

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใหญ่บ้านต่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในตำบลเขาทะเล อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับบทบาท
- 2.2 บทบาทของผู้ใหญ่บ้าน
- 2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
- 2.5 บริบทพื้นที่ตำบลเขาทะเล อำเภอสวี จังหวัดชุมพร
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับบทบาท

2.1.1 ความหมายเกี่ยวกับบทบาท

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546, น. 602) ได้ให้ความหมาย ของคำว่า บทบาทหมายถึง การทำตามบท,การทำตามโดยปริยายหมายความว่า การทำตาม หน้าที่ที่กำหนดไว้ เช่น บทบาทของพ่อแม่ บทบาทของครู

ทิตติยา สุวรรณชฎ (2527, น. 43) ได้สรุปฐานะตำแหน่งและบทบาทของบุคคลทางสังคมไว้ ดังนี้ 1) มีฐานะตำแหน่งอยู่จริงในสังคม และมีอยู่ก่อนตัวตนจะเข้าไปครอง 2) มีบทบาทที่ควรจะเป็น (Ought-to-be Role) ประจําอยู่ในแต่ละตำแหน่ง 3) วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ในสังคมนั้น ๆ เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่ง ในการกำหนดฐานะตำแหน่งและบทบาทที่ควรจะเป็น 4) การที่คนเราจะทราบถึงฐานะตำแหน่งและบทบาทนั้น ได้มาจากสังคมกรณี (Socialization) ในสังคมนั้น 5) บทบาทที่ควรจะเป็นนั้นไม่แน่นอนเสมอว่า จะเหมือนกับพฤติกรรมจริงของ คนที่ครองตำแหน่งนั้น เพราะพฤติกรรมจริง ๆ นั้น เป็นผลของปฏิกริยาของคนที่ครองฐานะตำแหน่ง ที่มีต่อบทบาทที่ควรจะเป็นกับบุคลิกภาพของตนเอง บุคลิกภาพของผู้ที่เข้ามาร่วมในพฤติกรรมและ เครื่องกระตุ้น (Stimulus) ที่มีอยู่

ในเวลาและสถานที่ที่เกิดการติดต่อทางสังคมในสังคมมนุษย์ทุกคน กำลังแสดงบทบาทอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมของบทบาทที่แตกต่างกันตามตำแหน่งที่ แตกต่างกัน

พรพิทยา แก้วสามลี (2529, น. 7) ได้ให้ความหมายของบทบาทว่า เป็นการ กระทำหรือ แสดงออกของผู้บริหาร ที่ปฏิบัติตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบหรือ ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การ ปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งวัดและประเมินได้จากทักษะของกลุ่ม ประชากรที่จะ ทำการศึกษา บทบาทแบ่งออกได้เป็น2ด้านได้แก่บทบาทที่เป็นจริงกับบทบาทที่ คาดหวัง

สงวน สุทธิเลิศอรุณ, จำรัส ด้วงสุวรรณ และฐิติพงษ์ ธรรมานุสรณ์ (2522, น. 36-40) ได้ ให้ความหมายเกี่ยวกับว่า บทบาท หมายถึง การแสดงถึงพฤติกรรมของบุคคลตามสิทธิและ หน้าที่ ความรับผิดชอบของสถานภาพ แบ่งได้ 3 ลักษณะ ดังนี้ 1) บทบาทตามความคาดหวัง (Expected Role) เป็นบทบาทที่ต้องแสดงตาม ความคาดหวังของผู้อื่น เช่น บทบาทของนักเรียนตามความคาดหวังของ ครู 2) บทบาทตามลักษณะการรับรู้ (Perceived Role) เป็นบทบาทที่เจ้าของ สถานภาพรู้ว่าตนควรมี บทบาทอย่างไร 3) บทบาทที่แสดงออกจริง (Actual Role) เป็นบทบาทหน้าที่เจ้าของ สถานภาพได้ แสดงออกจริง ซึ่งอาจเป็นบทบาทตามที่สังคมคาดหวัง หรือเป็นบทบาทที่ตนเองคาดหวัง หรืออาจจะ ไม่เป็นบทบาทตามที่สังคมคาดหวังและตนเองคาดหวัง

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2538, น. 347) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับบทบาทว่า บทบาท หมายถึง พฤติกรรมที่สังคมกำหนดและคาดหวังให้บุคคลกระทำ

สุพัตรา สุภาพ (2540, น. 30) ได้ให้ความหมายของคำว่า บทบาท (Role) คือ การปฏิบัติ ตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) เช่น มีตำแหน่งเป็นพ่อ บทบาท คือต้องเลี้ยง ดูลูก เป็น ครู บทบาท คือ สั่งสอน อบรมนักเรียน ให้ดี เป็นคนไข้ บทบาท คือปฏิบัติตามหมอสั่ง

อุทัยวรรณ มรรคประเสริฐ (2543, น. 18) ได้แยกประเภทของบทบาทออกเป็น2 ประเภท ดังนี้ 1) บทบาทที่ได้มาจากตำแหน่ง ซึ่งเป็นบทบาทที่ลูกกำหนดควบคู่มากับตำแหน่ง บทบาทตาม กฎหมาย ระเบียบ คำสั่งต่าง ๆ ที่กำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ จำเป็นต้องกระทำหรือ งดเว้นการ กระทำ ซึ่งบทบาทนั้นต้องสอดคล้องกับหน้าที่ที่ลูกกำหนดไว้ทางสังคม 2) บทบาทที่ปฏิบัติจริง ซึ่ง เป็นบทบาทหน้าที่ที่สังคมมุ่งหวังให้ผู้ดำรงตำแหน่ง นั้น ควรปฏิบัติและอาจลูกกำหนดจากบุคลิกภาพ ของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ได้แก่ เจตคติ การศึกษา อบรม ประสบการณ์ ตลอดจนพื้นฐานทางวัฒนธรรม และประเพณีที่ผู้ดำรงตำแหน่งนั้นยึดถือ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2545, น. 133-136) ได้กล่าวถึง การแบ่งบทบาทตาม ความคาด หวัง อันเป็นกรอบสำหรับสถานภาพออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ 1) ความคาดหวังจากบท (Expectation from the Script) ความคาดหวัง ประเภทแรกเป็นเสมือนบทละครที่กำกับตัวแสดงในเวทีละคร สำหรับโลก ของความเป็นจริงบท (Script) ก็คือบรรทัดฐานทางสังคม (Norms) นั่นเอง ซึ่งสังคมทุกสังคมจะกำหนด

เอาไว่กว้าง ๆ ว่า ผู้ดำรงตำแหน่งใดจะต้องแสดงหรือทำอะไรอย่างไร เช่นในสังคมไทย พ่อแม่จะต้องดูแลอบรมลูก นักเรียนจะต้องเรียนหนังสือและเชื่อฟังครู ครูจะต้องหาความรู้ให้มากและสอนหนังสือ พ่อค้าแม่ค้า ต้องขายของ ทหารต้องป้องกันประเทศ เป็นต้น เมื่อความคาดหวังประเภทนี้กำหนดไว้กว้าง ๆ บุคคลก็อาจประพฤติปฏิบัติแตกต่างกันไปบ้างตามเหตุการณ์ สถานที่ หรือความต้องการของบุคคลนั้น ๆ แต่อย่างไรเสียก็จะต้องอยู่ภายในขอบเขตของบรรทัดฐานของสังคม 2) ความคาดหวังจากผู้แสดงอื่น (Expectation from other Players) นอกจากบทละครแล้ว บทบาทยังอาศัยส่วนอื่นของละครต่อไปอีก คราวนี้อาศัยผู้แสดงอื่นในเวทีแสดง เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของเพื่อนผู้แสดงด้วยกัน ในสังคมมนุษย์ก็เช่นเดียวกัน ตามความคิดของนัก ทฤษฎีสำนึกนี้ ที่มนุษย์คนอื่นในสังคมก็มีส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ด้วยกัน 3) ความคาดหวังจากผู้ชม (Expectation from the Audience) ประเภท สุดท้ายของความคาดหวังตามความคิดของทฤษฎีบทบาทเอามาจากผู้ชมละคร คือ ผู้แสดงจะต้องดูว่า ผู้ชมชอบอย่างไร ไม่ชอบอย่างไร แล้วแสดงบทบาทตามความต้องการของผู้ชม ผู้ชมมีความสำคัญต่อผู้แสดงละคร เพราะละครจะดำรงอยู่ได้หรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับผู้ชมเป็นผู้ตัดสิน ในสังคมมนุษย์ก็มีบุคคล หรือจริง ๆ แล้วเป็นกลุ่มบุคคลทำนองนี้เช่นเดียวกัน ตามความคิดของทฤษฎีบทบาทกลุ่มบุคคล เหล่านี้จะมีอยู่จริงหรือไม่ก็ตาม หากมีคนเชื่อว่ามีอยู่จริงก็ย่อมจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของคน ในทางที่เขาจะทำตาม ทำให้เหมือนกับผู้ชมทำหรือต้องการ

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า บทบาท หมายถึง แบบแผนของ พฤติกรรม หรือการกระทำต่าง ๆ ของบุคคลที่สังคมคาดหวัง หรือกำหนดให้กระทำ โดยมีความ เกี่ยวเนื่องกับอำนาจหน้าที่และสิทธิ โดยขึ้นอยู่กับฐานะ หรือตำแหน่งทางสังคมของบุคคลนั้น ซึ่งจะเป็น ตัวกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ หากบุคคลที่สังคมคาดหวัง นั้นไม่ปฏิบัติตาม บทบาทหน้าที่ก็จะไม่ได้รับการยอมรับจากสังคม

2.1.2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับบทบาท

จำนง อติวัฒน์สิทธิ์ (2532, น. 45) กล่าวว่า บทบาทเป็นสิ่งที่คู่กับสถานภาพ สถานภาพเป็นโครงสร้างของสังคมเป็นนามธรรมที่อยู่ในความคิดความเข้าใจร่วมกันของสังคม ส่วน บทบาทเป็นพฤติกรรมที่เห็นได้ นั้น เป็นการกระทำของบุคคลตามสถานภาพที่ตนดำรงอยู่

ณรงค์ เส็งประชา (2541, น. 136) ได้กล่าวถึง ผลการวิจัยเกี่ยวกับบทบาทว่า บทบาท คือ พฤติกรรมที่ปฏิบัติตามสถานภาพ บทบาทเป็นพฤติกรรมที่สังคมกำหนดและคาดหมายให้บุคคลต้องกระทำตามหน้าที่ เช่น เป็นครูต้องสอนนักเรียน เป็นตำรวจต้องพิทักษ์สันติราษฎร์ ทหาร ต้องเป็นรั้วของชาติ บุตรเชื่อฟังบิดามารดา เป็นต้น

พวงเพชร สุรัตน์กวีกุล (2542, น. 65-66) ได้ให้ผลการวิจัยเกี่ยวกับบทบาทไว้ว่า บทบาทเป็นรูปธรรม เห็นได้จากการกระทำที่แสดงออกมา บทบาทมี 3 ด้านดังนี้ 1) บทบาทในอุดมคติ

(Ideal Role) ได้แก่ บทบาทอันกำหนดไว้ตามความ คาดหวังของบุคคลทั่วไปในสังคมเพื่อเป็นแนวทาง ในการปฏิบัติ เป็นแบบฉบับที่สมบูรณ์ ซึ่งผู้ที่มี สถานภาพนั้น ๆ ควรกระทำ แต่อาจมีใครที่ทำหรือไม่มี ใครทำตามนั้นก็ไม่ได้ 2) บทบาทที่บุคคลเข้าใจหรือรับรู้ (Perceived Role) เป็นบทบาทอันบุคคล คาดคิดด้วยตนเองว่าควรเป็นอย่างไร ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับทัศนคติ ค่านิยม บุคลิกภาพและประสบการณ์ ของแต่ละบุคคลด้วย 3) บทบาทที่แสดงออกจริง (Actual Role) เป็นการกระทำที่บุคคลปฏิบัติจริง ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์เฉพาะหน้าในขณะนั้นด้วย ทำให้การแสดงบทบาทแตกต่างกันไป

2.2 บทบาทของผู้ใหญ่บ้าน

2.2.1 ความเป็นมาของผู้ใหญ่บ้าน

ผู้ใหญ่บ้านเป็นสถาบันที่มีประวัติคู่กับประเทศไทยมาตั้งแต่สมัย สุโขทัย อยุธยา สืบเนื่องมา จนถึงสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้นในสมัยของสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้มีการ ปฏิรูปการปกครองครั้งสำคัญในระดับ ตำบล หมู่บ้าน ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สมเด็จพระกรมพระ ยาดำรงราชานุภาพปฐมเสนาบดีของ กระทรวงมหาดไทย ทดลองจัดระเบียบการปกครองระดับตำบล หมู่บ้าน ขึ้นเป็นครั้งแรก ที่บ้านเกาะ อำเภอบางประอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม ร.ศ.111 (พ.ศ.2435)

ในอดีตที่ผ่านมา ระบบการปกครองบ้านเมืองของ ประเทศไทย มีลักษณะค่อนข้างกระจาย อำนาจ กล่าวคือ มีการแบ่งเขตการปกครอง และกำหนด วิธีปกครองหัวเมืองต่าง ๆ ไว้ชัดเจนเพื่อ ควบคุมเจ้าเมืองโดยมีศูนย์อำนาจอยู่ที่ส่วนกลางแต่ในทาง ปฏิบัติ ส่วนกลางหรือพระมหากษัตริย์กลับ มีอำนาจจำกัดในขณะที่เจ้าเมืองต่าง ๆ มีอำนาจมากขึ้น นอกจากนี้แล้วระบบการปกครองเช่นนั้นยัง ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ อีก เช่นปัญหาทางด้านการคมนาคม สื่อสาร การรั่วไหลในการเก็บภาษีอากร อิทธิพลของผู้เป็นใหญ่ในท้องถิ่น ตลอดจนความทุกข์ยากของ ประชาชน และยังคงเผชิญกับอิทธิพล ของต่างประเทศในยุคล่าอาณานิคม ทำให้การบริหารประเทศ ขาดประสิทธิภาพ และขาดความเป็น เอกภาพ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงได้มี พระราชดำริที่จะปฏิรูประบบการบริหาร ราชการจากรูปแบบการปกครองที่มีเมืองแม่และเมือง ประเทศราชอยู่ในปกครอง ซึ่งนับว่ามีจุดอ่อน ตรงที่ขาดความเป็นเอกราช อันอาจนำไปสู่ความ แตกแยก ขาดความสามัคคีและขาดความจงรักภักดีได้ โดยง่าย มาเป็นรูปแบบการปกครองและการ บริหารราชการ ที่แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค

การปฏิรูประบบการบริหารราชการส่วนกลาง กรมการปกครอง (2553, น. 39-79) ได้กล่าวถึง การปฏิรูปไว้ว่า พระองค์ได้ทรงประกาศพระบรมราชโองการตั้งกระทรวงใหม่ขึ้น 12 กระทรวง โดย

ทรงเลียนแบบมาจากประเทศทางตะวันตก มีการแบ่งสรรอำนาจหน้าที่และ ความ รับผิดชอบ แยกตาม ลักษณะความชำนาญเฉพาะอย่าง และพระมหากษัตริย์สามารถควบคุมบังคับ บัญชาเหล่าเสนาบดีได้ อย่างทั่วถึง การปฏิรูปการบริหารราชการส่วนภูมิภาค พระองค์ทรงรวบรวมหัว เมืองตามชายแดนที่สำคัญ ๆ รวมเป็นเขตการปกครอง เรียกว่า มณฑล โดยมุ่งมั่นที่จะปกป้องประเทศ จากการคุกคามจาก ภายนอกโดยจัด ระบบที่เรียกว่า ระบบเทศาภิบาล มีหัวเมืองต่าง ๆ มารวมกันเป็น มณฑลและมีจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ลดหลั่นกันไป โดยมีข้าหลวงมณฑลเป็นผู้รับผิดชอบ และ ปกครองโดย รับคำสั่งและนโยบายจากส่วนกลาง ในการปฏิรูประบบการปกครองส่วนภูมิภาค โดย การจัดตั้งมณฑลเทศาภิบาลนี้ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ทำการ โดยเริ่ม จากโครงการเล็กก่อน เมื่อสำเร็จและจัดระบบดีแล้วจึงค่อยขยายผล และมีการ ทดลองเลือกตั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้านขึ้นเป็นครั้งแรกที่แขวงบางปะอินเมืองกรุงเก่า หรือจังหวัด พระนครศรีอยุธยาในปัจจุบัน เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2435 ซึ่งนับว่า เป็นจุดเริ่มแรกของการ ปกครองในระบอบประชาธิปไตย ลักษณะการปกครองเช่นนี้ปรากฏเด่นชัดขึ้น เมื่อได้มีการตรา พระราชบัญญัติ ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ขึ้นใช้ ซึ่งมีการแบ่งการบริหารราชการของอำเภอ ออกเป็นตำบลและหมู่บ้าน กระทรวงมหาดไทยจึงได้ประกาศ ให้วันที่ 10 สิงหาคม ของทุกปีเป็นวัน กำนันและผู้ใหญ่บ้าน

2.2.2 อำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2547) ได้กล่าวถึง พระราชบัญญัติ ลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 (แก้ไขเพิ่มเติมถึง ปัจจุบัน) ให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้านมีอำนาจ หน้าที่ ตาม หมวดที่ 3 ว่าด้วยลักษณะปกครองหมู่บ้าน ในตอนที่ 4 หน้าที่และอำนาจของผู้ใหญ่บ้าน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ได้แก่

มาตรา 27 ผู้ใหญ่บ้านทำหน้าที่ช่วยเหลือนายอำเภอในการปฏิบัติหน้าที่และเป็นหัวหน้าราษฎรในหมู่บ้านของตน และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ด้วย

