

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างยุติธรรม
เชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Conflict Management to Create Restorative Justice
In Lat Phrao Community, Bangkok

กัลยาณี ลายสาร¹ และ สุดาภรณ์ กิจกุลนำชัย²

Kanlayanee Laisarn¹, and Sudabhorn Khitkhulnamchai²

วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

Siam Technology College, Thailand

E-mail: sudabhornk@siamtechno.ac.th²

Received Augus 27, 2025; Revised October 3, 2025; Accepted October 15, 2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว 2) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว และ 3) นำเสนอแนะแนวทางปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว การวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง การวิจัยเชิงปริมาณวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการวิเคราะห์การถดถอย ในการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยการเลือกแบบการเจาะจง ใช้กระบวนการตรวจสอบสามเส้า วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความจากเอกสารและการสัมภาษณ์โดยการเขียนข้อความแบบบรรยาย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านบุคคลสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ด้านองค์กร และด้านสถานการณ์ การวิเคราะห์การถดถอยชี้ว่า ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการสร้างยุติธรรม ($\beta = 0.604$, $p < .01$) และอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 36.3 แนวทางการจัดการอย่างสร้างสรรค์ควรรวมการควบคุมอารมณ์ของบุคคล การพัฒนาโครงสร้างชุมชน การจัดการข้อจำกัดของสถานการณ์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างโปร่งใส ซึ่งช่วยเสริมความเข้มแข็งและความยั่งยืนของชุมชน

คำสำคัญ: ความขัดแย้งในชุมชน; ความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์; การจัดการความขัดแย้ง

Abstract

This article aims to 1) study the level of conflict management factors for fostering restorative justice in the Lat Phrao community; 2) analyze factors affecting conflict management for fostering restorative justice in the Lat Phrao community; and 3) propose guidelines for factors affecting conflict management for fostering restorative justice in the Lat Phrao community. A mixed-methods study was conducted. The sample consisted of 400 residents of the Lat Phrao community in Bangkok, selected using a random sampling method. Quantitative research analyzed data using percentages, frequencies, means, standard deviations, and regression analysis. Qualitative research utilized in-depth interviews with stakeholders using a purposive sampling method. A triangulation process was used to analyze data by interpreting documents and writing narrative texts.

The results revealed that conflict management factors for fostering restorative justice in communities were the most significant, with personal factors being the highest, followed by process, organizational, and situational factors. Regression analysis indicated that these factors significantly influenced the fostering of restorative justice ($\beta = 0.604$, $p < .01$), explaining 36.3% of the variance. A constructive approach to conflict management should incorporate individual emotional regulation, community structure development, and situational constraints management. Transparent mediation negotiations strengthen and sustain the community.

Keywords: community conflict; restorative justice; conflict management

บทนำ

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ทุกคนไม่พึงประสงค์ แต่ก็แทบเป็นไปไม่ได้เลยที่ทุกคนจะหลีกเลี่ยงเรื่องความขัดแย้งได้พัน ตราบเมื่อมนุษย์ยังคงต้องใช้ชีวิตร่วมกันอยู่ภายใต้สังคมเดียวกันกับผู้อื่น ดังนั้นเมื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ ก็ควรเรียนรู้ทำความเข้าใจกับความขัดแย้ง หรือเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์สูงสุดความขัดแย้งเป็นสถานการณ์ของกลุ่มหรือของคนที่เกิดความไม่เข้าใจกัน มีความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานร่วมกัน แต่ละฝ่ายมุ่งหมายที่ไม่เป็นไปในทางเดียวกัน มีการรับรู้ค่านิยมความเชื่อ ความคิดเห็นและการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน ซึ่งบุคคลส่วนมากเมื่อคิดถึงความขัดแย้งมักจะคิดไปถึงเรื่องในทางลบ และพยายามที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่เกิดขึ้น หรือป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้ง แต่ถ้าไม่มาพิจารณาความขัดแย้งอย่างจริงจังแล้ว มักจะนำไปสู่ผลทางลบ และหากปล่อยให้เกิดขึ้นในการทำงานอย่างต่อเนื่อง จะทำให้เกิดความไม่สามัคคีขาดความเป็นปึกแผ่นและขาดประสิทธิภาพของทีมงานได้ จากข้อมูลสถิติ พบว่า ในปี 2023 มีการร้องเรียนเกี่ยวกับความขัดแย้งในชุมชนเขตลาดพร้าว จำนวน 1,200 รายการ ซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับ

ปัญหาการใช้ที่ดิน การจัดสรรทรัพยากร และความไม่เป็นธรรมในการให้บริการสาธารณะ นอกจากนี้ การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ยังพบว่า ร้อยละ 65 ของผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกว่ามี ความขัดแย้งในชุมชน และร้อยละ 72 เห็นว่าการจัดการความขัดแย้งยังไม่เพียงพอและต้องการ การปรับปรุง

ในสังคมที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา และวัฒนธรรมอย่างกรุงเทพมหานคร การจัดการความขัดแย้งในชุมชนจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากความขัดแย้งนั้น สามารถเกิดขึ้นได้ในหลายรูปแบบ ทั้งจากความแตกต่างทางความคิด ความต้องการ หรือผลประโยชน์ ที่ไม่สอดคล้องกัน โดยเฉพาะในชุมชนที่มีความหลากหลายเช่นเขตลาดพร้าว ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีประชากร หนาแน่นและมีความหลากหลายทางสังคมและเศรษฐกิจ การจัดการความขัดแย้งจึงไม่เพียงแต่เป็นการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างเสริมความยุติธรรมและความสมานฉันท์ในสังคม ซึ่งมี บทบาทสำคัญในการทำให้ชุมชนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขและยั่งยืน

การจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนจะต้องอาศัยการ พิจารณาหลายปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการดังกล่าว ปัจจัยเหล่านี้สามารถแบ่งออกเป็นหลายด้าน เช่น ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งรวมถึงความแตกต่างทางด้านการศึกษา ศาสนา หรือเชื้อชาติที่อาจ เป็นแหล่งกำเนิดของความขัดแย้ง ในเขตลาดพร้าวที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติและวัฒนธรรม การเข้าใจและยอมรับความแตกต่างเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อการสร้างสมานฉันท์ใน ชุมชน การจัดการความขัดแย้งในลักษณะนี้จึงต้องพึ่งพาการสร้างการรับรู้ร่วมกันและความเข้าใจที่ดี ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน

อีกหนึ่งปัจจัยสำคัญคือบทบาทของผู้นำชุมชน ซึ่งเป็นตัวกลางในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและ ช่วยประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ผู้นำชุมชนในเขตลาดพร้าวมีบทบาทในการสนับสนุนกระบวนการ เจริญและการหาทางออกที่ยุติธรรมสำหรับทุกฝ่าย โดยการใช้ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การ รับฟังข้อคิดเห็นของทุกฝ่าย และการส่งเสริมความร่วมมือจากทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การมี ผู้นำชุมชนที่มีความเป็นกลางและสามารถจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสมจะช่วยให้ กระบวนการจัดการความขัดแย้งมีความสำเร็จและยั่งยืน

การสร้างสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว ไม่ได้หมายถึงการหาทางออก ที่ทุกฝ่ายต้องพึงพอใจในทันที แต่เป็นการสร้างกระบวนการที่ทุกฝ่ายรู้สึกว่าได้รับการพิจารณาอย่าง เป็นธรรมและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งการจัดการความขัดแย้งในลักษณะนี้จะช่วยเสริมสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว และลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

