

การจัดการความขัดแย้งโดยนายอำเภอของประชาชนในประเทศไทย

The Conflict Management of High Performance Chief District Officer in Thailand

สมศักดิ์ จังตระกุล*
Somsak Changtragul

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีสเทียณ

Abstract

The Chief District Officers (CDOs) are the key mechanisms to implement the policies of the government by taking them into a concrete action. They have a major role in “Eradicate Suffering, Enhance Happiness”, relieving distress and resolving conflicts in their districts with satisfaction of all parties. This study is a qualitative research which is based on “Grounded Theory” methodology for the purpose of theoretical conclusion. These may lead to a new body of knowledge in Thai social context, and, may help increasing the efficiency and effectiveness in managing conflict by the CDOs. The researcher has purposefully selected the High Performance Chief District Officers’s (HPCDOs) as the key informants. Data were collected through the in-depth interview starting from August 2009 to June 2010. All data were analyzed by the data interpretation, data coding, and a concept development based on theoretical sensitivity.

The research findings are as follows:

1. The roles of the HPCDOs in the conflict management consist of three factors, which are:

1) The Personal factor: The HPCDOs who have to work with willingness and dedication to gain trustworthy, and acceptance of the people, reference, consists of appropriate working behavior, leadership and management capabilities, together with expertise in their profession;

2) The authority-by-structure factor, which concerns the legal authority and the administrative authority; and,

3) The circumstantial factor including the patronage system in Thai society and the sincerity of all parties involved in conflict management.

2. There are three methods in conflict management by the HPCDOs. First, is the personal factor of the HPCDOs method, who immediately mediate among disputed parties to reach a solution whether by negotiation without prejudice, reconciliation, compromising, enhancing understanding, and with good tolerance. Second, is the authority-by-structure factor of the HPCDOs method, which empowered the HPCDOs as parts of the administrative structure of the government, to provide constructive feedback information, use of law enforcement, start conflict management procedures, and appointment of the Board of Trustees to the conflict. And, third, is the circumstantial factor of the HPCDOs, requesting the cooperative of the influential persons, and to reinforce the sincerity of their participation in the management of conflicts towards all parties.

* ผู้เขียนที่ให้การติดต่อ โทร. +668 9121 5180
E-mail address: somsak2505@hotmail.com

3. The findings of this research suggest that the following must be improved: management practices, develop moreover. The District Offices should provide a dispute settlement mechanism in the community; establish administrative center for appeals; appointment of the legal expert in the district office; provision of rapid mobile units; and there may be some specific training courses or program on various methods to conflict management providing for all parties.

Keywords: Chief District Officer (นายอำเภอ); High Performance Chief District officer (นายอำเภอของประชาชน); Conflict Management (การจัดการความขัดแย้ง)

บทคัดย่อ

นายอำเภอเป็นข้าราชการที่เป็นกลไกหลักในการผลักดันและขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม มีบทบาทสำคัญในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในเขตพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบ ให้ระงับ หรือยุติลงด้วยความเรียบร้อยและเป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่าย การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบการสร้างทฤษฎีจากข้อมูลพื้นฐาน (Grounded theory methodology) ซึ่งจะทำให้ได้องค์ความรู้ใหม่ในบริบทของสังคมไทย อันจะเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการความขัดแย้งโดยนายอำเภอให้สูงขึ้น ผู้ศึกษาวิจัยเลือกนายอำเภอของประชาชน ซึ่งเป็นนายอำเภอที่มีความรู้ ความสามารถ คุณธรรมจริยธรรม และมีผลงานดีเด่นเป็นพิเศษ เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง และจัดเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2552 จนถึงเดือนมิถุนายน 2553 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการแปลความหมายและกำหนดรหัสข้อมูล และสร้างมโนทัศน์ขึ้นโดยอาศัยความไวเชิงทฤษฎี

ผลการศึกษาพบว่า

1. บทบาทในการจัดการความขัดแย้งของนายอำเภอของประชาชน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ **ปัจจัยส่วนบุคคล** คือ ตัวนายอำเภอของประชาชน ที่จะต้องทำงานด้วยความทุ่มเท เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนในพื้นที่ ประกอบด้วย พฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม ภาวะผู้นำและมีความสามารถในการบริหารงาน และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ **ปัจจัยอำนาจตามโครงสร้างทางราชการ** เป็นอำนาจหน้าที่ที่นายอำเภอมี โดยเป็นอำนาจตามกฎหมาย และอำนาจทางการบริหาร และ**ปัจจัยสภาพแวดล้อม** ได้แก่ ระบบอุปถัมภ์ในสังคมไทย และความจริงใจของผู้เกี่ยวข้องในการมีส่วนร่วมในการจัดการความขัดแย้ง

2. วิธีการจัดการความขัดแย้งโดยนายอำเภอของประชาชน มี 3 วิธีการ คือ **วิธีการจัดการความขัดแย้งโดยปัจจัยส่วนบุคคล** โดยการเกลี้ยกล่อม การประนีประนอม การเสริมสร้างความเข้าใจ การอดกลั้น การเชิญคู่กรณีมาพบโดยทันที และการเจรจาด้วยความยุติธรรม **วิธีการจัดการความขัดแย้งโดยปัจจัยอำนาจตามโครงสร้างทางราชการ** โดยการเลือกใช้คนให้เหมาะกับงานและเวลา การให้ข้อมูลย้อนกลับที่สร้างสรรค์ การใช้อำนาจตามกฎหมาย การจัดการความขัดแย้งแบบวางแผนเป็นขั้นตอน การตั้งคณะกรรมการจัดการความขัดแย้ง และ**วิธีการจัดการความขัดแย้งโดยปัจจัยสภาพแวดล้อม** โดยการขอความร่วมมือผู้มีบารมี และการเสริมสร้างความจริงใจในการมีส่วนร่วมในการจัดการความขัดแย้งของทุกภาคส่วน

3. ข้อเสนอแนะทางการปรับปรุงวิธีการจัดการ การพัฒนาทักษะ และการพัฒนานวัตกรรมที่เหมาะสมต่อการจัดการความขัดแย้งโดยนายอำเภอของประชาชน โดยอำเภอจะต้องมีกลไกยุติความขัดแย้งระดับชุมชน มีศูนย์บริหารงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย (นิติกร) ประจำอำเภอ มีหน่วยจัดการความขัดแย้งเคลื่อนที่เร็ว และมีหลักสูตรเพื่อการถ่ายทอดความรู้วิธีการจัดการความขัดแย้ง

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมไทยในปัจจุบันนี้ ปรากฏว่า ประชาชนทุกระดับและทุกภาคส่วน ต่างเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง และมีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในเรื่องราวต่าง ๆ มากกว่าเดิม โดยมีแนวโน้มที่จะใช้มวลชนจำนวนมากเคลื่อนไหวต่อรอง และใช้มาตรการต่าง ๆ กดดันให้ทางราชการสนใจเข้ามาแก้ไขปัญหาโดยตรง เช่น การปิดกั้นการจราจรในเส้นทางสำคัญ ๆ การปิดล้อมและควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นตัวประกัน การทำร้ายเจ้าหน้าที่ระดับท้องถิ่น และทำลายทรัพย์สินของทางราชการ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการยกระดับปัญหาให้สาธารณชนเห็นว่า เจ้าหน้าที่กระทำการรุนแรงต่อผู้ชุมนุม (ประมวล รุจนเสรี, 2541: 363) และการกระทำทำนองนี้ ได้กลายเป็นพฤติกรรมที่ลอกเลียนแบบกัน (สมชาย ชัยคณานุกูล, 2543) ความขัดแย้งของสังคมไทยที่เพิ่มและทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นนั้น นับว่าเป็นสัญญาณบอกเหตุให้สังคมไทยต้องเร่งทบทวนและพัฒนาวิธีการจัดการ ความขัดแย้งที่เคยใช้ในอดีต ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ครุณี จงประสิทธิ์กุล, 2544) จึงมีความจำเป็นและเป็นเรื่องสำคัญที่ควรจะต้องมีการศึกษาเพื่อพัฒนาวิธีการ และแสวงหาแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสม เพื่อนำมาใช้ในการจัดการความขัดแย้งประเภทต่าง ๆ ของประชาชน

นายอำเภอเป็นตำแหน่งสำคัญในราชการส่วนภูมิภาคเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการในอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารราชการของอำเภอ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยและดูแลทุกข์สุขของประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล กระทรวง ทบวงและกรม โดยมีหน้าที่แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือความขัดแย้งของประชาชน และควบคุมความขัดแย้งมิให้กลายเป็นข้อพิพาทที่จะนำไปสู่ความรุนแรงในท้ายที่สุด นายอำเภอจึงมีความสำคัญมากในฐานะที่เป็นผู้นำในการป้องกัน และดำเนินการจัดการความขัดแย้งในระดับพื้นที่ กรมการปกครอง ซึ่งเป็นต้นสังกัดของนายอำเภอ ได้มีหลักเกณฑ์และกระบวนการคัดเลือก “นายอำเภอของประชาชน” ซึ่งเป็นนายอำเภอที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีผลงานดีเด่นเป็นพิเศษ เป็นที่ยอมรับของประชาชนและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจากทุกอำเภอทั่วประเทศ (กรมการปกครอง, 2551: 2-3) ดังนั้น แนวคิดและแนวทางการปฏิบัติงานของนายอำเภอของประชาชน จึงน่าจะเป็นตัวอย่างและเป็นบทเรียนที่มีคุณค่าควรแก่การศึกษาค้นคว้า เป็นองค์ความรู้ใหม่ เพื่อใช้เป็นต้นแบบให้นายอำเภออื่น ๆ นำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป ประกอบกับ จากการค้นคว้างานวิจัยต่าง ๆ พบว่ายังไม่มีผู้ใดได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งโดยนายอำเภอของประชาชนไว้เป็นการเฉพาะ จะพบก็เพียงเป็นการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งโดยนายอำเภอที่มีผลงานปกติทั่วไป (ปรีชา พันธุ์ขะวงศ์, 2546) เท่านั้น อีกส่วนหนึ่งก็เป็นเอกสารวิจัยส่วนบุคคลในสถาบันการฝึกอบรมภาครัฐ เช่น หลักสูตรนายอำเภอ (ภพชนก ชลานุเคราะห์, 2548) หรือหลักสูตรนักปกครองระดับสูง ของกระทรวงมหาดไทย (จารุวัฒน์ เกลี้ยงเกลา, 2551) เท่านั้น ดังนั้น จึงเป็นช่องว่างขององค์ความรู้ที่ ผู้ศึกษาวิจัยให้ความสำคัญและสนใจศึกษาวิจัยในเรื่องนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งโดยนายอำเภอของประชาชน
2. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งโดยนายอำเภอของประชาชน
3. เพื่อสำรวจข้อเสนอแนวทางการปรับปรุงวิธีการจัดการ การพัฒนาทักษะ และการพัฒนานวัตกรรม (Innovations) ที่เหมาะสมต่อการจัดการความขัดแย้งโดยนายอำเภอของประชาชน

ขอบเขตของการวิจัย ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดไว้ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม 2552 ถึง เดือนมิถุนายน 2553
2. พื้นที่การศึกษา คือ อำเภอ จำนวน 17 อำเภอใน 15 จังหวัด แบ่งเป็น ภาคเหนือ 4 อำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 อำเภอ ภาคกลาง 3 อำเภอ และภาคใต้ 5 อำเภอ
3. เนื้อหาการศึกษา เน้นค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไม่เกิน 10 ปีเป็นหลัก ยกเว้นทฤษฎีและแนวความคิดที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป
4. ประชากรในการศึกษา คือ “นายอำเภอของประชาชน” ที่ได้รับการคัดเลือก ในระหว่าง พ.ศ. 2545 – 2552 จำนวน 17 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกนายอำเภอของประชาชน (กรมการปกครอง, 2552: 4-5) มีดังนี้
 - 1) วิทยุทัศน์ในการพัฒนาอำเภอของนายอำเภอ (ร้อยละ 10)
 - 2) สมรรถนะของนายอำเภอ (น้ำหนักร้อยละ 20) ที่ทำให้สามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นและบรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจของนายอำเภอ ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก เช่น การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ เป็นต้น และ สมรรถนะประจำตำแหน่ง เช่น ศิลปะการจูงใจ และการสั่งการตามอำนาจหน้าที่ เป็นต้น
 - 3) คุณธรรม และจริยธรรมของนายอำเภอ (น้ำหนักร้อยละ 20) ได้แก่ การครองตน คือ มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์สุจริต เป็นต้น การครองคน คือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นต้น การครองงาน คือ มีความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์ วิธีการ กฎ ระเบียบ มีความคิดริเริ่ม เป็นต้น
 - 4) ผลการปฏิบัติงานในพื้นที่ของนายอำเภอ (น้ำหนักร้อยละ 50) ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามภารกิจของกรมการปกครอง ทั้งในการอำนวยความสะดวก การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และอื่น ๆ ผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามนโยบายสำคัญ นโยบายพิเศษเร่งด่วนอื่น ๆ ของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทยให้เป็นรูปธรรม และงานที่นายอำเภอริเริ่มขึ้น ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน และเป็นต้นแบบให้อำเภออื่นได้

นิยามศัพท์

ความขัดแย้ง หมายถึง สภาวะการณ์ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลสองฝ่าย เกิดความ ไม่เข้าใจกัน เนื่องมาจากความแตกต่างในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านความคิดเห็น ค่านิยม หรืออุดมการณ์และ

เป้าหมาย รวมทั้งเป็นการต่อสู้เพื่อให้ได้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด หรือการที่ฝ่ายหนึ่งรุกล้ำหรือขัดขวางการกระทำของอีกฝ่ายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของฝ่ายตน รวมถึงการที่ต่างฝ่ายต่างพยายามแสดงให้เห็นว่าทัศนคติของตนถูกต้องกว่า โดยแบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ ความขัดแย้งระหว่างราษฎรกับราษฎร ความขัดแย้งระหว่างชุมชนกับชุมชน และความขัดแย้งระหว่างรัฐกับชุมชนหรือราษฎร

การจัดการความขัดแย้ง หมายถึง กระบวนการดำเนินงานเพื่อแก้ไขความขัดแย้ง ให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

นายอำเภอ หมายถึง ตำแหน่งเจ้าพนักงานผู้ปกครองท้องที่ ผู้เป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการในอำเภอ รับผิดชอบในการบริหารราชการของอำเภอ และกำกับการบริหารราชการของหน่วยงานราชการที่ขึ้นตรงและองค์กรปกครองท้องถิ่นในพื้นที่ เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชน

นายอำเภอของประชาชน หมายถึง นายอำเภอที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีผลงานดีเด่นเป็นพิเศษเป็นที่ยอมรับของประชาชนและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ที่ได้รับการคัดเลือกโดยกรรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ภาคละ 1 คน ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก เฉียงเหนือ และภาคใต้ รวม 4 คน เป็นประจำทุกปี

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research methodology) แบบการสร้างทฤษฎีจากข้อมูลพื้นฐาน โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

1.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักแบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured interview)

1.2 การสังเกตการณ์และการจดบันทึก (Observation and field note) เพื่อใช้ประเมินความเชื่อมั่น และความตรงเชิงเนื้อหาของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

1.3 การวิเคราะห์เอกสาร (Document analysis) ศึกษาเอกสารขั้นต้นและขั้นรองและเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับนายอำเภอ

การพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มจากการสร้างกรอบคำถาม (Matrix sheet) เพื่อกำหนดคำถามหลัก คำถามติดตาม และคำถามเจาะลึก แล้วนำไปสัมภาษณ์กลุ่มศึกษานำร่อง (Pilot study) จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบว่าสามารถสื่อสารและทำให้ผู้ให้ข้อมูลหลักเข้าใจคำถามและตอบคำถาม ได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาหรือไม่ แล้วทำการประเมินความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วจึงใช้เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป โดยมีอุปกรณ์ช่วยบันทึกข้อมูล คือ เครื่องบันทึกเสียง กล้องถ่ายภาพ

2. การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลหลักและข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้านี้จะเก็บไว้เป็นความลับ จะใช้ในการศึกษาเท่านั้น การยินยอมให้ความร่วมมือ หรือยุติการเข้าร่วม

การศึกษาครั้งนี้จะขึ้นอยู่กับผู้ให้ข้อมูลหลักเอง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกนายอำเภอของประชาชนคนแรก เมื่อเสร็จแล้วได้ทำการถอดเทปบทสัมภาษณ์ทันที แล้วนำมาตีความ ศึกษาและวิเคราะห์ เพื่อกำหนดเป็นมโนทัศน์ (Concept) ทำการเชื่อมโยงมโนทัศน์ต่าง ๆ ตามข้อมูลคำตอบที่ได้ และนำมาเป็นข้อเสนอเชิงทฤษฎี เพื่อทำหน้าที่เป็นสมมติฐานชั่วคราว (Temporary hypothesis) และนำมาตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) กับอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อได้ข้อยุติแล้ว จะนำสมมติฐานชั่วคราวนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์รายต่อไป ทำการบันทึกคำตอบ และนำคำตอบที่ได้มาศึกษาความเหมือนและความแตกต่าง เพื่อจัดกลุ่มมโนทัศน์ หากมีมโนทัศน์ใหม่เกิดขึ้น ก็กำหนดขึ้นเป็นมโนทัศน์ใหม่ ผู้ศึกษาวิจัยจะดำเนินการสัมภาษณ์และจัดคำตอบเข้ากลุ่มมโนทัศน์เช่นนี้ย้อนไปย้อนมา จนได้คำตอบที่ซ้ำ ๆ กัน จึงยุติการสัมภาษณ์ในประเด็นนั้นทันที วิธีการเช่นนี้เรียกว่า “ทฤษฎีถึงจุดอิ่มตัว” (Theoretical saturation) (Glaser and Strauss, 1999)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก มาถอดเทปบันทึกเสียงคำต่อคำ จัดพิมพ์และบันทึกหมายเลขบรรทัดและหน้า

4.2 นำข้อมูลข้างต้น มาอ่านเพื่อทำการเปิดรหัส (Open coding) เป็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล ตามคุณสมบัติของมโนทัศน์แต่ละกลุ่ม การเปิดรหัสเป็นไปแบบประโยคต่อประโยค หรือย่อหน้าต่อย่อหน้า โดยใช้ภาษาของข้อมูล และจะทำการเปิดรหัสให้ได้มากที่สุด

4.3 ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ช่วยจัดหมวดหมู่การสร้างหัวข้อ

4.4 การเปิดรหัสสัมพันธ์ (Axial coding) เป็นการเชื่อมโยงข้อมูลที่ให้รหัสแล้วแปลความหมายข้อมูล แล้วเขียนคำอธิบายเกี่ยวกับเงื่อนไข บริบท ความสัมพันธ์และกระบวนการของปรากฏการณ์

4.5 ขั้นเลือกรหัส (Selective coding) เป็นการนำเอาข้อมูลที่จัดเป็นกลุ่มเป็นประเภทแล้วมาบูรณาการเข้าให้เป็นเรื่องเป็นราวโดยอาศัยความสัมพันธ์ของมโนทัศน์หรือหัวข้อย่อยที่ได้มาเป็นแนวทาง ขั้นตอนนี้เป็นการสร้างข้อเสนอทางทฤษฎี (Proposition) หรือสมมติฐานชั่วคราวสำหรับอธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษา และจะมีการตรวจสอบสมมติฐานชั่วคราว ทำสลับกันไปมาตลอดจนกว่าจะถึงจุดอิ่มตัว

สรุปผลการศึกษาวิจัย

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งโดยนายอำเภอของประชาชน มี 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ตัวนายอำเภอของประชาชน มีรายละเอียดดังนี้

1.1 พฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชาชนยอมรับ สรรพหาเชื้อถือ และยินยอมที่จะเชื่อฟังต่อนายอำเภอของประชาชน ประกอบด้วย

1.1.1 ทุ่มเทให้กับการทำงาน นายอำเภอของประชาชนจะ “ทุ่มเทเวลา” และ “อุทิศตน” ให้กับการทำงานอย่างจริงจัง โดยไม่มีเงื่อนไขเรื่องเวลาของการทำงานมาเป็นข้อจำกัดในการปฏิบัติหน้าที่ ชนิดที่เรียกได้ว่า “ครึ่งของชีวิต คือ มวลชน”

1.1.2 การวางตัวให้เหมาะสม นายอำเภอของประชาชน ต้องแสดงภาวะผู้นำทั้งในด้านการเป็นผู้นำในพิธีการต่าง ๆ ทางสังคม และในฐานะเป็นผู้นำของส่วนราชการต่าง ๆ ในอำเภอ ซึ่งถือว่าเป็นหลักปฏิบัติราชการที่สำคัญ

1.1.3 การทำงานเป็นทีม นายอำเภอของประชาชน ต้องเป็นผู้นำที่เต็มไปด้วยทีมงานที่มีความสามารถ เป็นผู้ช่วยเหลือในการจัดการความขัดแย้งให้กับประชาชน

1.1.4 อำนาจบารมี ของนายอำเภอของประชาชน มี 2 ส่วน คือ

1) อำนาจบารมีที่เกิดจาก บทบาทของนายอำเภอที่มีความสำคัญ เป็นที่ยอมรับศรัทธาเชื่อถือของประชาชนมาตั้งแต่อดีต ซึ่งเป็นต้นทุนทางสังคมที่สำคัญ

2) อำนาจบารมีที่เกิดจาก การที่นายอำเภอของประชาชน มีการ “ครองตน ครองคน ครองงาน” จนประชาชนเกิดความเชื่อมั่น เกิดความผูกพัน เกิดความเชื่อใจ โดยจะมีอำนาจตามกฎหมาย เกื้อหนุนต่ออำนาจบารมีในส่วนนี้เป็นพื้นฐานด้วย

1.1.5 ความยุติธรรม นายอำเภอของประชาชน ต้อง มีความยุติธรรมเป็นที่ตั้ง วางตัวเป็นกลาง บังคับใช้กฎหมายกับประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

1.1.6 ความจริงใจ นายอำเภอของประชาชนมีความโดดเด่นในเรื่องความจริงใจ และความมุ่งมั่นตั้งใจ ซึ่งเป็นที่มาของการมี “อำนาจบารมี” และทำให้ส่วนราชการต่าง ๆ มีความเชื่อมั่นและเต็มใจเข้ามาช่วยเหลือและมีส่วนร่วมด้วย

1.1.7 การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร นายอำเภอของประชาชน ได้รับข้อมูลข่าวสารจาก การศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง การรับข้อมูลโดยตรงจากประชาชน การให้ประชาชนเขียน แล้วนำมาใส่กล่องที่จัดเตรียมไว้ การมอบหมายกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือเจ้าหน้าที่ของทางไปเก็บข้อมูล การสอบถามจากผู้ที่คลุกคลีกับพื้นที่ และการสอบถามโดยตรงจากคู่ขัดแย้ง ข้อมูลที่สำคัญต่อการจัดการความขัดแย้ง ได้แก่ ข้อมูลของบุคคลที่อยู่เบื้องหลังของความขัดแย้ง หรือมีอิทธิพลเหนือคู่ขัดแย้ง สำหรับแหล่งข้อมูลข่าวสารนั้นได้มาจากแหล่งข่าวจากส่วนกลาง คือ ข่าวสารที่มาจากรัฐบาล กระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ เป็นต้น และแหล่งข่าวในพื้นที่ ซึ่งนายอำเภอของประชาชนจะได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเป็นคนแรก โดยส่วนใหญ่ จะได้รับข้อมูลข่าวสารโดยตรงจาก กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำตามธรรมชาติ และผู้นำทางศาสนาโดยเฉพาะอย่างยิ่งพระสงฆ์ที่คนในชุมชนเคารพนับถือ ข่าวสารที่ได้รับจากพระสงฆ์จะมีความคลาดเคลื่อนน้อย เครื่องมือสำคัญในการรับแจ้งข้อมูลข่าวสารได้แก่ โทรศัพท์

1.1.8 ไหวพริบปฏิภาณ เกิดจากการได้รับการศึกษา การฝึกอบรม การสั่งสมประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

1.2 ภาวะผู้นำ และมีความสามารถในการบริหารงาน

1.2.1 ภาวะผู้นำ นายอำเภอของประชาชน จะ มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ มีการสั่งสมประสบการณ์ ตามเส้นทางของวิชาชีพนักปกครอง รวมถึงต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจบารมี

1.2.2 ความสามารถในการบริหารงาน นายอำเภอของประชาชนต้องเป็นผู้นำที่มีความสามารถในการบริหารงานสูง ในลักษณะเป็นการประสานงานรอบด้าน หรือ 360 องศา หรือเรียกว่า “ผู้ประสานสิบทิศ”

1.3 ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ นายอำเภอของประชาชนมีการเรียนรู้และสั่งสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพจาก ระบบการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการศึกษาในระดับอุดมศึกษา จากการฝึกอบรม ได้แก่ หลักสูตรนายอำเภอ และหลักสูตรนักปกครองระดับสูง และจากการสั่งสมประสบการณ์ในเส้นทางวิชาชีพ จากการถ่ายทอด สั่งสอนของผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องร่วมกัน หรือจากนักปกครองรุ่นพี่ หรือจากการเรียนรู้ และสังเกตจดจำ การปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ หรือที่ประสบความล้มเหลว

2. ปัจจัยอำนาจตามโครงสร้างทางราชการ มีรายละเอียดดังนี้

2.1 อำนาจตามกฎหมาย นายอำเภอมีอำนาจใกล้เคียงหรือการประνομข้อพิพาท ที่มีโทษทางอาญาอันยอมความได้และมีใช่เป็นความผิดเกี่ยวกับเพศ ซึ่งคู่กรณีต่างให้การยินยอม และมีอำนาจแก้ไขข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินสองแสนบาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ส่วนพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ระบุว่านายอำเภอต้องให้ราษฎรเข้าพบได้ทุกเมื่อ และต้องให้ความช่วยเหลือแก่ราษฎรตามสมควร กรณีปัญหาอื่น ๆ หากไม่มีการระบุให้เป็นหน้าที่ของ ผู้หนึ่งผู้ใด ก็ให้ถือว่าเป็นหน้าที่ของนายอำเภอ

2.2 อำนาจทางการบริหาร นายอำเภอมีอำนาจในการจัดการทรัพยากรทางการบริหารต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคลากร และงบประมาณ

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่

3.1 ระบบอุปถัมภ์ในสังคมไทย นายอำเภอของประชาชนจะใช้วิธีการเจรจาผ่าน ผู้มีอิทธิพลหรือผู้อยู่เบื้องหลังความขัดแย้งนั้น ๆ เพื่อให้เป็นผู้ช่วยระงับ หรือยุติความขัดแย้งนั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพระสงฆ์ หรือโต๊ะอิหม่าม ที่เป็นที่เคารพนับถือของคนในชุมชน จะเป็นผู้มีความสำคัญในการจัดการความขัดแย้งต่าง ๆ ในชุมชนได้

3.2 ความจริงใจของผู้เกี่ยวข้องในการมีส่วนร่วมในการจัดการความขัดแย้ง นายอำเภอของประชาชน ต้องมีความสามารถในการระดมความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการความขัดแย้งด้วยความจริงใจ และเต็มใจ โดยเป็นความร่วมมือทั้งจากบุคลากรในพื้นที่ เช่น ผู้นำตามธรรมชาติ ผู้นำทางศาสนา สำหรับจัดการความขัดแย้งที่ไม่มีความสลับซับซ้อนทางด้านคดีความมากนัก และความร่วมมือจากบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม ประกอบด้วย ตำรวจ ทนายความ อัยการ และศาล เป็นต้น

วิธีการจัดการความขัดแย้งโดยนายอำเภอของประชาชน มี 3 วิธีการ คือ

1. วิธีการจัดการความขัดแย้งโดยปัจจัยส่วนบุคคลของนายอำเภอของประชาชน เป็นวิธีการที่นายอำเภอของประชาชน เข้าไปมีบทบาทด้วยตนเอง ประกอบด้วย

1.1 การเกลี้ยกล่อม นอกจากจะมีตัวนายอำเภอของประชาชนมาเกลี้ยกล่อมความขัดแย้งต่าง ๆ แล้ว ยังมีการใช้หลักทางกฎหมาย หลักทางศาสนา หลักทางจิตวิทยา ฯลฯ มาประยุกต์ใช้ในลักษณะสหวิทยาการ และเกือบทุกกรณีที่นายอำเภอของประชาชนเข้าไปจัดการความขัดแย้งนั้นจะมีบุคคลที่สาม ซึ่งเป็นบุคคลที่ประชาชนในพื้นที่ให้ความเกรงอกเกรงใจ หรือเคารพนับถือ เข้ามาช่วยเหลือนายอำเภอในการเจรจาเกลี้ยกล่อมด้วย

1.2 การประนีประนอม เป็นวิธีการที่อาศัยความสามารถส่วนบุคคลของนายอำเภอเองค่อนข้างสูง โดยนายอำเภอของประชาชนจะใช้ “ลูกไม้มัดไทย” ที่เป็นการจัดการความขัดแย้งที่มุ่งคำนึงถึงความสำเร็จด้วยความพึงพอใจของคู่ขัดแย้ง นายอำเภอของประชาชนจะยึดหลักทางรัฐศาสตร์ซึ่งเป็นการใช้ดุลยพินิจ และอาจมีการยกเว้นข้อกำหนดและการลงโทษที่กฎหมายบัญญัติไว้บางส่วนเป็นลำดับแรก หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็จะใช้หลักการทางนิติศาสตร์ คือ การบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดต่อไป

1.3 การเสริมสร้างความเข้าใจ เป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งโดยให้คู่ขัดแย้งได้เกิดความเข้าใจและมีความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น ด้วยการเจรจาพูดคุย การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และนำไปสู่การมีส่วนร่วมในการจัดการความขัดแย้งร่วมกัน วิธีการนี้นายอำเภอของประชาชนจะเป็นผู้เข้าไปเจรจาพูดคุยด้วยตนเอง

1.4 การอดกลั้น นายอำเภอของประชาชน ต้องใช้ความอดทน อดกลั้น ด้วยการทำตัวเป็นผู้รับฟังที่ดี และผู้มีสติที่ดี

1.5 การเชิญคู่ขัดแย้งมาพบโดยทันที โดยมีแนวทางดำเนินการ คือ เมื่อรู้ว่าความขัดแย้งเริ่มเกิดขึ้น อย่าเชิญคู่ขัดแย้งมาพบกัน เมื่อมีท่าทีว่าปัญหาความขัดแย้งจะลุกลามให้ส่งผู้แทนของนายอำเภอไปพบเป็นลำดับแรก เมื่อปัญหาความขัดแย้งลุกลามนายอำเภอจะพบคู่ขัดแย้งด้วยตนเอง

1.6 การเจรจาด้วยความยุติธรรม วิธีการนี้นายอำเภอของประชาชน จะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และรอบคอบ ทั้งในด้านการวางตัวและการพูดจา

2. วิธีการจัดการความขัดแย้งโดยปัจจัยอำนาจตามโครงสร้างทางราชการของนายอำเภอของประชาชน ประกอบด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

2.1 การเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงานและเวลา การจัดการความขัดแย้งต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญในวิชาชีพเฉพาะด้านที่เหมาะสม และในช่วงเวลาที่ทันเหตุการณ์ โดยนายอำเภอของประชาชนจะเลือกใช้ผู้นำในพื้นที่ที่ประชาชนให้ความเคารพนับถือเป็นลำดับแรกก่อน เช่น ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น ในกรณีที่ปัญหาที่มีความซับซ้อนเฉพาะด้าน นายอำเภอของประชาชนต้องเข้าไปมีส่วนร่วมพร้อมกับเจ้าหน้าที่

ที่มีความชำนาญในวิชาชีพเฉพาะด้านที่เป็นต้นเหตุแห่งปัญหาความขัดแย้งนั้น ๆ

2.2 การให้ข้อมูลย้อนกลับที่สร้างสรรค์ ความขัดแย้งบางประเภทเกิดจากการที่ประชาชนขาดข้อมูลข่าวสาร หรือไม่เคยรับรู้ข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ เลย ดังนั้น การที่นายอำเภอของประชาชนรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างถ่องแท้จึงสามารถถ่ายทอด และนำเสนอให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจปัญหานั้นจนเป็นที่เข้าใจและยอมรับได้

2.3 การใช้อำนาจตามกฎหมาย วิธีการนี้ จะมีทั้งผู้ชนะและผู้แพ้ ซึ่งนายอำเภอจะต้องมีการเผื่อระวัง และติดตามมิให้ความขัดแย้งนั้นเกิดการปะทุขึ้นมาใหม่อีก นอกจากนั้นแล้ว นายอำเภอของประชาชน ยังใช้หลักการทางจิตวิทยาในเชิงบังคับ เพื่อใช้กดดัน ต่อบังคับให้คู่ขัดแย้งเกิดความเกรงกลัวต่อกฎหมาย ลดทิว และให้ความร่วมมือ หรือยินยอมที่จะประนีประนอมยอมความ เพื่อให้ความขัดแย้งนั้นได้ระงับหรือยุติลงไป

2.4 การจัดการความขัดแย้งแบบวางแผนเป็นขั้นตอน ในกรณีที่ความขัดแย้งมีความสลับซับซ้อนมาก ๆ นายอำเภอของประชาชน จะดำเนินการดังนี้ คือ ในขั้นตอนแรกจะพิจารณาขอบข่ายบุคคลไปดำเนินการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น หากไม่สามารถแก้ไขปัญหความขัดแย้งได้เป็นผลสำเร็จ นายอำเภอจึงจะลงไปดำเนินการด้วยตนเอง แต่ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาในเรื่องความจำเป็นและความเร่งด่วนที่จะต้องแก้ไขปัญหานั้นด้วย เพราะในบางเรื่องต้องรีบเข้าไปจัดการเป็นการด่วน เพราะปัญหานั้นอาจจะลุกลามบานปลาย หรืออาจจะสิ้นสภาพปัญหาไปเสียเองตามห้วงเวลา

2.5 การตั้งคณะกรรมการจัดการความขัดแย้ง นายอำเภอของประชาชน อาจแต่งตั้งคณะกรรมการฯ จากบุคคลที่มีบทบาทในชุมชนนั้น ๆ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น เพื่อไปจัดการความขัดแย้งให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายด้วยความรอบคอบ

3. วิธีการจัดการความขัดแย้งโดยปัจจัยสภาพแวดล้อมของนายอำเภอของประชาชน

3.1 การขอความร่วมมือผู้มีบารมี นายอำเภอของประชาชน จะขอความร่วมมือผู้ที่มีอิทธิพลต่อคู่ขัดแย้ง ผู้อยู่เบื้องหลังความขัดแย้ง หรือผู้มีบารมีที่คู่ขัดแย้งให้ความเคารพนับถือ ตามระบบอุปถัมภ์ของสังคมไทย เช่น พระสงฆ์ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น

3.2 การเสริมสร้างความจริงใจในการมีส่วนร่วมในการจัดการความขัดแย้งของทุกภาคส่วน นายอำเภอของประชาชนจะมุ่งเน้นการประสานงาน และให้เกียรติกับผู้ร่วมงานด้วยความจริงใจ ทำงานร่วมกันแบบเป็นทีมงาน และมีส่วนร่วมรับผิดชอบร่วมกัน จนถึงขั้นที่เรียกว่า “คุยเป็นภาษาเดียวกัน” ต้องมีความมั่นใจต่อความชำนาญเฉพาะด้านของวิชาชีพและให้โอกาสแสดงความสามารถในการแก้ไขปัญหาของเพื่อนร่วมงาน นอกจากนั้น หากนายอำเภอของประชาชนสามารถครองใจและเป็นที่ยอมรับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเป็นข้าราชการที่มีอิทธิพลในพื้นที่ได้ จะนับว่าเป็นย่างก้าวแรกที่สามารถเสริมสร้างความจริงใจในการมีส่วนร่วมในการจัดการความขัดแย้งของทุกภาคส่วนได้

ข้อเสนอแนวทางการปรับปรุงวิธีการจัดการ การพัฒนาทักษะ และการพัฒนานวัตกรรมที่เหมาะสมต่อการจัดการความขัดแย้งโดยนายอำเภอของประชาชน

1. มีกลไกยุติความขัดแย้งระดับชุมชน โดยมีลักษณะเป็นกลไกที่ดำเนินการของคนในพื้นที่ โดยคนในพื้นที่ และเพื่อคนในพื้นที่ ซึ่งเป็น “กลไกธรรมชาติ” ที่เกิดขึ้นเองได้ในพื้นที่ทุกแห่ง สำหรับในบางพื้นที่ก็ได้มีการออก “กฎหมายบ้าน” มาใช้เป็นมาตรการในการลงโทษทางสังคมกันเอง เพื่อเป็นการควบคุมพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ หรือเป็นการลดเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในหมู่บ้านหรือชุมชนได้

2. มีศูนย์บริหารงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในปัจจุบันแต่ละอำเภอมิ “ศูนย์ดำรงธรรม” เป็นหน่วยงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ความเดือดร้อน รวมถึงปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ของประชาชน มาดำเนินการแก้ไขปัญหา แต่มีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ และบุคลากร ดังนั้น ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริหารงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้ง

3. มีผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย (นิติกร) ประจำอำเภอ เพื่อให้การดำเนินการจัดการความขัดแย้งที่มีความสลับซับซ้อน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว โดยต้องมีการกำหนดมาตรการในการติดตามผลการดำเนินการจัดการความขัดแย้ง โดยผู้เชี่ยวชาญฯ ด้วย

4. มีหน่วยจัดการความขัดแย้งเคลื่อนที่เร็ว เพื่อป้องกันมิให้ปัญหาความขัดแย้งนั้นขยายตัวลุกลามออกไป โดยจะต้องมีการกำหนดมาตรฐาน และหลักเกณฑ์ในการเข้าไปจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในที่เกิดเหตุ

5. มีหลักสูตรเพื่อถ่ายทอดความรู้วิธีการจัดการความขัดแย้ง สำหรับฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับ (Formal) รวมถึงสำหรับประชาชนทั่วไป (Informal) โดยหลักสูตรนี้ต้องมีมาตรฐาน รวมถึงควรให้การสนับสนุนทรัพยากรสำหรับการจัดการความขัดแย้งให้กับหน่วยรับผิดชอบในระดับตำบล หมู่บ้านด้วย

การอภิปรายผล

ความขัดแย้งในความรับผิดชอบของนายอำเภอของประชาชนนั้น เป็นความขัดแย้งที่มีความซับซ้อนและหลากหลายมิติ เกิดขึ้นมาจากหลายสาเหตุไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งด้านค่านิยม ด้านผลประโยชน์ ด้านโครงสร้าง ด้านข้อมูลและด้านความสัมพันธ์

นายอำเภอของประชาชน มีวิธีการจัดการความขัดแย้งที่แตกต่างกันไป แต่ ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญ ได้แก่ การสร้างความยินยอมเชื่อฟัง โดยการทุ่มเทเวลาส่วนใหญ่เข้าไปคลุกคลีกับประชาชนทุกกลุ่ม เพื่อให้ประชาชนมีความรู้สึกผูกพันทางจิตใจ และยอมรับในตัวนายอำเภอ การ

“ครองตน ครองคน ครองงาน” ให้เหมาะสม จะช่วยเสริมสร้างอำนาจบารมีของนายอำเภอของประชาชนและมีส่วนช่วยทำให้ผู้เกี่ยวข้องในการจัดการความขัดแย้งทั้งหลายเข้ามาทำงานช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ และจริงใจด้วย

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งที่สำคัญของนายอำเภอของประชาชน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล การทุ่มเทเวลาและอุทิศตนเข้าไปคลุกคลีกับกลุ่มมวลชน หรือผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทำให้นายอำเภอของประชาชนสามารถพบเห็นสัญญาณความผิดปกติหรือรับรู้ ความขัดแย้งแฝง (Latent conflicts) ทั้งที่เป็นความขัดแย้งที่รู้สึกได้ และความขัดแย้งที่มองเห็นหรือรับรู้ได้ ซึ่งทำให้สามารถเตรียมการรับมือกับปัญหาที่จะเกิดเป็นความขัดแย้งในอนาคตได้

การไปราชการในพื้นที่ของนายอำเภอของประชาชน ทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารจาก การสนทนาแบบตัวต่อตัว (Face to face conversation) ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสาร ที่ทำให้ได้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ (High channel richness) นอกจากนั้นยังได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ เช่น จดหมายร้องเรียน หนังสือร้องทุกข์ การแจ้งด้วยวาจา หรือทางโทรศัพท์ และจากบุคคลที่นำเชื่อถือในพื้นที่หมู่บ้าน ไม่ว่าจะเป็นกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และบุคคลอื่น ๆ เครื่องมือที่ใช้ในการรับส่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ ได้แก่ โทรศัพท์ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารกับเครือข่ายสังคมยุคใหม่ (Social network) ไม่ว่าจะเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เฟซบุ๊กส์ (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) ด้วย

นายอำเภอของประชาชน มีการใช้ดุลยพินิจและประสบการณ์ที่สั่งสมมายาวนาน มาใช้ในการจัดการความขัดแย้ง ร่วมกับการใช้ปัจจัยอำนาจตามโครงสร้างทางราชการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น อำนาจทางการบริหาร หรืออำนาจตามกฎหมาย และร่วมกับปัจจัยสภาพแวดล้อม โดยมีการใช้บุคคล หรือกลุ่มบุคคลทั้งตามกฎหมาย และทั้งที่เป็นผู้นำตามธรรมชาติ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน พระสงฆ์ อิหม่าม หรือบุคคลที่คู่ขัดแย้งให้ความเคารพนับถือมาเป็นผู้ช่วยเหลือ หรือเจรจา เพื่อระงับ หรือยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้น นอกจากนั้นยังใช้ไหวพริบปฏิภาณและความเชี่ยวชาญในวิชาชีพมาใช้ด้วย

ปัจจัยอำนาจตามโครงสร้างทางราชการ นายอำเภอมิอำนาจหน้าที่ในการจัดการความขัดแย้งที่ชัดเจน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน หรือพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ แต่ปัญหาการขาดเอกภาพในการบังคับบัญชา นับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญของการจัดการความขัดแย้ง แต่นายอำเภอของประชาชนก็สามารถแก้ไขปัญหาได้ โดยการใช้ภาวะผู้นำ ความสามารถในการบริหารงาน และอำนาจบารมีส่วนตัว

ปัจจัยสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความขัดแย้ง โดยระบบอุปถัมภ์ อิทธิพลแฝง หรือผู้มีบารมี จะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของนายอำเภอในการจัดการความขัดแย้ง ควบคู่กับการสร้างความสัมพันธ์กับทุกภาคส่วน

สำหรับวิธีการจัดการความขัดแย้งโดยนายอำเภอของประชาชนนั้น แบ่งออกเป็นสามวิธีการ คือ วิธีการจัดการความขัดแย้งโดยปัจจัยส่วนบุคคล วิธีการจัดการความขัดแย้งโดยปัจจัยอำนาจตาม

โครงสร้างทางราชการ และวิธีการจัดการความขัดแย้งโดยปัจจัยสภาพแวดล้อม โดยนายอำเภอของประชาชนจะใช้จัดการความขัดแย้งทั้งในสภาวาการณ์ก่อนเกิดความขัดแย้ง และในสภาวาการณ์ขณะเกิดความขัดแย้ง เนื่องจากนายอำเภอของประชาชนจะเป็นบุคคลแรกที่รับรู้ และเข้าไปปรับพิชชอบจัดการความขัดแย้งในพื้นที่ ด้วยการ เร่งรีบเข้าไปจัดการความขัดแย้งโดยเร็ว โดยการเชิญคู่กรณีมาพบโดยทันทีที่ทราบถึงความขัดแย้ง หรือมอบหมายให้ปลัดอำเภอ หรือหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งนั้น ๆ เข้าไปจัดการความขัดแย้ง ร่วมกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นเบื้องต้นก่อน บางครั้งนายอำเภอของประชาชน อาจเลือกใช้คณะกรรมการ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความเร่งด่วนหรือเงื่อนไขระยะเวลาของความขัดแย้งที่กำลังเผชิญอยู่ นายอำเภอของประชาชนทุกคนมีการเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบโดยอ้อมเป็นอันดับแรก คือ วิธีการต่อรอง ชักชวนมาเป็นพวก และการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน โดยการเกลี้ยกล่อม ประนีประนอม การเจรจาพูดคุย เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ การอดกลั้น การเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงานและเวลา การให้ข้อมูลย้อนกลับที่สร้างสรรค์ การตั้งคณะกรรมการจัดการความขัดแย้ง และการจัดการความขัดแย้งแบบวางแผนเป็นขั้นตอน

วิธีการจัดการความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลนั้น ส่วนใหญ่นายอำเภอของประชาชนจะมีการประยุกต์เอาประสบการณ์ในอดีตมาใช้ ในลักษณะที่เรียกว่า “ให้ทำตัวเสมือนฟองน้ำ” คือ ต้องมีความอดทน และความอดกลั้น มีการให้ความเคารพต่อความจริง ความมีเหตุผล และความยุติธรรม การวางตัวเป็นกลาง ความรอบคอบและระมัดระวัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการพูดจาและการใช้ถ้อยคำ ยึดระเบียบ กฎหมายเป็นที่ตั้งในการทำงาน รวมถึงต้องมีความอดทนและมีขันติธรรม โดยการเป็นผู้รับฟังที่ดีและมีสติที่ดี

หากวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบโดยอ้อมไม่ได้ผล นายอำเภอของประชาชน จึงจะใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบโดยตรง คือ “การมุ่งเอาชนะ” โดยการเชิญคู่ขัดแย้งมาพบโดยทันที มีการใช้อำนาจตามกฎหมาย โดยเจรจาด้วยความยุติธรรม ตามระเบียบกฎหมาย และเป้าหมายของทางราชการเป็นหลัก นายอำเภอของประชาชนทุกคนใช้วิธีการเผชิญกับความขัดแย้งแบบโดยตรงและเปิดเผย และจะไม่ทอดทิ้งหรือละเลยปัญหานั้น ๆ จนกว่าจะดำเนินการจัดการความขัดแย้งให้เรียบร้อย ซึ่งเรียกวิธีนี้ว่า “วิธีเผชิญหน้า” (Confrontation) “วิธีการไถ่เกลี้ย” (Smoothing) ก็เป็นวิธีจัดการความขัดแย้งอีกวิธีหนึ่งที่ใช้เพื่อกลบเกลื่อนหาทางเจรจาต่อรองเพื่อลดความแตกต่างในความคิดเห็นและวิธีการ รวมถึง “วิธีการประนีประนอม” (Compromising) ที่เป็นการหาทางสายกลาง เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้ นายอำเภอของประชาชนมุ่งเน้นการใช้หลักรัฐศาสตร์แก้ปัญหาความขัดแย้งมากกว่าการใช้หลักนิติศาสตร์ หรือที่เรียกว่า “ลูกไม่มหาดไทย” ซึ่งเป็นแนวทางการจัดการความขัดแย้งโดยมุ่งให้เกิดความสมานฉันท์ ประชาชนมีความสุข และเกิดความพึงพอใจ นายอำเภอของประชาชนยังมีเทคนิคการจัดการความขัดแย้ง คือ มีการเพิ่มตำแหน่งหรือจุดของการประสานงาน พัฒนาระบบ ขยายกลุ่มหรือขยายขอบข่ายโดยอาศัยผู้นำตามธรรมชาติ ผู้นำทางศาสนา ผู้นำท้องถิ่นตามโครงสร้างทางกฎหมายไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือกำนัน

ผู้ใหญ่บ้าน

สำหรับ ข้อเสนอที่นายอำเภอของประชาชนได้เสนอแนวทางการปรับปรุง วิธีการจัดการ การพัฒนาทักษะ และการพัฒนานวัตกรรมที่เหมาะสมต่อการจัดการความขัดแย้งนั้น เป็นการมุ่งเน้นการจัดการความขัดแย้งในเชิงรุก เพื่อป้องกันมิให้เกิด ความขัดแย้งเสียตั้งแต่ต้นโดยเร็ว ทั้งนี้ นายอำเภอของประชาชนมีข้อเสนอให้มีการขยายงานเพื่อรองรับงานเรื่องราวร้องทุกข์ของอำเภอ โดยเสนอให้มีการจัดตั้งศูนย์บริหารงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์ พร้อมทั้งเสนอให้มีหน่วยจัดการความขัดแย้งเคลื่อนที่เร็ว และจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย (นิติกร) ประจำอำเภอ โดยควรจัดให้มี “ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสมทบประจำอำเภอ” เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ด้านกฎหมายและด้านอื่น ๆ เข้ามาเป็นอาสาสมัครผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ นอกจากนั้น ควรมีการจัดหลักสูตรถ่ายทอดความรู้วิธีการจัดการความขัดแย้งให้กับบุคคลต่าง ๆ ปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในระดับต่าง ๆ เป็นประจำ เพื่อเป็นการพัฒนาและเป็นการเพิ่มทักษะ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญและความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่จัดการความขัดแย้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ หรือการพัฒนาประสิทธิภาพ ให้กับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทั้งที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งใหม่ และที่ดำรงตำแหน่งอยู่เดิม เป็นประจำ

สรุป การจัดการความขัดแย้งโดยนายอำเภอของประชาชนในประเทศไทยนั้น มีแนวความคิดที่เป็นข้อสรุปเชิงทฤษฎีในบริบทที่เหมาะสมกับสังคมไทย โดยนายอำเภอของประชาชนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอของตนเองรับผิดชอบ ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งนั้นจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลต่อบุคคล ชุมชนต่อชุมชน หรือระหว่างกลุ่มบุคคลกับรัฐ นายอำเภอของประชาชนเป็นบุคคลที่มีการวางตัวและปฏิบัติตนจนเป็นที่ยอมรับ นับถือและเป็นเสาหลักที่ประชาชนในพื้นที่ให้ความเคารพ ศรัทธา ซึ่งถือว่าเป็นต้นทุนทางสังคมที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของนายอำเภอ สำหรับนายอำเภอของประชาชนนั้นได้มีการพัฒนาแนวความคิดและพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้ง โดยมีการประยุกต์ใช้ความรู้ ทั้งจากที่ได้รับการศึกษาอบรมจากระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ระบบการฝึกอบรมจากกรมการปกครอง เช่น หลักสูตรนายอำเภอ และจากการเรียนรู้สั่งสมประสบการณ์จากการทำงาน หรือได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากผู้บังคับบัญชาและอดีตผู้บังคับบัญชา

นอกจากนั้น ผู้ศึกษาวิจัย ยังพบว่า นายอำเภอของประชาชนไม่ค่อยทราบถึงกระบวนการการระงับ หรือยุติความขัดแย้งในท้องถิ่นของสังคมไทยในอดีต หรือเรียกว่า “กระบวนการการจัดการความขัดแย้งแบบภูมิปัญญาท้องถิ่น” เช่น ระบบเจ้าโคตรในชุมชนอีสานดั้งเดิม ซึ่งเป็นระบบที่แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ไว้นื้อเชื่อใจ อ่อนน้อมถ่อมตน ต่อผู้หลักผู้ใหญ่ ผู้อาวุโสที่มีเชื้อสายโยมโยทางวงศ์ตระกูลทางคุณธรรม จริยธรรม (สถาบันพระปกเกล้า, 2549: 96) โดยผู้หลักผู้ใหญ่ในตระกูล เหล่านี้ มีหน้าที่ระงับความขัดแย้ง โดยใช้มิติวัฒนธรรมเป็นหลัก และด้วยหลักการประนีประนอม (อุคม บัวศรี และชอบ คีสวนโคก, 2546) การใช้ “กระบวนการมุขาวาเราะฮ์” เพื่อ

จัดการความขัดแย้งในชุมชนของชาวมุสลิมภาคใต้ เป็นการแก้ไขความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ที่เป็นกระบวนการตัดสินใจร่วมกันของสังคมมุสลิม โดยให้คู่กรณีที่เกี่ยวข้องมาพบปะ พูดคุยจนนำไปสู่การสร้างสมานฉันท์ในชุมชน (มุฮัมหมัดรอฟีอี มูซอ, 2549) หรือบทบาทของ “นายตรวจนา” หรือ “กลุ่มแก้หม้อแก้ฝาย” ในภาคเหนือ ซึ่งมีความสำคัญในการจัดสรรน้ำให้สมาชิกในแต่ละคลองซอย ให้ได้รับน้ำอย่างทั่วถึง รวมทั้ง มีหน้าที่ในการแก้ไขข้อพิพาทต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของสมาชิกด้วย (มนตรี จันทวงศ์, 2548: 4) ดังนั้น หากมีการพัฒนากลไกหรือกระบวนการจัดการความขัดแย้งแบบภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ตามความเหมาะสม ก็เชื่อได้ว่าน่าจะสามารถจัดการความขัดแย้งในหมู่บ้านหรือชุมชนนั้น ๆ ได้สำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับนายอำเภอ ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่เป็นปัจจัยความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้งที่สำคัญนั้น ต้องได้รับการพัฒนาและเพิ่มพูนทักษะในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เป็นนักจัดการความขัดแย้งมืออาชีพ ที่มีความเชี่ยวชาญและมีความชำนาญในการจัดการความขัดแย้งที่สลับซับซ้อนและหลากหลายมิติ มีทักษะและเชี่ยวชาญหลายด้านทั้งในด้านการเจรจาต่อรอง หลักการด้านจิตวิทยา หลักการประนีประนอม และมีความสามารถหรือความชำนาญในการแปรเปลี่ยนรูปแบบความขัดแย้งไปเป็นรูปแบบอื่น เช่น แปรเปลี่ยนปัญหาความขัดแย้งของชุมชน ไปเป็นเรื่องการอยู่ร่วมกันในสังคม (Conflict transformation) ตลอดจนต้องมีการเรียนรู้ และได้รับการฝึกฝนเทคนิคในการจัดการความขัดแย้งใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นเทคนิคการถกเถียงอภิปราย (Debate) หรือเทคนิคการสานเสวนา (Dialogue) หรือเทคนิคในการประสานงานเพื่อให้มีความสามารถในการนำทุกภาคส่วนในสังคมให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยให้มีการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ และร่วมรับผิดชอบ มีการทำงานเชิงรุกโดยยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง มีจิตใจที่เป็นธรรม ยึดถือความยุติธรรมเป็นที่ตั้ง ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่คำนึงถึงพวกพ้อง หรือมีการเล่นพรรคเล่นพวก โดยต้องทำหน้าที่จัดการความขัดแย้งด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค และเท่าเทียมกัน มีความคิดเชิงสร้างสรรค์ ทำงานอย่างมุ่งผลสัมฤทธิ์ นายอำเภอของประชาชนต้องเป็นบุคคลที่มีจริยธรรมและคุณธรรมควบคู่กันไป ทั้งนี้ นายอำเภอของประชาชนต้องมีทัศนคติต่อประชาชนที่ดีมองว่า “ประชาชน คือ เพื่อน” และมองประชาชนอย่างเห็นคุณค่าของทุกคน ที่อาศัยอยู่ในแผ่นดินนี้ ด้วยความเคารพซึ่งกันและกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการเริ่มต้นการสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งโดยนายอำเภอของประชาชน ซึ่งควรมีการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อตรวจสอบความเป็นมาตรฐานของปัจจัยต่าง ๆ ต่อไป

1.2 ควรมีการให้ความรู้เรื่องการระงับความขัดแย้งสมัยใหม่ เช่น การประชาพิจารณา การถกเถียงอภิปราย และการส่งเสริมให้มีการสานเสวนา (Dialogue) เป็นต้น

1.3 การพัฒนาวิธีการจัดการความขัดแย้ง ควรต้องศึกษาทั้งภาพรวม และภาพเฉพาะของพื้นที่ และควรประมวลองค์ความรู้ไว้ตามบริบทของแต่ละพื้นที่

2. ข้อเสนอแนะในเชิงการปฏิบัติ

2.1 ระดับนโยบาย

2.1.1 ควรมีการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการความขัดแย้งร่วมกับนายอำเภอ และภาคส่วนอื่น ๆ มากขึ้น

2.1.2 ควรมีการจัดโครงการมอบรางวัลให้แก่ผู้ที่มีความสามารถในการเสริมสร้างความสมานฉันท์ หรือการสร้างสันติสุขดีเด่นในระดับต่าง ๆ

2.1.3 ควรกำหนดให้มี “ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสมทบประจำอำเภอ” เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือบุคคลที่มีความรู้ด้านกฎหมายและด้านอื่น ๆ มาช่วยเหลือนายอำเภอ โดยมีสิทธิประโยชน์ในการขอรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และค่าตอบแทน และจัดให้เป็นหน่วยจัดการความขัดแย้งในระดับตำบล หมู่บ้าน เพื่อทำงานเชิงรุกด้วย

2.2 ระดับปฏิบัติ

2.2.1 ควรพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม วิธีการและบทบาทจัดการความขัดแย้งอย่างเข้มข้นให้กับนายอำเภอ ข้าราชการฝ่ายปกครองและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ฝึกฝน เพิ่มพูนทักษะ ความมั่นใจ และความแม่นยำในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2.2 ควรสนับสนุนให้มีกลไกการจัดการความขัดแย้งทางเลือก หรือการจัดการความขัดแย้งแบบภูมิปัญญาท้องถิ่น

2.2.3 ควรเพิ่มการจัดการความขัดแย้ง เข้าเป็นตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีของการปฏิบัติงานของอำเภอด้วย

2.2.4 ควรสนับสนุนให้คณะกรรมการหมู่บ้านสร้างกลไกยุติความขัดแย้งในระดับหมู่บ้านหรือชุมชนขึ้นมา เพื่อใช้ควบคุมพฤติกรรมและลดเงื่อนไขความขัดแย้งในหมู่บ้าน

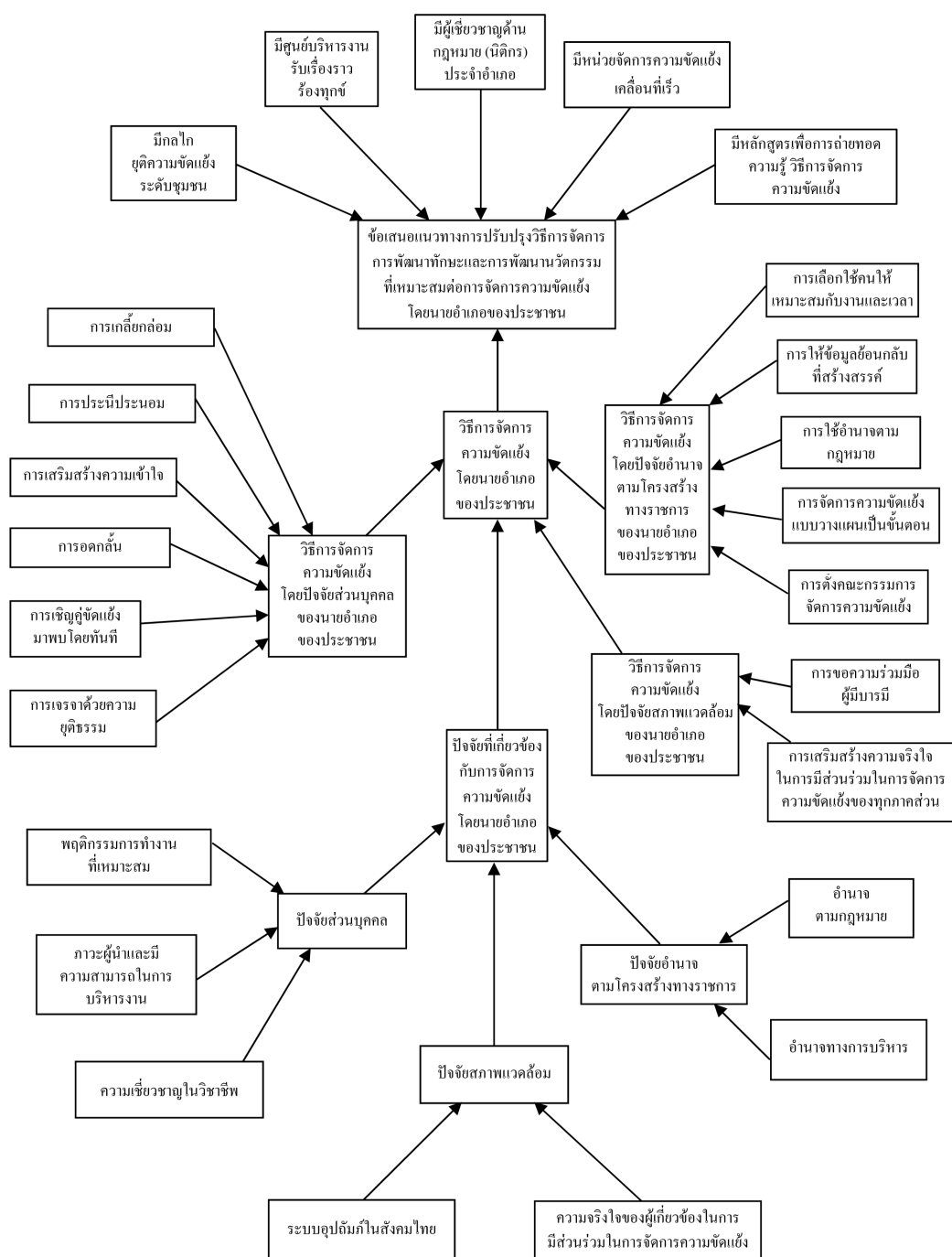
3. ประโยชน์ต่อสังคม

การนำเอาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในรูปแบบดังกล่าว มาพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับเอกลักษณ์ของสังคมไทยที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เป็นทุนอยู่แล้ว จะทำให้สังคมไทยเกิดความสงบสุข มีความสามัคคี ประองคองของชนในชาติอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยโดยใช้ประชากรเป็นนายอำเภอทั่วประเทศ เพื่อจะได้ค้นพบแนวความคิดหรือข้อเสนอเชิงทฤษฎีที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ควรนำตัวแปรและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ไปทำการศึกษาวิเคราะห์รายละเอียดโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative research) ต่อไป



ข้อเสนอเชิงทฤษฎีในการจัดการความขัดแย้งโดยนายอำเภอของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2551). **หนังสือที่ระลึก โครงการนายอำเภอของประชาชนและโครงการนายอำเภอ ที่มีผลงานดีเด่นใน จังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2551**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาธิตาณดินแดน.
- _____. (2552). **เอกสารของกลุ่มวางแผนอัตรากำลังและพัฒนาระบบงาน**. กรุงเทพฯ: กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง.
- จารุวัฒน์ เกลี้ยงเกลา. (2551). **รายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การบริหารการปกครองอำเภอภายใต้สถานการณ์ ความขัดแย้ง**. นักศึกษาหลักสูตรนักปกครองระดับสูง (นปส). รุ่นที่ 52 กรุงเทพฯ: สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย.
- ครุณี จงประสิทธิ์กุล. (2544). **ความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ป่าไม้กับชุมชนในการจัดการทรัพยากรป่าไม้: กรณี ศึกษาเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าดอยผาจำง**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับ สิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประมวล รุณเสรี. (2541). **นายอำเภอในฝัน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มติชน.
- ปรีชา พันธุ์ขวงส์. (2546). **บทบาทนายอำเภอในการบริหารจัดการด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยระดับอำเภอ**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภพชนก ชลาณเคราะห์. (2548). **เอกสารการศึกษาเชิงวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง แนวทางการพัฒนาบทบาทของปลัดอำเภอ ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยสันติวิธี ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม**. นักศึกษา หลักสูตรนายอำเภอ รุ่นที่ 59. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง.
- มนตรี จันทวงศ์. (2548, พฤศจิกายน). **ความขัดแย้งการจัดการน้ำภาคเหนือ: ผู้สังคมนานาชาติ**. การสัมมนาวิชาการ ประจำปี 2548 เรื่อง ผู้สังคมนานาชาติ โดยมูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI). โรงแรม แอมบาสเดอร์ ซิตี้ จอมเทียน,ชลบุรี.
- มุฮัมหมัดรอฟีอี มูซอ. (2549). **กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และการจัดการความขัดแย้งในชุมชนมุสลิม : ศึกษากรณีชุมชนบ้านอิสลาม จังหวัดปัตตานี**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2549). **สันติวิธีกับความยั่งยืนของประชาธิปไตย (Culture of peace and sustainable democracy)**. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการสถาบันพระปกเกล้า ครั้งที่ 6, ณ ศูนย์ประชุมสหประชาชาติ (5-7 พฤศจิกายน 2547), กรุงเทพฯ.
- สมชาย ชัยคณานุกูล. (2543). **ความคิดเห็นของข้าราชการฝ่ายปกครองในจังหวัดชลบุรีต่อการชุมนุมเรียกร้องของ ประชาชน ระหว่างปี พ.ศ. 2536 ถึง 2540**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุดม บัวศรี และชอบ ดีสวนโคก. (2546). **เจ้าโคตร: การระงับความขัดแย้งในวัฒนธรรมอีสาน**. นนทบุรี: สถาบัน พระปกเกล้า.
- Glaser, B.G. and Strauss, A.L. (1999). **The Discovery of Grounded Theory**. Hawthorne, NY: Aldine, 1967. reprinted 1999.