1. อำนวยความเป็นธรรมและดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัย ให้แก่ราษฎรในหมู่บ้าน
2. สร้างความสามัคคีและความสามัคคีให้เกิดขึ้น ในหมู่บ้าน รวมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรม และประเพณีในท้องที่
3. ประสานหรืออำนวยความสะดวกแก่ราษฎรในหมู่บ้านในการติดต่อหรือรับบริการกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. รับฟังปัญหาและนำความเดือดร้อน ทุกข์สุขและความต้องการที่จำเป็นของ ราษฎรในหมู่บ้าน แจ้งต่อส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การแก้ไขหรือช่วยเหลือ

5. ให้การสนับสนุน ส่งเสริม และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่หรือ การให้บริการของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. ควบคุมดูแลราษฎรในหมู่บ้านให้ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบ แบบแผน ของทางราชการ โดยกระทำตนให้เป็นตัวอย่างแก่ราษฎรตามที่ทางราชการได้แนะนำ
7. อบรมหรือชี้แจงให้ราษฎรมีความรู้ความเข้าใจในข้อราชการ กฎหมาย หรือ ระเบียบแบบแผนของทางราชการ ในกรณี สามารถเรียกราษฎรมาประชุมได้ตามสมควร
8. แจ้งให้ราษฎรให้ความช่วยเหลือในกิจการสาธารณประโยชน์เพื่อบำบัด บำรุง ป้องกันอันตรายสาธารณะอันมีมาโดยฉุกเฉิน รวมตลอดทั้งการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์แก่ผู้ประสบภัย
9. จัดให้มีการประชุมราษฎรและคณะกรรมการหมู่บ้านเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ หนึ่งครั้ง
10. ปฏิบัติตามคำสั่งของกำนันหรือทางราชการและรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ ซึ่งเกิดขึ้นในหมู่บ้านให้กำนันทราบ พร้อมทั้งรายงานต่อนายอำเภอด้วย
11. ปฏิบัติตามภารกิจหรืองานอื่นตามกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนของทางราชการหรือตาม ที่กระทรวง ทบวง กรม หน่วยงานอื่นของรัฐ ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือนายอำเภอมอบหมายมาตรา 28 ผู้ใหญ่บ้านมีหน้าที่และอำนาจในการที่เกี่ยวข้องกับความอาญาดังต่อไปนี้ คือ
 - ข้อ 1 เมื่อทราบข่าวว่ามีการกระทำผิดกฎหมาย เกิดขึ้นหรือสงสัยว่าได้เกิดขึ้น ในหมู่บ้านของตน ต้องแจ้งความต่อกำนันนายตำบลให้ทราบ
 - ข้อ 2 เมื่อทราบข่าวว่ามีการกระทำผิดกฎหมายเกิดขึ้น หรือสงสัยว่าได้เกิดขึ้น ในหมู่บ้านใกล้เคียง ต้องแจ้งความต่อผู้ใหญ่บ้านหมู่บ้านนั้นให้ทราบ
 - ข้อ 3 เมื่อตรวจพบของกลางที่ผู้ทำผิดกฎหมายมีอยู่ก็ดี หรือสิ่งของที่สงสัยว่าได้มาโดยการกระทำผิดกฎหมาย หรือเป็นสิ่งของสำหรับใช้ในการกระทำผิดกฎหมายก็ดี ให้จับสิ่งของนั้นไว้และรีบนำส่งต่อกำนันนายตำบล
 - ข้อ 4 เมื่อปรากฏว่าผู้ใดกำลังกระทำผิดกฎหมายก็ดี หรือมีเหตุควรสงสัยว่า เป็นผู้ที่ได้กระทำผิดกฎหมายก็ดี ให้จับตัวผู้นั้นไว้และรีบนำส่งต่อกำนันนายตำบล
 - ข้อ 5 ถ้ามีหมายหรือมีคำสั่งตามหน้าที่ราชการ ให้จับผู้ใดในหมู่บ้านนั้น เป็นหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านที่จะจับผู้นั้น และรีบนำส่งต่อกำนัน หรือกรรมการอำเภอตามสมควร
 - ข้อ 6 เมื่อเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่ออกหมายสั่งให้ค้น หรือให้ยึดหลัก ผู้ใหญ่บ้านต้องจัดการให้เป็นไปตามหมาย

2.2.3 แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน

ปริญญา นาคฉัตรีย์ (2543) ได้ให้ผลการวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สรุปได้ว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้านถือเป็นผู้ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีบทบาท และหน้าที่อย่างกว้างขวางในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ราษฎรในท้องที่ตำบลหมู่บ้าน จนเป็นที่ ยอมรับของพี่น้องประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง โดยในปัจจุบันสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองของโลกและของประเทศ ได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทุกด้านตามกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้ปัญหาและความต้องการของ ประชาชนมีมากขึ้น และทวีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น กำนัน ผู้ใหญ่บ้านในฐานะที่เป็นหัวหน้าและเป็น ตัวแทนของราษฎรจะต้องปรับแนวความคิดและบทบาทให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพการณ์ ที่เป็นอยู่จริงของระบบเศรษฐกิจสังคมไทยในปัจจุบัน ซึ่งแม้ว่าภาวะวิกฤติทาง เศรษฐกิจได้ผ่อนคลายไปบ้างแล้ว แต่ภาวะวิกฤติทางสังคมและสิ่งแวดล้อมยังคงดำรงอยู่ผู้ใหญ่บ้าน จึงต้องปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของความรับผิดชอบที่บัญญัติไว้ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภารกิจหลักที่สำคัญ ดังนี้ 1) ด้านการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อย เช่น การประชุมชี้แจงข้อ ราชการแก่ราษฎร การจัดหมู่บ้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและถูกสุขลักษณะ การดูแลราษฎรให้ ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด อาชญากรรม อาวุธสงคราม แหล่งอบายมุข การทำลายป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ 2) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาสังคม เช่น การส่งเสริมสนับสนุนการ พัฒนาเศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเอง การพัฒนาและการส่งเสริมอาชีพให้กับราษฎรในด้านการเกษตร ลักษณะไร่นาสวนผสม การรวมกลุ่มออมทรัพย์ การจัดร้านค้าหรือลานค้าชุมชน รวมทั้งการสร้าง ความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยใช้กระบวนการประชาคมหมู่บ้าน 3) ด้านการส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยการ ดูแลและเชิญชวนราษฎรให้รักษารักษา รักรักษา รักรักษาสิ่งแวดล้อมร่วมมือกับราษฎร องค์กรปกครอง ท้องถิ่นในการปลูกต้นไม้ริมถนนทุกสายและสถานที่สำคัญ ๆ ช่วยกันกำจัดขยะมูลฝอย ป้องกัน ไม้ให้น้ำในแม่น้ำลำคลอง ทะเล เน่าเสีย 4) ด้านการอำนวยความสะดวกชุมชน เช่น การไกล่เกลี่ย ประนีประนอม การระงับ ข้อพิพาทต่าง ๆ และการสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในตำบล หมู่บ้าน 5) ด้านการบริการ เช่น การให้บริการด้านงานทะเบียน งานบัตรประจำตัว ประชาชน และการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สุดจิต นิमितกุล (2543) ได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของ กำนันผู้ใหญ่บ้านในปัจจุบัน ด้วยการปรับบทบาทให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเมือง การปกครอง ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับบทบาทด้านการพัฒนา ดังนี้

1. เป็นผู้เร่งรัดการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตาม พ.ร.บ. ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ.2457 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องโดยที่สำคัญ ได้แก่

1.1 การเป็นผู้นำการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพให้แก่ราษฎรในด้านการเกษตรกรรม พาณิชยกรรม และอุตสาหกรรม รวมทั้งการตรวจตราและรักษาประโยชน์ในการประกอบอาชีพของราษฎร

1.2 เป็นผู้สนับสนุนให้เกิดร้านค้าชุมชน ลานค้าชุมชน กลุ่มอาชีพ และกลุ่ม ออมทรัพย์ในรูปแบบต่าง ๆ

1.3 เป็นผู้นำในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีและอบรมสั่งสอนให้ ราษฎรเป็นคนดี และมีคุณธรรม

2. การปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยราชการ หน่วยงาน ของรัฐ และรัฐวิสาหกิจ ในพื้นที่ ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายต่าง ๆ กำหนดไว้ โดยสรุปได้ ดังนี้

2.1 เป็นผู้ส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานดังกล่าวในพื้นที่ ให้สามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เป็นผู้เชื่อมประสานนโยบายของหน่วยงานดังกล่าวกับความต้องการ ของราษฎร โดยนำปัญหาความเดือดร้อนหรือความทุกข์ยากของราษฎรขอรับการสนับสนุนและรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานดังกล่าว

2.3 เป็นผู้ติดตาม สอดส่องดูแล และประสานการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ หน่วยงานดังกล่าวให้เป็นไปตามกฎหมายและเจตนารมณ์ของราษฎร

โกสิน พลกกุล (2547, น. 8) ได้กล่าวถึงแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในสถานการณ์ พ.ศ.2547 ความว่า กำนันผู้ใหญ่ยังเป็นกลไกสำคัญของรัฐในส่วนภูมิภาค ระดับตำบล หมู่บ้าน หากการปกครองตำบล หมู่บ้านแข็งแกร่งประเทศย่อมมั่นคง ภารกิจบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในสถานการณ์ พ.ศ.2547 ต้องใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้ 1) ด้านการบริการประชาชน ให้เอาใจใส่ดำเนินการช่วยเหลือและดูแล ประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อจะให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อ ราชการ การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของทุกกระทรวง กรม และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพราะการบริการประชาชนถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่ง 2) ด้านการปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อย ให้ดำเนินการแนะนำ ตักเตือน และดูแลราษฎรมิให้กระทำการผิดกฎหมายรวมถึงชี้แจงข้อ

ราชการต่าง ๆ ที่ประชาชนพึงรู้ ให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่เป็นหัวหน้าชุดรักษาความสงบเรียบร้อยประจำหมู่บ้าน (ชรบ.) อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน 3) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและป่าไม้ ดำเนินการดูแลรักษา อนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและป่าไม้ในตำบล หมู่บ้านให้อยู่ในสภาพที่มีความอุดมสมบูรณ์และเมื่อพบว่าป่า ไม้ในเขตท้องที่ถูกบุกรุกทำลายให้รายงานอำเภอ หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจทราบโดยเร็ว และการให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายในการแก้ไขปัญหาการบุกรุกทำลายป่าไม้ 4) ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน ให้ดำเนินการร่วมมือกับทางจังหวัด ทาง อำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนในพื้นที่ โดยเป็นผู้ให้ข้อมูลแก่ประชาชนในพื้นที่ ตำบล หมู่บ้าน ตลอดจนข้อมูลปัญหาความต้องการ (Demand Side) ทรัพยากรในการให้ความช่วยเหลือ (Supply Side) เพื่อนำไปร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาถึงระดับฐานราก และแก้ไขปัญหาสังคม และความยากจนต่อไป 5) ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ดำเนินการกระตุ้นปลูกจิตสำนึก ให้ชุมชนตื่นตัว ให้เกิดมีกระแสสังคมต่อต้านยาเสพติด การสร้างความร่วมมือกับประชาคมหมู่บ้าน และตำบล โดยเน้นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ครอบครัว โรงเรียน ชุมชน ในการรวมพลัง ต่อต้านยาเสพติดทุกรูปแบบและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดด้วย 6) ด้านการปราบปรามผู้มีอิทธิพล ดำเนินการร่วมมือกับทางราชการ มีการ ปราบปรามผู้มีอิทธิพลด้วยการสอดส่องดูแลความประพฤติของลูกบ้านไม่ให้ประพฤติดนเป็นผู้นิ อธิพลหรือมีพฤติกรรมเกี่ยวข้องกับผู้มีอิทธิพล และดูแลสถานประกอบการต่าง ๆ ในพื้นที่และให้ ความร่วมมือในการแจ้งเบาะแสข้อมูล ข่าวสาร ปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดจากกลุ่มผู้มีอิทธิพลรวมถึง การใช้มาตรการทางสังคมต่อกลุ่มผู้มีอิทธิพล

สรุปได้ว่า ผู้ใหญ่บ้านมีบทบาทหน้าที่ ทั้งเป็นผู้ประสานงานภายใน คือ ต้องดูแลความสงบเรียบร้อยของชุมชนทุกเรื่อง ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การประชุม บริการสวัสดิการ แก่สมาชิกชุมชน และเป็นผู้ประสานงานภายนอก เป็นผู้ประสานงานการรับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเช่น นายอำเภอ หรือหัวหน้าหน่วยงานราชการต่าง ๆ ในการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงาน หรือนำโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับการประสานมาแจ้งแก่ชุมชนและที่สำคัญเป็นผู้ที่ช่วยแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชน

2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

2.3.1 ความหมายของความขัดแย้ง

ความหมายของความขัดแย้ง ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2537, น. 284) ได้กล่าวถึงความหมาย ความขัดแย้ง หมายถึง สภาพอาการเกลียดชังกัน แข่งขันชิงดีกันระหว่างกลุ่ม แบ่งแยกฝ่ายกัน ข่มขู่ไม่ร่วมมือรอบกวน ก้าวก้าวการ

ทำงาน บั่นทอนความตั้งใจ ไม่ให้ข้อมูลแก่อีกฝ่ายหนึ่งจนฝ่ายหลังตัดสินใจทำงานไม่ได้ การขัดแย้งไม่เพียงแต่ความเห็นไม่ตรงกัน แต่ในทางปฏิบัติล่อถึงการบั่นทอนหรือรบกวนความตั้งใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546, น. 19) ได้ให้ความหมาย ของคำว่า ความขัดแย้ง หมายถึง การไม่ลงรอยกัน

ปรียาพร วงศ์บุตรโรจน์ (2544, น. 158) ได้ให้ความหมาย ความขัดแย้ง หมายถึง ความไม่เห็นด้วยระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปหรือกลุ่มบุคคลเกิดขึ้นจากที่เขาต้องแบ่งสรรปันส่วนทรัพยากรต่าง ๆ หรือกิจกรรมการทำงาน หรือเกิดจากความแตกต่างในฐานะตำแหน่ง เป้าหมาย คุณค่า และการรับรู้

วันชัย วัฒนศัพท์ (2547, น. 10) ได้กล่าวว่า ความขัดแย้ง และข้อพิพาทเป็นคำที่ใช้สลับกันไปมาได้แต่ในบางกรณีจะมีความหมายเฉพาะลงไปว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องของความเห็นหรือความเชื่อที่ต่างกัน แต่คู่กรณียังสามารถทำงานด้วยกันได้ คู่สมรสที่อยู่ด้วยกันได้ปกติสุข แต่เมื่อขยายกลายเป็นข้อพิพาทจะกลายเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องมุ่งหมายที่จะเอาชนะให้ได้เพื่อเป้าหมายสูงสุดของตัวเอง ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจจะต้องไป

มนตรี ศิลป์มหาบัณฑิต (2550, น. 9) ได้ให้ความหมาย ความขัดแย้ง หมายถึง สาเหตุของ คนในหมู่บ้านมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นความต้องการ ความคิดหรือการกระทำ ซึ่งยากที่จะหลีกเลี่ยงได้ เพราะคนในหมู่บ้านแสวงหาประโยชน์ที่ตนหรือกลุ่มต้องการมากกว่าเพื่อ หมู่บ้านของตน

จากความหมายของความขัดแย้งดังกล่าว พอจะสรุปได้ว่า เมื่อคนหรือกลุ่ม คนในหมู่บ้านที่มีการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีความพยายามที่จะดิ้นรนต่อสู้ เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเอง ต้องการ ความขัดแย้งจึงเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงคนในหมู่บ้าน อาจนำไปสู่ความ สมานฉันท์หรือความรุนแรงได้ ขึ้นอยู่กับสาเหตุของปัญหา กับสถานการณ์การตัดสินใจของแต่ละฝ่าย

2.3.2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความขัดแย้ง

นักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งไว้ดังนี้

ปัญญา เลิศไกร (2538, น. 80-82) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความขัดแย้ง (Conflict Theory) สรุปได้ว่า ทฤษฎีนี้มีแนวความคิดตรงข้ามกับแนวทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ กลุ่มนี้มองสังคมใน ลักษณะของสิ่งที่มีชีวิต มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลง สังคมทุกสังคมมีวิวัฒนาการของตัวมันเอง จึงทำให้ส่วนต่าง ๆ ภายในสังคมเคลื่อนไหว ปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอบางครั้งการเคลื่อนไหวของส่วนต่าง ๆ ในสังคมจะมีการขัดแย้งกันเองก่อนข้างรุนแรง บางครั้งความขัดแย้งภายในมีความรุนแรงน้อย กลุ่มนี้จึงเห็นว่า การขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดาของสังคมทุกสังคม และยังเห็นว่าการขัดแย้งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนา หรือค้นพบสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นมา นักคิดกลุ่มนี้มีมากมายที่ได้รับความสนใจมากคือ มาร์กซ์ (Karl Marx) ได้กล่าวถึงหลักการ 2 ประการว่า 1) โครงสร้างทางสังคมต่าง ๆ ย่อมมีเมล็ดพันธุ์

(คล้ายเมล็ดพืช) แห่งการเปลี่ยนแปลงอยู่ในตัวของมันเองเสมอ เพียงแต่รอโอกาสที่จะเจริญงอกงามเท่านั้น 2) การเปลี่ยนแปลงย่อมเกิดจากกลุ่มขัดแย้ง

