

การจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร¹

กิตติศักดิ์ ปลาทอง²

วิภาวี กฤษณะภูติ³

วิไลวัจน์ กฤษณะภูติ⁴

สุรศักดิ์ แห่เหล้า⁵

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร 3) ศึกษาปัญหาจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร และ 4) ถอดบทเรียนเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 16 ราย ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุของความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร ได้แก่ องค์ประกอบด้านบุคคล องค์ประกอบด้านการปฏิสัมพันธ์กัน และองค์ประกอบด้านสภาพองค์การ วิธีการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็นฝ่ายที่ดำเนินการเกี่ยวกับการออกแบบตลาดฯ ทำหน้าที่ออกแบบอาคารเท่านั้นและฝ่ายที่ทำหน้าที่ในการเจรจาต่อรองกับผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ มีลักษณะเป็นกระบวนการและใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งหลากหลายวิธีผสมผสานกันไป เช่น การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ปัญหาการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัญหาในการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด (ความไม่พร้อมของบุคลากรของวัดฯ การออกแบบอาคารให้เหมาะสมและถูกต้องตามกฎหมาย การติดตามหาผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ ดั้งเดิม การที่ผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ (บางราย) ไม่ยอมย้ายออก การขาดข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาตลาดฯ การถูกก่อกวนในระหว่างรื้อถอนอาคาร และระยะเวลาในการต่อใบอนุญาตรื้อถอนอาคาร) และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด (ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ปัญหาด้านสังคมและปัญหาด้านจิตใจ) และปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารสองทาง ความศรัทธาที่มีต่อพุทธศาสนาและความเลื่อมใสต่อเจ้าอาวาสฯ การมีผู้นำที่มีความจริงใจและความบริสุทธิ์ใจในการดำเนินการจัดการความขัดแย้ง ความตั้งใจ ความจริงใจ ความโปร่งใส และความบริสุทธิ์ใจของคณะกรรมการฯ การมีการวางแผนและการทำงานอย่างเป็นระบบของคณะกรรมการฯ รวมทั้งการใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และการใช้แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและกระบวนการยุติธรรม

คำสำคัญ: การจัดการความขัดแย้ง ชุมชนพาหุรัด กรุงเทพมหานคร

¹ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากสำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า ประจำปีงบประมาณ 2554

² กลุ่มงานตรวจสอบติดตามและส่งเสริมการมีส่วนร่วม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร

³ อาจารย์ประจำกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

⁴ รองศาสตราจารย์ ประธานหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

⁵ พัฒนาการอำเภอภูพาน จังหวัดขอนแก่น

Abstract

The objectives of this research were to 1) examine causes of conflict in the Pahurat community of Bangkok, 2) study conflict management in the Pahurat community of Bangkok, 3) study problems of conflict management in the Pahurat community of Bangkok, and 4) discover factors of success in conflict management in the Pahurat community of Bangkok. This is qualitative research. There were sixteen informants. Results were as follows: Causes of conflict in the Pahurat community of Bangkok were personal conflict, interaction conflict and organizational conflict. Conflict management in the Pahurat community of Bangkok included the division of responsibilities into a section for dealing with market design, which was responsible only for the market design and a section for negotiating with the market booth renters. Varieties of mixed- conflict management methods were used such as negotiation, conflict mediation and the judicial process. Problems of conflict management in the Pahurat community of Bangkok were problems during conflict management (volunteer committee members with limited free time, building designs not being up to code, complications due to subletting, refusal of some renters to leave, lack of crucial information concerning the development project, disturbances by protestors prior to and during demolition) and problems after conflict management (economic, social, and mental impacts). Factors of success in conflict management in the Pahurat community of Bangkok were the application of public relations and two-way communication, organization, having faith in Buddhism and the abbot, having leaders with sincerity in conflict management, using personal relationships, using the concept of conflict mediation and judicial process, and having committee members with strong intentions, sincerity, transparency and purity.

Keywords: Conflict Management, Pahurat Community, Bangkok

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

“ตลาดพาหุรัด” ย่านค้าผ้าเก่าแก่ที่สุดแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครและแหล่งชุมชนอินเดียหรือแขกซิกข์ ที่ได้อาศัยอยู่ในละแวกนี้มาช้านานแล้วนับตั้งแต่ที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 จึงทำให้บริเวณดังกล่าวได้กลายเป็นเมืองย่อม ๆ หรือจนได้ชื่อว่าเป็น “ลิตเติ้ลอินเดีย” ก็ว่าได้ อย่างไรก็ตาม ต่อมาในปี 2545 “ตลาดพาหุรัด” ก็ต้องประสบกับความขัดแย้งระหว่างเจ้าของแผงตลาดพาหุรัดและวัดราชบูรณราชวรวิหาร (วัดเสียบ) ที่เรื้อรังมานานเกือบทศวรรษ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการเกิดเพลิงไหม้ครั้งใหญ่บริเวณด้านหลังของตลาดพาหุรัด เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2545 มีผลทำให้แผงร้านค้าได้รับความเสียหาย ประมาณ 120 – 150 แผง จากจำนวนแผงทั้งสิ้นประมาณ 600 แผง (ประมาณ 30%) ผนวกกับความเก่าแก่ของตลาดพาหุรัดและเป็นชุมชนแออัดจึงทำให้หลังจากเกิดเหตุเพลิงไหม้ ทางวัดฯ ได้พยายามเข้าไปเจรจาและขอปรับปรุงพื้นที่ที่ถูกเพลิงไหม้ แต่ปรากฏว่าเจ้าของแผงไม่ให้ความร่วมมือและไม่ยอมให้มีการปรับปรุงแผงแต่อย่างใด ดังนั้นจึงส่งผลให้ตลาดพาหุรัดในปัจจุบัน อาคารสิ่งก่อสร้างมีสภาพทรุดโทรมและเป็นอันตราย สิ่งแวดล้อมไม่ถูกสุขลักษณะ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรุงเทพมหานครได้มีหนังสือเร่งรัดให้มีการปรับปรุงตลาดให้ถูกสุขลักษณะและสิ่งแวดล้อมที่ดี แต่เจ้าของร้านค้าแผงต่าง ๆ ไม่ให้ความร่วมมือและได้ต่อต้านการพัฒนาดังกล่าวเป็นเหตุให้ทางวัดราชบูรณราชวรวิหารไม่สามารถเข้าไปพัฒนาปรับปรุงตลาดพาหุรัดได้

อย่างไรก็ดี ในปี พ.ศ.2550 ทางวัดฯ ได้มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุง จึงได้จัดตั้ง “โครงการพัฒนาตลาดพาหุรัด” เพื่อปรับปรุงพื้นที่เดิมให้มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ทั้งปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณวัดให้มีความเหมาะสมเป็นระเบียบและให้มีการใช้พื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน ตลอดจนสร้างโอกาสให้ผู้ประกอบการ ร้านค้าหรือผู้เช่ารายเดิมที่ยากจนได้มีโอกาสทำมาหากิน หากขาดแหล่งเงินทุนวัดฯ ก็จะได้ติดต่อธนาคารให้ความช่วยเหลือต่อไป การดำเนินการนั้นก็มีลักษณะเป็นไปอย่างเป็นขั้นตอน เช่น การประชาสัมพันธ์ถึงโครงการในรูปแบบต่าง ๆ การจัดประชุมกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่ การใช้สื่อหรือการติดประกาศให้ทราบทั่วกัน การไกล่เกลี่ยเจรจาต่อรองและใช้เวลาพอสมควร เป็นต้น เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสมานฉันท์ในการดำเนินการโครงการพัฒนาฯ ภายใต้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น การดำเนินงานดังกล่าวมีผลทำให้คนในชุมชนและผู้เช่าแผงให้การยินยอมเข้าร่วมโครงการพัฒนาดังกล่าวถึงประมาณ 80% ที่เหลือ 20% นั้นได้ต่อต้าน มีการแจกใบปลิวโจมตีทางวัดฯ และเจ้าอาวาสอย่างรุนแรง รวมทั้งมีการลงสื่อสารมวลชนและมีการทำหนังสือร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ซึ่งในส่วนการร้องเรียนนั้นทางวัดฯ ได้ทำการชี้แจงไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและลงสื่อสารมวลชนเพื่อชี้แจงและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการร้องเรียนที่เกิดขึ้น จนทำให้ประเด็นปัญหาความขัดแย้งดังกล่าวคลี่คลายลงได้ ในปัจจุบันนี้ โครงการปรับปรุงตลาดพาหุรัด กำลังดำเนินการก่อสร้าง คิดว่าโครงการจะแล้วเสร็จในอีกไม่เกิน 2 ปีถึงแม้ว่าจะมีผู้เช่าแผงและผู้ประกอบการไม่ถึง 10 รายเท่านั้นที่ยังคงต่อต้าน ทำให้ทางวัดฯ มีความจำเป็นที่จะต้องขอพึ่งอำนาจศาลแพ่งในการบังคับคดีให้รื้อถอนออกไป เพื่อให้โครงการพัฒนาดังกล่าวสามารถดำเนินการลุล่วงได้ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในตลาดพาหุรัดนั้นเป็นความสำเร็จที่ดำเนินไปอย่างสมานฉันท์ระดับหนึ่งและน่าที่จะได้รับการถอดบทเรียนเพื่อนำไปขยายผลต่อการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่อื่นต่อไป แต่เป็นที่น่าเสียดายเป็นอย่างยิ่งที่ความสำเร็จดังกล่าวมิได้มีการวิจัย ศึกษาเพื่อถอดบทเรียนแต่อย่างใด ดังนั้นการศึกษาวิจัยความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัดจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อที่จะได้เติมเต็มช่องว่างขององค์ความรู้ดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อถอดบทเรียนเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งในชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง เกียรติพงษ์ ลือชัย (2552) อ้างอิงมาจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ซึ่งได้สรุปทัศนะหรือแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งไว้ 3 ประการคือ

1) **ทัศนะความขัดแย้งแบบดั้งเดิม (Transitions in Conflict Thought)** เป็นทัศนะที่พิจารณาความขัดแย้งในทางลบ โดยเห็นว่าเป็นลักษณะของความรุนแรง (Violence) การทำลาย (Destructions) และไม่มีเหตุผล (Irrational) ดังนั้นความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจึงเป็นสิ่งที่ไม่ดีและเป็นสิ่งที่เป็อันตรายควรหลีกเลี่ยง

2) **ทัศนะความขัดแย้งแบบมนุษยสัมพันธ์ (The Human Relation View Conflict)** เป็นทัศนะที่เห็นว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดาและสิ่งที่ทุกกลุ่มไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ไม่สามารถกำจัดให้หมดไปโดยสิ้นเชิง แต่ความขัดแย้งจะทำให้เกิดการพัฒนาคิดเห็น และการทำงานของกลุ่มได้

3) **ทัศนะความขัดแย้งด้านปฏิกริยาระหว่างกัน (The Integrationists View Conflict)** เป็นทัศนะที่เชื่อว่า ความขัดแย้งเป็นพลังด้านบวกในกลุ่ม และเป็นสิ่งที่จำเป็น ทำให้กลุ่มทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรกระตุ้นความขัดแย้งให้เกิดขึ้น แต่ให้อยู่ในระดับต่ำ ๆ เท่านั้น เพื่อสร้างให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเกิดความคิดเห็นขึ้นภายในกลุ่ม

สาเหตุของความขัดแย้ง

พรนพ พุกกะพันธ์ (2542) อ้างอิงมาจากนิมแมนและบุรูล (ม.ป.พ.) ได้แบ่งสาเหตุของความขัดแย้งออกเป็น 3 กลุ่มด้วยกันคือ

1. **องค์ประกอบด้านบุคคลที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้ง** เป็นสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลองค์ประกอบด้านบุคคลในที่นี้มุ่งพิจารณาที่บุคลิกภาพหรือพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งองค์ประกอบด้านบุคคลที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1.1 **ภูมิหลัง** กล่าวคือ การที่แต่ละบุคคลมีภูมิหลังที่แตกต่างกันจะนำมาซึ่งความขัดแย้ง ซึ่งภูมิหลังแตกต่างกัน ได้แก่ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความแตกต่างทางการศึกษา ความแตกต่างในค่านิยมและความเชื่อ และความแตกต่างทางประสบการณ์

1.2 **แบบฉบับ** กล่าวคือ ความแตกต่างของแบบฉบับของแต่ละบุคคลจะส่งผลให้มนุษย์ต่างก็มีการกระทำ พฤติกรรม และการแสดงออกที่เป็นแบบฉบับของตนเองแบบฉบับของบุคคลอาจพิจารณาได้จาก 1) **แบบฉบับทางจิตวิทยา (Psychological Style)** ที่แต่ละคนมีแบบฉบับทางจิตวิทยาเป็นของตนเองไม่ว่าจะเป็นวิธีการคิด ความรู้สึก หรือประสาทสัมผัส 2) **แบบฉบับทางอารมณ์ (Emotional Style)** ที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล เช่น บางคนชอบที่จะเป็นมิตร ช่วยเหลือผู้อื่น แต่บางคนชอบที่จะข่มขู่หรือก้าวร้าวผู้อื่น 3) **แบบฉบับของการเจรจา (Negotiation Style)** เป็นผลมาจากแบบฉบับทางอารมณ์ หากบุคคลชอบพินิจไตร่ตรอง มีอารมณ์เย็น แบบฉบับของการเจรจาก็เป็นแบบ

หนึ่ง หากเป็นคนอารมณ์ร้อน ก้าวร้าว แบบฉบับของการเจรจาเป็นอีกแบบหนึ่ง และ 4) **แบบฉบับทางภาวะผู้นำ (Leadership Style)** อาจจำแนกได้หลายวิธี เช่น แบ่งเป็นภาวะผู้นำที่มุ่งงานกับมุ่งคน หรือ มุ่งสัมพันธ์ เป็นต้น ถ้าผู้นำเป็นแบบเดียวกันกับผู้ตาม ปัญหาอาจไม่เกิด แต่ถ้าผู้นำและผู้ตามเป็นคนละแบบกัน ความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นแน่นอน

1.3 การรับรู้ สำหรับการรับรู้ที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งเกิดจาก 1) **การรับรู้ที่บิดเบือน** กล่าวคือ บุคคลอาจมีการรับรู้ที่บิดเบือนไปจากสภาพจริง (ทั้งโดยเจตนาหรือไม่เจตนา) ซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งได้ และ 2) **การรับรู้แตกต่างกัน** มักจะเกิดจากการที่บุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์เดียวกันหรือมีข้อมูลเดียวกันแต่ตีความหมายแตกต่างกันก็จะนำมาซึ่งความขัดแย้ง