หนึ่งในวิธีที่ช่วยส่งเสริมกระบวนการสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนคือการใช้ กระบวนการเจรจาหรือการไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ทุกฝ่ายสามารถแสดงจุดยืน และความต้องการของตนได้อย่างเปิดเผย พร้อมทั้งช่วยหาทางออกที่สามารถยอมรับได้โดยทุกฝ่าย กระบวนการนี้ไม่เพียงแต่ช่วยในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในชุมชนเท่านั้น แต่ยังช่วยในการเสริมสร้าง

ความเข้าใจและความไว้วางใจระหว่างสมาชิกในชุมชน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Saaida, 2023)

นอกจากนี้ การสร้างพื้นที่สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ ก็เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งในชุมชน การให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในชุมชน จะช่วยให้ทุกคนรู้สึกว่ามีค่าและได้รับการเคารพในความคิดเห็นและความต้องการของตน ซึ่งจะทำให้กระบวนการสร้างความยุติธรรมในชุมชนเป็นไปในทิศทางที่สามารถสร้างสมานฉันท์ได้อย่างแท้จริง

การจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว จึงต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลต่อกระบวนการนี้ ทั้งในด้านการรับรู้และยอมรับความแตกต่างของทุกฝ่าย การสร้างบทบาทของผู้นำชุมชนที่มีความสามารถในการประสานความขัดแย้ง และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในชุมชน การเข้าใจและคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้กระบวนการจัดการความขัดแย้งในเขตลาดพร้าว สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และส่งผลให้เกิดความยุติธรรมและความสมานฉันท์ที่ยั่งยืนในชุมชน

บทความวิจัยนี้นำเสนอปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากการจัดการความขัดแย้งในชุมชนเขตลาดพร้าว ไม่เพียงแต่เป็นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะนั้น แต่ยังเป็นการสร้างพื้นฐานที่มั่นคงในการอยู่ร่วมกันของคนในชุมชนทุกกลุ่ม โดยการสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่ยั่งยืนจะช่วยส่งเสริมให้เขตลาดพร้าวเป็นชุมชนที่มีความสงบสุขและเป็นธรรมอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสนอแนวทางปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดของความขัดแย้งทางสังคม (Social Conflict Theory)

ความขัดแย้งเป็นผลมาจากความไม่เท่าเทียมกันในสังคม การแบ่งแยกทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น การที่มีความแตกต่างในชนชั้นทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง คาร์ล มาร์กซ์ (Karl Marx) เป็นนักคิดที่เน้นเรื่องการขัดแย้งทางชนชั้น ว่าความขัดแย้งจะเกิดขึ้นระหว่างชนชั้นที่มีอำนาจ (เจ้าของทุน)

กับชนชั้นแรงงานที่ไม่มีทรัพยากร แนวคิดนี้มองว่าความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในสังคม

แนวคิดของความขัดแย้งทางจิตวิทยา (Psychological Conflict Theory)

ความขัดแย้งเกิดจากการที่บุคคลมีความต้องการหรือความคิดที่ขัดแย้งกันในระดับจิตใจ เช่น ความคิดที่ไม่สอดคล้องกับการกระทำ ความรู้สึกที่ต้องการบางสิ่งที่ไม่สามารถได้มา หรือความไม่สามารถยอมรับสิ่งที่เป็นอย่างอื่น การขัดแย้งทางจิตวิทยามักจะเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในตัวตน เช่น การต่อสู้ภายในระหว่างความต้องการส่วนตัวและความคาดหวังของสังคม

แนวคิดของความขัดแย้งทางวัฒนธรรม (Cultural Conflict Theory)

ความขัดแย้งเกิดจากความแตกต่างในค่านิยม ประเพณี และวัฒนธรรมระหว่างกลุ่มต่างๆ ในสังคมเมื่อกลุ่มหรือวัฒนธรรมต่างๆ พยายามรักษาหรือกระทำตามค่านิยมของตนเอง อาจเกิดความขัดแย้งเมื่อมุมมองหรือค่านิยมของกลุ่มหนึ่งขัดแย้งกับอีกกลุ่มหนึ่งแนวคิดนี้มักใช้ในการศึกษาความขัดแย้งระหว่างกลุ่มชาติพันธุ์หรือชนชั้นในสังคมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม

แนวคิดของความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Interest Conflict Theory)

ความขัดแย้งเกิดจากความต้องการหรือผลประโยชน์ที่ไม่สามารถกระจายหรือแบ่งปันได้อย่างเท่าเทียม เช่น การแข่งขันเพื่อทรัพยากรที่จำกัด ผลประโยชน์ที่ขัดแย้งกันระหว่างกลุ่มหรือบุคคลมักจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง โดยเฉพาะในเรื่องของเศรษฐกิจและทรัพยากร แนวคิดนี้เน้นการวิเคราะห์ถึงการกระจายทรัพยากรและผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเป็นหลัก

แนวคิดของความขัดแย้งเชิงโครงสร้าง (Structural Conflict Theory)

ความขัดแย้งเกิดจากโครงสร้างหรือระบบที่มีอยู่ในสังคม ซึ่งอาจจะทำให้เกิดการแบ่งแยกหรือการเลือกปฏิบัติในกลุ่มต่างๆ แนวคิดนี้มองว่าความขัดแย้งไม่ได้เกิดจากความผิดปกติในบุคคลหรือปัญหาทางจิตใจ แต่เกิดจากโครงสร้างที่ไม่เป็นธรรม เช่น ระบบการเมือง การศึกษา หรือเศรษฐกิจที่ไม่ยุติธรรม แนวคิดนี้ถูกนำมาใช้ในการศึกษาปัญหาความขัดแย้งในสังคม เช่น ปัญหาความยากจน การศึกษาที่ไม่เท่าเทียม หรือการเลือกปฏิบัติ

แนวคิดของความขัดแย้งเป็นกระบวนการสร้างความเปลี่ยนแปลง (Conflict as a Process of Change)

ความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาในสังคมและองค์กร การจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปสู่การสร้างความสำเร็จร่วมกัน การปรับตัวและการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น ความขัดแย้งอาจเป็นสิ่งที่ผลักดันให้เกิดการคิดใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงที่สามารถทำให้สังคมหรือองค์กรพัฒนาขึ้นได้

แนวคิดการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management Theory)

แนวคิดนี้เน้นการใช้วิธีการต่าง ๆ ในการจัดการและแก้ไขความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ ทฤษฎีการจัดการความขัดแย้งมักแบ่งวิธีการออกเป็นหลายรูปแบบ เช่น การหลีกเลี่ยง (Avoidance), การประนีประนอม (Compromise), การเจรจา (Negotiation), การร่วมมือ (Collaboration), และการยอมรับ (Accommodation) เป้าหมายของการจัดการความขัดแย้งคือการหาทางออกที่เป็นธรรมและยุติธรรมที่ทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้

แนวคิดความขัดแย้งในการพัฒนา (Developmental Conflict Theory)

แนวคิดนี้มองว่าความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาทั้งในระดับบุคคลและสังคม ความขัดแย้งเกิดจากการที่บุคคลหรือกลุ่มต่างๆ มีเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ที่แตกต่างกัน ซึ่งกระบวนการขัดแย้งจะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาในการคิดและการตัดสินใจที่ดียิ่งขึ้น

สรุปความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นจากหลายปัจจัย ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม จิตวิทยา วัฒนธรรม และผลประโยชน์ของบุคคลหรือกลุ่มต่างๆ แนวคิดที่กล่าวถึงข้างต้นมุ่งเน้นการมองความขัดแย้งในมุมมองต่าง ๆ ทั้งในแง่ของสาเหตุ ความเป็นธรรม และวิธีการจัดการเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ทั้งนี้การทำความเข้าใจในแต่ละแนวคิดสามารถช่วยให้เราสามารถวิเคราะห์และจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ หมายถึง ปรัชญา แนวคิด และกระบวนการปฏิบัติต่อความขัดแย้ง พฤติกรรมไม่พึงประสงค์และอาชญากรรม โดยคำนึงถึงเหยื่ออาชญากรรม และชุมชนที่ได้รับผลกระทบเป็นหลัก ซึ่งกระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์จะสร้างความตระหนักต่อ ความขัดแย้งหรือความเสียหาย เยียวยาความเสียหายและความสัมพันธ์ของคู่กรณีและสร้างแผน ความรับผิดชอบหรือข้อตกลงในการนำไปสู่ความสมานฉันท์ในสังคม