โดยการมองสังคมตามรูปแบบของกลุ่มขัดแย้ง มีดังนี้ 1) สังคมทุกสังคมจะมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงจึงสามารถเกิดขึ้นได้เสมอ 2) สังคมทุกสังคมมีความขัดแย้งหรือการไม่เห็นพ้องด้วยกันของสมาชิกในสังคม ได้ ความขัดแย้งนั้นอาจจะเป็นความขัดแย้งระดับบุคคล บุคคลกับกลุ่มหรือขัดแย้งระหว่างกลุ่มกับ กลุ่มก็ได้ การขัดแย้งจึงเป็นธรรมดาของสังคมที่จะเกิดขึ้นได้ 3) ส่วนประกอบของสังคมอาจจะมีส่วนใดส่วนหนึ่งทำให้เกิดความขัดแย้งใน ระบบ อันนำไปสู่ความแตกแยก หรือนำมาซึ่งความขัดแย้ง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้ 4) สังคมทุกสังคมขึ้นอยู่กับสมาชิกในสังคม หากสมาชิกกลุ่มหนึ่งในสังคม เกิด ความขัดแย้งกับกลุ่มอื่น ๆ จะเกิดพฤติกรรมต่อต้านซึ่งกันและกัน จนกว่าจะมีกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง สามารถควบคุมสมาชิกอื่น ๆ ได้ ความขัดแย้งจะสงบไประยะหนึ่ง

นักสังคมวิทยาในกลุ่มทฤษฎีความขัดแย้งหลายท่านได้เสนอแนะผลการวิจัย ของตนเองเพื่ออธิบายปรากฏการณ์ของความขัดแย้งไว้หลายประการ เช่น Hegle (อ้างถึงใน ปัญญา เลิศไกร, 2538, น. 80-82) ได้อธิบายถึงความขัดแย้งในสังคมว่าไม่ได้เกิดจากความต้องการอำนาจแต่เพียงอย่างเดียว หากเกิดจากความรู้สึกหรือความคิด รวบรวมเกี่ยวกับนามธรรมต่างหาก เช่น คนที่หนึ่งรับรู้เรื่องความดีว่า เกิดจากการภักดีต่อศาสนา แต่ อีกคนหนึ่งกลับคิดว่าความดีเกิดจากการภักดีและการกระทำในสิ่ง ที่รัฐต้องการ ในขณะที่คนอื่น ๆ อาจจะคิดไปอีกอย่างหนึ่ง สิ่งเหล่านี้นำมาซึ่งความขัดแย้ง และมักจะพบว่า เมื่อพูดถึงสิ่งที่ เป็น นามธรรมแล้ว มักจะทำให้เกิดผลการวิจัยที่แตกต่างกันเสมอ ความคิดเกี่ยวกับเรื่องนามธรรม จึงเป็น สาเหตุของความขัดแย้ง

Marx (อ้างถึงใน ปัญญา เลิศไกร, 2538, น. 80-82) กลับมีความเห็นว่า ความขัดแย้งใน สังคมนั้นเกิดจากสภาพ ทางเศรษฐกิจ หรือเกิดจากชนชั้นทางเศรษฐกิจของคนใน สังคมนั้น ๆ ต่างหาก เขากล่าวว่า คนในสังคมนั้นมีโอกาสในการครอบครองทางเศรษฐกิจที่ไม่เท่า เทียมกัน กลุ่ม นายทุนจะมีโอกาสในการครอบครองทางเศรษฐกิจอย่างมากมายทั้ง ๆ ที่การผลิตเกือบ ทั้งหมดกระทำ โดยกลุ่มกรรมกร แต่กรรมกรกลับมี โอกาสในการรับผลตอบแทนน้อยมาก ช่องว่างทาง เศรษฐกิจระหว่างนายทุนกับกรรมกรจึงค่อย ๆ ห่างกันมากขึ้นทุกที เมื่อช่องว่างนี้ห่างกันมากเท่าใด ความ ขัดแย้งระหว่างนายทุนกับกรรมกรก็จะรุนแรงมากขึ้นเท่านั้น จนถึงจุดหนึ่ง กรรมกรจะทน ไม่ได้ และ จะเกิดการต่อต้านนายทุนขึ้นอย่างรุนแรง มาร์กซ์จึงมองความขัดแย้งไปในทางเศรษฐกิจเป็นหลัก และ เน้นว่าความขัดแย้งนั้นจะคงอยู่ตราบใดที่ยังมีช่องว่างทางเศรษฐกิจอยู่

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาของกลุ่มความขัดแย้งกลุ่มนี้จะมองความขัดแย้ง ระหว่าง กันในสังคมว่าเป็นเรื่องธรรมดา และยังมีความเห็น ว่า การขัดแย้งกันนั้นจะนำมาซึ่งความคิด

สร้างสรรค์ใหม่ ๆ ความขัดแย้งของกลุ่มสองกลุ่มขัดแย้งกันในสองผลการวิจัย จะทำให้เกิดผลการวิจัยที่สามขึ้นมา แนวคิดที่สามจึงเป็นแนวคิดใหม่ที่น่าไปสู่การพัฒนาและการตัดสินใจเปลี่ยนแปลง

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, น. 239) ได้เสนอผลการวิจัย เกี่ยวกับความขัดแย้ง การตัดสินใจในแง่ของคุณค่าเกี่ยวกับความขัดแย้ง จึงออกมาในลักษณะที่ว่าดี หรือไม่ดี เป็นสิ่งที่พึงปรารถนาหรือเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวนำไปสู่สภาพ 2 ลักษณะ ดังนี้ 1) ความขัดแย้งควรจะถูกขจัดหรือแก้ไข 2) ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา และดังนั้นจึงควรกระตุ้นให้เกิดขึ้นแต่ ภายในขอบเขตที่จำกัด

สุพจน์ นียากร (2540, น. 10) ได้กล่าวถึง ผลการวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้ง ว่ามี 2 ด้าน ดังนี้ 1) ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ หากทุกคนปฏิบัติต่อกันอย่างเต็มที่ 2) ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แม้ภาวะทางสังคมจะดีเพียงใดก็ตาม ต้องมีการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน จึงจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนได้ดี

ชูชีพ พุทธประเสริฐ (2542, น. 36-37) ได้สรุป ผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อความ ขัดแย้งเป็น 2 แนวคิด ดังนี้ 1) แนวคิดเดิม เป็นแนวคิดเชิงมนุษยสัมพันธ์จะมองความขัดแย้งในลักษณะที่ไม่ พึงประสงค์ในการอยู่ร่วมกัน คือ เห็นความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่ดีควรขจัดให้หมดไปโดยเร็วเป็นสิ่งที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เป็นสิ่งที่เกิดจากความผิดพลาดหรือล้มเหลวในแง่ของการสื่อความหมาย ขาดความเข้าใจ ความไม่เชื่อมั่นกัน การปกปิดกันระหว่างผู้เกี่ยวข้อง และมองว่าสภาพแวดล้อมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล 2) แนวคิดแบบใหม่ มองความขัดแย้งในทางบวกและเป็นเรื่องของการท้าทาย ความสามารถของผู้บริหาร คือมองว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องดี ควรกระตุ้นให้เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการแข่งขันอันนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็ต้องมีการควบคุมมิให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร เห็นว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ไม่ว่าจะสังคมใดเป็นผลที่เกิดจากการแข่งขันเพื่อให้ได้รางวัล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, น. 61) ได้สรุปเกี่ยวกับผลการวิจัยของความ ขัดแย้งเป็น 2 แนวคิด คือแนวคิดสมัยเดิม ซึ่งเห็นว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี ไม่ควรให้เกิดขึ้นต้อง หาทางแก้ไขเสียถ้าหากเกิดขึ้นก็ต้องพยายามระงับหรือไกล่เกลี่ย และแนวคิดสมัยใหม่เห็นว่าความ ขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ถ้ารู้จักวิธีบริหารหรือวิธีแก้ไขที่ดีจะกลายเป็นการให้คุณประโยชน์ อีกด้วย

สุนันทา เลาหมั่นพันธ์ (2544, น. 184-188) ได้กล่าวถึง แนวคิดความขัดแย้งว่า เป็นสิ่งที่ต้องเกิดขึ้น และมีผลดีหากอยู่ในระดับที่เหมาะสมจะช่วยให้เกิดความรอบคอบ รู้จักคิดอย่างมี เหตุมีผล เกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ในการปฏิบัติงาน หากความขัดแย้งอยู่ในระดับต่ำจะทำให้ทุกคนคล้อยตามกัน ขาดความคิดใหม่ ๆ ในการปรับปรุงงาน หากความขัดแย้งอยู่ในระดับสูง ข้อมูลจะถูก

บิดเบือน คุณภาพการตัดสินใจต่ำ บรรยากาศค่อนข้างตึงเครียด การคิดหาวิธีทำงานรูปแบบใหม่จะเกิดขึ้นน้อยมาก แนวคิดนี้สามารถแสดงผลออกได้ 4 แบบ ดังนี้

1. การแพ้-แพ้ เป็นการขจัดความขัดแย้ง โดยไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้รับในสิ่งที่ต้องการ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกเป็นปรปักษ์และเกลียดชังซึ่งกันและกัน

2. การแพ้-ชนะ เป็นการขจัดความขัดแย้งที่ฝ่ายหนึ่งไม่รักษาผลประโยชน์ของตนเอง ยอมให้อีกฝ่ายตัดวงไปทั้ง ๆ ที่ฝ่ายแพ้ต้องช้ำเนื้อตนเอง

3. การชนะ-แพ้ เป็นการขจัดความขัดแย้งที่ฝ่ายหนึ่งชนะ โดยใช้อำนาจหน้าที่ หรืออำนาจการลงโทษที่มีอยู่ให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนต้องการ อีกฝ่ายหนึ่งต้องยินยอมและเกิดความรู้สึกหด หู่ ท้อถอย

4. การชนะ-ชนะ เป็นการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่สามารถเอื้อประโยชน์แก่ ทุกฝ่าย อันเป็นผลมาจากการประนีประนอมให้ทั้งสองฝ่ายที่มีเป้าหมายแตกต่างกัน เกิดผลดีได้ เช่น

4.1 ช่วยให้มีการพิจารณาปัญหาอย่างถี่ถ้วน กว้างขวางจากหลายแง่หลาย มุม ทำให้ประเด็นปัญหาชัดเจน

4.2 ช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้นในกลุ่ม เพื่อแสวงหาแนวทาง และเป้าหมายใหม่ ๆ

4.3 ช่วยให้มีการอภิปรายร่วมกัน ทำให้เกิดความไว้วางใจกัน

4.4 ช่วยระบายความเก็บกด

4.5 ช่วยปรับปรุงการสื่อสารภายในให้ดีขึ้น

4.6 ช่วยให้มีการพัฒนาการมีส่วนร่วมและความสนใจต่อปัญหา รวมถึงเปิดโอกาสให้มีการปรับปรุงความเข้าใจกัน

4.7 ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มช่วยให้ความสามัคคีภายในกลุ่มเพิ่มขึ้น ทำให้ระหว่างกลุ่มทุ่มเทพลังไปในกิจกรรมที่เกี่ยวกับงานได้มากขึ้น

4.8 มีการทบทวนวิธีการทำงานเดิมที่ล้าสมัย เกิดการพัฒนาวิธีการทำงาน ใหม่

4.9 ลดภาวะการฉกฉวยตามของคนภายในกลุ่มให้น้อยลง

4.10 ช่วยให้คนในกลุ่มได้ใช้ความสามารถของคนทำงานอย่างเต็มที่

สมยศ นาวิการ (2545, น. 122) ได้กล่าวถึง แนวคิดความขัดแย้ง ว่ามี 3 ด้านดังนี้ 1) ความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี มีผลกระทบในการทำลายรุนแรง และไร้เหตุผล 2) ความขัดแย้งเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่อาจ เป็นประโยชน์บางเวลา 3) ความขัดแย้งเมื่อเกิดขึ้น คนจะเฉื่อยชา ไม่ตอบสนองต่อความต้องการเพื่อ การเปลี่ยนแปลงและการคิดค้นสิ่งใหม่

บัญญัติ แก้วส่อง (2545, น. 21) ได้กล่าวถึง ความขัดแย้งว่า ความขัดแย้งเป็น สิ่งที่ถูกยอมรับว่าไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และเกิดจากสาเหตุหลายปัจจัย เช่น ปัจจัยจากด้าน โครงสร้าง ระบบ ประเมินผลหรือไม่ในเรื่องที่ไม่สำคัญ ถ้าหากความขัดแย้งอยู่ในระดับที่เหมาะสมจะ ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดี แต่ถ้าหากความขัดแย้งอยู่ในระดับที่เหมาะสมจะช่วยให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงที่ดี แต่ถ้าหากความขัดแย้งอยู่ในระดับสูง ก็จะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่า ดังนั้นจึงมอง แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งเป็น 2 ด้าน ดังนี้ 1) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในเชิงลบ คนในหมู่บ้านมักจะหลีกเลี่ยงเพราะจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อคนในหมู่บ้านหรือชุมชน ทำให้เกิดบรรยากาศไม่ดีภายในหมู่บ้าน ดังนั้นถ้าคน สองคนในหมู่บ้านเดียวกันมีแนวโน้มขัดแย้งกันอย่างถาวร การแก้ไขปัญหา คือ พยายามแยกคนสอง คนออกจากกัน และพยายามสร้างงานให้คนสองคนนั้นมีโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กันและกัน 2) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในเชิงพฤติกรรมหรือมนุษยสัมพันธ์ ย่อมมีความ แตกต่างด้าน บุคลิกภาพของคน ความต้องการเป้าหมาย และค่านิยมของคนในหมู่บ้าน ซึ่งไม่สามารถ หลีกเลี่ยงได้

วิเชียร วิทยาอุดม (2547, น. 334) ได้กล่าวถึง ผลการวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้ง เป็น 2 ด้าน ดังนี้ 1) ความขัดแย้ง เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่มีจุดมุ่งหมายไม่ตรงกัน ทำให้ เกิดการต่อสู้ ขัดขวางการรับผลประโยชน์และทำลายกัน 2) ความขัดแย้ง เป็นส่วนหนึ่งของวิถีองค์กรที่สามารถช่วยปรับปรุงคุณภาพของ การตัดสินใจ เพิ่มประสิทธิผลของงานเพิ่มแรงจูงใจและเสริมกำลังความสามารถของคนในหมู่บ้านได้

จากการศึกษาผลการวิจัย ทฤษฎี เกี่ยวกับความขัดแย้ง สรุปได้ว่า ความขัดแย้ง เกิดจากคนหรือกลุ่มคนที่มีความแตกต่างทางความคิด เป้าหมาย ค่านิยม ความเชื่อ พฤติกรรมและ ต้องการ เมื่อมาอยู่รวมกันย่อมเกิดความแตกต่าง จึงเป็นสาเหตุของปัญหา ดังนั้นคนในกลุ่มต้อง ยอมรับการเปลี่ยนแปลง การปรับตัว การติดต่อสื่อสาร และการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาภายใน กลุ่มที่สร้างสรรค์ จึงจะสามารถเป็นเครื่องมือในการสร้างพฤติกรรมร่วมกันของคนในกลุ่มให้มีความสัมพันธ์กันได้

2.3.3 ประเภทของความขัดแย้ง

นักวิชาการได้จัดแบ่งประเภทของความขัดแย้ง ไว้ดังนี้

ทวีบุรณ์ หอมเย็น (2544, น. 11-12) ได้กล่าวถึง ประเภทและลักษณะของความ ขัดแย้งว่า การแบ่งประเภทของความขัดแย้งจากที่มาและสาเหตุของความขัดแย้ง ได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. ความขัดแย้งต่อตนเองเป็นความขัดแย้งภายในใจของตัวบุคคล ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลมีปัญหาเกี่ยวกับการตัดสินใจ เพื่อกำหนดทางเลือกใด ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติภาระหน้าที่ ของตนเองแบ่งออกได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1.1 ความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการเท่าเทียมกัน หมายถึง กรณีที่ บุคคลมีความต้องการของสองสิ่งในเวลาเดียวกัน แต่ด้วยข้อจำกัดบางประการจำเป็นต้องจำเป็นต้อง เลือกเพียงสิ่งเดียว

1.2 ความขัดแย้งที่เกิดจากความไม่ต้องการทั้งสองอย่าง หมายถึง การที่ บุคคลไม่มีความประสงค์หรือต้องการบางสิ่งบางอย่าง แต่มีเหตุการณ์บังคับให้ต้องกระทำสิ่งนั้น จึงจำเป็นต้องทำ โดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

1.3 ความขัดแย้งที่เกิดจากความจำใจ หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลเผชิญ กับ เหตุการณ์หรือทางเลือกเพื่อการตัดสินใจ โดยที่เหตุการณ์ดังกล่าวมีทั้งผลบวกและผลลบในขณะเดียวกัน

2. ความขัดแย้งในองค์การ เป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์การเดียวกัน หรือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงานต่าง ๆ อาจเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือ ระหว่างกลุ่มสองกลุ่ม ความขัดแย้งดังกล่าว มีลักษณะเฉพาะ ดังนี้

2.1 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล บุคคลในหน่วยงานเดียวกันต่างก็มีภูมิหลัง ที่แตกต่างกันไป ความแตกต่างของภูมิหลังทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านความคิด การมอง โลก และวิธีการทำงาน เมื่อลงมือปฏิบัติงานร่วมกันมักจะมีปัญหา ทำให้ขาดความสามัคคี บางครั้ง ความขัดแย้งรุนแรงก็กลายเป็นการทะเลาะวิวาท ใส่ร้ายป้ายสี การฉีกก้างกันทำงานก็ล้มเหลว ส่งผลต่อความล่าช้าและไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

