

สารานุกรมจากส่วนกิจการมวลชน
ฝ่ายประสานการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

หลักพื้นฐานในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

สภาพปัญหา

ในปัจจุบันความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง ได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดปัญหาความขัดแย้งรูปแบบใหม่ขึ้นในสังคมมีแนวโน้มว่าจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น การชุมนุมเรียกร้องของประชาชนและกลุ่มพลังต่าง ๆ ยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและมักถือเป็นแบบอย่างว่าถ้าจะให้ข้อเรียกร้องสัมฤทธิ์ผลจะต้องเดินทางเข้าไปชุมนุมเรียกร้องในส่วนกลาง โดยการยื่นหนังสือถึงรัฐบาล การสร้างความกดดัน ปิดถนน ปิดล้อมสถานที่ราชการ หรือหน้าศาลากลางจังหวัด หรือการใช้วิธีรุนแรง โดยการทำลายทรัพย์สินราชการเพื่อให้ผู้มีอำนาจเจรจาลงไปดำเนินการแก้ไขในพื้นที่ หรือต้องการแสดงให้สังคมได้รับรู้และเห็นใจให้การสนับสนุนและเข้าร่วมมากยิ่งขึ้น โดยสรุปแล้วที่ผ่านมามีการชุมนุมเรียกร้องในประเทศไทยจะเกี่ยวข้องกับอยู่ ๕ เรื่องใหญ่ ๆ คือ ปัญหาที่ดินทำกิน ปัญหาอันเกิดจากการก่อสร้างโครงการของรัฐที่มีผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัญหาหนี้สิน ปัญหาเขื่อนหรือโรงไฟฟ้า และการบริหารราชการหรือการดำเนินนโยบายของรัฐบาล เพราะว่าเป็นเรื่องที่อยู่ใกล้ตัวและเป็นเรื่องปากท้องหรือเรื่องของสิทธิที่ประชาชน ควรจะได้รับ



ความหมายความขัดแย้ง (Conflict)

สถานะที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีความขัดแย้งกันและไม่สามารถตกลงกันได้ เช่น เชื่อว่าแต่ละฝ่ายมีเป้าหมาย หรือความต้องการที่ไปด้วยกันไม่ได้ และแต่ละฝ่ายต่างรู้สึกไม่เป็นมิตรต่อกัน และเข้า

ขัดขวางอีกฝ่ายหนึ่งมิให้ได้สิ่งที่ต้องการโดยมองว่าการบรรลุเป้าหมายของอีกฝ่ายหนึ่งเป็นการขัดขวางการบรรลุเป้าหมายของอีกฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดจะไม่สามารถได้สิ่งที่ตนต้องการด้วยตนเอง โดยไม่อาศัยการยินยอม หรือช่วยเหลือจากอีกฝ่าย ในแง่หนึ่งถือได้ว่าคู่ขัดแย้งกำลังประสบกับความทุกข์ อันเนื่องจากการพรากจาก สิ่งที่รักและประสานกับสิ่งที่ไม่รัก ความขัดแย้งนั้น ประกอบไปด้วยเนื้อหาสาระ เช่น ประเด็นความต้องการต่าง ๆ ของคู่ขัดแย้ง และองค์ประกอบด้านอัตวิสัย เช่น อารมณ์ ความรู้สึก ทศนคติ ค่านิยม และมุมมองต่อคู่ขัดแย้ง ต่อตัวเอง และต่อสถานการณ์ความขัดแย้ง

ประเภทความขัดแย้ง

๑. ความขัดแย้งด้านข้อมูล (*Data Conflict*)
๒. ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ (*Interest Conflict*)
๓. ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (*Structural Conflict*)
๔. ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (*Relationship Conflict*)
๕. ความขัดแย้งด้านค่านิยม (*Values Conflict*) เป็นเรื่องของความแตกต่างทางความเชื่อ ค่านิยม ขนบธรรมเนียมประเพณี เช่น ปัญหา ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้

วิธีการแก้ไขความขัดแย้ง (*Conflict Resolution*)

