



การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ภายใต้แนวคิดยุทธธรรมชุมชน

: กรณีศึกษาเครือข่ายยุทธธรรมชุมชน อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา

สิทธิโชค ลางกุลานนท์*

อรรถพจน์ บัวงาม*

นลินา ไชยะ*

(วันรับบทความ : 26 มิถุนายน 2561 / วันแก้ไขบทความ : 28 สิงหาคม 2561 / วันตอบรับบทความ : 4 กันยายน 2561)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงกระบวนการและผลการดำเนินงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนเสนอแนวทางในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ของเครือข่ายยุทธธรรมชุมชน โดยอาศัยกรอบแนวคิดการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริง คัดเลือกกรณีศึกษา การใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับคู่ขัดแย้ง ผู้ใกล้ชิดและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการความขัดแย้ง รวมทั้งการสนทนากลุ่ม และนำข้อมูลที่ได้มาสรุปตามประเด็นการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ นำไปสู่ข้อสรุปที่เป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ของเครือข่ายยุทธธรรมชุมชน ผลการวิจัย พบว่ากระบวนการในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ของเครือข่ายยุทธธรรมชุมชนประกอบด้วย การรับข้อร้องเรียนหรือการเสนอปัญหา การหาข้อมูลและข้อเท็จจริงของความขัดแย้ง การหาความต้องการที่แท้จริงของคู่ขัดแย้ง การให้แต่ละฝ่ายได้เสนอมุมมอง ความคิดเห็น และความต้องการของตนต่อคู่ขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งโดยการเจรจาต่อรองและการไกล่เกลี่ย การยินยอมและทำบันทึกลง และติดตามผลการจัดการความขัดแย้ง โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ประกอบด้วย 1) ด้านเครือข่ายศูนย์ยุทธธรรมชุมชน ที่มีที่ตั้งในชุมชน สะดวกแก่การบริการ การดำเนินงานไม่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย การดำเนินงานมีลักษณะเป็นเครือข่าย และได้รับการสนับสนุนจากกระทรวงยุติธรรม 2) ด้านบุคลากร มีบุคลากรที่ได้รับความน่าเชื่อถือในความเป็นกลาง มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดการความขัดแย้ง ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ เข้าใจในสภาพแวดล้อมของชุมชน มีประสบการณ์ในการดำเนินงานด้านการจัดการความขัดแย้ง รวมทั้งมีการทำงานเป็นทีมในรูปแบบของคณะทำงาน 3) ด้านคู่ขัดแย้ง เข้าร่วมกระบวนการด้วยความยินยอม ยอมรับการดำเนินการและให้ความเชื่อถือต่อการดำเนินงานของเครือข่ายยุทธธรรมชุมชน และให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน 4) ด้านกระบวนการจัดการความขัดแย้ง เครือข่ายยุทธธรรมชุมชนมี

* คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครินทร์



หลากหลายวิธีการสามารถปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ การดำเนินงานมีความโปร่งใสและมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการนำไปสู่ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกระบวนการของคู่ขัดแย้ง ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์พบว่า เครือข่ายยุติธรรมชุมชนดำเนินการโดยไม่ได้รับงบประมาณจากภาครัฐ ส่งผลต่อการขาดแคลนงบประมาณ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และการพัฒนา การดำเนินงานไม่มีกฎหมายรองรับ ทำให้บางครั้งขาดอำนาจในการบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง การดำเนินงานมีลักษณะการอาศัยบารมีของผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียง อาจมีการนำความสัมพันธ์ส่วนตัวมาเป็นปัจจัยในการจัดการความขัดแย้ง มีบุคคลที่สามหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามาแทรกแซงทำให้การดำเนินงานไม่สามารถทำให้ความขัดแย้งยุติลงได้ บุคลากรขาดแรงจูงใจในรูปแบบของค่าตอบแทน และขาดความมั่นคงในการทำงาน รวมทั้งบางกรณีคู่ขัดแย้งมาจากภายนอกชุมชน ไม่มีความผูกพันกับชุมชน ทำให้ไม่เกิดความรู้สึกที่จะสมานฉันท์กับเพื่อชุมชน แต่กลับมุ่งแพ้ชนะไม่ยอมกัน

แนวทางการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ภายใต้แนวคิดยุติธรรมชุมชน ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางดังนี้ 1) การออกกฎหมายสนับสนุนและรองรับการดำเนินงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน 2) การสนับสนุนด้านงบประมาณจากภาครัฐหรือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) การสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ทั้งจากส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของคณะทำงาน 4) การพัฒนาการประสานงานทั้งในระดับนโยบาย แผนงาน และปฏิบัติงาน 5) การพัฒนาและสร้างระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อพัฒนาบุคลากรที่เป็นคณะทำงาน 6) พัฒนาเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลหรือการดำเนินงานของเครือข่าย และ 7) การพัฒนาการทำงานเชิงรุกในการเข้าถึงและประสานระหว่างคนในชุมชน เป็นการเสริมสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันและป้องกันการเกิดความขัดแย้งในชุมชน

คำสำคัญ: การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์/ ยุติธรรมชุมชน/ เครือข่ายยุติธรรมชุมชน



Restorative Conflict Management in Conceptual Framework of Community Justice : A case study of Community Justice Network in Phanom Sarakham District, Chachoengsao Province

Sittichok Langkhulanon *

Attaphot Bua-ngam *

Nalina Chaiya *

(Received Date : June 26, 2018, Revised Date : August 28, 2018, Accepted Date : September 4, 2018)

Abstract

The purpose and delimitation of this Research were to understand the process and overall operation which affected to the success, problems and obstacles in restorative conflict management in conceptual framework of community justice and to suggest the methods for analyzing the restorative conflict management of community justice network by depending on the framework of community justice. This Research was the qualitative research by collecting data from real phenomenon, selecting a case studies and in-depth interviews with litigants, mediators and informants, doing the participant observation in the process of conflict management and focus group discussion. Then, the researcher brought all of data summarizing in the determined case study to justify the process and overall operation which affected to the success, problems and obstacles for method summarization in the restorative conflict management of community justice network. The result of Research was discovered that the process of restorative conflict management in the community justice network which was comprised of complaint reception or problem suggestion, data search and conflict fact, actual demand requirement from the litigants, opinion and demand suggestion to the litigants, conflict management by negotiating and reconciling, approbation and agreement signature, and conflict management follow up. For the factors which affected to the success of restorative conflict management in community, they were comprised of; The community justice network section which was located in the community was convenient, no charge for the operation, the networking operation, and supported by the government section and private section. Especially, the Ministry of Justice has controlled the policy of

* Faculty of Humanities and Social Science, Rajabhat Rajanagarindra University



community network. The personnel section, there were the staff who were reliable, neutral, expert in the process of conflict management and even the relative law. Moreover, the staff has paid attention in their works, understood the community surrounding, had an experience in the field of conflict management and also been a team player. The litigants section, they participated in the process with their approbation, accepted the operation, relied on the Community Justice Network's operation and gave precedence to maintain good relationships. Finally, the process of conflict management section, the Community Justice Network had many strategies which could be adapted to the current situation. The operation was transparent and achieved the understanding caused the litigants relied on the process which could cooperate following the litigants' process. The problems and obstacles for the restorative conflict management in community, the research found that the community justice network did not much receive the budget from the government which affected to the lack of supporting budget, equipment and even development. The operation in the network wasn't supported by the law caused it was lack of power according to the agreement and also depended on mediators' popularity which might use the private contacts as the conflict management factor or might be the third party who intervened in the process why could not cease the conflict. The officers within the community justice network were lack of motivation as the recompenses and stability in their works. Furthermore, some of litigants were another community which wasn't concerned in this community caused was not restorative in the main community and not harmonious.

The method for restorative conflict management in conceptual framework of community justice, the researcher suggested that the government should; 1) to legislate the supporting law for the community justice network's operation. 2) to support the budget from the government or local administrative organization. 3) to support the staff from the government or local administrative organization to be the staff of community justice 4) to develop the coordination in the level of policy, plan and performance. 5) to develop and establish human resources development system for developing the officers as a team work. 6) to develop the equipment for data collection or the network operation. 7) to be proactive and connective among



members in the community for reinforcing the understanding together and preventing the conflict within the community.

