได้จึงนำหลักกรรมมาประทับระคองใจให้อดทนต่อไป อย่างไรก็ตามก็ยังคงมีความเห็นของชุมชนบางส่วนที่ยอมรับอย่างเปิดเผยถึงปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม(สองมาตรฐาน เช่น กรณีความเสียหายจากเหตุการณ์น้ำท่วม ปี 2553) การได้รับบริการที่ไม่เป็นที่พอใจจากหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น

ตารางที่ 22 ความคิดเห็นของชุมชนในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อความถี่ในการเกิดปัญหาความขัดแย้งใน หนึ่งเดือน (N=200)

ความคิดเห็น	มากกว่า 2 ครั้ง	1-2 ครั้ง	น้อยกว่า 1 ครั้ง	ไม่เคยมี	\bar{X} (S.D)
1.ความถี่ของการเกิด	22 คน	59 คน	108 คน	11 คน	2.54
ความขัดแย้งในระดับที่	11.00 %	29.50%	54.00 %	5.50 %	(0.76)
พอพูดคุยกันได้	40.50%		59.50%		
2.ความถี่ของการเกิด	4 คน	29 คน	61 คน	106 คน	
ความขัดแย้งในระดับที่	2.00 %	14.50%	30.50 %	53.00 %	3.35
ไม่สามารถตกลง	16.50%		83.50		(0.80)
กันเองได้					
ภาพรวม	\bar{X} (คะแนนเต็ม 4) = 2.94 , S.D. = 0.64 แปลผล อยู่ในระดับมาก				
	นั่นคือไม่ค่อยมีปัญหาความขัดแย้ง หรือมีน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน				

อนึ่งเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความถี่ของการเกิดปัญหาความขัดแย้งในชุมชนจังหวัดปทุมธานีระหว่างชุมชนในเขตเทศบาลกับชุมชนนอกเขตเทศบาล ผู้วิจัยพบว่าการเกิดความขัดแย้งในระดับที่พอพูดคุยกันได้ นั้นชุมชนนอกเขตเทศบาลมีความถี่เกิดขึ้นในระดับที่สูงกว่า ในขณะที่ความถี่ของการเกิดความขัดแย้งในระดับที่ไม่สามารถตกลงกันเองได้ นั้นชุมชนในเขตเทศบาลกลับมีระดับสูงกว่า (ตารางที่ 23) นั้นแสดงให้เห็นว่าผลการวิจัยสอดคล้องรองรับกับผลการวิจัยด้านความสัมพันธ์ของคนในชุมชนที่ชุมชนนอกเขตเทศบาลยังคงมีระดับความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดแบบเครือญาติหรือแบบเพื่อนอยู่มากกว่าชุมชนในเขตเทศบาล จึงเป็นผลทำให้เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้ง

จักทำให้เป็นการง่ายแก่คู่อริที่จะหันหน้าเข้าหากันเพื่อเจรจาตกลงแก้ไขปัญหาร่วมกัน ได้มากกว่า
ชุมชนในเขตเทศบาลที่มีความสัมพันธ์กันในระดับผิวเผินแบบคนรู้จักกัน

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความถี่ของการเกิดปัญหาความขัดแย้งในหนึ่งเดือนในเขต
เทศบาลกับนอกเขต (N=200) (\bar{X} คะแนนเต็ม 4)

ความคิดเห็น	ในเขต	นอกเขต	แปลค่า
1.ความถี่ของการเกิดความขัดแย้งใน ระดับที่พอพูดคุยกันได้	2.52 (0.77)	2.57 (0.75)	นอกเขตเกิดขึ้นบ่อยครั้งกว่า
2.ความถี่ของการเกิดความขัดแย้งใน ระดับที่ไม่สามารถตกลงกันเองได้	3.35 (0.83)	3.34 (0.76)	ในเขตเกิดขึ้นบ่อยครั้งกว่า
รวม	2.93 (0.67)	2.96 (0.60)	นอกเขตเกิดขึ้นบ่อยครั้งกว่า

ด้านประเภทและลักษณะของปัญหาความขัดแย้ง

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาการแบ่งประเภทความขัดแย้งจากนักวิชาการต่างๆ พบว่ามีการ
อธิบายหลากหลายรูปแบบ แต่พอสรุปได้ว่ามีการแบ่งได้ 2 รูปแบบใหญ่ๆ คือ การแบ่งตามสาเหตุ/
มูลเหตุของการเกิดความขัดแย้ง (Moore,1986) กับการแบ่งตามเนื้อหาสาระของความขัดแย้งที่
เกิดขึ้น (อรุณ รัชธรรม, 2537:4-12) ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะขอแบ่งประเภทความขัดแย้งตามเนื้อ
สารของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชน ออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้คือ ความขัดแย้งอันเนื่อง มาจากการ
ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริการของรัฐ ทำให้ได้รับบริการไม่เป็นที่พึงพอใจ 2.ความขัดแย้ง
ที่เกิดจากค่านิยมต่างกันส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเคยชินที่ไม่มีระเบียบวินัย/พฤติกรรมลบช้าซาก/การ
เอารัดเอาเปรียบซึ่งกันและกัน 3.ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ขัดกัน และ 4.ความขัดแย้งที่เกิดจาก
อุดมการณ์ที่แตกต่างกันทำให้เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวก พร้อมทั้งนำแนวคิดของ คริสโตเฟอร์
มัวร์ (Moore, 1986) มาเป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ สาเหตุความขัดแย้ง 5 ชนิด กล่าวคือ เกิดจาก
สาเหตุการขาดข้อมูล ปัญหาด้านความสัมพันธ์ ด้านผลประโยชน์ ด้านค่านิยม และด้านโครงสร้าง

โดยผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมลักษณะปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชน ที่ผู้ให้ข้อมูลเคย
ประสบหรือเข้าไปเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบ ซึ่งจำแนกลักษณะออกเป็น 8 เรื่องย่อย ปรากฏผล
ว่าผู้ให้ข้อมูลที่ตอบข้อมูลลักษณะปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีจำนวน 195 คน ที่เหลือ 5 คน ให้

ข้อมูลว่าไม่เคยประสบปัญหาความขัดแย้ง คิดเป็นร้อยละ 2.50 ข้อมูลจำแนกลักษณะของเรื่องที่เกิดปัญหาความขัดแย้งในชุมชนปรากฏผลดังในตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ความถี่ของจำนวนปัญหาความขัดแย้งที่เกิดในชุมชนจำแนกตามลักษณะของเรื่อง (N=195)

ความคิดเห็น	ความถี่ (คน)	จัดลำดับ
1.ปัญหาเกี่ยวกับขยะ	150	ลำดับ 1
2.ปัญหาเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค	149	ลำดับ 2
3.ปัญหาจากความเอารัดเอาเปรียบของคนในชุมชน	144	ลำดับ 3
4.ความขัดแย้งจากการอยู่อาศัยร่วมกันในชุมชน	132	ลำดับ 4
5.การได้รับบริการไม่เป็นที่พอใจ	126	ลำดับ 5
6.ความขัดแย้งจากการประกอบอาชีพ	119	ลำดับ 6
7.ความขัดแย้งจากนโยบายท้องถิ่น	115	ลำดับ 7
8.ปัญหาอื่นๆ	18	

จากตารางที่ 24 แสดงว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนส่วนใหญ่แล้ว 3 ลำดับแรก ลำดับที่ 1 เป็นปัญหาเกี่ยวกับขยะและระบบการจัดการขยะ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 ลำดับที่ 2 เป็นปัญหาเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา จำนวน 149 คน และลำดับสาม เป็นปัญหาที่เกิดจากความเอารัดเอาเปรียบของคนในชุมชน จำนวน 144 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 76.41 และ 73.85 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นลำดับสุดท้ายซึ่งมีจำนวนเกินครึ่งของผู้ให้ข้อมูลเป็นปัญหาความขัดแย้งที่เกิดจากนโยบายท้องถิ่น จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 58.97 นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ข้อมูลปัญหาความขัดแย้งในลักษณะอื่นๆที่เกิดขึ้นนอกเหนือจาก 7 ลักษณะข้างต้น เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาโจร ขโมย ปัญหาการยืมเงินไม่คืน ปัญหาการไม่จ่ายเงินค่าซื้อสินค้า ปัญหาวัยรุ่น ปัญหาการเมือง การแบ่งพรรคแบ่งพวกในชุมชน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.23

เมื่อนำข้อมูลการให้ลำดับความสำคัญของการเกิดหรือประสบหรือเกี่ยวข้องกับปัญหาความขัดแย้งในชุมชนของผู้ให้ข้อมูลมาพิจารณาว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งว่ามากน้อยแค่ไหน โดยเรียงลำดับปัญหาจากมาก(1)ไปหาน้อย(8) จำแนกตามประเภทความขัดแย้งที่แบ่งตามเนื้อสาระของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชน 4 กลุ่ม ดังนี้คือ 1. ความขัดแย้งจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริการของรัฐ ทำให้ได้รับบริการไม่เป็นที่พึงพอใจ 2.ความขัดแย้งที่เกิดจากค่านิยมต่างกันส่งผล

ให้เกิดพฤติกรรมเคยชินที่ไม่มีระเบียบวินัย/พฤติกรรมลบซ้ำซาก/การเอาใจเอาเปรียบซึ่งกันและกัน
 3.ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ขัดกัน และ 4.ความขัดแย้งที่เกิดจากอุดมการณ์ที่แตกต่างกันทำให้เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวก พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นในการจัดลำดับปัญหา ปรากฏผลดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 การจัดเรียงลำดับการประสบปัญหาความขัดแย้งที่เกิดในชุมชนจำแนกตามประเภทความขัดแย้ง โดยเรียงลำดับจากมาก(1)ไปหาน้อย(8) (N=195)

ประเภทความขัดแย้ง	ความคิดเห็น	\bar{X} (S.D)	จัดลำดับ	ค่าเฉลี่ยและจัดลำดับกลุ่ม
1. ความขัดแย้งจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริการของรัฐ	1.ปัญหาเกี่ยวกับขยะ	1.99 (1.86)	ลำดับ 1	2.23 (1.75) ลำดับที่ 1
	2.ปัญหาเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค	2.21 (2.19)	ลำดับ 2	
	3.การได้รับบริการไม่เป็นที่พอใจ	2.48 (2.33)	ลำดับ 3	
2.ความขัดแย้งที่เกิดจากค่านิยมต่างกันส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเคยชินที่ไม่มีระเบียบวินัย	1.ความขัดแย้งจากการอยู่อาศัยร่วมกันในชุมชน	2.57 (2.47)	ลำดับ 4	2.62 (2.11) ลำดับที่ 2
	2.ปัญหาจากความเอาใจเอาเปรียบของคนในชุมชน	2.66 (2.39)	ลำดับ 5	
3.ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ขัดกัน	1.ความขัดแย้งจากนโยบายท้องถิ่น	2.57 (2.52)	ลำดับ 4	2.63 (2.35) ลำดับที่ 3
	2.ความขัดแย้งจากการประกอบอาชีพ	2.68 (2.64)	ลำดับ 6	
4.ความขัดแย้งที่เกิดจากอุดมการณ์ที่แตกต่างกัน	1.ปัญหาสื่อเหลืองสื่อแดง		หมายเหตุ	
	2.ปัญหาการแบ่งพรรคแบ่งพวกในชุมชน		ไม่ได้จัดลำดับเนื่องจากอยู่ในปัญหาอื่นๆ	

จากตารางที่ 25 แสดงว่าชุมชนจังหวัดปทุมธานีมีความเห็นว่าในชุมชนของตนประสบปัญหาความขัดแย้งจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริการของรัฐ เป็นลำดับที่ 1. อันได้แก่ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการขยะ ปัญหาด้านระบบสาธารณสุขโลก ปัญหาการได้รับการบริการไม่เป็นที่พอใจ รองลงมาปัญหาอันดับที่ 2. ที่มักพบเจอ คือความขัดแย้งที่เกิดจากค่านิยมต่างกันส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเคยชินที่ไม่มีระเบียบวินัย /พฤติกรรมลบซ้ำซาก อันได้แก่ความขัดแย้งจากการอยู่อาศัยร่วมกันในชุมชน(ปัญหาระหว่างเพื่อนบ้าน) ปัญหาจากความเอาใจเอารัดเอาเปรียบของคนในชุมชน ลำดับสุดท้ายคือความขัดแย้งจากการผลประโยชน์ขัดกัน นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ข้อมูลปัญหาอื่นๆที่เกิดจากการแบ่งพรรคแบ่งพวกกัน เช่น ปัญหาสื่อเหลืองสื่อแดง ปัญหาภายในท้องถิ่น/ชุมชนที่แตกแยกกันเป็นพรรคเป็นพวก

อนึ่ง เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบลักษณะการเกิด/ประสบปัญหาความขัดแย้งของชุมชนในเขตเทศบาลกับนอกเขตเทศบาลในการประสบปัญหาความขัดแย้งทั้ง 7 ลักษณะนั้น(ยกเว้นปัญหาอื่นๆ) พบว่าโดยส่วนใหญ่จะพบปัญหาเกิดขึ้นที่ชุมชนนอกเขตเทศบาลมากกว่าชุมชนในเขตเทศบาล ในจำนวนปัญหา 5 เรื่อง โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาเกี่ยวกับระบบสาธารณสุขโลก ความขัดแย้งจากนโยบายท้องถิ่น ความขัดแย้งจากการประอบอาชีพ ปัญหาจากความเอาใจเอารัดเอาเปรียบของคนในชุมชน และปัญหาความขัดแย้งจากการอยู่อาศัยร่วมกันในชุมชน ส่วนประเด็นปัญหาที่เกิด/ประสบในชุมชนในเขตเทศบาลมากกว่าในชุมชนนอกเขตเทศบาล มี 2 เรื่อง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาเกี่ยวกับขยะ และปัญหาการได้รับการบริการไม่เป็นที่พอใจ (ตารางที่ 26) อันแสดงให้เห็นว่า นอกเขตเทศบาลปัญหาที่สำคัญ ยังเป็นปัญหาพื้นฐานของระบบสาธารณสุขโลกที่ยังไม่ทั่วถึง หรือไม่เสถียรภาพ ในขณะที่ในเมืองปัญหาการจัดการขยะเป็นปัญหาสำคัญ

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบลักษณะการเกิด/ประสบปัญหาความขัดแย้งของคนที่อยู่ในเขตเทศบาลกับนอกเขต (การเรียงลำดับเรียงจากน้อยไปหามาก) (N=195)

ความคิดเห็น	ในเขต	นอกเขต	แปลค่า
1.ปัญหาเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค	2.18 (2.31)	2.24 (2.01)	นอกเขตเกิดปัญหามากกว่า
2.ปัญหาเกี่ยวกับขยะ	2.06 (1.84)	1.90 (1.89)	ในเขตเกิดปัญหามากกว่า
3.การได้รับบริการไม่เป็นที่พอใจ	2.50 (2.37)	2.44 (2.27)	ในเขตเกิดปัญหามากกว่า
4.ความขัดแย้งจากการระอบอาชีพ	2.54 (2.61)	2.89 (2.68)	นอกเขตเกิดปัญหามากกว่า
5.ความขัดแย้งจากการอยู่อาศัยร่วมกัน ในชุมชน	2.24 (2.30)	3.05 (2.64)	นอกเขตเกิดปัญหามากกว่า
6.ความขัดแย้งจากนโยบายท้องถิ่น	2.35 (2.55)	2.89 (2.45)	นอกเขตเกิดปัญหามากกว่า
7.ปัญหาจากความเอารัดเอาเปรียบของ คนในชุมชน	2.43 (2.23)	2.98 (2.57)	นอกเขตเกิดปัญหามากกว่า
รวม	2.33 (1.74)	2.63 (1.76)	นอกเขตเกิดปัญหามากกว่า

ด้านสาเหตุของความขัดแย้ง

ตามที่คริสโตเฟอร์ มัวร์ (Moore, 1986) ได้วิเคราะห์แบ่งความขัดแย้ง ออกเป็น 5 ชนิด คือ

1.ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data Conflict) เป็นปัญหาพื้นฐานของ ความขัดแย้ง อาจเกิดจาก ข้อมูลน้อยไป การแปลผลผิดพลาด การวิเคราะห์ ออกมาด้วยความเห็น ต่างในการรับรู้ข้อมูล (Perception) บางครั้งก็เป็นปัญหา ขัดแย้งกันได้

2.ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationships Conflict) เป็นปัญหาด้านบุคลิกภาพ พฤติกรรมต่างๆในอดีต อารมณ์ที่รุนแรง ความเข้าใจผิด การสื่อสารบกพร่อง

3.ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ (Interest Conflict) เป็นเหตุผลของการแย่งชิงผลประโยชน์ ในสิ่งที่ดูเหมือนมีหรือมีไม่เพียงพอ เป็นเรื่องของทั้งตัวเนื้อหา กระบวนการ และจิตวิทยา (เช่น ยุติธรรมใหม่)

4.ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structure Conflict) เป็นเรื่องของอำนาจ แย่งชิงอำนาจ การกระจายอำนาจ ปัญหาโครงสร้าง รวมไปถึง กฎ ระเบียบ บทบาท ภูมิศาสตร์ ระยะเวลาและระบบ

6.ความขัดแย้งด้านค่านิยม (Values Conflict) เป็นปัญหาาระบบ ของความเชื่อ ความแตกต่าง ในค่านิยม ขนบประเพณี ประวัติการเลี้ยงดู ที่หล่อหลอมเขาขึ้นมา

ผู้วิจัยได้นำมาเป็นตัวแบบในการศึกษารวบรวมสาเหตุของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นใน ชุมชนจังหวัดปทุมธานี ที่ผู้ให้ข้อมูลเคยประสบหรือเข้าไปเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบ ซึ่งจำแนก ชนิดจากสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งออกเป็น 5 ชนิด ดังกล่าว ปรากฏผลว่าผู้ให้ข้อมูลที่ ตอบข้อมูลชนิดของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีจำนวน 195 คน ที่เหลือ 5 คน ให้ข้อมูลว่าไม่เคย ประสบปัญหาความขัดแย้ง คิดเป็นร้อยละ 2.50 ข้อมูลจำแนกชนิด/สาเหตุของปัญหาความขัดแย้ง ในชุมชนที่เกิดขึ้นปรากฏผลดังในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ความถี่ของชนิดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชน โดยจำแนกตามสาเหตุของปัญหา (N=195)

ความคิดเห็น	ความถี่ (คน)	จัดลำดับ
1.จากสาเหตุด้านค่านิยม	164	ลำดับ 1
2.จากสาเหตุด้านผลประโยชน์	157	ลำดับ 2
3.จากสาเหตุด้านข้อมูล	157	ลำดับ 2
4.จากสาเหตุด้านความสัมพันธ์	151	ลำดับ 3
5.จากสาเหตุด้านโครงสร้าง/กฎระเบียบ	144	ลำดับ 4
6.จากสาเหตุอื่นๆ	5	ลำดับ 5

จากตารางที่ 27 แสดงว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นใน ชุมชนส่วนใหญ่แล้วเกิดจากสาเหตุ ลำดับที่ 1 จากสาเหตุด้านค่านิยมของกลุ่มที่มีมุมมอง/ยึด หลักการที่ต่างกัน จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 84.10 ลำดับที่ 2 จากสาเหตุด้านข้อมูลไม่ ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง หรือด้านผลประโยชน์ของกลุ่มที่ตกลงกันไม่ได้ จำนวน 157 คน คิดเป็นค่า ร้อยละ 80.51 และลำดับที่ 3 จากสาเหตุด้านความสัมพันธ์ของกลุ่มที่ไม่ถูกต้องกัน จำนวน 151 คนคิด

เป็นร้อยละ 77.44 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นลำดับสุดท้ายซึ่งมีจำนวนเกินครึ่งของผู้ให้ข้อมูลว่า สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งเกิดจากด้านโครงสร้าง/กฎระเบียบที่เอื้ออำนวยให้คู่กรณีได้รับการปฏิบัติแตกต่างกัน จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 73.85 นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ข้อมูลสาเหตุของปัญหาความขัดแย้งในลักษณะอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นนอกเหนือจาก 5 สาเหตุข้างต้น เช่น จากสาเหตุความเห็นแก่ตัว การไม่มีจิตสำนึก การรบกวนสิทธิผู้อื่น การรบกวนสิทธิส่วนบุคคล จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56

แต่เมื่อมาพิจารณาการจัดลำดับสาเหตุของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในแต่ละชนิดว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดเป็นปัญหาขึ้นบ่อยครั้งมากน้อยแค่ไหน พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเห็น โดยเรียงลำดับสาเหตุจากมาก(1)ไปหาน้อย(5) ดังนี้ ลำดับที่ 1 จากสาเหตุด้านผลประโยชน์ ลำดับที่ 2 จากสาเหตุด้านความสัมพันธ์ ลำดับที่ 3 จากสาเหตุด้านค่านิยม ลำดับที่ 4 จากสาเหตุด้านข้อมูล และลำดับสุดท้าย จากสาเหตุด้านโครงสร้าง/กฎระเบียบ ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 การจัดเรียงลำดับชนิดของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดในชุมชนจำแนกตามสาเหตุของปัญหา โดยเรียงลำดับจากมาก(1)ไปหาน้อย(5) (N=195)

ความคิดเห็น	\bar{X}	S.D	จัดลำดับ
1.จากสาเหตุด้านผลประโยชน์	1.95	1.45	ลำดับ 1
2.จากสาเหตุด้านความสัมพันธ์	2.01	1.69	ลำดับ 2
3.จากสาเหตุด้านค่านิยม	2.19	1.50	ลำดับ 3
4.จากสาเหตุด้านข้อมูล	2.26	1.58	ลำดับ 4
5.จากสาเหตุด้านโครงสร้าง/กฎระเบียบ	2.48	2.00	ลำดับ 5

อนึ่งเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบสาเหตุของการเกิดปัญหาความขัดแย้งของชุมชนในเขตเทศบาลกับนอกเขตเทศบาล จากสาเหตุปัญหาความขัดแย้งทั้ง 5 สาเหตุ นั้น พบว่าโดยภาพรวมสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดในชุมชนนอกเขตเทศบาลมากกว่าชุมชนในเขตเทศบาล แต่เมื่อมาพิจารณาในรายสาเหตุของการเกิดปัญหาความขัดแย้งนั้นชุมชนนอกเขตเทศบาลเกิดปัญหาความขัดแย้งจาก 2 สาเหตุ โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ จากสาเหตุจากด้านผลประโยชน์ และจากสาเหตุด้าน

ความสัมพันธ์ ส่วนสาเหตุปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตชุมชนเทศบาลมากกว่าชุมชนนอกเขตเทศบาล คือ จากสาเหตุด้านค่านิยม สาเหตุด้านข้อมูล และจากสาเหตุด้านโครงสร้าง/กฎระเบียบ ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบสาเหตุของการเกิดปัญหาความขัดแย้งของชุมชนที่อยู่ในเขต เทศบาลกับนอกเขต (การเรียงลำดับเรียงจากน้อยไปหามาก) (N=195)

ความคิดเห็น	ในเขต	นอกเขต	แปลค่า
1.จากสาเหตุด้านความสัมพันธ์	1.88 (1.63)	2.19 (1.76)	นอกเขตเกิดปัญหามากกว่า
2.จากสาเหตุด้านผลประโยชน์	1.93 (1.46)	1.99 (1.45)	นอกเขตเกิดปัญหามากกว่า
3.จากสาเหตุด้านข้อมูล	2.30 (1.62)	2.19 (1.53)	ในเขตเกิดปัญหามากกว่า
4.จากสาเหตุด้านค่านิยม	2.21 (1.53)	2.16 (1.46)	ในเขตเกิดปัญหามากกว่า
5.จากสาเหตุด้านโครงสร้าง/กฎระเบียบ	2.53 (1.98)	2.40 (2.04)	ในเขตเกิดปัญหามากกว่า
รวม	2.17 (1.11)	2.19 (1.08)	นอกเขตยอมรับมากกว่า