1.4 ความรู้สึก กล่าวคือ คนแต่ละคนมีความรู้สึกแตกต่างกัน อาจเริ่มโมโหเล็กน้อยไปจนถึงเดือดดาล หรือจากความวิตกกังวลไปจนถึงความหวาดกลัว การที่คนมีความรู้สึกหลาย ๆ อย่างรวมกัน ทำให้เกิดความสับสนและจะนำไปสู่ความขัดแย้งได้

2. ประเด็นปัญหาของการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้ง

ประเด็นปัญหาของการปฏิสัมพันธ์เป็นสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ปฏิสัมพันธ์เป็นสาเหตุของความขัดแย้งคือ การสื่อสาร (Communication) ที่ไม่ดีหรือไม่มีความเหมาะสม ซึ่งมักจะทำให้เกิดการเข้าใจผิดทั้งในแง่ของสาระและเจตนาของข่าวสารซึ่งจะทำให้ระดับของความขัดแย้งมากยิ่งขึ้น

อนึ่ง กระบวนการของการสื่อสารประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ 1) **ปัญหาจากผู้ส่งข่าวสาร** เช่น ส่งข่าวสารที่ไม่สมบูรณ์หรือไม่เพียงพอ ปัญหาจากสื่อที่ใช้ส่งข่าวสารที่คลุมเครือหรือไม่ชัดเจน เข้าใจความหมายของข่าวสารที่จะส่งอย่างไม่ถูกต้อง และเปลี่ยนความคิดออกเป็นสื่อเพื่อการส่งข่าวสารได้ไม่ถูกต้องและสมบูรณ์ เช่น เปลี่ยนความคิดออกเป็นภาษาเขียนหรือภาษาพูดไม่ถูกต้อง 2) **ปัญหาจากสื่อที่ใช้ส่งข่าวสาร** ได้แก่ การบิดเบือนข้อมูลโดยไม่ตั้งใจของผู้ส่งข่าวสาร ซึ่งอาจเกิดจากถ้อยคำหรือท่าทางที่ใช้หรือทำจนเคยชิน การที่สื่อประกอบด้วยข้อมูลเกินความจำเป็น และมีสิ่งรบกวนระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสาร ทำให้ข้อเท็จจริงบิดเบือนไป เช่น เสียงดัง การเห็นไม่ชัด หรือการให้ข้อมูลต้องผ่านหลายคนจึงจะถึงผู้รับข่าวสาร และ 3) **ปัญหาจากผู้รับข่าวสาร** ได้แก่ ความสามารถของผู้รับข่าวสารที่จะแปลความหมายของข้อมูลจากสื่อเป็นความคิด เป็นต้นว่าผู้รับข่าวสารไม่เข้าใจภาษาที่ใช้ในการสื่อสารย่อมจะทำให้เกิดความขัดแย้งได้ และความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้รับข่าวสารกับผู้ส่งข่าวสาร

3. สภาพขององค์การที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้ง

สภาพองค์การที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งเป็นผลของการใช้คนหรือใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การมีทรัพยากรที่จำกัด ความคลุมเครือ การมีกฎเกณฑ์ที่เข้มงวด การแข่งขัน และการมีข้อยกเว้น

ชนิดของความขัดแย้ง

วันชัย วัฒนศัพท์ (2547) ได้จำแนกชนิดของความขัดแย้งออกเป็น 5 ชนิดด้วยกันและสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data Conflict) เป็นปัญหาพื้นฐานของความขัดแย้งอาจจะเนื่องจากข้อมูลน้อยไป การแปลผิดพลาด การวิเคราะห์ออกมาด้วยความเห็นต่างกัน หรือแม้แต่ข้อมูลมาก

ไปบางครั้งก็เป็นปัญหาความแตกต่างในการรับรู้ข้อมูล (Perception) บางครั้งก็เป็นปัญหาขัดแย้งกันได้ ความขัดแย้งด้านโครงสร้างอำนาจ

2) ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ (Interest Conflict) เป็นเหตุผลการแย่งชิงผลประโยชน์ในสิ่งที่ดูเหมือนมีหรือไม่มีเพียงพอเป็นเรื่องของทั้งตัวเนื้อหา กระบวนการ และจิตวิทยา เช่น ยุติธรรมไทย

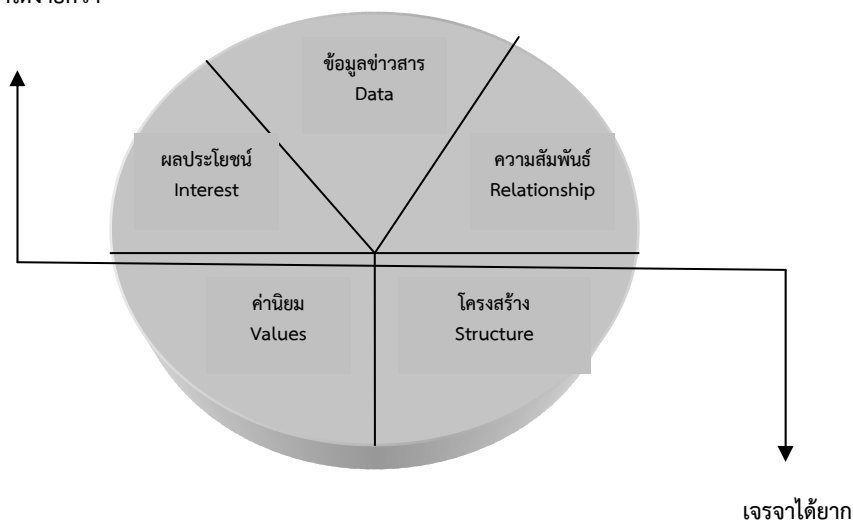
3) ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structural Conflict) เป็นเรื่องของอำนาจ แย่งชิงอำนาจ การใช้อำนาจ ปัญหาโครงสร้างรวมไปถึง กฎ ระเบียบ บทบาท ภูมิศาสตร์ ระยะเวลาและระบบ

4) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) เป็นปัญหาด้านบุคลิกภาพ พฤติกรรมต่าง ๆ ในอดีต อารมณ์ที่รุนแรง ความเข้าใจผิด การสื่อสารที่บกพร่อง

5) ความขัดแย้งด้านค่านิยม (Values Conflict) ปัญหาระบบของความเชื่อ ความแตกต่างใน ค่านิยม ขนบธรรมเนียม ประเพณี การเลี้ยงดูที่หล่อหลอมเขาขึ้นมา

อนึ่ง ข้อดีของการแยกแยะความขัดแย้งออกไปแต่ละประเภทจะช่วยให้เห็นความชัดเจนของ องค์ประกอบของความขัดแย้ง เพื่อนำไปสู่การแก้ไขให้ถูกต้อง อย่างไรก็ตาม ความขัดแย้งแต่ละประเภทยังไม่ได้มีองค์ประกอบเฉพาะชนิดใดชนิดหนึ่ง หากแต่องค์ประกอบต่าง ๆ จะผสมกันอยู่เกือบทุกประเภท ซึ่ง วันชัย วัฒนศัพท์ (2547) ได้นำประเภทของความขัดแย้งเหล่านี้มาสร้างเป็น วงกลมของความขัดแย้ง เพื่อใช้อธิบายถึงความยากง่ายของการแก้ไขความขัดแย้งได้ (ดังภาพที่ 1)

เจรจาได้ง่ายกว่า



ภาพที่ 1: วงกลมของความขัดแย้ง

จากภาพวงกลมความขัดแย้งจะเห็นได้ว่า ความขัดแย้งด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านผลประโยชน์และ ด้านความสัมพันธ์ ซึ่งอยู่ด้านบนของวงกลมมีแนวโน้มจะเจรจาได้ง่ายกว่าความขัดแย้งที่สัมพันธ์กับค่านิยม และโครงสร้าง

ขั้นตอนในการจัดการความขัดแย้ง

ในการจัดการความขัดแย้งนั้น Anderson (1988) อ้างถึงใน ศิริพร มะโนตี (2545) ได้เสนอ ขั้นตอนในการบริหารความขัดแย้งไว้ 4 ขั้นตอนด้วยกัน ได้แก่ 1) การวินิจฉัยความขัดแย้ง เป็นการพิจารณาสาเหตุแห่งความขัดแย้ง 2) การนิยามปัญหาความขัดแย้ง เป็นการพิจารณาว่าธรรมชาติของความขัดแย้งเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่ม 3) การพิจารณาผลของความขัดแย้ง เป็นการพิจารณาผลที่จะเกิดขึ้นเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี ผลที่เกิดขึ้นในลักษณะนี้เป็นอย่างไร และผลที่จะ

เกิดขึ้นในอนาคตเป็นอย่างไร และ 4) การกำหนดยุทธศาสตร์ในการบริหารความขัดแย้ง เป็นการพิจารณาว่าจะใช้เทคนิควิธีการใด ในการบริหารจัดการกับความขัดแย้งที่เหมาะสมกับปัญหาและสถานการณ์

วิธีการจัดการความขัดแย้ง

สำหรับวิธีการจัดการความขัดแย้งนั้น Thomas (1978) อ้างถึงใน เกษร วรณมรินทร์ (2544) ได้เสนอวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง ตามทฤษฎีความขัดแย้งของ Thomas 5 วิธีการด้วยกัน คือ 1) **การหลีกเลี่ยง (Avoiding)** เป็นการแสดงพฤติกรรมแบบกล้าแสดงออกในระดับต่ำ เป็นการไม่สู้ปัญหา ไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและผู้อื่น อนึ่ง พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงมีลักษณะคล้าย ๆ กับ “การเฉยไว้แล้วจะดีเอง” แต่ควรจะใช้วิธีการนี้เมื่อประเด็นขัดแย้งเป็นเรื่องไร้สาระเท่านั้น เพื่อต้องการให้คนอื่นลดความโกรธลง 2) **การแข่งขัน (Competition)** เป็นการแสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออกในระดับสูงและพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำ เน้นการเอาใจตนเองมุ่งชัยชนะของตนเองโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น พฤติกรรมที่แสดงออกมุ่งที่การแพ้ชนะ โดยอาศัยอำนาจจากตำแหน่ง หรือสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ แสดงการคุกคาม ช่มชู้ หรือแม้แต่การอ้ากระบิ เพื่อจะให้ตนเองได้ประโยชน์และได้ชัยชนะและควรใช้วิธีการนี้เมื่อต้องการตัดสินใจอย่างเร่งด่วน 3) **การร่วมมือ (Collaborating)** เป็นการแสดงพฤติกรรมแบบการแสดงออกในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมแบบร่วมมือในระดับสูงด้วย เป็นการมุ่งที่จะเอาชนะ และให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง พฤติกรรมลักษณะนี้เป็นความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาที่มุ่งจะให้เกิดการชนะ-ชนะทั้งสองฝ่าย 4) **การประนีประนอม (Compromising)** เป็นการแสดงพฤติกรรมแบบที่กล้าแสดงออกในการร่วมมือในระดับปานกลาง เป็นจุดยืนระหว่างกลางของมิติการเอาใจตนเองและการเอาใจผู้อื่น เป็นแบบเจรจาต่อรองที่มุ่งจะให้ทั้ง 2 ฝ่าย มีความพอใจบ้าง เป็นลักษณะของการพบกันครึ่งทางเพื่อรักษาหน้าของทั้ง 2 ฝ่ายหรือความขัดแย้งนั้นเกิดจากการแข่งขันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และ 5) **การปรองดอง (Accommodating)** เป็นการแสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออกในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมแบบร่วมมือในระดับสูง เป็นพฤติกรรมแบบที่เน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ ปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินไปตามที่ชอบ แม้ว่าตัวเราจะไม่เห็นด้วยก็ตาม เป็นพฤติกรรมที่ตรงกันข้ามกับการเอาชนะ เป็นพฤติกรรมที่แสดงการยอมให้ คล้ายกับสุภาษิตที่ว่า “เอาไม่ตรีชนะศัตรู” หรือ “แพ้เป็นพระ ชนะเป็นมาร” ดังนั้น จะเห็นได้ว่าวิธีการจัดการความขัดแย้งแต่ละวิธีย่อมจะมีความแตกต่างกัน เว้นแต่เพียงว่า ในสถานการณ์ใด ควรเลือกวิธีการใด เช่น กรณีการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้เลือกชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร เป็นพื้นที่ศึกษาโดยได้เลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection Sampling) เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างฝ่ายเจ้าของแผงตลาดและวัดราชบูรณราชวรวิหาร (วัดเลียบ) ซึ่งวัดมีความจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงตลาดพาหุรัดที่มีสภาพเสื่อมโทรมตามโครงการพัฒนาตลาดพาหุรัด ผลการดำเนินงานผู้ที่มีความขัดแย้งต่าง ๆ ได้เข้าร่วมโครงการดังกล่าวประมาณ 80% และสามารถคลี่คลายความขัดแย้งลงได้ ในการเลือกผู้ให้ข้อมูลนี้ได้เลือกจำนวน 16 ราย ประกอบด้วย พระสงฆ์ (เจ้าอาวาส) 1 รูป คณะกรรมการวัด 3 ราย และเจ้าของแผง 12 ราย โดยกระจายตามกลุ่มและสถานภาพ เช่น พระสงฆ์ คณะกรรมการวัดและเจ้าของแผง ในการกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นได้กำหนดตามความเหมาะสมของสถานการณ์ (ชาย โพธิ์สิตา, 2549) **เครื่องมือที่ใช้ในการ**

รวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview-SSI) เพื่อสัมภาษณ์บริบทชุมชน แนวทางการสัมภาษณ์ (Interview Guide) เพื่อสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แนวทางการสังเกต (Observation Guide) เพื่อสังเกตสถานที่ สังเกตปรากฏการณ์ และพฤติกรรมของบุคคลผู้เกี่ยวข้อง สมุดบันทึกภาคสนามเพื่อจดบันทึกข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์ การสังเกตจากปรากฏการณ์และกล้องบันทึกภาพ เพื่อบันทึกภาพของพื้นที่ที่ได้พัฒนาแล้วเมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนชัดเจนและตรวจสอบถูกต้องแล้วจึงนำข้อมูลไปวิเคราะห์ตามวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative method) โดยการใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis Method) และวิธีวิเคราะห์เชิงตีความ (Interpretive Analysis Method) จากการนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาจำแนกเป็นหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย และได้วิเคราะห์ข้อมูลและตีความข้อมูลเป็นกลุ่มและวิเคราะห์ภาพรวม และได้อ้างอิงคำพูดของผู้ให้ข้อมูลสนับสนุน เพื่อเป็นการยืนยันข้อมูล