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นการอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่มีเป้าหมาย สุดท้ายให้ทุกฝ่ายที่ได้รับผลกระทบได้กลับคืนสู่สภาพดีดังเดิม อันเป็นกระบวนการที่สร้างความ สมานฉันท์ทำให้เกิดการฟื้นฟูสัมพันธ์ภาพระหว่างเหยื่ออาชญากรรมและผู้กระทำผิด โดยมีหลักการว่าควรเป็นกระบวนการที่ไม่เป็นทางการ ให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้มาพบปะกันในบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดความปรองดอง ส่งเสริมให้ผู้กระทำผิดได้สำนึกผิด ได้ชดเชยและส่งเสริมให้ชุมชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง โดยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นเป็นการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางเลือก ไม่ใช่เป็นการทดแทน กระบวนการยุติธรรมทางอาญากระแสหลัก

หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ คือการสร้างความสำเร็จ เยียวยาและฟื้นฟูความเสียหาย ผดุงความยุติธรรมแก่ชุมชน แนวคิดเชิงทฤษฎีก็คือนำการจัดให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการกระทำผิดทางอาญา ซึ่งได้แก่ผู้เสียหายหรือเหยื่ออาชญากรรม

ชุมชน และผู้กระทำผิดได้ร่วมมือกันโดยตรงในการจัดการและแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่งรวมทั้งการฟื้นฟูหรือเยียวยาความสูญเสียหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่เหยื่ออาชญากรรมด้วย โดยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ได้แก่ ฟื้นฟูเหยื่ออาชญากรรมและชุมชนมากกว่าการลงโทษ เหยื่ออาชญากรรมมีบทบาทสำคัญในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ สนับสนุนให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมให้ผู้กระทำผิดรับผิดชอบและเยียวยาให้แก่ผู้ที่ได้รับผลร้าย โดยเน้นหนักและให้ความสำคัญแก่การที่ผู้กระทำผิดยอมรับผิดชอบในสิ่งที่ได้กระทำ รวมทั้งการแก้ไขมากกว่าการลงโทษที่รุนแรง ขณะเดียวกันก็คำนึงถึงความรับผิดชอบของชุมชนในการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้กระทำผิด

หลักการและแนวคิดของความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ จึงเป็นความยุติธรรมเพื่อสังคมโดยส่วนรวมที่มุ่งเน้นความเอื้ออาทรและสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นระหว่างเหยื่ออาชญากรรม และผู้กระทำผิด ตลอดจนชุมชนหรือสังคมโดยส่วนรวม

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่ใช้ในต่างประเทศมีหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการและมีชื่อเรียกหลากหลาย แต่จะเป็นรูปแบบใดก็ตามความสำคัญก็คือการสร้างความปลอดภัยของทุกฝ่าย

รูปแบบกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ แบ่งได้ 4 รูปแบบ ได้แก่

1) การไกล่เกลี่ย “เหยื่อ” – “ผู้กระทำผิด” (victim – offender mediation หรือ VOM) การไกล่เกลี่ยระหว่างผู้เสียหาย และผู้กระทำผิดมีความแตกต่างกันกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากการไกล่เกลี่ยแบบเดิมเป็นการตกลงกันเพื่อหาทางประนีประนอมยอม ความของคู่ความ โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐมีบทบาทในการดำเนินการหาทางในการบรรเทาความรุนแรงของการลงโทษ และไม่ได้ให้ความสำคัญกับผู้เสียหาย หรือความเสียหายที่เกิดจากอาชญากรรม แต่การไกล่เกลี่ยในความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นกระบวนการที่ให้เหยื่ออาชญากรรมและผู้กระทำผิดมาพบกันในพื้นที่ที่ปลอดภัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้กระทำผิดได้แสดงความรับผิดชอบ (accountable) โดยการช่วยเหลือและชดเชยความเสียหายจากอาชญากรรมต่อ เหยื่ออาชญากรรม และการชดเชยนี้ไม่จำเป็นต้องตีค่าเป็นเงินเสมอไป โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะ (trained mediator) เป็นผู้ช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นไปด้วยดี เพื่อเปิดโอกาสให้เหยื่ออาชญากรรมได้พูดหรือแสดงให้ผู้กระทำผิดได้รับรู้ผลจากการกระทำผิดของเขา ได้ก่อให้เกิดผลร้ายอะไรอย่างไบบ้าง ได้ถามผู้กระทำผิดตามความต้องการ ได้มีส่วนร่วมในการกำหนด หรือวางแผนเพื่อให้ผู้กระทำผิดชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นและเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้กระทำผิด ได้แสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำของเขาโดยตรง ตระหนักรับรู้ในผลร้ายที่เกิดจากการกระทำของเขา และมีส่วนร่วมในการวางแผนชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้เสียหาย และผู้กระทำผิด ได้รู้จักกันและเข้าใจกันมากขึ้น

2) การประชุมกลุ่มครอบครัว (family group conferencing หรือ FGC) ผู้เข้าร่วมการประชุมกลุ่มครอบครัวประกอบด้วย สมาชิกในชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำผิด ได้แก่ เหยื่ออาชญากรรม

หรือผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด เพื่อน และผู้ช่วยเหลือหลัก (key supporters) ของทั้งสองฝ่ายเพื่อตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยมีคนกลางทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือการดำเนินการ (facilitator) ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนต้องเข้าร่วมประชุมด้วยความสมัครใจ เงื่อนไขของการประชุมกลุ่มครอบครัว ผู้กระทำผิดต้องรับผิดชอบและต้องการแก้ไข การกระทำผิดของตนเอง การประชุมกลุ่มครอบครัวเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้กระทำผิดเข้าใจถึงความเลวร้ายของการกระทำของตน และเข้าใจความรู้สึกของผู้เสียหายและอาจมีโอกาสนำความเสียหายแก่เหยื่ออาชญากรรมหรือผู้เสียหาย โปรแกรมที่จัดภายใต้แนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ จะเน้นความรับผิดชอบโดยตรงของผู้กระทำผิด สิทธิของผู้เสียหาย และการให้ความช่วยเหลือ การให้สมาชิกในครอบครัวที่เกี่ยวข้องและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการไกล่เกลี่ยปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างเหยื่ออาชญากรรมหรือผู้เสียหายและผู้กระทำผิด

3) การพิจารณาแบบล้อมวง (sentencing circles) หรือการพิพากษาโต้เถียงเป็นการพัฒนามาจากการลงโทษตามจารีตประเพณีและการแสดงความปรองดองของชาวพื้นเมืองในอเมริกา และชาวอเมริกันอินเดียนในสหรัฐอเมริกา การพิพากษาโต้เถียงเรียกอีกอย่างว่า (peacemaking circle) วงจรการสร้างสันติภาพ โดยเริ่มโครงการนำร่องที่ Minnesota การพิพากษาโต้เถียงใช้สำหรับผู้กระทำผิดทั้งเด็กและผู้ใหญ่ การพิพากษาโต้เถียงเป็นกลยุทธ์บูรณาการองค์รวมที่ไม่เพียงแต่คำนึงถึงพฤติกรรมของผู้กระทำผิดเท่านั้น หากยังคำนึงถึงความต้องการของเหยื่ออาชญากรรม ครอบครัวและชุมชนอีกด้วย ภายใต้โต้เถียง เหยื่ออาชญากรรม ผู้กระทำผิด ครอบครัวและเพื่อนของทั้งสองฝ่าย บุคลากรในกระบวนการยุติธรรมและหน่วยงานบริการสังคมและผู้ที่อยู่อาศัยในชุมชนซึ่งมีส่วนได้เสีย ต้องพูดออกมาอย่างจริงใจเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยร่วมกันพิจารณาอย่างรอบคอบในการวางแผนการพิพากษาที่เป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่าย