ด้านแนวทางการจัดการความขัดแย้ง

จากแนวคิดของวันชัย วัฒนศัพท์ (2550 : 176-182)รูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสมที่สุด ต้องเป็นรูปแบบที่คู่กรณีพอใจในการจัดการ คือ รู้สึกชนะ-ชนะ ทั้งคู่ คงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันหรือสามารถฟื้นคืนดีกันได้ ผลการตัดสินใจเป็นการใช้กระบวนการสร้างฉันทามติ ซึ่งหลักของการหาข้อยุติจะใช้มาตรฐานหรือกระบวนการที่ชอบธรรมที่ทุกๆฝ่ายยอมรับโดยไม่ใช้อำนาจบีบบังคับหรือใช้การเกลี้ยกล่อมแต่เป็นการเจรจาโดยสันติวิธี ซึ่งรูปแบบในการจัดการความขัดแย้ง ได้แบ่ง ออกเป็น 8 วิธี คือ 1.ใช้ความรุนแรง 2.ใช้การเผชิญหน้าประท้วงอย่างสันติ หรืออารยะขัดขืน 3.ใช้การบัญญัติกฎหมาย 4.ใช้การฟ้องร้อง 5.ใช้อุญาโตตุลาการตัดสิน 6. ใช้การเจรจาไกล่เกลี่ย 7.ใช้การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง และ 8.ใช้การหลีกเลี่ยงปัญหา ที่ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดของการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งได้ 3 วิธีใหญ่ๆ คือ วิธีการใช้ความรุนแรง(ตรงกับวิธีที่ 1) วิธีสันติวิธี(ตรงกับวิธีที่ 2-7) และวิธีไม่แก้ไขปล่อยปัญหา

ให้เวลาแก่ใจเอง(ตรงกับวิธีที่ 8) โดยผู้วิจัยจกเน้นศึกษาที่รูปแบบสันติวิธีซึ่งเป็นแนวคิดที่ยอมรับกัน
ทุกนักวิชาการ โดยเฉพาะวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ย

ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมแนวทางจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนจังหวัด
ปทุมธานี ที่ผู้ให้ข้อมูลเคยประสบหรือเข้าไปเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบในแนวทางสันติวิธี ซึ่ง
จำแนกลักษณะแนวทางออกได้ 2 รูปแบบใหญ่ๆ ก็รูปแบบการเจรจา กับรูปแบบการฟ้องร้อง ใน 7
วิธีการ คือ 1.เจรจากับคู่กรณีด้วยตนเอง 2.หาเพื่อน ญาติ คนรู้จักมาช่วยเจรจา 3.หาคนกลางมาช่วย
เจรจาไกล่เกลี่ย 4.แจ้งผู้นำชุมชน 5.แจ้งตำรวจ 6.ฟ้องศาล และ 7.อื่นๆ ปรากฏผลว่าผู้ให้ข้อมูลที่ตอบ
ข้อมูลแนวทางจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีจำนวน 195 คน ได้ใช้วิธีการจัดการความขัดแย้ง
เรียงตามความถี่ที่ตอบดังนี้ ลำดับที่ 1 ใช้แนวทางเจรจากับคู่กรณีด้วยตนเอง จำนวน 160 คน คิด
เป็นร้อยละ 82.05 ลำดับที่ 2 หาคนกลางมาช่วยเจรจาไกล่เกลี่ย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ
72.82 ลำดับที่ 3 แจ้งผู้นำชุมชนให้ช่วยจัดการ จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 71.78 ตามลำดับ
ลำดับที่ 4 หาเพื่อน ญาติ คนรู้จักมาช่วยเจรจา จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 66.15 ลำดับที่ 5 แจ้ง
ตำรวจ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนความคิดเห็นลำดับสุดท้ายซึ่งมีจำนวนเกินครึ่งของ
ผู้ให้ข้อมูลใช้การฟ้องศาลมาจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ
53.33 นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ข้อมูลใช้แนวทางอื่นๆ ในการจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
นอกเหนือจาก แนวทางข้างต้น เช่น ประชุมตกลงกันในชุมชน แจ้งผู้เกี่ยวข้องที่มีหน้าที่รับผิดชอบ
มาจัดการ(เช่น ไฟฟ้า ประปา) ให้อภัย อดทน ปล่อยวาง ไม่สนใจ อยู่กับปัญหาให้ได้โดยไม่เป็น
ปัญหา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ความถี่ในวิธีการที่คนในชุมชนเลือกใช้เพื่อจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในจังหวัด
ปทุมธานี (N=195)

ความคิดเห็น	จำนวน (คน)	จัดลำดับ
1.เจรจากับคู่กรณีด้วยตนเอง	160	ลำดับ 1
2.หาคนกลางมาช่วยเจรจาไกล่เกลี่ย	142	ลำดับ 2
3.แจ้งผู้นำชุมชน	140	ลำดับ 3
4.หาเพื่อน ญาติ คนรู้จักมาช่วยเจรจา	129	ลำดับ 4
5.แจ้งตำรวจ	117	ลำดับ 5
6.ฟ้องศาล	104	ลำดับ 6
7.อื่นๆ	10	

เมื่อนำข้อมูลการให้ลำดับความสำคัญของวิธีการจัดการปัญหาความขัดแย้งในชุมชนจังหวัดปทุมธานีของผู้ให้ข้อมูลมาพิจารณาว่าใช้วิธีการแบบใดบ่อยครั้งกว่ามากน้อยแค่ไหน โดยเรียงลำดับวิธีการที่ใช้จากมาก(1)ไปหาน้อย(6) จำแนกตามรูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามกรอบแนวคิดสันติวิธีที่เกิดขึ้นในชุมชนจังหวัดปทุมธานี 2 รูปแบบ ดังนี้คือ 1. ใช้วิธีการเจรจา และ2. ใช้วิธีการฟ้องร้อง พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นในการจัดลำดับวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ปรากฏผลดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 การจัดเรียงลำดับวิธีการจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชน โดยเรียงลำดับจากมาก (1)ไปหาน้อย(6) (N=195)

รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง	ความคิดเห็น	\bar{X} (S.D)	จัดลำดับ	ค่าเฉลี่ยและจัดลำดับกลุ่ม
1. การเจรจา	1.เจรจากับคู่กรณีด้วยตนเอง	1.36(1.29)	ลำดับ 1	} 1.70 (1.16) ลำดับที่ 1
	2.หาเพื่อน ญาติ คนรู้จักมาช่วยเจรจา	1.74(1.54)	ลำดับ 2	
	3.หาคนกลางมาช่วยเจรจา	1.98(1.51)	ลำดับ 3	
	ไกล่เกลี่ย			
2. การฟ้องร้อง	1.แจ้งผู้นำชุมชน	2.02(1.71)	ลำดับ 4	} 2.56 (2.15) ลำดับที่ 2
	2.แจ้งตำรวจ	2.61(2.33)	ลำดับ 5	
	3.ฟ้องศาล	3.05 (2.94)	ลำดับ 6	

จากตารางที่ 31 แสดงให้เห็นว่าชุมชนในจังหวัดปทุมธานี นิยมใช้วิธีการเจรจาในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นลำดับที่ 1 โดยเรียงรูปแบบที่เลือกใช้ในการเจรจาดังนี้ 1.เจรจากับคู่กรณีด้วยตนเอง 2.หาเพื่อน ญาติ คนรู้จักมาช่วยเจรจา และ3.หาคนกลางมาช่วยเจรจาไกล่เกลี่ย ส่วนวิธีการฟ้องร้องนิยมใช้เป็นลำดับที่ 2 หลังจากที่เจรจาไม่สำเร็จ(ปกติส่วนใหญ่หลังจากเจรจาด้วยตนเองไม่สำเร็จ) โดยเรียงรูปแบบที่เลือกใช้ในการฟ้องร้อง ดังนี้ 1.แจ้งผู้นำชุมชน 2.แจ้งตำรวจ และ3.ฟ้องศาล

อนึ่ง เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบวิธีการที่คนในชุมชนจังหวัดปทุมธานีเลือกใช้เพื่อจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างชุมชนในเขตเทศบาลกับนอกเขตเทศบาล พบว่าโดยภาพรวมชุมชนนอกเขตเทศบาลนิยมใช้วิธีสันติวิธีในการจัดการปัญหาความขัดแย้งมากกว่าชุมชนในเขตเทศบาล แต่เมื่อมาพิจารณาถึงรายละเอียดในแต่ละวิธี จะพบว่าชุมชนนอกเขตเทศบาล นิยมใช้วิธีจัดการปัญหาความขัดแย้งโดยเรียงลำดับดังนี้ 1.เจรจากับคู่กรณีด้วยตนเอง 2.หาคนกลางมาช่วยเจรจาไกล่เกลี่ย 3.แจ้งตำรวจ และ 4.ฟ้องศาล ส่วนชุมชนในเขตเทศบาล นิยมใช้วิธีโดยเรียงลำดับดังนี้ 1. หาเพื่อน ญาติ คนรู้จักมาช่วยเจรจา และ 2.แจ้งผู้นำชุมชน ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบวิธีการจัดการปัญหาความขัดแย้งของคนที่อยู่ในเขตเทศบาลกับนอกเขต โดยเรียงลำดับจากมาก(1)ไปหาน้อย(6) (การเรียงลำดับเรียงจากน้อยไปหามาก) (N=195)

ความคิดเห็น	ในเขต	นอกเขต	แปลค่า
1.เจรจากับคู่กรณีด้วยตนเอง	1.31 (1.31)	1.44 (1.27)	นอกเขตใช้มากกว่า
2.หาเพื่อน ญาติ คนรู้จักมาช่วยเจรจา	1.81 (1.64)	1.65 (1.39)	ในเขตใช้มากกว่า
3.หาคนกลางมาช่วยเจรจาไกล่เกลี่ย	1.90 (1.53)	2.10 (1.48)	นอกเขตใช้มากกว่า
4.แจ้งผู้นำชุมชน	2.03 (1.74)	1.99 (1.68)	ในเขตใช้มากกว่า
5.แจ้งตำรวจ	2.44 (2.33)	2.85 (2.32)	นอกเขตใช้มากกว่า
6.ฟ้องศาล	2.90 (2.91)	3.26 (2.99)	นอกเขตใช้มากกว่า
รวม	1.90 (1.32)	2.01 (1.25)	นอกเขตใช้มากกว่า

ด้านคนกลางในการไกล่เกลี่ยหรือจัดการความขัดแย้ง

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งรูปแบบการปกครองท้องถิ่น และการพัฒนาการทางสังคมในจังหวัดปทุมธานีที่กล่าวมาแล้ว

ประกอบกับ กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศให้จัดตั้ง "ศูนย์ดำรงธรรม" ในจังหวัดต่างๆ และจัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในระดับอำเภอ โดยให้มีหน้าที่หนึ่งที่เกี่ยวข้องกับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมถึงให้มีการจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำอำเภอ ไม่น้อยกว่า 20 คน ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่คู่พิพาทประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในรูปแบบของคณะกรรมการ โดยมี นายอำเภอ พนักงานอัยการประจำจังหวัด หรือปลัดอำเภอเป็นประธานคณะผู้ไกล่เกลี่ย ทำให้ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมคนกลางที่เข้ามาจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนจังหวัดปทุมธานี ซึ่งจำแนกที่มาของคนกลางได้เป็น 5 แบบ คือ 1.จากคณะกรรมการไกล่เกลี่ยประจำอำเภอ 2.ผู้อาวุโสในชุมชน(จากงานวิจัยเรื่องเจ้าโคตร) 3.หน่วยงานที่รับผิดชอบในชุมชน (จากรูปแบบการปกครองท้องถิ่น) 4.ผู้นำชุมชน(จากรูปแบบการพัฒนาสังคมในรูปแบบนิติบุคคล: หมู่บ้านจัดสรร/ในรูปการปกครองที่ประชาชนเกินร้อยคนขึ้นไป: ประชามุขมนตรี) และแบบที่ 5 แบบอื่นๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลเคยประสบหรือเข้าไปเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบปรากฏผลว่าผู้ให้ข้อมูลที่ตอบข้อมูลที่มาของคนกลางที่เข้ามาจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีจำนวน 195 คน ที่เหลือ 5 คน ให้ข้อมูลว่าไม่เคยประสบปัญหาความขัดแย้ง คิดเป็นร้อยละ 2.50 ข้อมูลจำแนกที่มาของคนกลางที่เข้ามาจัดการปัญหาความขัดแย้งในชุมชนปรากฏผลดังในตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ความถี่ที่มาจากคนกลางที่คนในชุมชนนิยมนำมาช่วยเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น (N=195)

ความคิดเห็น	จำนวน (คน)	จัดลำดับ
1.ผู้นำชุมชน	153	ลำดับ 1
2.ผู้อาวุโสในชุมชน	142	ลำดับ 2
3.หน่วยงานที่รับผิดชอบในชุมชน	132	ลำดับ 3
4.จากคณะกรรมการไกล่เกลี่ยประจำอำเภอ	117	ลำดับ 4
5.อื่นๆ	14	ลำดับ 5

จากตารางที่ 33 แสดงว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคนกลางที่เข้ามาจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนส่วนใหญ่แล้ว 3 ลำดับแรก ลำดับที่ 1 เป็นผู้นำชุมชน/ ประธานชุมชน จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 78.46 ลำดับที่ 2 เป็นผู้อาวุโสในชุมชน จำนวน 142 คน และลำดับ

ที่ 3 เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในชุมชน จำนวน 132 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 72.82 และ 67.69 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นลำดับสุดท้ายซึ่งมีจำนวนเกินครึ่งของผู้ให้ข้อมูล คนกลางที่เข้ามาจัดการปัญหาความขัดแย้งมาจากคณะกรรมการใกล้เคียงประจำอำเภอ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ข้อมูลคนกลางที่เข้ามาจัดการปัญหาความขัดแย้งมีที่มาจากอื่น ๆ อีก นอกเหนือจาก 4 กรณีข้างต้น เช่น ตำรวจ อสม. ชุมชน ประชาคมชุมชน ผู้รู้ทางกฎหมาย คณะกรรมการหมู่บ้าน หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อนบ้าน ญาติ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.18

เมื่อพิจารณาความเห็นในการจัดลำดับว่านิยมใช้ที่มาจากคนกลางที่นำมาช่วยเจรจาใกล้เคียง ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดในชุมชนมากน้อยแค่ไหน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ปรากฏผลว่า ชุมชนในจังหวัดปทุมธานี นิยมใช้คนกลางในการเจรจาใกล้เคียง เรียงลำดับดังนี้ จากผู้อาวุโสในชุมชน ผู้นำชุมชน หน่วยงานที่รับผิดชอบในชุมชน และจากคณะกรรมการใกล้เคียงประจำอำเภอ ดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 การจัดเรียงลำดับที่มาของคนกลางที่นิยมนำมาช่วยเจรจาใกล้เคียงปัญหาความขัดแย้งที่เกิดในชุมชน โดยเรียงลำดับจากมาก(1)ไปหาน้อย(4) (N=195) (\bar{X} คะแนนเต็ม 3)

ความคิดเห็น	\bar{X}	S.D	จัดลำดับ
1.ผู้อาวุโสในชุมชน	1.45	1.27	ลำดับ 1
2.ผู้นำชุมชน	1.49	1.16	ลำดับ 2
3.หน่วยงานที่รับผิดชอบในชุมชน	1.63	1.40	ลำดับ 3
4.จากคณะกรรมการใกล้เคียงประจำอำเภอ	1.91	1.80	ลำดับ 4

อนึ่ง เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบที่มาของคนกลางที่นิยมนำมาช่วยเจรจาใกล้เคียงปัญหาความขัดแย้งที่เกิดในชุมชนระหว่างชุมชนในเขตเทศบาลกับนอกเขตเทศบาลในการจัดการปัญหาความขัดแย้งนั้น พบว่าโดยภาพรวมชุมชนนอกเขตเทศบาลนิยมใช้คนกลางในการจัดการปัญหาความขัดแย้งมากกว่าชุมชนในเขตเทศบาล และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดที่มาของแต่ละคนกลาง จะพบว่านอกเขตเทศบาลนิยมใช้คนกลางที่มีที่มาโดยเรียงลำดับดังนี้ คือ 1. ผู้อาวุโสในชุมชน 2. หน่วยงานที่รับผิดชอบในชุมชน และ 3. จากคณะกรรมการใกล้เคียงประจำอำเภอ ส่วนในเขต

เทศบาล นิยมใช้คนกลางที่มีที่มาโดยเรียงลำดับดังนี้ คือ 1.ผู้อาวุโสในชุมชน และ 2.ผู้นำชุมชน ดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบที่มาของคนกลางที่นิยมนำมาช่วยเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชน ของคนที่อยู่ในเขตเทศบาลกับนอกเขต โดยเรียงลำดับจากมาก(1)ไปหาน้อย(4) (N=195)

ความคิดเห็น	ในเขต	นอกเขต	แปลค่า
1.จากคณะกรรมการไกล่เกลี่ยประจำอำเภอ	1.82 (1.80)	2.04 (1.80)	นอกเขตนิยมใช้มากกว่า
2.ผู้อาวุโสในชุมชน	1.45 (1.31)	1.45 (1.22)	เท่ากัน
3.หน่วยงานที่รับผิดชอบในชุมชน	1.53 (1.38)	1.76 (1.41)	นอกเขตนิยมใช้มากกว่า
4.ผู้นำชุมชน	1.50 (1.20)	1.46 (1.11)	ในเขตนิยมใช้มากกว่า
รวม	1.58 (1.12)	1.68 (1.06)	นอกเขตนิยมใช้มากกว่า

ด้านความสัมพันธ์ของคู่กรณีหลังจัดการปัญหาความขัดแย้ง

ผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลว่าหลังจากแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้สำเร็จแล้ว การฟื้นคืนดีความสัมพันธ์กับคู่กรณี มีทิศทางอย่างไร ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าดีขึ้นมาก จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 66.60 มีส่วนน้อยที่มีความเห็นว่าความสัมพันธ์เหมือนเดิมหรือดีขึ้นเล็กน้อย จำนวน 65 คนคิดเป็นร้อยละ 33.30 ดังตารางที่ 36 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวันชัย วัฒนศัพท์ ถวิลวดี บุรีกุล และศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์ ที่กล่าวว่าความขัดแย้งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสามารถทำให้เราเปลี่ยนวิธีมองหรือเข้าใจกันและกัน ทำให้ใช้ทรัพยากรในวิถีทางใหม่ กระตุ้นการแสวงหาวิถีทางเลือกต่างๆ นั่นคือ ความขัดแย้งกระตุ้นให้คู่กรณีมาหันหน้าเจรจาต่อกันซึ่งถ้าเจรจาสำเร็จก็จะก่อให้เกิดการฟื้นความสัมพันธ์ต่อกัน แต่ในทางตรงกันข้ามเจรจาไม่สำเร็จก็จะไม่คบหากันต่างคนต่างอยู่

ตารางที่ 36 ความสัมพันธ์ของคู่กรณีที่ขัดแย้งกันในจังหวัดปทุมธานีหลังจากดำเนินการจัดการแก้ไข (N=195)

ความคิดเห็น	ดีขึ้นมาก	ดีขึ้นปานกลาง	ดีขึ้นเล็กน้อย	เหมือนเดิม	รวม
จำนวน (คน)	41	89	30	35	195
ร้อยละ	21.00	45.60	15.40	17.90	100.0
	66.60				

\bar{X} (คะแนนเต็ม 3) = 1.70 , S.D. = 0.99 แปลผล อยู่ในระดับมาก

นั่นคือความสัมพันธ์ดีขึ้นมาก

อนึ่งเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของคู่กรณีที่ขัดแย้งกันในชุมชนจังหวัดปทุมธานี หลังจากดำเนินการจัดการแก้ไข ระหว่างคนที่อยู่ในเขตเทศบาลกับนอกเขตเทศบาล พบว่า คนในเขตเทศบาลสามารถฟื้นคืนดีความสัมพันธ์กันได้ดีกว่าคนที่อยู่นอกเขตเทศบาล ดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของคู่กรณีที่ขัดแย้งกันในชุมชนจังหวัดปทุมธานีหลังจากดำเนินการจัดการแก้ไข ของคนที่อยู่ในเขตเทศบาลกับนอกเขต (N=195) (\bar{X} คะแนนเต็ม 3)

ความคิดเห็น	ในเขต	นอกเขต	แปลค่า
ความสัมพันธ์ของคู่กรณีดีขึ้น	1.74	1.64	ในเขตความสัมพันธ์ดีขึ้น
	(0.97)	(1.05)	กว่า

ตอนที่ 3 สรุปความลักษณะปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น สาเหตุและแนวทางจัดการปัญหา จากผู้ประสบปัญหาหรือเกี่ยวข้องกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและจัดหมวดหมู่ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่ประสบปัญหาหรือเกี่ยวข้องกับหรือได้รับผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ปรากฏผล ดังนี้

ด้านลักษณะและปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียดจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่าจำนวน 195 ราย 211 ปัญหา(บางรายให้ข้อมูลหลายปัญหา) ให้ข้อมูลว่าเคยประสบปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาสังเคราะห์ลักษณะความขัดแย้งที่จำแนกตามเนื้อหาสาระของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนจังหวัดปทุมธานี ออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริการของรัฐทำให้เกิด การได้รับบริการไม่เป็นที่พึงพอใจ อันเกิดจากความขัดแย้งในบทบาท ความคาดหวัง/ความ คลุมเครือ/ความไม่เหมาะสม/ความด้อยความสามารถในบทบาทหน้าที่การให้บริการ สรุปได้จำนวน 6 หัวเรื่อง (จากผู้ให้ข้อมูล 73 ราย)อันได้แก่

- 1) ปัญหาเกี่ยวกับขยะ เช่น การจัดการเก็บขยะล่าช้า/ทำให้ขยะล้นถังส่งกลิ่นเหม็น ถึงขยะมีจำนวนไม่เพียงพอ เก็บกวาดไม่สะอาด เป็นต้น
- 2) ปัญหาเกี่ยวกับน้ำ เช่น น้ำประปา/บาดาลไม่ไหล/ไม่ค่อยไหล ปัญหาไม่ลอก ท่อ/ท่อระบายน้ำอุดตันทำให้ฝนน้ำท่วม ท่อน้ำแตกไม่ซ่อมปัญหาไม่มีการแก่น้ำเน่าเสียในหมู่บ้าน หลังน้ำท่วม เป็นต้น
- 3) ปัญหาเกี่ยวกับไฟฟ้า เช่น ระบบไฟฟ้าไม่เสถียรติดๆดับๆ ไม่มีการซ่อมแซม สายไฟฟ้าของหมู่บ้านที่ถูกลักขโมย ปัญหาการตัดไฟก่อนน้ำท่วมมาถึง เป็นต้น
- 4) ปัญหาเกี่ยวกับถนน เช่น ถนนชำรุดแล้วยังไม่ซ่อมแซม ปัญหาที่จอดรถที่ ตลาดไม่เพียงพอ ไม่จัดระเบียบการจราจร ป้ายจราจรชำรุด ปัญหาการสร้างถนนรอบชุมชนล่าช้า เป็นต้น
- 5) ปัญหาน้ำท่วม เช่น การได้รับความช่วยเหลือหลังน้ำท่วมไม่ทั่วถึง ไม่เพียงพอ ไม่เท่าเทียมกัน ไม่มีข้อมูลแจ้งเตือน ไม่มีการเตรียมพร้อมในการจัดการขยะหลังน้ำท่วม เป็นต้น
- 6) ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการในหมู่บ้าน เช่น ปัญหาไม่มีมาตรการป้องกันขโมย ในหมู่บ้านไม่ชี้แจงรายได้ รายจ่าย ไฟทางไม่เพียงพอ ไม่ซ่อมแซมสายไฟฟ้าในหมู่บ้าน ทำงานไม่มี มาตรฐาน เป็นต้น