Keywords: Restorative Conflict/ Management Justice / Community Justice

บทนำ

ความขัดแย้งถือเป็นประเด็นที่มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันและเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นในสังคมทุกระดับ ซึ่งผลของความขัดแย้งมีทั้งทางบวกและลบ แม้โดยส่วนใหญ่แล้วความขัดแย้งมักส่งผลในทางลบ และหากจัดการอย่างไม่ถูกวิธีแล้วอาจนำไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรงได้นอกจากนั้นความขัดแย้งอาจมิได้ส่งผลเฉพาะกับคู่ขัดแย้งเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อบุคคลรอบข้างตลอดจนบุคคลอื่นในชุมชนหรือสังคมเดียวกันได้ ซึ่งจะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนหรือสังคมโดยรวม อย่างไรก็ตาม หากมีวิธีการในการแก้ปัญหาหรือการจัดการความขัดแย้งที่ดี ย่อมสามารถทำให้ประเด็นความขัดแย้งภายหลังการแก้ไขส่งผลในด้านบวก โดยอาจก่อให้เกิดนวัตกรรมในสังคมได้เช่นกัน การจัดการความขัดแย้งให้เกิดผลในทางบวกได้จำเป็นต้องอาศัยองค์ความรู้ในการจัดการความขัดแย้งที่ดี โดยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือความรู้สึก นำไปสู่การสร้างความเข้าใจและการปรับตัวเข้าหากันระหว่างคู่ขัดแย้ง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในชุมชน

การจัดการความขัดแย้งในอดีตมักมุ่งเน้นไปทางกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก ที่เป็นการนำระบบกฎหมายและการศาลเข้ามาใช้นับตั้งแต่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ.2475 ทำให้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบหลักในการจัดการความขัดแย้งเป็นของหน่วยงานของรัฐในกระบวนการยุติธรรม อันได้แก่ ตำรวจ อัยการ ศาล ทนายความ และราชทัณฑ์ มีลักษณะที่เน้นการลงโทษผู้กระทำความผิด และเมื่อทุกเรื่องราวความขัดแย้งถูกส่งผ่านเพื่อไปรับการแก้ไขจากเจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐ ส่งผลให้คดีความขัดแย้งต่าง ๆ ที่รัฐต้องดำเนินการแก้ไขมีปริมาณมากเกินกว่าความสามารถที่จะจัดการได้อย่างเหมาะสมก่อให้เกิดผลกระทบต่อเนื่องไปถึงประสิทธิภาพหรือความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่ไม่ดีเท่าที่ควร โดยในแต่ละปีมีกรณีคดีของความขัดแย้งที่ถูกนำขึ้นสู่ศาลเป็นจำนวนมากและเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี 2557 มีคดีทั้งสิ้น 1,516,562 คดี ในปี 2558 มีคดีทั้งสิ้น 1,580,866 คดี ในปี 2559 มีคดีทั้งสิ้น 1,826,127 คดี ปี 2560 มีคดีทั้งสิ้น 1,853,124 ซึ่งแต่ละปีการดำเนินคดีแล้วเสร็จไปเพียงประมาณร้อยละ 50 หรือครึ่งหนึ่งจากปริมาณคดีทั้งหมดแต่ละปี (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2557, 2558, 2559, 2560) และหลายคดีใช้ระยะเวลายาวนานกว่าเรื่องราวจะยุติทำให้มีการสะสมของคดี

อีกทั้งเมื่อคดีความสิ้นสุดลงผลของการจัดการความขัดแย้งโดยกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักมักจะออกมาในลักษณะของการชนะ-แพ้ (Win - Lose Situation) คือไม่ฝ่ายใดก็ฝ่ายหนึ่งต้อง



สูญเสียหรือต้องชดใช้ผลประโยชน์บางอย่างให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะของการไม่มีการบูรณาการ ความรู้สึกของคู่ขัดแย้งหรือคู่กรณี และหลายครั้งส่งผลให้เกิดความขัดแย้งมากขึ้นจนคู่กรณีไม่สามารถ อยู่ร่วมกันหรือกลับไปสู่สังคมอย่างปกติสุขอีกครั้งหนึ่งได้ (อภิรติ และคณะ, 2555, น.42) ผลจากการ จัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักจึงก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ที่สำคัญ อาทิ ปัญหาผู้ต้องขังในเรือนจำมีจำนวนมากก่อให้เกิดความแออัด รัฐต้องสูญเสียงบประมาณจำนวน มหาศาลในการบริหารจัดการ ผู้ผ่านกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักมีแนวโน้มพฤติกรรมที่เป็น อันตรายต่อสังคมซ้ำอีก หรือปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้กระทำความผิด เป็นต้น (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2556, น.170-171) นอกจากนี้กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักยังละเลยผู้มีส่วนได้เสีย สำคัญคือ ชุมชนหรือสังคม ซึ่งอาจได้รับผลกระทบไม่ทางตรงก็ทางอ้อมจากความขัดแย้ง และทำให้ ชุมชนขาดความสำนึกร่วมในการรับผิดชอบปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชนหรือใน ระหว่างคนของชุมชนด้วยตนเอง

จากลักษณะที่ส่งผลกระทบต่อด้านลบดังกล่าวข้างต้นของกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก จึงได้ เกิดแนวคิดกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่สำคัญอย่างหนึ่งในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในชุมชน คือ การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ และยุติธรรมชุมชนที่ถือเป็นแนวทางที่ได้รับการพัฒนามาใช้ใน กระบวนการบริหารงานยุติธรรมในปัจจุบันอย่างแพร่หลายทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเป็น กระบวนการที่ให้คู่ขัดแย้งที่มีข้อพิพาทได้ตกลงยินยอมให้มีคนกลางเป็นผู้ช่วยในการเจรจาหาข้อยุติ หรือระงับข้อขัดแย้งนั้น ซึ่งคนกลางไม่ได้ทำหน้าที่เป็นผู้ตัดสินชี้ขาด แต่มีบทบาทเป็นผู้ให้ความ ช่วยเหลือ เสนอแนวทาง และหาทางออกในการยุติความขัดแย้งนั้นให้กับคู่ขัดแย้ง ส่วนการตัดสินใจ ยอมรับแนวทางหรือทางออกในการแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้น ล้วนเป็นอำนาจการตัดสินใจของคู่ ขัดแย้งทั้งสองฝ่าย ถือว่าเป็นวิถียุติความขัดแย้งในรูปแบบของการนำการไกล่เกลี่ยมาประยุกต์ใช้ ทำ ให้การยุติความขัดแย้งระหว่างคู่ขัดแย้งเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และยุติธรรม และนำมาซึ่ง การยุติความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกันของคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่าย ที่ไม่มีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด เป็นผู้ชนะหรือผู้แพ้แต่ถือว่าคู่ขัดแย้งเป็นผู้ชนะด้วยกันทั้งสองฝ่าย (Win – Win Situation) อันจะ ก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืน (จุฑารัตน์ และคณะ, 2548, น.23) และเป็นการประสาน แนวคิดการสร้างคามยุติธรรมตามหลักกฎหมายเข้ากับวิถีชีวิตและบริบทต่าง ๆ ทั้งของประชาชน ชุมชน และสังคม เพราะในแต่ละสังคมหรือแต่ละชุมชนย่อมแตกต่างกันออกไปตามบริบทของชุมชนนั้น ๆ ทำ ให้ปัจจัยสำคัญในการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกันออกไปด้วย ลักษณะของการจัดการความ ความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ เป็นการเน้นที่บรรเทาความเสียหายแก่เหยื่อหรือคู่ขัดแย้งให้กลับสู่สภาพเดิม ให้ คู่ขัดแย้งเป็นศูนย์กลางของกระบวนการและพยายามบูรณาการคู่ขัดแย้งและสังคมเข้าด้วยกัน โดยใช้ การตกลงกันระหว่างคู่ขัดแย้ง (John Braithwaite, 1998, pp.323-344) ซึ่งวิธีการจัดการความ ขัดแย้งเชิงสมานฉันท์มีหลายรูปแบบ ดังที่ กิตติพงศ์ กิตนารักษ์ (2545, น.15-16) ได้เสนอไว้ อาทิ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยคนกลาง การประชุมกลุ่มครอบครัว การล้อมวงพิจารณาความ เป็นต้น



ในส่วนของยุติธรรมชุมชนนั้น Karp และ Clear (2000) ได้อธิบายว่าเป็นยุทธศาสตร์เชิงปฏิบัติการที่กระทำในชุมชนระดับบรากหญ้า โดยเน้นการมีส่วนร่วมหรือเป็นหุ้นส่วนให้การสร้างความยุติธรรมของชุมชน โดยมีกิจกรรมหลักๆ คือ การป้องกันอาชญากรรมและความไร้ระเบียบของชุมชน การจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีเชิงสมานฉันท์ การเยียวยาความรุนแรงจากอาชญากรรม การส่งผู้กระทำผิดกลับคืนสู่สังคม เป็นต้น เช่นเดียวกับ จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2556, น.232-235) ที่ได้ชี้ให้เห็นถึงบทบาทภารกิจของยุติธรรมชุมชน ได้แก่ การจัดระเบียบชุมชน การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ การเยียวยาความรุนแรงและการเสริมพลังผู้ได้รับผลกระทบ การรับผู้กระทำผิดกลับคืนสู่สังคม เป็นต้น โดยมีเป้าหมายเพื่อทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความมั่นคงปลอดภัย และเข้าถึงความยุติธรรม ทำให้ชุมชนมีศักยภาพในการแก้ไขปัญหาของตนเองและสร้างความสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นในชุมชนได้อย่างยั่งยืน

การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชน ให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งในชุมชนภายใต้แนวคิดยุติธรรมชุมชน เพื่อจัดการปัญหาความขัดแย้งของคนในชุมชนโดยคนในชุมชนเอง เป็นการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการโดยใช้ฐานทรัพยากรหรือทุนทางสังคมหรือวิถีของชุมชนเป็นปัจจัยเสริมเพื่อหาข้อยุติที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกันมากที่สุด เน้นหลักการในเรื่องความเท่าเทียมกัน การยอมรับอย่างให้เกียรติในความแตกต่างหลากหลาย การใช้หลักประชาธิปไตย ความเสมอภาค และหลักการอยู่ร่วมกันอย่างบูรณาการ อันจะนำไปสู่ความสมานฉันท์และการอยู่ร่วมกันในฐานะสมาชิกของชุมชนเดียวกัน ร่วมกันสร้างสรรค์ในกิจกรรมและพัฒนาชุมชนต่อไปได้ การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ภายใต้แนวคิดยุติธรรมชุมชนจึงเป็นทางเลือกที่ดียิ่งสำหรับการจัดการความขัดแย้งในชุมชน