4) คณะกรรมการบูรณาการชุมชน (community reparative board) คณะกรรมการบูรณาการชุมชนเป็นกลุ่มคนเล็ก ๆ มีการเตรียมตัวในการทำหน้าที่โดยการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างเข้ม มีการพบปะเผชิญหน้ากับผู้กระทำผิดที่ศาลมีคำสั่งให้เข้าสู่กระบวนการนี้ โดยคณะกรรมการจะมีมาตรการลงโทษเป็นที่ยอมรับร่วมกันกับผู้กระทำผิด มีการติดตามว่าผู้กระทำผิดทำตามเงื่อนไขที่ลงโทษไว้หรือไม่และรายงานผลต่อศาล ซึ่งวิธีการประชุมของคณะกรรมการนั้น จะมีการอภิปรายร่วมกันระหว่างผู้กระทำผิดเกี่ยวกับการกระทำผิดและผลร้ายที่ตามมา จากนั้นคณะกรรมการจะเป็นผู้กำหนดการลงโทษที่เหมาะสมโดยผู้กระทำผิดยินยอม ต่อมาผู้กระทำผิดต้องรายงานการปฏิบัติตามต่อคณะกรรมการที่กำหนดไว้ เมื่อครบกำหนดคณะกรรมการก็จะรายงานการปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ต่อศาลและหน้าที่ของคณะกรรมการก็สิ้นสุดลง

การนำกระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์มาใช้ในการแก้ไขความขัดแย้ง

กระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์ (restorative process) หมายถึง กระบวนการใด ๆ ก็ตามที่เหยื่ออาชญากรรม ผู้กระทำผิดหรือปัจเจกบุคคลหรือสมาชิกชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมได้แสดงความกระตือรือร้นที่จะรวมตัวกันเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากอาชญากรรม โดยอาจได้รับความ

ช่วยเหลือจากบุคคลที่สามที่มีความเป็นกลาง โดยกระบวนการของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ รวมถึงการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง (mediation) การประชุมปรึกษาหารือ (conferencing) และการพิพากษาแบบล้อมวง (sentencing circles)

สำหรับการทำงานของกระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์นี้มี “ทางเลือก 4 วิธี ในการจัดการความขัดแย้ง” (Four Options for Handling Conflict) โดยรวมถึงกระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งในการจัดการความขัดแย้งไว้อย่างน่าสนใจดังนี้

ทางเลือกที่ 1 เป็นทางเลือกในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลสองฝ่าย โดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงฝ่ายเดียวเป็นผู้มี “อำนาจ” และใช้ “อำนาจ” นั้น ตัวอย่างกรณีนี้ ได้แก่ การแก้ปัญหาความขัดแย้งบางกรณีระหว่างตำรวจกับอาชญากร โดยตำรวจแสดงอำนาจเพื่อหยุดยั้งพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของอาชญากร

ทางเลือกที่ 2 เป็นทางเลือกในการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลสองฝ่าย โดยบุคคลที่สามหรือฝ่ายที่สามที่เป็นกลางเป็นผู้มี “อำนาจ” และใช้ “อำนาจ” นั้นในการตัดสินชี้ขาดความถูกต้องของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ตัวอย่างในกรณีนี้ ได้แก่ การตัดสินคดีของศาลยุติธรรมหรืออนุญาโตตุลาการ

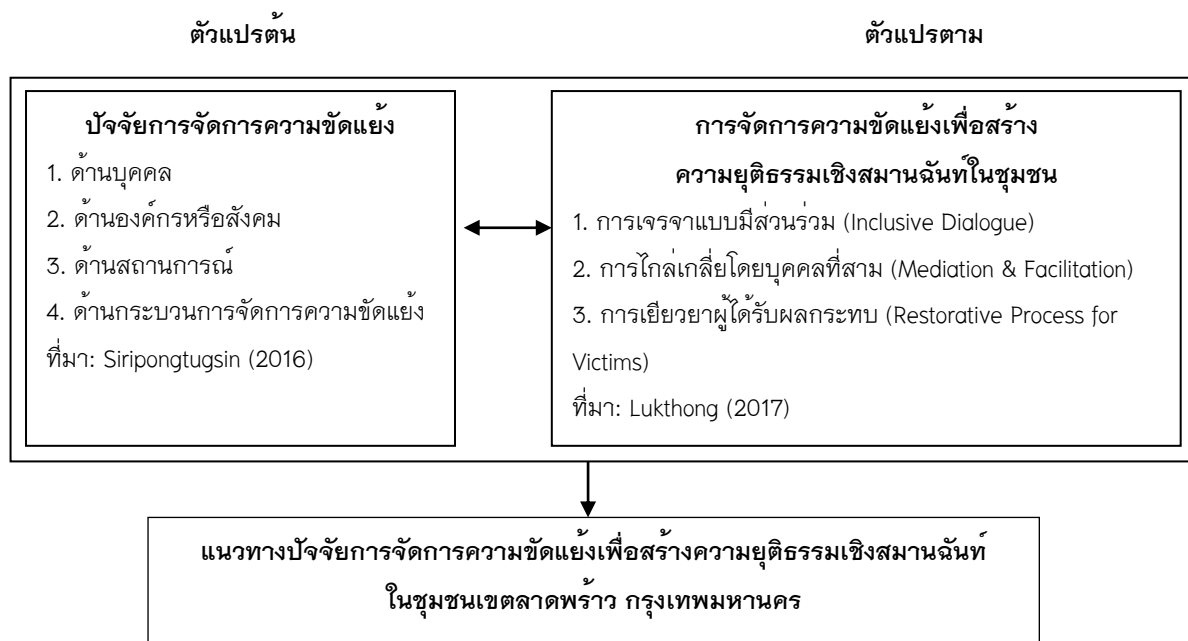
ทางเลือกที่ 3 ทางเลือกในการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลสองฝ่าย โดยบุคคลที่สามหรือฝ่ายที่สาม ประสานการจัดให้เกิดเวทีที่บุคคลทั้งสองฝ่ายซึ่งขัดแย้งกันได้มีโอกาสพบปะกันเพื่อเจรจาแก้ไขปัญหาความขัดแย้งกันเอง โดยทั้งสองเป็นผู้มี “อำนาจ” และใช้ “อำนาจ” ในการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างกัน ตัวอย่างในกรณีนี้ ได้แก่ การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

ทางเลือกที่ 4 เป็นทางเลือกในการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลสองฝ่าย โดยทั้งสองฝ่ายเป็นผู้มี “อำนาจ” และใช้ “อำนาจ” ในการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างกันและกัน โดยไม่มีบุคคลที่สามเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ตัวอย่างในกรณีนี้ ได้แก่ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเล็กๆ น้อยๆ ระหว่างสามีภรรยาหรือเพื่อนฝูง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งให้ความสำคัญกับกระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์ในการจัดการความขัดแย้งในรูปแบบของการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลสองฝ่าย โดยบุคคลที่สามเป็นฝ่ายประสานให้เกิดการพบปะเจรจาแก้ปัญหาด้วยกันเอง

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนของ Siripongtugsin (2016), Lukthong (2017) โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชาชนในเขตชุมชนเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 70,174 คน