2. ความขัดแย้งจากค่านิยมต่างกัน ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ขาดความรับผิดชอบ ก่อให้เกิด ความขัดแย้งไม่สอดคล้องกันตามความเคยชินที่เคยปฏิบัติกันมา เป็นความขัดแย้งเล็กน้อยๆใน ชีวิตประจำวันที่เกิดจากพฤติกรรมลบซ้ำซากที่มาจากค่านิยมในการดำรงชีวิตแบบดั้งเดิมตามความ เคยชินที่ไม่มีระเบียบวินัย ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง อันเกิดจากการอยู่อาศัยร่วมกันในชุมชน (ปัญหาระหว่างเพื่อนบ้าน) ปัญหาจากความเอารัดเอาเปรียบของคนในชุมชน ปัญหาจากความไม่ พอเพียง(ความโลก)ของคน โดยผู้วิจัยสรุปได้จำนวน 7 หัวเรื่อง (จากผู้ให้ข้อมูล 65 ราย) อันได้แก่

- 1) ปัญหาเกี่ยวกับขยะ เช่น ทิ้งขยะไม่เป็นที่ ทิ้งนอกถัง ไม่ให้บ้านอื่นมาทิ้งขยะ หน้าบ้านตน ทิ้งลงมาจากคอนโด เป็นต้น

- 2) ปัญหาเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง เช่น ปัญหาการถ่ายหน้าบ้านคนอื่น ถ่ายไม่เป็นที่ ไม่จัดเก็บมูลสัตว์ สัตว์เลี้ยงกัดเด็ก/คนอื่น/ทำลายข้าวของ/สร้างความเสียหาย เป็นต้น
- 3) ปัญหาการจราจร เช่น จอดรถขวางหน้าบ้านคนอื่น ขับขี่/จอดรถบนทางเท้า ขายของบนถนน ปลุกต้นไม้กิ่งไม้ล้มถนน เป็นต้น
- 4) ปัญหาการส่งเสียงดังรบกวน เช่น เปิดเพลง ร้องเพลงโดยใช้เครื่องขยายเสียง เมาสุรา ทำเสียงดังกลางดึก เป็นต้น
- 5) ปัญหาเกี่ยวกับการเงินและทรัพย์สิน เช่น ปัญหาการยืมของแล้วไม่คืน ยืมเงินแล้วไม่ใช้ การไม่จ่ายค่าส่วนกลาง เป็นต้น
- 6) ปัญหาจากความไม่พอเพียงของคน(ความโลภ) เช่น ปัญหาการแบ่งมรดก ปัญหาการรุกล้ำที่ดิน เป็นต้น
- 7) ปัญหาอื่นๆ เช่น ปัญหาการนินทาพูดจาต่อเสียด่าให้ร้าย การฟังกคนไข้มาน่า ต่อๆกัน ปัญหาคนดุด่าเสียดสี เมาชาติกัน ปัญหาวัยรุ่นตีกัน ขับรถชนแล้วหนี เด็กขโมยผลไม้ เป็นต้น

3. ความขัดแย้งที่เกิดจากการผลประโยชน์ขัดกันซึ่ง จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่าจำนวน 38 รายให้ข้อมูลว่าเคยประสบปัญหาความขัดแย้งจากผลประโยชน์ขัดกัน อันเกิดจากการประกอบอาชีพ และจากนโยบายท้องถิ่น สรุปได้จำนวน 3 หัวเรื่อง อันได้แก่

- 1) ปัญหาความขัดแย้งจากการประกอบอาชีพ เช่น ปัญหาจากการขายของแผง ดัดกัน การขายของหน้าบ้าน แม่ค้าทะเลาะกัน การค้าขายแข่งกันแย่งลูกค้ากัน ลูกค้าไม่จ่ายเงิน การดักหน้าดินขาย ปัญหาเกี่ยวกับลูกจ้าง ปัญหาการทำงาน เป็นต้น
- 2) ปัญหาความขัดแย้งจากนโยบาย เช่น ปัญหาการขึ้นราคาค่าไฟ – น้ำประปา การขึ้นค่าเช่าที่ดิน การใช้ที่ดินสร้างอำเภอ ปัญหาบริหารงบประมาณ(สงสัยว่าส่วนกลางเก็บเงิน ความจำเป็น) เป็นต้น
- 3) ปัญหาการแบ่งสรรงบประมาณไม่ลงตัว /ไม่เท่าเทียมกัน งบประมาณไม่โปร่งใส เป็นต้น

4. ความขัดแย้งที่เกิดจากอุดมการณ์ที่แตกต่างกัน ทำให้ได้เนื้อหาความขัดแย้งที่เกิดจากการแบ่งพรรคแบ่งพวก อันเนื่องจากอุดมการณ์ที่แตกต่างกันระหว่างฝ่ายคนเมืองกับฝ่ายคนชนบท รวมถึง ฝ่ายกลุ่มอำนาจเก่ากับฝ่ายกลุ่มอำนาจใหม่สรุปได้จำนวน 2 หัวเรื่อง(จากผู้ให้ข้อมูล 35 ราย) อันได้แก่

- 1) ปัญหาการแบ่งพรรคแบ่งพวก เช่น ปัญหาสื่อเหลืองสื่อแดง การแย่งชิงตำแหน่งประธานหมู่บ้าน/ชุมชน เป็นต้น
- 2) ปัญหาความเห็นไม่ตรงกัน การไม่ลงรอยกัน/ทัศนคติต่างกันในคณะกรรมการชุมชน/หมู่บ้าน/ผู้นำชุมชนกับลูกบ้าน เป็นต้น

ด้านสาเหตุของปัญหาความขัดแย้ง

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ประกอบกับกรอบแนวคิดด้านสาเหตุของความขัดแย้งตามที่ คริสโตเฟอร์ มัวร์ (Moore, 1986) ได้วิเคราะห์ ทำให้ผู้วิจัยจำแนกตัวอย่างข้อมูลปัญหาความขัดแย้งตามสาเหตุของความขัดแย้ง ออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

ด้านข้อมูล ได้แก่

โดยเกิดจากการขาดข้อมูลที่ต้องการ เช่น กรณีจากการฟังความเล่าต่อๆกัน(เช่น กรณีสาวใช้เอาข้อมูลมาเล่าต่อๆกันทำให้เจ้านายทะเลาะกัน) ทำให้ได้ข้อมูลไม่ถูกต้อง/ข้อมูลที่เสริมแต่งเพิ่มเติมขึ้นไป เป็นต้น

โดยจากการไม่พูดคุยกันทำให้ขาดข้อมูลจริงในการปฏิบัติ เช่น การปล่อยน้ำเข้านา เป็นต้น

โดยการรับข้อมูลมาไม่ตรงกัน/ไม่ครบถ้วนก่อให้เกิดความเข้าใจผิด เช่น กรณีปัญหาการบริหารงบประมาณส่วนกลางของชุมชน/หมู่บ้าน กรณีปัญหาความคิดเห็นไม่ตรงกันจากการที่ผู้นำชุมชนสื่อสารไม่ทั่วถึง ทำให้ข้อมูลที่ได้รับไม่ถูกต้องตรงกัน ทำให้ไม่เข้าใจกัน เป็นต้น

ด้านผลประโยชน์ เช่น จากการทะเลาะกันแย่งลูกค้า /แย่งกันขายของ การรुक้าที่ดิน(หลักเขตเดินได้) การขโมยของ/เงิน การไม่แบ่งปันกันในช่วงน้ำท่วม การไม่จ่ายเงินค่าซื้อของ/ใช้หนี้เงินกู้ ขัดแย้งกันเรื่องงบประมาณแผ่นดินในการพัฒนาท้องถิ่น(ประปา/ถนน) การพูดเหน็บแนมกันเมื่อตนไม่ได้รับผลประโยชน์(กรณีน้ำท่วม)ทำให้ขัดแย้งกัน เป็นต้น

ด้านค่านิยม ได้แก่

ด้านความประพฤติตามความเคยชินที่ไม่มีระเบียบวินัย ได้แก่กรณีการปล่อยให้สัตว์เลื้อยถ่ายอุจจาระโดยไม่จัดการเก็บ การส่งเสียงดังสร้างความรำคาญ การจอดรถขวางหน้าบ้านผู้อื่น กรณีเด็กขโมยมะม่วงโดยไม่ขออนุญาต การปลุกดันไม้ล้าถนน/กิ่งไม้ล้าถนนสาธารณะ การทิ้งขยะแบบไม่รับผิดชอบ เช่น ไม่ผูกถุง ไม่แบ่งแยกขยะ ทิ้งนอกพื้นที่ การแย่งชิงถังขยะเพื่อความสะดวกสบาย การเกี่ยงพื้นที่ตั้งถังขยะเพราะสกปรกกลิ่นเหม็น เป็นต้น

ด้านขาดความรับผิดชอบต่อเพื่อนบ้าน/สังคม ได้แก่ ไม่มีมารยาทในการใช้รถใช้ถนน การขับรถยนต์/มอเตอร์ไซด์/รถจักรยานยนต์/ชนแล้วหนี เพราะกลัวความผิดและต้องชดใช้ เป็นต้น

ด้านความแตกต่างทางด้านอุดมการณ์ ได้แก่ ความคิดเห็นทางการเมืองที่แตกต่างกัน ปัญหาสื่อเหลืองสื่อแดง ทำให้ขัดใจกันและผิดใจกัน ปัญหานโยบายหมู่บ้านนโยบายการทำงานของเจ้าหน้าที่/คณะกรรมการแต่ละคนไม่เหมือนกัน/ไม่ตรงกัน บางคนเลือกปฏิบัติ บางคนทำความสะดวกสบายของตน เป็นต้น

ด้านโครงสร้าง เช่น การขาดการเตรียมพร้อมของหน่วยงานรัฐที่ให้บริการ ได้แก่ กรณีระบบไฟฟ้าไม่เสถียรไฟติดๆดับๆ กรณีฝนตกน้ำท่วมเพราะท่อระบายน้ำอุดตัน ระบบการจัดการขยะที่ไม่สอดคล้องกับปริมาณขยะที่มี ไม่จัดการเก็บขยะตามกำหนด(รถเสีย คนขับป่วย) ระบบการจัดการแก้ไขปัญหาล้างน้ำท่วม(ขยะ น้ำเน่าเสีย น้ำท่วมขัง) ปัญหาการเก็บภาษีมากเกินไป ปัญหาขึ้นค่าสาธารณูปโภคมากเกินไป ปัญหาระบบการจราจร เช่น ป้ายจราจรชำรุด ไม่ติดกระดานตามทางแยก ทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อย เป็นต้น

ด้านความสัมพันธ์ เช่น ไม่ถูกกันแล้วมาเช่าแผงขายของติดกัน การไม่พูดคุยกันระหว่างเพื่อนบ้าน ลูกจ้างไม่ชอบหน้านายจ้างส่งผลให้งานล่าช้า/ไม่เดิน เป็นต้น

ด้านแนวทางการจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ 195 ราย ผู้วิจัยนำมาสังเคราะห์หารูปแบบวิธีที่ชุมชนในจังหวัดปทุมธานีใช้เป็นแนวทางในการจัดการปัญหาความขัดแย้ง ได้ 7 วิธี ดังนี้

1. โดยการจัดการด้วยตนเอง โดยแบ่งวิธีได้ดังนี้

1.1 โดยการเจรจาด้วยตนเอง จำนวน 48 ราย เช่น

- พุดจาปรับความเข้าใจกันจากการทะเลาะกันในเรื่องส่วนตัว
- กรณีเพื่อนบ้านจอร์จวางหน้าบ้าน
- กรณีสุนัขเพื่อนบ้านกัด เจริญเอง ตกลงกันได้ คู่กรณีรับผิดชอบค่ารักษา
- กรณีได้รับความช่วยเหลือหลังน้ำท่วมไม่ทั่วถึง(ยารักษาโรค) ไปเจรจากองคมนตรีที่บ้านที่ได้รับแจกแล้วไม่ได้ใช้
- โดยเรียกผู้ปกครองเด็กมาคุยกรณีเด็กขโมยมะม่วง

-กรณีวัยรุ่นดื่มสุรา เปิดเพลงเสียงดัง บิดมอเตอร์ไซด์เสียงดังคึกๆ ลุ้ยๆ
เท่าเสียงดังรบกวนนอนไม่หลับ

-กรณีแย่งลูกค้าซักรีดในหมู่บ้านเดียวกัน ซอยเดียวกัน ชื่อเหมือนกัน ทำให้
ลูกค้าเอาเสื้อมาส่งให้ผิด

-กรณีการปล่อยน้ำเข้านา บางบ้านต้องการน้ำน้อย/มากไม่เท่ากัน(เนื่องจาก
การทำนา/ทำสวนอยู่ในช่วงเวลาที่ต้องการน้ำแตกต่างกัน) ทำให้เกิดปัญหาทะเลาะกันเนื่องจากไม่ได้
พุดจาปรึกษากันในความต้องการน้ำของแต่ละบ้าน ผู้ประสบปัญหาจึงได้ไปเจรจาด้วยตนเองเพื่อ
ปรับความเข้าใจกัน และยอมรับข้อตกลงกันซึ่งกันและกัน เป็นต้น

1.2 โดยการรวมกลุ่มผู้เดือดร้อนไปเจรจา /แก้ไข เช่น กรณีเจ้าของตลาดตัดไฟ
ก่อนน้ำท่วม กรณีรวมตัวกันทำความสะอาด เก็บกวาดขยะ จำกัดน้ำท่วมข้างหลังน้ำท่วม
 เป็นต้น

1.3 โดยการจ้างคนรู้จักไปเจรจา เช่น จ้างผู้อาวุโสไปทวงของ ทวงเงินยืมแล้ว
ไม่ใช้ เป็นต้น

2. โดยผู้นำชุมชน/ผู้มีอำนาจในชุมชนเข้ามาดำเนินการจัดการแก้ไข จำนวน 39 ราย โดย
แบ่งวิธีได้ดังนี้

2.1 กรณีเรียกประชุมหมู่บ้าน เช่น

- ประธานชุมชนเชิญทุกคนมาประชุมร่วมกันเสนอความคิดเห็นแก้ไข
ปัญหาในชุมชน เช่น กรณีปัญหาน้ำท่วมหลังน้ำลดช่วยกันระดมความคิดเห็นแก้ไขปัญหาระดมความ
ร่วมมือเก็บกวาดขยะกวาดน้ำลงท่อ ซ่อมแซมและช่วยทาสีในส่วนที่ชำรุด กรณีระดมความคิดเห็น
แก้ไขปัญหายุบัติเหตุที่เกิดขึ้นบ่อยโดยการร่วมกันแก้ไขป้ายจราจรที่ชำรุด เพิ่มกระຈกนูน ขอความ
ร่วมมือคนในชุมชนรักษามารยาทการใช้รถใช้ถนน

-ประธานหมู่บ้านเรียกประชุม กรณีปัญหาการบริหารงบประมาณของ
หมู่บ้าน

-ผู้ใหญ่บ้านเรียกประชุมหมู่บ้าน ประชุมลูกบ้านแล้วสอบถามปัญหา เช่น
หากคนรับผิดชอบทำท่อประปาแตก น้ำไม่ไหลคนโทษกันไปมา ประชุมหมู่บ้านในปัญหางบประมาณ
สร้างถนนไม่ลงตัว

-เจ้าหน้าที่เทศบาลมาชี้แจงเพื่อแก้ไขปัญหาคความเข้าใจผิดว่าชุมชนนำเงิน
ของรัฐมาไม่ถึงลูกบ้าน เป็นต้น

2.2 กรณีเรียกคู่กรณีมาเจรจา /ลงพื้นที่ไปเจรจากับคู่กรณี เช่น

- ประธานชุมชน/ประธานหมู่บ้านเชิญทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาพูดคุยพร้อมหน้ากัน ในกรณีปัญหาที่เกิดจากการพึ่งคนใช้มาเล่าต่อกัน ทำให้เจ้านายไม่ถูกกันทะเลาะกัน
 - เจ้าของหมู่บ้าน เสร็จจากคู่กรณีกรณีสุนัขไปถ่ายมูลหน้าบ้านเพื่อนบ้าน
 - ประธานชุมชนเรียกมาเจรจาสอบถาม เช่น กรณีสุนัขเพื่อนบ้านทำอ่างบัวแตกเสียหาย ดอกบัวชำรุด
 - ประธานหมู่บ้านมาไกล่เกลี่ยปัญหาความคิดเห็นทางการเมืองที่แตกต่างกัน(ถึงเห็นต่างกันก็อาศัยอยู่ร่วมกันได้)
 - ผู้นำหมู่บ้านช่วยเจรจาให้เข้าใจกันในประเด็นความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันในที่ประชุมมีฝ่ายได้เปรียบและเสียเปรียบ
 - คณะกรรมการชุมชนเข้าไปพูดคุย มีประกาศเสียงตามสาย เพื่อขอความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาราจรถรหน้าหอพัก/บ้านเช่า โดยเฉพาะตอนกลางคืนที่มีการจอดรถไม่เป็นระเบียบ
 - นายอำเภอ นายกอบต. ผู้นำหมู่บ้าน มาร่วมชี้แจงพูดคุยกับชุมชนกรณีที่จะสร้างที่ทำการอำเภอธัญบุรีใหม่ โดยแต่เดิมจะใช้พื้นที่สนามหน้าโรงเรียนธัญรัตน์ถูกคัดค้าน และเปลี่ยนเป็นศูนย์สุขภาพแต่ถูกคัดค้านอีก จึงไปพูดคุยและยอมรับความคิดเห็นของชุมชน เปลี่ยนไปใช้พื้นที่ว่างที่ราชพัสดุของกรมธนารักษ์ระหว่างวิทยาลัยการปกครองกับสถานสงเคราะห์แทน เป็นต้น
3. โดยการหาคนกลางที่สามารถพูดคุยได้ทั้งสองฝ่ายมาไกล่เกลี่ย จำนวน 20 ราย เช่น
- เจ้าของตลาดในกรณีแม่ค้าขายผักเช่าแผงติดกันทะเลาะกันค่าทอกระแหนะกระแหนะกันเป็นที่ราคาแพงแก่ผู้อื่นจึงเจรจาไกล่เกลี่ยโดยย้ายแผงที่เช่าให้ห่างกัน
 - กรณี ประธานชุมชน ไปพูดคุยกับผู้ดูแลคอนโดไม่ให้ทิ้งขยะลงมาจากคอนโด
 - กรณีความไม่เข้าใจกันระหว่างคนงาน ทำให้ความสัมพันธ์ลดลง มีคนงานด้วยกันมาช่วยไกล่เกลี่ย พูดคุยปรับความเข้าใจกัน ยอมรับฟังปัญหากัน ทำให้พอใจมาก
 - กรณีปัญหาชุมชนบางส่วนไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจของผู้นำชุมชน มีตัวแทนชุมชนเข้าไปไกล่เกลี่ยให้ได้รับการแก้ไขจากการพูดคุยกันจนพึงพอใจ

- กรณีปัญหาพรรคที่คืนที่ไม่ได้ทำพิธีกรรม ถูกๆขัดแย้งกันมอหน้ากัน ไม่สนิทเหมือนเดิม มีผู้ใหญ่บ้านมาไกลเกลี่ย ช่วยให้ตกลงกันได้ง่าย ทุกฝ่ายพอใจ เป็นญาติเหมือนเดิม
- กรณีปัญหาขี้เงินแล้วไม่จ่ายตามกำหนด มีเพื่อนสนิทของทั้งสองฝ่ายมาไกลเกลี่ยจับมาคุยด้วยกัน ทำให้เข้าใจปัญหา เข้าใจกัน ไกลเกลี่ยสำเร็จ ความสัมพันธ์ฟื้นคืนดีกันเหมือนเดิม
- กรณีอสม.ประจำชุมชนเข้ามาไกลเกลี่ยประนีประนอม กรณีวัยรุ่นสังเวยเสพติดและชักชวนเพื่อนฯลงยาจนติดจนถูกผู้ปกครองแจ้งตำรวจ ผู้ปกครองมอหน้ากันไม่ติดชุ่นเคืองใจกัน ไกลเกลี่ยสำเร็จความสัมพันธ์ดีกันเหมือนเก่า
 - ผู้อาวุโสชุมชนเข้ามาไกลเกลี่ยด้วยความเป็นกลางในกรณีความขัดแย้งจากนโยบายท้องถิ่นภายในหมู่บ้าน ทำให้ขัดแย้งกับเพื่อนบ้านด้วยความที่ไม่รู้ข้อมูล สามารถไกลเกลี่ยได้สำเร็จความสัมพันธ์ของเพื่อนบ้านดีเหมือนเดิม และเข้าประชุมหมู่บ้านมากขึ้นจะได้รู้ข้อมูลและไม่เกิดปัญหา
 - ผู้อาวุโสที่นับถือในชุมชนมาไกลเกลี่ยกรณีปัญหาเผาขยะ ส่งผลให้เกิดกลิ่น ควันรบกวน เปิดใจคุยกัน รับฟังปัญหาและกันพอใจมาก
 - ผู้อาวุโสชุมชนเข้ามาไกลเกลี่ยเพื่อนบ้าน(รู้หันหน้าเข้าหากัน)ที่ทะเลาะกันในกรณีปัญหาขยะ โดยแบ่งวันเทขยะวันคู่ วันคี่ เพื่อให้หน้าบ้านไม่รก และสะอาด จากที่ไม่ค่อยคุยกัน หันหน้ามาคุยกัน เกิดความสนิทสนมคุ้นเคยกัน
 - ศาลไกลเกลี่ยกรณีนิติบุคคลมาจัดเก็บค่าพื้นที่วางขายของหน้าบ้านตนเองพอใจกัน เป็นต้น

4. โดยการแจ้ง/ร้องเรียนผู้นำชุมชน/ผู้มีอำนาจในชุมชน/หน่วยงานที่รับผิดชอบให้มาแก้ไข ปัญหาจำนวน 46 ราย โดยแบ่งวิธีได้ดังนี้

4.1 โดยการแจ้ง/ร้องเรียนผู้นำชุมชน/ประธานหมู่บ้าน เช่น

- ร้องเรียนประธานชุมชน ร้องเรียนผู้ใหญ่บ้านให้ประสานงานกับองค์กรท้องถิ่น เช่น แจ้งให้มาขุดลอกท่อ แจ้งเทศบาลกรณีเก็บกวาดไม่สะอาด เป็นต้น

4.2 โดยการแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ เช่น

- ติดต่อกับเทศบาลปัญหาขยะล้นถัง ให้เพิ่มขนาดถังขยะ แต่ไม่ทำให้จึงหาถังขยะมาเพิ่มเอง

- แข็งประปา เนื่องจากน้ำไม่ค่อยไหลส่งผลกระทบต่อ การประกอบอาชีพ
ขายกล้วยเดี่ยว
- แข็งบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด มาแก้ไขปัญหาคณิตติคยาช โมย
สายโทรศัพท์
- แข็งสาธารณสุข มาเจรจากรณีสัตว์เลี้ยง กลิ่นเหม็น
- แข็ง อบต.แก้ไขท่อน้ำประปาแตกเนื่องจากรถแข่งทับท่อแตก
- แข็งกรมที่ดิน กรณี อบต.จะเอาที่ดินหน้าบ้านที่มีโฉนดไปทำถนน
เป็นต้น

5. โดยวิธีดำเนินการตามกระบวนการกฎหมาย จำนวน 5 ราย โดยแบ่งวิธีได้ดังนี้

5.1 โดยการแจ้งตำรวจ เช่น ในปัญหาเกิดการขโมยขึ้นในหมู่บ้าน/การลักทรัพย์
จากการไว้วางใจให้เข้าออกบ้านเป็นประจำ ปัญหาขับรถชนแล้วหนี กรณีปัญหาขายเสพติด ปัญหา
วัยรุ่นตีกัน ปัญหาเมาอาละวาดทำลายข้าวของ เป็นต้น

5.2 โดยการฟ้องศาล เช่น กรณีการตัดขายหน้าดินและทำให้ที่ดินของเพื่อนบ้านที่
ติดกันหน้าดินพังทลายลงมา กรณีนิติบุคคลมาจัดเก็บค่าพื้นที่วางขายของหน้าบ้านตนเอง เป็นต้น