แนวคิดยุติธรรมชุมชนเริ่มปรากฏในช่วงการปฏิรูปโครงสร้างระบบราชการ การปฏิรูปดังกล่าวได้ส่งผลให้กระทรวงยุติธรรมนำเอาเอาแนวคิดและวิธีการบริหารสมัยใหม่มาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน ทำให้เกิดแนวคิดเชื่อมโยงความเป็นหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับชุมชน การนำเอาชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการความขัดแย้งในชุมชนและการพัฒนาระบบงานยุติธรรมในชุมชนภายใต้ยุทธศาสตร์ “ยุติธรรมถ้วนหน้า ประชาชนมีส่วนร่วม” (Justice for all, all for justice) โดยภาครัฐส่งเสริมการรวมตัวกันของประชาชนในลักษณะของเครือข่ายเพื่อทำงานร่วมกับภาครัฐในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของชุมชน และส่งเสริมการจัดตั้ง “ศูนย์ยุติธรรมชุมชน” ของตนเองขึ้น เพื่อเป็นกลไกในการร่วมกันแสวงหาแนวทางสร้างสังคมที่มีความยุติธรรม สงบสุขอย่างยั่งยืน ซึ่งการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนเป็นไปในลักษณะเครือข่ายโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้สนใจสามารถร่วมกับกระทรวงยุติธรรมในการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนในการเสริมสร้างความยุติธรรม เป็นธรรม และสงบสุขในชุมชน

เครือข่ายยุติธรรมชุมชน กระทรวงยุติธรรม อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา เริ่มต้นจากบุคลากรที่ได้รับการเข้าอบรมอาสาสมัครคุมประพฤติ ตามนโยบายให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมใน

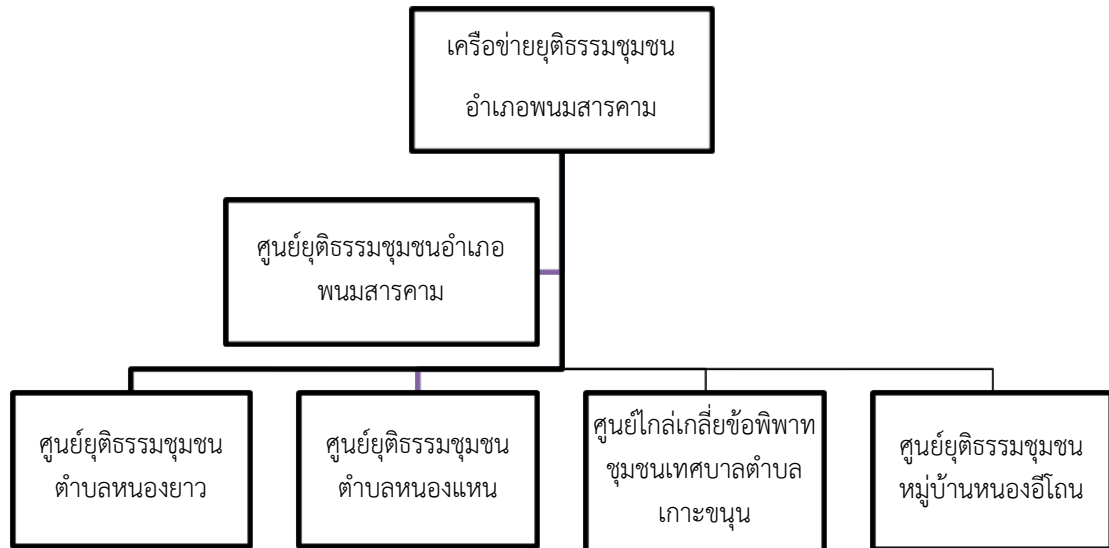


การสนับสนุนแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดในชุมชน ได้รับการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายและกระบวนการพิจารณาคดีของศาลและกระบวนการยุติธรรม แนวทางด้าน การป้องกันปัญหาแนวทางอาชญากรรมและยาเสพติดในชุมชน คณะอาสาสมัครคุมประพฤติของอำเภอพนมสารคามได้ปฏิบัติภารกิจภายใต้นโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของกรมคุมประพฤติและได้การพัฒนาขยายขอบเขตการดำเนินงานให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยมีการจัดตั้งศูนย์ประสานงานอาสาสมัครคุมประพฤติอำเภอพนมสารคาม เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ.2547 ซึ่งนอกจากปฏิบัติภารกิจหลักของงานด้านอาสาสมัครคุมประพฤติแล้ว ยังร่วมพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพของบุคลากรในชุมชนให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับหลักและกระบวนการยุติธรรมเบื้องต้น และการมีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาในชุมชน เช่น การสนับสนุนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ารับการรักษาด้วยวิธีภาคสมัครใจ รับรายงานตัวผู้ถูกคุมประพฤติตามคำสั่งศาล สอดส่องและพินิจให้ความเห็นเมื่อสำนักงานคุมประพฤติได้มอบหมายให้การสงเคราะห์ผู้ถูกคุมประพฤติ เช่น การให้คำแนะนำในอาชีพหรือฝึกอาชีพโดยมีสำนักงานคุมประพฤติเป็นที่ปรึกษาให้การสนับสนุน การฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้เสพยาเสพติดให้กลับสู่ครอบครัวด้วยยุทธวิธีใช้ความรักของครอบครัวเป็นหัวใจให้ครอบครัวแข็งแรง เป็นต้น จนกระทั่งในวันที่ 22 กันยายน พ.ศ.2548 ได้มีการพัฒนาการดำเนินงานโดยจัดตั้งเป็นศูนย์ยุติธรรมอำเภอพนมสารคาม และมีการขยายจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมระดับตำบล เทศบาล หมู่บ้าน ในเขตอำเภอพนมสารคาม จนกลายเป็นเครือข่ายยุติธรรมชุมชนอำเภอพนมสารคาม ได้แก่ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลหนองยาว ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลหนองแห่น ศูนย์ยุติธรรมชุมชนหมู่บ้านหนองอีถอน และศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทชุมชนเทศบาลตำบลเกาะขุ่น ซึ่งมีศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอพนมสารคาม เป็นเสมือนศูนย์พี่เลี้ยงที่คอยให้คำแนะนำการดำเนินงาน (ดังภาพที่ 1) ในส่วนของโครงสร้างองค์กรของศูนย์ยุติธรรมชุมชนแต่ละแห่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันคือมีประธานศูนย์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น เช่น กำนันผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น รองประธานศูนย์ เลขาธิการศูนย์ และกรรมการ ร่วมกันทำงานในฐานะคณะทำงานเครือข่าย และมีคณะที่ปรึกษาซึ่งเป็นข้าราชการการเมืองท้องถิ่น เช่น นายกองดีการบริหารส่วนตำบล ปลัดตงองค์กรการบริหารส่วนตำบล นายกเทศมนตรี คอยให้คำแนะนำและประสานความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ภาพที่ 2)

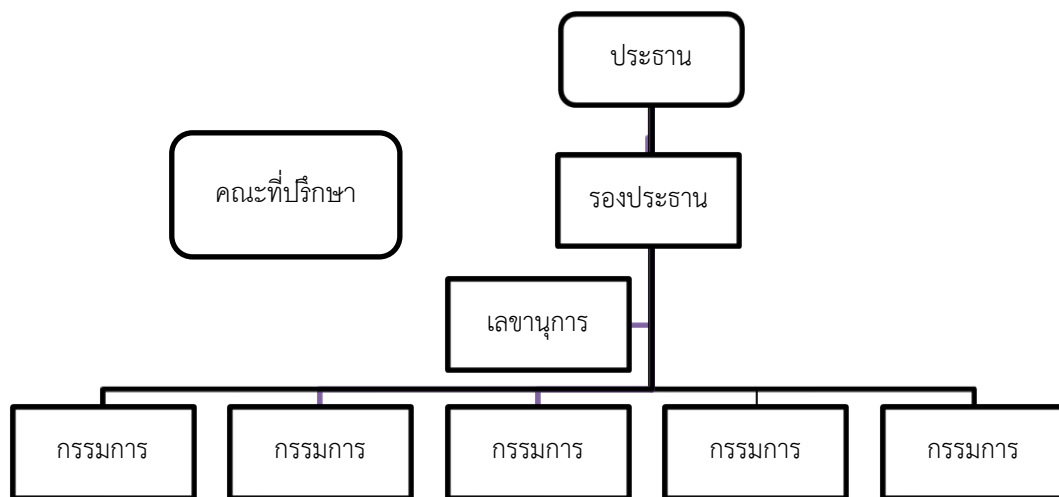
ความร่วมมือคณะทำงานเครือข่ายยุติธรรมชุมชนที่พนมสารคามประสบความสำเร็จและเป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเชิงสมานฉันท์ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งสำนักงานคุมประพฤติเกือบทั่วประเทศ สามารถสร้างเครือข่ายการเรียนรู้และพัฒนาด้านวิชาการกับกระทรวงยุติธรรมและมหาวิทยาลัยบูรพา ร่วมลงงานบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือทางวิชาการ การพัฒนาแลกเปลี่ยนบุคลากรและทุนวิจัย ได้รับรางวัลศูนย์ยุติธรรมชุมชนดีเด่นลำดับที่ 1 ถึง 3 ปีซ้อน (2548-2550) จากความสำเร็จในการดำเนินการในด้านการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชนของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนอำเภอพนมสารคาม ผู้ศึกษาจึงได้สนใจศึกษาถึงปัจจัยสาเหตุที่มีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในการดำเนินการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชน อันจะนำไปสู่