การจัดการกับความขัดแย้งที่เป็นการแก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหาโดยการพิจารณาว่า อะไรเป็นต้นเหตุ หรือเป็นรากฐานของปัญหาตามข้อขัดแย้งซึ่งอาจจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เพื่อที่จะกำจัดสาเหตุเบื้องต้นนั้นให้หมดไป

๑. การเจรจาต่อรอง (*Negotiation*)

กระบวนการพูดคุย เจรจาต่อรองโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป เพื่อจัดการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างกันโดยแต่ละฝ่ายต่างก็มีสิ่งที่อีกฝ่ายต้องการและเชื่อว่าจะสามารถเจรจาให้อีกฝ่ายหนึ่ง ยอมให้ในสิ่งที่ตนต้องการได้

การเจรจาต่อรอง กระทำด้วยความสมัครใจไม่มีใครบังคับ ไม่มีรูปแบบของการเจรจา เป็นวิธีที่ สะดวกรวดเร็ว

ข้อพึงระวัง

- ๑.๑ ถ้าคู่กรณีมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะเจรจาย่างเป็นมิตร
- ๑.๒ ถ้าความสัมพันธ์คู่กรณีเลวร้าย จะเจรจาย่างเป็นศัตรูและไม่มีทางตกลงกันได้

๒. การไกล่เกลี่ย

เป็นกระบวนการแก้ไขปัญหาคือพิพาทที่มีบุคคลที่สามเป็นคนกลางเข้าช่วยเหลือ แนะนำคู่กรณี ในการเจรจาต่อรอง

๓. อนุญาโตตุลาการ

เป็นกระบวนการที่คู่กรณีตกลงกันเลือกให้บุคคลที่สามเข้ามาเป็นผู้ชี้ขาดข้อพิพาท โดยต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายและวิธีการที่กำหนด

- ๓.๑ คู่กรณีต้องนำเสนอพยานหลักฐานให้อนุญาตตุลาการพิจารณา
- ๓.๒ ข้อพิพาทยุติลงโดยอนุญาตตุลาการต้องมีคำชี้ขาด
- ๓.๓ คู่กรณีถูกบังคับให้ปฏิบัติตามคำชี้ขาด

๔. ฟ้องคดีต่อศาล

เป็นกระบวนการที่มีระเบียบกฎหมายและวิธีการกำหนดให้คู่กรณีปฏิบัติโดยเคร่งครัด

- ๔.๑ มีหมายความเข้าช่วยเหลือดำเนินคดี
- ๔.๒ คู่กรณีไม่มีโอกาสต่อรองเพื่อให้ได้สิ่งที่ตนเองต้องการ
- ๔.๓ ข้อพิพาทระงับโดยคำพิพากษาของศาลต้องมี “ผู้ชนะ” และ “ผู้แพ้”
- ๔.๔ ใช้เวลาและเสียค่าใช้จ่ายสูง

บทบาทของฝ่ายปกครองกับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

ข้าราชการฝ่ายปกครอง ซึ่งมีภารกิจในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข จะต้องเข้าไปสัมผัสในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องนำแนวทางการจัดการกับปัญหา



ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับชุมชน และระหว่างชุมชนกับรัฐ จนกลายเป็นข้อพิพาทและขยายผลไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรง ซึ่งจะต้องควบคุมความขัดแย้งดังกล่าวมิให้ลุกลามบานปลายจนเกิดความแตกแยกของคนในชาติ โดยให้ทุกฝ่ายอยู่ร่วมกันด้วยความสงบสันติสุข สอดคล้องกับวัฒนธรรมไทย โดยที่กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยกำกับดูแลข้าราชการฝ่ายปกครองตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน จึงได้กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งดังกล่าวให้สอดคล้องกับแนวทางสันติวิธีของสภาความ

มั่นคงแห่งชาติ โดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยประนีประนอม ซึ่งเน้นให้ผู้ที่มีความเดือดร้อนเข้ามีส่วนร่วมในขบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน อย่างไรก็ตามจะต้องขยายผลการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี ให้เกิดเป็นรูปธรรมไปสู่ระดับรากหญ้าของปัญหา ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด โดยใช้องค์กรตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน เป็นองค์กรดำเนินการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วย

หลักการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งตามบทบาทของข้าราชการฝ่ายปกครอง

หลักการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งตามบทบาทข้าราชการฝ่ายปกครอง มีสาระสำคัญโดยสรุปได้ ดังนี้

๑. เป็นการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งโดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ย ประนีประนอม ซึ่งเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับสังคมไทย

๒. มีองค์กรผู้รับผิดชอบการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยเริ่มต้นตั้งแต่ หมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด กระทรวง กรม รัฐวิสาหกิจ

๓. เป็นการนำปัญหาความขัดแย้งเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนที่เหมาะสม

รูปแบบการแก้ไขปัญหา

๑. กรณีทั่วไป

ศึกษา รวบรวมประเด็นปัญหาความเดือดร้อนและจัดลำดับความสำคัญในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งติดตามข่าวที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เร่งรัดการปฏิบัติงานเพื่อให้การช่วยเหลือราษฎรเป็นไปอย่างทันท่วงที

ประสานกันนั้น ผู้นำหมู่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อขอรับการสนับสนุนและช่วยให้ข้อมูลและประเด็นปัญหาความเดือดร้อน

ประชาสัมพันธสร้าง ความเข้าใจที่ถูกต้อง ชี้แจงทำความเข้าใจให้ประชาชน ปฏิบัติตามระเบียบ และกฎหมาย ไม่สร้างความเดือดร้อนให้สังคมส่วนรวมและให้ข้อเท็จจริงแก่ประชาชน รวมทั้งสื่อมวลชน ทุกแขนง

๒. กรณีที่เกิดข้อพิพาทขึ้น ให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

นายอำเภอเป็นผู้เจรจาหรือจัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ของประชาชน ในพื้นที่ ร่วมกับส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาให้ยุติโดยเร็ว เช่น ปัญหา เรื่องที่ทิ้งขยะของเทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ได้นำขยะไปทิ้งนอกเขตเทศบาล แต่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของ องค์กรการบริหารส่วนตำบล ในตำบลเดียวกันนั้น ซึ่งส่งกลิ่นเหม็นรบกวนเป็นที่รำคาญของราษฎร จึงได้มา ร้องเรียนต่อนายอำเภอให้เทศบาลย้ายที่ทิ้งขยะไปยังที่อื่น

ตั้งคณะกรรมการพหุภาคีขึ้น ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย อย่างน้อย ๓ ฝ่าย ประกอบด้วยผู้แทน ภาครัฐ ผู้เรียกร้อง และผู้ชำนาญการ เช่นในกรณีดังกล่าว เมื่อนายอำเภอได้รับข้อร้องเรียนแล้ว ควรเชิญ นายกเทศมนตรี ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และราษฎรผู้ได้รับความเดือดร้อน มาประชุมปรึกษาหารือกันในเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) เพื่อแก้ไขดังกล่าว ให้ยุติโดยเร็ว

ตั้งคนกลางที่ทั้ง ๒ ฝ่ายยอมรับขึ้นเป็นผู้ตัดสินกรณีพิพาท เช่น ในกรณีดังกล่าว หากว่าประชุม เชิงปฏิบัติการแล้ว ไม่สามารถยุติปัญหา หรือหาที่ทิ้งขยะใหม่ไม่ได้ นายอำเภอควรประสานกับนักการเมือง ท้องถิ่นในพื้นที่ที่กลุ่มบุคคลทั้งสองฝ่ายเคารพนับถือ เช่น อดีต ส.ส., ส.ส. หรือ ส.อบจ. เข้าไปร่วม เสนอเพื่อแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติ

ในกรณีที่มีการเจรจาไกลเกลี่ยไม่ได้ผล ให้ตั้งคณะกรรมการกลางขึ้นมาชี้ขาด โดยต้องเป็น คณะบุคคลที่ทรงคุณวุฒิ สังคมยอมรับนับถือ และทั้งสองฝ่ายยอมรับการตัดสิน เช่น จากกรณีที่ทั้งขยะ ของเทศบาลดังกล่าว ได้เชิญบุคคลที่ทั้งสองฝ่ายเคารพนับถือมาเจรจา แล้วหาข้อยุติไม่ได้ก็ควรตั้ง คณะกรรมการขึ้นมาชี้ขาด หรือตั้งคณะกรรมการรับฟังความคิดเห็น เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

