

ปรากฏการณ์ความขัดแย้งและแนวทาง ในการยุติความขัดแย้ง : กรณีศึกษาผู้นำท้องถิ่น ที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดอุดรธานี

The Conflict Phenomena and Conflict Solutions:
The Case Study of The Local Leaders
in Udon Thani Province

สุวัฒน์ ดวงแสนพุด

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปรากฏการณ์ความขัดแย้ง สาเหตุของความขัดแย้ง วิธีจัดการความขัดแย้ง การปฏิบัติตนในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และศึกษาแนวทางป้องกันความขัดแย้งในท้องถิ่น กรณีศึกษาผู้นำท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ กำนันและผู้ใหญ่บ้านของหมู่บ้านต่างๆ ในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้จากการสุ่มตัวอย่างการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อเลือกตัวแทนของผู้นำท้องถิ่น จาก 20 อำเภอๆ ละ 20 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์เชิงเหตุและผล (Cause and Effect Analysis) ผลการวิจัย พบว่าปรากฏการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบสาเหตุของความขัดแย้งโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้นำท้องถิ่นใช้วิธีเผชิญหน้า วิธีประนีประนอม วิธีไกล่เกลี่ย วิธีหลีกเลี่ยง และวิธีบังคับ โดยภาพรวมจะใช้บางครั้งทุกวิธีในการจัดการความขัดแย้ง การปฏิบัติตนในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแนวทางป้องกันความขัดแย้ง ด้านข้อมูล ด้านปฏิสัมพันธ์

ในการทำงาน ด้านโครงสร้าง ด้านผลประโยชน์ และด้านค่านิยม โดยภาพรวมผู้นำท้องถิ่นมีความ
คิดเห็นว่าเป็นแนวทางป้องกันความขัดแย้งอยู่ในระดับมากทุกด้าน

คำสำคัญ : ปรากฏการณ์ความขัดแย้ง, การจัดการความขัดแย้ง

ABSTRACT

This case study is aimed to investigate the conflicts phenomena, the causes of conflicts, the conflicts management and mediation practices, and to study the conflicts prevention of the local leaders in Udon Thani Province. The sample group consisted of local administrators from 20 districts, 20 persons each in Udon Thani Province. The sample were selected using Purposive sample selection. The research instruments were questionnaires and interview. The data collected from the study were analyzed using percentage, mean, S.D., and Cause and Effect Analysis. The result indicated that the conflicts phenomena were at the moderate level. In terms of care of conflict were found at moderate (average) level. The local administrators any local face-to-face, mediation, avoidance and forces to administrators the conflicts. Totally, they reported using all strategies to deal with conflicts. The mediation practices were at moderate level. The local administrators agreed that the conflicts prevention conflicts information, work interaction, work structure, benefits and values were at high level.

Keyword : Conflict Phenomena, Conflict management

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันสังคมไทยประสบกับปัญหาสังคมหลายอย่าง เช่น ปัญหาด้านการเมืองการปกครอง ความยากจน การศึกษา อาชญากรรม เป็นต้น ทำให้มีผลกระทบต่อสังคมและก่อให้เกิดความแตกแยกในสังคมตามมาดังที่พระไพศาล วิสาโล (2549:4-7) ได้กล่าวว่า ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากความยากจน ซึ่ง 4 ใน 5 ของสงครามกลางเมืองในปัจจุบันเกิดขึ้นในประเทศที่ยากจนคั่นชั้น จนอาจกล่าวได้ว่าตัวทำนายความขัดแย้งที่ดีที่สุดก็คือ ความยากจน การมีรายได้น้อย และการเติบโตทางเศรษฐกิจในอัตราที่ต่ำ ความยากจนนั้นเมื่อพิจารณาให้ลึกแล้วมักมาจากโครงสร้างทางเศรษฐกิจการเมือง และสังคมที่ไม่ยุติธรรม การที่ชาวบ้านสูญเสียอำนาจในการจัดการทรัพยากรชุมชนนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการสูญเสียอำนาจในการกำหนดชะตากรรมของตนเองในทุกด้าน อาทิ เศรษฐกิจ การศึกษา สาธารณสุข วัฒนธรรม อำนาจการตัดสินใจที่ถูกผูกขาดโดยส่วนกลางทำให้เกิดนโยบายที่ไม่เป็นธรรมต่อคนส่วนใหญ่ที่ยากจน อาทิ การแย่งชิงทรัพยากรของชุมชนเพื่อสนองประโยชน์คนส่วนน้อย การพัฒนาอุตสาหกรรมโดยสร้างภาระแก่ภาคเกษตรกรรม นโยบายที่ดินที่ทำให้ชาวบ้านสูญเสียที่ดินมากขึ้น ฯลฯ

วันชัย วัฒนศัพท์ (2550:20) กล่าวว่าปัจจุบันสังคมไทยพบกับปัญหาความขัดแย้ง 5 ประเภท ประกอบด้วย ความขัดแย้งด้านข้อมูล ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ และความขัดแย้งด้านค่านิยม โดยการแก้ไขความขัดแย้งกระทำได้ 2 ลักษณะ คือ วิธีการแก้ไขความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล และการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล โดยสามารถเลือกใช้วิธีจัดการกับความขัดแย้ง ได้ 5 วิธี คือ วิธีเผชิญหน้า วิธีหลีกเลี่ยง วิธีบังคับ วิธีไกล่เกลี่ย และประนีประนอม (สุรางค์ โล่สัมฤทธิ์ชัย, 2536:69-72) แม้ว่าสังคมไทยจะมีกฎหมายหรือมาตรการต่าง ๆ มากมายเพื่อป้องกันหรือช่วยให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข แต่อย่างไรก็ตามกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทยก็มีข้อจำกัดในการเปิดรับการมีส่วนร่วมของประชาชนทำให้การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมถูกผูกขาดโดยองค์กรของรัฐ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรม (กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2550:17)