2.2 ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม การทำงานในองค์การจำเป็นต้องจัดตั้ง กลุ่มบุคคลในรูปของการทำงานหรือทีมงานกลุ่มต่าง ๆ เท่านั้นอาจเกิดการไม่ลงรอยกัน เนื่องจากความแตกต่างในวิธีการทำงาน ภาระหน้าที่ต่างกัน เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ต่างกัน และอำนาจหน้าที่ต่างกัน

3. ความขัดแย้งระหว่างองค์การ หมายถึง การไม่ลงรอยกันระหว่างหน่วยงานใด กับ หน่วยงานอีกหน่วยงานหนึ่ง ความขัดแย้งประเภทนี้มักจะสร้างพลังต่อรองระหว่างกลุ่มอิทธิพล ของกลุ่มใดมีมากกว่าก็ได้รับชัยชนะ ทำให้เกิดภาวะการณ์แพ้-ชนะ ขึ้น

สุนันทา เลาหมันท์ (2544, น. 14) ได้จำแนกประเภทโดยพิจารณาถึงที่มาของ ความขัดแย้งว่าสามารถแบ่งเป็น 5 ประเภท คือ 1) ความขัดแย้งภายในบุคคล ลักษณะนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความไม่แน่ใจ เกี่ยวกับว่าเขาถูกคาดหวังให้ปฏิบัติงานอะไร หรืออาจเกิดจากการที่บุคคลมีความรู้สึก ว่า ความเชื่อ ของเขาไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ เป็นต้น 2) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ลักษณะนี้มักจะมีสาเหตุมาจากความแตกต่าง ระหว่างบุคลิกภาพ และอาจเกิดจากความกดดันที่เกี่ยวข้องกับบทบาทที่ครองของทั้งสองฝ่าย 3) ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและกลุ่ม ลักษณะนี้

จะเกี่ยวพันกับปทัสสถานที่กลุ่ม กำหนดเพื่อปฏิบัติงานของกลุ่ม 4) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มภายใน องค์การเดียวกัน ลักษณะนี้จะเป็นความ ขัดแย้งระหว่างลำดับชั้น สายการบังคับบัญชาระหว่างสมาชิก ระดับต่าง ๆ ความขัดแย้งทางด้านหน้าที่ ระหว่างฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายให้คำปรึกษา และความขัดแย้ง ระหว่างกลุ่มที่เป็นทางการและกลุ่มที่ ไม่เป็นทางการ 5) ความขัดแย้งระหว่างองค์การ ลักษณะนี้เป็น รูปแบบที่มีการแข่งขันในทาง ด้านการผลิตและการบริหารซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาสินค้าชนิดใหม่ที่มี คุณภาพ ราคาถูกและบริการ เยี่ยม

วรนาถ แสงมณี (2557, น. 12) ได้แบ่งประเภทความขัดแย้งตามที่มาได้ 3 ประเภท ดังนี้

- 1) ความขัดแย้งในบทบาทของบุคคล เป็นรูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลมีการ แสดงออกมาเมื่อเกิด ความไม่พอใจและต้องการขัดขึ้นที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างแม้ว่าบทบาทของ งานที่เป็นอยู่ภายใน องค์การ อาจกดดันให้เขาต้องยอมรับที่จะมีพฤติกรรมเช่นนั้น แต่เมื่อใดที่เกิด ความรู้สึกต่อต้านไม่ ยอมรับก็จะเกิดความขัดแย้งของบทบาทที่ตามมา เช่น การปฏิเสธที่จะเชื่อฟังหรือ ปฏิบัติตามคำสั่งจาก ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น 2) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล มักมีสาเหตุมาจากความแตกต่างของบุคลิกภาพ ตัวอย่าง เช่น สมาชิกองค์การบางคนที่มีบุคลิกภาพเป็นคนก้าวร้าวโผงผางเสียงดัง ก็อาจมีโอกาสดเกิด ความขัดแย้งมากกว่าบุคคลอื่น หรือบุคคลบางคนที่มีทัศนคติในแง่ลบบ่อยครั้งและทำให้มีผลต่อการ แปลความหมายในพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานภายในองค์การเดียวกัน ก็อาจทำให้มีผลกระทบ กระ หันกับสมาชิกคนอื่นได้ง่าย 3) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มที่เห็น ได้ชัดเจนก็คือความขัดแย้งระหว่างสาย งาน ปฏิบัติ และสายงานที่ปรึกษาหรือระหว่างแผนกต่าง ๆ ที่มีการเกี่ยวข้องของงานระหว่างกัน ดังเช่น แผนกการผลิต แผนกการตลาด และแผนกวิจัย

2.3.4 สาเหตุของความขัดแย้ง

นักวิชาการได้จัดแบ่งประเภทของความขัดแย้ง ไว้ดังนี้

ประเวศ วะสี (2541, น. 10-11) ได้กล่าวว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนอาจ ก่อให้เกิด วิกฤต จนกลายเป็นปัญหาที่ยากและสลับซับซ้อนจากสาเหตุที่น่าสนใจอย่างน้อย 6 ประการ ดังนี้ 1) การขาดความยุติธรรมในสังคม จะมีความรุนแรงเพราะประเทศไทยขาดการ จัดสรรผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม โดยผู้มีอำนาจเอาเปรียบคน ไม่มีอำนาจในรูปแบบต่าง ๆ 2) สังคมไทยมีวัฒนธรรมและ โครงสร้างอำนาจซึ่งสัมพันธ์กับการขาดความ ยุติธรรมในสังคม เพราะเป็นสังคมที่ใช้โครงสร้างของผู้ มีอำนาจ 3) การเอาผลการวิจัยที่ว่า กฎหมาย คือ เครื่องมือของรัฐมาใช้ยังเป็นบ่อเกิด ของความรุนแรง และความขัดแย้ง เพราะสังคมไทยยังเป็นเผด็จการ โดยรัฐ กฎหมายจึงเป็นเครื่องมือ ของรัฐที่กระทำต่อ ประชาชน 4) การพัฒนาสมัยใหม่ที่ใช้เศรษฐกิจเป็นแกน ยิงนำไปสู่การทำลายและแย่งชิง ทรัพยากรธรรมชาติอย่างรุนแรง กลายเป็นความขัดแย้งและความรุนแรงเชิง โครงสร้าง 5) การขาด ความรู้และทักษะในการแก้ปัญหาด้วยสันติวิธี ล้วนเป็นสาเหตุความ รุนแรงและยากที่จะคลี่คลายให้

หายไป เมื่อวัด สถาบันทางศาสนา มหาวิทยาลัย รวมทั้งสถาบัน การศึกษาต่าง ๆ ก็ไม่มีทักษะในการเข้าไปช่วยแก้ไขความขัดแย้งด้วยสันติวิธี 6) ความรุนแรงเกิดจากวิถีคิด วัฒนธรรมกำหนดวิถีคิด เมื่อเป็นวัฒนธรรมคิดยึด กับอำนาจที่กำหนดให้คนคิดเชิงอำนาจและการคิดเชิงอำนาจนั้นแหละทำให้เกิดความรุนแรง

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2544, น. 219-221) ได้ระบุถึงความขัดแย้งในองค์กร เกิดขึ้นจากสาเหตุที่สำคัญ 2 ด้าน ได้แก่ 1) ความขัดแย้งที่เกิดจากองค์การซึ่งประกอบด้วยปัญหาขัดแย้งหลายประการที่สำคัญที่สุด คือ ความขัดแย้งในการแย่งชิงทรัพยากรที่มีจำกัดความไม่ชัดเจนด้านความรับผิดชอบและ อำนาจตัดสินใจ ความแตกต่างด้านอำนาจ ความแตกต่างระหว่างบุคคล การแย่งชิงรางวัลความดี ความชอบ และการต้องพึ่งพาต่อกันในการปฏิบัติงาน 2) ความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ได้แก่ ความขัดแย้งที่มีความรุนแรงอันเกิดจากอารมณ์ขุ่นเคืองเกิดจากการเข้าใจว่ามีคนจ้องจับผิดตน เกิดจากการสื่อ ความหมายที่ผิด เกิดจากขาดความไว้วางใจต่อกัน โดยเฉพาะเมื่อเกิดความสงสัยว่าคนใดคนหนึ่งของกลุ่มเอาใจออกห่างความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้นั้นจะเสื่อมทรามลงจนกลายเป็นความขัดแย้งได้และสาเหตุของความขัดแย้งประการสุดท้ายคือบุคลิกภาพที่เป็นคุณลักษณะเฉพาะบุคคล

ประเวศ วะสี (2548, น. 12) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่นำไปสู่ความขัดแย้งและความรุนแรงมากขึ้นในศตวรรษนี้ มีปัจจัยใหญ่ ๆ 5 ประการ ดังนี้ 1) แนวทางการพัฒนาของโลก เน้นวัตถุนิยม เน้นความโลภ เน้นการขับเคลื่อน ด้วยโลกจิต อันนี้จะนำไปสู่การแย่งชิงการทำลายกัน การแตกความสามัคคีกันนำไปสู่ความรุนแรง ปัญหาทางเศรษฐกิจก็อาจนำไปสู่ความเครียด ไปสู่การฆ่าตัวตาย มีการกระตุ้นการแสวงหาให้มาก ให้ใช้ เงินมากมีการพนันมาก ก็มีการดื่มเหล้าเพิ่มขึ้นในสังคมไทย พระพุทธเจ้าสอนว่าเรื่องสุดโต่ง จะเกิด ความประมาท สังคมจะเมามัวอยู่อย่างนั้น เรื่องนี้จะนำไปสู่ความรุนแรงและพอกการพัฒนาขนาดใหญ่ อยากทำโครงการอะไรขนาดใหญ่ ไปรบกวนวิถีชีวิตของชาวบ้าน ไปรบกวนสิ่งแวดล้อม เกิดมีการ คัดค้านก็มีการฆ่ากันตาย นักอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมถูกฆ่าตายไปจำนวนมาก ฉะนั้นการพัฒนาลักษณะนี้ นำไปสู่ความรุนแรง 2) การปกครองโดยรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง การปกครองลักษณะนี้จะ ขัดแย้งกับชุมชนท้องถิ่น เพราะจะไม่เข้าใจเรื่องวัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งมีความสำคัญ วัฒนธรรมคือวิถี ชีวิตร่วมกันของชุมชนที่สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม ยกตัวอย่างเหตุการณ์ภาคใต้ คือปัญหาความขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นจากการปกครองที่รวมศูนย์อำนาจไว้ส่วนกลาง ไม่ได้เข้ากับวัฒนธรรมท้องถิ่น จึงเกิดการ ความขัดแย้งที่รุนแรงมากในสังคมไทยยุคปัจจุบันนี้ 3) การไม่ได้รับความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจทางกฎหมาย การเข้าถึงทรัพยากร ทางการศึกษาทุก ๆ ทาง เพราะว่าเราขาดศีลธรรมพื้นฐาน เราก็ไม่เข้าใจเรื่องศีลธรรมพื้นฐาน ศีลธรรม พื้นฐานคือการเคารพศักดิ์ศรี และคุณค่าความเป็นคนอย่างเท่าเทียมกับเป็นพื้นฐานของสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะของคน

ยากจน คนจนไม่มีศักดิ์ศรีคุณค่าในสังคมไทย ถ้าขาดความเป็นธรรมทางสังคม คน จะขาดความสามัคคีกันจะทะเลาะกันและทำร้ายกัน 4) ความขัดแย้งหลักในโลก คือ ความขัดแย้งอเมริกากับโลกอิสลาม ซึ่งเป็นเรื่อง รุนแรงมาก แล้วแสดงออกหลายแห่งที่ตะวันออกกลาง ระหว่างยิวกับอาหรับ อังกฤษกับอเมริกาเป็นผู้ อุปโลกน์รัฐยิวขึ้นแล้วขัดแย้งกับโลกอาหรับรุนแรงก็นำไปสู่การฆ่ากันไม่ได้หยุดกว่า 50 ปี เชื่อมโยง ไปสู่บิลาเคน อัลเคด้า เกิดเหตุการณ์รุนแรงขึ้น เพราะฉะนั้นต้องช่วยกันร่วมสร้างสันติภาพให้เกิดขึ้น 5) การศึกษาของไทย การศึกษาที่ทำมากกว่า 100 กว่าปี ไม่ได้ให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องมนุษย์ว่าใครเป็นอย่างไร มีลาว มีมุสลิม ฯลฯ เพราะการศึกษาเอาวิชาเป็นตัวตั้ง ผู้เรียนไม่สามารถเข้าใจความเป็นจริงของมนุษย์และสังคมได้ ระบบการศึกษาไทยเป็นระบบการศึกษาอยู่นอกสังคม คือ ไม่รู้ร้อนรู้หนาวกับสังคม ไม่รวมทุกข์ร่วมสุข ไม่รวมแก้ปัญหา พอเห็นการศึกษาไทยออกได้ ล้วงหน้าว่าจะต้องเกิดความรุนแรงนองเลือด เพราะเวลามีปัญหาอะไรเกิดจะไม่เข้าใจและเข้าใจผิด ทำให้ความขัดแย้ง ทำให้เกิดการนองเลือด

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับ สาเหตุความขัดแย้ง สามารถสรุปได้ว่า สาเหตุของความ ขัดแย้งมาจากความแตกต่างกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในด้านต่าง ๆ และในเรื่องของการสื่อสาร การแข่งขันทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด รวมทั้งโครงสร้างขององค์การที่ไม่เหมาะสม

2.3.5 สันติวิธีในการจัดการความขัดแย้ง

สมยศ ศิลป์โยคม (2540, น. 44-45) มองวิธีการยุติความขัดแย้ง มีอยู่ 3 แบบ ดังนี้

1. การใช้อำนาจและการระงับ มีแนวทางดังนี้

1.1 การบังคับ (Forcing) โดยการกระทำของผู้มีอำนาจหน้าที่ ซึ่งการระงับ อย่างเผด็จการ มักจะนำไปสู่การแสดงออกของความขัดแย้งในทางทำลายโดยอ้อม

1.2 การไกล่เกลี่ย (Smoothing) การไกล่เกลี่ยเป็นแนวทางของการระงับ ความขัดแย้งที่ค่อนข้างจะแสดงความเป็น ไมตรีแทนที่จะบังคับให้ยอมรับผลลัพธ์

1.3 การหลีกเลี่ยง (Avoidance) ถ้าหากว่ากลุ่มที่มีความขัดแย้งต่อการให้ ผู้บริหารตัดสินใจ แต่ผู้บริหารได้หลีกเลี่ยงฐานะดังกล่าวนี้ กลุ่มทั้งหมดที่เกี่ยวข้องจะเกิดความไม่ พอใจ การแสวงหาไม่ทราบว่าการขัดแย้งมีอยู่ เป็นรูปแบบของการหลีกเลี่ยงอย่างหนึ่ง

1.4 การให้เสียงส่วนใหญ่ (Majority Rule) การยุติความขัดแย้งของกลุ่ม โดยใช้เสียงส่วนใหญ่จะมีประสิทธิภาพ ถ้าหากว่าสมาชิกยอมรับว่าระเบียบ วิธีปฏิบัติมีความยุติธรรม

2. การประนีประนอม (Compromise) มีแนวทางดังนี้ ตามวิธีการดังกล่าวนี้ ผู้บริหารจะพยายามยุติความขัดแย้ง โดยการหาสิ่งที่ เป็นกลางไม่เหมือนกับการระงับ วิธีการดังกล่าวนี้มีข้อดีที่ฝ่ายที่ขัดแย้งกันมีความรู้สึกเป็นศัตรูซ่อนอยู่ ภายในน้อยลงรูปแบบของการประนีประนอม ได้แก่ การใช้ผู้ตัดสิน ฝ่ายที่ขัดแย้งกันต้องยอมรับการ ตัดสินใจของบุคคลที่สาม

3. การแก้ปัญหาร่วมกัน (Integrative Problem Solving) มีแนวทางดังนี้ ด้วยวิธีการดังกล่าวนี้ ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มจะถูกเปลี่ยนให้เป็น สถานการณ์ของการแก้ปัญหาร่วมกันโดยใช้เทคนิคของการแก้ปัญหาฝ่ายที่มีความขัดแย้งจะพยายาม แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างพวกเขาาร่วมกัน แทนที่จะเป็นการระงับหรือการประนีประนอมความ ขัดแย้งต่าง ๆ จะพยายามหาผลลัพธ์ที่ทุกฝ่ายยอมรับวิธีการยุติความขัดแย้งร่วมกันมีอยู่ 2 แบบ คือ ความเห็นสอดคล้อง และการใช้เป้าหมายที่ยอมรับร่วมกัน

เกสเซอร์ เสวตรินิสากร (2549, น. 147-153) ได้กล่าวถึง การจัดการความขัดแย้งมีวัตถุประสงค์เพื่อการรักษาความขัดแย้งไว้ในระดับที่เหมาะสมภายในองค์การ การจัดการความขัดแย้งไม่ได้ หมายถึง การกำจัดความขัดแย้งโดยสิ้นเชิงแต่จะหมายถึง การรักษาความขัดแย้งไว้ในระดับเหมาะสมเพื่อจะช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งมีวิธีการที่เป็นไปได้ในการจัดการความขัดแย้งดังนี้

1. การเอาชนะ เป็นการต่อสู้เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการเพียงฝ่ายเดียว และไม่สนใจกับประโยชน์ของผู้อื่น บางครั้งอาจได้มาด้วยการใช้อำนาจบังคับข่มขู่ เพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งอยู่ในภาวะจำยอม ทำให้เกิดการเอาชนะ-แพ้ วิธีการเอาชนะควรใช้เมื่อมีสถานการณ์ ดังนี้