6. โดยการไม่แก้ไข/ปล่อยปัญหา/ โดยผู้ให้ข้อมูลอธิบายว่าต้องใช้ขันติ/อดทน/อดกลั้น/ให้
อภัย/อยู่กับปัญหาให้ได้โดยไม่เป็นปัญหา จำนวน 35 ราย เช่น

- กรณีปัญหาการเมืองท้องถิ่น แบ่งเป็นสองฝ่ายไม่มีการพูดคุยกันยังคง
กันอยู่ ก่อให้เกิดภาวะเครียดในชุมชน หวาดระแวงกัน
- กรณีปัญหาบริหารชุมชนไม่โปร่งใส(การเงิน) ไม่มีบัญชี ไม่มีการชี้แจง /
เอาผลประโยชน์ตนเป็นที่ตั้ง
 - กรณีปัญหาสุนัขมาถ่ายหน้าบ้าน ไม่ได้แก้ไขจัดเก็บกวาดเอง
 - กรณีปัญหาเผาขยะ เกิดผลกระทบต่อควันไฟ ไม่ได้แก้ปัญหา ใช้ขันติ
ให้อภัย
 - ปัญหาเพื่อนบ้านไม่คุยกันโดยไม่ทราบสาเหตุ ทั้งๆที่เมื่อก่อนคุยกัน ทำให้
ต่างต่างอยู่ ไม่ติดต่อกัน แต่นินทาลับหลังกัน/ปัญหาอคติของคนในชุมชน
 - กรณีปัญหาการป้องกันน้ำท่วม มีการนำหินคลุกมากั้นน้ำเข้ารอบบ้านแต่
ก็ไม่สามารถกั้นได้ และโดยคำหนิจากเพื่อนบ้านมีการต่อว่าทั้งต่อหน้าและลับหลัง ไม่มีการเจรจา
ใช้ความอดทนเป็นต้น

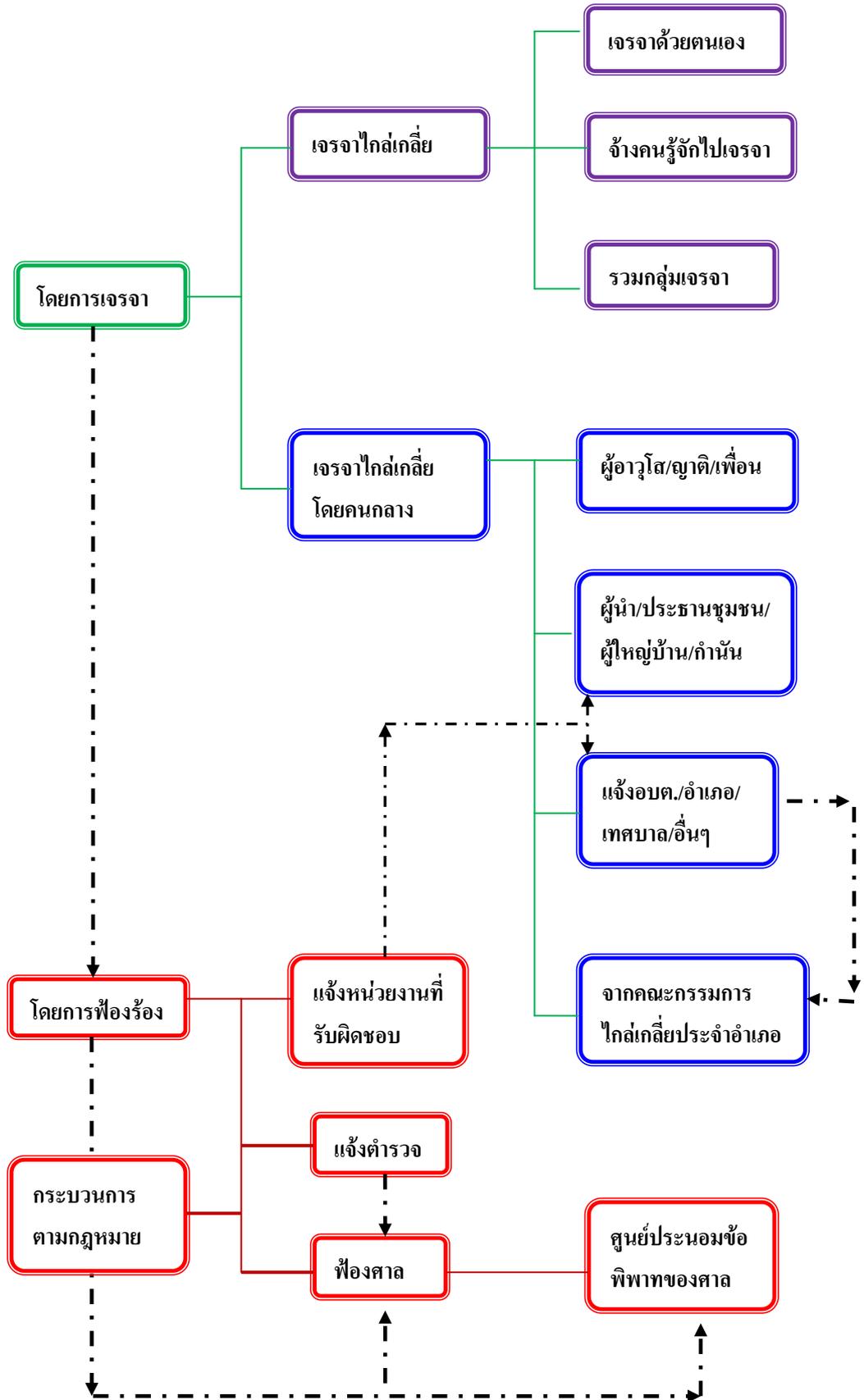
7. โดยการใช้ความรุนแรงแก้ปัญหา จำนวน 2 ราย เช่น กรณีไล่ลูกจ้างที่สร้างปัญหาออก (ลูกจ้าง โกงเงินที่ได้จากการขายของ) เป็นต้น

อนึ่งเมื่อนำแนวทางในการจัดการปัญหาความขัดแย้งทั้ง 7 วิธีที่ได้จากการสัมภาษณ์ และ 6 วิธีที่ได้จากแบบสอบถาม มาพิจารณาเทียบกับกรอบแนวคิด แนวทางการศึกษารูปแบบจัดการความขัดแย้งของชุมชนในจังหวัดปทุมธานี (ภาพที่ 5) จัดสรุปได้แนวทางจัดการความขัดแย้ง 3 แนวทางใหญ่ คือ 1. การใช้สันติวิธี 2. การไม่จัดการปัญหา และ 3. การใช้วิธีรุนแรง

เมื่อพิจารณาแนวทางสันติวิธีที่ชุมชนในจังหวัดปทุมธานีใช้จัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น จัดแบ่งได้ 2 แนวทาง 5 วิธีการ ดังนี้ (ภาพที่ 6)

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

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



ภาพที่ 6. การจัดการความขัดแย้งของชุมชนในจังหวัดปทุมธานีโดยสันติวิธี

ด้านผลสำเร็จของวิธีการแก้ไขปัญหากับการฟื้นคืนดีความสัมพันธ์

จากการสัมภาษณ์ กรณีปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น 211 ตัวอย่างในชุมชนจังหวัดปทุมธานี พบว่าสามารถแก้ไข/จัดการปัญหาความขัดแย้งได้สำเร็จ 114 ตัวอย่าง กรณีไม่สามารถจัดการแก้ไขได้/แก้ไขไม่สำเร็จ จำนวน 97 ราย (แก้ไขไม่สำเร็จ 62 ราย ไม่ได้แก้ไข 35 ราย) ปรากฏรายละเอียดดังนี้

กรณีแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้สำเร็จ แบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

กรณีแก้ไขปัญหาได้สมบูรณ์ จำนวน 60 ราย

ผลความสัมพันธ์ดีขึ้น จากที่ไม่เคยพูดคุยกัน/พูดคุยกันบ้างเล็กน้อย พัฒนา

ความสัมพันธ์จนเกิด

ความสนิทสนมกัน หรือมีการฟื้นฟูความสัมพันธ์กลับ คืนดีกัน เช่น

-กรณีจอครถหน้าบ้านคนอื่น เกรงใจเองผลสำเร็จมาขออนุญาตก่อนจอด ทำให้

ความสัมพันธ์ดี

ขึ้น มีน้ำใจต่อกันมากขึ้น

-กรณีปัญหาความสัมพันธ์ในชุมชนช่วงเลือกตั้งไม่คุยกัน แยกเป็นฝ่ายๆ หลัง

เลือกตั้งประธาน

ชุมชนที่ได้เชิญคนในหมู่บ้านมาร่วมกิจกรรมกัน ทำให้คนในชุมชนมาร่วมมือกัน เกิดการพูดคุยกัน ตามปกติ ส่งผลให้ความสัมพันธ์ดีขึ้น

- กรณีการปล่อยน้ำเข้านาหลังจากเจรจาปรับความเข้าใจกัน ยอมรับข้อตกลงร่วมกัน เกิดความพอใจทั้งสองฝ่าย รู้จักแบ่งปันกัน รู้จักพูดคุยทำความเข้าใจกันก่อนเมื่อมีปัญหา

- กรณีปัญหาการจัดสรรงบประมาณหลังน้ำท่วมได้ไม่เท่ากัน นายกอบต.มารับฟัง และช่วยเสนอเรื่องถึงภาครัฐ ผลรัฐจัดสรรให้เท่ากัน ทำให้เป็นที่พอใจกันอย่างมาก

-กรณีปัญหาหาเสพติดที่วัยรุ่นชกชวนกันเสพจนติดทำให้ผู้ปกครองแจ้งตำรวจจับวัยรุ่นผู้ชกชวน ผู้ปกครองมองหน้ากันไม่ติดชุ่นเคืองใจกัน จนมีอสม.เข้ามาไกล่เกลี่ยประนีประนอมกับทั้งสองฝ่ายไกล่เกลี่ยสำเร็จความสัมพันธ์ดีขึ้นเหมือนเก่า

- กรณีปัญหาความไม่เข้าใจกัน ไม่ช่วยเหลือกันในชุมชนช่วงน้ำท่วม โดยเฉพาะในซอยที่ขัดแย้งกัน ไม่มีคนกลางพูดคุยกันเองในชุมชน ช่วยกันจนสามารถสร้างความร่วมมือกัน ความสัมพันธ์ดีขึ้นจนสมบูรณ์

- กรณีปัญหาเชิงควินมอร์เตอร์ไซด์ ได้เจรจากันเองว่าสาเหตุเกิดจากอะไร โดยไม่ใช้อารมณ์ พอใจกันทั้งสองฝ่าย พอใจมากไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

-กรณีปัญหามรดกที่ดินที่ไม่ได้ทำพินัยกรรม ลูกๆขัดแย้งกันมองหน้ากันไม่สนิทเหมือนเดิม มีผู้ใหญ่บ้านมาไกล่เกลี่ย ช่วยให้ตกลงกันได้ง่าย ทุกฝ่ายพอใจ เป็นญาติเหมือนเดิม

- กรณีปัญหายืมเงินแล้วไม่จ่ายตามกำหนด มีเพื่อนสนิทของทั้งสองฝ่ายมาไกล่เกลี่ยจับมาคุยด้วยกัน ทำให้เข้าใจปัญหา ความสัมพันธ์สำเร็จสมบูรณ์ เข้าใจกัน ไม่หนีหน้า คุยกันให้รู้เรื่อง

- กรณีปัญหาสัตว์เลี้ยง จากเดิมที่พูดกระแหนะกระแหนะ/พูดกระทบที่ไม่ดูแลสัตว์ให้ดี มาเจรจากันตรงๆ ผลเกิดการแก้ไขดูแลสุนัข เกิดความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นมา

- กรณีปัญหาเสียงดังเนื่องข้างบ้านเปิดกิจการขายต้นไม้ กลางคืนมีเสียงดังจากการขนย้ายต้นไม้ จึงไปเจรจากองความเห็นใจและขอร้องให้ขยับเบาๆ สำเร็จด้วยดี เป็นต้น

กรณีแก้ไขปัญหาได้ไม่สมบูรณ์หรือแก้ไขได้บางส่วน จำนวน 54 ราย

การแก้ไขสามารถแก้ไขในเบื้องต้น ได้ผลสมบูรณ์ในระยะสั้น ระยะยาวยังมีปัญหาเป็นระยะๆ ดังนั้น ผลความสัมพันธ์จึงดีขึ้นชั่วคราว หรือดีขึ้นบ้าง มีการพูดคุยทักทายกันบ้าง เล็กๆน้อยๆ เช่น

-ปัญหาการได้รับความช่วยเหลือกรณีน้ำท่วมไม่ทั่วถึง ทำให้เกิดความเข้าใจผิดกัน

ระหว่างคน

ในชุมชนกับรัฐบาลเกิดการทะเลาะกัน ประชาชนชุมชนเข้ามาพูดคุยชี้แจงและทำความเข้าใจด้วยเหตุผลโดยความร่วมมือกันระหว่างคนในชุมชน

-กรณีปัญหาหลังเลือกตั้งประธานชุมชน ทีมที่ไม่ได้ไม่พอใจ เกิดความไม่สามัคคี ผลทำให้การมอบหมายงานไม่ถึงมือผู้ที่ควรทำ ไม่แบ่งการทำงาน ทำให้งานล่าช้า รายได้ขาดเข้ามาไม่ถึง ได้แค่กลุ่มเดิมๆเพียงกลุ่มเดียว ได้แก้ปัญหาโดยมีการชี้แจงให้ฟัง จะเข้าใจกัน พอใจในระดับหนึ่ง

- กรณีปัญหาความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันในที่ประชุมมีฝ่ายได้เปรียบและเสียเปรียบ ผู้นำหมู่บ้านช่วยเจรจาให้เข้าใจกัน ได้ผลแค่ปานกลาง ความสัมพันธ์คุยกันบ้าง ไม่ถึงขั้นทะเลาะกัน

- กรณีปัญหาเงินส่วนกลางของชุมชนไม่มีการชี้แจง/รายงาน ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจ แก้ไขกันในที่ประชุมเปลี่ยนคนคุมเงินจากประธานชุมชนเป็นคณะกรรมการชุมชนแทน ผลมีการชี้แจงมากขึ้น พอใจปานกลาง

-ปัญหาการจราจร ทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อย เนื่องจากการไม่มีวินัยมารยาทในการใช้รถใช้ถนน

ประชาชนชุมชนจึงประชุมสร้างความเข้าใจและขอความร่วมมือรักษามารยาทการใช้รถใช้ถนน

- ปัญหาน้ำประปาไม่ค่อยไหล แก้ไขได้บ้างไม่ได้บ้าง โดยเฉพาะตอนเที่ยงจึกไม่ค่อยไหล
- ปัญหามูลสุนัข หลังจากผู้ดูแลหมู่บ้านเรียกเจ้าของสุนัขไปคุยและรับผิดชอบสุนัข บางครั้งก็ยังเกิดปัญหาอีก แต่ความสัมพันธ์ยังเป็นปกติ(ไม่ทะเลาะกัน) มีขุ่นใจบ้างบางครั้ง
- กรณีปัญหาแย่งลูกค้าซักรีด แต่เดิมไม่คุยกัน พอมาเจรจากันเพื่อแก้ไขปัญหาทำให้แก้ไขได้ในระดับหนึ่ง พอใจปานกลาง

-กรณีวัยรุ่นดื่มสุรา เปิดเพลงเสียงดัง บิดมอเตอร์ไซด์เสียงดังตึกๆ ความสัมพันธ์ไม่ค่อยดีแต่มีการทักทายกันตามปกติ มีการเกรงใจกันบ้านแต่ยังแก้ไขได้ไม่ค่อยสมบูรณ์

-กรณีปัญหาจากการที่ข้างบ้านเปิดร้านคาราโอเกะ ตกคึกตั้งวงเหล้าเสียงดัง อ่านหนังสือสอบไม่มีสมาธิ เกรงใจขอความร่วมมือแรกๆซักรีดหน้าไม่พอใจ แต่เมื่อเสนอความทุกข์หลายๆครั้ง พอจะรับฟังและทำตามคำขอบ้าง ถึงไม่ถึงใจก็ให้เกียรติเปิดเบาลง

- ปัญหาขยะในชุมชน เทศบาลเก็บกวาดไม่สะอาด ผู้ใหญ่บ้านแจ้งเทศบาลแล้วแก้ไขได้ในระดับหนึ่ง ยังไม่เป็นที่พอใจ

- ปัญหาขี้มของส่วนรวมไปใช้จัดงานปีใหม่แล้วไม่คืน เกรงใจเองได้ของคืน แต่ความสัมพันธ์ยังขุ่นใจอยู่ในทั้งคู่ เป็นต้น

กรณีแก้ไขปัญหาความขัดแย้งไม่สำเร็จ จำนวน 62 ราย

จากข้อมูลกรณีที่เกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้น แล้วไม่สามารถดำเนินการแก้ไขด้วยวิธีสันติวิธีแบบ win-win ให้เกิดแก่ทั้งคู่กรณีสองฝ่าย จักทำให้เกิดผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของคู่กรณี ดังนี้

1. ทำให้มองหน้ากันไม่ติด เช่น กรณีฟ้องศาลคดีการขายหน้าดินทำให้ที่ดินเพื่อนบ้านพังทลายลงมา เป็นต้น
2. เกิดความไม่พอใจต่อกัน ต่างคนต่างอยู่ เช่น
 - กรณีแย่งตำแหน่งประธานหมู่บ้าน
 - กรณีความเห็นไม่ตรงกัน

-กรณีปัญหาสื่อเหลืองสื่อแดงที่เกิดจากความเห็นไม่ตรงกัน ผู้ใหญ่บ้าน
มาไกล่เกลี่ยเรียกสองฝ่ายมาพูดคุยกันอย่างสันติวิธีไม่แบ่งพวกแบ่งสี แต่ต่างฝ่ายต่างไม่ยอม
ความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่างฝ่ายต่างอยู่ไม่ยอมพูดคุยด้วยเดี๋ยวเกิดทะเลาะกัน

-กรณีไม่มีการจ่ายเงินกองกลาง

-กรณีจัดสรรงบประมาณหลังน้ำท่วมให้ไม่เท่ากัน ทั้งๆที่ได้รับผลกระทบ
เท่ากัน บางบ้านได้มากบางบ้านได้น้อย ผลทำให้ทะเลาะกัน ไม่คุยกัน /ปัญหางบประมาณกระจาย
ไม่ทั่วถึง(ถนนเล็ก) ได้บางกลุ่ม มีการเจรจากันว่าทำไม่ได้ มีการชี้แจงบ้าง แต่ไม่พอใจ ไม่ยุติธรรม

- กรณีปัญหาสุนัขถ่ายไม่เป็นที่หน้าบ้านคนอื่น เจรจาด้วยตนเองแล้ว
รับปากว่าจะทำแต่ไม่ทำ ปัญหายังคงอยู่ ไม่ได้รับการแก้ไข ความสัมพันธ์ต่างคนต่างอยู่

- ปัญหากรณีเพื่อนบ้านนำถังขยะมาตั้งหน้าบ้านตน ส่งผลให้มีกลิ่นเกิดขึ้น
ไปเจรจาทันทีเกิดความขัดแย้งกัน ไม่พูดคุยกัน ต่างคนต่างอยู่ และมีการย้ายถังขยะไปไว้ที่อื่น

- กรณี อบต.จะเอาที่ดินหน้าบ้านที่มีโฉนดไปทำถนน แจกกรรมที่ดินยกเลิก
การสร้างถนน แก้ปัญหาเรื่องที่ดินได้แต่ไม่พูดคุยกัน เป็นต้น

จากข้อมูลลักษณะปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น สาเหตุและแนวทางจัดการปัญหา จากผู้
ประสบปัญหาหรือเกี่ยวข้องกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในจังหวัดปทุมธานี จักเห็นได้ว่าลักษณะ
ปัญหาความขัดแย้งแบบเดียวกันแต่ใช้วิธีการแก้ไขแตกต่างกัน จะทำให้ผลการแก้ไขความขัดแย้ง
แตกต่างกัน ซึ่งวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยจักเป็นวิธีที่ชุมชนเลือกใช้น้อยแต่กลับให้ผลสำเร็จเกือบ
ทั้งหมด วิธีการเจรจาด้วยตนเองเป็นวิธีที่ชุมชนนิยมใช้แต่ได้ผลสำเร็จสมบูรณ์บ้าง ไม่สมบูรณ์บ้าง
ไม่สำเร็จบ้าง ส่วนใหญ่ที่ประสบความสำเร็จนั้นจะมาจากการมีพื้นฐานความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันอยู่
แล้ว หรือริเริ่มเข้าไปสร้างความสัมพันธ์ซึ่งแสดงว่าต้องมีการพูดคุยกันบ่อย จนเกิดความคุ้นเคยจน
เห็นอกเห็นใจกันมากขึ้นผลการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งจึงประสบความสำเร็จ

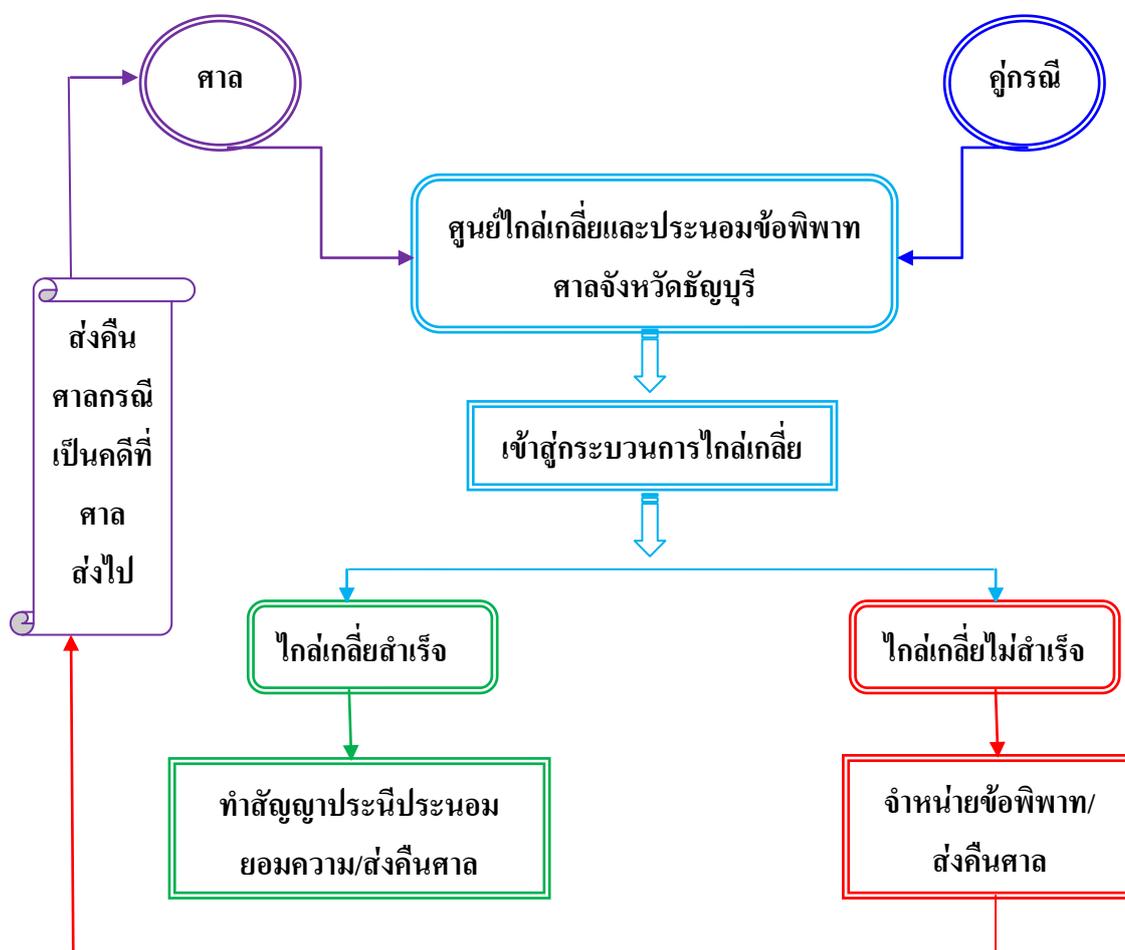
ตอนที่ 4 สรุปแนวทางหรือรูปแบบการจัดการปัญหาความขัดแย้ง จากผู้ที่ไกล่เกลี่ยหรือเกี่ยวข้องกับ การจัดการความขัดแย้ง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและจัดหมวดหมู่ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เข้ามาไกล่เกลี่ยหรือจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยพิจารณาจากข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่ประสบ/เกี่ยวข้องกับปัญหาความขัดแย้งในชุมชน ทำให้แบ่งกลุ่มข้อมูลจากผู้สัมภาษณ์ ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ประนีประนอมของศาล กลุ่มผู้อาวุโสและผู้นำชุมชน(ประธาน/คณะกรรมการ/ผู้นำชุมชน/หมู่บ้าน ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน) และหน่วยงานผู้รับผิดชอบในชุมชน (อำเภอ อบต. และเทศบาล) รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่มีหน้าที่/เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งในชุมชนทั้ง 3 กลุ่มข้างต้น ปรากฏผล ดังนี้