ผลการวิจัย

1. สาเหตุของความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร

ความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัดเป็นความขัดแย้งระหว่างวัดราชบูรณราชวรวิหาร (วัดเลียบ) กับชุมชนตลาดพาหุรัดซึ่งเป็นผู้เช่าแผงตลาดหรือเจ้าของแผงตลาด เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่ผู้เช่าแผงตลาดหรือเจ้าของแผงตลาดได้รับทราบถึงการที่วัดจะรื้อถอนสิ่งก่อสร้างในตลาดฯทั้งหมดและจะสร้างตลาดใหม่ขึ้นมา ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นดังกล่าวมีสาเหตุแรกมาจากองค์ประกอบด้านบุคคล โดยเกิดจากความแตกต่างของความเข้าใจที่มีต่อโครงการพัฒนาตลาดพาหุรัดระหว่างวัดราชบูรณราชวรวิหารและผู้เช่าซื้อแผงตลาดพาหุรัด นั่นคือ การที่กลุ่มผู้ดำเนินโครงการพัฒนาตลาดฯ และกลุ่มผู้เช่าซื้อแผงตลาดต่างก็มีเหตุผลและความเข้าใจเกี่ยวกับการที่วัดฯ จะรื้อถอนสิ่งก่อสร้างในตลาดฯทั้งหมดและจะสร้างตลาดใหม่ขึ้นมาแตกต่างกัน กล่าวคือ ในมุมมองของกลุ่มผู้ดำเนินโครงการพัฒนาตลาดฯ เห็นว่า ตลาดฯ ได้ก่อตั้งมานานและมีสภาพที่เก่าทรุดโทรมจึงทำให้เกิดเพลิงไหม้ขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ.2526 แม้ว่าต่อมาได้รับการบูรณะครั้งใหญ่จนทำให้ตลาดมีสภาพใหม่และปลอดภัยแก่ผู้ที่อยู่อาศัย พ่อค้า แม่ค้าและลูกค้า รวมทั้งผู้ที่สัญจรไปมา แต่ก็ได้เกิดเพลิงไหม้ครั้งใหญ่ขึ้นอีกครั้งหนึ่งในปี พ.ศ. 2546 ซึ่งแม้ว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นไม่มากมายเท่ากับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากเพลิงไหม้ในครั้งแรก แต่ก็ทำให้ตลาดมีสภาพเป็นอันตรายต่อผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นพ่อค้า แม่ค้าลูกค้าหรือผู้ที่สัญจรไปมาได้ อีกทั้งตลาดยังมีสภาพที่ทรุดโทรมมากเพราะตลอดเวลา 20 ปีที่ได้รับการบูรณะหลังจากได้รับความเสียหายจากเพลิงไหม้ครั้งนั้นแล้วก็ไม่เคยได้รับการซ่อมแซม บำรุง รักษาแต่อย่างใด อีกทั้งยังมีสิ่งแวดล้อมที่ไม่ดีส่งผลกระทบต่อส่วนรวมอีกด้วย ทั้งเกรงว่าหากเกิดเพลิงไหม้ขึ้นอีกครั้งจะสร้างความลำบากให้แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะระดับเพลิงที่ไม่สามารถเข้าไปทำการดับเพลิงได้ ดังนั้นจึงทำให้วัดต้องการที่จะปรับปรุงตลาดฯ ดังนั้นเมื่อเกิดเพลิงไหม้ขึ้นอีกครั้งในปี พ.ศ. 2546 นี้สมเด็จพระวัดชนะสงคราม (เจ้าคณะใหญ่) จึงได้มีนโยบายให้รื้อถอนและสร้างตลาดขึ้นมาใหม่ให้มีความทันสมัยและสะอาด ปลอดภัยต่อทั้งชีวิตและทรัพย์สินของผู้ขายและผู้ซื้อ และมีความสอดคล้องกับหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยของสถานที่หรือกรุงเทพมหานครที่ได้เข้ามาทำการสำรวจสภาพตลาดฯ หลังจากเกิดเพลิงไหม้ และได้มีความเห็นว่าสภาพตลาดเก่ามาก ไม่สามารถซ่อมและบูรณะได้ จึงไม่ออกใบอนุญาตซ่อมให้และได้แนะนำให้วัดรื้อถอนเพื่อสร้างตลาดใหม่ขึ้นมาภายใต้โครงการตลาดพาหุรัด

อย่างไรก็ตาม ในมุมมองของผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการรื้อถอนตลาดดังกล่าวซึ่งก็คือ ผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ ที่มีความเห็นว่าความเสียหายที่เกิดจากไฟไหม้ตลาดฯ ในครั้งนี้ มีความเสียหายน้อยกว่าที่ตลาดเคยได้รับก่อนหน้านี้ และก็ได้รับการซ่อมแซมเป็นอย่างดีด้วยคอนกรีตเสริมเหล็กจนมีความแน่นหนาถาวร อีกทั้งสภาพตลาดที่เป็นอยู่หลังไฟไหม้ก็มีสภาพที่ตื้ออยู่แล้ว ดังนั้นจึงกลายเป็นสิ่งที่ “คาดไม่ถึง” เมื่อทราบถึงนโยบายของวัดฯ ที่จะมีการสร้างตลาดขึ้นมาใหม่ สาเหตุนี้จัดได้ว่าเป็นสาเหตุหลักนำมาซึ่งความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัดตั้งที่ นายศุภวิทย์ สุดใจ (นามสมมติ) ผู้เช่าซื้อแผง วัย 60 ปี ได้อธิบายเพิ่มเติมไว้ว่า

“พอรู้ว่าวัดจะมีโครงการรื้อถอนและสร้างใหม่ ก็ยอมรับว่าคิดมากเหมือนกัน เพราะไม่เชื่อว่าวัดจะล้มกระดานทำใหม่ ก็ดูเอาตอนที่ไฟไหม้เมื่อปี 26 นะ ก็ไหม้ไปเกือบครึ่งตลาดนะ เรียกว่าไหม้ได้ 50% เลย แต่ก็ไหม้ทำเป็นคอนกรีตถาวรเลยนะ แต่ไอ้ปี 46 เนี่ย มันไหม้แค่ 20% เอง ก็น้อยกว่าปี 26 ไข้ไหม คิดว่าวัดก็น่าจะทำแค่ซ่อมแซมเท่านั้นเอง ตกใจมาก คิดไม่ถึงว่าจะล้มกระดานอย่างนี้”

สาเหตุของความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัดมีที่มาจากองค์ประกอบด้านบุคคลอีกประการหนึ่งก็คือ **ความต้องการของผู้เช่าซื้อแผงตลาดที่มีความแตกต่างกันและความสามารถของวัดฯ ที่จะตอบสนองได้** กล่าวคือ ผู้เช่าซื้อแผงตลาดแต่ละรายมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นความต้องการเกี่ยวกับค่าขนย้ายที่มีจำนวนที่สูงมาก ดังเช่นผู้เช่าซื้อแผงบางรายต้องการให้วัดช่วยเหลือเรื่องเงินเป็นจำนวนถึง 1 ล้านบาทเพื่อเป็นค่าขนย้าย หรือความต้องการที่ให้อำนาจให้วัดฯ ช่วยจัดหาสถานที่จำหน่ายสินค้าให้ใหม่ในระหว่างที่รอโครงการฯ ก่อสร้างแล้วเสร็จ แต่ทางวัดฯ มองว่าเป็นการเรียกร้องที่มากเกินไปกว่าความสามารถที่วัดฯ จะจัดหาให้ได้

นอกจากนี้ ยังมีสาเหตุความขัดแย้งมาจากองค์ประกอบด้านการปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจนครบถ้วนโดยเฉพาะการบริหารจัดการโครงการภายหลังที่ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จ รวมไปถึงค่าเช่าซื้อแผงตลาดฯ ด้วยเช่นกัน ส่งผลให้ผู้รับสารหรือผู้เช่าแผงซื้อแผงตลาดฯ เกิดการเข้าใจผิดและหลงเชื่อ “ข่าวลือ” ต่าง ๆ ที่ได้รับโดยมีการกลั่นกรองแต่อย่างใด สำหรับข่าวลือที่ออกมามากมายนั้นล้วนแล้วแต่เป็นไปในทำนองที่ว่า “โครงการดังกล่าวเป็นการดำเนินการโดยเอกชน วัดไม่ได้ทำเองจริง และเป็นการทำเพื่อหากำไรจากผู้เช่า” สร้างความสับสนและวิตกกังวลให้แก่ผู้เช่าซื้อแผงตลาดจำนวนมาก ซึ่งกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น

สาเหตุสุดท้ายของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นก็คือ **องค์ประกอบด้านสภาพองค์การ** ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับกรณีที่ทรัพยากรที่จำกัด กล่าวคือเมื่อบุคคลมีความต้องการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดมากกว่าจำนวนทรัพยากรที่มีอยู่จึงเกิดการแข่งขันและแย่งชิงกัน ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า นโยบายสำคัญประการหนึ่งในการจัดการเกี่ยวกับสิทธิในการครอบครองแผงตลาดฯ ภายใต้โครงการพัฒนาตลาดพาหุรัดนั้นนำไปสู่ความ

ขัดแย้งด้วยเช่นกัน เนื่องจากวัดฯ จะให้สิทธิในการครอบครองแผงตลาดแก่ผู้เช่าซื้อแผงตลาดดั้งเดิมที่ได้ทำสัญญากับวัดฯ ไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพียงแค่คนละ 1 แผงเท่านั้น ทำให้ผู้เช่าซื้อแผงตลาดดั้งเดิมหลายรายไม่พอใจ เพราะไม่สามารถเป็นเจ้าของแผงตลาดได้มากกว่า 1 แผงดังที่เคยได้รับสิทธิในการครอบครองแผงตลาดฯ สำหรับเหตุผลที่วัดฯ ต้องมีนโยบายเช่นนี้ ก็เพราะต้องการที่จะเฉลี่ยแผงตลาดที่มีอยู่ค่อนข้างจำกัดให้แก่ผู้ที่เช่าซื้อแผงตลาดจากผู้เช่าซื้อแผงตลาดดั้งเดิมนั่นเอง

3. วิธีการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด

ผลการวิจัยพบว่า วัดฯ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งด้วยการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 2 ฝ่ายด้วยกัน คือ ฝ่ายแรกเป็นฝ่ายที่ดำเนินการเกี่ยวกับการออกแบบโดยมีหน้าที่ในการออกแบบตลาดแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ส่วนฝ่ายหลังทำหน้าที่ในการเจรจาต่อรองกับผู้ค้าหรือผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ โดยจะเป็นรูปแบบของคณะกรรมการซึ่งบางส่วนก็เป็นคณะกรรมการวัดและมีเข้ามาเพิ่มอีกประมาณ 2-3 คนที่เป็นบุคคลที่ชาวชุมชนตลาดพาหุรัดได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อถือซึ่งมีลักษณะเป็นกระบวนกร อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินบทบาทหน้าที่ของทั้งสองฝ่ายนี้จะดำเนินการไปพร้อม ๆ กันในลักษณะของ “คู่ขนาน” เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงในเวลาที่สุดเร็ว

สำหรับบทบาทหน้าที่ของฝ่ายที่ทำหน้าที่ในการเจรจาต่อรองกับผู้ค้าหรือเจ้าของแผงนั้น ผลการวิจัยพบว่า มีลักษณะเป็นกระบวนกรโดยเริ่มต้นจาก

1) การจำแนกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ อาทิ ผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ และเจ้าของตึกแถวบริเวณใกล้เคียง เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาตลาดพาหุรัดที่แตกต่างกันและเพื่อความสะดวกในการเจรจาต่อรอง

2) การพบปะ พูดคุยกับเจ้าของตึกแถวบริเวณใกล้เคียง เพื่อขอให้เจ้าของตึกแถวบริเวณใกล้เคียงรื้อถอนสิ่งก่อสร้างบางส่วนที่ล้ำเข้ามาในพื้นที่ตลาดพาหุรัด เนื่องจากบริเวณดังกล่าวเป็นบริเวณหลังตึกแถวตลอดแนวมีการสร้างตึกและสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ รุกล้ำเข้ามาในพื้นที่ทำให้ไม่สามารถขนอุปกรณ์ก่อสร้างเข้ามาได้

3) การพบปะ พูดคุยกับผู้เช่าแผงตลาดฯ และเจ้าของตึกแถวบริเวณใกล้เคียงเพื่อชี้แจงและอธิบายถึงรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับโครงการฯ เบื้องต้น ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของอาคาร และวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนาฯ ที่มุ่งพัฒนา ปรับปรุงพื้นที่ตลาดเดิมให้มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะปลอดภัย เป็นระเบียบเรียบร้อยและสะดวกสบาย รวมทั้งพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการและผู้บริโภค ตลอดจนมุ่งปรับปรุง ภูมิทัศน์บริเวณวัดให้เหมาะสมและเป็นระเบียบ เหมาะสมในการใช้พื้นที่ประกอบการอย่างเป็นสัดส่วน และมุ่งสร้างโอกาสให้ผู้ประกอบการหรือผู้เช่ารายเดิมที่ยากจนได้มีโอกาสทำมาหากิน (ในกรณีที่ขาดแหล่งเงินทุน วัดฯ ก็จะติดต่อธนาคารเพื่อให้ความช่วยเหลือ) รวมทั้งเน้นการดำเนินการโดยวัดราชบูรณราชวรวิหารแทบทั้งสิ้น นอกจากนี้ ยังได้อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินโครงการฯ และกรอบระยะเวลาการดำเนินงานอีกด้วย อย่างไรก็ตาม ในขั้นตอนนี้ยังไม่ได้มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเช่าแต่อย่างใด เนื่องจากคณะกรรมการฯ ยังไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับค่าเช่า เพราะแบบอาคารยังไม่ได้มีการอนุมัติจึงไม่สามารถประเมินต้นทุนและค่าเช่าแผงฯ ได้ ซึ่งทำให้เกิดกระแสดต่อต้านเป็นอย่างมาก และกระแสดต่อต้านหลักก็คือ การกล่าวอ้างถึงการที่เจ้าอาวาสวัดราชบูรณะฯ องค์กรเก่าได้เคยให้ข้อคิดถึงเหตุผลเกี่ยวกับการสร้างตลาดว่าเป็นการสร้างตลาดพาหุรัดนี้ขึ้นมาเพื่อชุมชน และได้ดำเนินเจ้าอาวาสองค์ใหม่หรือองค์ปัจจุบันเกี่ยวกับการเรียกเก็บผลประโยชน์ต่าง ๆ ของวัดว่ากระทำไปก็เพื่อประโยชน์ส่วนตนเท่านั้น ซึ่งนับว่าเป็นกระแสการต่อต้านที่รุนแรงมาก ทำให้การเจรจาต่อรองในขั้นนี้ไม่ประสบความสำเร็จ