- 1.1 จำเป็นต้องมีการตัดสินใจยุติข้อขัดแย้งโดยเร็วเพราะเป็นเรื่องเร่งด่วน
- 1.2 สมาชิกทั้งสองฝ่ายมีค่านิยม ความสนใจ และบุคลิกภาพไม่สอดคล้อง กัน
- 1.3 มีปัญหาพิเศษแปลก ๆ ใหม่ ๆ และการแก้ปัญหาคือต้องอาศัยการ ปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การใช้กฎระเบียบใหม่ ๆ
- 1.4 มีประเด็นปัญหาเกี่ยวกับสวัสดิภาพของทีมงานหรือองค์การ และมั่นใจ ว่าความเห็นของตนเองถูกต้องแน่นอน
- 1.5 ต้องการปกป้องตนเองจากการถูกเอาเปรียบ โดยปราศจากเหตุผลจากฝ่ายตรงกันข้าม

2. การยอมตาม เป็นความพยายามของฝ่ายหนึ่งที่ยินยอมทำทุกอย่าง เพื่อให้อีก ฝ่ายหนึ่งได้รับความพึงพอใจ โดยยอมเสียผลประโยชน์ที่ตนพึงจะได้รับ วิธีนี้ต้องการตอบสนอง ความต้องการของผู้อื่นสูง แต่ความพยายามในการตอบสนองความต้องการของตนเองต่ำ ถ้าใช้บ่อยเกินไป จะทำให้ทีมงานด้อยค่าลง วิธีนี้สามารถนำไปใช้ได้ในกรณีต่อไปนี้

- 2.1 พิจารณาแล้วว่าฝ่ายเราเป็นฝ่ายผิดและยินยอมให้มีการดำเนินการตามความคิดเห็นที่ดีกว่า
- 2.2 ประเด็นข้อขัดแย้งส่งผลกระทบต่อคนอื่นและมีความสำคัญต่อผู้อื่นมากกว่าตัวเรา

- 2.3 ต้องการสร้างความเชื่อถือ และการยอมรับทางสังคม
 - 2.4 เมื่อมีการแข่งขันยึดถือจนก่อให้เกิดความเสียหายได้
 - 2.5 เมื่อจำเป็นต้องรักษาสภาพสมดุลในองค์การและจำเป็นต้องหลีกเลี่ยง ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้
3. การหลีกเลี่ยงเป็นการเผชิญปัญหาที่แต่ละฝ่ายหรือทั้งสองฝ่ายไม่สนใจที่จะ ต่อสู้หรือร่วมกันในการแก้ปัญหา แต่จะหลีกเลี่ยงมาอยู่กับปัญหานั้น วิธีการที่ใช้เพื่อหลีกเลี่ยง ปัญหาความขัดแย้งมีดังนี้
 - 3.1 การเลื่อน วิธีการหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้ง โดยการเลื่อนเวลาพิจารณา ออกไปเพื่อจะได้มีเวลาในการหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเพิ่มขึ้น แต่ถ้าเป็นปัญหาเร่งด่วนการยืดเวลา ออกไปจะเป็นผลเสียได้
 - 3.2 การเพิกเฉย วิธีนี้จะใช้ได้ผลดีในกรณีที่บุคคลมีเจตนาสร้างความขัดแย้ง หรือทำให้ความขัดแย้งขยายตัวออกไป เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว
 - 3.3 การแยกตัว วิธีนี้ให้แยกผู้เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งให้อยู่ห่างกัน ไม่ให้มีปฏิสัมพันธ์กัน
 - 3.4 การยับยั้ง เมื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถปรับข้อแตกต่างของกันและ กันได้ ทางเลือกที่พึงทำได้คือการยับยั้งหรือควบคุมตนเอง
 4. การร่วมมือ เป็นการดำเนินการเพื่อให้ได้ชัยชนะและชนะเดียวกันก็ร่วมมือ กับคู่กรณีในการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง ทั้งสองฝ่ายจึงร่วมมือกันแก้ปัญหาคความขัดแย้ง การร่วมมือกันเป็นกลยุทธ์ที่จะเปลี่ยนความขัดแย้งที่ลงผลในทางทำลายให้เป็นความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ การร่วมมือแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งเป็นวิธีที่ดีวิธีหนึ่งเหมาะที่จะใช้กับสถานการณ์ต่อไปนี้
 - 4.1 เมื่อมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทำความเข้าใจกับผู้อื่นหรือต้องการความรู้ของผู้อื่น
 - 4.2 เมื่อมีความพยายามที่จะแสวงหาวิธีใหม่ ๆ เพื่อให้ได้ทิศทางใหม่ในการมองปัญหา
 - 4.3 เมื่อต้องการได้รับความร่วมมือเพิ่มขึ้น โดยฝึกความคิดของสมาชิกใน การแสวงหาความคิดเห็นที่เห็นพ้องต้องกัน
 - 4.4 เมื่อต้องการปรับปรุงสัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน
 - 4.5 เมื่อมีเวลาเพียงพอในการแสวงหาข้อยุติร่วมกัน
 5. การประนีประนอม เป็นการเดินทางสายกลางระหว่างความพยายามที่จะเอาชนะ และการร่วมมือแก้ปัญหาคความขัดแย้ง มีแนวโน้มไปทางยอมมากกว่าการเอาชนะ ทั้งสองฝ่าย ได้รับ

การขอร้องให้เสียสละเพื่อแลกเปลี่ยนสิทธิบางอย่างจากอีกฝ่าย วิธีการประนีประนอมควรใช้ในสถานการณ์ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของความขัดแย้งมีความสำคัญปานกลาง แต่ไม่คุ้มกับการเสียเวลาลงแรงถกเถียงต่อสู้เพื่อเอาชนะ

5.2 เมื่อคู่แข่งมีอำนาจเท่าเทียมกันและต่างฝ่ายแสดงท่าทีชัดเจนว่า ต้องการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยกันทั้งสองฝ่าย

5.3 ต้องการให้ได้วิธีการแก้ปัญหาที่อำนวยความสะดวกโดยมีเวลาจำกัด

5.4 เพื่อใช้เป็นแบบสนับสนุนเมื่อวิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน หรือการเอาชนะ ไม่ประสบความสำเร็จ

6. การเจรจาต่อรอง เป็นวิธีการบริหารความขัดแย้งอีกชนิดหนึ่งที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง การเจรจาต่อรองเป็นกระบวนการที่บุคคลสองคนหรือมากกว่า ซึ่งมีความคิดเห็น ความต้องการ และแรงจูงใจที่แตกต่างกัน พยายามที่จะทำความตกลงเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน การเจรจาต่อรอง ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ ดังนี้

6.1 การเจรจาต่อรองจะประกอบด้วยบุคคลสองฝ่ายขึ้นไป โดยผู้เข้าร่วม ต่อรองมุ่งหวังว่าตนจะต้องได้รับบางสิ่งบางอย่างตอบแทน ในสิ่งที่ตนต้องยอมให้แลกเปลี่ยนจากการเจรจาต่อรอง

6.2 การเจรจาต่อรองต้องเกิดผลประโยชน์สองทาง คือ มีการแลกเปลี่ยน บางสิ่งบางอย่างกับสิ่งที่ตนต้องการจากอีกฝ่ายหนึ่ง

6.3 เมื่อผลประโยชน์สอดคล้องกันทุกฝ่ายจึงบรรลุความตกลงกันได้จากข้อมูล การจัดการความขัดแย้ง ดังกล่าวสรุปได้ว่า การจัดการความขัดแย้ง โดยใช้พฤติกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลแสดงออกมาเพื่อให้ความขัดแย้งยุติลง ผู้บริหารในองค์กรจะ เลือกที่จะแสดงพฤติกรรมแบบใดในการจัดการความขัดแย้งก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ขัดแย้งที่เกิดขึ้นใน องค์กรของตน

ฉัตรพันธ์ เขจรนันท์ (2551, น. 133) ได้เสนอแนวทางในการจัดการกับความ ขัดแย้งไว้ 5 รูปแบบ ดังนี้ 1) การหลีกเลี่ยง (Avoidance) เป็นการจัดการกับความขัดแย้ง โดยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่ยอมรับและเผชิญความจริงว่าต่างก็มีความขัดแย้งระหว่างกัน โดยพยายามหลีกเลี่ยง สถานการณ์ที่จะกระทบกระทั่ง หรือกระตุ้นให้เกิดความรุนแรงขึ้น โดยทั้งสองฝ่ายต้องการจะซื้อเวลา และคาดการณ์ว่าความขัดแย้งอาจจะลดลงและสูญสลายไปเอง การหลีกเลี่ยงอาจเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ ที่ผู้บริหารนิยมใช้โดยการรอให้ความขัดแย้งบรรเทาลง ตามระยะเวลาที่นานขึ้น ซึ่งจะเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งไม่ซับซ้อนและรุนแรง 2) การแข่งขัน (Competition) หรือกลยุทธ์ชนะ-แพ้ (Win-Lose strategy) เป็นการจัดการกับความขัดแย้ง โดยบุคคลหรือกลุ่มจะมองความต้องการของตน

เป็นหลัก คู่กรณีแต่ละฝ่ายจะพยายามดำเนินงาน เพื่อให้ตนไปถึงเป้าหมาย และอาจดำเนินงานขัดขวางการทำงานของ คู่กรณีในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งความขัดแย้งจะคงปรากฏอยู่นานกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะได้รับชัยชนะ แต่ก็ อาจสร้างปัญหาความเจ็บแค้นและการตามล้างแค้นต่อไปในอนาคต 3) การยอมถอยสละ (Accommodation) หรือกลยุทธ์แพ้-ชนะ (Lose-Win Strategy) เป็นการจัดการกับความขัดแย้ง โดย คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยินยอมปฏิบัติตามความต้องการ ของคู่ กรณียของอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อลดความสูญเสีย และรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยเฉพาะคู่กรณี ที่มีอำนาจต่อรองน้อยกว่า และหวังหาความสัมพันธ์ระหว่างกันจะช่วยสร้างผลประโยชน์ให้ตนเองในอนาคต 4) การประนีประนอม (Compromise) กลยุทธ์ถอยคนละก้าวหรือกลยุทธ์พบ กันครึ่งทาง เป็นการจัดการกับความขัดแย้ง โดย คู่กรณีทั้งสองฝ่ายต่างยินยอมที่ลดความต้องการหรือ เป้าหมายของตนลง เพื่อที่ทั้งสองฝ่ายจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการบางส่วน และรักษา ความสัมพันธ์ระหว่างกัน และซื้อเวลาเพื่อไม่ให้ความขัดแย้งขยายตัวมากและรวดเร็วขึ้น 5) การร่วมมือกัน (Collaboration) หรือกลยุทธ์ระหว่างชนะ-ชนะ (Win-Win Strategy) เป็นการจัดการกับความขัดแย้ง โดยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายจะร่วมมือแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกที่ทั้งคู่ต่างพอใจและปฏิบัติงานได้ตามต้องการ การที่คู่กรณีจะสามารถดำเนินงานแบบ ต่างได้ประ โยชน์ จะต้องเริ่มต้นจากความเชื่อใจ ความเข้าใจและไม่เอาเปรียบกัน โดย คู่กรณีเปิดใจทำ การเจรจาแลกเปลี่ยนข้อมูลและกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ต่างก็ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่

วรนาถ แสงมณี (2553, น. 12) ได้กล่าวถึง การจัดการความขัดแย้ง มี 3 วิธี ดังนี้

1. การกระตุ้นความขัดแย้งควรกระทำเมื่อพบว่าในหน่วยงาน มีแต่ความเฉื่อย ชาไม่มีความก้าวหน้า ไม่มีความคิดริเริ่ม ผู้บริหารจำเป็นต้องกระตุ้น โดยใช้วิธีต่าง ๆ ดังนี้

1.1 วางโครงสร้างขององค์การใหม่ เพื่อเปลี่ยนแปลงบรรยากาศที่ซ้ำซาก จำเจ เปลี่ยนบุคลากร เปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบ ทุกคนจะได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานภาพ และ สภาพแวดล้อมใหม่ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในช่วงนี้จะเป็นไปในลักษณะของการสร้างสรรค์

1.2 ให้นำบุคลากรภายนอกที่มีความรู้ ค่านิยม ทักษะแตกต่างจากแนวทางที่เป็นอยู่เดิมขององค์การมาชี้แจง หรือให้ข้อมูลในรูปของการฝึกอบรม หรือใช้วิธีไม่ให้ข้อมูลบางอย่างที่ เคยให้ทราบ หรือเพิ่มข้อมูลที่ควรทราบเข้าไป การเปลี่ยนแปลงจะช่วยกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งได้

1.3 โดยการส่งเสริมให้มีการแข่งขัน และให้สิ่งตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เงิน ของรางวัล การยกย่องชมเชย อาจนำไปสู่ความขัดแย้งที่สร้างสรรค์เพราะบางกลุ่มต้องการ เดินกว่า

1.4 การเลือกผู้บริหารที่เหมาะสมบางกลุ่มอาจเฉื่อยชาเพราะบุคลิกภาพ ของผู้บริหาร การได้ผู้บริหารที่เป็นเผด็จการ อาจทำให้ไม่สามารถออกความคิดเห็นได้ การได้ผู้บริหาร ที่เหมาะสมกับกลุ่มงานจะกระตุ้นให้เกิดการขัดแย้งที่เป็นประโยชน์ได้

2. การลดการขัดแย้ง ผู้บริหารส่วนใหญ่สนใจที่จะลดระดับความขัดแย้งเพราะ ทำให้เกิดบรรยากาศที่สงบมากกว่าที่จะกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้ง การลดความขัดแย้งนั้น อาจทำได้ โดยพยายามที่จะให้ข้อมูลด้านบวกของคู่กรณีกันและกัน เพื่อเขาจะได้มีความรู้สึกในด้านเดียวกัน พยายามปรับปรุงวิธีการสื่อสารในองค์การให้มีประสิทธิภาพเพื่อทุกหน่วยงานจะได้ทราบการ เคลื่อนไหวของแต่ละหน่วยงานมีความเข้าใจกัน และไม่ระแวงซึ่งกันและกัน การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ งาน จะช่วยให้บุคลากรมีโอกาสเข้าใจปัญหาของกลุ่มอื่นและมีทัศนคติที่กว้างขึ้น ขจัดการแข่งขันหรือ กำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่งานให้ชัดเจน เช่น การแยกงานซ่อมบำรุงเครื่องจักรของใครจะต้องซ่อม ก่อนซ่อมหลัง ฝ่ายบริหารงานผลิตจึงต้องจัดแผนงานใหม่คือ รวมเอางานซ่อมบำรุงเข้ามาอยู่ภายใต้ การบังคับบัญชาของผู้จัดการผลิตทั่วไป ความขัดแย้งจึงลดลง

3. วิธีแก้ปัญหาคือความขัดแย้ง ก่อนที่จะแก้ปัญหานั้นจะต้องทำให้ทุกคนยอมรับว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และมีใช้สิ่งเลวร้าย ทุกฝ่ายจะต้องช่วยกันเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นปัญหาที่ต้องช่วยกันแก้ไขแทนที่จะโยนความผิดให้กัน พยายามหาวิธีแก้ไขและนำมาใช้ประโยชน์ ด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้

3.1 การบังคับและกดดัน ซึ่งจะทำให้มีการแพ้-ชนะ โดยฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดใช้อำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการ เช่น ในกรณีความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาโดยผู้บังคับบัญชาให้ยุติความขัดแย้งโดยอาศัยกฎระเบียบต่าง ๆ

3.2 การประนีประนอม หมายถึง การใช้วิธีเจรจาต่อรองเปลี่ยนความ ยินยอมถ้อยทีถ้อยอาศัย หรือที่เรียกว่าพบกันคนละครึ่งทาง หลักสำคัญคือคู่กรณีแต่ละฝ่ายต่างก็ได้ ประโยชน์และยอมเสียสละประโยชน์บ้างมิใช่ฝ่ายหนึ่งได้หรือเสียแต่อย่างเดียว อีกวิธีหนึ่งของการ ประนีประนอมคือแยกกลุ่มที่ขัดแย้งกัน จนกว่าจะหาข้อยุติได้ เสี่ยงการเผชิญหน้ากันหรือให้สิ่งของ ตอบแทนแก่กลุ่มหนึ่งเพื่อยุติข้อขัดแย้ง

3.3 การแก้ปัญหาร่วมกัน ควรจะเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นปัญหาที่คู่กรณีจะต้องร่วมมือแก้ไขหรือหาทางออกที่เหมาะสม ผู้บริหารควรทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นและแก้ปัญหานั้น ถ้าหาวิธีการแก้ปัญหานั้นด้วยการเห็นพ้องต้องกันเป็นเอกลักษณ์ที่ได้ก็จะเป็นการดีแต่ใช้เวลานาน

กรมคุมประพฤติ (2557, น. 1) ได้กล่าวถึงรูปแบบการระงับข้อพิพาทนอก กระบวนการยุติธรรมตามความต้องการและความจำเป็นของสังคม ซึ่งพอสรุป ได้ดังนี้ 1) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทซึ่งคู่พิพาททั้งสองฝ่ายเจรจาดกกลางกันเอง 2) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) เป็นวิธีการระงับข้อพิพาท โดยคู่กรณี หรือคู่พิพาทตกลงให้คนกลางหรือบุคคลที่สามเข้ามาช่วยไกล่เกลี่ยในเรื่องที่ขัดแย้งหรือพิพาทกัน แต่ ไม่มีอำนาจหรือหน้าที่ตัดสินหรือชี้ขาด