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชาชนในเขตชุมชนเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน อ้างอิงจากสูตรของการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane (1970)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 สมาชิกสภากรุงเทพมหานครและคณะกรรมการชุมชนเขตตลาดพร้าว จำนวน 5 คน และ กลุ่มที่ 2 ประชาชนในชุมชนเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน ผู้วิจัยใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงและการเลือกแบบการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) เฉพาะกลุ่มตามแนวทางแนวคิดทฤษฎี จากนั้นดำเนินการลงสำรวจพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล โดยวิธีการสังเกตวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก แล้วสุดท้ายจะเป็นขั้นตอนวิธีการตรวจสอบการวิเคราะห์ข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากการวิจัยแบบผสมผสาน โดยเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามและการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด เป็นคำถามเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ปลายเปิดแนวทางปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่จัดทำสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try – Out) กับประชากรที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธี Cronbach's Alpha Coefficient มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .905 ตามลำดับเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบแก้ไขให้มีความตรงและความสมบูรณ์ของเนื้อหา รวมทั้งการใช้ภาษาที่เหมาะสม

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้แบบสัมภาษณ์เครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1.1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แล้วเสนอแบบความเรียง

3.1.2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.1.3. การทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัวแปร

3.1.4. การจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จะทดสอบสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปเป็นเทคนิคทางสถิติที่อาศัยความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปร

มาใช้ในการทำนาย โดยเมื่อทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็สามารถทำนายอีกตัวแปรหนึ่งได้สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงในรูปแบบ

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

เมื่อได้ข้อมูลจากการสังเกต บันทึก สัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์ในการตรวจสอบเพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือ การตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์ซึ่งการตรวจสอบข้อมูลที่ใช้กันมากในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยผู้วิจัยใช้การจัดเรียงข้อมูลตามเนื้อหาที่เกี่ยวข้องได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยผู้วิจัยใช้การจัดเรียงข้อมูลตามเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับแนวทางปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการจัดระเบียบข้อมูล การจัดแสดงข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลเหล่านั้นมาแสดงด้วยการพิมพ์เนื้อหาและลำดับกิจกรรมที่สอดคล้องกับการลงเก็บข้อมูลเชิงพื้นที่และการหาข้อสรุป การตีความและการตรวจสอบความถูกต้องการสังเคราะห์ ดีความหาข้อสรุปจากข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมเปรียบเทียบเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า ประชากรผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 38 – 47 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านบุคคล มีระดับมากที่สุด ตามมาด้วย ด้านกระบวนการจัดการความขัดแย้ง ด้านองค์กรหรือสังคม และ ด้านสถานการณ์ ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

ปัจจัยการจัดการความขัดแย้ง	(ระดับความคิดเห็น)			
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านบุคคล	4.63	.317	มากที่สุด	1
2. ด้านองค์กรหรือสังคม	4.49	.424	มากที่สุด	3
3. ด้านสถานการณ์	4.38	.760	มากที่สุด	4
4. ด้านกระบวนการจัดการความขัดแย้ง	4.56	.582	มากที่สุด	2
รวม	4.51	.382	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) และรองลงมา คือ ด้านกระบวนการจัดการความขัดแย้ง ($\bar{X} = 4.56$) ด้านองค์กรหรือสังคม ($\bar{X} = 4.49$) และด้านสถานการณ์ ($\bar{X} = 4.38$) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2. ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์การถดถอยยังแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการจัดการความขัดแย้ง มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชน ($\beta = .604, p < .01$) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของการจัดการความขัดแย้งได้ร้อยละ 36.3 (Adjusted $R^2 = .363$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

การจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์		
ปัจจัยการจัดการความขัดแย้ง	ค่าสหสัมพันธ์	
	Sig	
	ระดับความสัมพันธ์	

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ ในภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร เป็นตัวแปรเกณฑ์

ตัวแบบ (Model)	การจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์				
	B	SE(b)	Beta	t	P-Value
ค่าคงที่ (Constant)	1.005	.237		4.248	.000**
1. ปัจจัยการจัดการความขัดแย้ง (X_1)	.788	.052	.604	15.100	.000**
	R	R ²	Adjusted R ²	SE (est.)	F
	.604	.364	.363	.398	228.013
					P-Value
					.000**

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยการจัดการความขัดแย้ง ($\beta=.604$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<.01$) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) ระหว่างชุดตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยการจัดการความขัดแย้ง (X_1) กับตัวแปรตาม (การจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร) เท่ากับ .604 สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .364 และสัมประสิทธิ์การอธิบาย (Adjusted R^2) เท่ากับ .363 โดยมีประสิทธิภาพร่วมกันในปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 36.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยเขียนเป็นสมการพยากรณ์ (คะแนนดิบ) และสมการพยากรณ์ (คะแนนมาตรฐาน) ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.005 + .788 X_1 \text{ (คะแนนดิบ)}$$

$$\hat{Z}_Y = .604 Z_{X_1} \text{ (คะแนนมาตรฐาน)}$$

วัตถุประสงค์ที่ 3. ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้ง โดยเน้นที่การบูรณาการปัจจัยสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล ที่เน้นการควบคุมอารมณ์และการสื่อสารอย่างมีสติ ด้านองค์กรหรือโครงสร้างชุมชน ที่ต้องมีกลไกที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา เช่น การจัดเวทีสาธารณะ ด้านสถานการณ์ ที่ต้องมีการบริหารจัดการข้อจำกัดต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และ ด้านกระบวนการจัดการความขัดแย้ง ที่ให้ความสำคัญกับการเจรจาและการไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่เป็นกลาง รวมถึงการเปิดพื้นที่ให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อสร้างความไว้วางใจและความเป็นธรรมในระยะยาว การบูรณาการแนวทางการจัดการความขัดแย้งทั้งสี่ด้านนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการคลี่คลายความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ และการดำเนินการภายใต้หลักการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมจะส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ซึ่งการจัดการความขัดแย้งที่ดีไม่เพียงแต่ยุติความขัดแย้งได้เท่านั้น แต่ยังสร้างโอกาสในการพัฒนาและการอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

แนวทางปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

ผลวิเคราะห์การสัมภาษณ์แนวทางปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีบทบาทในการจัดการความขัดแย้งให้เกิดความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชน ได้แก่ การควบคุมอารมณ์ส่วนบุคคล การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ กลไกของชุมชนที่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม และบริบทของเวลาและทรัพยากรในสถานการณ์ต่าง ๆ

ด้านของบุคคล ผู้ให้สัมภาษณ์จากทั้งสองกลุ่มต่างให้ความสำคัญกับการรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง การควบคุมอารมณ์ และการเลือกใช้คำพูดอย่างมีสติ โดยเฉพาะในช่วงที่เกิดความขัดแย้ง พวกเขา

เขาเน้นการฟังอย่างลึกซึ้ง การตั้งคำถามเชิงบวก และหลีกเลี่ยงการตอบโต้ด้วยอารมณ์ พบว่าการตระหนักรู้ตนเองและการควบคุมตนเองมีบทบาทสำคัญในการลดความตึงเครียดระหว่างบุคคลและเปิดโอกาสให้เกิดการสื่อสารเชิงบวกและสร้างความเข้าใจร่วมกัน

ด้านโครงสร้างของชุมชน กลุ่มผู้นำและประชาชนต่างยอมรับว่า กลไกของชุมชน โดยเฉพาะคณะกรรมการชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน หรือกลุ่มผู้แทนเฉพาะกิจ มีบทบาทเป็นศูนย์กลางในการประสานงานและไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง ทั้งนี้แนวทางที่ใช้หลากหลาย ตั้งแต่การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น การประชุมย่อย ไปจนถึงการไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่ชุมชนให้ความเคารพ เช่น พระสงฆ์ ครูเกษียณ หรือผู้นำชุมชนผู้มีประสบการณ์ แนวคิดประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือ (Deliberative Democracy) และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย (Multi-Stakeholder Engagement) เป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพสูงในการสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของปัญหา และนำไปสู่การยอมรับในทางออกร่วมกัน