ข้อมูลจากผู้ประนีประนอมของศาล

จากการศึกษาเปรียบเทียบการไกล่เกลี่ยของศาล พบว่าศาลแพ่งได้วางระเบียบศาลแพ่ง ว่าด้วยงานไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2537 (วารสารยุติธรรม : 7-8) โดยยึดหลัก 3 แยก คือ 1.แยกบุคลากร ได้แก่ผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ศาล เป็นคนละชุดกับการพิจารณาสำนวนปกติ 2.แยกสำนวน โดยสำนวนไกล่เกลี่ยจะเป็นคนละอันกับสำนวนหลัก 3. แยกห้องพิจารณา โดยต่างจากห้องพิจารณาคดีปกติมีลักษณะคล้ายห้องประชุมเล็กมีการจัดห้องเพื่อสร้างบรรยากาศในการเจรจา ซึ่งหลัก 3 แยกดังกล่าวจะเอื้อประโยชน์แก่คู่ความในการเจรจาทำให้มั่นใจในการที่จะเปิดอกคุยกันโดยไม่ต้องกังวลว่าหากตกลงกันไม่ได้แล้วข้อเท็จจริงที่ปรากฏออกไปจะเป็นผลเสียแก่คดีเพราะศาลจะทำลายสำนวนไกล่เกลี่ยโดยไม่นำไปใช้ในคดีปกติ และจากการสัมภาษณ์ผู้ประนีประนอมจากศาลัญบุรี พบว่าคดีที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยมีทั้งคดีทางแพ่ง(เช่น ฟ้องเรียกร้องค่าเสียหายที่ดิน ซ้อบ้านไม่ได้สเปคตามสัญญา เรื่องศาสนาและวัฒนธรรม เป็นต้น)และคดีอาญา (เช่นคดีข่มขืน ทำร้ายร่างกาย ผิดพรบ.จราจร เป็นต้น) ที่คู่กรณียื่นคำร้องขอให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ทั้งก่อนฟ้องร้องคดีหรือมีการฟ้องร้องคดีต่อศาลแล้วหรือศาลอาจเสนอแนะให้มาดำเนินการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็ได้ ดังแผนภาพ ที่ 7

ภาพที่ 7 ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาล



เทคนิควิธีที่ใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ย

ผู้ประนีประนอมในศาลชัยภูมิ ให้ข้อมูลถึงเทคนิควิธีที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ควรมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอน เกริ่นนำด้วยการแนะนำตนเอง

โดยเริ่มต้นเราต้องแนะนำตัวก่อน ว่าเป็นใคร ไม่ได้เป็นผู้พิพากษา ไม่ได้ทำหน้าที่ทางศาลไม่ได้มาตัดสินใครถูกใครผิดเดี๋ยวกินหน้าที่ ขั้นตอนการเกริ่นนำแนะนำตนเองนั้นมีความสำคัญมาก ตามความเห็นของผู้ประนีประนอมของศาลเพราะเป็นขั้นตอนที่เริ่มสร้างความประทับใจ ความไว้วางใจ ความสัมพันธ์กับคู่กรณี ในการเปิดใจและให้ความร่วมมือในการประนีประนอมซึ่งกันและกัน ซึ่งจักเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการไกล่เกลี่ยให้สำเร็จ ดังข้อมูลที่ผู้ประนีประนอมของท่านหนึ่ง

ให้ข้อมูลว่า ในขั้นตอนแนะนำตัวนี้จะมีการ “ยกย่องคุณงามความดีที่เราได้มีโอกาสรู้จักกันในวันนี้ แม้จะเป็นการรู้จักกันในลักษณะนี้ก็ตาม ช่วงของการแนะนำตน จะสังเกตเห็นว่าใครคือผู้มีบทบาทสำคัญของทั้งสองฝ่าย เพื่อใช้เป็นเป้าหมายหลักในการเจรจา แล้วจึงดำเนินการตามขั้นตอนของการประนีประนอมยอมความ ซึ่งส่วนใหญ่จะสำเร็จเพราะจะทำให้แยกคนออกจากปัญหาได้ง่ายขึ้น”

2. ขั้นตอนการชี้แจงสิทธิ โดยการเชิญผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด/ผู้ถูกกล่าวหามาแล้วชี้แจงสิทธิ เช่น ข้อมูลทั้งหมดที่พูดมาไม่ได้ถูกนำมาใช้ในการประกอบการพิจารณาคดีในชั้นศาล เพื่อให้เขาสบายใจ จะได้ทำให้เขาบอกความในใจ เพราะไม่ต้องกลัวโทษหนักขึ้น รวมถึงการเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยไม่ตัดสิทธิ์ในการดำเนินคดีต่อไปถ้าไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ แต่ควรชี้ให้เห็นถึงข้อดีของกระบวนการไกล่เกลี่ยจะทำให้เรื่อง/ปัญหายุติ/จบได้เร็ว ไม่เสียเวลา ไม่ต้องยื่นอุทธรณ์ ฎีกา มูลค่าเวลาอาจเป็นถึง 10 ปี เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่ต้องขึ้นโรงขึ้นศาล คดีสามารถลบออกจากสารบบความได้ เช่น คดีแบ่งมรดก “ถ้ายังทะเลาะกันตกลงกันไม่ได้ จะเอามรดกมาใช้ก็ไม่ได้ จักทำธุรกิจต่อก็ไม่ได้ และไม่รู้อีกว่าใครจะได้ทำอะไร ได้อะไรตรงไหน และไม่รู้ว่าจะเมื่อไหร่จะได้เป็นสิบปีเพราะต้องใช้เวลาสืบพยานนานกว่าจะครบ แถมระหว่างนี้ยังมีค่าใช้จ่ายอีกเพียบทั้งเรื่องฟ้องร้องจัดการมรดก ทั้งค่าใช้จ่ายส่วนตัว ดังนั้นจะดีกว่าไหมถ้ามาตกลงยอมกัน อันไหนที่ตกลงแบ่งกันไม่ได้ ก็ถือครองร่วมกันดีไหม ช่วยกันบริหารร่วมกันจะได้ประโยชน์กว่าจริงไหม”

3. ขั้นตอนการถามความสมัครใจ ความยินยอมให้ไกล่เกลี่ยหรือไม่ โดยประเด็นสำคัญ ผู้ประนีประนอมบอกว่าจักต้องทำให้เขารู้สึกว่าเขาอยู่ในแผ่นดินของในหลวง ได้ร่วมพระบารมี ตามหลักพระราชทานอำนาจทางปกครองทางด้านความยุติธรรมผ่านฝ่ายตุลาการผ่านผู้พิพากษา ดังจะได้เห็นภาพพระบรมฉายาลักษณ์ของพระองค์ท่านในห้องพิจารณาคดี และผู้ไกล่เกลี่ยเองก็ได้มาทำหน้าที่แทนพระองค์ท่าน เพื่อให้คนไทยรักสามัคคีและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ถึงจักไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จก็ดี เพราะได้มาทำหน้าที่รับใช้ในหลวงกัน

4. ขั้นตอนการเจรจา เป็นขั้นตอนสำคัญมากที่จักทำให้คดีไกล่เกลี่ยสำเร็จหรือไม่ ซึ่งผู้ประนีประนอมให้ข้อคิด ดังนี้

-สิ่งสำคัญคือจะทำอย่างไรให้คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ยอมรับฟังความคิดเห็นความในใจของแต่ละฝ่าย เพราะปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เกิดจากคู่กรณีมักมองแต่ความรู้สึก/ผลกระทบที่ตนเสียหายอย่างเดียว แต่พอมาเปิดใจรับฟังความทุกข์ ความรู้สึกของอีกฝ่ายด้วยใจที่เปิดกว้าง จักเกิดความรู้สึกเห็นใจเข้าใจความจำเป็นซึ่งกันและกันและยอมอดใจให้แก่กัน เช่น คดีฟ้องกันระหว่างมัสยิดกับโรงเรียนที่สร้างอยู่ติดกัน เวลาโรงเรียนมีงานจักเปิดลำโพงเสียงดังรบกวนการละหมาดของมัสยิด ซึ่ง

โรงเรียนสร้างบนที่ดินเอกชนที่มอบให้สาธารณะแต่ไม่มีหลักฐานเด็ดขาด และเมื่อรับฟังความในใจของกันและกันก็ยอมถอยกัน อยู่ร่วมกันได้ หรือในคดีตำรวจจับผู้กระทำผิดข้อหาขั้บรถชนผู้อื่นบาดเจ็บ เป็นเหตุให้เสียชีวิต และหนี และยื่นฟ้องศาล ซึ่งในคดีนี้ผู้กระทำผิดให้ข้อมูลว่าตนไม่ได้เจตนาหนี โดยมีพยานเห็นเหตุการณ์เป็นฝรั่ง จึงได้มีการเชิญพยานมาให้ข้อมูล พยานเล่าว่าได้เห็นเหตุการณ์ที่ผู้กระทำผิดขั้บรถชนแม่ค้าขายข้าวซึ่งเป็นผู้เสียหาย และได้อุ้มผู้กระทำผิดที่บาดเจ็บและสลบไปแล้วไปส่งโรงพยาบาล ซึ่งข้อมูลนี้ผู้เสียหายไม่เคยรู้มาก่อนนี้กว่าชนแล้วไม่รับผิดชอบไป เมื่อทราบความจริงจึงไม่เอาผิดทางอาญายินดีถอนฟ้อง ผู้ไกล่เกลี่ยจึงได้เชิญผู้พิพากษาที่เกี่ยวข้องมาตัดสินคดีกันเลย และผู้ถูกฟ้องก็ไม่ฟ้องตำรวจข้อหาที่ลงบันทึกเกินจริง โดยบอกว่าเป็นเวอร์กรรมของหนูเอง แต่อย่างไรก็ดีในคดีนี้ผู้ถูกฟ้องก็ต้องโทษตามกฎหมายจราจร โดยถูกปรับขึ้นค่าและยกฟ้องคดีชนแล้วหนี หรือในคดีเจ้าของธุรกิจจอลไว้กับผู้ร่วมธุรกิจที่ร่วมธุรกิจกันมา 30 ปีแต่ไม่มีเหตุกระทบกันผิดใจกันทำให้ไม่พูดจากันเป็นปี พอมาไกล่เกลี่ยกันทำให้ผู้ร่วมธุรกิจเข้าใจว่าทำไมเจ้าของธุรกิจจอลไว้ถึงค้างจ่ายด้วยเหตุจำเป็นอย่างไร เกิดการเห็นใจและความสัมพันธ์กลับมาคืนคิดต่อกันเหมือนเดิม เป็นต้น

- ผู้ไกล่เกลี่ยต้องวางตัวเป็นกลางอย่างแท้จริง เอาใจเขามาใส่ใจเรา คิดเสมือนว่าถ้าผู้เสียหาย ผู้กระทำผิดเป็นญาติเรา เราจะหาทางออกอย่างไรให้เขาสำนึกและอยู่ร่วมกันต่อไปได้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นคนเชื่อมประสานระหว่างกันเพื่อให้เกิดจิตสำนึกความรับผิดชอบและการให้อภัย เช่น นอกจากการชดใช้ค่าเสียหายแล้ว อาจมีการขอขมาหรือขอโทษอย่างแท้จริง ที่ผู้ไกล่เกลี่ยจักเป็นคนประสานโอกาสและสถานที่ เช่น นัดทานข้าวร่วมกันในที่สาธารณะ(โดยอาจจองเป็นห้องพิเศษ) หรือที่บ้าน เป็นต้น ประเด็นความเป็นกลางเป็นเรื่องสำคัญมาก ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเปิดเผยข้อมูลพร้อมชี้แจงความเกี่ยวข้องกับคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมาก่อน(ถ้ามี) ถ้าผู้กระทำผิด/ผู้เสียหายรู้สึกว่าเป็นกลาง ขอให้คัดค้านทันทีและต้องยุติการไกล่เกลี่ย/เปลี่ยนผู้ไกล่เกลี่ย หรือถ้าผู้กระทำผิด/ผู้เสียหายเป็นญาติ/คนรู้จักของผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องถอนตัวเช่นกัน

- เครื่องมือที่สำคัญในการไกล่เกลี่ยคือการตั้งใจฟังและจับประเด็นให้ได้ว่ามีประเด็นแฝงอะไรในความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณีทั้งคู่ มีการลดอารมณ์ของผู้ขัดแย้งลงโดยการกล่าวทวนความรู้สึกเพื่อแสดงความเห็นอกเห็นใจและเอาคำพูดของเขามาปรับปรุงใหม่เพื่อหาสิ่งที่เขาซ่อนเร้นอยู่ว่าเขากลัว เขาหวัง หรือเขาต้องการอะไร และนำประเด็นเหล่านั้นมาเป็นประเด็นในการไกล่เกลี่ยแทนประเด็นข้อพิพาทที่ถกเถียงกันอยู่

- ในบางครั้งผู้ไกล่เกลี่ยไม่ใช่ผู้มีความรู้ทางกฎหมาย ดังนั้นจึงต้องปรึกษากับผู้พิพากษาประจำศาล โดยอาจต้องอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว ในการหาแนวทางออก เช่น คดีตลาด 200

ปี ระหว่างนายกเทศมนตรีกับชุมชน ที่นายกเทศมนตรีถูกฟ้องร้องว่าใช้อำนาจเกินขอบเขตไปทูป ทำลายทรัพย์สิน ปรากฏข้อมูลว่านายกเทศมนตรีทำจริงแต่ทำตามคำสั่งศาลที่ศาลมีคำพิพากษาว่า ชาวบ้านได้บุกรุกที่ชลประทาน ซึ่งเมื่อได้หารือกับผู้พิพากษาถึงได้รู้ว่านายกเทศมนตรีทำถูกตามคำสั่ง ศาลแต่วิธีการกระทำผิดที่ให้เทศกิจไปทูปหรือถอนบ้านชาวบ้านเลย ซึ่งทำให้ได้แนวทางใกล้เคียง เพราะ ผู้พิพากษาเป็นผู้ที่มีความรู้ทางกฎหมาย ท่านมีภูมิความรู้ในการตัดสินไปแล้วใครได้ประโยชน์ ใครเสีย ประโยชน์ ทั้งสองฝ่ายต่างเสียหายกันอย่างไร มีข้อกฎหมายที่ควรคำนึงอย่างไร แต่อย่างไรก็ดีในการ ใกล้เกลี่ยจะไม่ได้ยึดหลักความถูกต้องทางกฎหมายมาตัดสิน โดยจะยึดหลักตามความต้องการความ พอใจของกลุ่มทั้งสองเป็นหลักในการใกล้เคียง

-นอกจากนี้ในขั้นตอนการเจรจาผู้ประนีประนอมยังย้ำถึงความสำคัญของ ทรายความที่ถ้าเห็นความสำคัญของการใกล้เคียงไม่มุ่งหวังจะได้เงินจากลูกความอย่างเดียวจกทำให้คดี จบได้ง่าย

5. ขั้นตอนการแยกการเจรจา โดยเฉพาะกรณีผู้ประนีประนอมบอกว่าเป็นคดีที่ใกล้เคียง ยาก เช่น

- คดีล่วงละเมิดทางเพศ เพราะผู้เสียหายผู้หญิงมีความรู้สึกที่ไม่ให้เกียรติเขา เมื่อแยกแล้ว ต้องสร้างความคุ้นเคยให้ผู้เสียหายมองเราเป็นพี่/น้อง/ญาติของเขา

- คดีครอบครัว ที่สามีภริยาที่ทะเลาะกันรุนแรงไม่มองหน้ากัน เพราะจะให้มองหน้าแล้ว ทำให้เกิดอารมณ์โมโหขึ้นมาได้โดยง่าย ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการใกล้เคียงได้ และการแยกการเจรจาจะ ช่วยให้ผู้ใกล้เคียงซักถามความรู้สึกหรือเป้าประสงค์ที่แท้จริงเบื้องหลังของกลุ่มแต่ละฝ่ายได้โดยง่าย และได้ข้อมูลความต้องการอย่างชัดเจนโดยกลุ่มไม่เกิดความรู้สึกเสียหน้าเสียศักดิ์ศรี และถ้ากลุ่มอีก ฝ่ายสามารถตอบสนองเป้าประสงค์นี้ได้การใกล้เคียงก็สำเร็จ เช่น กรณีสามีไม่ยอมหย่า ภรรยาอยาก หย่า ผู้ใกล้เคียงถามว่าทำไม ภรรยาตอบว่าถูกสามีซ้อม ผู้ใกล้เคียงถามต่อว่าดังนั้นถ้าสามีเลิก พฤติกรรมซ้อมได้จะไม่หย่าใช่ไหม ภรรยาตอบว่าไม่เพราะสามีขี้เหนียวไม่จ่ายเงินเลี้ยงดู ผู้ใกล้เคียง ถามต่อว่าดังนั้นถ้าสามีให้เงินใช้จ่ายแล้วจะไม่หย่าใช่ไหม ภรรยาตอบว่าไม่ เพราะสามีเอาแต่ทำงานไม่ สนใจมีเพศสัมพันธ์ ซึ่งประเด็นนี้เป็นเป้าประสงค์เบื้องหลังที่เป็นรากเหง้าของความขุ่นเคืองแท้จริง ทำ ให้เมื่อผู้ใกล้เคียงเจรจาประเด็นนี้ได้สำเร็จ คดีก็ยุติได้ เป็นต้น

6. ขั้นตอนการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ

คุณลักษณะของผู้ประนีประนอมที่ดี

ผู้ประนีประนอมของศาลได้ให้ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมที่ดี ที่ผู้วิจัยได้รวบรวมสรุปได้ดังนี้

1. ต้องมีความเป็นกลางอย่างแท้จริง ไม่จู้จุกให้แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
2. ควรมีเมตตาเป็นพื้นฐานของจิตใจ
3. มองโลกแง่บวก พร้อมทั้งจะช่วยเหลือหาทางออกและให้โอกาสคน
4. เป็นนักฟังที่จับประเด็นของผู้พูดได้ดี ไม่ด่วนสรุปความตามความคิดของตน
5. มีวาจาสุภาพ ให้เกียรติยกย่องคู่สนทนา ไม่ยกตนข่มท่าน และรักษาเกียรติของตนเอง

ประโยชน์/ข้อดีที่ได้จากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผู้ประนีประนอมของศาลได้ให้แง่คิดในประโยชน์/ข้อดีที่ได้จากการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ดังนี้

1. สะดวก เพราะดำเนินการไม่เป็นทางการ
2. รวดเร็ว ขั้นตอนเรียบง่าย ไม่สลับซับซ้อน
3. ประหยัด ไม่มีค่าใช้จ่าย
4. พึงพอใจ คู่พิพาทตัดสินใจในผลการไกล่เกลี่ย
5. รักษาสัมพันธภาพอันดีของคู่พิพาท เพราะผลการไกล่เกลี่ยไม่มีฝ่ายแพ้ชนะ

ข้อมูลจากกลุ่มผู้อาวุโสและผู้นำชุมชน(ประธาน/คณะกรรมการชุมชน/หมู่บ้าน ผู้ใหญ่บ้าน)

จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนที่ประกอบด้วยประธาน/คณะกรรมการชุมชน/หมู่บ้าน(นิติบุคคล)สำหรับชุมชนในเขตเทศบาล ผู้ใหญ่บ้านกรณีชุมชนนอกเขตเทศบาล รวมถึงผู้อาวุโสชุมชน พบว่าโดยปกติแล้วผู้นำชุมชนยอมรับว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องเข้าไปรับผิดชอบกรณีปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในชุมชน ซึ่งโดยปกติลูกบ้านจักโทรมมาแจ้ง/มาแจ้งด้วยตนเอง และส่วนใหญ่ก็จักไปไกล่เกลี่ยที่หน้างาน(ที่พื้นที่เกิดเหตุ/บ้านคู่กรณี)

กรณีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้อาวุโสของชุมชน/หมู่บ้าน

เป็นผู้อาวุโสที่ชุมชนในละแวกเดียวกัน/หมู่บ้านเดียวกันให้การยอมรับนับถือ ด้วยเห็นว่าเป็นคนมีเหตุผล มีหลักการ มีความเป็นผู้นำ พอที่เพื่อนบ้านจะฟังได้ ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชน

หมู่บ้าน เช่น ปัญหาการใช้อำนาจของคณะกรรมการชุมชน/หมู่บ้าน ปัญหาการจัดสรรงบประมาณที่ได้จากรัฐบาล ปัญหาความไม่เข้าใจของคนในชุมชน ปัญหาเอาแต่ประโยชน์คนเป็นที่ตั้งไม่สนใจเพื่อนบ้าน เป็นต้น ที่ชุมชนมาขอคำปรึกษาว่าต้องแก้ไขอย่างไร การเจรจาโดยการประนีประนอม ไกล่เกลี่ย และอาจวิธีการทางกฎหมายเข้ามาช่วย มีพยานหลักฐานต่างๆ มีการถ่ายรูป มีพยานทั้งสองฝ่าย มีการจดบันทึกการเจรจา มีการสร้างความสบายใจก่อนการเจรจาเพื่อให้การเจรจาราบรื่น ไม่มีการแยกการเจรจา แสดงความเป็นกลาง โดยรับฟังเหตุผลของทั้งสองฝ่าย หาเหตุผลและความต้องการของทั้งสองฝ่าย เทคนิควิธีที่ใช้เพื่อให้คู่กรณีปฏิบัติตามข้อตกลงมักจะใช้ผู้ที่ทั้งสองฝ่ายให้ความเคารพมาเป็นพยาน เทคนิคการเจรจาใช้หลักเมตตา พูดคุยเป็นกันเอง ถามไถ่สารทุกข์สุกดิบ ใช้วาจาสุภาพในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น มีการชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมผลที่ตามมาให้คู่กรณีเข้าใจและยอมรับทั้งสองฝ่าย ยอมรับปัญหาของกันและกัน เจรจาและถ้อยโทษกัน ให้อภัยกันและกัน ถ้าเป็นปัญหาในวงกว้างของชุมชนจักเป็นคนกลางให้ผู้นำชุมชนพูดคุยกับชาวบ้านตามความเป็นจริง นำหลักฐานที่มีมาแสดง เช่น ใบรับงบประมาณ และชี้แจงการใช้จ่ายเงินแต่ละส่วน โดยคนกลางจักศึกษารายละเอียดมาก่อน สถานที่ที่ใช้สถานที่ที่จัดตั้งเพื่อใช้ประโยชน์ในชุมชนไม่ต้องเตรียมอะไรมากนอกจากน้ำดื่มให้ผู้มาฟัง

เทคนิควิธีที่ใช้ มักจะใช้เหตุผล โน้มน้าวว่าถ้ายังขัดแย้งกันอยู่ จะเกิดอะไรขึ้นต่อไปในข้างหน้าให้ทั้งสองฝ่ายฟัง บอกทั้งข้อดีและข้อเสียกับทั้งผลที่จะเกิดขึ้นตามมา เตรียมหาเหตุผลที่ทั้งสองฝ่ายจะฟังในทางที่ดีถ้าตกลงกันได้ ซึ่งต้องทำให้ทั้งสองฝ่ายพบกันครึ่งทางไม่มีใครได้เปรียบเสียเปรียบเพราะจะได้ไม่เกิดปัญหาภายหลัง และเน้นหลักสามัคคีเข้ามาร่วมด้วย โดยบอกว่า “ถ้าทุกคนทำตามข้อตกลง ทุกฝ่ายก็จะมีแต่สุข ไม่ต้องอยู่อย่างบาดหมาง”

กรณีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นนิติบุคคลของหมู่บ้าน

โดยมาจากการเลือกตั้งของสมาชิกภายในหมู่บ้าน ซึ่งโดยหน้าที่นั้นจะต้องคอยดูแลเรื่องต่างๆภายในหมู่บ้านอยู่แล้วรวมถึงคอยไกล่เกลี่ยความขัดแย้งภายในชุมชนด้วย โดยปัญหาส่วนมากนั้นจะเป็นการละเมิดสิทธิกันระหว่างเพื่อนบ้าน เช่น การเปิดเพลงเสียงดัง สุนัขมาถ่ายที่หน้าบ้านตน/ ทำลายข้าวของ จอดรถขวางหน้าบ้าน ปัญหาเด็กวัยร่นภายในหมู่บ้านทะเลาะวิวาทกัน เป็นต้นซึ่งโดยส่วนใหญ่สามารถเจรจาได้ เนื่องจากมีกฎเกณฑ์อย่างชัดเจน ที่ผู้ทำละเมิดสิทธิก็เข้าใจในกฎเหล่านี้ดี ส่วนในเรื่องการทะเลาะกันระหว่างกันภายในชุมชน จะต้องใช้ถ้อยคำที่ประนีประนอมที่สุด จะต้องแสดงถึงความเห็นอกเห็นใจทั้งสองฝ่าย และอธิบายให้เห็นถึงความเดือดร้อนของคนใน

หมู่บ้านซึ่งถ้าเป็นปัญหาใหญ่ที่ตกลงกันไม่ได้จะต้องปล่อยให้เป็นที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานที่เจรจาถ้าไม่ใช่พื้นที่เกิดเหตุก็ใช้สำนักงานนิติบุคคลของหมู่บ้าน

ส่วนในเรื่องเทคนิคของการไกล่เกลี่ยนั้น บุคคลที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเป็นผู้ที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับ ซึ่งในที่นี้คือนิติบุคคลของหมู่บ้านซึ่งผ่านการคัดเลือกมาอยู่แล้วทำให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปได้ง่ายขึ้น ในเรื่องของการรับฟังปัญหานั้นก็ต้องรับฟังจากทั้งสองฝ่าย โดยปล่อยให้แต่ละฝ่ายได้พูดในสิ่งที่ตัวเองต้องการ โดยต้องไม่ให้มีการพูดแทรกขึ้นมา และเมื่อทั้งสองฝ่ายพูดจบแล้วจะต้องหาความต้องการหรือเป้าหมายภายในใจของแต่ละฝ่ายเพื่อหาทางแก้ไขให้คู่กรณีตกลงกันได้ ในส่วนของการเจรจานั้นจะต้องใช้เหตุผล บอกถึงหลักการ กฎเกณฑ์ของชุมชน ไม่ใช่อารมณ์ ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจนถึงความเสียหายของฝ่ายผู้เสียหาย และหลักการที่สำคัญส่วนหนึ่งในการเจรจา คือการสร้างบรรยากาศในการเจรจาต้องไม่ให้ตึงเครียด ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะต้องรอให้อารมณ์ของแต่ละฝ่ายเย็นลง และเมื่อตกลงกันได้ก็ควรมีพยานหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ(แล้วแต่กรณี)ที่เป็นกลางมาเป็นพยานในการตกลงของคู่กรณีเพื่อส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามข้อตกลง และถ้าเป็นกรณีที่คู่กรณีอารมณ์รุนแรงก็จะใช้วิธีแยกเจรจาที่ละฝ่ายจนอารมณ์เย็นแล้วค่อยนำทั้งสองฝ่ายมาคุยกันด้วยเหตุผล

กรณีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นประธาน/ผู้นำชุมชนที่มีชนิตบุคคล

ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชน เช่น ปัญหาที่ดิน ปัญหาการล้ำเขตใช้เนื้อที่ดินเกินกว่าที่กำหนดเช่น ที่ตากผ้า ทิ้งขยะที่เขตบ้านคนอื่น ปัญหาการทะเลาะวิวาท ปัญหาเกี่ยวกับการแบ่งพรรคแบ่งพวกในชุมชน เป็นต้น ในเรื่องที่ดิน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการวัดที่ดินของแต่ละคนโดยมีการต่อเติมบ้านเข้าไปในเขตของเพื่อนบ้านจึงทำให้เกิดความขัดแย้งกัน การจัดการปัญหาจะใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยเข้าไปเจรจาในแต่ละฝ่ายก่อน จับทั้งสองฝ่ายมาเจรจากันว่าจะเอาอย่างไรจะแก้ปัญหาดตรงไหนก่อน-หลัง โดยประธานชุมชนเป็นคนกลาง ถ้าตกลงกันได้ประธานชุมชนก็เป็นพยาน ถ้าตกลงกันไม่ได้จะเข้าไปประนีประนอมกับทั้งสองฝ่ายให้ใจเย็นลงก่อน ค่อยๆพูดจากัน มีบางครั้ง(ดูสถานการณ์ถ้าอาจเกิดการทะเลาะวิวาทขึ้น)ต้องแยกคุยกันคนละฝ่ายเพื่อให้ใจเย็นลงแล้วค่อยมาเจรจาร่วมกัน ซึ่งต้องใช้เวลาจะรีบรวดรัดไม่ได้ ไม่มีการจัดเตรียมสถานที่แต่จะไปในพื้นที่เกิดเหตุเลยโดยสถานที่เจรจาอาจจะเป็นบ้านของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายหรือไม่ก็เป็นศาลากลางชุมชน ผู้ไกล่เกลี่ยบางท่านมีการสำรวจและวิเคราะห์ก่อนว่าเหตุเกิดจากอะไร ควรพูดอย่างไร จะมีวิธีไหนบ้าง บางท่านเข้าไปคุยโดยยื่นข้อเสนอให้ทั้งสองฝ่ายและจัดการดำเนินการตามการร้องขอของทั้งสองฝ่ายโดยไม่ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องเสียเปรียบหรือได้เปรียบกันหรือเรียกว่า win-win และ

ประธานชุมชนจะเป็นผู้รับผิดชอบให้คู่กรณีทำตามข้อตกลงของทั้งสองฝ่าย อนึ่งกรณีความขัดแย้งของคนในชุมชนที่ไม่ยอมซึ่งกันและกันในวงกว้างจะใช้วิธีจัดงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ โดยมีหนังสือเรียนเชิญมาร่วมงานประเพณีสร้างความสามัคคีในชุมชนที่ศูนย์ชุมชน เพราะพยายามคุยกันแล้วแต่ส่วนมากไม่ยอมคุยกันจึงต้องใช้วิธีจัดงานเพื่อชุมชนเพราะชุมชนเป็นของทุกคน

เทคนิคการเจรจา ใช้การพูดอย่างมีสติฟังแบบมีเหตุผลและตามหลักความเป็นจริงไม่เข้าข้างใดข้างหนึ่ง ฟังทุกมุมมองเพราะทุกคนต่างมีมุมมองที่ไม่เหมือนกัน “ถึงต่างก็อยู่ร่วมกันได้” พูดให้มุมมองเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายลดอารมณ์และความรุนแรง อธิบายเหตุผลและความรู้สึกของอีกฝ่ายทำให้ต่างฝ่ายต่างเข้าใจความรู้สึกกัน และใช้คำพูดเป็นพวกเดียวกัน “เราอยู่ชุมชนเดียวกัน บ้านใกล้กัน ช่วยเหลือกัน”

กรณีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ใหญ่บ้าน กำนัน

กรณีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ใหญ่บ้าน/กำนันนอกเขตเทศบาล

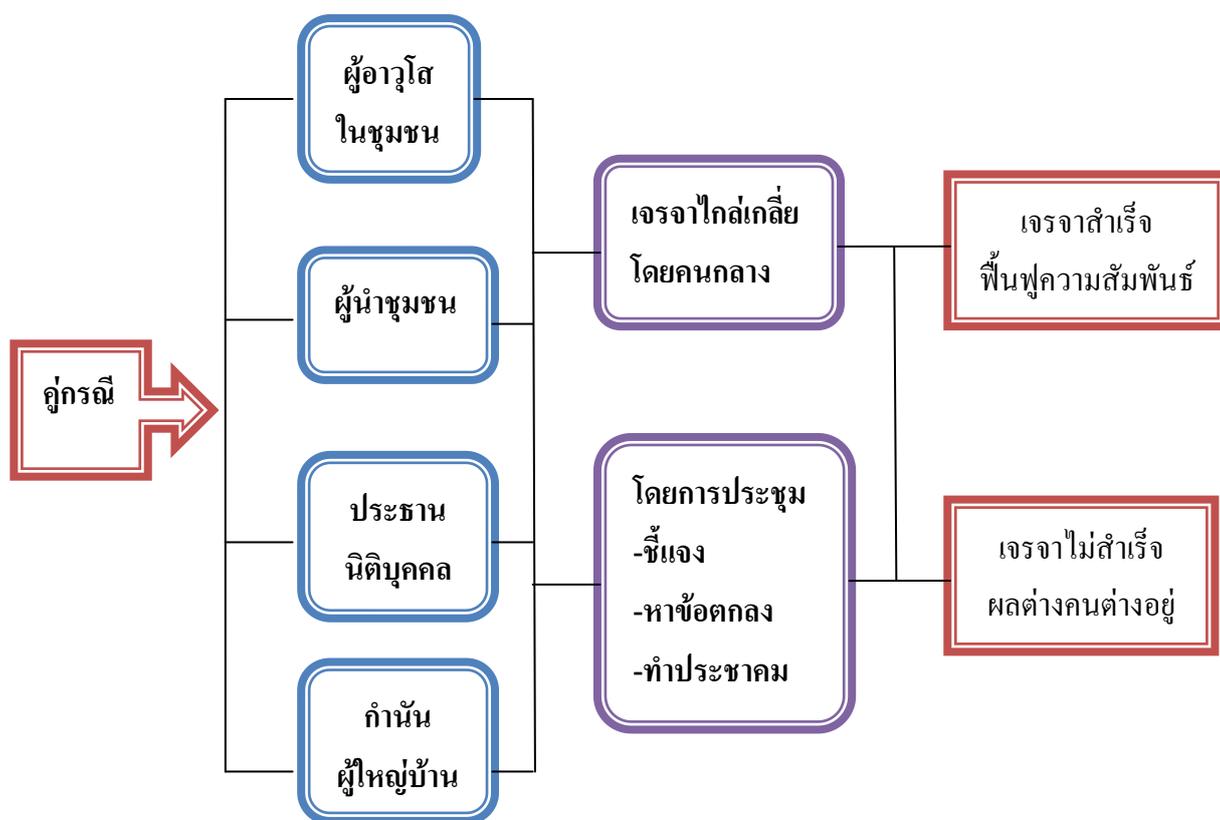
ถ้าเป็นนอกเขตเทศบาลส่วนใหญ่จักเป็นปัญหาเรื่องที่ดิน(มรดก) การบุกรุกที่ดิน การเช่านาเช่าที่ ซึ่งโดยหน้าที่เป็นของผู้นำชุมชนอยู่แล้ว และได้เข้ารับการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ดังนั้นจึงมักใช้วิธีการไกล่เกลี่ยในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งถ้าเป็นเรื่องในวงกว้างก็จะจัดประชุมลูกบ้าน สอบถามเรื่องราวที่เกิดขึ้น และชี้แจงแก้ไขปัญหา ถ้าเป็นเรื่องเฉพาะคู่กรณีก็จะสืบสาวราวเรื่องให้ถี่ถ้วนแล้วเรียกคู่กรณีมาคุย เช่น ในกรณีของการเช่านา จะเรียกผู้เช่าและผู้ให้เช่ามาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติในเบื้องต้น โดยใช้พื้นที่ของบ้านผู้ใหญ่เองเป็นที่ไกล่เกลี่ย เทคนิคไกล่เกลี่ยอย่างแรกที่ควรเป็น คือไม่ใช่อารมณ์ ยิ้มแย้มให้ลูกบ้าน ฟังปัญหาทุกอย่างทุกประเด็นแล้วจึงไกล่เกลี่ยเรื่องราวที่เกิดขึ้น โดยใช้หลักการเห็นใจซึ่งกันและกันซึ่งจะมีภาวียติว่าการเข้าใจซึ่งกันและกัน ถ้าเป็นเรื่องราวที่ไม่สามารถพิจารณากันต่อหน้าได้ ก็จะเรียกคุยทีละฝ่าย ใช้คำพูดที่นุ่มนวลและเป็นมิตรเท่านั้นที่จะทำให้คู่กรณีเค่าฟังเราและใจเย็นลง แล้วจึงพูดไกล่เกลี่ยให้ดีขึ้นแต่ต้องดูสถานการณ์ด้วยโดยเน้นที่ไม่มีฝ่ายใดชนะหรือแพ้ แต่จะต้องได้ผลประโยชน์เท่าๆกัน หรือเรียกว่า win-win แต่บางครั้งถ้าอีกฝ่ายไม่ยินยอมก็อาจต้องยกข้ออ้างทางกฎหมายเข้ามาช่วยว่าถึงอย่างไรถ้าว่ากันตามกฎหมายฝ่ายเราก็ผิด เช่น กรณีพรากผู้เยาว์แม้ผู้หญิงจะเป็นฝ่ายมาหาเองก็ตาม ซึ่งถ้าคู่กรณีสองฝ่ายยอมรับข้อตกลงกันแล้วส่วนใหญ่จะไม่ผิดข้อตกลงและเป็นเพื่อนบ้านที่ดีต่อกันเหมือนเดิม

กรณีผู้ใหญ่บ้าน/กำนันในเขตเทศบาล

ถ้าเป็นในเขตเทศบาล ซึ่งปัจจุบันคนที่มาตั้งถิ่นใหม่มักไม่ค่อยรู้จัก จักไปแจ้งให้ทางเทศบาล/หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดการปัญหามากกว่า ส่วนคนเก่าในชุมชนที่คุ้นเคยก็จะมีปรึกษาหารือ ซึ่งการทำงานก็ได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและการจัดกิจกรรมความสามัคคีทุกปี ปัญหาความขัดแย้งในชุมชนที่เคยจัดการปัญหา เช่น ปัญหาการแบ่งพรรคแบ่งพวกด้วยสีเสื้อ ปัญหาการเลือกตั้งภายในชุมชน ปัญหาขยะ ปัญหาทะเลาะกันในชุมชน ปัญหายาเสพติด ปัญหาร้านเกมเป็นแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่น ความเห็นแก่ตัวของคนในชุมชน การขโมยสายโทรศัพท์ ปัญหาสุนัขอ้วนบ้าน กิ่งไม้รูกล้ำยื่นเข้าบ้านข้างๆ ปัญหาขยะหลังน้ำท่วมเป็นต้น ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่จะใช้เทคนิคพูดคุยเจรจาโดยไม่ได้มีการเตรียมการก่อน(ด้านข้อมูลและสถานที่) มีการจัดประชุมที่ศาลาอเนกประสงค์ในกรณีที่ต้องการให้เกิดความสามัคคีในชุมชน โดยมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย แต่ถ้าเป็นความขัดแย้งระหว่างคู่อริ ก็จะเลือกสถานที่ที่คู่อริสะดวก ใช้คำพูดแบบเป็นกันเองไม่ให้ดึงเครียดจนเกินไป เลือกสถานที่ปลอดโปร่ง ไม่ใช้วิธีการแยกเจรจาแต่จะพูดคุยพร้อมกันทั้งสองฝ่ายเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจพร้อมกันและตรงกันในเวลาเดียวกัน พูดเป็นกลาง ไม่ลำเอียง ใช้มาตรฐานวัดความถูกต้อง ถูกว่าตามถูก ผิดว่าตามผิด ต้องเด็ดขาดในการตัดสินใจ ทำตัวเป็นกลาง ให้เขาถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ให้ทั้งสองฝ่ายหยวนๆกัน ให้เขาขอโทษและยกโทษให้ซึ่งกันและกัน เพราะเป็นคนในชุมชนเดียวกัน ส่วนมากจะสำเร็จ ส่วนที่ไม่สำเร็จ เช่น การทะเลาะวิวาทรุนแรง จนต้องไปโรงพัก

จากข้อมูลสัมภาษณ์กลุ่มผู้อาวุโสและผู้นำชุมชน(ประธาน/คณะกรรมการชุมชน/หมู่บ้านผู้ใหญ่บ้าน) จะเห็นได้ว่ารูปแบบและกระบวนการที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะใช้รูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางเหมือนกัน แต่เทคนิควิธีการไกล่เกลี่ยจะแตกต่างกันไปตามภูมิรัฐของแต่ละคน นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการประชุม การจัดประชาคม ดังแผนภาพที่ 8

ภาพที่ 8 ระบบการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มผู้อาวุโสและผู้นำชุมชน



ข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบในชุมชน (อำเภอ อบต. และเทศบาล)

จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้มีอำนาจในชุมชน ถึงรูปแบบและกระบวนการที่ใช้ในการจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้น ทำให้ผู้วิจัยพบว่าแนวคิด รูปแบบและกระบวนการจัดการปัญหาความขัดแย้งนั้นสอดคล้องและเป็นไปตามระเบียบการปกครองท้องถิ่น ที่ได้กระทำหน้าที่ตามขอบเขตของการแบ่งส่วนราชการตามลำดับชั้นทางการปกครองที่เห็นถึงความสำคัญของการมีหน่วยงานที่มาบำบัดทุกข์บำรุงสุขรวมถึงอำนวยความสะดวกและเป็นธรรมให้กับประชาชน ดังนั้นกระทรวงมหาดไทยจึงได้ประกาศให้จัดตั้ง "ศูนย์ดำรงธรรม" ขึ้นในจังหวัดต่างๆ ตั้งแต่ วันที่ 1 เมษายน 2537 โดยคำว่า "ดำรง" มาจากพระนามของสมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ องค์ปฐมเสนาบดี คำว่า "ธรรม" หมายความว่าสิ่งที่ดีงาม ชอบธรรม ความเป็นธรรม ความยุติธรรม ดังนั้น "ศูนย์ดำรงธรรม" จึงหมายถึงศูนย์กลางที่ชี้แจงความดีงาม ความชอบธรรม ความเป็นธรรม และความยุติธรรม ตามแนวทางการปฏิบัติราชการของสมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ ซึ่งจังหวัดปทุมธานีก็ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นมา พร้อมทั้งตั้งหน่วยงาน/ฝ่ายอำนวยความสะดวกในทุกอำเภอ เพื่อให้มีหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การเข้าร่วมสอบสวนและควบคุมการสอบสวนคดีอาญา การร่วมชั้นสูตรพลิกศพ

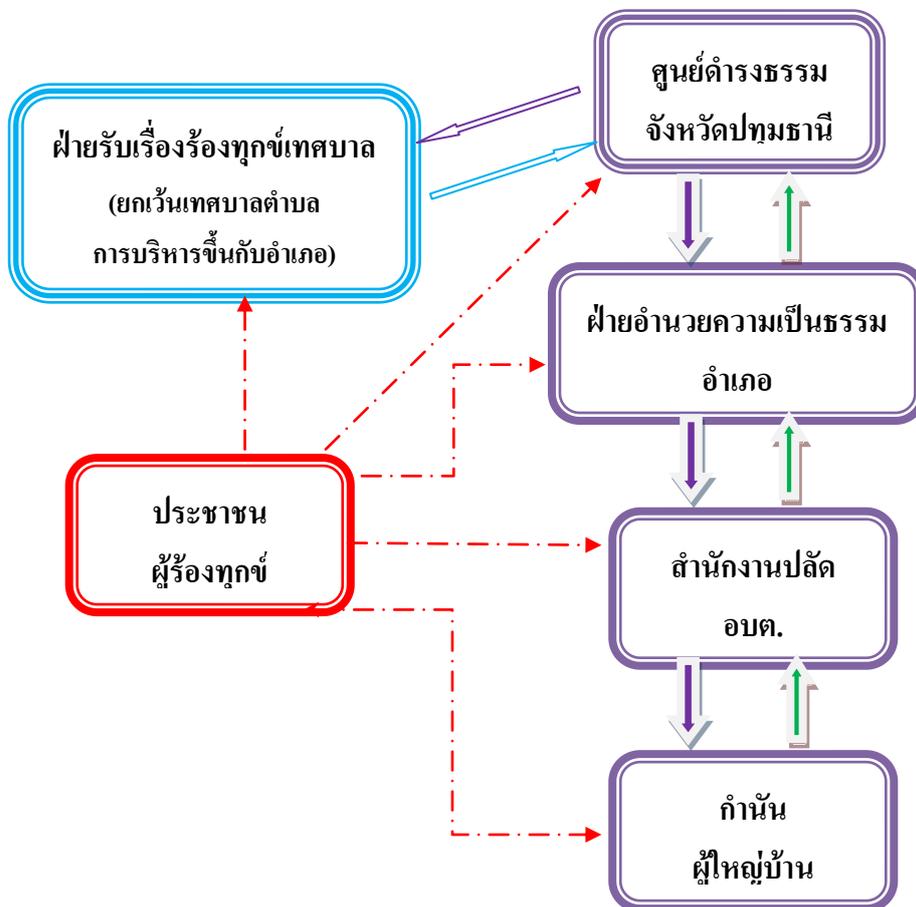
ในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท งานรับเรื่องร้องทุกข์และงานศูนย์ดำรงธรรม การแก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น หรือที่ได้รับมอบหมาย

ผู้ที่ประสบปัญหาความขัดแย้งสามารถมาร้องเรียน-ร้องทุกข์ ที่"ศูนย์ดำรงธรรม" จังหวัดปทุมธานีได้ดังนี้

1. มาร้องเรียนด้วยตนเองที่ สำนักงานจังหวัด ชั้น 2 ศาลากลางจังหวัดปทุมธานี
2. ส่งทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซอง ส่ง "ศูนย์ดำรงธรรม" สำนักงานจังหวัด ชั้น 2 ศาลากลางจังหวัดปทุมธานี ถนนปทุมธานี-สามโคก ตำบลบางปรอก อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี 12000
3. โทรศัพท์: (+66) 0 2581 3886, 0 2581 6038

การแบ่งส่วนราชการตามลำดับชั้นการปกครองในการจัดการปัญหาความขัดแย้งในจังหวัดปทุมธานีจึงเป็นไปตาม ภาพที่ 9

ภาพที่ 9 ระบบการจัดการความขัดแย้งตามลำดับชั้นการปกครอง



การจัดการความขัดแย้งของกลุ่มอำเภอ

สำหรับอำเภอ จะเป็นการจัดการความขัดแย้ง โดยอาศัยอำนาจฝ่ายปกครอง/ตำแหน่งหน้าที่เข้าไปเจรจา ซึ่งโดยปกติวัฒนธรรมไทยจะฟังกันอยู่แล้ว ซึ่งปกติในแต่ละเดือนก็มีเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก แต่บางเรื่องยุคก่อนเข้าไปดำเนินการแก้ไข อาทิเช่น กรณีจองรถจ่ายค่ามัดจำหนึ่งหมื่นบาท ถึงเวลาไม่ได้รถแต่ซื้อไม่คืน เงินมัดจำ ทำให้ผู้จองรถมาร้องทุกข์ทางอำเภอ ทางอำเภอจึงมีหนังสือแจ้งให้บริษัทรถมาเจรจาไกล่เกลี่ย ถ้าไม่มา จะดำเนินการตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ปรากฏว่าไม่มาเพราะแอบไปจ่ายคืนเงินมัดจำเรียบร้อยแล้ว เมื่อทางอำเภอตามเรื่องจึงต้องขอให้ทำหนังสือแจ้งกลับจะได้จับคดีได้ เป็นต้น