หากแต่ความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยเกิดจากการยินยอมและ สัมครใจของคู่กรณีหรือคู่พิพาทเท่านั้น แต่ บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยมีความสำคัญมาก เพราะต้องทำ หน้าที่ในการค้นหาช่องว่างระหว่างความ คาดหวังและความสามารถในการสนองของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ประสานความคิด แสวงหาจุดร่วม ปรับ ความเข้าใจ เสนอทางเลือกและวิธีการต่าง ๆ โดยเป็น ผู้สนับสนุนให้คู่พิพาทตกลงกันได้ 3) การ ประนอมข้อพิพาท (Conciliation) เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่คล้าย ๆ กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพียงแต่ความสำเร็จในการประนอมข้อพิพาทเกิดจากคู่กรณีทั้งสองฝ่าย โดยที่บุคคลที่สามหรือคน กลางทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการประนอมพิพาทด้วยความเป็นกลาง สอดคล้องกับปัญหาแห่งกฎหมาย เพื่อมุ่งวัตถุประสงค์ของความยุติธรรมอย่างแท้จริง

2.3.6 ผลของความขัดแย้ง

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540, น. 20-22) ได้กล่าวถึง ผลดีและผลเสียอันเนื่องมาจากความ ขัดแย้งไว้ดังนี้

1. ผลดีของความขัดแย้ง

1.1 ป้องกันไม่ให้องค์การหยุดอยู่กับที่หรือเฉื่อยชา

1.2 ความขัดแย้งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารที่ฉลาดย่อมสามารถนำ การ เปลี่ยนแปลงนั้นให้เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม

1.3 ความขัดแย้งเป็นผลมาจากความแตกต่างของบุคคล ผู้บริหารที่มีความ สามารถย่อมประสานความแตกต่างมาเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่ๆ

1.4 ความขัดแย้งกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาข้อมูลใหม่หรือข้อเท็จจริงใหม่ หรือ วิธีแก้ปัญหาอย่างใหม่ ต่างฝ่ายต่างก็พยายามหาข้อมูลและเหตุผลมาสนับสนุนฝ่ายตน ทำให้ได้ ข้อมูล ใหม่หรือหลักฐานใหม่ หรือต่างฝ่ายต่างก็ไม่ยอมรับวิธีของกันและกัน ก็จำเป็นจะต้องหาทาง ออกใหม่

1.5 การขัดแย้งกับกลุ่มอื่นจะทำให้สมาชิกภายในกลุ่มมีความกลมเกลียวกัน และรวมพลังกัน

1.6 ความขัดแย้งที่เกิดจากการมีความเห็นแตกต่างกัน จะช่วยทำให้มีความ รอบคอบและมีเหตุผลในการแก้ปัญหา นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมการพัฒนาการทำงานอย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพ

2. ส่วนผลเสียของความขัดแย้ง มีดังนี้

2.1 ความขัดแย้งทำให้เกิด การขาดยอมรับซึ่งกันและกัน ขาดความไว้วางใจ ไม่ เคารพซึ่งกันและกัน บุคคลจะตั้งแง่หรือใช้เล่ห์เหลี่ยมเข้าหากัน

2.2 ขาดความร่วมมือทำลายความสามัคคีและความกลมเกลียวในการ

2.3 การสื่อสารระหว่างบุคคลถูกบิดเบือน อาจโดยความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็

- 2.4 ทำให้เกิดความเครียด สุขภาพจิตเสีย
 - 2.5 เป็นอุปสรรคต่อกระบวนการตัดสินใจ ทำให้ต้องตัดสินใจด้วยความเสี่ยง
 - 2.6 ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ บุคคลจะทำงานเฉพาะในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ หรือทำงานตามที่ถูกให้สั่งให้ทำเท่านั้น
 - 2.7 ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง
 - 2.8 บุคคลหรือองค์กรเกิดความเสียหายอาจเป็นชื่อเสียงเกียรติยศ ทูณ ทรัพย์สิน ผลผลิตหรือแม้แต่ชีวิต
 - 2.9 ถ้าการแก้ปัญหาไม่คิดแล้ว ความขัดแย้งอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้งอย่างอื่นอีก
 - 2.10 อาจทำให้คนไม่พอใจที่จะทำงาน ทำให้เกิดความเฉื่อยงาน
 - 2.11 ทำให้คนที่ไม่สามารถที่จะทนดูและทนร่วมงานภายใต้บรรยากาศของ ความขัดแย้งที่รุนแรงได้ จึงหนีจากองค์กรนั้น
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2544, น. 299-230) ได้กล่าวถึงผลดีและผลเสียอันเนื่องมาจากความขัดแย้งไว้ดังนี้

1. ผลดีของความขัดแย้ง ซึ่งทำให้ผลงานกลุ่ม/องค์กรดีขึ้น ได้แก่
 - 1.1 ความขัดแย้งทำให้ปัญหาที่เคยถูกมองข้ามหรือที่ถูกกละเลย จะได้รับความสนใจนำมาพิจารณามากขึ้น
 - 1.2 ความขัดแย้งเป็นแรงจูงใจให้คนทั้งสองฝ่ายรู้และเข้าใจถึงจุดยืนของกันและกัน ได้มากขึ้น
 - 1.3 บ่อยครั้งที่ความขัดแย้งช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดและแนวทางใหม่ ซึ่ง จะนำมาสู่การเกิดสิ่งใหม่และการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น
 - 1.4 ความขัดแย้งช่วยให้การตัดสินใจดีขึ้น กล่าวคือ เมื่อผู้ตัดสินใจได้รับ ข้อมูลที่มีมุมมองแตกต่างไปจากตนซึ่งอาจขัดแย้งกัน แต่การมีข้อมูลที่หลากหลาย ครอบคลุมมากขึ้น ย่อมช่วยให้การตัดสินใจดีขึ้นกว่าเดิม ทั้งนี้เพราะความขัดแย้งทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องพิสูจน์ สมมุติฐาน และความเชื่อของแต่ละฝ่าย ต้องเผชิญกับความคิดใหม่ ๆ และต้องพิจารณาในการปรับ จุดยืนใหม่ของตน อย่างไรก็ตาม คนส่วนใหญ่มักไม่พอใจที่จะดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว จึง ปล่อยให้ความขัดแย้งเกิดบานปลายจนกลายเป็นความแตกแยกขึ้น
 - 1.5 ความขัดแย้งส่งเสริมให้คนเกิดความภักดีต่อกลุ่ม ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจที่จะทำงานของกลุ่มหรือของหน่วยงานให้มีความสำเร็จ

1.6 ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งความขัดแย้งเชิงความคิด (Cognitive Conflict) ที่แตกต่างกัน ย่อมนำมาสู่การเปิดกว้างในการนำความคิดเหล่านั้นมาอภิปราย ถกเถียงกัน อย่างเต็มที่ ส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

2. ผลเสียของความขัดแย้ง ซึ่งทำให้ผลงานของกลุ่ม/องค์กรลดลง ได้แก่

2.1 ความขัดแย้งก่อให้เกิดอารมณ์เชิงลบที่เป็นปฏิปักษ์ต่อกันอย่างรุนแรง ส่งผลให้แต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องเกิดความเครียด

2.2 ความขัดแย้งขัดขวางและทำลายเส้นทางการสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มหรือแผนกงานทำให้การประสานงานในการปฏิบัติงานเกิดการชะงักงัน

2.3 ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ทำให้ความตั้งใจและการใช้พลังความพยายามในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรของแต่ละคนถดถอยลดลง

2.4 ความขัดแย้งส่งผลกระทบต่อผู้นำต้องปรับเปลี่ยนแบบผู้นำ (Leadership style) เช่น จากผู้นำแบบการมีส่วนร่วม (Participative style) ไปเป็นแบบเผด็จการ (Authoritarian) ด้วยความจำเป็นภายใต้ภาวะของความขัดแย้งทุกฝ่ายมีความเครียดสูง ผู้นำจึงต้อง เข้ามามากำกับดูแลและสั่งการด้วยตนเองมากขึ้น เพื่อไม่ให้ทิศทางที่เป็นเป้าหมายของงาน/องค์กร เบี่ยงเบนไป แต่แบบภาวะผู้นำเช่นนี้ทำให้บรรยากาศที่ดีของการทำงานลดลงไปด้วยเช่นกัน

2.5 ทำให้แต่ละฝ่ายที่ขัดแย้งกันเกิดการเล่นพรรคเล่นพวก เกิดอคติ ลำเอียง ขาดความยุติธรรม และอาจรุนแรงถึงขั้นให้ร้ายป้ายสีเพื่อจ้องทำลายกันทุกวิถีทาง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, น. 160-161) ได้กล่าวถึงผลความขัดแย้งไว้ สรุปได้ว่าความขัดแย้งมีทั้งผลดีและผลเสียรวมทั้งก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และการทำลาย

1. ผลดีของความขัดแย้ง มีดังนี้

1.1 ป้องกันการหยุดอยู่กับที่ เป็นแนวคิดที่แตกต่างกันออกไป

1.2 ความขัดแย้งทำให้คนเราแสวงหาแนวคิดใหม่ และมุ่งขจัดปัญหาเลื่อน ลอยรวมทั้งการแสวงหาผลการวิจัยที่เหมาะสม และแสวงหาแนวทางแก้ไขที่ชัดเจน

1.3 เป็นการบังคับให้คนเราสำรวจตรวจสอบความคิดเห็นของตนเองอีกครั้ง หนึ่งว่าดีเลวเหมาะสมเพียงใดในการเอาชนะอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งผลที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งย่อมเป็นผลดีต่อ องค์กร

1.4 ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่

1.5 เป็นการตรวจสอบความสามารถของตนอยู่เสมอ

1.6 ความขัดแย้งภายนอกจะช่วยกระตุ้นให้มีความสามัคคีกลมเกลียวกันภายใน องค์กร

2. ผลเสียของความขัดแย้ง มีดังนี้

2.1 คนทำงานหมดกำลังใจ ท้อแท้ เบื่อหน่าย เกิดความเครียดบางคนก็ย้าย หรือลาออกโดยเฉพาะคนที่มีความขัดแย้งทางความคิดเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร ก่อให้เกิดการขาดกำลังคน หน่วยงานอ่อนแอ โรงงานอยู่ไม่ได้เพราะผลผลิตต่ำลงได้

2.2 สัมพันธภาพของความเป็นมิตรระหว่างบุคคลลดลง

2.3 บรรยากาศของความเชื่อถือและไว้วางใจระหว่างบุคคลหมดไป และเกิดความทะเลาะเบาะแว้งขึ้นได้

2.4 มีแรงต่อต้าน ทำให้การทำงานขาดความร่วมมือไม่สามารถทำงานเป็น ทีมได้ ความร่วมมือร่วมใจกันหมดไป

วันชัย วัฒนศัพท์ (2547, น. 101-103) ได้กล่าวถึงการแก้ปัญหาด้วยสันติวิธีว่า สันติวิธีในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Peaceful Conflict Resolution) สำหรับแนวทางนี้เป็น แนวทางที่ใช้ในการแก้ปัญหาหลักจากที่ความขัดแย้งหรือข้อพิพาทเกิดขึ้นแล้ว และพยายามที่จะยุติ ความขัดแย้งโดยใช้แนวทางที่สันติ ซึ่งแนวทางที่เด่นชัดที่สุดได้แก่ การเจรจาไกล่เกลี่ย (Negotiation) กันเองระหว่างคู่พิพาทหรือ โดยมีคนกลางซึ่งเป็นบุคคลที่สามช่วยในกระบวนการไกล่เกลี่ยและไม่ได้ทำหน้าที่ตัดสินชี้ขาดแต่จะเป็นผู้กำกับการเจรจาให้ดำเนินไปได้อันจะนำไปสู่ทางออก คือการยุติความขัดแย้ง

จากที่กล่าวมาจะพบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้นแนวทางที่เหมาะสมที่สุด จะเป็นการเจรจาไกล่เกลี่ย และการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง เพราะผลลัพธ์ที่น่าจะเป็นไปในลักษณะที่ ทั้งสองฝ่ายต่างชนะ (Win-Win) ซึ่งการไกล่เกลี่ยนั้นมีหลายรูปแบบ แต่ที่จะพบเห็นได้บ่อยครั้ง คือ การเจรจาโดยยึดจุดยืน (Position-Based Negotiation) การเจรจาในลักษณะนี้จะเป็นการเจรจาที่ จะเอาแพ้ชนะเอาชนะกัน ซึ่งต่างฝ่ายต่างมีจุดยืนของตนเอง คู่เจรจายกปฏิบัติต่อกันเหมือนเป็นศัตรู กัน ความเชื่อของการเจรจានี้จะเป็นลักษณะ Zero-Sum Game ตามผลการวิจัยในทฤษฎีเกม (Game Theory) ที่ถ้าไม่แพ้ก็ต้องชนะ ผลของการเจรจาเช่นนี้มีกษอมรับครึ่งทาง (Compromise) แต่การเจรจาในลักษณะนี้ไม่ควรจะนำมาใช้ในกรณีของความขัดแย้งในนโยบายสาธารณะ การเจรจา โดยยึดผลประโยชน์ (Interest-Based Negotiation) การเจรจาในลักษณะนี้ไม่มองถึงประโยชน์ของ ตนฝ่ายเดียว แต่จะมองและทำความเข้าใจของความต้องการ ความห่วงกังวลของฝ่ายอื่น การเจรจา ลักษณะนี้จะเกิดจากคู่เจรจาทุกฝ่ายมาร่วมกันแก้ปัญหา เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจร่วมกันโดยหวังให้ ความต้องการของทุกฝ่ายได้รับการตอบสนองทุกฝ่ายจะไม่ละบุถึงจุดยืนของตนเอง แต่จะบอกถึง ความหวัง ความต้องการ ความห่วงกังวล ความหวาดระแวง

2.3.7 การสังเคราะห์องค์ประกอบบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในหมู่บ้าน

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในหมู่บ้าน ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์องค์ประกอบบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในหมู่บ้านดังตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1

การสังเคราะห์องค์ประกอบบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในหมู่บ้าน

แนวคิด/ทฤษฎี	สมยศ	วรณารถ	ณัฐพันธ์	เกสร	กรม
องค์ประกอบบทบาท	ศิลป์โยคม	แสงมณี	เขจรนันท์	เสวตรินิสากร	ควบคุม
การแก้ไขปัญหาความ	(2540, น.	(2553, น.	(2551, น.	(2549, น. 47-	ประพฤติ
ขัดแย้ง	44-45)	12)	133)	153)	(2557 น.
					1)
ด้านการบังคับ	✓	✓	-	-	✓
ด้านการหลีกเลี่ยง	✓	-	-	✓	✓
ด้านการประนีประนอม	✓	-	✓	-	✓
ด้านการประนีประนอม	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านความร่วมมือร่วมใจ	✓	✓	✓	✓	✓

จากตารางที่ 2.1 ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในหมู่บ้าน โดยผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์องค์ประกอบบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในหมู่บ้านได้จำนวน 5 ด้านได้แก่ ด้านการบังคับ ด้านการหลีกเลี่ยง ด้านการประนีประนอม ด้านความร่วมมือร่วมใจ และด้านการประนีประนอม ซึ่งในแต่ละด้านสามารถสรุปคำอธิบายได้ดังต่อไปนี้ 1) ด้านการบังคับ คือการแสดงบทบาทตามอำนาจหน้าที่ ด้วยการใช้อำนาจที่ได้รับมาตัดสิน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจจากคู่กรณีได้ หรืออาจจะใช้ความเป็นเครือญาติ ของคู่เจรจามาช่วยในการบังคับให้กรณียอมรับเงื่อนไข 2) ด้านการหลีกเลี่ยง คือการที่พยายามแก้ไขปัญหาด้วยการหลีกเลี่ยง โดยคาดหวังว่าเวลาจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ และพยายามหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากันของคู่กรณีทั้งสอง ฝ่าย 3) ด้านการประนีประนอม คือการพยายามพูดคุย กับคู่กรณีแต่ละฝ่าย ด้วยความสัมพันธ์ส่วนตัว หรือความศรัทธาเชื่อถือมาช่วยไกล่เกลี่ยประนีประนอม เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากทั้ง 2 ฝ่าย 4) การประนีประนอม คือการพยายามให้ทุกฝ่ายยอมลดความต้องการ

ของตน เพื่อให้เกิดความพอดีระหว่างคู่กรณี โดยใช้การเจรจาต่อรองเพื่อให้คู่กรณียอมรับเงื่อนไข

5) ด้านความร่วมมือร่วมใจ คือใช้คนกลางที่เป็นคนในหมู่บ้าน หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เข้ามาร่วมตัดสินปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมกับมีการพยายามติดตามผลการแก้ปัญหาอย่างสม่ำเสมอ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใหญ่บ้านต่อการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในตำบลเขาทะเล อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลต่อการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งซึ่งเป็นตัวแปรอิสระของการวิจัย จากนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในต่างประเทศ

Worchel and Cooper (1903) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในสังคม โดยได้อธิบายว่าในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาคความขัดแย้งนั้น จะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยจิตวิทยาทางสังคม ซึ่งเป็นกลุ่มปัจจัยสำคัญในการชี้วัดว่า การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือสังคมจะประสบความสำเร็จหรือไม่ โดยปัจจัยจิตวิทยาทางสังคมที่มีบทบาทสำคัญในการแก้ไขความขัดแย้งได้แก่ คุณลักษณะหรือบุคลิกภาพความเป็นผู้นำของบุคคลในองค์กรหรือสังคม ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับของบุคคลอื่น ๆ และทำให้การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในองค์กรหรือสังคมมีโอกาสสำเร็จมากขึ้น นอกจากนี้ Worchel and Cooper (1983) ยังได้อธิบายถึง ปัจจัยความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจในตัวผู้นำ ซึ่งเป็นตัวแปรอีกตัวหนึ่งที่มีอิทธิพลสำคัญต่อระดับความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง โดยความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจในตัวผู้นำ หมายความว่า การเชื่อและวางใจว่า ผู้นำของตนมีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน มีความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และมีความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมถึงการมีความเชื่อว่าคำพูดและการกระทำของผู้นำตนเองนั้นมีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น