ซึ่งมูลเหตุสำคัญก็มาจากการที่คณะกรรมการผู้ทำหน้าที่ในการเจรจาต่อรองนั้นขาดข้อมูลเกี่ยวกับค่าเช่า และค่าเช่าซื้อแพงสำหรับโครงการพัฒนาตลาดฯ ดังกล่าว

4) การกำหนดราคาค่าเช่าแผงตลาดฯ เมื่ออาคารได้รับการออกแบบเสร็จสิ้นสมบูรณ์และถูกต้องตามกฎหมายแล้ว ผู้รับเหมาสามารถประเมินราคาเพื่อดำเนินการก่อสร้างได้ และได้ขึ้นนำเรียนท่านเจ้าคุณวัดราชบูรณะและท่านเจ้าคุณฯ ก็ได้นำปรึกษาพระสมเด็จวัดชนะสงครามถึงค่าเช่าและค่าเช่าซื้อแผงตลาด และได้รับนโยบายเกี่ยวกับค่าเช่าซื้อแผงตลาด คือ การนำค่าก่อสร้างทั้งหมด (จัดได้ว่าเป็นต้นทุน) มาหารด้วยจำนวนแผงตลาดที่ได้จัดสรร และได้ประเมินค่าก่อสร้างไว้ว่าไม่ควรเกิน 200 ล้านบาท ซึ่งทำให้ในขั้นตอนนี้วัดฯ สามารถกำหนดค่าเช่าซื้อแผงตลาดได้

5) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับค่าเช่าแผงตลาดฯ เพื่อแจ้งให้ผู้เช่าแผงตลาดได้ทราบถึงค่าเช่าแผงครัว ๆ ประมาณแผงละ 400,000 บาท แต่ทั้งนี้ยังไม่สามารถประเมินค่าเช่ารายเดือนได้ ดังนั้นในขั้นตอนนี้สิ่งที่คณะกรรมการฯ สามารถทำได้ก็คือ การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบถึงค่าเช่าซื้อแผงตลาดโดยประมาณเท่านั้น

6) การประชุมผู้เช่าแผงตลาดฯ ได้จัดขึ้นก่อนที่จะเข้าสู่ขั้นตอนของการประชุมผู้เช่าหรือเจ้าของแผงตลาดอย่างเป็นทางการ เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับโครงการพัฒนาตลาดฯ และสำรวจความต้องการแผงของผู้เช่าหรือเจ้าของแผงนั้น ซึ่งคณะกรรมการเจรจาบางรายได้ดำเนินการพูดคุยกับผู้เช่าหรือเจ้าของแผงตลาดบางรายที่มีความสนิทสนมใกล้ชิด เกรงใจกันอย่างไม่เป็นทางการ และไม่เป็นที่สังเกตแก่บุคคลอื่น ๆ โดยทั่วไป หรือกล่าวได้ว่าทำกันใน “ทางลับ” เพื่อให้สามารถเกลี้ยกล่อมให้ตกลงกันได้ง่ายขึ้น และจากการประชุมผู้เช่าแผงตลาดอย่างเป็นทางการทำให้สามารถจำแนกผู้เช่าหรือเจ้าของแผงตลาดออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่เข้าใจเกี่ยวกับโครงการและให้ความร่วมมือโดยการสมัครใจออก และกลุ่มที่ต่อต้าน (เป็นกลุ่มใหญ่) ไม่ยอมย้ายออกไป อนึ่ง ในขั้นตอนนี้คณะกรรมการได้ทราบรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายค่าเช่าซื้อแผงที่ได้มีการคำนวณจากการให้นำค่าก่อสร้างทั้งหมดหารด้วยจำนวนแผง และในการลงนามสัญญาในครั้งแรกหรือในสามปีแรกนั้น ผู้เช่าซื้อต้องเสียค่าเช่าซื้อประมาณ 400,000 บาท และในการลงนามสัญญาครั้งที่ 2 นั้นผู้เช่าซื้อจ่ายเพียง 10,000 – 20,000 บาท เท่านั้น อย่างไรก็ตาม หลังจากที่ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงโครงการพัฒนาตลาดพาหุรัดเพิ่มเติมแล้ว ก็ได้ทำให้ได้รับความร่วมมือเพิ่มมากขึ้น โดยมีทั้งกลุ่มที่เข้าใจและร่วมมือคือ ยอมย้ายออก แต่ในขณะเดียวกันก็ยังมีความไม่เข้าใจและไม่ร่วมมือ รวมทั้งต่อต้านและยืนกรานที่จะอยู่ต่อไป ซึ่งคณะกรรมการวัดฯ และคณะกรรมการเจรจาต่อรองได้ประชุมเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการต่อไป

7) การดำเนินการกับกลุ่มผู้เช่าแผงตลาดฯ ผ่านเงื่อนไขต่าง ๆ ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการกับกลุ่มผู้เช่าหรือเจ้าของแผงตลาดโดยได้จำแนกกลุ่มผู้เช่าออกเป็น 3 กลุ่มและได้เสนอเงื่อนไขให้กับทั้ง 3 กลุ่มดังนี้

7.1) การสมัครใจย้ายออกและไม่ได้มีความประสงค์ที่จะเช่าซื้อแผงตลาด วัดฯ จะจ่ายค่าขนย้ายให้เป็นจำนวนคนละ 100,000 บาท โดยมีได้คำนึงถึงจำนวนแผงที่เป็นเจ้าของ

7.2) การสมัครใจย้ายออกและมีความประสงค์ที่จะเช่าซื้อแผงตลาด วัดฯ จะให้สิทธิในการเช่าซื้อก่อนและจะคิดราคาค่าเช่าซื้อในในราคาต้นทุนหารด้วยจำนวนแผง ซึ่งในการลงนามสัญญาในครั้งแรกหรือในสามปีแรกนั้น ผู้เช่าซื้อแผงตลาดต้องเสียค่าเช่าซื้อแผงตลาดประมาณ 400,000 บาท และในการลงนามสัญญาครั้งที่ 2 นั้นผู้เช่าซื้อจ่ายเพียง 10,000 – 20,000 บาท เท่านั้น

7.3) การไม่ยอมย้ายออก คณะกรรมการวัดก็จะดำเนินการโดยการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมต่อไป

8) การดำเนินการต่อการตอบสนองต่อเงื่อนไขของผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ กล่าวคือ หลังจากที่ได้อนุญาตให้เช่าแผงตลาดฯ แล้วทำให้ผู้สมัครใจย้ายออกไปจำนวนหนึ่ง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่สูงอายุ ไม่มีภาระที่จะต้องรับผิดชอบแล้ว เนื่องจากลูกหลานได้เติบโตและสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ อีกทั้งยังต้องการที่จะเกษียณการทำงานเพื่อมีเวลาพักผ่อนหรือทำในสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการจะทำ ดังนั้นจึงเลือกที่จะย้ายไปอยู่ที่อื่นโดยไปอาศัยอยู่กับญาติ หรือซื้อบ้านพักอาศัยตามบริเวณชานเมือง อีกทั้งยังคำนึงถึงความยุ่งยากซับซ้อนและระยะเวลาที่จะเกิดจากการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม **กลุ่มที่สองคือ** กลุ่มที่สมัครใจที่จะย้ายออกและมีความประสงค์ที่จะเช่าซื้อแผงตลาด หลังจากโครงการก่อสร้างแผงตลาดเสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งมักจะเป็นผู้ที่ได้ทำการค้าหรือเติบโตในบริเวณตลาด พาหุรัดมานานกว่าหลายทศวรรษ จนทำให้เกิดความผูกพันกับชุมชนตลาดพาหุรัด ดังนั้นการที่ต้องย้ายไปอยู่ที่อื่นจึงอาจจะเป็นการยากต่อการปรับตัว อย่างไรก็ตาม คนกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เลือกที่จะเช่าแผงในบริเวณใกล้กับชุมชนพาหุรัด เพื่อเป็นสถานที่ขายของชั่วคราวระหว่างรอให้โครงการก่อสร้างเสร็จสิ้นลง ซึ่งทำให้เหลือ**กลุ่มสุดท้ายคือ** อีกประมาณ 100 กว่ารายที่ไม่ยอมย้ายออกและได้เลือกที่จะเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ซึ่งมี 2 กลุ่มย่อยด้วยกัน คือ กลุ่มที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลและกลุ่มที่เข้าสู่กระบวนการของศาลยุติธรรม สำหรับกลุ่มที่เลือกการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมโดยการใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรมและกลุ่มที่เลือกที่จะไม่ยอมย้ายออกไปซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 10 กว่ารายเท่านั้นเป็นกลุ่มที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมต่อไป อนึ่ง หลังจากที่ผู้เช่าซื้อแผงตลาดได้เลือกข้อเสนอสู่ทางวัดฯ ได้เสนอให้แล้วนั้น วัดได้ดำเนินการตามเงื่อนไขที่ได้มีการตกลงกันและให้มีการเซ็นสัญญาต่าง ๆ ตามเงื่อนไขที่ผู้เช่าซื้อหรือเจ้าของแผงตลาดแต่ละรายได้เลือกไว้ และได้ทำเครื่องหมายกากบาทสีแดงไว้หน้าแผงตลาดที่เจ้าของแผงตลาดหรือผู้เช่าซื้อได้ยินยอมรับเงื่อนไขที่วัดฯ ได้เสนอให้ ซึ่งจัดได้ว่าการเจรจาต่อรองระหว่างผู้เช่าซื้อแผงตลาดดังกล่าวได้สิ้นสุดลง และได้ให้ผู้รับเหมาก่อสร้างทยอยเข้ามารื้อถอนแผงตลาดของรายที่ยอมย้ายออกเพื่อเปิดทางสำหรับการก่อสร้างโครงการพัฒนาตลาดพาหุรัดดังกล่าว

อนึ่ง สำหรับในรายที่ไม่ยอมย้ายออกและเลือกที่จะเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมนั้น ในวันที่ 11 พฤษภาคม 2554 ที่ผ่านมา ศาลยุติธรรมได้พิพากษาบังคับคดีให้รื้อถอนแผงตลาดที่เหลือออกให้หมด เพื่อให้โครงการพัฒนาตลาดพาหุรัดสามารถดำเนินการก่อสร้างต่อไปได้อย่างเต็มที่ ดังที่นายไพร่ สนองจิต (นามสมมติ) กรรมการวัดฯ วัย 44 ปี ได้กล่าวไว้ว่า

“ผมว่านี่ก็สุดท้ายจริง ๆ ของการจัดการความขัดแย้งนะก็พวกที่ยอมรับเงื่อนไขของเรา พอเซ็นสัญญา กับปั๊บนี้เลย กากบาทสีแดงหน้าร้านเลย แบบว่าจะได้รู้ใจ ว่าใครยอม ไม่ยอม เหลือใครบ้าง ก็กาไป กามาก็เหลือไม่กี่แผง ก็ประมาณ 10 กว่าแผงนะ พวกนี้ที่ไม่ยอมย้ายออกไป ก็มีบ้างประมาณ 10% ถ้าถาม ๆ พวกเพื่อนเค้าดูว่าทำไมไม่ยอมย้าย ก็เห็นว่าอยากอยู่เพื่อรอเวลา แบบว่าประวิงเวลาขายของไง อย่างน้อยก็ 4-5 ปีที่ได้ขาย แล้วไม่ต้องจ่ายค่าเช่าแผง ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไงก็แพ้ แต่ก็อย่างว่าแหละ เห็นแก่ตัวอะไรตัวเองได้ฟรีก็เอาไว้ก่อน คนอื่นจะเป็นอย่างไร ก็ช่างมัน นี่วันที่ 11 พฤษภาคม นี่ ก็เห็นว่าศาลสั่งให้รื้อถอนออกไปให้หมดเลย เป็นไงล่ะ ไม่ได้อะไรสักอย่าง”

4. ปัญหาการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด

ปัญหาการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัดจำแนกเป็นปัญหาในการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ปัญหาในการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด

ปัญหาในการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัดนี้ เป็นความไม่ลงรอยกันระหว่างผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ และกลุ่มผู้ดำเนินโครงการพัฒนาตลาดพาหุรัดที่เกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินการแก้ไขความขัดแย้งของคู่กรณีดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการจัดการความขัดแย้งของคู่กรณี ได้แก่

1) ปัญหาเกี่ยวกับความไม่พร้อมของบุคลากรของวัดฯ นี่เป็นผลเกิดจากการที่ผู้ที่ทำหน้าที่คณะกรรมการวัดฯ และคณะกรรมการเจรจาต่อรองของวัดฯ มิใช่เป็นผู้ว่างงาน หรือเป็นผู้ที่มีหน้าที่ประจำในการทำหน้าที่นี้ หากแต่เป็นผู้ที่มีงานประจำอยู่แล้ว บางรายก็เป็นนักธุรกิจ บางรายก็เป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ หรือ บางรายก็เป็นทนายความและอัยการ เป็นต้น ซึ่งได้เข้ามาเป็นอาสาสมัครมีบทบาทช่วยเหลือ วัดฯ ในการจัดการดูแลเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะการจัดการความขัดแย้งดังกล่าว ดังนั้นในการทำบทบาทหน้าที่ดังกล่าวสามารถทำได้ก็ต่อเมื่อว่างเว้นจากงานประจำ เช่น ในช่วงเวลาเย็นหลังเลิกงาน หรือในวันหยุดสุดสัปดาห์นั่นเอง ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการและจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ของวัด โดยเฉพาะความขัดแย้งดังกล่าว

2) ปัญหาเกี่ยวกับการออกแบบอาคารให้เหมาะสมและถูกต้องตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง กล่าวคือในการออกแบบอาคารสำหรับโครงการพัฒนาตลาดพาหุรัดนั้น ผู้ออกแบบจะต้องออกแบบให้ถูกต้องตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง เช่น ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การควบคุมการก่อสร้างอาคาร พ.ศ. 2522 แต่การออกแบบอาคารสำหรับโครงการดังกล่าวต้องมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขแบบอาคารอยู่ถึง 2 ครั้งด้วยกันเพื่อให้มีความถูกต้องตามกฎหมายดังกล่าว ทำให้เสียเวลาในการรอการออกแบบอาคารที่ถูกต้องตามกฎหมายและมีผลต่อการคิดคำนวณค่าเช่าซื้อแผง

3) ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามหาผู้เช่าซื้อแผงดั้งเดิม (ที่แท้จริง) กล่าวคือ ในการดำเนินการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนี้ ทั้งคณะกรรมการฯ จะต้องดำเนินการกับผู้ที่ได้มีการลงนามในสัญญากับวัดฯ อย่างถูกต้องตามกฎหมาย แต่เนื่องจากตลาดพาหุรัดแห่งนี้ได้มีการเปิดให้มีการเช่าซื้อแผงมานานับว่าครึ่งศตวรรษ และมีผู้เช่าซื้อแผงตลาดที่ได้มีการเปลี่ยนมือกันมาหลายต่อหลายครั้ง ดังนั้นจึงเกิดปัญหาในการติดตามหาผู้เช่าซื้อแผงดั้งเดิม (ที่แท้จริง) ซึ่งเป็นผู้ที่ได้เซ็นสัญญาเช่าซื้อแผงกับวัดฯ ส่งผลให้การจัดการความขัดแย้งดังกล่าวและการเริ่มต้นดำเนินการโครงการพัฒนาตลาดฯ ต้องล่าช้าลง

4) ปัญหาเกี่ยวกับการที่ผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ (บางราย) ดื้อดึง ยินกรานไม่ยอมย้ายออก เพราะเห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวมจึงทำให้ไม่สามารถเริ่มต้นดำเนินการก่อสร้างอาคารของโครงการฯ ได้ และต้องมีการฟ้องกระบวนการยุติธรรมเพื่อบังคับให้กลุ่มผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ กลุ่มนี้ย้ายออก

5) ปัญหาเกี่ยวกับการขาดข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาตลาดฯ ซึ่งเป็นรายละเอียดสำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการริเริ่มโครงการพัฒนาตลาดฯ ไม่ว่าจะเป็นเหตุผลและความจำเป็นวัตถุประสงค์ของโครงการฯ ระยะเวลาในการดำเนินการ ลักษณะของอาคารฯ ตลอดจนค่าเช่าซื้อทำให้เกิดกระแสข่าวลือต่าง ๆ ออกมามากมายซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นไปในทำนองที่ว่า “โครงการดังกล่าวเป็นการดำเนินการโดยเอกชน วัดไม่ได้ทำเองจริง และเป็นการทำเพื่อหากำไรจากผู้เช่า” สร้างความสับสนและวิตกกังวลให้แก่ผู้เช่าซื้อแผงตลาดจำนวนมาก นอกจากนี้ ยังมีการการโจมตีกันด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่สร้างความเสียหายให้กับวัดฯ และท่านเจ้าอาวาสวัดราชบูรณราชวรวิหารทั้งที่เป็นไปในลักษณะที่เป็นทางการโดยอาศัยสื่อต่าง ๆ เช่น การแจกใบปลิว แผ่นพับ การติดป้ายผ้า (ด่า) การเขียนจดหมายร้องเรียนไปยังหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ ทำให้เป็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์รายวัน การส่งจดหมายไปยังหน่วยงานต่าง ๆ และการเขียนบัตรสนเท่ห์ ซึ่งข้อความต่าง ๆ นั้นเต็มไปด้วยถ้อยคำที่หยาบคายและก้าวร้าวเป็นอย่างยิ่ง และการออกสื่อโทรทัศน์ เป็นต้น และการกระทำที่ไม่เป็นทางการ เช่น ชักชวนผู้เช่าซื้อแผงตลาดรายอื่นให้ไม่ยอมย้ายออก หรือถามคำถามที่มีลักษณะ “ท้าทาย” หรือ “จับผิด” เมื่อมีการประชุมเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับโครงการพัฒนาตลาดฯ ซึ่งการกระทำเหล่านี้ส่วนใหญ่ล้วนแล้วแต่มาจากกลุ่มผู้ที่ไม่เห็นด้วยและไม่ยอมที่จะย้ายออก เหตุผลที่ทำไมไปเช่นนั้นด้วยวัตถุประสงค์เพื่อยั่วแหย่และยุแหย่ให้เกิดกระแสต่อต้านการไม่ย้ายออกร่วมกันนั่นเอง และนำไปสู่การยุติการดำเนินโครงการพัฒนาตลาดดังกล่าว

6) ปัญหาเกี่ยวกับการไม่เข้าใจถึงสิทธิของผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ เป็นปัญหาเกี่ยวกับการที่ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้เช่าแผงตลาดฯ ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจสิทธิของพวกตนในการเป็นผู้เช่าซื้อแผงตลาดที่พึงมีภายใต้กฎหมาย โดยส่วนใหญ่มักจะเข้าใจและคิดว่าแผงตลาดดังกล่าวเป็นกรรมสิทธิ์ของพวกตน เนื่องจากได้อาศัยทำมาหากินมานานแล้ว

7) ปัญหาเกี่ยวกับการถูกก่อกวนในระหว่างรื้อถอนอาคาร กล่าวคือ ในระหว่างที่กำลังดำเนินการรื้อถอนนั้น กลุ่มผู้รื้อถอนก็มักจะถูกก่อกวนในรูปแบบต่าง ๆ จากกลุ่มที่เป็น “มาเฟีย” ของตลาด หรือกลุ่มที่ไม่ยอมย้ายออก เพื่อเป็นการขัดขวางการรื้อถอนอาคาร ซึ่งทำให้ต้องมีการพึ่งพิงเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เข้ามาดูแลความสงบเรียบร้อย

8) ปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการต่อใบอนุญาตรื้อถอนอาคาร เนื่องจากต้องใช้เวลาในการดำเนินการถึง 3-4 เดือน ทำให้ในระหว่างรอใบอนุญาต ผู้มีหน้าที่รื้อถอนอาคารไม่สามารถดำเนินการใด ๆ ได้

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด

สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัดนั้นอาจกล่าวได้ว่าเป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการจัดการความขัดแย้งดังกล่าว ดังผลการวิจัยต่อไปนี้

1) **ปัญหาด้านเศรษฐกิจ** ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ **ปัญหาการสูญเสียรายได้จากการขายสินค้า** เนื่องจากลูกค้าไม่ทราบว่ “ได้ย้ายไปอยู่ที่ไหน” และผู้เช่าแผงตลาดกลุ่มนี้ไม่สามารถตามหาสถานที่ขายชั่วคราวได้ อีกทั้งสภาพแวดล้อมของสถานที่ขายใหม่นั้นไม่ได้อยู่ในบริเวณที่ลูกค้าสามารถหาพบได้ง่ายอีกด้วย นอกจากนี้ ผู้เช่าแผงตลาดกลุ่มนี้ยังต้องมีรายจ่ายที่เพิ่มขึ้นอันเป็นสาเหตุมาจากการที่ต้องเช่าแผงขายของในบริเวณใกล้เคียงตลาดพาหุรัดซึ่งมีราคาที่สูงขึ้นแพงและแตกต่างไปจากที่เคยเช่าอยู่เดิมมาก อีกทั้งลักษณะการขายที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น จากที่เคยขายได้ทั้งในลักษณะของการขายส่งและขายปลีก แต่การขายในสถานที่แห่งใหม่นี้ทำได้เพียงขายส่งเท่านั้น ซึ่งผลการวิจัยพบว่า มักจะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มผู้เช่าซื้อแผงตลาดและได้เลือกเงื่อนไขที่ 2 คือ สมัครงใจที่จะย้ายออกจากพื้นที่ตลาด แต่มีความประสงค์ที่จะเช่าซื้อแผงตลาดหลังจากโครงการก่อสร้างแผงตลาดเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ปัญหาด้านเศรษฐกิจที่พบต่อมาคือ **การว่างงานของลูกค้าแผงตลาดเนื่องจากนายจ้างเลิกจ้าง** อันเป็นผลมาจากการลดต้นทุนที่เป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น (การจ้างงานลูกค้า) และสถานที่ที่ทำการค้าชั่วคราวเพื่อรอโครงการพัฒนาตลาดสร้างเสร็จนั้นมีพื้นที่ที่แคบและเล็กกว่าเดิม กล่าวคือ การที่ผู้เช่าซื้อแผงตลาดได้แยกย้ายกันออกไปจากพื้นที่ตลาดพาหุรัดนั้น ทำให้มีรายจ่ายของค่าเช่าเพิ่มขึ้นทำให้มีลูกค้าหลายรายไม่มีงานทำและจะต้องไปหางานใหม่ ซึ่งบางรายก็สามารถหางานใหม่ได้ในเวลาอันรวดเร็ว แต่บางรายก็ต้องรอนานทำให้อยู่ในสภาพ “ตกงาน”

ปัญหาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการรื้อถอนและการเริ่มก่อสร้างโครงการพัฒนาตลาดฯ กล่าวคือ ในการดำเนินการรื้อถอนอาคารนั้น วัตถุประสงค์เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นจำนวนที่มากพอสมควร แต่ในขณะเดียวกัน วัตถุประสงค์ไม่สามารถรื้อถอนอาคารได้พร้อมกันหมด เพราะผู้เช่าแผงบางรายไม่ยอมย้ายออกไปและกำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการในชั้นศาล ดังนั้นวัตถุประสงค์จึงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรื้อถอนหลายรอบ ไม่สามารถเหมาจ่ายได้ในครั้งเดียว ยิ่งไปกว่านั้น หากวัตถุประสงค์ส่งพื้นที่ให้แก่ผู้รับเหมาชาวต่างชาติ ก็จะต้องรับผิดชอบต่อค่าปรับที่จะตามมา นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบปัญหาทางด้านเศรษฐกิจเกี่ยวกับการที่ทั้งฝ่ายวัดฯ และฝ่ายที่ได้เลือกที่จะไม่ยอมรับเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ทางวัดฯ ได้เสนอให้ แต่เลือกที่จะเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ซึ่งทำให้ทั้งสองฝ่ายต่างต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจ้างทนายความเพื่อต่อสู้ในคดีความดังกล่าว เพราะทั้งสองฝ่ายต่างก็ต้องมีการจัดหาทนายความ เพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนของฝ่ายตนในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนเงินที่ไม่ใช่น้อยเลยทีเดียว

2) **ปัญหาด้านสังคม** ผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้สะท้อนให้เห็นว่ามีความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งในระดับครอบครัวและในระดับชุมชนด้วยกัน อาทิ **สัมพันธภาพอันดีและความสมานฉันท์ระหว่างคนในชุมชนตลาดพาหุรัดด้วยตนเอง** ทำให้คนในชุมชนตลาดแห่งนี้มีการแบ่งฝ่ายออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ กลุ่มที่ยอมรับเงื่อนไขที่ทางวัดฯ ได้เสนอให้และได้ยอมย้ายออกจากพื้นที่บริเวณตลาดฯ และกลุ่มที่ไม่ยอมรับเงื่อนไขใด ๆ ทั้งสิ้น โดยเลือกที่จะเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมและรอการตัดสินของศาลฯ ซึ่งทำให้โครงการไม่สามารถดำเนินการก่อสร้างได้อย่างเต็มที่เพราะมีแผงตลาดของคนกลุ่มที่ไม่ยอมย้ายออกนี้เป็นอุปสรรคต่อการทำงานของคณานก่อสร้าง ส่งผลให้เกิดความล่าช้า ดังนั้นจึงทำให้คนกลุ่มนี้ถูกสังคม หรือคนกลุ่มที่ยอมรับมองว่าเป็น “พวกไม่มีเหตุผล ทำให้โครงการล่าช้า เสียเวลา” ส่งผลให้ความสัมพันธ์อื่น ๆ ก็ลดน้อยตามลงมา เช่นการพบปะพูดคุยกัน อย่างไรก็ตาม ความขัดแย้งดังกล่าวก็มี

ทั้งที่แสดงออกโดยชัดเจน เช่น การมีการแสดงปฏิกิริยาใส่โดยการมอง ๆ กัน หรือพูดใส่กันในเชิงพูดจา กระทบกระเทียบ หรือด่าทอกัน แต่ในบางรายก็ไม่ได้แสดงออกอย่างชัดเจน แต่เมื่อพบปะเจอหน้า กันก็จะพูดคุยกันตามปกติ และเลือกที่จะไม่กล่าวถึงเรื่องโครงการพัฒนาตลาดดังกล่าว เพราะจะนำไปสู่ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลอีกเช่นกัน นอกจากนี้ ความขัดแย้งระหว่างคนในชุมชนตลาดพาหุรัดกับวัดราช บรมราชวรวิหารส่งผลให้คนในชุมชนตลาดพาหุรัดไม่เข้าทำบุญที่วัดราชบรมราชวรวิหาร จนเป็นที่มา ของวลีว่า “คนตลาดไม่เข้าวัด” ทั้งนี้เพราะความขัดแย้งดังกล่าวมีผลทำให้คนกลุ่มหนึ่งเสียความรู้สึก ๆ ที่มีต่อวัดฯ โดยเฉพาะเจ้าอาวาส เพราะคิดว่าวัดควรจะเป็นองค์กรหนึ่งที่สามารถเป็นที่พึ่งให้กับ พุทธศาสนิกชนได้ แต่กลับกลายเป็นว่าเกิดความรู้สึกกลัวว่าวัดฯ รังแกและเอาเปรียบพวกตน ดังนั้นจึงไม่ ต้องการที่จะเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับวัดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าไปทำบุญที่วัดฯ