การสร้างต้นแบบในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ ตลอดจนการพัฒนากระบวนการในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ให้กับหน่วยงาน องค์กร หรือสถาบันต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งต่อไป



ภาพที่ 1 โครงสร้างเครือข่ายยุติธรรมชุมชนอำเภอนมสารคาม



ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กรของศูนย์ยุติธรรมชุมชน

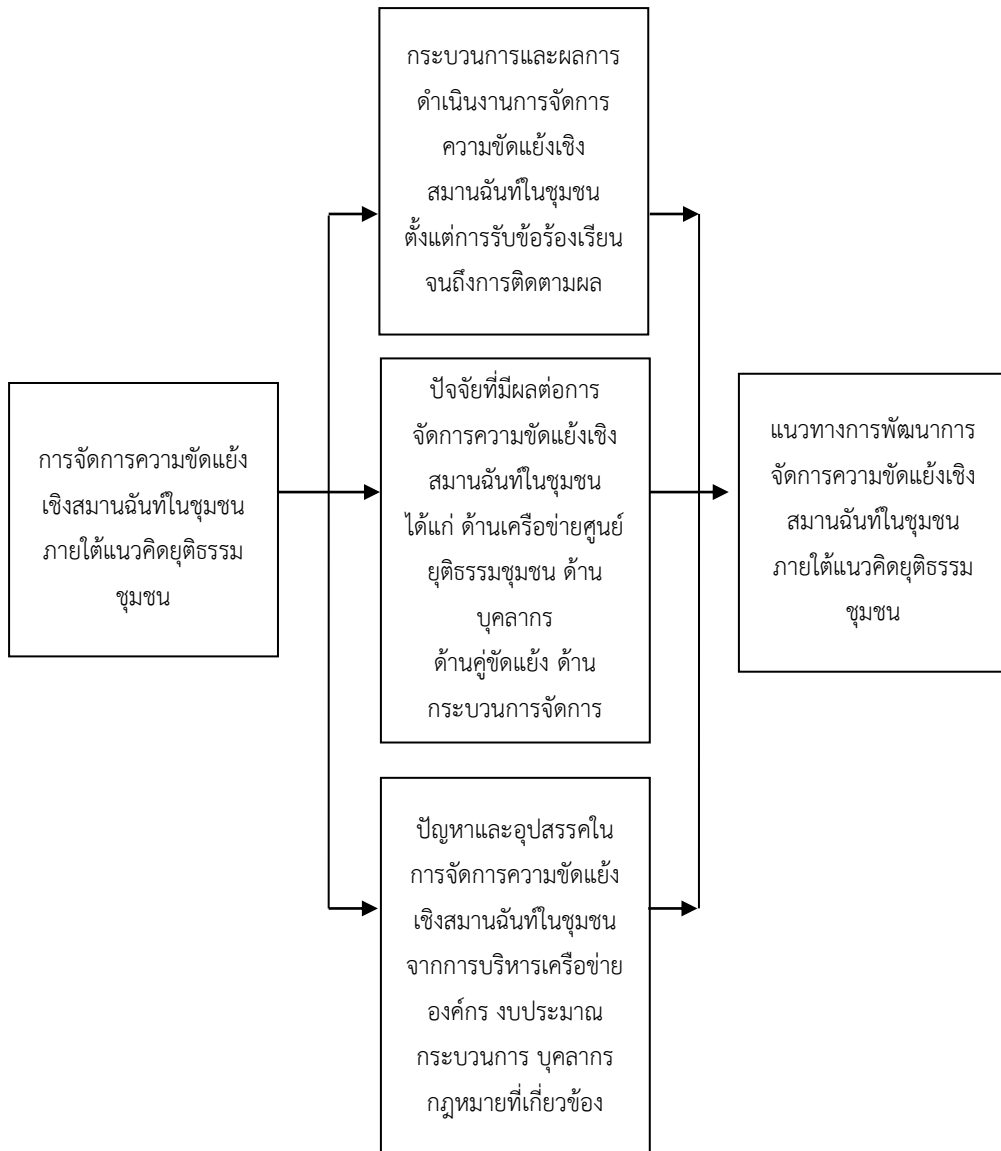
การวิจัย “การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ภายใต้แนวคิดยุติธรรมชุมชน : กรณีศึกษา เครือข่ายยุติธรรมชุมชน อำเภอนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษากระบวนการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชนผ่านเครือข่ายยุติธรรมชุมชน วิเคราะห์ และจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง โดยใช้กรอบแนวคิดการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชน



วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงกระบวนการและผลการดำเนินงานด้านการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ภายใต้แนวคิดยุติธรรมชุมชน
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ภายใต้แนวคิดยุติธรรมชุมชน
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ภายใต้แนวคิดยุติธรรมชุมชน
4. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ภายใต้แนวคิดยุติธรรมชุมชน

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ประชาชนในเขตอำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่เข้ามาใช้บริการในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนอำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้งที่เป็นคู่ขัดแย้งในฐานะผู้ร้องและผู้ถูกร้อง หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่เข้าร่วมในกระบวนการ โดยการสุ่มเลือกแบบเจาะจง ตามกรณีการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาดำเนินการวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 10 คน กลุ่มที่ 2 คณะทำงานในฐานะผู้ไกล่เกลี่ยและร่วมดำเนินการในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ ซึ่งได้แก่บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนอำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา และบุคลากรของหน่วยงานอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ร่วมด้วย คณะทำงาน รวมจำนวนทั้งสิ้น 15 คน

2. การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบศึกษาปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริง (Phenomenological approach) เพื่อทำความเข้าใจในพฤติกรรม ความสัมพันธ์ สถานการณ์ และสภาพแวดล้อมของความขัดแย้งในชุมชนผ่านกรณีความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เริ่มจากการกำหนดหัวข้อและคำถามในการวิจัยจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำไปใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับคู่ขัดแย้งที่เข้าสู่กระบวนการจัดการความขัดแย้ง ผู้ไกล่เกลี่ย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชน รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยยึดหลักความสมัครใจของผู้ให้ข้อมูล นอกจากนี้ผู้วิจัยยังใช้การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ในกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ ในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชน รวมทั้งใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชนของเครือข่ายศูนย์ยุติธรรมชุมชนเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามประเด็นที่ต้องการ การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือที่สำคัญ ได้แก่

1) แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เป็นการกำหนดประเด็นคำถามโดยแบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ชุด คือ แบบสัมภาษณ์สำหรับคู่แย้งหรือประชาชนผู้เกี่ยวข้องที่ในความขัดแย้ง และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ บุคลากรของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน โดยกำหนดขอบเขตให้ครอบคลุมตามกรอบการศึกษา

2) แบบบันทึกการสังเกต เป็นการบันทึกพฤติกรรม ปฏิบัติการ กิจกรรม สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดการความขัดแย้ง

3) การสนทนากลุ่ม เป็นการเสนอและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคลากรของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน โดยมีการกำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามประเด็นศึกษาที่ได้ตั้งไว้



โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารแหล่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ภายใต้แนวคิดยุทธธรรมชุมชน และเครือข่ายยุทธธรรมชุมชน

ตอนที่ 2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยกำหนดขอบเขตให้ครอบคลุมเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน ปัจจัยความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ของเครือข่ายยุทธธรรมชุมชน ตลอดจนสร้างประเด็นการสนทนากลุ่ม และสร้างแนวทางการสังเกตให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ตอนที่ 3 นำแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก ประเด็นการสนทนากลุ่ม และแนวทางการสังเกตให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อขอคำแนะนำและปรับปรุงแก้ไขให้มีความเที่ยงตรงยิ่งขึ้น

หลังจากที่ได้ข้อมูลครอบคลุมประเด็นในการศึกษาแล้ว ผู้ศึกษาจะตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยคำนึงถึงคุณภาพของข้อมูล เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์ การตรวจสอบข้อมูลจะกระทำพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อหาความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล และตรวจสอบความครบถ้วนและคุณภาพของข้อมูลในทันที และตรวจสอบผลสรุปของการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างเวลาและแหล่งข้อมูล โดยหากเวลาและแหล่งข้อมูลแตกต่างกัน ข้อมูลที่ได้จะเหมือนกันหรือไม่ เพื่อยืนยันความเที่ยงตรงของข้อมูล แล้วจึงข้อมูลไปสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษาต่อไป

3. การเก็บและรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ได้ทำการรวบรวมและค้นคว้าข้อมูล 2 ประเภท คือ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ การศึกษาเอกสาร (Documentary Study) อันได้แก่ เอกสารทางวิชาการ ตำรา บทความ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เอกสารรายงานการประชุม หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ ยุทธธรรมชุมชน ร่วมกับการศึกษากฎหมาย รูปแบบ และกลไกที่เกี่ยวข้องในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์