Revilla (1906, p. 160) ได้กล่าวถึงรูปแบบการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งของผู้บริหารชายและหญิงในสถานบันอุดมศึกษา ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การเอาชนะและร่วมมือร่วมใจแก้ไขปัญหามีน้อย ผู้บริหารสถานบันอุดมศึกษาที่มี อายุ ระดับการศึกษา และมีประสบการณ์ต่างกัน รวมถึงมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่แตกต่างกันโดยมีการใช้การเอาชนะมากกว่าการประนีประนอม

Katz and Kahn (1970) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการบริหารจัดการความขัดแย้งในหนังสือเกี่ยวกับการบริหารองค์กรซึ่งมีชื่อว่า จิตวิทยาทางสังคมสำหรับองค์กร โดยได้อธิบายถึงภาวะความเป็นผู้นำของบุคคลซึ่งมีสถานภาพหรือตำแหน่งของการเป็นผู้นำในชุมชนหรือองค์กร

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับภาวะผู้นำเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีส่วนสำคัญในการช่วยให้การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนหรือองค์การให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากผู้นำซึ่งเป็นบุคคลที่มีภาวะผู้นำสูงจะได้รับการยอมรับและความน่าเชื่อถือในสมาชิกในองค์การหรือในชุมชน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในหรือองค์การชุมชน

Bradly (1984, p. 143) ได้กล่าวถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้นำในเขตเมืองเดนเวอร์ ซึ่งสามารถอธิบายได้โดยสรุปว่า ปัจจัยอายุของผู้นำเป็นปัจจัยซึ่งส่งผลให้ผู้นำมีแนวทางในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งที่แตกต่างกัน

Sakamoto (2000) ได้อธิบายถึงคุณลักษณะทางด้านสังคมของบุคลากรที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้ง โดยได้อธิบายว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงและมีประสบการณ์ทำงานที่ยาวนานนั้น มีความสามารถในการจัดการความขัดแย้งที่ดีกว่า กลุ่มซึ่งมีคุณลักษณะทางสังคมที่ตรงกันข้าม ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาและระยะเวลาหรือประสบการณ์ในการทำงาน มีผลต่อความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของบุคลากร

Mario and McAdam (2003) ได้กล่าวถึงปัจจัยคุณลักษณะทางสังคมซึ่งช่วยให้บุคคลมีความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากสมาชิกในสังคม (Social Credit) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งได้แก่ การมีสถานะทางเศรษฐกิจที่ดี โดยการมีอาชีพซึ่งเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในสังคม รวมถึงการมีรายได้และมีแหล่งที่มีของรายได้ที่ชัดเจน จะส่งผลให้บุคคลได้รับความเชื่อถือ (Social Credit) จากบุคคลอื่นในสังคม

Hall and Wilson (2011) ได้อธิบายถึงการใช้คุณลักษณะทางสังคมของบุคคลในคำว่าการบริหารที่มีชื่อว่า The Use of Imagery Interventions โดยได้กล่าวถึงการใช้คุณลักษณะทางสังคมของบุคคลบางประการในการสร้างภาพลักษณ์ของความน่าเชื่อถือทางสังคมของบุคคลให้เป็นที่เชื่อถือและยอมรับโดยบุคคลอื่นในสังคม ซึ่งมีแนวทางในการใช้คุณลักษณะทางสังคมหลายประการ โดยสามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะทางสังคมของบุคคลเกี่ยวกับสถานะทางเศรษฐกิจเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของการสร้างภาพลักษณ์ของความน่าเชื่อถือทางสังคม โดยบุคคลที่มีภาพลักษณ์ทางด้านฐานะทางการเงิน และอาชีพที่มั่นคง รวมถึงการมีจำนวนรายได้ที่แน่นอน จะเป็นบุคคลที่ได้รับความเกรงใจและความเชื่อถือระหว่างสมาชิกในสังคมมากกว่าบุคคลที่มีภาพลักษณ์ในลักษณะที่ตรงกันข้าม นอกจากนี้ Hall and Wilson (2011) ยังได้อธิบายถึงคุณลักษณะของผู้นำที่ได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากสมาชิกในสังคมซึ่งมีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในกระบวนการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยได้อธิบายว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของความสำเร็จหรือความล้มเหลวในกระบวนการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยคุณลักษณะของผู้นำที่ได้รับการ

ยอมรับและความเชื่อถือจากสมาชิกในสังคมและมีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในกระบวนการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งตามแนวคิดของ Hall and Wilson (2011) ประกอบด้วยคุณลักษณะของผู้นำ 3 ประเภท ได้แก่ 1) ประเภทที่หนึ่ง ผู้นำแบบบุญบารมี เป็นผู้นำที่คนบุชชากย่องและศรัทธาในความจริงใจ บริสุทธีใจ มีความเป็นมิตร และสุภาพอ่อนน้อม 2) ประเภทที่สอง ผู้นำแบบอุดมการณ์ เป็นผู้นำที่คนบุชชารู้ว่าได้อำนาจมาอย่างชอบธรรม มีความโปร่งใส และมีความเป็นธรรมในการจัดสรรประโยชน์แก่สมาชิก 3) ประเภทที่สาม ผู้นำแบบนักปฏิบัตินิยม เป็นผู้นำที่ได้รับการพิจารณาว่าเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการดำเนินงาน และเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูง

2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งในประเทศ

กัณฑ์กมล ไชยราช (2551) ได้อธิบายถึงอิทธิพลของภาวะผู้นำต่อการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้ง ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะของผู้นำท้องถิ่น เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งในชุมชน

จิตติวัฒน์ งอกคำ (2551) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบและปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้นำชุมชนต่อการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งในชุมชน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง และคุณลักษณะภาวะความเป็นผู้นำของผู้นำชุมชน เป็นองค์ประกอบและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งในชุมชนของผู้นำชุมชน

ชยุพันธ์ นันท์ ตระกูลพิชยะชัย (2552) ได้อธิบายถึงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใหญ่บ้านที่มีผลต่อการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งในชุมชน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านประสบการณ์และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งของผู้ใหญ่บ้านเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งในชุมชน

กิตติศักดิ์ ปลาทอง, วิภาวี กฤษณะภูติ, วิไลวัจน์ กฤษณะภูติ และสุรศักดิ์ แห่่งหล้า (2555, น. 18) ได้อธิบายถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งในชุมชน ได้แก่ ปัจจัยภาวะผู้นำของชุมชน ซึ่งสามารถอธิบายได้โดยสรุปว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งในชุมชน คือ การมีผู้นำที่มีความจริงใจและความบริสุทธีใจในการดำเนินการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งผู้นำคือ ผู้ที่มอบนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งแก่คณะกรรมการฯ เป็นกรอบในการดำเนินการจัดการความขัดแย้ง เช่น ให้ทำโดยไม่หวังผลกำไร ให้ใช้ความอ่อนน้อม ความจริงใจและความบริสุทธีใจ โดยจัดสรรให้ทุกคนได้รับผลประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน และไม่ใช้ความรุนแรง เป็นต้น โดยได้เน้นย้ำถึงการแสดงความจริงใจและ บริสุทธีใจด้วยการเข้าหาชุมชนพูดคุยและอธิบายด้วยความเป็นมิตรกับคนในชุมชน รวมทั้งการออกหนังสือเป็นหลักฐาน เพื่อให้ประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้ามาตรวจสอบได้เห็นความโปร่งใสในการดำเนินงาน

จริยา ชาติเสวธจันนันท (2555, น. 42) ได้อธิบายถึงความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งในชุมชนว่า ความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งในชุมชนนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญ 2 ประการได้แก่ 1) ปัจจัยภาวะผู้นำของชุมชน และ 2) ปัจจัยการได้รับความเชื่อถือจากสมาชิกในชุมชน ซึ่งสามารถอธิบายโดยสรุปได้ว่า หากผู้นำของชุมชนเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะ และมีภาวะผู้นำที่เหมาะสมจะส่งผลให้สมาชิกในชุมชนมีความเชื่อถือว่าไว้วางใจ และให้การยอมรับในตัวผู้นำ ซึ่งจะส่งผลให้ระดับความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งในชุมชนสูง

ทิวาภรณ์ ศรีเทียน (2555) ได้อธิบายถึงปัจจัยส่วนบุคคลของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในท้องถิ่น ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในท้องถิ่น

สุพรรณิ เกสรินทร์ (2558) ได้อธิบายถึงปัจจัยส่วนบุคคลของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีผลต่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา และปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งผู้นำมีผลต่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้นำ

2.5 บริบทพื้นที่ตำบลเขาทะลุ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

บริบทของพื้นที่ตำบลเขาทะลุ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นพื้นที่ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.5.1 ประวัติความเป็นมาของตำบลเขาทะลุ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

เมื่อประมาณ 200 ปีเศษ มีผู้หลบหนีจากเจ้าหน้าที่จาก อำเภอไชยา จ.สุราษฎร์ธานี ชื่อตาคนขาว ตาคงคำ มาอาศัยอยู่ที่เขาค่าย ซึ่งอยู่ทางทิศใต้ของตำบลเขาทะลุ ต่อมาจึงได้ขยายพื้นที่เข้ามาในที่ราบหุบเขาและสมัยนั้นเก็บภาษี 4 บาท ซึ่งก็นับว่าเป็นจำนวนมากในสมัยนั้น ประชาชนที่ยากจนไม่มีเงินจ่าย จึงได้หลบหนีมาสมทบกัน จนกระทั่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นประมาณ 200 คน เดิมตำบลเขาทะลุขึ้นอยู่กับจังหวัดระนอง แต่การคมนาคมไม่สะดวกจึงได้โอนมาขึ้นกับอำเภอสวี จังหวัดชุมพร เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2493 สาเหตุที่เรียกว่า ตำบลเขาทะลุ มีภูเขาสูงและมีรูทะลุมองเห็นในระยะไกลและโดดเด่น จึงได้เรียกชื่อตามลักษณะของภูมิประเทศและความเป็นเอกลักษณ์ว่า ตำบลเขาทะลุ มาจนถึงปัจจุบันนี้

2.5.2 ภูมิศาสตร์ และลักษณะภูมิประเทศของตำบลเขาทะลุ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

ตำบลเขาทะลุตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอสวี ระยะทางประมาณ 35 กิโลเมตร พื้นที่โดยทั่วไปเป็นภูเขาสูง สลับที่ราบ เป็นแหล่งต้นน้ำแม่น้ำสวีหนุ่ม มีทิวเขาทะลุ เป็นเอกลักษณ์สำคัญของตำบล

2.5.3 สถานที่ราชการที่สำคัญของตำบลเขาทะลุ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

2.5.3.1 โรงเรียนประถม 3 แห่ง

2.5.3.2 โรงเรียนมัธยม 1 แห่ง

2.5.3.3 สถานีอนามัย 1 แห่ง

2.5.3.4 สถานีตำรวจภูธร 1 แห่ง

2.5.3.5 องค์การบริหารส่วนตำบล 1 แห่ง

2.5.4 ผลิตภัณฑ์ที่สำคัญของตำบลเขาทะลุ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

2.5.4.1 กาแฟคั่วบด และกาแฟสำเร็จรูป

2.5.4.2 กาแฟผงปรุงรสสำเร็จรูปทรีอินวัน

2.5.4.3 ผ้าไหมมัดหมี่

2.5.5 สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของตำบลเขาทะลุ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

ถ้ำธารน้ำลอด เป็นจุดชมความมหัศจรรย์ภายในถ้ำ มีหินงอก หินย้อย หินย้อย ตลอดทางเดินของถ้ำไปสิ้นสุดที่ หมู่ 11 ตำบลนาสัก

2.5.6 สภาพทางสังคมของตำบลเขาทะลุ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

ตำบลเขาทะลุ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร อยู่ในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทะลุ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร โดยมีเขตการปกครองจำนวน 11 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งหมดจำนวน 7,306 คน แบ่งเป็น ประชากรชายจำนวน 3,676 และประชากรหญิงจำนวน 3,630 คน

2.5.7 ตำแหน่งที่ตั้งของตำบลเขาทะลุ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

ตำแหน่งที่ตั้งของตำบลเขาทะลุ อำเภอสวี จังหวัดชุมพรมีอาณาเขตของที่ตั้งดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

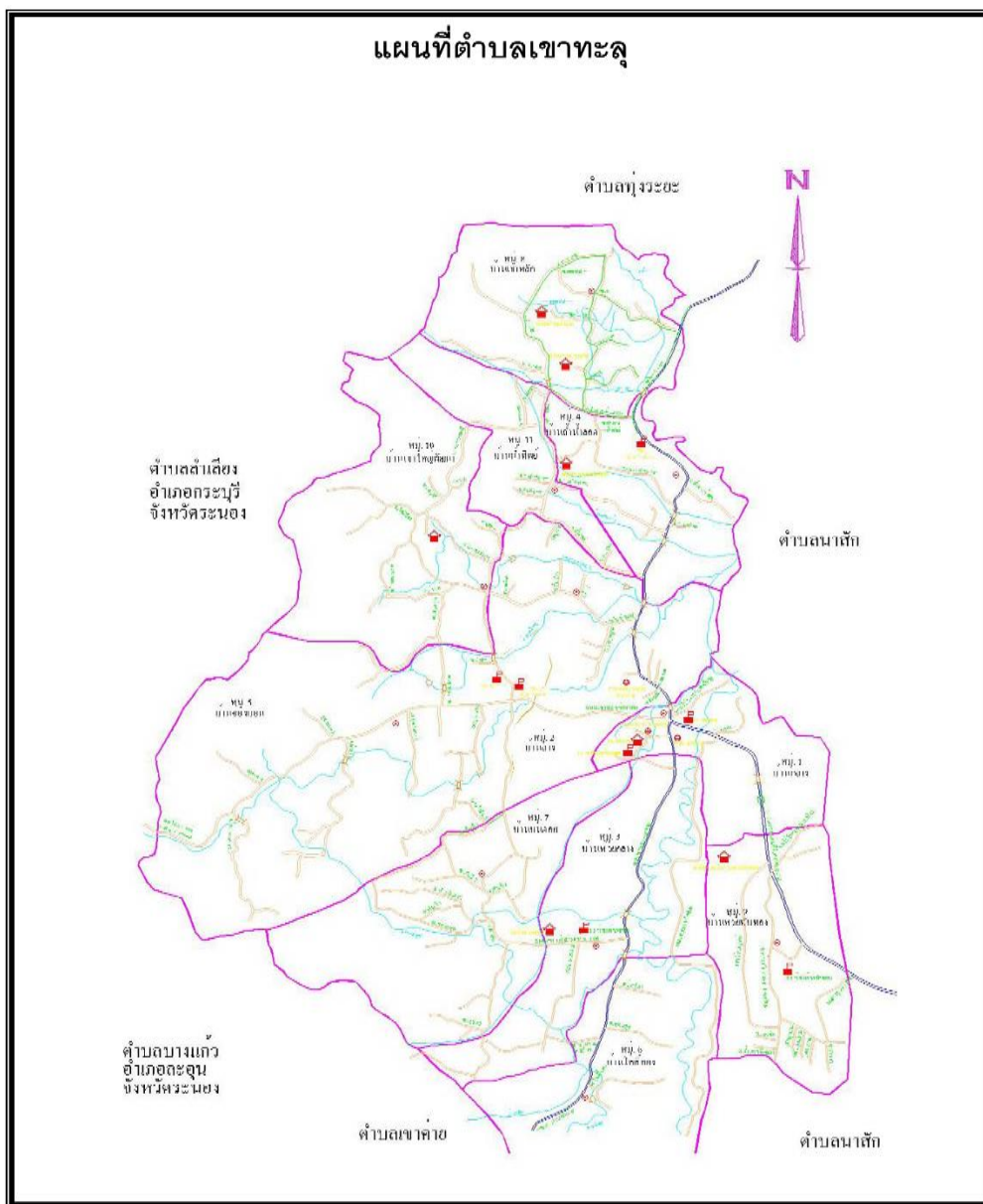
ทิศใต้ ติดกับ ตำบลเขาค่าย อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

ทิศตะวันตก ติดกับ อำเภอละอุ่น จ.ระนอง

2.5.8 แผนที่ของตำบลเขาทะเล อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

แผนที่ของตำบลเขาทะเล อำเภอสวี จังหวัดชุมพร สามารถแสดงให้เห็นได้ดังภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แผนที่ของตำบลเขาทะเล อำเภอสวี จังหวัดชุมพร. ปรับปรุงจาก แผนที่พัฒนา 3 ปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทะเล พ.ศ. 2559-2561 (น. 6), โดย องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทะเล, 2559, ชุมพร : องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทะเล.