ในอดีตที่ผ่านมาพบว่าเมื่อมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้น มักจะให้คนกลางคือพ่อมด หมอผี ผู้นำเผ่า หัวหน้ากลุ่ม เป็นผู้ตัดสินและมีการลงโทษด้วยการชกต่อยกัน จึงมีการที่จะคิดหาผู้ที่ทำหน้าที่ในการตัดสินข้อขัดแย้ง (สมิคร บรูวาค, 2544 : 18) รวมทั้งเลือกผู้ที่ทำหน้าที่ในการปกครองดูแลคนในสังคม หรือตัดสินคดีความต่าง ๆ โดยการเลือกผู้นำชุมชนจากผู้ที่เป็นที่เคารพนับถือของคนในชุมชน เพื่อคอยปกครองดูแลคนในสังคมให้เกิดความสงบสุข และตั้งกฎของชุมชนขึ้นมาใช้ในการปกครอง เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนในชุมชน ตลอดจนตัดสินข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น เพื่อมิให้คนในสังคมละเมิดสิทธิของผู้อื่น แรก ๆ มีการทำบันทึกทำทัณฑ์บนกันไว้เพื่อเป็นหลักฐานสำหรับข้อขัดแย้งที่เป็นเรื่องเล็กน้อย ส่วนเรื่องสำคัญเช่นทำร้ายร่างกาย ฆาตกรรม ฆาตกรรมชาวบ้าน ก็มีการจ่ายค่าสินไหม หรือมีการใส่ผีหรือชกต่อยมา ด้วยการนำหมู เห็ด เป็ด ไก่ มาให้เพื่อเป็นการไถ่โทษ ทำให้ความขัดแย้งนั้น ๆ เป็นอันระงับไป ต่อมาประเทศไทยมีรัฐ ผู้นำประเทศหรือผู้นำรัฐก็จะออกกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขึ้นมาใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือในการปกครองประชาชนในปกครองเกิดความสงบสุข ได้รับการคุ้มครองจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ (วิทย์ พินคันเงิน, 2515: 396)

แต่เดิมผู้นำชุมชนเป็นผู้มีขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน เพราะเป็นตัวแทนของประชาชนและของทางราชการ ในฐานะเป็นผู้ปกครองและเป็นตัวแทนของสังคมเพราะฉะนั้นผู้นำชุมชนจึงมีบทบาทสำคัญอย่างมาก เพราะรู้ถึงปัญหาและความต้องการต่าง ๆ ของประชาชนเป็นอย่างดี ทำให้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นย่อมได้รับการยอมรับ ศรัทธา ไว้วางใจที่จะมอบให้ผู้นำเป็นผู้แก้ไขปัญหา ในปัจจุบันขีดความสามารถของผู้นำชุมชนลดลง ไม่ได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากประชาชน ในการมอบหมายให้ทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน เมื่อมีปัญหาก็จะเข้าแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน เพื่อให้ดำเนินการให้ หรือหากเป็นคดีแพ่งก็จะทำการฟ้องร้องต่อศาลแพ่งกันเองทำให้ปัญหาในชุมชนไม่ได้รับการแก้ไขจากผู้นำชุมชนเหมือนอย่างเช่นในอดีต (สมยศ ศิลปีโยดม, 2540: 9-10)

จังหวัดอุดรธานี เป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่มีปรากฏการณ์ของความขัดแย้งเกิดขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เช่น ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มทางการเมืองต่าง ๆ ความขัดแย้งอันเกิดจากการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อท้องถิ่น เช่น กรณีของคลื่นวิทยุเสียงธรรม (หลวงตามหาบัว) เป็นต้น ความขัดแย้งของวัยรุ่นในท้องถิ่น เช่น การ

ทะเลาะวิวาทของนักเรียน นักศึกษา เป็นต้น ความขัดแย้งในด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น กรณีเหมืองแร่โปแตสฯ เหมืองทองคำ เป็นต้น การแก้ไขปัญหความขัดแย้งในสังคม จึงเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้นำท้องถิ่นโดยตรง ในการระงับข้อพิพาทและข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้คู่กรณีลดการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่าย และยังเป็นการลดคดีที่จะเข้าสู่การพิจารณาของศาลตามมาด้วย ช่วยลดบรรยากาศแห่งการไม่ไว้วางใจกันของคนในท้องถิ่นได้ ผู้นำท้องถิ่นถือว่าเป็นผู้ที่เข้าใจในบริบทท้องถิ่นเป็นอย่างดี เพราะผู้นำท้องถิ่นเป็นผู้ทำหน้าที่ปกครองและดูแลทุกข์สุขของราษฎร เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหา ปิดเป่าความเดือดร้อนของราษฎรและพัฒนาความเจริญให้กับท้องถิ่น ในฐานะเป็นตัวกลางระหว่างรัฐบาลกับราษฎร ถ้าหากผู้นำท้องถิ่นไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการแก้ไขและป้องกันความขัดแย้ง ย่อมจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้อย่างถูกต้อง ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการศึกษา ปรากฏการณ์ความขัดแย้งและแนวทางในการยุติความขัดแย้ง : กรณีศึกษาผู้นำท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดอุดรธานี อันจะทำให้ทราบแนวทางในการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้ง เพื่อนำไปสู่สังคมแห่งความสมานฉันท์ต่อไป

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อศึกษาปรากฏการณ์ความขัดแย้ง กรณีศึกษาผู้นำท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาสาเหตุของความขัดแย้ง กรณีศึกษาผู้นำท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดอุดรธานี
3. เพื่อศึกษาการเลือกใช้อำนาจจัดการกับความขัดแย้ง กรณีศึกษาผู้นำท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดอุดรธานี
4. เพื่อศึกษาการปฏิบัติตนในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรณีศึกษาผู้นำท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดอุดรธานี
5. เพื่อศึกษาแนวทางป้องกันความขัดแย้งในท้องถิ่น กรณีศึกษาผู้นำท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดอุดรธานี

ระเบียบวิธีการศึกษา (Methodology)

1. ขอบเขตของการวิจัย
 - 1.1 กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กำนัน และผู้ใหญ่บ้านของหมู่บ้านต่าง ๆ ในเขตจังหวัดอุดรธานี
 - 1.2 ตัวแปรที่ศึกษา
 - 1.2.1 ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์
 - 1.2.2 ตัวแปรตาม คือ ปรากฏการณ์ความขัดแย้ง สาเหตุความขัดแย้ง วิธีจัดการความขัดแย้งการปฏิบัติตนในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และแนวทางป้องกันความขัดแย้ง
 - 1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 1.3.1 แบบสอบถาม ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ประกอบด้วย 7 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาจำนวน และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ปรากฏการณ์ความขัดแย้งในท้องถิ่น วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลความหมายใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยของบุญชม ศรีสะอาด (2535: 100) ดังนี้
ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง เป็นความขัดแย้งที่มีอยู่ในท้องถิ่นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง เป็นความขัดแย้งที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง เป็นความขัดแย้งที่มีอยู่ในท้องถิ่นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง เป็นความขัดแย้งที่มีอยู่ในท้องถิ่นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ไม่เป็นความขัดแย้งหรือไม่มีอยู่ในท้องถิ่น

ตอนที่ 3 สาเหตุความขัดแย้ง วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลความหมายใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด (2535: 100) ดังนี้
ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง เป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง เป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง เป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง เป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง เป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 การเลือกใช้วิธีการจัดการกับความขัดแย้ง เป็นแบบสอบถามตามแนวคิดของ ไชยวาทและลอนดอน ทั้ง 5 วิธี คือ วิธีเผชิญหน้า วิธีหลีกเลี่ยง วิธีบังคับ วิธีไกล่เกลี่ยและประนีประนอม มีวิธีละ 5 ข้อ รวมทั้งหมด 25 ข้อ ซึ่งแต่ละวิธีได้แก่ ข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (สุรงค์ โสสัมฤทธิ์ชัย, 2536:69-72)

- | | |
|--------------------|--|
| 1. วิธีเผชิญหน้า | ได้แก่ข้อ 1, 6, 11, 16 และ 21 รวม 5 ข้อ |
| 2. วิธีหลีกเลี่ยง | ได้แก่ข้อ 2, 7, 12, 17 และ 22 รวม 5 ข้อ |
| 3. วิธีบังคับ | ได้แก่ข้อ 3, 8, 13, 18 และ 23 รวม 5 ข้อ |
| 4. วิธีไกล่เกลี่ย | ได้แก่ข้อ 4, 9, 14, 19 และ 24 รวม 5 ข้อ |
| 5. วิธีประนีประนอม | ได้แก่ข้อ 5, 10, 15, 20 และ 25 รวม 5 ข้อ |

แบบสอบถามตอนที่ 4 การเลือกใช้วิธีการจัดการกับความขัดแย้งวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (Best, 1970:175)

- ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่เลือกใช้เป็นประจำ
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่เลือกใช้บ่อยครั้ง
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่เลือกใช้บางครั้ง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่เลือกใช้น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่ไม่เลือกใช้

ตอนที่ 5 การปฏิบัติตนในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแปลความหมายใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด (2535: 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง ได้ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง ได้ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง ได้ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง ได้ปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง ได้ปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 6 แนวทางป้องกันความขัดแย้ง วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน หาค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลความหมายใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด (2535: 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง เป็นแนวทางในการป้องกันความ
ขัดแย้งได้มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง เป็นแนวทางในการป้องกันความขัดแย้ง
ได้มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง เป็นแนวทางในการป้องกันความขัดแย้ง
ได้ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง เป็นแนวทางในการป้องกันความขัดแย้ง
ได้น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง เป็นแนวทางในการป้องกันความขัดแย้ง
ได้น้อยที่สุด

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เชิงเหตุและผล

1.3.2 แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างและนำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงเหตุ
และผล (Cause and Effect Analysis) ตามประเด็นของวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

1.4 ระยะเวลาในการวิจัย

ทำการศึกษาในปีพุทธศักราช 2552–2553

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง โดยการศึกษา
จากเอกสาร และสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการแก้ไขความขัดแย้ง เพื่อนำข้อคิดมาเป็นแนวทางในการ
สร้างแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

2.2 ขั้นตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
ความถูกต้อง ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามแต่ละข้อและความเหมาะสม
ของคำถามนำแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญที่ได้ตรวจพิจารณาแล้วมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อวิจารณ์และข้อ
เสนอแนะเพื่อความถูกต้องเหมาะสม หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try – Out) จำนวน 40 ชุด
กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้นำท้องถิ่นในเขตจังหวัดหนองคาย และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบ
สอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 หลังจากนั้นนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ที่ได้กำหนดไว้ ส่วนแบบสัมภาษณ์ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบก่อนนำไปใช้ในการสัมภาษณ์จริง

2.3 ขั้นตอนที่ 3 แจกแบบสอบถามโดยส่งแบบสอบถามถึงผู้นำท้องถิ่น ทางไปรษณีย์ นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องตามจำนวนที่ต้องการมาลงรหัส (Coding) และทำการวิเคราะห์ผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for the Social Science for Windows) โดยใช้สถิติพื้นฐานคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.4 ขั้นตอนที่ 4 ลงพื้นที่เพื่อดำเนินการสัมภาษณ์ผู้นำท้องถิ่น โดยการสัมภาษณ์ผู้นำท้องถิ่นอย่างเป็นทางการ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงเหตุและผล (Cause and Effect Analysis) ตามประเด็นของวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2.5 ขั้นตอนที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และเผยแพร่ผลงานวิจัย

ผลการศึกษา (Results)

1. ผลจากการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า

1.1 ปรากฏการณ์ความขัดแย้งในท้องถิ่น พบว่า ปรากฏการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ความขัดแย้งอันเกิดจากนโยบายของรัฐ ความขัดแย้งอันเกิดจากภาระหนี้สิน ความขัดแย้งของนักรการเมืองในท้องถิ่นเยาวชนในชุมชนหรือระหว่างชุมชนมีความขัดแย้งกัน การเลือกปฏิบัติเพื่อประโยชน์ของพวกพ้องไม่มีการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารให้ถี่ถ้วนก่อนนำมาใช้ การละเมิดกฎหมายศีลธรรมหรือประเพณีอันดีงามของชุมชน ความขัดแย้งภายในกลุ่มอาชีพ การแย่งชิงทรัพยากรในชุมชน การไม่ได้รับความเป็นธรรม ความขัดแย้งระหว่างแพทย์กับประชาชน การละเมิดสิทธิมนุษยชน ความขัดแย้งเกิดขึ้นในครอบครัวหรือระหว่างครอบครัว และการผลิตสินค้าลอกเลียนแบบจนทำให้เกิดความขัดแย้ง

1.2 สาเหตุของความขัดแย้ง พบว่า ความขัดแย้งด้านข้อมูล ความขัดแย้งด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ และความขัดแย้งด้านค่านิยม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

1.3 วิธีจัดการความขัดแย้ง ทั้ง 5 วิธี ได้แก่ วิธีเผชิญหน้า วิธีประนีประนอม วิธีไกล่เกลี่ยวิธีหลีกเลี่ยง และวิธีบังคับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บ้างครั้งทุกวิธี

1.4 การปฏิบัติตนในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการปฏิบัติตนในขั้นตอนที่ 1 การชี้แจงแนวทางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อยู่ในระดับปานกลาง ขั้นตอนที่ 2 การค้นหาสาระของประเด็น ข้อพิพาทและความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี อยู่ในระดับมาก ขั้นตอนที่ 3 การแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในประเด็นพิพาท อยู่ในระดับปานกลาง ขั้นตอนที่ 4 การทำข้อตกลงเป็นสัญญาประนีประนอม อยู่ในระดับปานกลาง

1.5 แนวทางป้องกันความขัดแย้ง พบว่า (1) แนวทางป้องกันความขัดแย้งด้านข้อมูล อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ สื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ควรทำหน้าที่อย่างเป็นกลางในการนำเสนอข่าวสารหน่วยงานภาครัฐควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐ หรือประชาชนกับประชาชนเองเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ติดต่อกัน ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลต่างๆ

ที่สำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ควรมีการประจักษ์ร่วมกันของคนในชุมชนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นในชุมชนควรมีการนำเอาปัญหาเหล่านั้นมาร่วมหาทางแก้ไขร่วมกัน (2) แนวทางป้องกันความขัดแย้งด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมหรือสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนรักในท้องถิ่นตนเอง หรือองค์กรตนเอง อย่างลึ้มคำว่าขอบคุณ มอบความรับผิดชอบเท่าที่บุคคลจะพึงรับได้ เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นประชาธิปไตย รู้จังหวะเคี้ยว และรู้จังหวะหยุด หย่อนไปก็หลวม ดึงไปก็ขาด ให้อภัยเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น มองคนเป็นคน ไม่ใช่เครื่องจักร กำหนดบทลงโทษผู้กระทำความผิดให้ชัดเจน รู้จักดำเนินคนอื่นแบบสร้างสรรค์ สอนให้ลูกน้องรู้จักรายงาน และขอความช่วยเหลือ เพื่อป้องกันการ ทำงานล่าช้าหรือแก้ไขปัญหาได้ทันการณ์ ควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าเรารู้สึกว่าเรามีความสำคัญอย่างเหมาะสม ส่งเสริมความเท่าเทียมกันในการได้รับรางวัลหรือคำชมเชยในการทำงาน และอย่าให้อ่านาใจโดยไม่ให้ความรับผิดชอบและให้ความรับผิดชอบโดยไม่ให้อ่านาใจ (3) แนวทางป้องกันความขัดแย้งด้านโครงสร้าง อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ การปฏิบัติงานของรัฐควรคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น นายก อบต. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ควรเคารพความคิดเห็นของประชาชนการบังคับใช้กฎหมายจะต้องกระทำควบคู่กับการใช้กฎหมายศีลธรรมหรือประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในหน่วยงานราชการในท้องถิ่น ส่งเสริมระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ครอบคลุม ภาครัฐควรวางตัวเป็นกลางเพื่อป้องกันการแทรกแซงสื่อต่าง ๆ ให้อภัย หรือให้โอกาสบุคคลที่เคยกระทำความผิด ซึ่งได้รับการลงโทษแล้ว สามารถทำงานในองค์กรต่าง ๆ ได้ บังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน เปิดโอกาสหรือมอบอำนาจให้ประชาชนสามารถบริหารจัดการทรัพยากรในท้องถิ่นอย่างเต็มที่รัฐเพียงคอยช่วยเหลือเมื่อท้องถิ่นต้องการ เสียอายุผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินนโยบายของรัฐหรือเอกชนที่ผิดพลาด และปรับปรุงแก้ไขกฎหมายให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม (4) แนวทางป้องกันความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ สร้างค่านิยมให้ประชาชนตระหนักหรือคำนึงถึงการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ส่งเสริมให้ประชาชนยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียงหรือทางสายกลางเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน และจัดหาหน่วยงานที่เป็นกลางในการบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการได้รับประโยชน์ (5) แนวทางป้องกันความขัดแย้งด้านค่านิยม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ส่งเสริมให้ประชาชนเชื่อในหลักเหตุและผลหรือข้อเท็จจริง ปลุกฝังให้สถาบันครอบครัวตระหนักและให้ความสำคัญในการอบรมบุตรหลานให้เป็นคนดีของสังคม มีการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เช่น การศึกษาดูงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกัน ส่งเสริมให้ประชาชนยึดถือเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิตอันจะช่วยลดการดำรงชีวิตแบบฟุ้งเฟ้อ ส่งเสริมให้ประชาชนทำงานภายใต้หลักความรู้ความสามารถและความขยันหมั่นเพียรในการประกอบอาชีพ สรรหาผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ในด้านต่าง ๆ มาเป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิตประจำวัน เพื่อให้ประชาชนได้นำไปเป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิต ส่งเสริมให้ประชาชนนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน ส่งเสริมให้ประชาชนเคารพสิทธิและเสรีภาพของคนอื่น แสดงให้เห็นข้อดีและข้อเสียของวัฒนธรรมต่างชาติ จัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม พัฒนาสถาบัน

ที่สำคัญของสังคมให้มีคุณภาพเพื่อป้องกันความขัดแย้ง เช่น พัฒนาสถาบันครอบครัวให้มีความเข้มแข็ง หน่วยงานด้านการพัฒนาควรชี้แจงให้ประชาชนเห็นถึงโทษและผลกระทบอันเกิดจากการดำรงตนที่ฟุ่มเฟือย จัดหาหน่วยงานที่ดูแลเกี่ยวกับวัฒนธรรมของท้องถิ่นให้ชัดเจน ส่งเสริมมารยาทหรือเอกลักษณ์วัฒนธรรมไทยมาใช้ในการดำเนินชีวิตอย่างจริงจัง และยึดมั่นในหลักคำสอนของศาสนาปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

2. ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า ในท้องถิ่นมีปรากฏการณ์ของความขัดแย้งที่สำคัญคือ ความขัดแย้งทางการเมือง ความเห็นแก่ตัวและมุ่งเอาชนะกันทำให้เกิดความขัดแย้ง ปัจจัยหรือสาเหตุของความขัดแย้งส่วนใหญ่เกิดจากความไม่เท่าเทียมกันของคนในสังคม การได้รับการปฏิบัติจากรัฐที่ไม่คำนึงถึงความเท่าเทียมและสิทธิที่ควรได้รับของประชาชน การบังคับใช้กฎหมายที่ไม่เป็นธรรม (เลือกปฏิบัติ) การให้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อสารมวลชนช่องต่าง ๆ ที่ไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริง ละครหรือภาพยนตร์มีส่วนทำให้เกิดความขัดแย้ง ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์และโทษของความขัดแย้งผู้นำท้องถิ่นอธิบายว่าความขัดแย้งมีทั้งประโยชน์และโทษ แต่ถ้าเกิดความขัดแย้งขึ้นก็จะส่งผลให้ประเทศล้าหลัง ประชาชนยากจนมากขึ้น ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การแก้ไขความขัดแย้งจะต้องเริ่มจากการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน กำหนดให้มีกรรมการชุมชนหรือใช้ระบบอาวุโส (เจ้าโคตร) และฝ่ายปกครองในท้องถิ่นกำกับดูแล จัดตั้งองค์กรในท้องถิ่นให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน สร้างระบบการเยียวยาและให้อภัยผู้กระทำความผิด หรือให้ออกาสบุคคลที่เคยกระทำความผิดซึ่งได้รับการลงโทษแล้ว กลับเข้ามาใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างคนทั่วไป สถาบันครอบครัวและสถาบันการศึกษา จะต้องอบรมสั่งสอนให้บุตรหลานทำความดี ส่งเสริมให้แสดงออกเกี่ยวกับการลดความรุนแรงหรือลดความขัดแย้ง ส่วนปัญหาหรืออุปสรรคที่มีผลต่อการยุติความขัดแย้งคือภาครัฐขาดเอกภาพในการแก้ไขปัญหาขาดความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ภาครัฐขาดความจริงใจที่จะแก้ไขปัญหา ส่วนมาตรการในการแก้ไขความขัดแย้งผู้นำท้องถิ่นได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจะบังคับใช้กฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่รัฐต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด หน่วยงานราชการต้องจริงใจที่จะแก้ไขปัญหาของประชาชน กำหนดให้มีองค์กรอิสระที่ทำหน้าที่แก้ไขความขัดแย้งที่ประชาชนมีส่วนร่วม การกำหนดให้มีเยาวชนสันติวิธี ศูนย์สันติวิธี ศูนย์รวมใจสามัคคีในชุมชนเป็นต้นการเสริมสร้างจรรยาบรรณในการใช้สื่อต่างๆ ให้เหมาะสมนำเอาวัฒนธรรมหรือประเพณีที่ดีงามมาใช้แก้ไขปัญหา และส่งเสริมให้ประชาชนนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิต

สรุปและการอภิปรายผล (Discussions)

1. อภิปรายผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

1.1 ปรากฏการณ์ความขัดแย้งในท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ปรากฏการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นตามความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของคนเราทุกเวลา จนอาจกล่าวได้ว่าความขัดแย้งเป็นวิถีการพัฒนาตนเองได้ทางหนึ่งไม่มากนักน้อยซึ่งก็อาจจะทำให้ผู้นำท้องถิ่นคิดว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติของคนในท้องถิ่นที่อาจจะมีความขัดแย้งกันบ้างเป็นเรื่องธรรมดา

และคิดว่าไม่เป็นปัญหามากนัก จึงทำให้พบปรากฏการณ์ความขัดแย้งในท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลางตามไปด้วย

1.2 สาเหตุความขัดแย้ง พบว่า สาเหตุของความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ สาเหตุของความขัดแย้งด้านโครงสร้าง สาเหตุของความขัดแย้งด้านข้อมูล สาเหตุของความขัดแย้งด้านค่านิยม และสาเหตุของความขัดแย้งด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ทั้ง 5 ด้านนี้ ผู้นำท้องถิ่นส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่าผู้นำท้องถิ่นได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความขัดแย้ง จึงทำให้ผู้นำท้องถิ่นรู้จักวิธีการป้องกันและหลีกเลี่ยงความขัดแย้งมากขึ้น จึงทำให้พบสาเหตุของความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลางตามไปด้วย แต่ผลจากการวิจัยยังพบอีกว่าในประเด็นสาเหตุของความขัดแย้งด้านโครงสร้าง มี 2 ข้อย่อยที่พบว่า ผู้นำท้องถิ่นส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งด้านโครงสร้างอยู่ในระดับมากคือ ขาดแคลนอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการพัฒนาหมู่บ้าน และทรัพยากรที่รัฐจัดสรรให้ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาท้องถิ่น เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เป็นต้น ดังนั้น ภาครัฐควรจเร่งร่งหามาตรการหรือกำหนดวิธีการเพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างจริงจังและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

1.3 ด้านการจัดการความขัดแย้ง ทั้ง 5 วิธี ได้แก่ วิธีเผชิญหน้า วิธีประนีประนอม วิธีไกล่เกลี่ย วิธีหลีกเลี่ยง และวิธีบังคับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บางครั้งทุกวิธี ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่าเมื่อเกิดความขัดแย้งหรือมีข้อพิพาทกันในท้องถิ่น ผู้นำท้องถิ่นจะใช้วิธีการในการแก้ไขความขัดแย้งด้วยวิธีการที่หลากหลาย ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากการที่ความขัดแย้งมีหลากหลายรูปแบบหรือคู่กรณีมีความขัดแย้งกันในหลายลักษณะ จึงจะต้องใช้วิธีการแก้ไขความขัดแย้งให้เกิดความเหมาะสมตามไปด้วย แต่จากการผลการวิจัยก็พบว่า ผู้นำท้องถิ่นเลือกใช้วิธีเผชิญหน้าเพื่อแก้ไขความขัดแย้งมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งอาจจะแสดงให้เห็นว่า ผู้นำท้องถิ่นมองความขัดแย้งว่าเป็นปัญหาที่จะต้องแก้ไข ให้อุ่นใจแก่เป้าหมายและสัมพันธภาพ และหาทางออกที่สนองต่อเป้าหมายทั้งของตนและของผู้อื่น ถือว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ปรับปรุงสัมพันธภาพ โดยการลดความตึงเครียดระหว่างบุคคลทั้งสอง พยายามที่จะถกประเด็นเพื่อระบุดึงความขัดแย้งที่เป็นปัญหา หาทางแก้ไขซึ่งเป็นที่พอใจของตนและผู้อื่น ทำให้สามารถคงสัมพันธภาพไว้ได้ สิ่งที่จะทำให้เกิดความพอใจ คือ การบรรลุเป้าหมายของตนเองและผู้อื่น ความเครียดและความรู้สึกในทางลบได้รับการคลี่คลายดังที่จอห์นสันและจอห์นสัน (Johnson & Johnson, 1994:338) ได้เรียกลักษณะการแก้ไขความขัดแย้งในแบบนี้ว่า “นกฮูก” (เผชิญหน้า, สุขุม) ผลการวิจัยที่พบว่า ผู้นำชุมชนเลือกใช้วิธีเผชิญหน้าเพื่อแก้ไขความขัดแย้งมากกว่าด้านอื่นๆ นั้นได้สอดคล้องกับงานวิจัยของนัฐพร กลิบุตร (2552) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดสมุทรสาคร ที่พบว่าแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมใช้แนวทางวิธีชนะทั้งคู่ในการบริหารจัดการความขัดแย้ง เน้นการร่วมประชุม (เผชิญหน้า) แสดงความคิดเห็นเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหของหน่วยงาน

1.4 ด้านการปฏิบัติตนในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผลการวิจัยพบว่า มี 1 ขั้นตอนที่ผู้นำท้องถิ่นได้ปฏิบัติตนในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ 2 การค้นหาสาระของประเด็น ข้อพิพาทและความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้นำท้องถิ่นให้

ความสำคัญการแก้ไขความขัดแย้งหรือข้อพิพาทโดยจะต้องค้นหาสาเหตุของความขัดแย้ง หรือค้นหาข้อเท็จจริงของความขัดแย้งก่อนที่จะหาทางแก้ไข อันจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหความขัดแย้งได้ตรงประเด็น เป็นธรรม เกิดประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่ายมากที่สุด (Win-Win) ส่วนในขั้นตอนที่ 1 การชี้แจงแนวทางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ขั้นตอนที่ 3 การแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในประเด็นพิพาท และขั้นตอนที่ 4 การทำข้อตกลงเป็นสัญญาประนีประนอม พบว่า ผู้นำท้องถิ่นมีการปฏิบัติตนในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าผู้นำท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญกับการยุติความขัดแย้งโดยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นเป็นความยินยอมพร้อมใจกันของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่จะตกลงเจรจากันจึงจะก่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้นำท้องถิ่นจะเป็นเพียงผู้กระตุ้น แนะนำ โน้มน้าว เสนอแนะ แสลงความหรือชี้แนวทางที่เป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทให้แก่คู่ความ ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการกำหนดข้อตกลงให้แก่คู่ความแต่อย่างใดการจะตกลงหรือไม่เป็นการตัดสินใจของคู่ความ ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจตัดสินข้อพิพาทเหมือนดังอนุญาโตตุลาการหรือผู้พิพากษา ดังนั้นผู้นำท้องถิ่นจึงมีการปฏิบัติตนในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใน 3 ด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ดีแล้วแต่ก็ควรจะมีการส่งเสริมให้ผู้นำท้องถิ่นได้มีการปฏิบัติตนเกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในระดับมากกว่านี้ เพื่อให้เกิดกระบวนการแก้ไขความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย

1.5 ด้านแนวทางป้องกันความขัดแย้ง พบว่า แนวทางป้องกันความขัดแย้งได้แก่ ด้านข้อมูล ด้านค่านิยม ด้านผลประโยชน์ ด้านโครงสร้าง และด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน จากผลการวิจัยอาจกล่าวได้ว่า ผู้นำท้องถิ่นอาจจะเห็นว่าหากมีความขัดแย้งเกิดขึ้นก็จะทำให้ประชาชนขาดความไว้วางใจกัน สังคมเกิดความแตกแยก เกิดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินประเทศชาติด้อยพัฒนา และท้ายที่สุดจะเกิดความล่มสลายทางวัฒนธรรมหรือสังคมตามมาจึงทำให้พบว่าแนวทางในการป้องกันความขัดแย้งอยู่ในระดับมากตามไปด้วย ซึ่งในปัจจุบันนั้นการติดต่อสื่อสารหรือข้อมูลข่าวสารได้ปรากฏออกมาให้เห็นถึงผลเสียหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง ดังเช่น กรณีการก่อวินาศกรรมตึกเวิลด์เทรดในสหรัฐอเมริกา รวมถึงความขัดแย้งในสังคมไทยที่เกิดขึ้นอยู่ในปัจจุบันนี้ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้นำท้องถิ่นเห็นว่าเป็นแนวทางป้องกันความขัดแย้งอยู่ในระดับมากตามไปด้วย ส่วนข้อเสนอแนะในแบบสอบถามตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบข้อเสนอแนะที่เป็นประเด็นสำคัญดังนี้ คือ ควรจะส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง พัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการหรือกลไกความร่วมมือกันของชุมชน ใช้กฎศีลธรรมในการแก้ไขปัญหาในบางกรณี เปิดโอกาสให้ทุกคนเข้าร่วมแก้ไขปัญหโดยใช้หลักประชาธิปไตย ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวหากมีการนำไปปฏิบัติจริงจะทำให้ชุมชนท้องถิ่นต่างๆ มีความสมัครสมานสามัคคีได้ ดังที่ อังคณา บุญสิทธิ์ (2549) ที่ได้วิจัยเรื่องกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับวัฒนธรรมการระงับข้อพิพาทในท้องถิ่นไทย โดยการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน ได้แก่ พระสงฆ์ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลประธานสภาองค์กรบริหารส่วนตำบล ปราชญ์ชาวบ้าน ผู้เฒ่าผู้แก่ที่ชาวบ้านเคารพนับถือและเป็นแกนนำในการทำกิจกรรมต่างๆ ของชุมชน และชาวบ้านในท้องถิ่นนั้น ซึ่งได้ข้อค้นพบและมีข้อเสนอแนะว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งควรสร้างกติกาชุมชนร่วมกัน ใช้หลักประชาธิปไตย ความเสมอภาค การทำงานร่วมกัน

และการอยู่ร่วมกันอย่างบูรณาการ ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของกระบวนการทัศนความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการดำเนินการอันจะทำให้สังคมมีความสุข และสมานฉันท์ได้

2. อภิปรายผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ ปรากฏผลดังนี้

2.1 ปรากฏการณ์หรือเหตุการณ์ของความขัดแย้งในสังคมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน คือ ความขัดแย้งทางการเมือง นักการเมืองทะเลาะกัน แย่งชิงอำนาจกัน แยวชนทะเลาะกัน เมื่อมีงบประมาณเพื่อพัฒนาท้องถิ่นก็พยายามแย่งงบประมาณกันหรือจัดสรรงบประมาณให้เฉพาะพวกพ้องของตน ประชาชนมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน คนส่วนมากเห็นแก่ตัวมุ่งเอาชนะกันทุกเรื่อง คนส่วนใหญ่ในสังคมเห็นแก่ตัวและคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนจึงนำไปสู่ความขัดแย้ง ประชาชนในสังคมส่วนใหญ่แบ่งพรรคแบ่งพวก การแบ่งรูปแบบการปกครองท้องถิ่น เช่น การแยกหมู่บ้านเป็นหมู่ใหม่ เป็นสาเหตุทำให้เกิดความแตกแยกมากขึ้น และจะพบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง คือ ความไม่เท่าเทียมกันของคนในสังคม การได้รับการปฏิบัติจากรัฐที่ไม่คำนึงถึงความเท่าเทียมและสิทธิของประชาชน การบังคับใช้กฎหมายที่ไม่เป็นธรรมหรือเลือกปฏิบัติ คำนึงถึงความถูกต้องมากกว่าความถูกต้อง การให้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อสารมวลชนช่องต่างๆ ที่ไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริงและให้ข้อมูลด้านเดียว ขัดแย้งกันเรื่องผลประโยชน์ ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ผู้ใหญ่หรือผู้นำชุมชนไม่ใส่ใจในการแก้ไขปัญหา มีคนยากจนมากขึ้นจนนำไปสู่การเห็นแก่ตัวและขัดแย้งกันนอกจากนั้นละคร ภาพยนตร์ต่างๆ ที่ปรากฏในทีวีช่องต่างๆ ในปัจจุบันก็มีส่วนทำให้เกิดความขัดแย้งด้วย การที่พบปรากฏการณ์และสาเหตุความขัดแย้งในลักษณะเช่นนี้ อาจกล่าวได้ว่าเครื่องมือหรือกลไกของภาครัฐ โดยเฉพาะภาคราชการมีระบบราชการที่ซับซ้อนและมีความทับซ้อนของอำนาจหน้าที่ก่อให้เกิดการรวมอำนาจแบบกระจุกกระจาย (Fragmented Centralization) เมื่อมีการทับซ้อนของหน่วยงานต่างๆ ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานนโยบายไปปฏิบัติอย่างไรประสิทธิภาพ ผลที่เกิดขึ้นได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนทำให้คุณภาพชีวิตต่ำลงส่งผลให้เกิดปัญหาในสังคมตามมา (อเนก เหล่าธรรมทัศน์, 2543:5-20)

2.2 รูปแบบหรือวิธีในการยุติความขัดแย้งผู้นำท้องถิ่น ได้ให้ความเห็นว่า ผู้นำชุมชนทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการควรมีส่วนร่วมในการแก้ไขความขัดแย้ง นำเอาระบบผู้อาวุโสหรือระบบเจ้าโคตรมาใช้ในการแก้ไขความขัดแย้งในบางกรณี ควรจะตั้งกรรมการขึ้นมาแก้ไขปัญหา หาวิธีการเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอย่างเร่งด่วน เช่น การเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมเพื่อให้เกิดความเข้าใจทั้งสองฝ่ายเป็นต้นผลจากการศึกษาดังกล่าวได้สอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาพรหมมุนี (นิธินุญการ) (2548) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี:ศึกษาวิเคราะห์กรณีลุ่มแม่น้ำตาช้าง จ.เชียงใหม่ ที่พบว่า การแก้ไขความขัดแย้งในลุ่มน้ำแม่ตาช้างจะจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาจากตนเอง การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง และสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างประชาลุ่มน้ำ นอกจากนั้นผู้นำท้องถิ่นยังอธิบายว่า ภาครัฐควรจริงจังในการแก้ไขปัญหาของประชาชน ให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการพิจารณาแก้ไขปัญหาในทุกขั้นตอน และให้ความยุติธรรมแก่ทุกฝ่าย

2.3 ผู้นำท้องถิ่นมีความเห็นว่าสิ่งที่เป็อุปสรรคของการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งคือ ภาครัฐขาดเอกภาพในการแก้ไขปัญหา ขาดความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ความไม่จริงใจ องค์กรหรือหน่วยงานที่ช่วยเหลือเกี่ยวกับการสร้างความสมานฉันท์หรือยุติความขัดแย้งในสังคมที่มีในปัจจุบันไม่มีอำนาจ

ที่แท้จริงหรือไม่มีความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้ง บทบาทของผู้นำท้องถิ่นไม่ได้รับความไว้วางใจหรือไม่ได้รับการรับรองสถานะที่ชัดเจน ซึ่งผลการสัมภาษณ์ที่ปรากฏออกมาในลักษณะเช่นนี้คล้ายกับงานวิจัยของประเสริฐ เขียนนิลศิริ (2540) ที่ได้วิจัยเรื่อง อนุญาโตตุลาการหมู่บ้าน: แนวทางในการระงับข้อพิพาทและข้อขัดแย้งในชุมชนศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดขอนแก่น ที่พบว่าผู้นำชุมชนได้เข้าร่วมแก้ไขความขัดแย้งหรือระงับข้อพิพาทในชุมชนนั้นไม่มีกฎหมายรองรับสถานะและกำหนดวิธีปฏิบัติให้ชัดเจน

2.4 บทบาทของสถาบันทางสังคม เช่น สถาบันครอบครัว และสถาบันการศึกษา ควรจะร่วมมือกันกำหนดมาตรการหรือแนวทางในการป้องกันความขัดแย้งในท้องถิ่น ส่งเสริมให้เด็กเยาวชน (อนาคตของชาติ) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความขัดแย้งและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเช่นการฝึกอบรมการกำหนดให้มีเยาวชนสันติวิธี ศูนย์สันติวิธี ศูนย์รวมใจสามัคคีในชุมชน ส่งเสริมให้มีการแสดงออกเกี่ยวกับการลดความรุนแรง เป็นต้น หากสถาบันทางสังคมได้ทำหน้าที่ถ่ายทอดวัฒนธรรมทางสังคมไปสู่สมาชิกใหม่ซึ่งเป็นกระบวนการขัดเกลากายทางสังคม (Socialization) แล้ว ก็จะทำให้เด็กเติบโตเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมและลดความขัดแย้งในสังคมได้ต่อไป (สุพงษ์ ลือทองจักร, 2551:215-221) ในขณะเดียวกัน หากพบว่าผู้กระทำความผิดอันเป็นการละเมิดกฎเกณฑ์ทางสังคม และบุคคลเหล่านั้นได้รับการลงโทษแล้ว ก็ควรจะมีระบบการเยียวยา เพื่อให้เขาเหล่านั้นได้มีขวัญและกำลังใจในการทำงานและใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคม อันเป็นการช่วยลดความหวาดระแวงต่อกัน ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจกันของคนในสังคม

2.5 แนวทางในการป้องกันความขัดแย้งนั้น ควรส่งเสริมและรณรงค์ให้ประชาชนปฏิบัติตามหลักศีลธรรม จาริต ประเพณีหรือวัฒนธรรมของชุมชนนั้นๆ ส่งเสริมให้ประชาชนมีค่านิยม “พริกบ้านเหนือเกลือบ้านใต้” ยกย่องให้รางวัลหรือทุนเพื่อสนับสนุนผู้ทำความดี นอกจากนั้นบทบาทด้านการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นโดยหน่วยงานต่างๆ จะต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนหรือคำนึงถึงความแตกต่างของชุมชนท้องถิ่นแต่ละแห่ง อันจะเป็นการป้องกันปัญหาความขัดแย้ง เหมือนดังที่ ชิดชนก ราธิมูลา (2549) ที่ได้เสนอไว้ในงานวิจัยเรื่อง ระดับการเรียนรู้และเข้าใจการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธีของเจ้าหน้าที่ทหาร ตำรวจ และฝ่ายปกครองในพื้นที่จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส ที่พบว่า การนำแนวทางสันติวิธีไปใช้ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำเป็นต้องเข้าใจและตระหนักถึงลักษณะเฉพาะของพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิต รวมทั้งสถานการณ์ที่เป็นประเด็นปัญหา จะต้องออกแบบและเสนอแนวทางปฏิบัติในการจัดการปัญหาด้วยสันติวิธีที่ชัดเจนเป็นการเฉพาะพื้นที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจ รับรู้ และสร้างความสันติสุขในท้องถิ่นต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ปรากฏการณ์ และสาเหตุความขัดแย้งที่เกิดขึ้น หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาท้องถิ่น ควรกำหนดมาตรการในการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้ง โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน และกำหนดให้มีหน่วยงานที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นในการจัดการ

2. การเลือกใช้วิธีจัดการกับความขัดแย้ง คือ วิธีเผชิญหน้า วิธีประนีประนอม วิธีไกล่เกลี่ย วิธีหลีกเลี่ยง และวิธีบังคับ ทั้ง 5 วิธีนี้ผู้นำท้องถิ่นจะเลือกใช้บางครั้ง ดังนั้น หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องกำหนดแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งให้มีความเหมาะสมตามลักษณะของข้อขัดแย้งหรือ

ข้อพิพาท และเร่งพัฒนาระบบยุติธรรมชุมชนให้มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น

3. การปฏิบัติตนของผู้นำท้องถิ่นในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้นำท้องถิ่นจะต้องส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและความสามารถของผู้นำท้องถิ่นในการแก้ไขความขัดแย้งให้อยู่ในระดับมากยิ่งขึ้น เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง

4. ด้านแนวทางป้องกันความขัดแย้ง ควรส่งเสริมให้ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน นำเอาแนวทางป้องกันความขัดแย้งไปกำหนดกลยุทธ์หรือแนวปฏิบัติในการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งร่วมกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะผู้นำท้องถิ่น ดังนั้น การทำวิจัยในครั้งต่อไปควรทำการศึกษาจากประชาชนทั่วไปในท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อจะได้เห็นปรากฏการณ์ความขัดแย้งและแนวทางในการยุติความขัดแย้งที่แตกต่างกันออกไป

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- กิตติพงษ์ กิตยารักษ์ และคณะ. (2550). ยุติธรรมชุมชน : บทบาทการอำนวยความสะดวกยุติธรรมโดยชุมชนเพื่อชุมชน. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ชิตชนก ราฮิมมูลา. (2549). ระดับการเรียนรู้และเข้าใจการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธีของเจ้าหน้าที่ทหารตำรวจและฝ่ายปกครองในพื้นที่จังหวัดยะลาปัตตานีและนราธิวาส. สงขลา: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นัฐพร กลีบุดร. (2552). แนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท. เพชรบุรี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประเสริฐ เขียนนิลศิริ. (2540). อนุญาโตตุลาการหมู่บ้าน : แนวทางในการระงับข้อพิพาทและข้อขัดแย้งในชุมชนศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดขอนแก่น. เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.) รุ่นที่ 2. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2540.
- ปิยะวัติ สิงห์พันธ์. (2544). แนวทางป้องกันปัญหาความขัดแย้งและการเสริมสร้างสัมพันธภาพในครอบครัว : ศึกษาเฉพาะครอบครัวที่มีบุตรวัยรุ่น. วิทยานิพนธ์ สส.ม. การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พระไพศาล วิสาโล. (2549). สันติวิธีวิถิแห่งอารยะ. กรุงเทพฯ: มูลนิธิโกลด์คัมทอง.
- พระมหาพรหม ธมฺมหาโส (นิธิบุญยกร). (2548). รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี: ศึกษาวิเคราะห์กรณีลุ่มแม่น้ำตาซัง จ. เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต

- สาขาวิชาพระพุทธศาสนา. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ. (2550). *คู่มือการเพิ่มพลังความสามารถกระบวนการจัดการข้อพิพาท*.
กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า: โรงพิมพ์ศิริกัณฑ์ออฟเซ็ท.
- วิทย์ พินคันเงิน. (2515). *ความเป็นมาของมนุษยชาติ*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์
สมยศ ศิลปิโยดม. (2540). *ความขัดแย้งทางสังคม*. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
สมักร บุรวาส. (2544). *ปัญญา*. กรุงเทพฯ : บริษัทเคล็ดไทย จำกัด.
- สุรพงษ์ ลือทองจักร. (2551). *หลักมานุษยวิทยาและหลักสังคมวิทยา*. อุดรธานี : สาขาวิชาการพัฒนา
สังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- สุรางค์ โล่ห์มฤตชัย. (2536). *สาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของ
ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปรินิพนธ์
กศ.ม. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อเนก เหล่าธรรมทัศน์. (2543). *เหตุอยู่ที่ท้องถิ่น: ปัญหาการเมืองการปกครองที่ระดับชาติสืบเนื่องจาก
การปกครองท้องถิ่นที่ไม่เพียงพอ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ศึกษาและพัฒนาการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อังคณา ใจเลี้ยง. (2543). *ทัศนะของเจ้าหน้าที่รัฐต่อความขัดแย้งและการจัดการกับความขัดแย้ง
ในสังคมไทย*. วิทยานิพนธ์ รม. การปกครอง. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- อังคณา บุญสิทธิ์. (2549). *กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับวัฒนธรรมการระงับข้อพิพาท
ในท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาการคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม.
- Best, Jhon W. (1970). *Research in Education*. Englewood Cliffs, New Jersey:Prentice-Hall.
- Johnson, David W., and Johnson, Frank P. (1994). *Group Theory and group Skills*. Boston:
Allyn and Bacon.