ส่วนข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม เพื่อให้ได้ข้อมูลบริบทแวดล้อม ผู้มีส่วนได้เสียและผู้เกี่ยวข้อง สาเหตุของความขัดแย้ง เหตุการณ์หรือสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชน ตลอดจนกระบวนการ ผลการดำเนินการ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ และปัญหาหรืออุปสรรคในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชน เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชน พร้อมทั้งเสนอแนวทางและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ตามที่ได้กำหนดไว้ต่อไป



4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ศึกษาได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารด้วยการตีความ โดยทำการรวบรวมข้อมูลมาจัดแบ่งประเภทหมวดหมู่ (Categories) จัดระบบของข้อมูล แล้วนำมาแยกประเภทของข้อมูลตามประเด็นของกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ และเรียบเรียงตรวจสอบกับหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ นำข้อมูลที่ได้จากการสังเกต การสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์ที่ได้บันทึกไว้มาวิเคราะห์ โดยเทียบเคียงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลให้ลึกซึ้ง สร้างข้อสรุปที่มีเหตุผล และเรียบเรียงเพื่อนำมาเขียนรายงานในรูปแบบความเรียงเชิงพรรณนา (Descriptive) เพื่อให้เห็นกระบวนการและผลการดำเนินงาน ปัจจัยที่มีผลการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น และสังเคราะห์แนวทางและข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชนตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การอภิปรายกลุ่ม ตลอดจนการสังเกตการณ์ในกระบวนการจัดการความขัดแย้งจากกรณีตัวอย่างหลายกรณีพบว่า การดำเนินงานหรือกระบวนการในการจัดการความขัดแย้งของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนและเป็นแนวทางเดียวกัน เป็นไปตามแนวทางการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ ใช้กระบวนการตามธรรมชาติและอาศัยคนกลางไกล่เกลี่ยช่วยในการพูดคุยทำความเข้าใจและประสานความต้องการ โดยลักษณะของคนกลางในการไกล่เกลี่ยนั้น เครือข่ายยุติธรรมชุมชนใช้ลักษณะของคณะทำงานร่วมกันไกล่เกลี่ย หรือเป็นการไกล่เกลี่ยร่วมกันเป็นทีม โดยมีกระบวนการสำคัญ 1) การรับข้อร้องเรียน การเสนอปัญหา และการกำหนดปัญหาพบว่า ศูนย์ยุติธรรมชุมชนจะได้รับเรื่องข้อร้องเรียน หรือการเสนอปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น จากหลายวิธี เช่น คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายที่ได้เดินทางมายังศูนย์ยุติธรรมชุมชนด้วยตนเอง ดังกรณีความขัดแย้งที่ดินที่เป็นทางเข้าออกที่คู่กรณีฝ่ายหนึ่งได้ติดต่อกับตัวแทนคณะทำงานของเครือข่าย ดังเช่นในการศึกษากรณีความขัดแย้งเรื่องแนวเขตที่ดินมรดก คู่ขัดแย้งฝ่ายหนึ่งได้เดินทางมาติดต่อยังศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลหนองแห่นเพื่อให้ช่วยในการไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง และกรณีความขัดแย้งระหว่างโรงเรียนกับพฤติกรรมของนักเรียน ที่ผู้ปกครองได้เข้ามาร้องยังศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลหนองแห่น หรือมีการเสนอปัญหาในระหว่างการจัดประชุมประชาคมในชุมชน ซึ่งจะมีบุคลากรของศูนย์ยุติธรรมชุมชนเข้าร่วมในการประชุมด้วย หรือมีการประสานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เข้ามาช่วยในการไกล่เกลี่ย ดังเช่นในกรณีความขัดแย้งเกี่ยวกับพฤติกรรมเยาวชนชายและหญิง โดยผู้ปกครองเยาวชนหญิงได้แจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ประสานมายังศูนย์ยุติธรรมชุมชนให้เข้ามาดำเนินการไกล่เกลี่ย หรือจะเข้ามาติดต่อยังที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชนด้วยตัวเองซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่อง



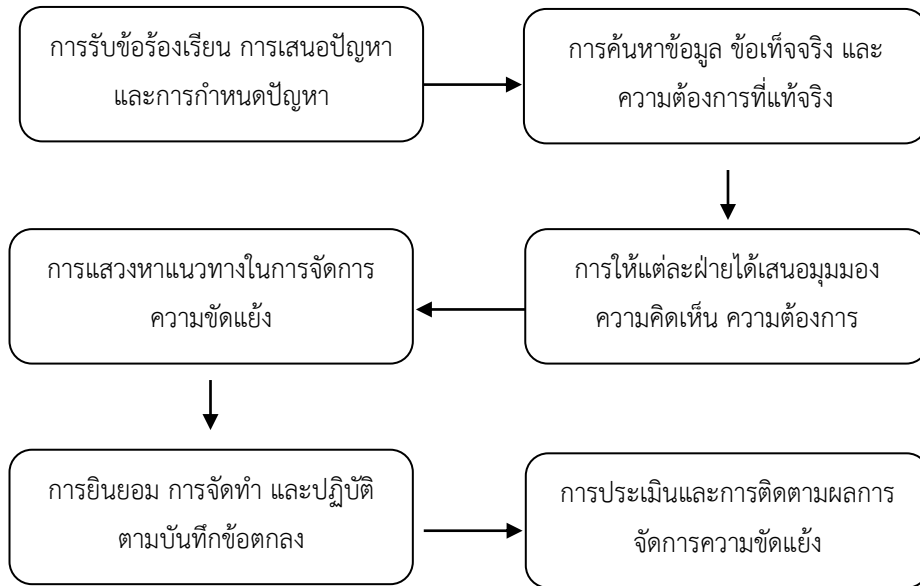
จากนั้นจะเริ่มกระบวนการที่ 2) การค้นหาข้อมูล ข้อเท็จจริง และความต้องการที่แท้จริง จากการศึกษาพบว่า หลังจากที่เครือข่ายศูนย์ยุติธรรมชุมชนได้รับเรื่องข้อร้องเรียน หรือการเสนอปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นแล้ว คณะทำงานจะมีแนวทางการค้นหาข้อมูลและข้อเท็จจริงของความขัดแย้งหลากหลายแนวทาง ทั้งจากการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันในเรื่องต้นของคณะทำงาน ซึ่งบุคลากรบางท่านอาจทราบถึงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับคู่ขัดแย้ง หรือสภาพความสัมพันธ์ระหว่างคู่ขัดแย้ง หรือการรับฟังข้อมูลและการสอบถามโดยตรงจากคู่ขัดแย้งทั้ง 2 ฝ่าย การหาข้อมูลหลักฐานพยานและประสานผู้เกี่ยวข้อง เช่น กรณีพฤติกรรมของนักเรียนและเยาวชน จะมีการไปศึกษาสภาพความเป็นอยู่ ครอบครัว สภาพแวดล้อมในการอยู่อาศัยของนักเรียน สภาพของโรงเรียน เป็นต้น รวมทั้งการสอบถามจากพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความขัดแย้ง และในบางกรณีเช่น ความขัดแย้งในเรื่องที่ดิน คณะทำงานจะมีการสำรวจสภาพพื้นที่จริงและบันทึกข้อมูลมาใช้ในการจัดการความขัดแย้ง เมื่อคณะทำงานได้ค้นหาและวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ แล้ว จะมีการดำเนินการในกระบวนการที่ 3) เป็นการให้แต่ละฝ่ายได้เสนอมุมมอง ความคิดเห็น และความต้องการของตนต่อคู่ขัดแย้ง จากการศึกษาพบว่า ในขั้นตอนนี้คณะทำงานได้มีการจัดวางลำดับขั้นตอนรวมทั้งการกำหนดกติกาในการนำเสนอมุมมอง ความคิดเห็น และความต้องการของคู่ขัดแย้งแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน มีการจัดสถานที่และบรรยากาศที่เอื้อต่อการแสดงออกโดยการพูดคุยกัน และมีคณะทำงานร่วมรับฟังและเป็นผู้ดำเนินการในการนำเสนอตามลำดับขั้นตอนและกติกาที่ได้วางไว้ รวมทั้งอาจดำเนินการไปพร้อมกับกระบวนการที่ 4) ด้วย นั่นคือ การแสวงหาแนวทางในการจัดการความขัดแย้ง จากการศึกษาพบว่า เครือข่ายยุติธรรมชุมชนใช้ 2 วิธีการหลักคือ การเจรจาต่อรองและการไกล่เกลี่ย แต่อย่างไรก็ดี การเจรจาต่อรองระหว่างกันของคู่ขัดแย้งมักไม่สามารถนำไปสู่แนวทางการยอมรับหรือตกลงระหว่างกันของคู่ขัดแย้งได้ เช่นในกรณีความขัดแย้งเรื่องเขตแนวที่ดินที่แม้จะมีการเจรจารวมทั้งประสานให้มีการรั้งวัดถึง 4 ครั้ง แต่ก็ยังไม่สามารถตกลงกันได้ หรือในกรณีความขัดแย้งเรื่องพฤติกรรมระหว่างเยาวชนชายและหญิงที่มีการเรียกค่าเสียหายจากผู้ปกครองฝ่ายหญิงเป็นจำนวนเงินถึง 200,000 บาท แม้การตรวจร่างกายจะไม่พบว่ามีอาการถูกทำร้ายแต่อย่างใด ในบางกรณีจึงทำให้บรรยากาศของการเจรจาต่อรองระหว่างกันแย่งจนนำไปสู่การยกเลิกเจรจาต่อรอง ดังกรณีข้อพิพาทเรื่องที่ดินทางเข้าออกที่คู่ขัดแย้งได้พยายามเจรจาต่อรองระหว่างกันเบื้องต้น แต่สุดท้ายก็ไม่สามารถหาข้อยุติได้ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้การเจรจาระหว่างคู่ขัดแย้งล้มเหลวเนื่องจากคู่ขัดแย้งมักจะเสนอแนวทางที่ตนได้รับประโยชน์มากที่สุด คณะทำงานได้เพิ่มวิธีการโดยการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง ซึ่งในเบื้องต้นนั้นคณะทำงานจะทำหน้าที่คนกลาง หรืออาจมีการประสานบุคคลอื่นที่คู่ขัดแย้งให้การยอมรับ ซึ่งจากการสัมภาษณ์และอภิปรายกลุ่มคณะทำงานจะใช้วิธีการพูดคุยให้คู่ขัดแย้งเห็นถึงความสัมพันธ์ในฐานะเพื่อนบ้านหรือสมาชิกในชุมชนเดียวกัน และได้เสนอแนะว่า การไกล่เกลี่ยที่ดินนั้นผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องประเมินสถานการณ์และข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เพื่อแสวงหาจุดพ้อใจร่วมของคู่ขัดแย้ง โดยได้เน้นย้ำว่าคณะทำงานในฐานะคนกลางไกล่เกลี่ยไม่มีหน้าที่ซึ่งถูกชี้ผิด แต่พยายามให้คู่