ปัญหาความขัดแย้งที่อำเภอเข้าไปมีส่วนจัดการแก้ไขก็มี ประมาณ 2-3 เรื่องต่อเดือนจัดเป็นกรณีไกล่เกลี่ยประมาณ 1 เรื่องต่อเดือน อาทิเช่น

- ปัญหาทางการเมือง/ทางกฎหมาย เช่น ปัญหาจากการเลือกตั้ง ปัญหาอิทธิพลของนักการเมืองท้องถิ่น ปัญหาจากการใช้กฎหมายบังคับอย่างเคร่งครัด(ระหว่างผู้ใหญ่บ้าน/ปลัดกับลูกบ้าน) ปัญหาปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ(ร้องเรียนเรื่องการใช้วาจาข่มขู่จะทำร้ายร่างกาย) เป็นต้น

- ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ขยะ เสียงดังรบกวนจากเครื่องเสียงร้านประดับยนต์ ผู้คนละอองจากโรงงาน กลิ่นเหม็นจากการหมักคองผลไม้ ควันจากท่อไอเสียของรถยนต์ที่นำมาซ่อมเข้าไปรบกวน การปล่อยน้ำเสียจากหอพัก/โรงงาน ปัญหาความเดือดร้อนจากการเผาขยะ เป็นต้น

- ปัญหาบ้านใกล้เรือนเคียง เช่น การต่อเติมบ้านรุกล้ำ เรื่องสัตว์เลี้ยง เรื่องถึงขยะหน้าบ้าน จอดรถขวางหน้าบ้าน ร้องเรียนเนื่องจากมีเหตุอันควรเชื่อว่าอาจมีความเสียหายจากการขุดดิน/ถมดิน เป็นต้น

- ปัญหาไม่ทำตามสัญญา เช่น ปัญหาการเช่านา(ระหว่างผู้ให้เช่ากับผู้เช่า เช่น ค่าเช่าที่ การบอกเลิกสัญญาเช่า) จองรถยนต์/แล้วไม่ได้รถยนต์จะขอเงินมัดจำคืน สัญญาเช่าบ้านพักช่วงน้ำท่วมเข้าพักไม่ได้เจ้าของบ้านจะยึดหลักประกัน ถ้าจะเข้าพักใหม่ต้องจ่ายค่าประกันใหม่ ปัญหาการไม่จ่ายค่าเสียหายที่เกิดจากการการรื้อถอนขนย้ายทรัพย์สินออกจากที่ราชพัสดุ กรมธนารักษ์ เป็นต้น

- ปัญหาการปรับปรุง/ช่วยเหลือ เช่น การปรับปรุงระบบไฟฟ้า น้ำประปาในหมู่บ้าน กิ่งไม้ร่วง หลักรการจ่ายค่าช่วยเหลือ ตรวจสอบการซ่อมแซมจากกรณีน้ำท่วม การขอให้เปิดท่อระบายน้ำ เป็นต้น

-ปัญหาการร้องเรียนให้ตรวจสอบ เช่น ค่าไฟ ร้านเกมส์ ยาเสพติด ตรวจสอบภาษีโรงเรียน
ย้อนหลัง การร้องเรียนให้ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ตามสคบ. เช่น ครีมทาหน้า เครื่องดื่ม โออิชิ ซีอรรถ
CIVIC แล้วไม่ได้มาตรฐาน การซ่อมแซมรถยนต์ไม่ได้มาตรฐาน การสร้าง/ต่อเติมบ้าน/สิ่งก่อสร้าง
รुकล้ำไหล่ทาง เป็นต้น

- ปัญหาการประท้วงเรื่องที่ตั้งอำเภอชัยบุรี ซึ่งจะย้ายไปสถานที่ใหม่ให้มีพื้นที่รองรับการ
ให้บริการแก่ประชาชนได้มากขึ้น โดยครั้งแรกมีกำหนดจักไปตั้งที่ สนามกีฬา โรงเรียนชัยบุรี มีผู้
คัดค้านจึงเปลี่ยนที่เป็นที่จอดรถหน้าศาลเด็ก(ศูนย์สุขภาพ) ก็มีผู้ชุมนุมคัดค้าน จึงได้ลงไปเจรจา และ
สุดท้ายเปลี่ยนเป็นที่ราชพัสดุ กรมธนารักษ์ระหว่างวิทยาลัยการปกครองกับสถานสงเคราะห์
เป็นต้น

ขั้นตอนการจัดการความขัดแย้ง

1. ขั้นการร้องเรียน/ร้องทุกข์

1.1 กรณีร้องเรียนไปที่จังหวัด “ศูนย์ดำรงธรรม” ทางศูนย์พิจารณาแล้วแจ้งมาให้
อำเภอดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

1.2 กรณีมาร้องเรียนที่อำเภอ

1.2.1 กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง ชาวบ้านเขียนคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตาม
แบบฟอร์ม ที่ศูนย์บำบัดทุกข์บำรุงสุข(อำเภอคลองหลวง) ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ งานอำนวยความสะดวก
ธรรม(อำเภอชัยบุรี) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์(อำเภอหนองเสือ)

1.2.2 กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ โดยทางอำเภอจะมีเบอร์โทรศัพท์
ส่วนกลางไว้สำหรับให้ประชาชนติดต่อสอบถาม และร้องทุกข์ได้

อำเภอคลองหลวง โทร. 0 2524 0356

อำเภอชัยบุรี โทร.0 2577 1885

อำเภอหนองเสือ โทร.0 2549 1041-2

2. ขั้นตอนการดำเนินงาน

2.1 กรณีเร่งด่วน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะแจ้งเรื่องไปยังหน่วยงาน/ฝ่ายที่รับผิดชอบ/
ที่เกี่ยวข้อง เช่น ปลัดอำเภอแต่ละฝ่าย(ด้านปัญหาต่างๆตามสายงาน เช่น ปัญหาด้านทะเบียนปลัด
ทะเบียนจะเข้ามาจัดการ) อบต.(ดูแลโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งแวดล้อม) กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน(ดูแลด้าน
การปกครอง การรักษาความสงบเรียบร้อย บำบัดทุกข์บำรุงสุข)

2.2 กรณีปกติ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะเสนอเรื่องไปยังนายอำเภอพิจารณาเพื่อพิจารณาสั่งการ

3. ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/จัดการปัญหาความขัดแย้ง โดยมีวิธีการ ดังนี้

3.1 เข้าไปไกล่เกลี่ยในพื้นที่เกิดเหตุ เช่น ๑ ไปคูรถดิน ไปคูถนนเลีย

3.2 เชิญคู่กรณีมาเจรจาเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง และ ถามว่าจะยอม ไกล่เกลี่ยกันหรือไม่ จะใช้คณะกรรมการไกล่เกลี่ยแบบเต็มรูปแบบหรือไม่ (ช่วงนี้อาจมีการเก็บข้อมูลเจาะลึกเพิ่มเติมจากคนรู้จักคู่กรณี)

3.3 ผู้ไกล่เกลี่ย คดีอาญาที่ขอมความได้ปกติปลัดอำเภอจะเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

โดยเฉพาะปลัดอำเภอฝ่ายอำนวยความสะดวก แต่ถ้าเป็นเหตุขัดแย้งใหญ่ๆแรงๆนายอำเภอจะเป็นคนจัดการ ส่วนคดีแพ่งที่ทนายทrophyไม่เกินสองแสนบาท(กรณีเกินสองแสนบาทถ้าคู่กรณียินยอมก็จะอ้อมอวล้วยไกล่เกลี่ยให้เพื่อให้คดียุติ)ปกติถ้าไม่ใช้ปลัดอำเภอไกล่เกลี่ยก็จะมีการจัดตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยอำเภอ(3 คน)โดยให้คู่กรณีคัดเลือกจากบัญชีรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยประจำอำเภอ(ที่คัดเลือกมาจากผู้สมัครใจในชุมชนที่มีชื่อเสียง/มีความเชี่ยวชาญสาขาต่างๆและคุณสมบัติครบถ้วนตามเกณฑ์อำเภอละไม่น้อยกว่า 20 คน โดยมีค่าตอบแทนครั้งละ 1,000 บาทและค่ารถ) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 มีการนัดคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาเลือกรายชื่อคณะกรรมการ

ผู้ไกล่เกลี่ยฝ่ายละคน และเลือกประธานคณะกรรมการ โดยอาจเป็นนายอำเภอหรือปลัดอำเภอ/มอบหมายผู้อาวุโส

3.3.2 นัดเจรจาไกล่เกลี่ย โดยทำหนังสือแจ้งคู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ย

3.3.3 หลังการเจรจาเสร็จสิ้นจะมีแบบฟอร์มบันทึกข้อตกลง/การยอมรับ

ตามแบบฟอร์มของอัยการ/สัญญาประนีประนอมทางแพ่ง

4. ขั้นการตั้งคณะกรรมการสอบสวน ถ้าไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ หรือมีเหตุที่ต้องตรวจสอบ

5. ขั้นติดตามงานและสรุปเรื่องแจ้งกลับไปยังจังหวัด

เทคนิควิธีที่ใช้ในการจัดการปัญหาความขัดแย้งของกลุ่มอำเภอ

จากการสัมภาษณ์พบว่าด้านเทคนิควิธีที่ใช้ในการจัดการปัญหาความขัดแย้งนั้น ส่วนหนึ่งมาจากการอบรมที่กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครองได้เคยจัดการอบรมด้านการไกล่เกลี่ยเป็นประจำ ซึ่งทางอำเภอก็จะจัดส่งปลัดที่ทำหน้าที่โดยตรงไปอบรม ร่วมกับเทคนิคส่วนตัว พบว่าเทคนิควิธีที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย มีดังนี้

1. ใช้ความเป็นกลาง โดยนัดหมายคู่กรณีมาตกลงยอมความกัน โดยมีคณะกรรมการจากหลายฝ่ายและของรัฐเข้าร่วมพิจารณา และร่วมเจรจากับลูกบ้าน ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเฉพาะหน้าแล้วค่อยมาเตรียมการทีหลัง โดยใช้ห้องประชุมที่อำเภอเป็นหลัก มีการชี้แจงเหตุผลในการไต่ถามที่ตีเป็นหลัก เพื่อหาทางตกลงกัน
2. ใช้หลักธรรม มีการเปิดเพลง/ธรรมะบรรยายให้ฟังก่อนระยะสั้นๆ เพื่อสร้างบรรยากาศให้ผ่อนคลายอารมณ์ลง
3. ใช้หลักความเป็นกันเอง ให้กับแต่ละคนที่เข้ามาพบ มีรอยยิ้ม ใจเย็น ใช้ความจริงใจ เนื่องจากปัจจุบันประชาชนรู้สิทธิของเขามากขึ้น และมักใช้สิทธิร้องเรียนไปก่อน
4. ใช้เทคนิคการฟัง ฟังเยอะๆ ฟังทั้งสองฝ่ายและจับประเด็นให้ได้ เมื่อฝ่ายหนึ่งพูดอีกฝ่ายห้ามโต้แย้ง
5. มีการใช้เทคนิคแยกเจรจาโดยเชิญมาเจรจากับแต่ละคนก่อน แล้วค่อยนำมาสรุปทั้งสองฝ่ายร่วมกัน
6. ใช้การอ้างอิงกฎหมายแต่ไม่ใช่วิธีทางกฎหมายเป็นหลักในการตัดสิน ซึ่งปลัดอำเภอผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า ถ้าไปฟ้องศาลมีการใช้หลักกฎหมายตัดสิน จะมีความยุติธรรมเพียง 16 % เพราะเป็นการตัดสินตามพยานหลักฐานที่มี และผลการตัดสินมีแพ้มีชนะ แต่ถ้ามาใช้การไต่ถาม เราจะใช้ข้อมูลเบื้องต้นที่เรารู้มาช่วยจนได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย พอใจทั้งคู่ เรียกว่าชนะทั้งสองฝ่าย
7. มีการทำสัญญาประนีประนอม/บันทึกข้อตกลงตามกฎหมายเพื่อให้คู่กรณีปฏิบัติตามข้อตกลงที่รวมยอมกัน ซึ่งถ้าไม่เป็นไปตามข้อตกลง จะสามารถนำบันทึกนี้ไปให้ศาลออกคำสั่งบังคับได้เลย เช่น กรณีตกลงค่าเลี้ยงดูบุตรในคดีหย่า บันทึกตกลงจ่ายงวดเดียวสองแสนบาท แต่สามีไม่จ่ายตามข้อตกลง ภรรยาให้นำบันทึกนี้ไปขอให้ศาลสั่งบังคับคดีได้โดยไม่ต้องฟ้องศาลใหม่

การจัดการความขัดแย้งของกลุ่มองค์กรบริหารส่วนตำบล

สำหรับองค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) นั้น โดยปกติไม่ค่อยมีเรื่องร้องเรียน โดยเฉพาะในอำเภอหนองเสือ เพราะชุมชนความสัมพันธ์ยังมีลักษณะแบบเครือญาติแบบพี่แบบน้อง รู้จักกันทั้งตำบล ยังมีความเชื่อ โขลกกลาง เช่น การตัดต้นไม้ต้องมีการบวงสรวงก่อน เป็นต้น ทำให้เมื่อมีปัญหาความขัดแย้ง ด้านแรก กำนันผู้ใหญ่บ้าน จะเป็นคนจัดการปัญหาก่อน เพราะเป็นสายในฝ่ายปกครองโดยตรงใกล้ชิดกัน ดังนั้นจึงปัญหามาร้องเรียนโดยตรงที่อบต. ไม่มากนักและส่วนมากจะเป็นปัญหาเล็กๆน้อยๆ เกี่ยวกับการทำมาหากิน เช่น ปัญหาการปล่อยน้ำเข้านา/สวน ซึ่งบางบ้านอยู่ในช่วงใช้น้ำ

มากน้ำน้อยไม่เท่ากันจึงเกิดปัญหา ปัญหาระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้ากำลังแรงไม่พอ ทำให้ไฟดับ ไฟดับ น้ำประปาหยุดไหลบ่อยมาก ปัญหาการจัดการขยะ ปัญหาความสะอาด ปัญหาคอกสะพานชำรุด ปัญหาแอบตักหน้าดินขาย ปัญหาการรुकูล้ำที่ดิน ปัญหายาเสพติด ปัญหาลักขโมย ปัญหาวัยรุ่นติ๊กัน/เด็กแว้นซ์ ปัญหาผู้หญิงผู้ชายพากันไป(พรากผู้เยาว์) ปัญหาเงินสวัสดิการผู้สูงอายุ ปัญหาเรื่องข่าวสารข้อมูลไม่ทั่วถึงทำให้ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นต้น

ขั้นตอนการดำเนินการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น

1. เขียนคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษรตามแบบฟอร์ม ที่สำนักงานปลัดอบต.
2. เจ้าหน้าที่รับลงทะเบียน รับคำร้อง ประทับตรา
3. เจ้าหน้าที่เสนอเรื่องท่านนายกอบต. โดยแบ่งได้ 2 แบบ คือ

3.1 กรณีเร่งด่วน จะส่งเรื่องโดยตรงไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น เช่น กรณีลมพายุพัดแรงสวนเสียหาย จะมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

3.1.1 การตรวจสอบเบื้องต้น มีเจ้าหน้าที่ด้านการป้องกันจะออกไปสำรวจพร้อมรองนายกอบต. ถ่ายรูป เชิญกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่นั้นๆ ไปดูพื้นที่จริงเสียหายอย่างไร แล้วแจ้งอำเภอ

3.1.2 ตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือ ประมาณ 10 ท่าน จากเจ้าหน้าที่อำเภอ ปลัดอำเภอ อบต. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ประชาชนในท้องถิ่นที่ได้รับความเสียหาย หรือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สาธารณสุขอำเภอ นักวิชาการ เป็นต้น

3.1.3 จัดประชุม ดำเนินการแก้ไข รายงานสรุปส่งอำเภอ

3.2 กรณีไม่เร่งด่วน จะส่งเรื่องไปตามระบบ (โดยสังเกตจากการลงนามในมุมซ้าย) ให้ท่านนายกอบต.ลงนามมอบหมายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านสิ่งแวดล้อม ส่งไปสาธารณสุข ด้านน้ำประปา ที่ดิน ส่งไปยังโยธาธิการ เป็นต้น

อนึ่งถ้าเป็นกรณีความผิดทางอาญาที่ได้มีการดำเนินคดีกัน นายกอบต.ฯได้ลงนามความร่วมมือกับอัยการจังหวัดชัยบุรี ในการไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง เพื่อไม่ให้เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมซึ่งจะทำให้เสียค่าใช้จ่ายมากและมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจความเป็นอยู่ของคูกรณีในชุมชน

เทคนิควิธีที่ใช้ในการจัดการปัญหาความขัดแย้งของกลุ่มองค์การบริหารส่วนตำบล
จากการสัมภาษณ์พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านเทคนิควิธีที่ใช้ในการจัดการปัญหา
ความขัดแย้งนั้น มีดังนี้

1. ใช้ความสัมพันธ์แบบเครือญาติ แบบพี่แบบน้อง เกรงจากกัน
2. ใช้ความเป็นกลาง ไม่เข้าข้างใดข้างหนึ่ง
3. เน้นความสามัคคีในชุมชน อย่างมองเป็นเรื่องส่วนตัวให้มองเป็นเรื่องส่วนรวม
4. ชี้ให้เห็นถึงผลดีผลเสีย การยอมถอยคนละก้าว และความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน

รวมถึงอย่ายึดติดกับอดีตให้มองแต่ปัจจุบันและอนาคต

การจัดการความขัดแย้งของกลุ่มเทศบาล

สำหรับเทศบาลซึ่งเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดูแลความสงบสุขของ
ประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ตามนโยบายของรัฐบาลที่กระจายอำนาจสู่ประชาชน ในการ
ตัดสินใจ แก้ไขปัญหา พัฒนาท้องถิ่น โดยประชาชนเอง ผ่านกระบวนการวางแผน โดยการมีส่วน
ร่วมของประชาชน โดยวิธีประชาคม ดังนั้นเทศบาลจึงเป็นหน่วยงานอิสระไม่ขึ้นกับอำเภอแต่ขึ้นกับ
จังหวัด โดยตรง ขนาดเทศบาลจะประกอบด้วย

เทศบาลนคร ขนาดประชากร 7,000 คนขึ้นไป เช่น เทศบาลนครรังสิต

เทศบาลเมือง ขนาดประชากร 10,000 คนขึ้นไป เช่น เทศบาลเมืองบึงยี่โถ

เทศบาลตำบล ขนาดประชากร 50,000 คนขึ้นไป เช่น เทศบาลตำบลธัญบุรี

จากการที่ต้องส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมของประชาชน “โดยชุมชนและเพื่อ
ชุมชน” กระทรวงมหาดไทยจึงมีนโยบายกำหนดให้เทศบาลเมือง เทศบาลนครมีการจัดตั้งเป็นชุมชน
ย่อยขึ้น เพื่อช่วยกันพัฒนาชุมชนของตนเองทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมให้เจริญรุ่งเรือง ตามหลักที่
กล่าวว่า “ชุมชนต้องรับผิดชอบชุมชนได้ ชุมชนเท่านั้นที่จะแก้ไขปัญหาของชุมชนได้ ชุมชนต้องพึ่งพา
ซึ่งกันและกันได้” อย่างไรก็ตามเทศบาลตำบลบางแห่งที่เห็นว่าในเขตของตนสมควรจัดตั้งชุมชนย่อย
เพื่อช่วยพัฒนาชุมชนของตนก็ทำได้โดยไม่ต้องแจ้งกระทรวงมหาดไทยเพราะไม่อยู่ในหลักเกณฑ์ที่
ต้องจัดตั้ง เช่น เทศบาลตำบลธัญบุรี เทศบาลตำบลหนองเสือ

แนวทางการจัดตั้งชุมชนย่อย

ชุมชนย่อย หมายถึง ชุมชนในเขตเทศบาลที่มีประชาชนอาศัยอยู่ร่วมกัน โดยมีสภาพพื้นที่ หรือ
ภูมิศาสตร์ร่วมกัน เช่น ในเขตแนวถนน ตรอก ซอย อาคารเรือนแถวเดียวกัน หรือมีลักษณะเป็น Block

หรือ Zone เดียวกัน อาทิ กลุ่มต่าง ๆ ชุมชนแออัด หรือบ้านจัดสรร เป็นต้น โดยกำหนดขนาดของชุมชนที่เหมาะสมไว้ ดังนี้

1. ชุมชนขนาดเล็ก ประมาณ 100 – 150 หลังคาเรือน
2. ชุมชนขนาดกลาง ประมาณ 151 – 200 หลังคาเรือน
3. ชุมชนขนาดใหญ่ ประมาณ 201 หลังคาเรือน ขึ้นไป

บทบาทของคณะกรรมการชุมชน

ในแต่ละชุมชนย่อยให้ประชาชนเลือกคณะกรรมการชุมชนขึ้นเอง โดยเลือกจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนนั้น และให้คณะกรรมการชุมชนเลือกที่ปรึกษาตามสมควร แล้วแจ้งรายชื่อให้เทศบาลประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการชุมชนและที่ปรึกษา โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1. เป็นผู้นำและแกนกลางในการพัฒนาชุมชน
2. แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน
3. เสนอแผนงาน โครงการ เพื่อขอความช่วยเหลือจากเทศบาล
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีความสำนึกและร่วมใจกันพัฒนา
5. ส่งเสริมขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม และสร้างความสามัคคีในชุมชน
6. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ประกอบกับข้อมูลด้านเอกสารจากวารสารของเทศบาล ทำให้ผู้วิจัยพบว่าระบบการจัดการปัญหาความขัดแย้งในเขตเทศบาลนั้น โดยปกติประชาชน/ผู้นำชุมชน/คณะกรรมการชุมชนจัดเข้ามาดูแลจัดการในเบื้องต้น หลังจากนั้นถ้าเป็นเรื่องที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบไปดำเนินการแก้ไข จักเข้ามาแจ้งเรื่อง/ประสานกับเทศบาลเพื่อให้จัดการปัญหา หรือไปประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงซึ่งจะทำงานร่วมกันแล้วแต่พื้นที่ ซึ่งในพื้นที่เขตเทศบาลยังมีสายการปกครองแบบเก่าซ่อนอยู่ คือ มีกำนัน และผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งการปกครองขึ้นกับ อบต.และอำเภอแต่ไม่ได้รับงบประมาณในการพัฒนาพื้นที่ งบประมาณจะไปลงที่เทศบาล ดังนั้นการจัดการปัญหาความขัดแย้งในเขตเทศบาลจึงแล้วแต่ผู้ประสบปัญหาเลือกติดต่อกับใคร ซึ่งคนพื้นที่เก่า/ชุมชนเก่าสนิทคุ้นเคยกับผู้ใหญ่บ้าน/กำนันก็จะไปหากำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน(บางรายเป็นทั้งผู้ใหญ่และกำนัน เช่น หมู่ 4 ตำบลยี่โถ)ถ้าอยู่ไกล/ไม่รู้จักเพราะเป็นชุมชนใหม่/อพยพเข้ามาอยู่ใหม่ ก็จะมาเทศบาล

ปัญหาความขัดแย้งในเขตเทศบาล ที่ได้ดำเนินการจัดการแก้ไข ได้แก่

-ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาถึงขยะหน้าบ้านสกปรกและส่งกลิ่นเหม็นจึงเกยกันให้ตั้งที่อีกบ้าน เทศกิจจึงตกลงให้คุยกัน ถ้าคุยกันไม่ได้ จะยกถังทิ้งเพราะที่อื่นที่ยังต้องการยังมีอีกเยอะ จึงตกลงรวมหมอบกันได้