ด้านสถานการณ์ พบว่า ปัจจัยอย่าง “เวลา” และ “ทรัพยากร” มีผลโดยตรงต่อระดับความรุนแรงของความขัดแย้ง ความล่าช้าในการชี้แจง การขาดข้อมูล หรือการขาดพื้นที่ในการพูดคุย ล้วนเป็นปัจจัยที่เพิ่มความไม่พอใจและความเข้าใจผิดระหว่างผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้น การมีระบบสื่อสารที่รวดเร็ว ชัดเจน และเปิดพื้นที่ให้แต่ละฝ่ายสามารถอธิบายหรือเสนอแนวทางของตนได้ ถือเป็นหัวใจในการป้องกันและคลี่คลายความขัดแย้งอย่างได้ผล

ด้านวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ประสบความสำเร็จมากที่สุด คือ การใช้การเจรจาและการไกล่เกลี่ยผ่านบุคคลที่สามที่ได้รับความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อข้อขัดแย้งมีความซับซ้อนหรือมีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง การเลือกใช้แนวทางที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของชุมชน เช่น การสนทนาแบบไม่เป็นทางการในบรรยากาศที่ปลอดภัย มีผลช่วยลดแรงตึงเครียดและเปิดใจผู้เกี่ยวข้องให้รับฟังซึ่งกันและกันมากขึ้น

ผลวิเคราะห์การสัมภาษณ์การจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างคามยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตตลาดพร้าวกทม. พบว่า ทั้งสองกลุ่มมีมุมมองร่วมกันในหลายประเด็นเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการใช้วิธีการสื่อสารที่เน้นความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และสร้างพื้นที่ปลอดภัยในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในด้านการจัดการอารมณ์และการสื่อสารกับผู้อื่น ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เน้นความสำคัญของการควบคุมอารมณ์และการตั้งสติ ไม่ตอบโต้ด้วยความโกรธ แต่เลือกใช้คำพูดอย่างระมัดระวัง พร้อมฟังอีกฝ่ายอย่างตั้งใจ กลุ่มผู้นำชุมชนได้นำแนวคิดเรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์” มาใช้ เช่น การหายใจลึก ฟังเชิงลึก และการสื่อสารอย่างไม่รุนแรง ขณะที่กลุ่มประชาชนทั่วไปกล่าวถึงการใช้วิธีง่าย ๆ เช่น การนับหนึ่งถึงสิบ การหยุดคิดก่อนพูด และการพิจารณาวิธีพูดให้เหมาะสม ทั้งสองกลุ่มต่างเห็นว่าประสบการณ์ในอดีตมีส่วนสำคัญในการพัฒนาทักษะเหล่านี้

ในแง่ของโครงสร้างและกลไกในชุมชน ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่าคณะกรรมการชุมชนและผู้นำชุมชนมีบทบาทสำคัญในการเป็นตัวกลางในการจัดการความขัดแย้ง โดยใช้วิธีจัดประชุม พูดคุย เวทีสาธารณะ หรือกลุ่มย่อยเฉพาะกิจ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มสตรี และกลุ่มเยาวชน การมีส่วนร่วมของคนในชุมชนถูกมองว่าเป็นหัวใจของการคลี่คลายปัญหา เพราะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วม และช่วยสร้างความไว้วางใจระหว่างกัน

นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสองกลุ่มยังสะท้อนว่า ปัจจัยด้านเวลา ทรัพยากร และการสื่อสารที่ไม่เพียงพอ เป็นตัวเร่งให้ปัญหาความขัดแย้งทวีความรุนแรงมากขึ้น เช่น การไม่มีเวลาชี้แจงข้อเท็จจริง การขาดข้อมูลที่เพียงพอ หรือระบบบริหารจัดการที่ไม่เท่าเทียม ล้วนก่อให้เกิดความไม่เข้าใจและความรู้สึกเสียเปรียบ ดังนั้น การจัดการที่ดีจึงควรเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้พูดคุยอย่างตรงไปตรงมา และมีพื้นที่ที่ปลอดภัยและยุติธรรมในการแสดงความคิดเห็น

สำหรับแนวทางการแก้ไขความขัดแย้ง ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงการใช้การเจรจาแบบมีส่วนร่วม และการไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่สาม เช่น ผู้นำศาสนา ครูเกษียณ หรือผู้ใหญ่ที่ชาวบ้านให้ความเคารพ ซึ่งสอดคล้องกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมไทย โดยการเลือกบุคคลกลางที่เป็นกลางและได้รับการยอมรับ ช่วยลดอคติและสร้างความไว้วางใจได้มากขึ้น ทั้งยังช่วยจัดกรอบการพูดคุยให้เป็นระบบ ลดการเผชิญหน้าและการใช้อำนาจรุนแรง

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับ ปัจจัยการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด และรองลงมา คือ ด้านกระบวนการจัดการความขัดแย้ง ด้านองค์กรหรือสังคม และด้านสถานการณ์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cheurprakobkit and Khruakham (2021) ได้ศึกษาเรื่อง การแก้ไขข้อขัดแย้งเป็นทางเลือกหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมชุมชนในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า กลไกและปัจจัยแห่งการจัดการความขัดแย้งในประเทศไทย โดยใช้กฎหมายการไกล่เกลี่ยปี 2019 เป็นฐานตรวจสอบผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (16 คน) และกลุ่มสนทนา (23 คน) ผลพบว่า มี 5 กลไก เช่น คณะกรรมการชุมชน ศูนย์ยุติธรรมชุมชน เป็นต้น ซึ่งแต่ละกลไกนั้นเกี่ยวข้องกับเครือข่ายบุคคล ชุมชน องค์กรรัฐ และสถานการณ์เฉพาะ (เช่น คดีครอบครัว ทรัพยากร) พบอุปสรรคสำคัญ ได้แก่ บุคลากรไม่เพียงพอ กระบวนการข้อมูลการเงิน และความรู้ของประชาชน งานนี้จึงเสริมมิติระดับองค์กรและสถานการณ์ของการจัดการความขัดแย้งในบริบทชุมชนเมืองได้เป็นอย่างดี

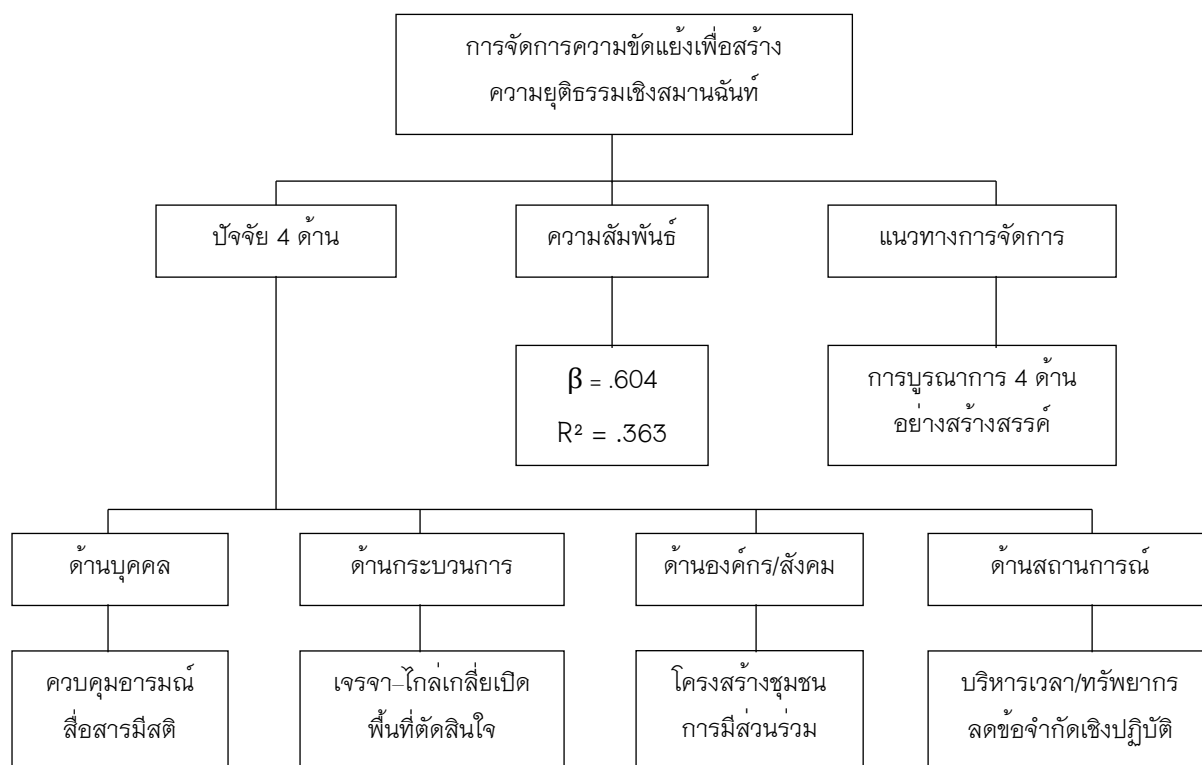
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยการจัดการความขัดแย้ง ($\beta=.604$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<.01$) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) ระหว่างชุดตัวแปร

อิสระ คือ ปัจจัยการจัดการความขัดแย้ง (X1) กับตัวแปรตาม (การจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร) เท่ากับ .604 สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R2) เท่ากับ .364 และสัมประสิทธิ์การอธิบาย (Adjusted R2) เท่ากับ .363 โดยมีประสิทธิภาพพร้อมกันในปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 36.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Katchamat (2021) ได้ศึกษาเรื่อง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและความขัดแย้งภายในองค์การที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกวิสาหกิจชุมชนในตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกวิสาหกิจชุมชน 104 คน วิเคราะห์โดยการถดถอยเชิงเส้นหลายตัวแปร พบว่า “ความขัดแย้งระหว่างบุคคล” ($\beta = 0.386$, $p < .001$) และ “ความขัดแย้งภายในองค์การ” ($\beta = 0.321$, $p < .01$) มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์การปฏิบัติงาน โดยตัวแปรทั้งสองรวมกันอธิบายความแปรปรวนได้ 39.8% (Adjusted $R^2 = .388$)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า แนวทางปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญขององค์ประกอบหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านองค์กรหรือโครงสร้างชุมชน ด้านสถานการณ์ และด้านกระบวนการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งแต่ละด้านล้วนมีบทบาทเชื่อมโยงกันอย่างมีนัยสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศของความเข้าใจและความเป็นธรรมในชุมชน ในด้านบุคคล พบว่าการควบคุมอารมณ์ การสื่อสารอย่างมีสติ และการฟังอย่างเข้าใจ เป็นทักษะสำคัญในการคลี่คลายความขัดแย้ง โดยเฉพาะเมื่อแต่ละฝ่ายตระหนักรู้ในบทบาทของตนและใช้ท่าทีที่สุภาพ จะช่วยให้เกิดความร่วมมือมากกว่าการเผชิญหน้า ส่วนในด้านองค์กรหรือโครงสร้างชุมชน กลไกที่มีอยู่ เช่น คณะกรรมการชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน หรือเวทีพูดคุยในระดับต่าง ๆ มีบทบาทสำคัญในการเปิดพื้นที่ให้ผู้คนได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้านสถานการณ์พบว่า ข้อจำกัดด้านเวลา ทรัพยากร และการสื่อสาร เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ความขัดแย้งรุนแรงขึ้น หากไม่มีการจัดการที่เหมาะสม โดยเฉพาะการขาดข้อมูลหรือความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ในขณะที่ด้านกระบวนการจัดการความขัดแย้ง เน้นการใช้วิธีการเจรจา โกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่เป็นกลาง และการเปิดพื้นที่ให้ผู้ได้รับผลกระทบมีส่วนร่วมในกระบวนการฟื้นฟูและตัดสินใจ ซึ่งช่วยส่งเสริมความยุติธรรมและลดความรู้สึกเหลื่อมล้ำ สรุปได้ว่า แนวทางในการจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพในเขตลาดพร้าวคือ การสร้างระบบที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ภายใต้กระบวนการสื่อสารที่เป็นธรรม โปร่งใส และไว้วางใจได้ เพื่อให้ความขัดแย้งไม่เพียงถูกคลี่คลาย แต่ยังนำไปสู่ความเข้มแข็งและการพัฒนาร่วมกันในชุมชนอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Plathong et al. (2012) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร พบสาเหตุความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร ได้แก่ องค์ประกอบด้านบุคคล องค์ประกอบด้านการปฏิสัมพันธ์กัน และองค์ประกอบด้านสภาพองค์การ

วิธีการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็นฝ่ายที่ดำเนินการเกี่ยวกับการออกแบบตลาดฯ ทำหน้าที่ออกแบบอาคารเท่านั้นและฝ่ายที่ทำหน้าที่ในการเจรจาต่อรองกับผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ มีลักษณะเป็นกระบวนการและใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งหลากหลายวิธีผสมผสานกันไป เช่น การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ปัญหาการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัญหาในการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด (ความไม่พร้อมของบุคลากรของวัดฯ การออกแบบอาคารให้เหมาะสมและถูกต้องตามกฎหมาย การออกแบบอาคารในครั้งแรกนั้นมีลักษณะเป็นห้างสรรพสินค้าดังกล่าว สำหรับบโครงสร้างที่มีรายละเอียดต่าง ๆ ที่เหมาะสมและการติดตามหาผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ ดังเดิม การที่ผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ (บางราย) ไม่ยอมย้ายออก การขาดข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาตลาดฯ การถูกก่อกวนในระหว่างรื้อถอนอาคาร และระยะเวลาในการต่อใบอนุญาตรื้อถอนอาคาร) และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด (ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ปัญหาด้านสังคมและปัญหาด้านจิตใจ) และปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารสองทาง ความศรัทธาที่มีต่อพุทธศาสนาและความเลื่อมใสต่อเจ้าอาวาสฯ การมีผู้นำที่มีความจริงใจและความบริสุทธิ์ใจในการดำเนินการจัดการความขัดแย้ง ความตั้งใจ ความจริงใจ ความโปร่งใส และความบริสุทธิ์ใจของคณะกรรมการฯ การมีการวางแผนและการทำงานอย่างเป็นระบบของคณะกรรมการฯ รวมทั้งการใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และการใช้แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและกระบวนการยุติธรรม

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย



งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ในชุมชนเขตลาดพร้าว” ได้สังเคราะห์ออกมาเป็นโครงสร้างองค์ความรู้ที่ประกอบด้วย 3 ชั้นสำคัญ คือ

1. แกนกลาง (เป้าหมายหลัก)

- การจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์
- เป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการทั้งหมดที่ต้องการเปลี่ยนความขัดแย้งให้กลายเป็นพลังสร้างสรรค์

2. ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการ (4 ด้านหลัก)