ขัดแย้งตกลงกันโดยความยินยอมทั้ง 2 ฝ่าย อย่างไรก็ตามก็ตีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคู่ขัดแย้งได้ให้ความเห็นว่าการที่มีผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐร่วมรับฟังด้วยจะเพิ่มความน่าเชื่อถือและการยอมรับจากคู่ขัดแย้งได้มากขึ้น และคณะทำงานในฐานะผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสร้างความเป็นกลางและต้องแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจและเห็นใจคู่ขัดแย้งทั้ง 2 ฝ่ายอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน การดำเนินการอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและเหตุผล รวมทั้งในเรื่องของการรักษาความลับของคู่ขัดแย้งและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ในการไกล่เกลี่ยนั้น จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการอภิปรายกลุ่มกับคณะทำงานมีการเสนอว่า ในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ต้องพยายามรักษาความสัมพันธ์ของคู่ขัดแย้งและแก้ไขความขัดแย้งไปพร้อมกัน จึงจะสามารถแก้ไขความขัดแย้งได้อย่างยั่งยืน และการแก้ไขความขัดแย้งจะต้องพยายามสร้างลักษณะของการชนะทั้งคู่ (win-win resolution) การทำให้เกิดลักษณะดังกล่าวได้นั้นคณะทำงานอาจต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การประสานความช่วยเหลือระหว่างกันเองของเครือข่ายศูนย์ยุติธรรมชุมชน หรือศูนย์หลักคือ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนอำเภอพนมสารคาม สถานีตำรวจภูธรอำเภอพนมสารคาม ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล เป็นต้น ภายหลังจากการจัดการความขัดแย้งสำเร็จ คณะทำงานจะมีดำเนินการในกระบวนการที่ 5) คือการทำให้เป็นบันทึกข้อตกลงระหว่าง 2 ฝ่าย เป็นการแสดงถึงความยินยอมร่วมกันในแนวทางที่เกิดขึ้น เป็นข้อผูกพันที่คู่ขัดแย้งปฏิบัติตาม รวมทั้งเป็นหลักฐานในการยอมรับของคู่ขัดแย้ง จากการสังเกตการณ์ การอภิปรายกลุ่ม และการสัมภาษณ์พบว่า การจัดทำข้อตกลงได้มีการให้คู่ขัดแย้งทบทวนแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ได้มีการตกลงกัน โดยหากเป็นกรณีความขัดแย้งที่ไม่รุนแรงการสรุปข้อตกลงอาจเป็นการตกลงกันด้วยวาจาโดยมีคณะทำงานเป็นพยาน แต่หากความขัดแย้งระดับรุนแรงจะมีการทำเป็นบันทึกข้อตกลงและให้ทั้งสองฝ่าย รวมทั้งคณะทำงานในฐานะผู้ไกล่เกลี่ยได้ลงนามและเก็บบันทึกไว้ฝ่ายละฉบับ ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่า มีบางกรณีที่เกิดตกลงกันด้วยวาจาแล้ว คู่ขัดแย้งบางฝ่ายมีการไปพบปะพูดคุยหรือปรึกษาผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นหลังการจัดการความขัดแย้งของคณะทำงานและได้เปลี่ยนแปลงการตัดสินใจจนบางกรณีนำความขัดแย้งเข้าสู่กระบวนการกระแสหลัก คือ การแจ้งความและฟ้องร้องดำเนินคดี ทำให้การดำเนินงานในขั้นตอนของศูนย์ยุติธรรมชุมชนที่ผ่านมาเสียเปล่า อย่างไรก็ตาม กรณีดังกล่าวเกิดขึ้นไม่มากนักเนื่องจากคณะทำงานเองก็เป็นผู้นำชุมชนที่ได้รับความเคารพและน่าเชื่อถือจากคู่ขัดแย้ง โดยหากจะเกิดขึ้นมักเป็นเพราะคู่ขัดแย้งมิได้เป็นคนในชุมชนหรือไม่ได้มีความผูกพันกับชุมชนมากนัก ภายหลังจากการทำบันทึกข้อตกลงแล้วคณะทำงานจะได้ดำเนินการในกระบวนการสุดท้ายกระบวนการที่ 6) คือ การติดตามผลการจัดการความขัดแย้ง จากการศึกษาพบว่าการติดตามผลอาศัยการสังเกตของคณะทำงานต่อพฤติกรรมของคู่ขัดแย้ง ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ขัดแย้ง รวมทั้งการเดินทางพบปะพูดคุยกับคู่ขัดแย้งทั้งในฐานะคณะทำงานและผู้นำชุมชน

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุปกระบวนการดำเนินงานการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชนของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนได้ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 กระบวนการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชน

ในด้านของปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชนของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนอำเภอพนมสารคามประสบความสำเร็จนั้น จากการศึกษาพบว่า ประกอบด้วย ปัจจัยสำคัญดังนี้คือ 1) ด้านเครือข่ายยุติธรรมชุมชน โดยศูนย์ยุติธรรมชุมชนในเครือข่ายมีที่ตั้งชัดเจน และตั้งอยู่ในชุมชน ทำให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการเข้ามารับบริการ การดำเนินการในการจัดการความขัดแย้งไม่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย การดำเนินงานที่มีลักษณะเป็นเครือข่ายทำให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชนต่าง ๆ ในเครือข่ายสามารถช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี และแนวคิดยุติธรรมชุมชนได้รับการสนับสนุนผลักดันจากภาครัฐคือกระทรวงยุติธรรม ทำให้ได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากประชาชน 2) ด้านบุคลากรของเครือข่ายได้รับความเชื่อถือในชุมชน ประชาชนเชื่อมั่นในความเป็นกลาง มีความรู้ความเข้าใจในการจัดการความขัดแย้ง มีความเข้าใจในบริบทสภาพแวดล้อมของชุมชน และคู่ขัดแย้งได้ดี มีประสบการณ์ในการดำเนินงานมาเป็นระยะเวลานาน และมีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่คำนึงถึงผลตอบแทนหรือผลประโยชน์นอกจากการให้ความขัดแย้งยุติลงได้อย่างสมานฉันท์ 3) ด้านคู่ขัดแย้งที่เข้ารับการจัดการความขัดแย้ง ที่มีความยินยอมพร้อมใจ ยอมรับการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการจัดการความขัดแย้งของเครือข่าย ปฏิบัติตามแนวทางที่ได้จากเครือข่าย รวมทั้งมีความตระหนักถึงการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกันในฐานะคนในชุมชนเดียวกันและพยายามร่วมกันแสวงหาทางออกที่ดีร่วมกันทุกฝ่าย และ 4) ด้านกระบวนการจัดการความขัดแย้ง เครือข่ายยุติธรรมชุมชนมีกระบวนการขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน แต่ก็มีหลากหลายเทคนิควิธีการในการจัดการความขัดแย้ง ทำให้สามารถปรับใช้ให้



เหมาะกับการจัดการความขัดแย้งต่าง ๆ การดำเนินงานมีความโปร่งใสและชัดเจนก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความเข้าใจในกระบวนการต่าง ๆ ของคู่ขัดแย้ง และที่สำคัญคือการดำเนินงานในกระบวนการต่าง ๆ ที่อยู่บนพื้นฐานของความยินยอมหรือสมัครใจของคู่ขัดแย้ง นำไปสู่ความร่วมมือในการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ดี การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชนของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนยังประสบกับปัญหาและอุปสรรคบางประการที่ทำให้การดำเนินการมีความยากลำบากที่สำคัญ ซึ่งจากการสัมภาษณ์และการอภิปรายกลุ่ม พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการจัดการความขัดแย้งได้แก่ การขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณ ขาดเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการพัฒนาการดำเนินงาน ขาดกฎหมายรองรับการดำเนินงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนที่เป็นรูปธรรม แนวคิดเกี่ยวกับยุติธรรมชุมชนที่ยังไม่แพร่หลายในกลุ่มประชาชน อีกทั้งจากการสังเกตการณ์พบว่าการจัดการความขัดแย้งบางกรณีเครือข่ายยุติธรรมชุมชนต้องประสานไปยังหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่น เช่น กรณีความขัดแย้งระหว่างโรงเรียนกับพฤติกรรมของนักเรียน ซึ่งต้องประสานไปยังสำนักงานการศึกษาเขตพื้นที่การศึกษาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย หรือในกรณีความขัดแย้งเรื่องที่ดินทางเข้าออกต้องประสานไปยังที่ทำกรอำเภอและเทศบาลตำบลที่รับผิดชอบในพื้นที่ในการเข้ามาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยร่วมกับเครือข่ายยุติธรรมชุมชน เป็นต้น นอกจากนี้จากการอภิปรายกลุ่มได้มีการกล่าวถึงประเด็นการมีบุคคลที่สามหรือหน่วยงานอื่นเข้ามาแทรกแซงในประเด็นความขัดแย้ง ทั้งที่กำลังอยู่ในกระบวนการหรือแม้แต่หลังจบกระบวนการไปแล้วกลับมาทำให้ความขัดแย้งเกิดขึ้นมาอีก และยังคงมีบางหน่วยงานที่ไม่ให้ความร่วมมือกับการดำเนินงานของเครือข่าย รวมทั้งปัญหาในการแสวงหาบุคลากรใหม่ ๆ และรักษาบุคลากรเดิม เนื่องจากบุคลากรที่ทำงานให้กับเครือข่ายยุติธรรมชุมชนไม่มีค่าตอบแทน ทำให้ขาดแรงจูงใจในการเข้ามาทำงานและการพัฒนา บุคลากรมีความรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในการทำงาน และบางกรณีที่คู่ขัดแย้งมาจากภายนอกชุมชน จึงไม่มีความรู้สึกผูกพันกับชุมชน ไม่พยายามรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีแต่ความมุ่งชนะ ไม่หาจุดร่วมของความต้องการระหว่างกัน ซึ่งในกรณีนี้คณะทำงานที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นผู้นำชุมชน หรือการประสานไปยังผู้ไกล่เกลี่ยในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ปลัดอำเภอ หรือนายอำเภอ จะมีบทบาทสำคัญในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้

อภิปรายผล

กระบวนการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนนั้น มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานชัดเจนและเป็นไปตามแนวทางการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ การดำเนินงานมีประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งได้ดีและเป็นไปตามแนวคิดของกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแบบ win-win resolution อีกทั้งมีเทคนิควิธีการที่หลากหลาย ในขั้นตอนของการรับข้อร้องเรียน การเสนอปัญหา และการกำหนดปัญหา มี



ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย ทั้งในแต่ละศูนย์ยุติธรรมชุมชนและยังมีการประสานงานระหว่างกันทั้งกับในเครือข่ายยุติธรรมชุมชนด้วยกันรวมทั้งกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในขั้นตอนของการค้นหาข้อมูล ข้อเท็จจริง และความต้องการที่แท้จริงของคู่ขัดแย้งนั้น ปัจจัยจากการที่คณะทำงานของเครือข่ายเป็นคนในชุมชน ทำให้มีความรู้ความเข้าใจข้อมูลที่สำคัญทั้งของชุมชนและของคู่ขัดแย้งเป็นอย่างดี และยังได้รับการยอมรับจากคู่ขัดแย้งในการเข้ามาเป็นผู้ไกล่เกลี่ย มีวิธีการในการพูดคุยเจรจาอย่างไม่เป็นทางการ ทำให้บรรยากาศในการพูดคุยกับคู่ขัดแย้งแต่ละฝ่ายมีความสบายใจที่จะเปิดเผยข้อมูล ข้อเท็จจริง และความต้องการที่แท้จริงของตนอย่างชัดเจน ในขั้นตอนการให้แต่ละฝ่ายได้เสนอมุมมอง ความคิดเห็น และความต้องการของตนต่อคู่ขัดแย้งนั้น แม้คณะทำงานจะมีการกำหนดลำดับขั้นตอน กติกา สถานที่ และบรรยากาศให้เอื้อต่อยอมรับการเจรจาพูดคุยกันระหว่างคู่ขัดแย้งแล้วก็ตาม แต่พบว่ามักประสบปัญหาในการยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันของคู่ขัดแย้ง จนบางกรณีกลายเป็นการโต้เถียงกันด้วยอารมณ์มากกว่าการรับฟังด้วยเหตุผล ซึ่งการแก้ปัญหาของคณะทำงานในการให้คู่ขัดแย้งกลับมาพูดคุยตามกฎกติกาและยอมรับฟังกันนั้น มีลักษณะที่ต้องอาศัยสถานะส่วนตัวของบุคลากรในคณะทำงาน หรือของบุคคลอื่น เช่น ผู้นำชุมชน นักการเมืองท้องถิ่น หรือผู้อาวุโสในชุมชน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ลักษณะดังกล่าวมิได้เป็นการยอมรับคณะทำงานในฐานะเครือข่ายยุติธรรมชุมชนโดยตรง แต่เป็นการยอมรับในฐานะผู้มี “บารมี” ในชุมชนมากกว่า และยังปรากฏในขั้นตอนของการแสวงหาแนวทางในการจัดการความขัดแย้งจนถึงการยินยอมและตกลงในแนวทางการจัดการความขัดแย้ง ที่นอกจากการมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของคณะทำงานของเครือข่ายในการแสวงหาและเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้อย่างหลากหลาย เหมาะสม จนเป็นที่ยอมรับและพอใจของคู่ขัดแย้งทุกฝ่ายแล้ว บางกรณีมีการอาศัย “บารมี” ในลักษณะดังกล่าวข้างต้นด้วย อย่างไรก็ตาม การอาศัยสถานะและบารมีของบุคลากรผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยนั้น มีผลดีในด้านการสร้างความเชื่อมั่นและเชื่อถือในความเป็นกลางของคู่ขัดแย้งที่มีต่อผู้ไกล่เกลี่ยในการจัดการความขัดแย้งด้วยเช่นกัน ความขัดแย้งบางกรณีที่ไม่ร้ายแรงนัก คณะทำงานมักมิได้มีการจัดทำบันทึกที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือเป็นเอกสาร แต่เป็นเพียงการใช้วิธีการแบบไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุย การให้คำมั่นสัญญาปากเปล่า เป็นต้น ซึ่งปรากฏตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนจนถึงการยินยอมและการปฏิบัติตามข้อตกลง การบันทึกข้อมูลในการจัดการความขัดแย้งของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนจึงยังขาดวิธีการที่มีคุณภาพ ซึ่งนอกจากนำไปสู่ปัญหาการไม่ยอมรับหรือปฏิบัติตามข้อตกลงของคู่ขัดแย้งจนนำไปประเด็นความขัดแย้งเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม กระแสหลัก เช่น การแจ้งความดำเนินคดี หรือการฟ้องร้องแล้ว ยังทำให้เครือข่ายยุติธรรมชุมชนขาดการบันทึกข้อมูลสำคัญ ที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือนำมาใช้เป็นข้อมูลทางสถิติที่ถูกต้องอีกด้วย



ในด้านของผลการดำเนินงานการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชนนั้น จากกรณีศึกษาที่เป็นความขัดแย้งระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ผลการดำเนินงานถือว่าเป็นที่น่าพอใจ สามารถยุติความขัดแย้งโดยคู่ขัดแย้งทุกฝ่ายพึงพอใจและยอมรับอย่างเต็มที่ คู่ขัดแย้งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทั้งกระบวนการและผลการจัดการความขัดแย้ง เนื่องจากไม่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายและข้อตกลงที่ได้ไม่ได้รู้สึกว่าเป็นฝ่ายถูกบังคับ แต่เป็นข้อตกลงที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกัน แต่อย่างไรก็ดี ในกรณีศึกษาความขัดแย้งระหว่างเยาวชนกับโรงเรียนซึ่งเป็นความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับองค์การหรือหน่วยงานหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐนั้นจะเห็นได้ว่า ยังมีความจำเป็นต้องประสานงานไปยังหน่วยงานต้นสังกัดที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลให้เข้ามาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยแทน จึงจะเป็นที่ยอมรับของคู่ขัดแย้งฝ่ายที่เป็นหน่วยงานดังกล่าว ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนจะมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องได้รับการยอมรับคู่ขัดแย้งทุกฝ่าย และหากมีฝ่ายใดที่ไม่ยอมรับการดำเนินงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน เครือข่ายยุติธรรมชุมชนเองก็ไม่มีอำนาจหน้าที่ในการบังคับให้เข้าสู่กระบวนการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนได้

ในด้านของปัจจัยที่ผลต่อความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชนนั้น ปัจจัยสำคัญคือการที่เครือข่ายยุติธรรมชุมชนมีศูนย์ที่ตั้งอยู่ภายในชุมชน การดำเนินการไม่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย บุคลากรเป็นคนในชุมชน มีความรู้ความสามารถในด้านการจัดการความขัดแย้งในชุมชน มีความน่าเชื่อถือในความเป็นกลาง การได้รับการยอมรับนับถือจากคนในชุมชน ปัจจัยเหล่านี้เป็นข้อแตกต่างสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับกระบวนการทางยุติธรรมกระแสหลัก รวมทั้งการดำเนินงานในลักษณะของการเป็นเครือข่ายร่วมกันกับทั้งระหว่างศูนย์ยุติธรรมชุมชนด้วยกันและกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีวิธีการจัดการความขัดแย้งที่หลากหลาย สามารถปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ความขัดแย้งได้ในหลายรูปแบบ ทำให้การจัดการความขัดแย้งในชุมชนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ในด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในชุมชนนั้น เครือข่ายยุติธรรมชุมชนลักษณะเป็นองค์กรไม่แสวงหากำไร การดำเนินงานมีลักษณะเป็นการบริการสังคม การทำงานของบุคลากรเป็นในลักษณะของจิตอาสาที่ไม่ได้รับค่าตอบแทน รวมทั้งไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐไม่ว่าจะเป็นทั้งจากส่วนกลางคือกระทรวงยุติธรรม ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ การดำเนินการจึงไม่มีงบประมาณสนับสนุน ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งในด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ มาจากบุคลากรในเครือข่ายที่จัดหาหรือขอรับการสนับสนุนเป็นการส่วนตัว รวมทั้งบุคลากรของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนไม่มีค่าตอบแทน ซึ่งหากมีการดำเนินงานยุติธรรมชุมชนมีความต่อเนื่องยาวนานต่อไป อาจมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของของบุคลากรเดิม และแรงจูงใจในการสรรหาบุคลากรรุ่นใหม่ ๆ ให้เข้ามาทำงานให้กับเครือข่ายยุติธรรมชุมชน รวมทั้งการดำเนินงานในรูปแบบของยุติธรรมชุมชนในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายรองรับอย่างเป็นทางการ ทำให้เครือข่ายยุติธรรมชุมชนยังไม่เป็นที่แพร่หลายในชุมชนมากนัก



ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ภายใต้แนวคิดยุทธธรรมชุมชนยังเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ดังนั้น เพื่อให้การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ของเครือข่ายยุทธธรรมชุมชนมีการพัฒนาและสามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ภายใต้แนวคิดยุทธธรรมชุมชน ดังต่อไปนี้

1. การออกกฎหมายสนับสนุนและรองรับการดำเนินงานของเครือข่ายยุทธธรรมชุมชน ซึ่งหากมีกฎหมายดังกล่าวจะทำให้อำนาจในการจัดการความขัดแย้งของเครือข่ายมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพิ่มความน่าเชื่อถือและการยอมรับในการดำเนินงานมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันกำลังอยู่ในระหว่างพิจารณาร่างพระราชบัญญัติที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของเครือข่าย 2 ฉบับ คือ ร่างพระราชบัญญัติยุทธธรรมชุมชน และร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมการระงับข้อพิพาท ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อลดการพึ่งพาภาครัฐในการจัดการความขัดแย้ง และส่งเสริมบทบาทของเครือข่ายยุทธธรรมชุมชนให้มากขึ้น ดังนั้น หากกฎหมายดังกล่าวประกาศใช้จะทำให้การดำเนินงานของเครือข่ายยุทธธรรมชุมชนมีความสำคัญมากขึ้น

2. การสนับสนุนด้านงบประมาณจากภาครัฐ โดยปัจจุบันถึงแม้จะมีกองทุนยุทธธรรม แต่เป็นการสนับสนุนค่าใช้จ่ายช่วยเหลือประชาชนในกระบวนการยุทธธรรม ซึ่งหากกระทรวงยุทธธรรมสามารถผลักดันทั้งด้านสิทธิและการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการบางส่วนให้แก่เครือข่ายยุทธธรรมชุมชนได้ย่อมจะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานของเครือข่าย หรืออาจเป็นการสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ เนื่องจากภารกิจของเครือข่ายยุทธธรรมชุมชนถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาท้องถิ่นและเพื่อประชาชนในท้องถิ่นด้วยเช่นกัน

3. สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการความขัดแย้งทั้งจากส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ตำรวจ ทหาร เจ้าพนักงานปกครอง เป็นต้น เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการของเครือข่าย ซึ่งนอกจากจะเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการแล้ว ยังส่งเสริมในด้านการประสานงานระหว่างเครือข่ายยุทธธรรมชุมชนกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

4. การพัฒนาในด้านของการประสานงานระดับนโยบาย และการบูรณาการแผนงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อช่วยให้การดำเนินงานในระดับปฏิบัติการมีเอกภาพและประสานความร่วมมือในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ของชุมชนได้อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม การดำเนินการหลักควรให้เครือข่ายยุทธธรรมชุมชนเป็นแกนหลัก โดยภาครัฐควรมีหน้าที่ในระดับที่เหมาะสม ในฐานะเป็นผู้สนับสนุน เป็นพี่เลี้ยง หรือผู้ให้คำแนะนำ และให้เครือข่ายยุทธธรรมชุมชนดำเนินงานในส่วนของการปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อให้ตรงตามเจตนารมณ์ของการสร้างความยุติธรรมในชุมชน โดยคนของชุมชน ตามแนวคิด “ยุติธรรมถ่วงหน้า ประชามีส่วนร่วม” ของกระทรวงยุติธรรมได้ดีที่สุด



5. การพัฒนาและสร้างบุคลากรของเครือข่าย จัดทำระบบการสรรหา คัดเลือกบุคลากรรุ่นใหม่ ๆ และสร้างแรงจูงใจ ตลอดจนความมั่นคงในการทำงานกับบุคลากรของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนที่เหมาะสม จะทำให้มีบุคลากรเข้าสู่งานยุติธรรมชุมชนอย่างต่อเนื่อง ช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในการสานต่องานของเครือข่ายได้ รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรในการเข้ารับอบรมหรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับเทคนิค วิธีการ กฎหมาย หรือระเบียบใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำองค์ความรู้และประสบการณ์ในการอบรมและแลกเปลี่ยนที่ไปพัฒนาการทำงานด้านการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ให้ได้ผลดียิ่งขึ้น รวมทั้งยังเป็นการประสานกับเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในพื้นที่อื่น ๆ ด้วย

6. การพัฒนาเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์จำเป็นที่สามารถช่วยให้การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ดำเนินการไปได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น หรือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ในการจัดทำเอกสารและเก็บข้อมูลสำคัญ เครื่องบันทึกเสียง เป็นต้น เพื่อนำมาใช้ในการประเมินผลการดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น และถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

7. การพัฒนาการทำงานในเชิงรุกในด้านการจัดการความขัดแย้ง เช่น การจัดการพบปะร่วมกันของคนในชุมชน เพื่อเป็นโอกาสในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทศนคติ ระหว่งกันของคนในชุมชน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันของคนในชุมชน เป็นการป้องกันการเกิดความขัดแย้งในชุมชนได้ดียิ่งขึ้น หรือการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับความขัดแย้ง และทักษะทางสังคมในอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขของชุมชนท่ามกลางความแตกต่างหลากหลาย และการให้แนวทางการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ด้วยตนเองแก่คนในชุมชน เพื่อช่วยในการควบคุมและลดต้นทุนการสูญเสียในการจัดการความขัดแย้งที่บ้านปลายได้

บรรณานุกรม

- กิตติพงษ์ กิตยารักษ์. (2545). *กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ : ทางเลือกใหม่สำหรับกระบวนการยุติธรรมไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย และคณะ. (2548). *กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ : การคืน "อำนาจ" แก่เหยื่ออาชญากรรมและชุมชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2556). *ระบบยุติธรรมและยุติธรรมทางเลือก : แนวการวิเคราะห์เชิงสังคมศาสตร์*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2557). *รายงานสถิติคดีศาลยุติธรรมทั่วราชอาณาจักร ประจำปี 2557*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม.
- _____. (2558). *รายงานสถิติคดีศาลยุติธรรมทั่วราชอาณาจักร ประจำปี 2558*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม.



สำนักงานศาลยุติธรรม. (2559). รายงานสถิติคดีศาลยุติธรรมที่วราชอาณาจักร ประจำปี 2559.

กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม.

_____. (2560). รายงานสถิติคดีศาลยุติธรรมที่วราชอาณาจักร ประจำปี 2560. สำนักงานศาล
ยุติธรรม. กรุงเทพฯ

อภิรดี พลีน้อย และคณะ. (2555). การพัฒนาการจัดการความขัดแย้งในชุมชน โดยใช้กระบวนการ
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชุมชนโดยอาสาสมัครไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชุมชน. *วารสารวไลยอลงกรณ์
ปริทัศน์*, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม), 39-48.

John Braithwaite. (1998). Restorative Justice in M. Tonry (ed). *The Handbook of Crime
and Punishment*. New York. Oxford University Press, 323-344.

Karp, D. and Clear T. (2000). Community Justice: A Conceptual Framework. In *Criminal
Justice 2000*. Charles M. Friel, ed. United States Department of Justice, Office
of Justice Programs, *National Institute of Justice*, 2(2), pp. 323-368.
Washington, DC.