3) **ปัญหาด้านจิตใจ** เป็นปัญหาที่มักจะเกิดขึ้นกับผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ เพราะผู้ให้ ข้อมูลกลุ่มนี้จะคิดมาก กลุ้มใจ มีความวิตกกังวลสูง โดยมากจะวิตกกังวลเกี่ยวกับการได้กรรมสิทธิ์ในการ เข้าเช่าซื้อแผงตลาดอีกครั้งหลังจากการก่อสร้างแผงตลาดฯ ใหม่แล้วเสร็จ ราคาเช่าซื้อแผงตลาด การ หาสถานที่ขายสินค้าในระหว่างที่รอการก่อสร้างแผงตลาดฯ แล้วเสร็จ ระยะเวลาในการดำเนินการ ก่อสร้าง รวมไปถึงทำเลที่ขายสินค้าในระหว่างที่รอแผงตลาดฯ ใหม่สร้างเสร็จว่าจะเป็นทำเลที่ดีต่อการทำ การค้าหรือไม่ ดังที่นางมาติกา สกุลดี (นามสมมติ) ผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ วัย 60 ปี ได้กล่าวไว้ว่า

“บอกตามตรงพอรู้ข่าวว่าวัดฯ จะรื้อแล้วสร้าง ขึ้นใหม่ใจหายมาก รับประทานไม่ได้ ยอมรับว่าคิดมาก คิด มากจนนอนไม่หลับ มันกังวลไปหมด กลัวว่าจะไม่ได้ กลับมาขายอีกก็อยู่มาตั้งแต่ 14 ตอนนี่ 60 ไม่รู้จะไป ไหน ไม่รู้ว่าจะสร้างกี่นาน แล้วระหว่างนั้นจะไปขายที่ ไหนรอห่อละ ลูกค้าจะตามไปถูกไหม แล้วทำเลชั่วคราว จะดีเท่ากับตอนนี้อย่างกังวลมาก ปวดหัว นอนไม่หลับ มันเกินความคาดหมายเลยจริง ๆ”

5. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด ได้แก่

1) **การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication)** เกี่ยวกับ โครงการพัฒนาตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ ได้ทราบรายละเอียด ต่าง ๆ เกี่ยวกับโครงการพัฒนาตลาดพาหุรัด ได้แก่ เหตุผลและความจำเป็นของการริเริ่มโครงการฯ ตลอดจน วัตถุประสงค์ ระยะเวลา ค่าเช่าซื้อแผงตลาดฯ ลักษณะของอาคารเมื่อสร้างแล้วเสร็จ และการชี้แจงถึงการ บริหารจัดการตลาดฯ หลังจากที่ได้สร้างแล้วเสร็จซึ่งวัดฯ จะเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการตลาดฯ แต่เพียงผู้เดียว จะไม่มีการปล่อยให้เอกชนมาดำเนินการแต่อย่างใด ทั้งนี้รูปแบบของประชาสัมพันธ์และ การสื่อสารนั้นได้ดำเนินการทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น แผ่นพับ ป้ายผ้าประชาสัมพันธ์ และหนังสือ (จดหมาย) ชี้แจงจากวัด และรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น การเข้าพบปะ พูดคุยแบบอย่างเป็นกันเองกับผู้

เช่าซื้อแผง ตลาดฯ เป็นรายบุคคล และ“แกนนำ” หรือ “มาเฟีย” ที่ก่อวงการประชุม หรือคอยยุแหยงผู้เช่าซื้อแผงตลาดรายอื่นให้ต่อต้านการก่อสร้างโครงการพัฒนาดังกล่าวซึ่งจะมีลักษณะเป็นการสื่อสาร 2 ทาง

ความศรัทธาต่อพุทธศาสนาและความเลื่อมใสต่อเจ้าอาวาสฯ กล่าวคือ การที่ผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ ให้ความร่วมมือยอมรับเงื่อนไขของวัดและย้ายออกไปนั้น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลที่ตรงกันถึงความศรัทธาที่มีต่อพระพุทธศาสนาโดยมองว่าการที่ยอมย้ายออกนี้เป็นการทำนุบำรุงศาสนาประการหนึ่งเช่นกัน อีกทั้งยังมีเหตุผลอีกประการหนึ่งก็คือ ความเลื่อมใสที่มีต่อเจ้าอาวาสวัดฯ ทั้งยังมีความผูกพันกับวัด เพราะส่วนใหญ่ใช้เวลากว่าก่อนชีวิตเติบโตมาในบริเวณนี้ ทำบุญที่วัดแห่งนี้ และรู้จักกับท่านอาวาสองค์ปัจจุบันตั้งแต่ท่านเป็นพระลูกวัดฯ ดังนั้นเมื่อเจ้าอาวาสได้ให้ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับโครงการและแสดงเจตนารมณ์ที่แน่วแน่เกี่ยวกับการบริหารตลาดพาหุรัดโดยวัดฯ เมื่อโครงการแล้วเสร็จจึงทำให้ “ชาวตลาด” เชื้อและยอมรับเงื่อนไขของวัดโดยการย้ายออก

การมีผู้นำที่มีความจริงใจและความบริสุทธิ์ใจในการดำเนินการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งผู้นำคือท่านเจ้าอาวาสวัดฯ เป็นผู้ที่มีนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งแก่คณะกรรมการฯ เป็นกรอบในการดำเนินการจัดการความขัดแย้ง เช่น ให้ทำโดยไม่หวังผลกำไร ให้ใช้ความอ่อนน้อม ความจริงใจและความบริสุทธิ์ใจ ให้ทุกคนได้รับผลประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน ต้องทำให้ประสบความสำเร็จ ไม่ใช่ทำให้เสร็จ และไม่ให้เกิดความรุนแรง เป็นต้น ประการสำคัญท่านเจ้าอาวาสฯ ได้เน้นย้ำแก่คณะกรรมการฯ ในการดำเนินการจัดการความขัดแย้งอยู่เสมอว่า “การกระทำอะไรนั้นจะต้องไม่ให้เขาตราหน้าได้ว่าวัดรังแกชาวบ้าน” และคณะกรรมการฯ ก็ได้ยอมรับนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ยิ่งไปกว่านั้น ท่านเจ้าอาวาสฯ ยังได้แสดงความมีภาวะผู้นำโดยการแสดงความจริงใจและบริสุทธิ์ใจ เกี่ยวกับการดำเนินโครงการพัฒนาตลาดฯ ด้วยการเข้าหาชุมชน พูดคุยและอธิบายด้วยความเป็นมิตร ให้คนในชุมชนตลาดฯ ได้เข้าใจในสิ่งที่ทางวัดกำลังจะทำ รวมทั้งได้ออกหนังสือเป็นหลักฐานเพื่อให้ประชาชนและหน่วยงาน ต่าง ๆ ที่เข้ามาตรวจสอบได้เห็นแนวทางวัดฯ เป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการเองจริง ๆ มิได้มีการนำเอาบริษัทเอกชนแอบแฝงเข้ามาหาผลประโยชน์จากผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ แต่อย่างใด

2) ความตั้งใจ ความจริงใจ ความโปร่งใส และความบริสุทธิ์ของคณะกรรมการฯ กล่าวคือ คณะกรรมการฯ กลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นศิษยานุศิษย์ที่เป็นผู้ที่มีฐานะและมีอาชีพที่มั่นคง มีความรู้และความสามารถ เช่น นักธุรกิจ ตำรวจ ทนายความและอัยการ เป็นต้น แต่ต้องการที่จะทำประโยชน์เพื่อสังคมและพุทธศาสนา ดังนั้นจึงได้อุทิศเวลาว่างจากการทำงานและภารกิจหลักที่มีต่อครอบครัวเข้ามาช่วยงาน “หลวงพ่อ” ในฐานะอาสาสมัคร โดยทำไปด้วยความตั้งใจ ความจริงใจ ความโปร่งใสและความบริสุทธิ์ใจซึ่งเป็นนโยบายหลักที่ท่านเจ้าอาวาสฯ ได้ให้ไว้

3) การมีการวางแผนและการทำงานอย่างเป็นระบบของคณะกรรมการฯ ซึ่งได้มีการวางแผนเป็นอย่างดีในการดำเนินการจัดการความขัดแย้งดังกล่าว ดังจะเห็นได้จากการที่ได้มีการประชุมเพื่อวางแผนในการดำเนินการจัดการความขัดแย้งและได้ออกมาเป็นรูปแบบของกระบวนการต่าง ๆ 8 ขั้นตอนด้วยกัน อีกทั้งในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ นั้น คณะกรรมการฯ ได้มีการพูดคุย ปรึกษาหารือกันทั้งในลักษณะที่เป็นทางการ และลักษณะที่ไม่เป็นทางการโดยเนื้อหาส่วนใหญ่ก็จะเกี่ยวข้องกับความคืบหน้าของการดำเนินการแก้ไขความขัดแย้ง และโครงการพัฒนาตลาดฯ รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนแผนที่ได้วางไว้บ้างตามความเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และปฏิกิริยาตอบสนองของผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ ซึ่งการทำงานดังกล่าวเป็นไปอย่างมีระบบระเบียบและมีลักษณะของการทำงานเป็นหมู่คณะ

(Teamwork) ที่ร่วมงานกันดี นอกจากนี้ ยังมีการแบ่งหน้าที่กันทำตามความรู้ และความสามารถของแต่ละบุคคล และทำงานกันอย่างต่อเนื่องเห็นเป็นรูปธรรมจึงทำให้ผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ เชื่อใจและเชื่อมั่นเพื่อให้เกิดการยอมรับข้อเสนอที่ทางวัดฯ ได้เสนอให้

4) การใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล กล่าวคือ คณะกรรมการวัดฯ ผู้ซึ่งทำหน้าที่ในการเจรจาต่อรองบางรายเป็นผู้ที่ชุมชนให้ความไว้วางใจ ดังนั้นเมื่อคณะกรรมการกลุ่มนี้ได้เข้าพบปะ พูดคุยกับผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ บางรายที่มีความรู้จักกันเป็นการส่วนตัว เพื่อชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับโครงการพัฒนาตลาดฯ จึงทำให้เชื่อและยอมรับเงื่อนไขที่ทางวัดฯ ได้เสนอให้อย่างเต็มใจ นอกจากนี้ ยังมีผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ บางรายที่แม้จะมีได้มีหน้าที่เป็นคณะกรรมการฯ ในการดำเนินการดังกล่าวแต่เป็นผู้ที่เมื่อได้รู้และเข้าใจถึงโครงการพัฒนาตลาดฯ ก็ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการ “พูดคุย” กับเพื่อน ๆ ชาวตลาดที่อยู่ละแวกใกล้เคียงกันหรือที่รู้จักกันเพื่อเผยแพร่รายละเอียดเกี่ยวกับโครงการพัฒนาตลาดฯ ให้ทราบโดยทั่วกันและจะได้ให้ความร่วมมือกับวัดฯ เป็นอย่างดี

5) การใช้แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและกระบวนการยุติธรรม ผลการวิจัย พบว่า มีผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ จำนวนไม่น้อยที่เลือกที่จะยอมรับเงื่อนไขที่วัดฯ ได้เสนอให้และยอมย้ายออกไป โดยเข้าสู่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรมซึ่งเป็นไปทั้งในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังที่นายอดิสรณ์ สุขสมบูรณ์ (นามสมมติ) คณะกรรมการฯ วัย 50 ปี ได้กล่าวไว้ว่า

“ผมเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นแนวคิดใหม่ในกระบวนการศาล ให้ความนิยมนั้นเพราะไม่ต้องการให้มีความบาดหมางคงอยู่ระหว่างคู่กรณีเสียเงิน เสียเวลามาศาล แถมเพิ่มงานศาลอีก คดีเหล่านี้มันคุยกันได้ ก็คุยกัน ส่วนใหญ่พอคุย ๆ ก็รู้ว่าที่เลือกทำแบบนี้ก็เพราะว่าไม่เชื่อใจใคร เค้าบอกว่าเวลาแบบนี้ไม่รู้ว่าเชื่อใจใครดี เลยต้องสร้างหลักฐาน การเลือกการไกล่เกลี่ยแบบนี้ มันมีการจัดบันทึกทุกอย่างไว้ มีหลักฐานเอาไว้ใช้ได้ ก็เลยเลือกที่จะใช้วิธีการนี้”

สำหรับ 10 กว่ารายที่เลือกที่จะเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมนั้น ก็เพราะนอกจากต้องการที่จะยื้อเวลาเพื่อขายสินค้าแล้ว แต่ก็ต้องการความยุติธรรมเพราะเห็นว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ยุติธรรม ดังนั้นจึงต้องการที่จะให้ศาลยุติธรรมเข้ามาชี้ขาดถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ดังที่นางนา วิลาวรรณ (นามสมมติ) ผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ วัย 34 ปี ได้กล่าวไว้ว่า

“ตอนเป็นเรื่องใหม่ ก็ได้ไปปรึกษาทนาย ว่าเราทำอะไรได้บ้าง พอรู้และเข้าใจถึงสถานภาพของตัวเองก็รู้ว่าแม้ว่าฟ้องร้องไปก็แพ้แน่นอน แต่ก็ทำเพราะคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นมันไม่ยุติธรรม คิดว่าวัดเอาเปรียบเรา คิดดูอยู่ว่าตั้งแต่เด็กอายุ 10 ขวบ เป็นลูกจ้าง จนตอนนี้เป็นเจ้าของแผงแล้วสู้มาเท่าไร จะให้ไปอยู่ไหนได้ ก็พึ่งศาลแหละ อย่างน้อยจะได้ขายของไป แล้วก็ให้ศาลตัดสิน ขอสู้ เสียเงินเท่าไรก็สู้ ขอทำเพื่อความสะใจและเพื่อมั่นใจว่าเราได้ทำดีที่สุดแล้ว”

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง “การจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร” ทำให้ได้พบประเด็นที่น่าสนใจต่อการนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. สาเหตุของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนแห่งนี้มาจาก 3 สาเหตุด้วยกันคือ องค์ประกอบด้านบุคคล องค์ประกอบด้านการปฏิสัมพันธ์กัน และองค์ประกอบด้านสภาพองค์การ มีลักษณะสอดคล้องตามที่พรนพ พุกกะพันธุ์ (2542) อ้างอิงมาจากนิมแมนและบุรล (ม.ป.พ.) ได้แบ่งสาเหตุของความขัดแย้งไว้กล่าวคือ สาเหตุที่มาจากองค์ประกอบด้านบุคคลนั้นเกิดจากความแตกต่างของความเข้าใจที่มีต่อโครงการพัฒนาตลาดพาหุรัดระหว่างวัดราชบูรณราชวรวิหารและผู้เช่าซื้อแผงตลาดพาหุรัด และความแตกต่างของความต้องการของผู้เช่าซื้อแผงตลาดพาหุรัดและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของวัดราชบูรณราชวรวิหารที่อาจกล่าวได้ว่า เป็นการ “มองต่างมุม” ของคู่กรณีทั้งสอง เนื่องจากมีความเห็นและมีทัศนคติ รวมทั้งความรู้สึกที่มีต่อโครงการดังกล่าวแตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังรวมไปถึง “ความผิหว้างที่มีต่อพุทธศาสนา” เพราะพุทธศาสนิกชนส่วนใหญ่มักจะมี ความคาดหวังว่า “วัดคือ ที่พึ่งของพวกเรา” ซึ่งก็เป็นเช่นนั้นมาตั้งแต่สมัยพุทธกาล ดังนั้น “คนต้องพึ่งวัดได้” หรือ “วัดต้องเป็นผู้ให้” แต่สิ่งที่เกิดขึ้นทำให้รู้สึกผิหว้างอย่างมากจนทำให้เกิดคำว่า “กำลังถูกรังแก หรือเอาเปรียบ” จากสิ่งที่ตนศรัทธา เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบด้านบุคคลที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากความแตกต่างของความต้องการของผู้เช่าซื้อแผงตลาดพาหุรัดและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของวัดราชบูรณราชวรวิหารได้นั้นก็พบว่า ความแตกต่างของความต้องการดังกล่าวมีผลมาจากความรู้สึกนึกคิด ประสพการณ์ อายุ ระดับการศึกษาและทัศนคติ ความเชื่อที่แตกต่างกันของแต่ละปัจเจกบุคคล เพื่อนำไปสู่ประโยชน์สูงสุดของตนที่แตกต่างกันออกไป

นอกจากนี้ ยังมีองค์ประกอบด้านการปฏิสัมพันธ์กัน ที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจนครบถ้วนโดยเฉพาะการบริหารจัดการโครงการภายหลังที่ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จ รวมไปถึงค่าเช่าซื้อแผงตลาดฯ ด้วยเช่นกัน ส่งผลให้ผู้รับสารหรือผู้เช่าแผงซื้อแผงตลาดฯ เกิดการเข้าใจผิดและหลงเชื่อ “ข่าวลือ” ต่าง ๆ ที่ได้โดยมิได้มีการกลั่นกรองแต่อย่างใด ซึ่งสร้างความสับสนและวิตกกังวลให้แก่ผู้เช่าซื้อแผงตลาดจำนวนมากและนำไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น สำหรับองค์ประกอบด้านสภาพองค์การที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลมีความต้องการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดมากกว่าจำนวนทรัพยากรที่มีอยู่จึงเกิดการแข่งขัน และแย่งชิงกัน ซึ่งในกรณีความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนตลาดพาหุรัดก็คือ การจำกัดสิทธิในการเช่าซื้อแผงตลาด โดยที่วัดฯ จะให้สิทธิในการครอบครอง

แผงตลาดแก่ผู้เช่าซื้อแผงตลาดดั้งเดิม ซึ่งได้ทำสัญญากับวัดฯ ไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพียงแค่คนละ 1 แผงเท่านั้น ทำให้ผู้เช่าซื้อแผงตลาดดั้งเดิมหลายรายไม่พอใจ เพราะไม่สามารถเป็นเจ้าของแผงตลาดได้มากกว่า 1 แผงดังที่เคยได้รับสิทธิในการครอบครองแผงตลาดฯ

สำหรับ**ประเภทของความขัดแย้ง**นั้นวันชัย วัฒนศัพท์ (2547) ได้อธิบายไว้ว่ามี 5 ประเภทด้วยกัน แต่ในกรณีของชุมชนตลาดพาหุรัดนี้พบเพียง 3 ประเภทเท่านั้น คือ ประเภท**ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data Conflict)** กล่าวคือ คู่กรณีหรือผู้เช่าซื้อแผงตลาดได้รับข้อมูลน้อยไป อีกทั้งมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ผิดพลาด หรือไม่วิเคราะห์ข้อมูลเลยก็อาจเป็นไปได้ หรือมีการวิเคราะห์ออกมาด้วยความเห็นต่างกัน อันเนื่องมาจากความแตกต่างกันของประสบการณ์ อายุ ความเชื่อ ความรับรู้ ความรู้สึกและทัศนคติของผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ ที่ได้รับข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งเป็นประเภท**ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ (Interest Conflict)** เนื่องจากการแย่งชิงผลประโยชน์ระหว่างคู่กรณีซึ่งก็คือแผงตลาดฯ นั่นเอง และเป็นประเภท**ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict)** เพราะเป็นความเข้าใจผิดระหว่างคู่กรณีเกี่ยวกับโครงการพัฒนาตลาดดังกล่าว อีกทั้งยังมีการสื่อสารที่บกพร่องทำให้เกิดความเข้าใจที่แตกต่างระหว่างคู่กรณีอีกเช่นกัน

2. วิธีการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด

เมื่อวิเคราะห์ถึงวิธีการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัดแล้วจะเห็นได้ว่า มีวิธีการจัดการที่ดีเป็นระบบและเป็นขั้นตอนมีการวางแผนที่ดี มีการแบ่งหน้าที่กันทำตามความเหมาะสม เช่น การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่ดำเนินการเกี่ยวกับการออกแบบตลาด ก็จะมีหน้าที่ในการออกแบบตลาดแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น และฝ่ายที่ทำหน้าที่เจรจาต่อรองกับผู้ค้าหรือเจ้าของแผงตลาด โดยจะเป็นรูปแบบของคณะกรรมการซึ่งบางส่วนก็เป็นคณะกรรมการวัดและมีเข้ามาเพิ่มอีกประมาณ 2-3 คนที่เป็นบุคคลที่ชาวชุมชนพาหุรัดได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อถือซึ่งมีลักษณะเป็นกระบวนกร และในการดำเนินบทบาทหน้าที่ของทั้งสองฝ่ายนี้จะดำเนินการไปพร้อม ๆ กันในลักษณะของ “คู่ขนาน” เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงในเวลาที่สุดเร็ว

ประการสำคัญ สิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัดนี้ ก็คือการเลือกใช้หลากหลายวิธีการจัดการความขัดแย้งผสมผสานกันไป ได้แก่ การเจรจาประนีประนอม โดยยื่นข้อเสนอหรือเงื่อนไขต่าง ๆ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเพื่อยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งมีลักษณะการเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งที่หลากหลาย ผสมผสานกันไปให้เหมาะสมกับสถานการณ์และคู่กรณีที่มีความแตกต่างกัน เพราะไม่มี “สูตรสำเร็จ” ที่แน่นอนตายตัวนั่นเอง

สิ่งที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งของการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่แห่งนี้ก็คือ คุณลักษณะของผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อโครงการพัฒนาตลาด ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 4 กลุ่มด้วยกันคือ

1. **กลุ่มที่ยอมรับเงื่อนไขและสมัครใจย้ายออกไป** กลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่สูงอายุ ไม่มีภาระที่จะต้องรับผิดชอบแล้ว เนื่องจากลูกหลานได้เติบโตและสามารถช่วยตนเองได้ อีกทั้งยังต้องการที่จะเกษียณการทำงานเพื่อมีเวลาพักผ่อนหรือทำในสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการจะทำ ดังนั้นจึงเลือกที่จะย้ายไปอยู่ที่อื่นโดยไปอาศัยอยู่กับญาติ หรือซื้อบ้านพักอาศัยตามบริเวณชานเมือง อีกทั้งยังคำนึงถึงความยุ่งยากซับซ้อนและระยะเวลานานที่จะเกิดจากการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม

2. **กลุ่มที่สมัครใจที่จะย้ายออกและมีความประสงค์ที่จะเช่าซื้อแผงตลาดฯ** หลังจากโครงการก่อสร้างแผงตลาดเสร็จเรียบร้อยแล้ว กลุ่มนี้มักจะเป็นผู้ที่ได้ทำการค้าหรือเติบโตในบริเวณตลาดพาหุรัด

มานานกว่าหลายทศวรรษ จนทำให้เกิดความผูกพันกับชุมชนตลาดพาหุรัด ดังนั้นการที่ต้องย้ายไปอยู่ที่อื่น จึงอาจจะเป็นการยากต่อการปรับตัว อย่างไรก็ตาม คนกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เลือกที่จะเช่าแผงในบริเวณใกล้กับชุมชนพาหุรัด เพื่อเป็นสถานที่ขายของชั่วคราวระหว่างรอให้โครงการก่อสร้างเสร็จสิ้นลง

3. กลุ่มที่ไม่ยอมย้ายออกและได้เลือกที่จะเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม กลุ่มนี้สามารถแยกย่อยออกได้อีก 2 กลุ่มด้วยกันคือ **1) กลุ่มที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรม** สำหรับเหตุผลที่กลุ่มนี้เลือกวิธีการนี้ก็เพราะต้องการที่จะให้มีการจดบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น ซึ่งในการไกล่เกลี่ยนั้นก็เป็นไปทั้งในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และ **2) กลุ่มที่เข้าสู่กระบวนการของศาลยุติธรรม** กลุ่มนี้มักจะเป็นคนที่ค่อนข้างจะมองโลกในแง่ร้ายและเห็นแก่ตัว อีกทั้งยังต้องการที่จะประวิงเวลาเพื่อให้ตนสามารถขายของได้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้โดยไม่ต้องชำระค่าเช่าแผง

3. ปัญหาการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด

เมื่อพิจารณาถึงปัญหาการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัดนั้นสามารถจำแนกได้ 2 ปัญหาใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ ปัญหาในการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ปัญหาในการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด นั้นเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างที่ดำเนินการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการจัดการความขัดแย้งนั้นมาจาก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ คน ข้อมูล และเวลา ซึ่ง “คน” เป็นสาเหตุหรือตัวการสำคัญที่ทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความไม่พร้อมของบุคลากรของวัดฯ เนื่องจากมีงานประจำ แต่ที่ได้เข้ามาเป็นอาสาสมัครด้วยความที่มีจิตอาสา ดังนั้นจึงต้องรอให้ว่างเว้นจากการทำงานประจำเสียก่อนส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการและจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ของวัด นอกจากนี้ ยังมีสาเหตุมาจากการที่ผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ (บางราย) ดื้อดึง ยืนกรานไม่ยอมย้ายออก เพราะเห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม รวมไปถึงการถูกก่อกวนในระหว่างรื้อถอนอาคาร การติดตามหาผู้เช่าซื้อแผงดั้งเดิม (ที่แท้จริง) รวมทั้งการไม่เข้าใจถึงสิทธิของผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ ทำให้เข้าใจว่าตนเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์แผงตลาดดังกล่าว

สำหรับปัญหาเกี่ยวกับ “ข้อมูล” นั้นจะเกี่ยวข้องกับการขาดข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาตลาดฯ ทำให้หลงเชื่อ “ข่าวลือ” ต่าง ๆ เป็นไปในทำนองที่ว่า “โครงการดังกล่าวเป็นการดำเนินการโดยเอกชน วัดไม่ได้ทำเองจริง และเป็นการทำเพื่อหากำไรจากผู้เช่า” สร้างความสับสนและวิตกกังวลให้แก่ผู้เช่าซื้อแผงตลาดจำนวนมาก นอกจากนี้ ยังมีการการโจมตีกันด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่สร้างความเสียหายให้กับวัดฯ และท่านเจ้าอาวาสวัดราชบูรณราชวรวิหารทั้งที่เป็นไปในลักษณะที่เป็นทางการโดยอาศัยสื่อต่าง ๆ เช่น การแจกใบปลิว แผ่นพับ การติดป้ายผ้า (ด่า) การเขียนจดหมายร้องเรียนไปยังหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ ทำให้เป็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์รายวัน การส่งจดหมายไปยังหน่วยงานต่าง ๆ และการเขียนบัตรสนเท่ห์ ซึ่งข้อความต่าง ๆ นั้นเต็มไปด้วยถ้อยคำที่หยาบคายและก้าวร้าวเป็นอย่างยิ่ง และการออกสื่อโทรทัศน์ เป็นต้น และการกระทำที่ไม่เป็นทางการ เช่น ชักชวนผู้เช่าซื้อแผงตลาดรายอื่นให้ไม่ยอมย้ายออก หรือถามคำถามที่มีลักษณะ “ทำทนาย” หรือ “จับผิด” เมื่อมีการประชุมเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับโครงการพัฒนาตลาดฯ ทั้งนี้สิ่งที่เกิดขึ้นนี้สะท้อนให้เห็นถึงการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ ชัดเจน รวมไปถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งผู้ส่งสารและผู้สื่อสาร ประการสุดท้ายคือ ปัญหาที่มาจากปัจจัยด้าน “เวลา” กล่าวคือเกี่ยวข้องกับการมีกำหนดอายุของการอนุญาตรื้อถอนอาคารที่มีระยะเวลาสั้นเพียง 3-4 เดือน

เท่านั้นทำให้ต้องมีการขอต่ออายุใบอนุญาตรื้อถอนดังกล่าวอยู่เนื่อง ๆ ซึ่งในระหว่างนั้นผู้มีหน้าที่รื้อถอนอาคารไม่สามารถดำเนินการใด ๆ ได้

สำหรับผลกระทบที่เกิดจากการยุติความขัดแย้งของคู่กรณีนั้นพบว่า แม้ว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะได้รับการแก้ไขแล้วก็ตาม แต่ทั้งสองฝ่ายต่างก็ได้รับผลกระทบในด้านลบทั้งในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านจิตใจด้วยเช่นกันซึ่งอาจกล่าวได้ว่า **“ไม่มีใครได้เปรียบ หรือเสียเปรียบแต่เพียงฝ่ายเดียว หากแต่ทั้งคู่ได้รับความเสียหายด้วยกันทั้งสิ้น”** กล่าวคือ ในด้านเศรษฐกิจนั้น ฝ่ายผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ ก็ต้องสูญเสียรายได้จากการขายสินค้าและต้องมีรายจ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการขนย้ายและค่าเช่า สำหรับฝ่ายวัดฯ ก็ต้องเผชิญกับค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เช่น ค่าใช้จ่ายสำหรับการดำเนินการรื้อถอนและการเริ่มก่อสร้างโครงการพัฒนาตลาดฯ และค่าปรับในกรณีที่วัดฯ ส่งพื้นที่ให้แก่ผู้รับเหมาเช่า เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เมื่อความขัดแย้งยุติลงโดยการใช้กระบวนการยุติธรรม ทั้งสองฝ่ายก็จะต้องมีรายจ่ายเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการจ้างทนายความเพื่อต่อสู้ในคดีความดังกล่าว นอกจากนี้ ผลของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นยังกระทบต่อผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับคู่กรณีด้วย เช่น ลูกจ้าง (บางราย) ต้อง “ตกงาน” เพราะนายจ้างต้องการลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นเพื่อเป็นการลดต้นทุน

ในด้านสังคมนั้น ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพอันดีและความสมานฉันท์ระหว่างคนในชุมชนตลาดพาหุรัดด้วยกันเอง กล่าวคือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนี้ได้ทำให้คนในชุมชนตลาดแห่งนี้มีการแบ่งฝ่ายออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ กลุ่มที่ยอมรับเงื่อนไขที่ทางวัดฯ ได้เสนอให้ และได้ยอมย้ายออกจากพื้นที่บริเวณตลาดฯ และกลุ่มที่ไม่ยอมรับเงื่อนไขใด ๆ ทั้งสิ้น และเลือกที่จะเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ซึ่งส่งผลทำให้โครงการไม่สามารถดำเนินการก่อสร้างได้อย่างเต็มที่เพราะมีแผงตลาดของคนกลุ่มที่ไม่ยอมย้ายออกนี้เป็นอุปสรรคต่อการทำงานของคณงานก่อสร้าง ส่งผลให้เกิดความล่าช้า ดังนั้นจึงทำให้คนกลุ่มนี้ถูกสังคม หรือคนกลุ่มที่ยอมย้ายมองว่าเป็น **“พวกไม่มีเหตุผล ทำให้โครงการล่าช้า เสียเวลา”** ส่งผลให้ความสัมพันธ์อื่น ๆ ก็ลดน้อยลงตามลงมา เช่น การพบปะพูดคุยกัน นอกจากนี้ ความขัดแย้งระหว่างคนในชุมชนตลาดพาหุรัดกับวัดราชบูรณราชวรวิหารส่งผลให้คนในชุมชนตลาดพาหุรัดไม่เข้าทำบุญที่วัดราชบูรณราชวรวิหาร จนเป็นที่มาของวลีว่า **“คนตลาดไม่เข้าวัด”** ทั้งนี้เพราะความขัดแย้งดังกล่าวมีผลทำให้คนกลุ่มหนึ่งเสียความรู้สึกดี ๆ ที่มีต่อวัดฯ โดยเฉพาะเจ้าอาวาส เพราะคิดว่าวัดควรจะเป็นองค์กรหนึ่งที่สามารถเป็นที่พึ่งให้กับพุทธศาสนิกชนได้ แต่กลับกลายเป็นว่าเกิดความรู้สึกว่าวัดฯ รังแกและเอาเปรียบพวกตน ดังนั้นจึงไม่ต้องการที่จะเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับวัดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าไปทำบุญที่วัดฯ

ประการสุดท้ายผลกระทบในด้านจิตใจซึ่งมักจะเกิดขึ้นกับผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ ก็คือ กลายเป็นคนคิดมาก กลุ้มใจ มีความวิตกกังวลสูง โดยมากจะวิตกกังวลเกี่ยวกับการได้กรรมสิทธิ์ในการเช่าซื้อแผงตลาดอีกครั้งหลังจากการก่อสร้างแผงตลาดฯ ใหม่แล้วเสร็จ ราคาเช่าซื้อแผงตลาด การหาสถานที่ขายสินค้าในระหว่างที่รอการก่อสร้างแผงตลาดฯ แล้วเสร็จ ระยะเวลาในการดำเนินการก่อสร้าง รวมไปถึงทำเลที่ขายสินค้าในระหว่างที่รอแผงตลาดฯ ใหม่สร้างเสร็จว่าจะเป็นทำเลที่ดีต่อการทำการค้าหรือไม่

4. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด

ความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัดนั้นสามารถอธิบายได้โดยวงกลมของความขัดแย้งที่พัฒนาขึ้นโดยวันชัย วัฒนศัพท์ (2547) โดยการนำประเภทของความขัดแย้ง 5 ประเภทมาสร้างเป็น วงกลมของความขัดแย้ง เพื่อใช้อธิบายถึงความยากง่ายของการแก้ไขความขัดแย้ง ทำให้ได้ทราบว่าความขัดแย้งด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านผลประโยชน์และด้านความสัมพันธ์นั้นมีแนวโน้มจะ

เจรจาได้ง่ายกว่าความขัดแย้งที่สัมพันธ์กับค่านิยมและโครงสร้างและมีความสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ เพราะความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนี้เป็นความขัดแย้งด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านผลประโยชน์และด้านความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงทำให้สามารถยุติความขัดแย้งลงได้ง่ายกว่า

อย่างไรก็ตาม **ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด**นี้ก็เป็นสิ่งที่น่าสนใจเช่นกัน เพราะแม้ว่าจะใช้เวลาในการจัดการก็ตาม แต่ก็ประสบความสำเร็จลงได้ด้วยดี ซึ่งจะเป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่ ต่าง ๆ เนื่องจากมีลักษณะที่ค่อยเป็นค่อยไป ปรากฏจากความรุนแรงที่เกิดการชุลมุนต่อสู้กันทำให้ “เสียเลือด เสียเนื้อ” กัน ดังที่เกิดขึ้นในหลาย ๆ สังคม ซึ่งปัจจัยที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่งที่ค้นพบในงานวิจัยนี้ก็คือ การสื่อสารสองทางที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน **ความศรัทธาต่อพุทธศาสนาและความเลื่อมใสต่อเจ้าอาวาส** โดยมองว่าการที่ยอมย้ายออกนี้เป็นการทำนุบำรุงศาสนาประการหนึ่งเช่นกัน และความเลื่อมใสที่มีต่อเจ้าอาวาสวัดฯ ทั้งยังมีความผูกพันกับวัด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าชาวไทยยังให้ความสำคัญกับศาสนาพุทธที่เป็นศาสนาหลักของประเทศ ตลอดจนการมีผู้นำที่มีความจริงใจและความบริสุทธิ์ใจในการดำเนินการจัดการความขัดแย้ง ดังจะเห็นได้จากการที่ท่านเจ้าอาวาสวัดเลียบได้เน้นย้ำแก่คณะกรรมการฯ ในการดำเนินการจัดการความขัดแย้งโดยตั้งมั่นที่ “การกระทำอะไรนั้นจะต้องไม่ให้เขาตราหน้าได้ว่าวัดรังแกชาวบ้าน” รวมไปถึง **ความตั้งใจ ความจริงใจ ความโปร่งใส และความบริสุทธิ์ของคณะกรรมการฯ** ที่ได้อุทิศเวลาว่างจากการทำงานและภารกิจหลักที่มีต่อครอบครัวเข้ามาช่วยงาน “หลวงพ่อ” ในฐานะอาสาสมัคร โดยทำไปด้วยความตั้งใจ ความจริงใจ ความโปร่งใสและความบริสุทธิ์ใจซึ่งเป็นนโยบายหลักที่ท่านเจ้าอาวาสฯ ได้ให้ไว้ อีกทั้งคณะกรรมการเหล่านี้ยังเป็นผู้ที่มีทักษะในการเจรจาต่อรองและรู้กฎหมาย อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการประจำที่ทำงานเอง จึงช่วยให้การจัดการความขัดแย้งสำเร็จลงได้ด้วยดี ตลอดจนการที่คณะกรรมการ**มีการวางแผนและการทำงานอย่างเป็นระบบ**ในการดำเนินการจัดการความขัดแย้งดังกล่าวและมีลักษณะของการทำงานเป็นหมู่คณะ (Teamwork) ที่ร่วมงานกันดี รวมทั้งมีการแบ่งหน้าที่กันทำตามความรู้ และความสามารถของแต่ละบุคคล และทำงานกันอย่างต่อเนื่องเห็นเป็นรูปธรรมจึงทำให้ผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ เชื่อใจและเชื่อมั่น เพื่อให้เกิดการยอมรับข้อเสนอที่ทางวัดฯ ได้เสนอให้ ก็นับได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้งดังกล่าว

ประการสำคัญ **การใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล** อันเป็นเอกลักษณ์ประการหนึ่งของสังคมไทย เพราะสังคมไทยเป็นสังคมที่มีระบบอุปถัมภ์ (Patronage System) และระบบเครือญาติ (Kinship System) ผิงแน่นกับสังคมไทยมาช้านานแล้ว ดังนั้นการเลือกใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลดังกล่าวเข้ามาช่วยในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจึงนับได้ว่าเป็นวิธีการที่ชาญฉลาดมากเพราะทำให้ผู้ที่ได้รับการขอร้องเกิดความ “เกรงใจ” และยอมเข้าใจหรือยอมรับเงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

สิ่งที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งของการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาหุรัด ก็คือ **การใช้แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท** ซึ่งนับได้ว่าเป็นกระบวนการที่ใหม่ที่กำลังได้รับความนิยมในกระบวนการยุติธรรมเพราะเป็นวิธีการที่ช่วยยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นโดยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพระหว่างคู่กรณีได้ หรืออาจกล่าวได้ว่า “ชนะทั้งคู่” นั่นเอง กล่าวคือ คู่กรณีของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นโดยมากมักจะเป็นคนที่มีความสัมพันธ์ทางเครือญาติ หรือเป็นคนรู้จัก หรืออาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ซึ่งเมื่อคดีสิ้นสุดลงต่างก็ต้องกลับไปดำเนินชีวิตดังเช่นเดิม ดังนั้นหากมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันก่อนนำคดีขึ้นสู่ชั้นศาลก็จะเป็นการทำให้ทั้งคู่ต่างชนะและสามารถกลับไปสู่สังคมเดิมที่เคยอยู่มาได้ แต่ในทางตรงกันข้าม หากนำคดีเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมและให้ศาลเป็นผู้ตัดสิน ผลที่จะตามมานอกจากจะ

เสียเวลาและค่าใช้จ่ายแล้ว ยังทำให้คู่กรณีไม่สามารถรักษาสัมพันธภาพได้จนอาจถึงขั้น “มองหน้ากันไม่ติด” และอาจจะขยายผลไปสู่เครือข่ายและคนในชุมชนอีกได้ ดังที่เคยมีผู้กล่าวไว้ว่า “คติจบแต่คนไม่จบ” นั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จากผลการวิจัยพบว่า

- 1) จากผลการวิจัยพบว่า สาเหตุหลักของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นก็คือ การที่คู่กรณีมีความแตกต่างของเข้าใจเกี่ยวกับโครงการพัฒนาตลาดฯ ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหน่วยงานต่าง ๆ ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ให้เกิดการสื่อสาร 2 ฝ่าย (Two-Way Communication) เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันทั้งกับผู้ส่งสารและผู้รับสาร
- 2) จากผลการวิจัยพบว่า ความศรัทธาที่มีต่อพุทธศาสนาและความเลื่อมใสต่อพระภิกษุสงฆ์ รวมทั้งความเคารพนับถือและความเกรงใจที่มีต่อผู้อาวุโส เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การจัดการความขัดแย้งยุติลงได้ด้วยดี ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงวัฒนธรรม และสำนักงานพุทธศาสนาแห่งชาติ ควรมีนโยบายในการส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมไทยเกี่ยวกับการทำนุบำรุงพุทธศาสนาพระภิกษุสงฆ์ และการเคารพผู้อาวุโส รวมทั้งการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติที่ดีของสงฆ์
- 3) จากผลการวิจัยพบว่า คู่กรณีที่มีความขัดแย้งกันนั้นมักจะมี ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันไม่ทางตรงก็ทางอ้อม และมักจะอยู่ในชุมชนเดียวกัน ซึ่งหากข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้รับการยุติก่อนที่จะไปสู่กระบวนการยุติธรรมในชั้นศาลก็จะเป็นผลดีต่อความสัมพันธ์ของคู่กรณีและชุมชน เพราะจะเป็นลักษณะของการที่ทั้งสองฝ่ายต่างชนะ (Win-Win) ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีนโยบายในการส่งเสริมการใช้แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีวิจัยเพื่อติดตามผลประเมินผลหลังจากที่ตลาดเสร็จและผู้เช่าซื้อแผงตลาดได้ย้ายเข้าไปขายของและนำผลการวิจัยมาปรับปรุงตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานคร
- 2) ควรมีการทำวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากที่ตลาดใหม่สร้างเสร็จ และนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุงตลาดพาหุรัด กรุงเทพมหานครให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป
- 3) ควรมีการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) ร่วมกันระหว่างวัดราชบูรณราชวรวิหาร ผู้เช่าซื้อแผงตลาดพาหุรัดและนักวิจัย เพื่อหาแนวทางในพัฒนาและการบริหารจัดการตลาดพาหุรัดรวมทั้งการส่งเสริมความสมานฉันท์กันทุกฝ่าย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากผู้มีพระคุณหลายท่าน นับตั้งแต่พระเทพโสภณ รองเจ้าคณะภาค 8 เจ้าอาวาสวัดราชบูรณราชวรวิหาร ที่เมตตาให้ข้อมูลที่ทรงคุณค่าในงานวิจัยนี้ จึงใคร่ขอกราบนมัสการด้วยความเคารพและกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณคณะกรรมการวัดฯ และผู้เช่าซื้อแผงตลาดฯ ที่ได้ให้ความร่วมมือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง อนึ่ง หากไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้าก็ยากที่งานวิจัยนี้จะสำเร็จลงได้ จึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- เกษร วรรณมหินทร์ (2544). อ้างอิงมาจาก Thomas (1978). ผลของโครงการอบรมการบริหารความ
ขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ต่อความรู้ ทักษะและการจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาล
วิชาชีพ โรงพยาบาลลำสนธิ จังหวัดลพบุรี. การศึกษาอิสระปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เกียรติพงษ์ ลือชัย (2552). อ้างอิงมาจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541). การจัดการความขัดแย้ง
ระหว่างนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกับพนักงานส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร.
การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชาย โพธิ์สิตา. (2549). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้ง
แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- พรนพ พุกกะพันธุ์ (2542). อ้างอิงมาจาก นิยมแมนและบุรล (ม.ป.พ.). การบริหารความขัดแย้ง.
กรุงเทพฯ: ว.เพ็ชรสกุล.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2547). ความขัดแย้ง หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา. กรุงเทพฯ: สำนักสันติวิธี
และธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า.