- ด้านบุคคล → เน้นการควบคุมอารมณ์ การสื่อสารด้วยสติ และการฟังอย่างเข้าใจ
- ด้านกระบวนการ → การเจรจาอย่างมีส่วนร่วม และการไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่เป็นกลาง
- ด้านองค์กร/สังคม → กลไกการจัดการของชุมชน ผู้นำชุมชน และการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน

- ด้านสถานการณ์ → การจัดการเวลา ทรัพยากร และการสื่อสารที่เพียงพอและชัดเจน

3. ความสัมพันธ์เชิงสถิติและแนวทางบูรณาการ

- การวิเคราะห์ถดถอยพบว่า ปัจจัยการจัดการความขัดแย้งมีอิทธิพลต่อการสร้างความ

ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .604$, $R^2 = .363$)

– แนวทางที่เหมาะสมคือการบูรณาการทั้ง 4 ด้านเข้าด้วยกัน ภายใต้หลักการ โปร่งใส มีส่วนร่วม และไว้วางใจได้

สรุป

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้งในชุมชนเมืองใหญ่ ที่มีความหลากหลายทางสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจอย่างเขตลาดพร้าว โดยเน้นการสร้างคามยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ที่ช่วยให้ทุกฝ่ายอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการจัดการความขัดแย้งโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยเฉพาะปัจจัยด้านบุคคล เช่น ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ การสื่อสารอย่างมีสติ และการฟังอย่างเข้าใจ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยลดความตึงเครียดและเปิดโอกาสให้เกิดการพูดคุยอย่างสร้างสรรค์ รองลงมาคือ กระบวนการจัดการความขัดแย้ง ที่เน้นการเจรจา การไกล่เกลี่ย และการเปิดพื้นที่ที่มีส่วนร่วมของประชาชน ส่วนปัจจัยด้านองค์กรหรือสังคม และปัจจัยด้านสถานการณ์ แม้มีความสำคัญน้อยกว่าแต่ก็มีบทบาทในการเอื้อหรือขัดขวางการแก้ไขปัญหา การวิเคราะห์ทางสถิติยังแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการจัดการความขัดแย้งมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการสร้างคามยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ สามารถอธิบายความแตกต่างในการจัดการปัญหาได้ถึงร้อยละ 36.3 นั้นหมายความว่า หากชุมชนมีระบบและวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ดี จะส่งผลโดยตรงต่อการสร้างบรรยากาศของความยุติธรรมและความไว้วางใจในชุมชน

งานวิจัยยังเสนอแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่เน้นการบูรณาการ 4 ด้าน ได้แก่ การเสริมสร้างทักษะการจัดการอารมณ์และการสื่อสารของบุคคล การพัฒนาโครงสร้างและกลไกของชุมชนให้เอื้อต่อการมีส่วนร่วม การจัดการกับข้อจำกัดเชิงสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างกระบวนการเจรจาและไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่เป็นกลาง แนวทางเหล่านี้ไม่เพียงแต่ช่วยคลี่คลายความขัดแย้ง แต่ยังช่วยเปลี่ยนปัญหาให้กลายเป็นโอกาสในการสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน กล่าวโดยสรุป บทความนี้สะท้อนให้เห็นว่า การจัดการความขัดแย้งในชุมชนไม่ได้หมายถึงการกำจัดปัญหาเท่านั้น แต่คือการสร้างกระบวนการที่ทุกฝ่ายได้รับความเป็นธรรม มีส่วนร่วม และรู้สึกถึงความไว้วางใจร่วมกัน ซึ่งจะนำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขและยั่งยืนในสังคมเมืองที่ซับซ้อนเช่นเขตลาดพร้าว

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับปัจจัยการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างคามยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนเขตลาดพร้าว โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านบุคคลและ

ด้านกระบวนการจัดการความขัดแย้งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะการสื่อสารและการควบคุมอารมณ์ของประชาชนและผู้นำชุมชน หรือจัดอบรม/เวิร์กช็อปเกี่ยวกับการเจรจาอย่างสันติ (peaceful dialogue) และการใช้สติในสถานการณ์ขัดแย้ง และส่งเสริมการสร้าง “พื้นที่ปลอดภัย” ให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นโดยไม่ถูกกดดัน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ปัจจัยการจัดการความขัดแย้งมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ($\beta = .604, p < .01$) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ 36.3% ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ควรพัฒนาเครื่องมือหรือกลไกติดตามและประเมินผลการจัดการความขัดแย้งอย่างต่อเนื่อง หรือจัดตั้ง “ศูนย์กลางการไกล่เกลี่ยชุมชน” ที่มีผู้ทำหน้าที่เป็นคนกลางที่ผ่านการอบรมเฉพาะด้าน และจัดระบบฐานข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลความขัดแย้งในแต่ละพื้นที่และใช้วิเคราะห์แนวโน้ม เพื่อวางแผนเชิงป้องกัน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ควรบูรณาการปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาบุคคล การสร้างโครงสร้างชุมชนที่มีส่วนร่วม การจัดการข้อจำกัดเชิงสถานการณ์ และการใช้กระบวนการเจรจา/ไกล่เกลี่ยอย่างโปร่งใส ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ควรส่งเสริมการสร้างเครือข่ายผู้นำชุมชนและผู้แทนจากภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อประสานงานในการแก้ไขข้อขัดแย้ง หรือสนับสนุนการสร้างกลไก “เวทีสาธารณะ” หรือ “วงปรึกษาหารือ” ที่เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม และบูรณาการแนวคิดยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เข้ากับแผนพัฒนาชุมชนระยะยาวของเขตลาดพร้าว

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบองค์ความรู้ที่สำคัญ คือ การบูรณาการปัจจัยด้านบุคคล องค์กร/ชุมชน สถานการณ์ และกระบวนการจัดการความขัดแย้ง มีบทบาทสำคัญในการสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนาชุมชนเมืองที่มีความหลากหลายสูง โดยควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายและการสื่อสารที่โปร่งใส สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ การเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งในชุมชนเมืองกับชุมชนชนบท เพื่อหาความแตกต่างของกลไกและวิธีการ หรือการศึกษาเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ในการนำแนวทางการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ไปทดลองใช้จริงในพื้นที่ และการวิเคราะห์บทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศและโซเชียลมีเดีย ในการสร้างความเข้าใจหรือเพิ่มความขัดแย้งในชุมชน

References

- Cheurprakobkit, S., & Khruakham, S. (2021). The conflict resolution practice as a community justice alternative in Thailand. *Contemporary Justice Review*, 24(4), 389–408.
<https://doi.org/10.1080/10282580.2021.1967150>

- Katchamat, C. (2021). Interpersonal and Intra-organizational conflict affecting work effectiveness of community enterprise group members in Tha-Pol District, Phetchabun Province. *NEU ACADEMIC AND RESEARCH JOURNAL*, 11(1), 155–167 <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/article/view/247017>
- Lukthong, P. (2017). *Problems and solving guidelines for community conflict management of committee for community justice center in Nong Han sub-district, Amphoe Nong Han, Udon Thani province*[Master's thesis, Burapha University]. <https://buiir.buu.ac.th/handle/1234567890/6262>
- Plathong, K., Kritsanaputi, W., Kritsanaputi, W., Laengla, S. (2012). Conflict management in the Pahurat community of Bangkok. *Journal of Humanities and Social Sciences (HUSOKKU)*, 29(3), 41–80. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/HUSO/article/view/6103>
- Saaida, M. (2023). *Peace Studies: Conflict Resolution and Mediation Strategies*. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10839481>
- Siripongtugsin, N. (2018). Restorative Justice: Managing Conflicts to Empower the Justice of Pru Khuan Kreng Community in Nakhon Si Thammarat Province. *Journal of Social Development and Management Strategy*, 20(1), 1–16. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jsd/article/view/117691>
- Yamane, T. (1970). *Statistic: An Introductory Analysis* (2nd ed.). Harper & Row.