-ปัญหาวินมอเตอร์ไซค์ 2 วิน วิ่งทับเส้นทางกันบางส่วน ตอนแรกไม่ยอมกัน แต่ด้วยเหตุจำเป็นเพราะสภาพพื้นที่ที่คาบเกี่ยวกัน/ซอยเชื่อมกัน ทำให้ต้องรวมหมอบกัน

-ปัญหาไฟไหม้ เช่น ปัญหาหญ้ารกข้างบ้านในพื้นที่ที่ไม่มีคนอยู่อาศัย/พื้นที่ส่วนกลางกลัวไฟไหม้จากอาคารร้างช่วงสงกรานต์ เทศบาลเอารถไปทำคันดินกันไฟระหว่างบ้านทาวน์เฮ้าส์กับที่ดินเอกชนรกร้าง ปรากฏว่าเอกชนไม่ยอมให้เข้าทำคันดินว่าทำพื้นที่เขาเสียหาย จึงมีการเจรจากัน แจ้งว่าที่เขาหญ้าขึ้นรกมาก เกิดปัญหาสัตว์เล็กมาอาศัย เช่น หนู งู และถ้าไม่ทำ อาคารร้าง หญ้าติดไฟง่ายถ้าไม่ดูแลไฟลามได้ง่าย เขาก็ยอม

-ปัญหาการบุกรุกที่ดินสาธารณะริมคลอง โดยชาวบ้านปลูกฝัง/สร้างเรือร้านขายก๋วยเตี๋ยว ชลประทานฟ้องให้รื้อ ศาลตัดสินแล้วให้รื้อแต่ไม่บังคับคดี เทศบาลจึงยอมลุ่มมอด้วยให้อยู่ต่อได้แต่ห้ามมิเพิ่ม ถ้ามีเพิ่มก็จะให้รื้อ ถ้าไม่รื้อเองเทศบาลจะรื้อให้โดยแจ้งก่อน บางบ้านจะทำสแลนกันแดดเพิ่มเพื่อไม่ให้ร้อน ก็ไม่ได้ต้องรื้อ เพราะถ้ายอมก็จะทำกันหมด ซึ่งแจ้งเหตุผลนี้ก็ยอมรวมหมอบกันได้

-ปัญหาการต่อเติมบ้านจัดสรร เช่น ต่อครัวออกไป ทำให้ข้างบ้านได้รับควันและกลิ่น เกิดปัญหากัน จึงเจรจาให้ทำปล่องไฟให้สูงขึ้น

-ปัญหาบ้านเช่าประกอบอาชีพและสร้างความเดือดร้อนให้เพื่อนบ้าน เช่น อาชีพทำไร่ต้องฮ้อเหล็ก เป็นอันตรายต่อเพื่อนบ้าน จึงเจรจาให้ย้ายไปเช่าที่ห่างไกลออกไป

-ปัญหาที่ดินมรดก เดิมบิดาทำหนังสือบริจาคนำให้เป็นถนนสาธารณะ ขนาด 8 เมตร แต่ไม่ได้โอนให้ทำเป็นบันทึกไว้ ต่อมาบิดาตาย โอนมรดก ลูกผู้รับมรดกไม่ยอม จะให้แค่ 4 เมตร และไปฟ้องศาล ศาลตัดสินว่าถึงยังไม่โอนที่ดินกัน ก็ใช้ 8 เมตรได้ ข้อตกลงยกให้สมบูรณ์แล้ว ซึ่งตามระเบียบจริงๆเทศบาลจะบังคับเอา 8 เมตรเลยก็ได้ แต่ไม่บังคับ ยังประนีประนอมพบกันครึ่งทาง ทำถนนแค่ 6 เมตร เขาก็ยอม

-ปัญหาน้ำท่วม ระเบียบการจ่ายเงินค่าเสียหาย ค่าซ่อมแซมบ้าน สองหมื่นบาท แต่ถ้าไม่เข้าบ้านไม่จ่าย ปรากฏว่าตอนแรกจ่ายไปแล้ว เพราะไม่มีการตรวจสอบ ภายหลังมีการร้องเรียนเพิ่มอีกมาก และมีการประท้วงปิดถนน ว่าได้ไม่เท่ากัน จึงได้ไปตรวจสอบโดยใช้คนนอกเพื่อความเป็น

กลางจากอำเภอ ตำบล เช่น ปลัดอำเภอ อบต. และคนกลางเข้ามาเป็นกรรมการ โดยส่งเรื่องให้กรม บรรเทาสาธารณภัยไปตัดสินใจ และพบว่าบางรายที่จ่ายไปแล้วไม่เข้าเกณฑ์ จึงต้องเรียกเงินคืน จะได้ เป็นมาตรฐานเดียวกัน มิฉะนั้นคนอีกสองสามพันรายจะมาเอาด้วย เป็นต้น

ขั้นตอนการจัดการความขัดแย้ง

1. ขั้นการร้องเรียน/ร้องทุกข์

1.1 กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง สามารถเขียนคำร้อง ตามแบบฟอร์ม ที่

ประชาสัมพันธ์(เทศบาลเมืองบึงยี่โถ) ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรม(เทศบาล ตำบลธัญบุรี) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์(เทศบาลตำบลหนองเสือ) ซึ่งถ้าผู้มาร้องทุกข์กรอกแบบฟอร์ม ไม่ได้มีเจ้าหน้าที่บริการช่วยเหลือกรอกข้อมูลให้ หรือถ้าชรามาก/เจ็บป่วยมายื่นคำร้องไม่ได้จักมี เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลไปให้ลงนามที่บ้าน

1.2 กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

1.2.1 เทศบาลเมืองบึงยี่โถ โทร.0 2991 6636-8 ต่อ 102 ฝ่ายวิชาการและ
แผนงาน

1.2.2 เทศบาลตำบลธัญบุรี โทร.0 2577 4525 งานรับเรื่องราวร้องทุกข์-
ร้องเรียน

1.2.3 เทศบาลตำบลหนองเสือ โทร.0 2549 1076 ต่อ 11 สำนักงาน
ปลัดเทศบาล

1.3 กรณีมาร้องเรียนทางเว็บไซต์

1.3.1 เทศบาลเมืองบึงยี่โถ www.buengyitho.go.th และ
www.facebook.com/buengyitho

1.3.2 เทศบาลตำบลธัญบุรี www.thanyaburi.go.th/

1.3.3 เทศบาลตำบลหนองเสือ www.nmt.or.th/pathum/nongsuea

2. ขั้นตอนการดำเนินงาน

2.1 กรณีเร่งด่วน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะแจ้งเรื่องไปยังหน่วยงาน/ฝ่ายที่รับผิดชอบ/
ที่เกี่ยวข้อง จัดการภายใน 3 - 5 วัน

2.2 กรณีตามระบบ เจ้าหน้าที่รวบรวมคำร้องเสนอต่อนายกเทศมนตรี/ที่ปรึกษา
สั่งการตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ใช้เวลาจัดการประมาณ 5- 7 วัน เช่น

2.2.1 กองช่าง เช่น ปัญหาเรื่องการก่อสร้างรुकกล้า/ผิบบน ต่อเติมโดยไม่ขออนุญาต/กระทบต่อเพื่อนบ้าน

2.2.2 สาธารณสุข เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม สัตว์เลี้ยง น้ำเสีย ขยะควันทพิษ

2.2.3 กองวิชาการและแผนงาน เช่น ปัญหาเกี่ยวกับ วินมอร์เตอร์ไซด์งานทางด้านกฎหมายและนิติกรรม การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ เฟสบุ๊กส์ เป็นต้น

2.3 กรณีเรื่องเล็กน้อย เสนอขอ.แต่ละส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงก่อน เพื่อเป็นการลดขั้นตอน

2.4 ทำสรุปรายงานประจำเดือน ส่งนายกเทศมนตรี/ที่ปรึกษา ว่าเรื่องไหนสำเร็จแล้ว /ล่าช้า/ไม่สำเร็จเพราะเหตุใด

3. ขั้นตอนการ โดยฝ่ายที่รับผิดชอบ มีวิธี ดังนี้

3.1 ส่วนใหญ่จะส่งผู้รับผิดชอบออกไปตรวจสอบ/เจรจาในพื้นที่ที่เกิดเหตุ เช่น สาธารณสุขไปตรวจสอบกรณีปัญหาสุนัข ไปพบชาวบ้านดูปัญหาขัดแย้งเพื่อไกล่เกลี่ยกรณี “คุยกันรู้เรื่องก็จบ” ให้ลงนามบันทึกรับทราบข้อตกลงกันที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับ แล้วเจ้าหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยกลับมาทำรายงานบันทึกให้ผู้บังคับบัญชาในแต่ละส่วนที่เกี่ยวข้องทราบ

3.2 นัดคู่กรณีมาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เทศบาล เช่น เรื่องต่อเติมบ้านรुकกล้าเขต (ชายคา) สร้างสิ่งกีดขวางบ้านคนอื่น

4. กรณีที่จัดการความขัดแย้งไม่สำเร็จ จักทำสรุปเสนอให้คณะผู้บริหาร นายกเทศมนตรีโดยตรง เชิญคู่กรณีทั้งหมดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาประชุมตกลงกัน เช่น กรณีการเลี้ยงหมู ซึ่งถ้าเลี้ยงจำนวนเกินเกณฑ์ที่กำหนดจักก่อให้เกิดปัญหามลภาวะทั้งกลิ่น เสียง จะอยู่ในพื้นที่ไม่ได้ ต้องย้ายออก เป็นต้น

5. ถ้าเป็นกรณีที่เกิดอำนาจ/ความสามารถของเทศบาล เช่น ปัญหาด้านมลพิษ ทางเทศบาลไม่มีเครื่องมือในการตรวจสอบ จักส่งเรื่องให้อุตสาหกรรมจังหวัดมาตรวจสอบแล้วแจ้งให้ชาวบ้านแก้ไขอีกทีหนึ่ง เช่น การเลี้ยงหมู

6. ถ้าเป็นกรณีปัญหาใหญ่ เช่น ทางอาญา ในคดีขับรถชน/อุบัติเหตุ/เรื่องประกันภัย เป็นต้น ก็อาจส่งเรื่องไปไกล่เกลี่ยในระดับจังหวัด โดยเทศบาลได้ทำข้อตกลงกับอัยการจังหวัด หรืออาจนำคดีไปสู่ศาล ก็มีผู้ประณีประนอมของศาลมาจัดการไกล่เกลี่ย

เทคนิควิธีที่ใช้ในการจัดการปัญหาความขัดแย้งของกลุ่มเทศบาล

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเทศบาล(เทศบาลเมืองบึงยี่โถ เทศบาลตำบลธัญบุรี เทศบาลตำบลหนองเสือ) พบว่าเทคนิควิธีที่ใช้ในการจัดการปัญหาความขัดแย้งนั้น รวบรวมแล้ว มีดังนี้

- ใช้ความนุ่มนวลและรอยยิ้ม
- ใช้กลยุทธ์สร้างความเข้าใจ ชี้แจงเหตุผลการทำแบบใดถูก-ผิดตามกฎหมาย ให้เข้าใจซึ่งกันและกัน โดยอ้างอิงกฎหมาย/พระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง ใครละเมิดสิทธิใคร ฝ่ายใดไม่ถูกต้องชี้แจงให้ทราบว่าไม่ถูกต้องเพราะเหตุใด บางกรณีต้องเชิญตำรวจมาเข้าร่วม
- ใช้ความเป็นกันเอง เช่น จับไม้จับมือ โอบไหล่ พุดคุยด้วยตนเอง
- ยึดความสามัคคีเป็นหลัก
- ลงไปพบด้วยตนเองดีที่สุด พยายามไม่ใช่ตัวหนังสือ
- ถ้าเป็นกรณีกว้าง/คดีใหญ่ แจ้งอำเภอให้เข้ามาจัดการ
- ถ้าจัดการไม่สำเร็จ ต้องดำเนินการตามขั้นตอน ตามระเบียบ/กฎหมาย/แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

-ใช้เทคนิคการประชาคมของชุมชน ทุกสองเดือน โดยเชิญประธานชุมชน/ผู้นำชุมชน/คณะกรรมการชุมชน ประมาณ 15-22 ท่าน แยกทำที่ละชุมชน มาปรึกษาหารือในแนวทางและวิธีการจัดการและพัฒนาชุมชนในเรื่องต่างๆ เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ด้านโครงสร้างพื้นฐานของชุมชน เช่น น้ำ ไฟฟ้า ถนน ฯลฯ การรักษาความสงบ /การจัดการความเดือดร้อนทั่วไป เช่น ความสะอาด ความขัดแย้งในชุมชน ความรักความสามัคคี เป็นต้น

ตอนที่ 5 สรุปรูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการความขัดแย้งในชุมชน จังหวัดปทุมธานี

สรุปจากการศึกษาลักษณะปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น สาเหตุและแนวทางจัดการปัญหาจากผู้ประสบปัญหาหรือเกี่ยวข้องกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น รวมถึงศึกษาแนวทางหรือรูปแบบการจัดการปัญหาความขัดแย้ง จากผู้ที่ใกล้ชิดหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์สรุปรูปแบบการจัดการความขัดแย้งของชุมชนในจังหวัดปทุมธานี และผลสัมฤทธิ์ รวมถึงเปรียบเทียบรูปแบบและเทคนิควิธีการใกล้เคียงที่ใช้จัดการความขัดแย้งในจังหวัดปทุมธานีจำแนกตามกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง 3 กลุ่ม คือ 1. ผู้ประนีประนอมของศาล 2.กลุ่มผู้อาวุโส/ผู้นำชุมชน(ประธาน/คณะกรรมการ/ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน) และ3. กลุ่มหน่วยงานที่

รับผิดชอบในชุมชน(อำเภอ อบต. เทศบาล) เพื่อสรุปรูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการความขัดแย้งในชุมชน จังหวัดปทุมธานี ปรากฏผลดังตารางที่ 38-39

ตารางที่ 38 สรุปรูปแบบการจัดการความขัดแย้งของชุมชนในจังหวัดปทุมธานี และผลสัมฤทธิ์

รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง	ผู้ดำเนินการจัดการปัญหาความขัดแย้ง	ผลสัมฤทธิ์
1. การเจรจาด้วยตนเอง /การเจรจาไกล่เกลี่ย	1. เจ้าของปัญหา/ผู้ได้รับผลกระทบ	1. มีทั้งสำเร็จและไม่สำเร็จพอๆกัน
2. ใช้การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง /ร้องเรียนหน่วยงานที่รับผิดชอบให้จัดการ	2.1 ผู้ประνομข้อพิพาทของศาล 2.2 ผู้อาวุโส/ผู้นำ/ประธาน/คณะกรรมการชุมชน 2.3 ผู้ใหญ่บ้าน/กำนัน 2.4 อบต. /อำเภอ/เทศบาล 2.5 คณะกรรมการไกล่เกลี่ยประจำอำเภอ	2. ส่วนใหญ่จะสำเร็จ และเกิดความพอใจของทั้งสองฝ่ายที่เรียกว่า “win-win”
3. ใช้กระบวนการทางกฎหมาย เช่น แจ้งตำรวจ ฟ้องศาล	3. เจ้าของปัญหา/ผู้ได้รับผลกระทบ	3..เกิดความบาดหมางและอาจต้องกลับมาใช้การเจรจาไกล่เกลี่ย
4. ใช้ความรุนแรง เช่น ไล่ออก ประท้วง	4. เจ้าของปัญหา/ผู้ได้รับผลกระทบ	4.เกิดความบาดหมางและอาจต้องกลับมาใช้การเจรจาไกล่เกลี่ย
5. ไม่จัดการปัญหา	5. เจ้าของปัญหา/ผู้ได้รับผลกระทบอดทนให้อภัย	5. อาจสะสมปัญหาจนเกิดความรุนแรงได้ในอนาคต

จากตารางที่ 38 แสดงให้เห็นว่ารูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการปัญหาความขัดแย้งของคนในชุมชนจังหวัดปทุมธานี คือ การใช้การเจรจาไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง เพราะเป็นรูปแบบที่เกิดโอกาสความสำเร็จเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของวันชัย วัฒนศัพท์ (2550 : 176-182) ที่กล่าวว่ารูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสมที่สุด ต้องเป็น

รูปแบบที่คู่กรณีพอใจในการจัดการ คือ รู้สึกชนะ-ชนะ ทั้งคู่ คงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันหรือสามารถฟื้นคืนดีกันได้ ผลการตัดสินใจเป็นการใช้กระบวนการสร้างฉันทามติ ซึ่งหลักของการหาข้อยุติจะใช้มาตรฐานหรือกระบวนการที่ชอบธรรมที่ทุกๆฝ่ายยอมรับโดยไม่ใช้อำนาจบีบบังคับหรือใช้การเกลี้ยกล่อมแต่เป็นการเจรจาโดยสันติวิธี

อนึ่งคนกลางของแต่ละกลุ่มที่เข้ามาดำเนินการไกล่เกลี่ยจัดการความขัดแย้งในชุมชนจังหวัดปทุมธานีจะมีคุณลักษณะ รูปแบบและเทคนิควิธีที่แตกต่างกันดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 การเปรียบเทียบรูปแบบและเทคนิควิธีการไกล่เกลี่ยที่ใช้จัดการความขัดแย้งในจังหวัดปทุมธานี

หัวข้อ / กลุ่มที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประนีประนอมของศาล	ผู้อาวุโส/ผู้นำชุมชน (ประธาน/คณะกรรมการ/ผู้นำ/ผู้ใหญ่บ้าน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ (อำเภอ อบต. เทศบาล)
1. ความรู้ทางกฎหมาย/ทางด้านการไกล่เกลี่ย	1. มีความรู้ทุกคน/ถ้าติดขัดสามารถปรึกษาผู้พิพากษาได้ทันที	1. ผู้ที่มีความรู้โดยตรงมีจำนวนน้อย	1. ผู้ที่มีความรู้โดยตรงมีจำนวนค่อนข้างมากเพราะได้รับการอบรมจากกระทรวงมหาดไทย
2. ใช้วิธีการไกล่เกลี่ย	2. ใช้วิธีไกล่เกลี่ยคนกลาง	2.1 ใช้วิธีไกล่เกลี่ยคนกลาง 2.2 ใช้วิธีการเชิญประชุมชี้แจง/ร่วมหาข้อตกลง/ทำประชาคม	2.1 ใช้วิธีไกล่เกลี่ยคนกลาง 2.2 ใช้คณะกรรมการไกล่เกลี่ยประจำอำเภอ 2.3 ใช้วิธีการเชิญประชุมชี้แจง/ร่วมหาข้อตกลง/ทำประชาคม
3. ประเภทความขัดแย้ง	3. ทั้งคดีแพ่งและคดีอาญา	3. คดีแพ่ง คดีอาญาส่วนใหญ่ให้เป็นหน้าที่ของตำรวจ	3.1 คดีแพ่ง(ปกติทุนทรัพย์ไม่เกินสองแสนบาท) 3.2 คดีอาญาที่ยอมความกันได้

กลุ่มที่เกี่ยวข้อง หัวข้อ	ผู้ประนีประนอมของ ศาล	ผู้อาวุโส/ผู้นำชุมชน (ประธาน/ คณะกรรมการ/ผู้นำ/ ผู้ใหญ่บ้าน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ (อำเภอ อบต. เทศบาล)
4.เทคนิควิธี	4.1 ใช้หลักความเป็น กลาง 4.2 ใช้เทคนิคกระบวนการ ไกล่เกลี่ย เช่น การ แนะนำตัว การชี้แจง สิทธิ การชี้แจงด้วย เหตุด้วยผล การค้นหา ความต้องการ การ แยกเจรจา การรักษา ความลับ	4.1 ใช้การยอมรับนับ ถือ 4.2 ใช้การวางตัวเป็น กลาง 4.3 ใช้หลักเหตุผล ความเป็นจริงและ หลักเกณฑ์ชุมชน 4.4 ใช้หลักสามัคคี	4.1 ใช้อำนาจฝ่ายปกครอง/ หน่วยงานที่รับผิดชอบ 4.2 ใช้ความสัมพันธ์แบบ เครือญาติ/เป็นกันเอง 4.3 ใช้ความเป็นกลาง 4.4 ใช้การกล่าวโน้มน้าว บวกความเกรงใจของ ชาวบ้าน 4.5 ใช้ข้อมูลเบื้องต้นของ คู่กรณีที่มาเป็นประโยชน์
5.การทำตาม ข้อตกลง	5. ทำเป็นสัญญาประนี ประนอมยอมความ และมีคำพิพากษาตาม ยอม	5.1 ใช้หลักความเชื่อใจ และพยานบุคคล 5.2 ใช้บันทึกทาง เอกสาร	5. ทำบันทึกข้อตกลงตาม แบบฟอร์ม และสามารถ นำไปให้ศาลสั่งบังคับได้ถ้า ไม่ทำตาม
6.สถานที่ไกล่เกลี่ย	6. ในศาล	6.1 พื้นที่เกิดเหตุ 6.2 บ้านคู่กรณี 6.3 ลานชุมชน/ สำนักงาน	6.1 พื้นที่เกิดเหตุ 6.2 ห้องประชุมหน่วยงาน

จากข้อมูลการสัมภาษณ์รูปแบบและเทคนิควิธีที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งจากผู้มีประสบการณ์หรือเกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในจังหวัดปทุมธานีนั้น จะเห็นได้ว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางที่ใช้ในจังหวัดปทุมธานีทั้ง 3 กลุ่ม จากกลุ่มผู้ประนีประนอมของศาล จากกลุ่มผู้อาวุโส/ผู้นำชุมชน/ประธาน/คณะกรรมการชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/กำนัน และกลุ่มที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในชุมชน เช่น อำเภอ อบต.และเทศบาล ต่างมีเทคนิควิธีที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ทุกกลุ่มเน้นหลักความเป็นกลาง การใช้เหตุผล การฟังและจับประเด็น มีการ

สร้างบรรยากาศให้สบายๆ ไม่เคร่งเครียด ใช้คำพูดแบบนุ่มนวล ฯลฯ แต่เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สังเคราะห์จกพบว่าในแต่ละกลุ่มนั้นจะมีลักษณะเฉพาะพิเศษแตกต่างกันบ้างตามตารางที่ 40 ซึ่งจะเห็นได้ว่า กรณีผู้ปะนีประนอมของศาลจกเน้นที่ความเป็นกลางอย่างแท้จริง เพราะจะไม่รู้จักคู่กรณีเลย (เพราะส่วนใหญ่ไม่เป็นคนในพื้นที่) และบางครั้งคู่กรณีอาจคัดเลือกเพราะรู้จักชื่อเสียงของผู้ ประนีประนอม(เพราะเป็นคนดังในสังคม เช่น ดารา นักร้อง นักธุรกิจ) ในขณะที่กลุ่มผู้อาวุโสหรือผู้นำ ชุมชนนั้นจกเป็นบุคคลที่ชุมชนรู้จักและยอมรับเพราะเป็นผู้อาวุโสหรือเป็นผู้ที่ตนเลือกตั้งเข้ามา หรือ เป็นคนมีเกียรติเป็นที่นับถือหรือยอมรับในภูมิความรู้ความสามารถ ส่วนกลุ่มอำเภอบต.และเทศบาล นั้นจกเน้นใช้อำนาจของฝ่ายปกครอง ใช้อำนาจบารมี ใช้เส้นสายในการรู้เบื้องหน้าเบื้องหลังของคู่กรณี ใครมีพฤติกรรมอย่างไรใครได้ประโยชน์เสียประโยชน์อย่างไรและใช้หลักการโน้มน้าวเพื่อให้คู่กรณี ได้ประโยชน์ทั้งคู่และยอมรับพร้อมด้วยความเกรงใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของวันชัย วัฒนศัพท์ (2550 : 176-182) ที่กล่าวว่าคนกลางตามแนวคิดจากภูมิปัญญาท้องถิ่นจะเป็น กระบวนการใกล้เคียงที่อาจจะค่อนข้างไปในทาง “เกลี้ยกล่อม” และมีส่วนอาศัยบารมีในการตัดสินใจ จากคนกลาง โดยความน่าเชื่อถือของคนกลาง