ในกรณีที่มีการเจรจาไกลเกลี่ยไม่ได้ผล ให้คู่กรณีนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของคณะ อนุญาโตตุลาการต่อไป เช่น ในกรณีที่ทั้งขยะในตำบลดังกล่าว หากการเจรจาไกลเกลี่ยไม่ได้ผล ก็ให้ราษฎร ที่เดือดร้อนฟ้องร้องต่อศาลต่อไป

ในกรณีที่ปัญหาเกินขีดความรับผิดชอบ ให้รายงานจังหวัดและส่วนกลาง เพื่อขอรับการ สนับสนุนจากส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง จัดผู้แทนหน่วยงานเข้าไป แก้ไขปัญหาให้ยุติโดยเร็ว

ให้ประชาสัมพันธ์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องกับราษฎร กลุ่มผู้เดือดร้อนและประชาชนทั่วไป ให้ทราบข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการของทางราชการ

ให้ติดตามผลการแก้ไขปัญหาของส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานของรัฐ หรือคณะกรรมการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าปัญหานั้น ๆ จะยุติลง

ให้รวบรวมข้อมูล เหตุการณ์ และสรุปผลการปฏิบัติงาน แล้วรายงานให้จังหวัดทราบ

สถานการณ์การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

ภายหลังเมื่อเสร็จสิ้นการจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง จะมีสถานการณ์เกิดขึ้นสามสถานการณ์ คือ

๑. สถานการณ์ชนะ – แพ้ (Win – Lose Situation)

คือสถานการณ์จัดการกับความขัดแย้งที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีความพึงพอใจกับสิ่งที่ตนได้รับ ไม่ว่าจะ เป็นผลประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมหรือนามธรรมในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งไม่ได้รับความพึงพอใจ ซึ่งมักจะเป็นผล ที่เกิดจากการจัดการกับความขัดแย้งที่คู่ขัดแย้งแข่งขันกัน เพื่อบรรลุผลประโยชน์ส่วนตน คือเป็นสถานการณ์ ที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งชนะ

๒. สถานการณ์ชนะ – ชนะ (Win – Win Situation)

คือสถานการณ์จัดการกับความขัดแย้งที่ทั้งสองฝ่ายมีความพึงพอใจกับสิ่งที่ตนได้รับ ไม่ว่าจะ เป็น ผลประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมหรือนามธรรม ซึ่งมักจะเกิดกับความขัดแย้งที่คู่ขัดแย้ง ร่วมมือร่วมใจกันเพื่อ บรรลุผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ถือเป็นสถานการณ์ที่ชนะทั้งสองฝ่าย

๓. สถานการณ์ แพ้ – แพ้ (Lose – Lose Situation)

คือสถานการณ์จัดการกับความขัดแย้งที่คู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายไม่มีความพึงพอใจ มักจะเกิดกับ คู่ขัดแย้งที่ไม่ยอมร่วมมือร่วมใจที่จะยอมบรรลุผลประโยชน์ร่วมกัน ถือเป็นสถานการณ์ที่ไม่ชนะ ทั้งสองฝ่าย

ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๕๐

มาตรา ๖๑/๑ (๔) กำหนดให้อำเภอมีอำนาจใกล้เคียงหรือจัดให้มีการใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม ตามมาตรา ๖๑/๒ และมาตรา ๖๑/๓

๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการเสริมสร้างความสมานฉันท์แห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๐ ซึ่งในระเบียบนี้ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการเสริมสร้างความ สมานฉันท์แห่งชาติ” มี ปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการ อำนาจหน้าที่ที่สำคัญ ข้อ ๘ (๖) ส่งเสริมให้มีการดำเนินการวิจัยและพัฒนา ประชาสัมพันธ์ ฝึกอบรม และจัดกิจกรรมในระดับต่าง ๆ รวมทั้งดำเนินการโครงการนำร่องหรือโครงการทดลองใด ๆ ให้เป็นไปตามนโยบายการเสริมสร้างความสมานฉันท์ และ ข้อ ๘ (๗) ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการเสริมสร้างความสมานฉันท์ การมีส่วนร่วมของประชาชน และการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยสันติวิธี

๓. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

คณะรัฐมนตรีได้ให้ความสำคัญกับปัญหาความขัดแย้งและใกล้เคียงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมไทย การลดปัญหาความขัดแย้งในสังคม เป็นปัญหาสำคัญที่ควรได้รับการพิจารณาแก้ไขในภาคราชการในเบื้องต้นก่อน ควรจัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรนี้เป็นภาคบังคับสำหรับนักบริหารระดับสูง เช่น วปอ. นบส. เป็นต้น นอกจากนี้ ควรอบรมข้าราชการหรือกำหนดให้การบริหารความขัดแย้งเป็นสมรรถนะ



หลักของบางตำแหน่งที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง เช่น ข้าราชการฝ่ายปกครอง และ
นักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ด้วย

๔. คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๑๘๗/๒๕๔๖ เรื่อง นโยบายการจัดการความขัดแย้ง ด้วยสันติวิธี

มีหลักการสำคัญ คือ การเสริมสร้างความไว้วางใจระหว่างรัฐกับประชาชนและลดระดับความรู้สึก
อคติหรือเกลียดชังระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมไทย โดยทุกองค์กรของรัฐต้องถือปฏิบัติตามนโยบาย การจัดการ
ความขัดแย้งด้วยสันติวิธี เพื่อให้เกิด

๔.๑ การฟื้นคืนความไว้วางใจในสังคมไทย

๔.๒ การลดเงื่อนไขที่จะนำไปสู่ความรู้สึกอคติหรือความเกลียดชังด้วยการให้ความสำคัญกับระบบ
คุณค่าที่เห็นความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความเห็นที่ต่างกัน

๔.๓ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี โดยให้มีการศึกษาและ
ฝึกอบรม เพื่อส่งเสริมความเข้าใจสันติวิธี

๔.๔ ส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งโดยตรงและที่เกี่ยวข้องกับโครง
การ ซึ่งมีผลต่อความขัดแย้ง มีความเข้าใจและมีทักษะในการเผชิญกับความขัดแย้งด้วยสันติวิธี

๔.๕ ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือระหว่างทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในกรณีที่เกิดสถานการณ์ความขัดแย้งมี
แนวโน้มรุนแรง

สรุป

การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยสันติวิธี โดยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นวิธีการที่สอดคล้อง สัมพันธ์กับ
ลักษณะเด่นของสังคมไทย ซึ่งได้แก่ ความเมตตา ความเอื้ออาทร การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และการเห็นอกเห็นใจ
โดยลักษณะเด่นดังกล่าวเกิดจากหน่วยสังคมที่เล็กที่สุด คือ หมู่บ้าน บูรณาการไปตามลำดับจนถึงสังคมโดยรวม คือ
รัฐผ่านหลักของการเจรจาไกล่เกลี่ยจากความเป็นผู้นำตามธรรมชาติถึงการเจรจาอย่างเป็นทางการตามกฎหมาย
ซึ่งเมื่อเกิดเป็นจิตสำนึกและวิถีชีวิตในสังคมไทยแล้ว ก็จะสามารถสถาปนาความสงบเรียบร้อยในสังคมไว้ได้ตลอดไป

โดยที่ข้าราชการฝ่ายปกครองซึ่งต้องเข้าไปเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกือบทุกปัญหา
ในฐานะผู้ดูแลความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน โดยยึดหลักสันติวิธีและพยายามใช้เครือข่ายที่มีอยู่ทุก
พื้นที่ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ สารวัตรกำนัน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ติดตาม
สถานการณ์และรายงานข้อมูลข่าวสารให้หน่วยเหนือทราบ กระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดขั้นตอน ในการ
แก้ไขปัญหาตั้งแต่ก่อนเกิดเหตุ ขณะเกิดเหตุ และเหตุการณ์ยุติแล้ว โดยมุ่งเน้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย
ประนีประนอมด้วยสันติวิธี เป็นหลักในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทุกระดับ