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง บทบาทของผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในหมู่บ้าน อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งดังนี้

2.6.1 งานวิจัยในประเทศ

กันต์กมล ไชยราช (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ผู้นำท้องถิ่นในการแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งในชุมชน อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้นำท้องถิ่นส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ดำรงตำแหน่งสมาชิกองค์การบริหารส่วน ตำบล มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 บาท หรือ ต่ำกว่าลักษณะของผู้นำท้องถิ่นที่สำคัญในการได้รับการยอมรับให้เป็นผู้นำท้องถิ่น คือ เป็นคนมี อหิชาสัยไมตรีดี มีพฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป 2) วิธีการของผู้นำในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่ประชาชนให้ความสำคัญ ที่สุด คือ การประนีประนอม 3) ลักษณะของผู้นำท้องถิ่นมีความสัมพันธ์กับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งใน ชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิตติวัฒน์ งอกคำ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทผู้นำชุมชนใน การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนศึกษากรณีจังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) บทบาทผู้นำชุมชนในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนอยู่ในระดับปาน กลาง ผู้นำชุมชนใช้การเจรจาต่อรองในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนมากที่สุด 2) ปัจจัยสภาพภูมิหลัง ได้แก่ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ อำเภอที่เป็นผู้นำ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง นโยบายของรัฐที่สนใจ และภาวะความเป็นผู้นำ มีผลต่อ บทบาทของผู้นำชุมชนในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน 3) ผู้นำชุมชนในตำแหน่งผู้บริหารส่วนการศึกษา ควรออกเยี่ยมเยียนพบปะ พูดคุยกับสมาชิกในชุมชนมากขึ้น และผู้นำชุมชนในตำแหน่งเจ้าอาวาสควรมีบทบาทในการแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งในชุมชนมากขึ้น

ชฎานันท์ ตระกูลพิชยะชัย (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในหมู่บ้านในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย สรุปได้ว่า บทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในหมู่บ้านในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปรองดอง ความร่วมมือร่วมใจและการประนีประนอม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบังคับ และด้านการหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนผลการเปรียบเทียบ บทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในหมู่บ้านในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ใหญ่บ้านที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง และพื้นที่หมู่บ้านต่างกัน มีบทบาทในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในหมู่บ้าน ในด้านการปรองดอง ด้านการประนีประนอม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากผู้ใหญ่บ้านที่มี

ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งมานานนั้น มีความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาแล้ว ซึ่งต่างกับผู้นำหมู่บ้านที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งน้อยกว่า ทำให้ประสบการณ์มีน้อยกว่า การแก้ไขปัญหาย่อมแตกต่างกับผู้นำหมู่บ้านที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งมานาน ส่วนในด้านการบังคับ ด้านการหลีกเลี่ยง และด้านความร่วมมือร่วมใจ มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันไม่ เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากผู้นำหมู่บ้านได้ใช้บทบาทอำนาจหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธาจากลูกบ้านในการดำรงตำแหน่งของตนตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมของหมู่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในหมู่บ้าน

จริยา ชატะสูวจันานนท์ (2555, น. 42) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความขัดแย้งในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ ศึกษากรณี โครงการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค เทศบาลนครราชสีมา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศถานการณ์ความขัดแย้งในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ พร้อมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของสถานการณ์ความขัดแย้ง โดยผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล 2 ปัจจัยได้แก่ 1) ปัจจัยภาวะผู้นำของชุมชน และ 2) ปัจจัยการได้รับความเชื่อถือจากสมาชิกในชุมชน

กิตติศักดิ์ ปลาทอง และคณะ (2555, น. 18) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาทูร์ดี กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาทูร์ดี กรุงเทพมหานคร และศึกษา ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาทูร์ดี กรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้งของชุมชนตลาดพาทูร์ดี กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ปัจจัยสำคัญจำนวน 6 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารสองทาง 2) ปัจจัยความตั้งใจ ความจริงใจ ความโปร่งใส และความบริสุทธิ์ของคณะกรรมการบริหารความขัดแย้งของชุมชน 3) ปัจจัยการวางแผนและการทำงานอย่างเป็นระบบของคณะกรรมการบริหารความขัดแย้งของชุมชน 4) ปัจจัยการใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล 5) ปัจจัยการใช้แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและกระบวนการยุติธรรม 6) ปัจจัยภาวะผู้นำของชุมชน

ทิวากรณ์ ศรีเทียน (2555) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ บทบาทของกำนัน ผู้นำหมู่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน ในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กำนัน ผู้นำบ้าน ในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 193 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งมีค่า ความเชื่อมั่น เท่ากับ .931 สถิติที่ใช้ ได้แก่ค่าเฉลี่ยร้อยละส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t - test (Independent Samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

F- test (One -Way ANOVA) โดยผลการวิจัยพบว่า 1) บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนในเขต อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย คือ ด้านการปรองดอง ด้านความร่วมมือร่วมใจ และด้านการประนีประนอม ส่วนอีก 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการบังคับ และด้านการหลีกเลี่ยง 2) ผลการเปรียบเทียบบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน พบว่า จำแนกตามตำแหน่งแตกต่างกัน พบว่า แยกต่าง 2 ด้าน คือ ด้านการหลีกเลี่ยง และด้านการประนีประนอม ส่วนจำแนกตาม ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง และอายุ แยกต่างกัน พบว่า ด้านการบังคับ และด้านการประนีประนอมมีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม จำแนกตามระดับการศึกษาแยกต่างกัน พบว่า ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุพรรณิ เกสรินทร์ (2558, น.) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ บทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน อำเภอร่องบัว จังหวัดนครศรีธรรมราช วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้ง ในชุมชน และเพื่อเปรียบเทียบบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งใน ชุมชน กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอร่องบัว จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 124 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของ ระดับของกำนันผู้ใหญ่บ้าน และการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งชุมชน สถิติที่ใช้หาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) โดยภาพรวมกำนันผู้ใหญ่บ้านมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กำนันผู้ใหญ่บ้าน ใช้การปรองดองในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งมากที่สุด อยู่ในระดับ รองลงมาด้านความร่วมมือร่วมใจอยู่ในระดับมาก ด้านการประนีประนอม อยู่ในระดับมาก ด้านการหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับมาก และด้านที่น้อยที่สุดคือด้านการบังคับ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคล กับบทบาทการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนพบว่า ในภาพรวมคุณลักษณะด้าน อายุ การศึกษา ประสบการณ์การดำรงตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแตกต่างกัน

2.6.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

Bradly (1984, p. 143) ได้ศึกษาวิจัยเปรียบเทียบแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้นำในเขตเมืองเดนเวอร์ จำนวน 260 คน จำแนกตามเขตเมืองเดนเวอร์ โดยผลการวิจัย พบว่า ผู้นำที่มี เพศ อายุ เขตพื้นที่เมือง ประเภทแรงจูงใจ ต่างกัน มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนผู้นำที่มีระดับการศึกษา ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง

บริหาร และภาวะผู้นำต่างกันมีการใช้แนวทางในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทุกรูปแบบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Revilla (1986, p. 160) ได้ศึกษารูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารชายและหญิงในสถานบันอุดมศึกษา พบว่า การเอาชนะและร่วมมือร่วมใจแก้ปัญหาที่มีน้อย ผู้บริหารสถานบันอุดมศึกษาจึงใช้การประนีประนอมและการหลีกเลี่ยงสูงกว่าปกติ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างชายกับหญิงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการเปรียบเทียบอายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งในการบริหารของกลุ่มบริหารที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีการแก้ปัญหาแตกต่างกันโดยมีการใช้การเอาชนะมากกว่าการประนีประนอม โดยพบว่าอายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งในการบริหาร มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Graham (1990, p. 573) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการกับความขัดแย้งของคณะกรรมการบริหารโรงเรียนของรัฐ ในรัฐนิวเจอร์ซีย์ ผลการศึกษา พบว่า ในการแก้ไขปัญหความขัดแย้งให้มีประสิทธิภาพนั้น ศึกษาริการอำเภอมีความต้องการให้มีการติดต่อสื่อสารภายในโดยตรงและเปิดเผย ต้องการรับรู้เกี่ยวกับงบประมาณ ต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารงบประมาณ และต้องการให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกลางเพื่อแก้ไขข้อพิพาท กรณีมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างกรรมการบริหารโรงเรียนและภายในโรงเรียน

Sakamoto (2000) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการปัญหาความขัดแย้งในการทำงานของบุคลากรที่ศูนย์อนามัยในจังหวัดอ่างทอง โดยมุ่งศึกษาคุณลักษณะทางด้านสังคมประกอบด้วยระดับการศึกษาสูง มีประสบการณ์ทำงานที่ยาวนาน และมีภาระงานที่หลากหลายของบุคลากร ซึ่งสองในสามของบุคลากรคิดว่ามีปัญหาเกิดขึ้นในที่ทำงาน ร้อยละ 81 พบว่าปัญหาในที่ทำงานเกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างความต้องการที่เกิดขึ้นจริงจากการทำงานกับความต้องการที่เกิดจากนโยบายรัฐบาลในการให้บริการ ร้อยละ 48.4 พบว่าปัญหาเป็นที่มาของความขัดแย้ง ร้อยละ 31.9 พบว่าความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาและความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเหมือนกัน บุคลากรที่ทำโครงการพิเศษจะมีความขัดแย้งสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้ทำโครงการพิเศษ ดังนั้นจึงควรนำแนวคิดการจัดการปัญหาความขัดแย้งมาใช้ในสถานที่ทำงานและควรนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการในการทำงานของบุคลากร

Karen (2011) ได้ศึกษาแนวคิดใหม่เกี่ยวกับกระบวนการประนีประนอมหลังเกิดความขัดแย้ง โดยใช้วิธีการเยียวยาเป็นจุดเชื่อมระหว่างความจริงและการประนีประนอม ข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในรัฐอานคา 2 กลุ่ม เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณะกรรมการหมู่บ้านจำนวน 1,200 คน และประชากรหญิงจำนวน 16 คน ที่รอดชีวิตและอยู่ในเหตุการณ์การฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ ผลการศึกษา พบว่า ประชากรหญิงได้รับความทุกข์ทรมานจากเหตุการณ์ความขัดแย้งยอมรับการ

ประนีประนอมหลังความขัดแย้งน้อย ทำให้คณะกรรมการหมู่บ้าน ได้รับความกดดันและมีความเครียด ในการใช้กระบวนการประนีประนอมระดับสูง ทั้งนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย ส่วนบุคคลของผู้ใหญ่บ้านต่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผู้วิจัยได้ทำ การสังเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใหญ่บ้านต่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของตำบลเขาทะเล อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ดังตารางที่ 2.2 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใหญ่บ้านต่อการ แก้ไขปัญหาความขัดแย้งของตำบลเขาทะเล อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ประกอบด้วยตัวแปรอิสระปัจจัย ส่วนบุคคล จำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ 1) ปัจจัยอายุ (Bradly, 1984 ; Revilla, 1986 ; ทิวาภรณ์ ศรีเทียน, 2555 ; สุพรรณณี เกสรินทร์, 2558) (X_1) 2) ปัจจัยระดับการศึกษา (Revilla, 1986 ; Sakamoto, 2000 ; ทิวาภรณ์ ศรีเทียน, 2555 ; สุพรรณณี เกสรินทร์, 2558) (X_2) 3) ปัจจัยระยะเวลาดำรงตำแหน่ง (Revilla, 1986 ; Sakamoto, 2000 ; ทิวาภรณ์ ศรีเทียน, 2555 ; สุพรรณณี เกสรินทร์, 2558) (X_3) 4) ปัจจัยสถานะทาง เศรษฐกิจ (Mario and McAdam, 2003 ; Hall and Wilson, 2011) (X_4) 5) ปัจจัยความน่าเชื่อถือของผู้นำ (Katz and Kahn, 1978 ; Worchel and Cooper, 1983 ; Hall and Wilson, 2011 ; กิตติศักดิ์ ปลาทอง และ คณะ, 2555 ; จริยา ชาตะสุวจันานนท์, 2555) (X_5) 6) ปัจจัยภาวะผู้นำ (Katz and Kahn, 1978 ; Worchel and Cooper, 1983 ; Hall and Wilson, 2011 ; กิตติศักดิ์ ปลาทอง และคณะ, 2555 ; จริยา ชาตะสุวจันานนท์, 2555) (X_6)

ตารางที่ 2.2

การสังเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใหญ่บ้านต่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของตำบลเขาทะลุ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

ตัวแปร/ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพล แนวคิด/ทฤษฎี/งานวิจัย	Lit.	อายุ	ระดับ การศึกษา	ระยะเวลาดำรง ตำแหน่ง	สถานะทาง เศรษฐกิจ	ความน่าเชื่อถือ ของผู้นำ	ภาวะผู้นำ
Katz and Kahn (1978)	C	-	-	-	-	✓	✓
Bradley (1984)	RA	✓	-	-	-	-	-
Worchel and Cooper (1983)	C	-	-	-	-	✓	✓
Revilla (1986)	Diss.	✓	✓	✓	-	-	-
Sakamoto (2000)	Diss.	-	✓	✓	-	-	-
Mario and McAdam (2003)	C	-	-	-	✓	-	-
Hall and Wilson (2011)	C	-	-	-	✓	✓	✓
ทิวาภรณ์ ศรีเทียน (2555)	Mas.	✓	✓	✓	-	-	-
จริยา ชาตะสุวรรณนท์ (2555)	Mas.	-	-	-	-	✓	✓
กิตติศักดิ์ ปลาทอง และคณะ (2555)	CRR	-	-	-	-	✓	✓
สุพรรณิ เกสรินทร์ (2558)	Mas.	✓	✓	✓	-	-	-
(f) = ความถี่		4	4	4	2	5	5

หมายเหตุ: Lit. = Literature Review; ประเภทวรรณกรรม, C = Concept, แนวคิด, CRR = Complete Research Report; รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์, Diss. = Dissertation of Doctoral Degree; วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต, Mas. = Dissertation of Master's Degree; วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต และ RA = Research Article; บทความวิจัย

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง บทบาทของผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในหมู่บ้าน อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของผู้ใหญ่บ้านและผู้นำชุมชนในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ที่ใช้ในการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.7.1 ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้จากสังเคราะห์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องปัจจัยส่วนบุคคลกับบทบาทของผู้ใหญ่บ้านและผู้นำชุมชนในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคลจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยอายุ (Bradly, 1984 ; Revilla, 1986 ; ทิวาภรณ์ ศรีเทียน, 2555 ; สุพรรณิ เกสรินทร์, 2558) (X_1) 2) ปัจจัยระดับการศึกษา (Revilla, 1986 ; Sakamoto, 2000 ; ทิวาภรณ์ ศรีเทียน, 2555 ; สุพรรณิ เกสรินทร์, 2558) (X_2) 3) ปัจจัยระยะเวลาดำรงตำแหน่ง (Revilla, 1986 ; Sakamoto, 2000 ; ทิวาภรณ์ ศรีเทียน, 2555 ; สุพรรณิ เกสรินทร์, 2558) (X_3) 4) ปัจจัยสถานะทางเศรษฐกิจ (Mario and McAdam, 2003 ; Hall and Wilson, 2011) (X_4) 5) ปัจจัยความน่าเชื่อถือของผู้นำ (Katz and Kahn, 1978 ; Worchel and Cooper, 1983 ; Hall and Wilson, 2011 ; กิตติศักดิ์ ปลาทอง และคณะ, 2555 ; จริยา ชาตะสุวรรณนท์, 2555) (X_5) 6) ปัจจัยภาวะผู้นำ (Katz and Kahn, 1978 ; Worchel and Cooper, 1983 ; Hall and Wilson, 2011 ; กิตติศักดิ์ ปลาทอง และคณะ, 2555 ; จริยา ชาตะสุวรรณนท์, 2555) (X_6)

2.7.2 ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้ใหญ่บ้านในตำบลเขาทะเล อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ซึ่งได้จากการสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง (Y) (สมยศ ศิลป์โยดม, 2540, น. 44-45 ; เกสร เสวตรนิสากร, 2549, น. 47-53 ; วรนารถ แสงมณี, 2553, น. 12 ; ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551, น. 133 ; กรมคุมประพฤติ, 2557, น. 1) ซึ่งประกอบด้วยบทบาทในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งจำนวน 5 ด้าน (y_1 - y_5) ดังนี้

2.7.2.1 ด้านบังคับ (y₁)

2.7.2.2 ด้านการหลีกเลี่ยง (y₂)

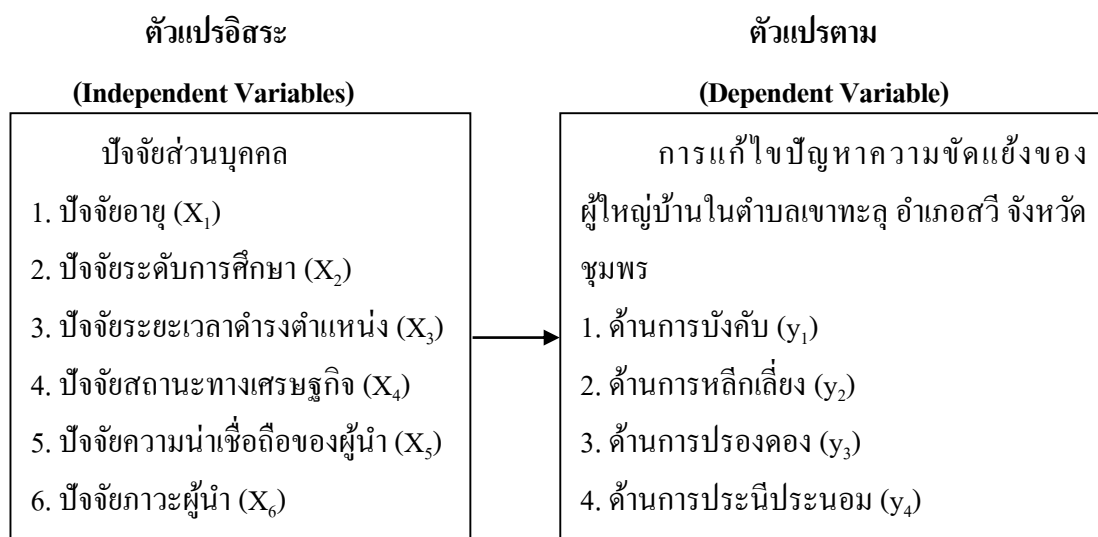
2.7.2.3 ด้านการปรองดอง (y₃)

2.7.2.4 ด้านการประนีประนอม (y₄)

2.7.2.5 ด้านความร่วมมือร่วมใจ (y₅)

2.7.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

ทั้งนี้ จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังแสดงใน ภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย