

บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
ในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

นางสาวณพขรมน จันทร์สม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY 130663

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
วันรับ.....
วันลงทะเบียน..... 265516
เลขทะเบียน..... 2.
เลขเรียกหนังสือ..... 307.76 2616221

2565

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2565

สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุญาตวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นางสาวณพชรมน จันทร์สม แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ)

กรรมการ

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร) (รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ)

กรรมการ

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาค)

(รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล วรรคคำ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....ปี..... 15 มี.ค. 2565

ชื่อเรื่อง : บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่
อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

ผู้วิจัย : นางสาวณพพรมน จันทร์สม

ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาศ
รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์

ปีที่สำเร็จการศึกษา : 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ (2) เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน และ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 128 คน โดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบเพศ และอายุ ใช้สถิติ t-test และการเปรียบเทียบระดับการศึกษาและระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ใช้สถิติ One-Way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า (1) บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีเพศต่างกัน มีบทบาทการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน มีบทบาทการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน และ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ควรใช้ข้อมูลภูมิสารสนเทศในการบังคับคู่ขัดแย้งในกรณีมีความจำเป็น ควรหลีกเลี่ยงการเจรจา ในขณะที่ทั้งสองฝ่ายกำลังมีอารมณ์โมโห ควรให้คู่กรณีเปิดใจคำนึงผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย

๒

ควรอำนวยความสะดวกเป็นธรรมโดยตัดสินที่หลักฐานต่อความเสียหายหรือผลกระทบที่มีของคู่กรณีไม่ว่าจะเป็น
ในด้านร่างกายและสภาพจิตใจ ควรมีความเห็นใจซึ่งกันและกันเอาใจเขามาใส่ใจเรา

คำสำคัญ: บทบาท, การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง, กำนัน, ผู้ใหญ่บ้าน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Title : The Role of the Village Headman in Solving Conflicts in Sangkha District Surin Province

Author : Miss Naphacharamon Chansom

Degree : Master of Public Administration (Public Administration)
Rajabhat MahaSara Kham University

Advisor : Associate Professor Dr.Yupaporn Yupas
Associate Professor Dr.Phakdee Phosing

Year : 2022

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) To study the role level of the village headman in solving conflict resolution in Sangkha district Surin Province, (2) to compare the role of the village headman in solving the conflict in Sangkha district Surin Province, classified by gender, age, educational level and work experience, and (3) to study the recommendations on the development of the role of the village headman in resolving conflict in Sangkha district Surin Province. The sample consisted of 128 people using Taro Yamane's formula. The research instruments were questionnaires. The statistics used for data analysis were percentage, mean, frequency, standard deviation. and comparing sex and age using t-test statistics and educational level comparison. and length of tenure using One-way ANOVA.

The results of research were as follow: (1) The role level of the village headman in solving conflict resolution in Sangkha district Surin Province was rated at a high level, (2) The compare the role of the village headman in solving the conflict in Sangkha district Surin Province, classified by gender was difference and significantly at .05 level. But age, educational and length of tenure were not difference, and (3) to study the recommendations on the development of the village headman's role in resolving conflict in Sangkha district. Surin Laws should be used to force conflicts in case of necessity. Negotiations should be avoided while both parties are in anger. The parties should be open to taking into account the interests of both parties. Justice should be facilitated by judging the

evidence against the damages or impacts of the parties, whether physically or mentally.
There should be mutual sympathy for him to take care of us.

Keywords: Role, Resolving Conflicts, Village, Headman



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์
โกศลกิตติอัมพร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ กรรมการ
สอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้
ขอขอบพระคุณ นายอำเภอ ที่กรุณาอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลการวิจัย และกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน
ในเขตอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้
คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา
ตลอดจนบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณของผู้วิจัยทุกท่าน ที่เลี้ยงดู อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา
และให้การศึกษาแก่ผู้วิจัย ส่งผลให้ผู้วิจัยประสบผลสำเร็จทางการศึกษา หน้าที่การงาน และการดำเนินชีวิต
ในปัจจุบัน

นางสาวณพชรมน จันทร์สม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	8
2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับบทบาท	8
2.2 บทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน	16
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง	34
2.4 วิธีการแก้ไขและลดความขัดแย้ง	44
2.5 บริบททั่วไป	57
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	60
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	71
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	72
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	72
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	74
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	76
3.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	76
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	77

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	79
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย	79
4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย	80
4.3 ผลการวิจัย	80
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	100
5.1 สรุป	103
5.2 อภิปรายผล	154
5.3 ข้อเสนอแนะ	106
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก	115
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	116
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	124
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	126
ภาคผนวก ง ภาพประกอบการทำวิจัย	129
ภาคผนวก จ ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์	131
การเผยแพร่ผลงานวิจัย	135
ประวัติการวิจัย	136

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	การสังเคราะห์องค์ประกอบการแก้ไขปัญหาคัดแย้งของนักวิชาการต่าง ๆ	56
3.1	จำนวนกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์	73
4.1	จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	80
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาคัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกเป็นรายด้าน	82
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาคัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการบังคับ ...	83
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาคัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการหลีกเลี่ยง	84
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาคัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการไกล่เกลี่ย	85
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาคัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการเจรจาต่อรอง	86
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาคัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการประนีประนอม	87
4.8	ผลการวิเคราะห์บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาคัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ที่มี เพศ ต่างกัน	88
4.9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาคัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	89
4.10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาคัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	90

ตารางที่	หน้า
4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	91
4.12 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์	92
ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	125
ค.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	127



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	71
ง.1	การสัมภาษณ์ข้อเสนอแนะบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 10 คน	130



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่หลักในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชน ซึ่งเป็นหน้าที่ที่มีขอบเขตของภารกิจกว้างขวาง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในฐานะพนักงานฝ่ายปกครองในระดับท้องที่จึงมีบทบาทหน้าที่ต้องรับผิดชอบงานของกระทรวงมหาดไทย และยังคงต้องรับผิดชอบงานของทุกกระทรวง ทบวง กรม ที่นำลงไปปฏิบัติในตำบล หมู่บ้าน จึงนับว่าเป็นกลไกที่สำคัญที่ทำให้งานของทางราชการบรรลุเป้าหมาย ตำแหน่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เกิดขึ้นครั้งแรกในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 เนื่องจากสมัยนั้นประเทศไทย กำลังเผชิญกับการคุกคามของมหาอำนาจตะวันตกที่แผ่ขยายอิทธิพลเข้ามาถึงประเทศเพื่อนบ้านของไทย ขณะที่การปกครองของไทย ขณะนั้นยังคงล้าสมัย ไม่มีเอกภาพในทางการปกครองอย่างแท้จริงเป็นอันตรายต่อความมั่นคงของราชอาณาจักร พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงทรงตัดสินพระทัยที่จะปฏิรูปการปกครองเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและรักษาเอกราชของชาติไว้ จึงได้ปฏิรูปการปกครองระดับตำบล หมู่บ้าน ครั้งสำคัญในปี 2435 (ร.ศ. 111) โดยทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้หลวงเทศาภิบาลวิจิตร (เส็ง วิริยศิริ) ไปทดลองตั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้านขึ้นที่บ้านเกาะบางปะอิน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยให้ราษฎรพิจารณาเลือกผู้ใหญ่บ้านแล้วให้ผู้ใหญ่บ้านเลือกตนเองเป็นกำนันในการปฏิบัติหน้าที่ที่กำหนดให้มีหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยในท้องที่ การป้องกันการโจรกรรมและผู้ร้าย และกำหนดให้มีผลประโยชน์ตอบแทนบ้าง เช่น สิ้นลดค่านา ภาษีไม้ไผ่ ค่าเหยียบย่ำที่นาราษฎร เป็นต้น ความมุ่งหมายก็เพื่อให้บุคคลที่ราษฎรเลือกเข้ามาได้มีหน้าที่ดูแลดำเนินงานของตำบล หมู่บ้าน ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เป็นหูเป็นตาให้แก่ทางราชการที่จะช่วยสอดส่อง ดูแลทุกข์สุขของราษฎรทั่วไป ตลอดจนช่วยเร่งรัดจัดเก็บภาษีอากร และผลประโยชน์ของแผ่นดินซึ่งสมควรได้จากราษฎรโดยธรรม

นอกจากการทดลองตั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่อำเภอบางปะอินแล้วพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวยังทรงมอบหมายให้หลวงเทศาภิบาลวิจิตร เดินทางไปศึกษาและดูงานแบบแผนการปกครองของประเทศพม่าและมาลายูมาเทียบเคียงต่อมามีการนัดประชุมข้าหลวงเทศาภิบาลเพื่อทราบสภาพของท้องที่ลึกซึ้งขึ้นไปอีก ขณะเดียวกันก็ได้ดำเนินการร่างระเบียบในการจัดการปกครองตำบล หมู่บ้าน พร้อมกันไปด้วย

เมื่อผลปรากฏว่า การทดลองตั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้านได้ผลเป็นอย่างดีและเป็นไปตามพระราชประสงค์ทุกประการแล้ว ในปี 2439 จึงได้ทรงจัดรูปการปกครองท้องถิ่นอย่างเป็นทางการขึ้นเป็นส่วนหนึ่งในระบบการปกครองของประเทศและในปีต่อมาได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ ร.ศ. 116 (พ.ศ. 2440) ขึ้นใช้บังคับทั่วประเทศและถือเป็นแม่บทของการจัดระเบียบการปกครองตำบล หมู่บ้าน ในประเทศไทย พระราชบัญญัตินี้ใช้มาได้ประมาณ 17 ปี ก็ได้ทำการปรับปรุงใหม่ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 พระองค์ได้ทรงประกาศยกเลิกและตราพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 ขึ้นใช้บังคับแทน กฎหมายดังกล่าวจึงเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มาจนถึงปัจจุบัน ในช่วงปี 2493-2500 ได้มีการยกระดับความสำคัญให้กับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านมากขึ้นโดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ นอกจากนี้ทางราชการยังได้ตราพระราชบัญญัติต่าง ๆ มากมายที่เกี่ยวข้องกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งจะต้องเป็นผู้รักษากฎหมายให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ทำให้อำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ครอบคลุมวิถีชีวิตของประชาชนในตำบล หมู่บ้านเกือบทุกเรื่อง ตั้งแต่เกิดจนตาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องน้ำท่วม ฝนตก ฝนแล้ง เกิดศัตรูพืช โจรขโมย ฯลฯ ล้วนเป็นหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งมีสถานะเป็นเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองแห่งท้องที่ตามกฎหมาย (คู่มือกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สำนักบริหารการปกครองท้องที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2545)

ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530 ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านไว้ว่าเมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้นคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งประสงค์จะให้คณะกรรมการหมู่บ้านทำการประนีประนอมข้อพิพาทให้ก็ให้แจ้งผู้ใหญ่บ้านทราบในฐานะประธานคณะกรรมการหมู่บ้านจะต้องดำเนินการพิจารณาแก้ไขความขัดแย้งในหมู่บ้านของตนเองนอกจากนั้นผู้ใหญ่บ้านในยุคปัจจุบันยังมีบทบาทที่สำคัญยิ่ง คือ บทบาทในการบังคับให้คู่กรณีที่เกิดความขัดแย้งยอมทำตามการตัดสินใจหรือคำสั่งตามอำนาจหน้าที่ของผู้ปกครองดูแลหมู่บ้าน เพื่อยุติปัญหานั้นให้หมดไปหรือบทบาทในการหลีกเลี่ยงปัญหา เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาที่ไม่สำคัญเปลี่ยนประเด็นการสนทนาเพื่อไม่ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งนำข้อโต้แย้งมาหาตนเองได้หรือบทบาทในการปรองดองปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นด้วยการไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง โดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่เป็นคู่ขัดแย้งยอมสละความต้องการของตนเองหรือผลประโยชน์บางส่วนเพื่อให้ฝ่ายตรงข้ามบรรลุความต้องการและพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา หรือบทบาทในการขอความร่วมมือร่วมใจจากคู่ขัดแย้งในการมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหา มีความพร้อมใจ มีความนึกคิดไปในทางเดียวกันยอมช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยทั้งสองฝ่ายยอมรับการตัดสินใจซึ่งกันและกันหรือบทบาทในการประนีประนอมเพื่อให้คู่ขัดแย้งมาทำความเข้าใจในปัญหาด้วยการยอมผ่อนผันในปัญหาจากหนักให้เป็นเบาด้วยการระงับข้อพิพาทระหว่างกัน สมยศ นาวิการ (2546, น. 788-789, อ้างถึงใน สุพรรณิ เกสรินทร์, 2558, น. 1-2)

การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในตำบลและหมู่บ้านจะได้รับการแก้ไขมาน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งเป็นสำคัญ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีการแสดงบทบาทในฐานะผู้ปกครองท้องที่ในการยุติปัญหาคความขัดแย้งไม่ให้กลายเป็นข้อพิพาทเป็นคดีความสู่ศาลมากขึ้น ซึ่งการแสดงออกถึงบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แต่ละวิธีย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของคความขัดแย้ง สถานการณ์ความรุนแรงของปัญหาและอำนาจในการจัดการปัญหาคความขัดแย้ง สมยศ นาวีการ (2546, น. 789, อ้างถึงใน สุพรรณณี เกสรินทร์, 2558, น. 2)

ปัญหาคความขัดแย้งในอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ มีอยู่หลากหลายปัญหาด้วยกันไม่ว่าจะเป็นคความขัดแย้งในครอบครัว ปัญหาการแย่งแหล่งน้ำทำการเกษตร เนื่องจากคลองสาธารณะมีจำนวนจำกัด และบางแห่ง ตื้นเขินทำให้กักเก็บน้ำได้น้อยส่งผลให้เกิดความเสียหายในการทำการเกษตร ปัญหาผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างถนนและการขุดลอกคลองแต่ส่วนใหญ่เป็นปัญหาคความขัดแย้งเรื่องที่ดินทำกิน และปัญหาการบุกรุกที่สาธารณประโยชน์ (สารบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายอำนวยการคความเป็นธรรม อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์, 2559-2561)

จากปัญหาคความขัดแย้งดังกล่าว หากกำนัน ผู้ใหญ่ ซึ่งมีหน้าที่อำนวยการคความเป็นธรรมและดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและคความปลอดภัยให้แก่ราษฎรตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 มาตรา 27(1) สามารถชี้แจงคความเข้าใจและแก้ไขปัญหาคจนเป็นที่ยุติได้ในระดับพื้นที่ ย่อมนำมาซึ่งคความสมัคสมานสามัคคีในหมู่บ้าน เนื่องจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้านยอมเข้าใจถึงปัญหาคคความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีเพราะผู้ที่ได้รับเลือกเป็น ผู้ใหญ่บ้านต้องมีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่เป็นประจำและมีชื่อในทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรในหมู่บ้านนั้นติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีจนถึงวันเลือกและเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพเป็นหลักฐานตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 มาตรา 12(3)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาคบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ไม่ว่าจะเป็นการบังคับ การหลีกเลี่ยง การไกล่เกลี่ย การเจรจาต่อรอง การประนีประนอม เพื่อให้เกิดเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับของบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ระดับของบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ อยู่ในระดับมาก

1.3.2 บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.1.1 ประชากร คือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 186 คน

1.4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้ กำหนด กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 128 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดด้วยสูตรของ (Yamane, 1973, p. 727) และการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling)

1.4.1.3 กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ ปลัดอำเภอกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 10 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ กำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้

1.4.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง

1.4.2.2 ตัวแปรตาม คือ บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

- 1) การบังคับ
- 2) การหลีกเลียง
- 3) การไกล่เกลี่ย
- 4) การเจรจาต่อรอง
- 5) การประนีประนอม

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่วิจัย ได้แก่ พื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ประกอบด้วย 12 ตำบล 186 หมู่บ้าน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- | | | |
|----------|---------------|-------------|
| 1.4.3.1 | ตำบลสังขะ | 17 หมู่บ้าน |
| 1.4.3.2 | ตำบลขอนแก่น | 17 หมู่บ้าน |
| 1.4.3.3 | ตำบลตาคง | 14 หมู่บ้าน |
| 1.4.3.4 | ตำบลพระแก้ว | 18 หมู่บ้าน |
| 1.4.3.5 | ตำบลเทพรักษา | 13 หมู่บ้าน |
| 1.4.3.6 | ตำบลกระเทียม | 21 หมู่บ้าน |
| 1.4.3.7 | ตำบลตาตุ่ม | 18 หมู่บ้าน |
| 1.4.3.8 | ตำบลทับทัน | 16 หมู่บ้าน |
| 1.4.3.9 | ตำบลสะกาด | 16 หมู่บ้าน |
| 1.4.3.10 | ตำบลบ้านซบ | 11 หมู่บ้าน |
| 1.4.3.11 | ตำบลดม | 12 หมู่บ้าน |
| 1.4.3.12 | ตำบลบ้านจารย์ | 13 หมู่บ้าน |

1.4.4 ขอบเขตระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ อยู่ระหว่างเดือนพฤษภาคม-ตุลาคม 2562

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยเรื่องบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

บทบาท หมายถึง แบบแผนของพฤติกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ของบุคคลที่สังคมคาดหวังหรือกำหนดให้กระทำโดยมีความเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่และสิทธิ โดยขึ้นอยู่กับฐานะหรือตำแหน่งทางสังคมของบุคคลนั้น ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เนื่องจากบุคคลมีหลายสถานภาพในคนคนเดียว ฉะนั้นบทบาทของบุคคลจึงต้องปฏิบัติไปตามสถานภาพในสถานการณ์ตามสถานภาพนั้น ๆ ซึ่งแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป

กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หมายถึง ผู้ที่ได้รับเลือกเป็นผู้นำหมู่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457

ความขัดแย้ง หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปที่อยู่ร่วมกันในสังคมและมีการแข่งขันเพื่อเป้าหมายที่ตนเองต้องการ จึงทำให้มีการเอาเปรียบกันขึ้นรวมไปถึงมีการแย่งชิงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เมื่อเกิดการขัดแย้งขึ้นผู้มีอำนาจเป็นผู้แสวงหาแนวทางในการแก้ไขหรือควบคุมความขัดแย้งมิให้ลุกลามบานปลายโดยการใช้อำนาจที่มีอยู่มาบังคับใช้

บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง หมายถึง การแสดงออกหรือพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการที่จะช่วยเหลือ แก้ไข ควบคุมดูแลให้งานที่ปฏิบัติอยู่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้ มีการแสดงออก คือ มีการกระทำที่มีการแสดงบทบาทเป็นการทำหน้าที่และเป็นการใช้อำนาจหน้าที่ของตนเอง ได้แก่

1. การบังคับ หมายถึง การใช้อำนาจที่มีอยู่บังคับให้คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งที่ด้อยกว่ายอมจำนนหรือคล้อยตามการตัดสินใจของผู้นำอำนาจนั้น
2. การหลีกเลี่ยง หมายถึง การพยายามแก้ไขปัญหาด้วยการหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากันของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย โดยอาจรอเวลาให้ความขัดแย้งบรรเทาตามระยะเวลาที่นานขึ้น
3. การไกล่เกลี่ย หมายถึง การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแบบสันติวิธีในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถหาข้อยุติร่วมกันได้ จึงต้องอาศัยบุคคลที่สามที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับเข้ามามีส่วนร่วมในการเจรจาเพื่อหาข้อตกลงหรือหาทางออกให้กับปัญหาความขัดแย้งร่วมกัน โดยจะดำเนินการในลักษณะไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง

4. การเจรจาต่อรอง หมายถึง กระบวนการที่คนสองคนหรือมากกว่าสองคนเจรจาแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างกัน ซึ่งอาจเป็นวัตถุประสงค์ของหรือบริการก็ได้โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องพยายามหาข้อยุติที่ยอมรับร่วมกัน โดยไม่มีคนกลางแต่คู่กรณีจะพูดจากันเอง

5. การประนีประนอม หมายถึง การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยการมุ่งแสวงหาข้อสรุปที่สมเหตุสมผลและเป็นที่ยอมรับของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ซึ่งสามารถตกลงกันได้โดยวิธี “พบกันครึ่งทาง” ต่างฝ่ายต่างยอมลดความต้องการของตนบางส่วนและเป็นวิธีการที่แต่ละฝ่ายต้องเสียสละบางส่วนเพื่อให้ได้ข้อตกลงที่สามารถยุติปัญหาความขัดแย้ง

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบระดับของบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

1.6.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง

1.6.3 เพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนาบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัย ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางและสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ไว้ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับบทบาท
2. บทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง
4. วิธีการแก้ไขและลดความขัดแย้ง
5. บริบททั่วไป
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับบทบาท

2.1.1 ความหมายของบทบาท

นักสังคมวิทยา นักจิตวิทยาและนักการศึกษา ได้ให้ความหมายของคำว่า บทบาท ไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

ไพบุลย์ ช่างเรียน (2516, น. 27) กล่าวว่า บทบาทโดยทั่วไปพิจารณาจากความหมายไว้ 2 นัย คือ นัยแรกพิจารณาโครงสร้างสังคม บทบาท หมายถึงตำแหน่งทางสังคมที่มีชื่อเรียกต่าง ๆ ซึ่งแสดงโดยคุณสมบัติและกิจกรรมของบุคคลที่ครองตำแหน่งนั้น อีกนัยหนึ่งพิจารณาในด้านการแสดง บทบาทหรือการปะทะสังสรรค์ทางสังคม บทบาท จึงหมายถึงผลสืบเนื่องที่มีแบบปะทะสังสรรค์นั้น

อุทัย หิรัญโต (2519, น. 120) ให้ความหมายบทบาท หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่หรือการแสดงออกของคน ซึ่งคนอื่นคาดคิดหรือหวังว่าเขาจะกระทำอยู่ภายใต้สถานการณ์ทางสังคมอย่างหนึ่ง การที่ประชาชนคาดหมายหรือหวังให้เขากระทำอย่างนั้น ก็คือ เอาฐานะและหน้าที่ทางสังคมของเขา เป็นมูลฐาน

สุพัตรา สุภาพ (2522, น. 58) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า บทบาท คือ การปฏิบัติ ตามสิทธิและหน้าที่ตามสถานภาพ (ตำแหน่ง) เช่น เป็นครู บทบาท คือ อบรมสั่งสอนนักเรียนให้เป็นคนดี

แนวคิดบทบาทส่วนใหญ่จะพิจารณากันใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะโครงสร้างทางสังคม (Social Structure) และลักษณะปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction) ดังที่ จีพรธรณ กาญจนะจิตรา (2523, น. 20) ได้ให้นิยามบทบาทในลักษณะโครงสร้างทางสังคมไว้ว่า บทบาท หมายถึง ตำแหน่งทางสังคมที่มีชื่อเรียกต่าง ๆ ซึ่งแสดงลักษณะโดยคุณสมบัติและกิจกรรมของบุคคลที่ครองตำแหน่งนั้น ส่วนลักษณะปฏิสัมพันธ์ทางสังคม บทบาท หมายถึง ผลต่อเนื้อที่มีแบบแผนของการกระทำที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์แห่งการปฏิสัมพันธ์ นอกจากนี้ สุจิตรา ส่งานตร (2530, น. 6) ยังได้ขยายความเพิ่มเติมถึงบทบาทในลักษณะโครงสร้างทางสังคมว่า บทบาทจะถูกมองว่าเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดไว้ในสังคม ถูกคาดหวังไว้ว่าบุคคลในสถานภาพใดควรมีบทบาทอย่างไร เมื่อบุคคลเข้าดำรงในสถานภาพนั้นก็จะมีบทบาทตามที่สังคมคาดหวังไว้เช่นนั้นและบุคคลอื่น ๆ ก็จะถูกคาดหวังบทบาทของผู้ที่อยู่ในสถานภาพต่าง ๆ ตามที่คิดว่าเป็นค่านิยมบรรทัดฐานที่กำหนดให้มีบทบาทพฤติกรรมนั้น ส่วนบทบาทในลักษณะปฏิสัมพันธ์ทางสังคมจะให้ความสำคัญกับกระบวนการที่บุคคลจะทำความเข้าใจได้ว่าบุคคลอื่น ๆ ให้ความหมายและความคาดหวังกับตัวเองอย่างไรในการที่จะมีบทบาทในสังคม อันจะเกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมต่อกัน

ณรงค์ เส็งประชา (2541, น. 136-137) ได้กล่าวว่า บทบาท คือ พฤติกรรมที่ปฏิบัติตามสถานภาพบทบาทเป็นพฤติกรรมที่สังคมกำหนดและคาดหวังให้บุคคลต้องกระทำตามหน้าที่ เช่น เป็นครูต้องสอนนักเรียน เป็นตำรวจต้องพิทักษ์สันติราษฎร์ ทหารต้องเป็นร้วของชาติ บุตรต้องเชื่อฟังบิดา มารดา เป็นต้น เมื่อคนเราติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นมากขึ้นย่อมจะต้องแสดงบทบาทหลายบทบาทมากขึ้นตามคู่บท หรือตามสถานภาพตอนเกิดจากความสัมพันธ์อื่น ๆ และบางครั้งบทบาทที่เกิดขึ้นอาจเกิดการขัดแย้งกันได้ เช่น ขณะที่เขาจะแสดงบทบาทเป็นผู้บังคับบัญชาแต่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาในหน่วยราชการที่เขารับผิดชอบเป็นบิดาของเขาในสถานภาพนี้ที่เป็นบุตรเขาจะต้องเชื่อฟังบิดาต้องเคารพบิดา ดังนั้นในกรณีเช่นนี้ย่อมทำให้เกิดความอึดอัดใจและจำเป็นต้องหาทางเลือกในการปฏิบัติลักษณะเช่นนี้จะปัญหาที่เกิดขึ้นจากบทบาท ขัดแย้งกัน เมื่อบุคคลได้ดำรงตำแหน่งในสังคมย่อมจะต้องแสดงบทบาทตามตำแหน่งนั้น ๆ ตำแหน่งเดียวกัน แต่ผู้ดำรงตำแหน่งคนละคนอาจมีบทบาทต่างกันไป เพราะต่างคนต่างมีนิสัยความคิด ความสามารถ การอบรม กำลังใจ มุมเหตุจูงใจความพอใจในสิทธิหน้าที่สภาพของจิตใจและร่างกายที่ไม่เหมือนกัน ฉะนั้นบทบาทจึงเป็นเพียงรูปการณ์ (Aspect) ทางพฤติกรรมของตำแหน่ง

สมใจ ลักษณะ (2542, น. 232) กล่าวถึง บทบาท คือ พฤติกรรมของผู้ดำรงตำแหน่งหน้าที่หรือสถานะใด ๆ ในกลุ่มซึ่งจะมีลักษณะแตกต่างกันไปตามตำแหน่งและหน้าที่ บทบาทนี้อาจมีลักษณะเป็นทางการตามกฎระเบียบของกลุ่มมนุษย์ที่จะกำหนดสิ่งที่บุคคลแต่ละบุคคลที่ครองตำแหน่งหน้าที่ใด ๆ จะต้องคิด ตัดสินใจ ปฏิบัติกิจกรรมทั้งในส่วนของตนและส่วนที่จะต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้ที่มีตำแหน่ง

หน้าที่อื่น ๆ ในกลุ่มและอาจมีลักษณะไม่เป็นทางการที่เป็นความคาดหวังของสมาชิกในกลุ่มที่ต้องการให้ผู้มีหน้าที่หนึ่ง ๆ ต้องมีพฤติกรรมใดบ้าง

ประเสริฐ แยมกลิ่นฟุ้ง และคณะ (2544, น. 73) ได้อธิบายไว้ว่า บทบาท คือ พฤติกรรมที่คาดหวังสำหรับผู้ที่อยู่ในสถานภาพต่าง ๆ จะต้องปฏิบัติอย่างไร (Role Expectation) เป็นบทบาทที่คาดหวังโดยกลุ่มคนหรือสังคมเพื่อให้คู่สัมพันธ์มีการกระทำระหว่างกันทางสังคมได้รวมทั้งสามารถคาดการณ์พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นได้

ยนต์ ชุ่มจิต (2544, น. 23) ได้อธิบายไว้ว่า บทบาท คือ ภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบสถานภาพของแต่ละบุคคล หมายความว่า บุคคลใดมีสถานภาพหรือตำแหน่งอย่างใดก็ต้องรับผิดชอบตามสถานภาพหรือตำแหน่งของตนที่ได้มา

จารุพร เพ็งสกุล (2545, น. 15) กล่าวถึง บทบาท หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงตามตำแหน่งหรือสถานะทางสังคมที่บุคคลนั้น ๆ ดำรงตำแหน่งอยู่ ซึ่งมีทั้งบทบาทที่ปฏิบัติจริง (Role Behavior) กับบทบาทตามความคาดหวังของบุคคลอื่น (Role Expectation) ซึ่งบางครั้งอาจสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของสมาชิกในชุมชน

ปราโมทย์ คล้ายศิริ (2545, น. 13) ให้ความหมายว่า บทบาท คือ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกตามหน้าที่บุคคลที่แสดงออกตามหน้าที่ หรือตำแหน่งที่มีอยู่ให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่น ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นอาจตรงกับความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545, น. 111) กล่าวว่า บทบาท คือ การกระทำหรือพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มที่อยู่ในสถานภาพนั้น ๆ ดังนั้นบทบาทจึงเป็นการกระทำหรือพฤติกรรมตามตำแหน่งหรือสถานภาพซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของสังคมหรือตามลักษณะของการรับรู้บทบาทเป็นผลรวมของกาแสดงออกตามสิทธิและหน้าที่

สนธยา พลศรี (2545, น. 125) ให้ความหมายว่า บทบาท (Role) หมายถึง หน้าที่ของบุคคลตามสถานภาพหรือตำแหน่งฐานะที่ตนดำรงอยู่ บทบาทจึงเป็นกลไกอย่างหนึ่งของสังคมที่ทำให้คนที่อยู่ร่วมกันสามารถสร้างระบบความสัมพันธ์ต่อกันได้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย

Cohen (1979, p. 35) ได้ให้ความหมายบทบาทไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่คาดหวังโดยผู้อื่นให้กับผู้ซึ่งเข้าไปดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งที่ได้กำหนดรูปแบบพฤติกรรมไว้ บทบาทที่เหมาะสมต้องเกิดจากการเรียนรู้จากกระบวนการจัดระเบียบทางสังคมและพฤติกรรมที่คาดหวังจะมีความเหมาะสมสำหรับแต่ละตำแหน่งทางสังคม

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบทบาท

สำหรับทฤษฎีที่เกี่ยวกับบทบาทที่ได้มีนักสังคมวิทยา นักจิตวิทยา และผู้รู้ได้อธิบายถึงทฤษฎีที่เกี่ยวกับบทบาทไว้ในหลายลักษณะ ดังนี้

2.1.2.1 ทฤษฎีบทบาทของ Ralph Linton

Linton (1936, อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกีจบรร, 2545, น. 115) กล่าวว่าไว้ว่า ตำแหน่งหรือสถานภาพเป็นผู้กำหนดบทบาท เช่น บุคคลที่มีตำแหน่งเป็นครูต้องแสดงพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ศิษย์ เป็นต้น ผู้ที่มีตำแหน่งจะปฏิบัติหน้าที่ได้สมบทบาทหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลาย ๆ อย่าง เช่น บุคลิกของผู้สวมบทบาท ลักษณะของสังคม ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมนั้นด้วย

2.1.2.2 ทฤษฎีกระบวนการระบบสังคมของ Getzels และ Guba

Getzels and Guba (1968, p. 56, อ้างถึงใน ทองอินทร์ วงศ์โสธร, 2536, น. 147-149) ได้กล่าวเกี่ยวกับบทบาทไว้ว่าในระบบสังคมหนึ่ง ๆ จะประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านสถาบันมิติ (Nomothetic Dimension) และด้านบุคลามิติ (Idiographic Dimension)

1. ด้านสถาบันมิติ ประกอบด้วย

1.1 สถาบัน (Institution) ได้แก่ หน่วยงานหรือองค์การซึ่งจะเป็นกรม กอง โรงเรียน โรงพยาบาล บริษัท ร้านค้า หรือโรงงานต่าง ๆ ที่มีวัฒนธรรม (Culture) ของหน่วยงานหรือองค์การนั้นครอบคลุมอยู่

1.2 บทบาทตามหน้าที่ (Role) สถาบันจะกำหนดบทบาท หน้าที่ และตำแหน่งต่าง ๆ ให้บุคคลปฏิบัติมีกฎและหลักการอย่างเป็นทางการและมีธรรมเนียม (Ethics) การปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อบทบาทอยู่

1.3 ความคาดหวังของสถาบันหรือบุคคลภายนอก (Expectations) เป็นความคาดหวังที่สถาบันหรือบุคคลภายนอกคาดหวังว่าสถาบันจะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย เช่น โรงเรียนมีความคาดหวังที่จะต้องผลิตนักเรียนที่ดีมีคุณภาพ ความคาดหวังมีค่านิยม (Values) ของสังคมครอบคลุมอยู่

2. ด้านบุคลามิติ ประกอบด้วย

2.1 บุคลากรแต่ละคน (Individual) ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันนั้น ๆ เป็นบุคคลในระดับต่าง ๆ เช่น ในโรงเรียนมีผู้บริหารโรงเรียน ครู อาจารย์ คนงาน ภารโรง มีวัฒนธรรมย่อยที่ครอบคลุมต่างไปจากวัฒนธรรมโดยรวม

2.2 บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ความรู้ ความถนัด ความสามารถ เจตคติ อารมณ์ และแนวคิด ซึ่งบุคคลที่เข้ามาทำงานในสถาบันนั้นจะมีความแตกต่างปะปนกันอยู่ และมีธรรมเนียมของแต่ละบุคคลเป็นอิทธิพลครอบงำอยู่

2.3 ความต้องการส่วนตัว (Need-Dispositions) บุคคลที่มาทำงานสถาบัน มีความต้องการที่แตกต่างกันไป บางคนทำงานเพราะต้องการเงินเลี้ยงชีพ บางคนทำงานเพราะความรัก บางคนต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ความก้าวหน้า บางคนต้องการการยอมรับ บางคนต้องการความมั่นคงปลอดภัย เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีค่านิยมของตนเองครอบคลุมอยู่

2.1.2.3 ทฤษฎีบทบาทของ Nadel

Nadel (1963, อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545, น. 116) กล่าวว่า บทบาท คือ ส่วนประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรม 3 ลักษณะ คือ

1. ส่วนประกอบที่ส่งเสริมบทบาท เช่น ครูต้องพูดเก่ง หรือมีอารมณ์ขัน
2. ส่วนประกอบที่มีผลสำคัญต่อบทบาทและขาดมิได้เช่นเป็นครูต้องสอนหนังสือ เป็นแพทย์ต้องรักษาคนไข้ เป็นตำรวจต้องจับผู้ร้าย

3. ส่วนประกอบที่เป็นไปตามกฎหมาย เช่น ครูต้องเป็นสมาชิกคุรุสภา เป็นต้น ถ้ากำหนดให้ P คือ บทบาท

a คือ ส่วนประกอบที่ส่งเสริมบทบาท

b คือ ส่วนประกอบที่มีผลสำคัญต่อบทบาทและขาดมิได้

c คือ ส่วนประกอบที่เป็นไปตามกฎหมาย

ดังนั้น จึงเขียนเป็นสมการบทบาทได้ว่า

$$P = a + b + c + \dots + n$$

จากสมการอธิบายได้ว่า บทบาทต้อง ประกอบด้วย ส่วนประกอบหลาย ๆ ส่วนอย่างน้อย 3 ส่วนขึ้นไปจนถึง n ส่วน

2.1.2.4 ลักษณะของบทบาท

องค์ประกอบของบทบาท พัทนี วรกวิน (2522, น. 36) กล่าวว่า บทบาทที่มีผลต่อพฤติกรรมจะมีองค์ประกอบอยู่ 3 ลักษณะ คือ

1. ส่วนประกอบที่เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับที่ปรากฏอยู่อย่างชัดเจน (Pivotal Attributes) ได้แก่ ส่วนของบทบาทที่กฎหมายและข้อบังคับกำหนดให้กระทำหรือปฏิบัติ ถ้าบุคคลที่สวมบทบาทตามตำแหน่งไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่ปรากฏอย่างชัดเจน ก็ถือว่าบุคคลนั้นไม่ได้แสดงบทบาทในตำแหน่งนั้น

2. ส่วนประกอบที่ส่งเสริมบทบาท (Peripheral Attributes) ได้แก่ บทบาทที่แม้จะขาดหายไปหรือมิได้แสดงบทบาทนี้ ก็ไม่ทำให้บทบาทที่ต้องการแสดงผิดไป

3. ส่วนประกอบที่มีผลสำคัญต่อบทบาทและจะขาดมิได้ (Required Attributes) ได้แก่ ส่วนของบทบาทที่สำคัญถ้าขาดส่วนนี้แล้วจะทำให้บทบาทของตำแหน่งผิดไป

จิตยา สุวรรณะชฎ (2527, น. 43) ได้สรุปฐานะตำแหน่งและบทบาทของบุคคลทางสังคม ไว้ดังนี้

1. มีฐานะตำแหน่งอยู่จริงในทุกสังคม และมีอยู่ก่อนตัวคนจะเข้าไปครอง
2. มีบทบาทที่ควรจะเป็น (Ought-To-Be-Role) ประจำอยู่ในแต่ละตำแหน่ง
3. วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีในสังคมนั้น ๆ เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการกำหนดฐานะตำแหน่งและบทบาทที่ควรจะเป็น
4. การที่คนเราจะทราบถึงฐานะตำแหน่งและบทบาทนั้นได้มาจากสังคมกรรม (Socialization) ในสังคมนั้น ๆ
5. บทบาทที่ควรจะเป็นนั้นไม่แน่นอนเสมอว่าจะเหมือนกับพฤติกรรมจริงของคนที่ครองตำแหน่งนั้นเพราะพฤติกรรมจริง ๆ นั้น เป็นผลของปฏิกิริยาของคนที่ครองฐานะตำแหน่งที่มีต่อบทบาทที่ควรจะเป็นกับบุคลิกภาพของตนเอง บุคลิกภาพของผู้ที่เข้ามาร่วมในพฤติกรรมและเครื่องกระตุ้น (Stimulus) ที่มีอยู่ในเวลาและสถานที่ที่เกิดการติดต่อทางสังคม

ในสังคมมนุษย์ทุกคนกำลังแสดงบทบาทอยู่ตลอดเวลา เช่น บางคนแสดงบทบาทเป็นพ่อ แม่ ครู และบทบาทอื่น ๆ อีกมากมาย เป็นการแสดงพฤติกรรมของบทบาทที่แตกต่างกันตามตำแหน่งที่แตกต่างกัน

Berlo (1966, p. 153) ได้แบ่งลักษณะของบทบาทออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. บทบาทที่ถูกกำหนดไว้ (Role Prescriptions) คือ บทบาทที่กำหนดไว้เป็นระเบียบอย่างชัดเจนว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้นจะต้องทำอะไรบ้าง
2. บทบาทที่กระทำจริง (Role Descriptions) คือ บทบาทที่บุคคลได้กระทำจริงเมื่ออยู่ในบทบาทนั้น ๆ
3. บทบาทที่ถูกคาดหวัง (Role Expectations) คือ บทบาทที่ถูกคาดหวังโดยผู้อื่นว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้น ๆ ควรจะกระทำอย่างไร

ความคาดหวังในบทบาทเป็นเรื่องของการที่สมาชิกกลุ่มโดยทั่วไปรับรู้หรือตั้งความหวังว่าบุคคลที่ครอบครองสถานภาพควรจะทำตัวเป็นตัวอย่างแก่นักเรียน ควรมีความต้องการที่จะปรับปรุง การเรียนการสอน ควรมีความเชื่อในวิชาความรู้ของตนเอง ควรมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และควรมีค่านิยมที่มีความเมตตาปราณีต่อเด็กนักเรียนทุกคน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าความคาดหวังในบทบาทของสถานภาพครูเพียงสถานเดียวได้รวบรวมตัวแปรที่เกี่ยวข้องหลายตัวในสังคมทั่วไป ความคาดหวังในบทบาทมักจะไม่ได้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรแต่เป็นสิ่งที่อยู่ในความคิดคำนึงถึงมากกว่าการที่บุคคลจะรับรู้ว่าจะตัวเองควรแสดงบทบาทอย่างไรนั้น บุคคลก็รับรู้มาจากความคาดหวังที่สมาชิกอื่นมีต่อเขา เช่น ผู้ที่ครอบครองสถานภาพผู้นำจะต้องเรียนรู้ว่าสมาชิกกลุ่มที่เขาเป็นผู้นำ

มีความคาดหวังในบทบาทของผู้เป็นอย่างไร ผนวกกับการรับรู้บทบาทผู้นำในความคิดของเขาเองแล้ว จึงแสดงบทบาทตามที่ควรจะเป็นถ้าบทบาทที่แสดงออกมา สอดคล้องกับความคาดหวังของคนส่วนใหญ่ เขาก็จะได้รับความชอบแต่ถ้าขัดกับความคาดหวังของคนส่วนใหญ่ เขาก็จะไม่ได้รับการสนับสนุนอีก

Sarbin and Alley (n.d., อ้างถึงใน สิทธิโชค วรรณุสันติกุล, 2525, น. 161-162) ได้อธิบายความคาดหวังในบทบาทว่า ประกอบด้วย สิทธิ และหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งในสังคม ในการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคมนั้น ซึ่งบุคคลต่าง ๆ ในสังคมช่วยกันสะสมเรื่อยมาเป็นเวลานาน เช่น ผู้ดำรงตำแหน่งอธิการบดีของมหาวิทยาลัยจะต้องแสดงบทบาทไปตามสิทธิและอำนาจหน้าที่ที่ตนมีอยู่ โดยคนที่มาดำรงตำแหน่งทีหลังก็จะเรียนรู้บทบาทจากคนก่อน ทุกคนก็จะมีส่วนร่วมในการเพิ่มเติมบทบาทไปที่ละน้อยเมื่อเวลาผ่านไปนานเข้าบทบาทของตำแหน่งอธิการบดีก็จะสมบูรณ์มากขึ้น และเป็นที่ยึดมั่นมากขึ้นแก่บุคคลทั่วไปทำให้บุคคลทั่วไปเกิดความคาดหวังว่าใคร ก็ตามที่มาครอบครอง ตำแหน่งนี้ ควรจะกระทำตัวหรือแสดงบทบาทตามที่คนเหล่านั้นรับรู้กันมา ดังนั้นความคาดหวังในบทบาท จึงได้มาจากการสะสมความรู้ ความคิด ความเชื่อมั่นที่มีติดต่อกันมาเป็นเวลานาน ซึ่งจะทำหน้าที่ เป็นแนวทางแก่ผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ทางสังคมว่าตนเองควรจะแสดงบทบาทอย่างไรจึงจะเหมาะสม กับสถานภาพของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น

2.1.2.5 ประเภทของบทบาท

ในการศึกษาประเภทของบทบาท ได้มีผู้จำแนกประเภทของบทบาทไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้ ดิเรก พลเลิศ (2537, น. 25, อ้างถึงใน จารุพร เฟิงสกุล, 2545, น. 32) ได้แบ่ง ประเภทของบทบาทตามภารกิจและความรับผิดชอบของผู้บริหารไว้เป็น 2 ประเภท คือ

1. บทบาทที่จำเป็นต้องกระทำหรือบทบาทตามกฎหมาย เป็นบทบาทที่เขียนไว้ เป็นลายลักษณ์อักษรจะมีปรากฏอยู่ตามระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งต่าง ๆ ที่กำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ จำเป็นจะต้องกระทำหรืองดเว้นกระทำ ถ้าไม่กระทำหรืองดเว้นการกระทำจะต้องมีความผิด

2. บทบาทอันควรกระทำ หรือบทบาทอันควรจะเป็น เป็นบทบาทที่กำหนดไว้ ตามกฎหมายแต่องค์กรหรือสังคมมุ่งหวังให้ผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ควรปฏิบัติหรือควรกระทำแม้ว่า จะมีได้กำหนดไว้เป็นกฎหมายก็ตาม

จักรรัช ธีระกุล (2542, น. 45-46) ได้กล่าวถึง ประเภทของบทบาทมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ข้อบัญญัติของสังคม (Prescribed Role) หรือบทบาทอุดมคติบทบาท อุดมคติจะกำหนดสิทธิและหน้าที่ให้กับตำแหน่งทางสังคม เช่น จะบอกให้ทราบถึงความคาดหวังต่อ ผู้เป็นพ่อและแม่ว่าสังคมมีไว้อย่างไร เข้ามามีพันธะต่อใครอย่างไรและจะเรียกร้องจากใครได้แค่ไหน เพียงไร

2. บทบาทที่บุคคลเข้าใจ (Perceived Role) ซึ่งจะขึ้นอยู่กับความเชื่อที่บุคคลเข้าใจว่าจะต้องทำในตำแหน่งเฉพาะของเขา รวมทั้งการตีความสถานการณ์ของบุคคลเองซึ่งไม่จำเป็นจะต้องตรงกับบทบาทอุดมคติในทำนองเดียวกัน บุคคลซึ่งเราจะต้องติดต่อดังนั้นก็อาจแตกต่างกันในด้านแนวความคิด ดังนั้นในการพิจารณาบทบาทที่บุคคลกระทำต่อกันนั้นไม่พึงสรุปเอาว่าบรรทัดฐานต่าง ๆ ของสังคมนั้นจะได้รับการยอมรับหรือเข้าใจจากบุคคลต่าง ๆ ไปในแนวเดียวกัน

3. บทบาทที่เป็นจริง (Actual Role) เป็นบทบาทที่บุคคลลงมือกระทำจริง ๆ ซึ่งสิ่งที่บุคคลปฏิบัติจริงนั้นอาจเกินเลยไปกว่าความเชื่อทางสังคม ความคาดหวังของคนอื่นหรือความเข้าใจของบุคคลเองแต่ขึ้นกับเงื่อนไขของบุคลิกภาพเฉพาะตัวและประสบการณ์ของเขาเองด้วย

พวงเพชร สุรัตน์ทวิกุล (2542, น. 65-66) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทว่า บทบาทเป็นรูปธรรมเห็นได้จากการกระทำที่แสดงออกมา บทบาท มี 3 ด้าน คือ

1. บทบาทในอุดมคติ (Ideal Role) ได้แก่บทบาทอันกำหนดไว้ตามความคาดหวังของบุคคลทั่วไปในสังคมเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เป็นแบบฉบับที่สมบูรณ์ซึ่งผู้ที่มีสถานภาพนั้น ๆ ควรกระทำแต่อาจมีใครที่ทำได้หรือไม่ก็ได้

2. บทบาทที่บุคคลเข้าใจหรือรับรู้ (Perceived Role) เป็นบทบาทอันบุคคลคาดคิดด้วยตนเองว่าควรเป็นอย่างไร ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับทัศนคติ ค่านิยม บุคลิกภาพ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลด้วย

3. บทบาทที่แสดงออกจริง (Actual Role) เป็นการกระทำที่บุคคลปฏิบัติจริงขึ้นอยู่กับเหตุการณ์เฉพาะหน้าในขณะนั้นด้วยการแสดงบทบาทแตกต่างกันไป

Broom and Selznick (1973, p. 36, อ้างถึงใน จารุพร เฟื่องสกุล, 2545, น. 13) ได้จำแนกบทบาทออกเป็น

1. บทบาทตามอุดมคติ (Ideal Role) เป็นบทบาทในอุดมคติที่มีการกำหนดสิทธิหน้าที่ระบุเป็นลายลักษณ์อักษรหรือมีตัวบทกฎหมาย ระเบียบ กำหนดให้กระทำกิจกรรมในตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ

2. บทบาทที่เป็นจริง (Performed Role) เป็นบทบาทที่บุคคลได้กระทำจริง ซึ่งจะขึ้นกับการสังเคราะห์จากความเชื่อความหวังการรับรู้และประสบการณ์ของผู้ที่เข้ามาดำรงตำแหน่ง ทั้งยังต้องพิจารณาถึงความกดดัน ขีดจำกัด และโอกาสในแต่ละสังคมในระบอบเวลานั้น ๆ ด้วย

3. บทบาทที่ควรปฏิบัติ (Perceived Role) เป็นบทบาทที่ผู้ดำรงตำแหน่งเชื่อหรือหวังว่าควรกระทำตามตำแหน่งที่ได้รับแต่ยังไม่ได้กระทำ ซึ่งอาจจะไม่เหมือนกับบทบาทในอุดมคติ (ไม่มีอยู่ในระเบียบ, กฎหมาย) และบทบาทที่กระทำจริง นอกจากนี้บทบาทที่ควรกระทำยังขึ้นกับความแตกต่างขององค์การความคิดนึก ประสบการณ์ และการรับรู้ของผู้ดำรงตำแหน่งแต่ละคนด้วย

โดยสรุปบทบาทเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงตามตำแหน่งหรือสถานะทางสังคมที่บุคคลนั้น ๆ ดำรงตำแหน่งอยู่ ซึ่งสรุปประเภทของบทบาทได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. บทบาทที่ตนเองหรือบุคคลที่ดำรงตำแหน่งนั้นคาดหวังว่าตนเองควรมีบทบาทอย่างไรคาดหวังว่าตนเองควรจะทำปฏิบัติอย่างไรในตำแหน่งนั้น ๆ เรียกว่า บทบาทที่คาดหวัง
2. บทบาทคาดหวังจากผู้อื่น หรือจากสังคมต้องการให้บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งนั้นแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติตามตำแหน่งหน้าที่ที่ทางสังคมครอบครองอยู่ เรียกว่า บทบาทที่สังคมกำหนด
3. บทบาทที่เป็นจริง หรือพฤติกรรมที่บุคคลนั้น หรือบุคคลที่ดำรงตำแหน่งได้กระทำจริง เรียกว่า บทบาทที่เป็นจริง

สรุปได้ว่า บทบาท หมายถึง แบบแผนของพฤติกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ของบุคคลที่สังคมคาดหวังหรือกำหนดให้กระทำโดยมีความเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่และสิทธิ โดยขึ้นอยู่กับฐานะหรือตำแหน่งทางสังคมของบุคคลนั้น ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เนื่องจากบุคคลมีหลายสถานภาพในคนคนเดียว ฉะนั้นบทบาทของบุคคลจึงต้องปฏิบัติตามสถานภาพในสถานการณ์ตามสถานภาพนั้น ๆ ซึ่งแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป

2.2 บทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

2.2.1 ความเป็นมาของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

การปกครองท้องถิ่นเริ่มต้นในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชการที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ด้วยทรงมีพระราชดำริให้มีการจัดระเบียบการปกครองระดับหมู่บ้านที่มีมาแต่เดิมขึ้นใหม่เพราะทรงเล็งเห็นว่าการปกครองในระดับนี้จำเป็นและสำคัญยิ่งในการบริหารราชการแผ่นดิน เนื่องจากเป็นหน่วยการปกครองที่ใกล้ชิดกับราษฎรมากที่สุด โดยได้ทรงให้มีการทดลองจัดระเบียบการปกครองตำบล หมู่บ้าน ขึ้นที่อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อ ร.ศ.111 (พ.ศ. 2435) โดยให้ราษฎรเลือกผู้ใหญ่บ้านแทนการแต่งตั้งโดยเจ้าเมือง ต่อมาจึงได้มีการจัดระเบียบการปกครองตำบล หมู่บ้านตามหัวเมืองต่าง ๆ โดยตราเป็นพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ ร.ศ.116 (พ.ศ. 2440) ซึ่งถือเป็นกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ฉบับแรกของประเทศไทยจนถึงสมัยรัชกาลที่ 6 ได้มีการตราพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ขึ้นใช้บังคับแทน

การปกครองท้องที่คือการปกครองในตำบลและหมู่บ้าน เป็นการปกครองที่มีความใกล้ชิดกับราษฎรในการปฏิบัติงานตามกฎหมายและแนวนโยบายของรัฐ เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะในการเป็นผู้ประสานงานระหว่างราชการส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันและแก้ไขปัญหากรณีต่าง ๆ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ย ประนีประนอมและจัดการระงับปัญหาความขัดแย้ง

ในท้องที่และยังมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐ ตัวแทนของราษฎรเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ความเดือดร้อนของราษฎรเพื่อนำเสนอต่อส่วนราชการ

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงมีพระราชดำรัสกับหลวงเทศาภิบาลวิจิตร (เส็ง วิริยศิริ) ที่ต่อมาได้เป็นปลัดทูลฉลองกระทรวงมหาดไทยว่า “เรามีหลักมาแต่โบราณแล้วว่า มีเจ้าบ้าน ผู้ใหญ่บ้าน กำหนด ขวางตามบ้านนอกหรือหัวเมือง เวลานี้มีเป็นบ้าน ๆ กำหนด ขวางอยู่บ้างแล้ว การที่เราจะจัดใหม่ต่อไปนั้น เห็นว่าควรจะอนุโลมจัดท้องที่คล้ายคลึงกับที่เราจัดมีอยู่บ้างแล้วบางเมือง คือ กำหนดหลาย ๆ เจ้าบ้าน ที่อยู่ใกล้ชิดติดต่อกันเป็นกลุ่ม ๆ หนึ่ง เข้าเป็นหมู่บ้านในกลุ่มนี้เรียกว่า “หมู่บ้าน” แล้วให้มีผู้ใหญ่บ้านปกครองคนหนึ่งหลาย ๆ หมู่บ้านที่อยู่ในระยะใกล้เคียงกันมากน้อยพอสมควร ตั้งขึ้นเป็น “ตำบล” ให้มีกำนันเป็นหัวหน้าตำบลหลาย ๆ ตำบล รวมเป็นแขวงหรืออำเภอหนึ่ง การรวบรวมบ้านขึ้นเป็นหมู่บ้าน ตำบล เป็นอำเภอเช่นนี้คงมีเล็กบ้างใหญ่บ้างต้องถือเอาภูมิประเทศท้องที่เป็นหลัก” การจัดการปกครองท้องที่ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ประกอบไปด้วย 1) หมู่บ้าน 2) ตำบล 3) อำเภอ และกิ่งอำเภอ

1. หมู่บ้าน

หมู่บ้านตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ มี 2 ประเภท คือ หมู่บ้านที่จัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการกับหมู่บ้านที่จัดตั้งขึ้นเป็นการชั่วคราว

1.1 หมู่บ้านที่จัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการ

การจัดตั้งทำโดยประกาศจังหวัด ภายใต้หลักเกณฑ์ตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ได้วางหลักเกณฑ์การตั้งหมู่บ้านขึ้นไว้กว้าง ๆ 2 ประการ คือ

1.1.1 โดยจำนวนประชากร ถ้ามีประชากร 200 คน ให้จัดเป็นหมู่บ้าน

1.1.2 ในกรณีที่ผู้คนตั้งบ้านเรือนอยู่ห่างไกลกัน ถึงจำนวนประชากรจะน้อย แต่ถ้ามีจำนวนบ้านไม่ต่ำกว่า 5 บ้าน แล้วให้จัดเป็นหมู่บ้าน

ต่อมาได้มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2539 ได้วางหลักเกณฑ์การจัดตั้งหมู่บ้าน ไว้ดังนี้

1.1.3 กรณีเป็นชุมชนหนาแน่น

1.1.3.1 เป็นชุมชนที่มีราษฎรไม่น้อยกว่า 1,200 คน หรือมีจำนวนบ้านไม่น้อยกว่า 240 บ้าน

1.1.3.2 เมื่อแยกหมู่บ้านใหม่แล้ว หมู่บ้านใหม่จะต้องมีราษฎรไม่น้อยกว่า 600 คน หรือมีจำนวนบ้านไม่น้อยกว่า 120 บ้าน

1.1.3.3 ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการหมู่บ้าน สภาตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ

1.1.4 กรณีเป็นชุมชนห่างไกล

1.1.4.1 เป็นชุมชนที่มีราษฎรไม่น้อยกว่า 600 คน หรือมีจำนวนบ้านไม่น้อยกว่า 120 บ้าน

1.1.4.2 เมื่อแยกหมู่บ้านใหม่แล้ว หมู่บ้านใหม่จะต้องมีราษฎรไม่น้อยกว่า 200 คน หรือมี จำนวนบ้านไม่น้อยกว่า 40 บ้าน

1.1.4.3 ชุมชนใหม่ห่างจากชุมชนเดิม ไม่น้อยกว่า 6 กิโลเมตร

1.1.4.4 ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการหมู่บ้าน สภาตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ

1.2 หมู่บ้านที่จัดตั้งขึ้นเป็นการชั่วคราว

หมู่บ้านชั่วคราวเป็นหมู่บ้านที่จัดตั้งขึ้นในกรณีที่ท้องที่อำเภอใดมีราษฎรไปตั้งชุมนุมทำการหาเลี้ยงชีพแต่ในบางฤดูและจำนวนราษฎรซึ่งไปตั้งทำการอยู่มากพอสมควร จะจัดเป็นหมู่บ้านตามหลักเกณฑ์การตั้งหมู่บ้านปกติได้ เพื่อความสะดวกแก่การปกครองให้นายอำเภอประชุมราษฎรในหมู่บ้านนั้น ๆ เลือกว่าที่ผู้ใหญ่บ้านมีอำนาจและหน้าที่เหมือนผู้ใหญ่บ้านปกติ

2. การจัดระเบียบการปกครองหมู่บ้าน

ตามกฎหมายลักษณะการปกครองท้องที่การบริหารงานของหมู่บ้าน มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

2.1 ผู้ใหญ่บ้าน

2.2 ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน

2.3 คณะกรรมการหมู่บ้าน

ผู้ใหญ่บ้าน ในหมู่บ้านหนึ่งมีผู้ใหญ่บ้าน 1 คน ทำหน้าที่ปกครองราษฎรในเขตหมู่บ้าน โดยมีที่มาจากการเลือกของราษฎรในหมู่บ้านนั้น

3. อำนาจหน้าที่ผู้ใหญ่บ้าน

3.1 อำนาจหน้าที่หน้าที่ในทางปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อย

3.1.1 อำนวยความเป็นธรรมและดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยให้แก่ราษฎรในหมู่บ้าน

3.1.2 สร้างความสามัคคีและความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหมู่บ้านรวมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีในท้องที่

3.1.3 ประสานหรืออำนวยความสะดวกแก่ราษฎรในหมู่บ้านในการติดต่อหรือรับบริการกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1.4 รับฟังปัญหาและนำความเดือดร้อน ทุกข์สุขและความต้องการที่จำเป็นของราษฎรในหมู่บ้าน แจ้งต่อส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การแก้ไขหรือช่วยเหลือ

3.1.5 ให้การสนับสนุน ส่งเสริม และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1.6 ควบคุมดูแลราษฎรในหมู่บ้านให้ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนของทางราชการ โดยกระทำตนให้เป็นตัวอย่างแก่ราษฎรตามที่ทางราชการได้แนะนำ

3.1.7 อบรมหรือชี้แจงให้ราษฎรมีความรู้ความเข้าใจในข้อราชการ กฎหมายหรือระเบียบแบบแผนของทางราชการในการนี้สามารถเรียกราษฎรมาประชุมได้ตามสมควร

3.1.8 แจ้งให้ราษฎรให้ความช่วยเหลือในกิจการสาธารณประโยชน์เพื่อบำบัดปกป้องภัยอันตรายสาธารณะอันมีมาโดยฉุกเฉิน รวมตลอดทั้งการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์แก่ผู้ประสบภัย

3.1.9 จัดให้มีการประชุมราษฎรและคณะกรรมการหมู่บ้านเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง

3.1.10 ปฏิบัติตามคำสั่งของกำนันหรือทางราชการและรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติซึ่งเกิดขึ้นในหมู่บ้านให้กำนันทราบ พร้อมทั้งรายงานต่อนายอำเภอด้วย

3.1.11 ปฏิบัติตามภารกิจหรืองานอื่นตามกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนของทางราชการหรือตามที่กระทรวง ทบวง กรม หน่วยงานอื่นของรัฐ ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือนายอำเภอมอบหมาย

2.2.2 อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับความอาญา

2.2.2.1 เมื่อทราบข่าวว่ามีการกระทำผิดกฎหมายเกิดขึ้นหรือสงสัยว่าได้เกิดขึ้นในหมู่บ้านของตนต้องแจ้งความต่อกำนันนายตำบลให้ทราบ

2.2.2.2 เมื่อทราบข่าวว่ามีการกระทำผิดกฎหมายเกิดขึ้นหรือสงสัยว่าได้เกิดขึ้นในหมู่บ้านที่ใกล้เคียงต้องแจ้งความต่อผู้ใหญ่บ้านหมู่บ้านนั้นให้ทราบ

2.2.2.3 เมื่อตรวจพบของกลางที่ผู้ที่กระทำผิดกฎหมายมีอยู่ก็ดี หรือสิ่งของที่สงสัยว่าได้มาโดยการกระทำผิดกฎหมายหรือเป็นสิ่งของสำหรับใช้ในการกระทำผิดกฎหมายก็ดี ให้จับสิ่งของนั้นไว้และรีบนำส่งต่อกำนันนายตำบล

2.2.2.4 เมื่อปรากฏว่าผู้ใดกำลังกระทำผิดกฎหมายก็ดีหรือมีเหตุควรสงสัยว่าเป็นผู้ที่ได้กระทำผิดกฎหมายก็ดีให้จับตัวผู้นั้นไว้และรีบนำส่งต่อกำนันนายตำบล

2.2.2.5 ถ้ามีหมายหรือมีคำสั่งตามหน้าที่ราชการ ให้จับผู้ใดในหมู่บ้านนั้น เป็นหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านที่จะจับผู้นั้นและรีบส่งต่อกำนันหรือกรรมการอำเภอตามสมควร

2.2.2.6 เมื่อเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่ออกหมายสั่งให้ค้นหรือให้ยึดผู้ใหญ่บ้านต้องจัดการให้เป็นไปตามหมาย

2.2.2.7 การรักษาการแทนผู้ใหญ่บ้าน ถ้าผู้ใหญ่บ้านไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้มอบหน้าที่ให้แก่ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครองคนใดคนหนึ่งเป็นผู้รักษาการแทน จนกว่าจะทำการในหน้าที่ได้ และต้องรายงานให้กำนันทราบและถ้าไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่เกิน 15 วัน ต้องรายงานนายอำเภอทราบด้วย

2.2.3 ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ในหมู่บ้านหนึ่งนอกจากจะมีผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ปกครองหมู่บ้านแล้วยังมีผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ช่วยเหลือผู้ใหญ่บ้าน โดยผู้ใหญ่บ้านและกำนันร่วมกันพิจารณาคัดเลือกอยู่ในตำแหน่งคราวละ 5 ปี แต่เมื่อผู้ใหญ่บ้านต้องออกจากตำแหน่งไม่ว่าด้วยเหตุใดให้ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านต้องออกจากตำแหน่งด้วยประเภทของผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน มี 2 ประเภท คือ

2.2.3.1 ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง มีหมู่บ้านละ 2 คน ถ้าหมู่บ้านใดมีความจำเป็นต้องมีมากกว่า 2 คน ต้องขออนุมัติจากกระทรวงมหาดไทย ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ช่วยเหลือผู้ใหญ่บ้านปฏิบัติกิจการตามอำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน
- 2) เสนอข้อแนะนำและให้คำปรึกษาต่อผู้ใหญ่บ้านในกิจการที่ผู้ใหญ่บ้านมีอำนาจหน้าที่
- 3) ตรวจสอบรักษาความสงบเรียบร้อยภายในหมู่บ้านร่วมกับผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบ

2.2.3.2 ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบ ตำแหน่งนี้ได้มีครั้งแรกตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2510 เพราะผู้ใหญ่บ้านยังไม่มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและปราบปรามโจรผู้ร้ายโดยตรง จึงทำให้การปฏิบัติหน้าที่ไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร จึงได้กำหนดให้มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบขึ้นเพื่อทำหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและปราบปรามโจรผู้ร้าย หมู่บ้านใดจะมีได้ต้องให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อนุมัติตามจำนวนที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) ตรวจสอบรักษาความสงบเรียบร้อยภายในหมู่บ้าน
- 2) ถ้ารู้เห็นหรือทราบเหตุการณ์เกิดขึ้นหรือจะเกิดขึ้นในหมู่บ้านเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยให้แจ้งต่อผู้ใหญ่บ้าน
- 3) ถ้ามีคนจรเข้ามาในหมู่บ้านและสงสัยว่ามาโดยไม่สุจริตให้นำตัวส่งผู้ใหญ่บ้าน
- 4) ระวังเหตุ ปราบปราม ติดตามจับผู้ร้าย
- 5) ตรวจสอบจับสิ่งของที่ผิดกฎหมายส่งผู้ใหญ่บ้าน
- 6) ควบคุมตัวผู้สงสัยว่าได้กระทำความผิดและกำลังจะหลบหนีส่งผู้ใหญ่บ้าน

7) ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ใหญ่บ้านซึ่งสั่งการโดยชอบด้วยกฎหมาย

2.2.3.3 คณะกรรมการหมู่บ้าน

คณะกรรมการหมู่บ้าน มีหน้าที่ให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาต่อผู้ใหญ่บ้านเกี่ยวกับกิจการที่จะปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน เป็นองค์กรหลักที่รับผิดชอบในการบูรณาการจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้านและบริหารจัดการกิจกรรมที่ดำเนินงานในหมู่บ้านร่วมกับองค์กรอื่น

องค์ประกอบคณะกรรมการหมู่บ้าน ประกอบด้วย ผู้ใหญ่บ้านเป็นประธาน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนาในหมู่บ้าน ผู้นำ หรือผู้แทนกลุ่มหรือองค์กรในหมู่บ้านเป็นกรรมการหมู่บ้านโดยตำแหน่งและกรรมการหมู่บ้านผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากผู้ซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกเป็นกรรมการหมู่บ้านผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนไม่น้อยกว่าสองคน แต่ไม่เกินสิบคน

2.2.3.4 การประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน

การประนีประนอมยอมความมีหัวใจสำคัญที่การทำสัญญาประนีประนอมกัน ซึ่งอาจมีการไกล่เกลี่ยหรือไม่มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตกลงกันเองได้แต่กระทรวงมหาดไทยได้เล็งเห็นความสำคัญให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วย

1) ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530 ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการไว้ดังนี้

1.1) หลักเกณฑ์การประนีประนอมข้อพิพาท

1.1.1) ข้อพิพาทที่คณะกรรมการหมู่บ้านจะประนีประนอมได้ คือ

1.1.1.1) ความแย้งทุกประเภท

1.1.1.2) ความอาญาที่เป็นความผิดอันยอมความได้

1.1.2) คู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงให้คณะกรรมการหมู่บ้านประนีประนอม

ข้อพิพาท

1.1.3) ข้อพิพาทดังกล่าวเกิดขึ้นในหมู่บ้านหรือคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในหมู่บ้าน

1.2) ขั้นตอนและวิธีการประนีประนอมข้อพิพาท

1.2.1) เมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้น (ความแย้งหรือความอาญาอันยอมความได้)

1.2.2) คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายประสงค์จะให้ข้อพิพาทนั้น

ยุติลงในระดับหมู่บ้านก็แจ้งให้ผู้ใหญ่บ้านทราบ

1.2.3) ผู้ใหญ่บ้านแจ้งคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาตกลงทำบันทึกยินยอม

ให้คณะกรรมการหมู่บ้านทำการประนีประนอมข้อพิพาท

1.2.4) ผู้ใหญ่บ้านนัดหมายคณะกรรมการหมู่บ้านและนัดหมายเพื่อประนีประนอมข้อพิพาทโดยไม่ชักช้า

1.2.4.1) คณะกรรมการหมู่บ้านจะมอบหมายให้กรรมการหมู่บ้านไม่น้อยกว่า 2 คน ดำเนินการแทนได้

1.2.4.2) คณะกรรมการหมู่บ้านหรือคูกรณีจะเชิญบุคคลอื่นที่เห็นสมควรเข้าร่วมการประนีประนอมด้วยก็ได้

1.2.4.3) คณะกรรมการหมู่บ้านอาจเชิญที่ปรึกษาที่มีความรู้ในเรื่องดังกล่าว เช่น นายอำเภอ ปลัดอำเภอ พนักงานอัยการ ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร เจ้าหน้าที่สาธารณสุข หรือข้าราชการอื่นที่มีความรู้ในเรื่องดังกล่าว ฯลฯ มาเป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำก็ได้

1.2.4.4) ให้คณะกรรมการหมู่บ้านดำเนินการประนีประนอมโดยกระทำการเปิดเผยต่อหน้าคูกรณี ณ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน หรือที่อื่นที่เห็นว่าเหมาะสม ดังนี้

(1) สอบถามข้อเท็จจริงจากคูกรณีและบุคคลอื่นที่เห็นว่าเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท

(2) เชิญผู้ที่เกี่ยวข้องมาสอบถามข้อเท็จจริงที่จำเป็น

(3) ตรวจสอบเอกสารหรือวัสดุ หรือสถานที่ที่เกี่ยวข้อง

ตามความยินยอมของเจ้าของหรือผู้ครอบครอง

1.2.5) ให้คณะกรรมการหมู่บ้านดำเนินการประนีประนอม โดยอาศัยหลักกฎหมายหรือจารีตประเพณีแห่งท้องถิ่นซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมาย

1.2.6) เมื่อมีการประนีประนอมแล้วเสร็จ

1.2.6.1) ถ้าตกลงกันไม่ได้ให้ดำเนินการ ดังนี้

(1) ยุติการประนีประนอมข้อพิพาทนั้นและแจ้งให้คูกรณีทราบ

(2) รายงานให้นายอำเภอทราบเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

1.2.6.2) ถ้าตกลงกันได้ให้ดำเนินการ ดังนี้

(1) ทำสัญญาประนีประนอมยอมความที่มีข้อความถูกต้องตรงกันขึ้น 4 ฉบับ อ่านและอธิบายให้คูกรณีเข้าใจและให้ลงลายมือชื่อคูกรณีไว้ในสัญญาโดยกรรมการหมู่บ้าน อย่างน้อย 2 คน ลงนามเป็นพยาน

(2) มอบสัญญาให้กรณีฝ่ายละ 1 ฉบับ

(3) มอบให้ผู้ใหญ่บ้านเก็บรักษาไว้ 1 ฉบับ

(4) รายงานผล พร้อมสัญญาอีก 1 ฉบับ ให้นายอำเภอ ทราบในวันประชุมประจำเดือน (กรมการปกครอง, 2556 ข)

2.2.3.5 ตำบล

ตำบล เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ซึ่งกำหนดให้ตำบล ประกอบด้วย หลาย ๆ หมู่บ้านรวมกันโดยมาตรา 29 ได้กำหนดให้หลายหมู่บ้าน รวมกันราว 20 หมู่บ้าน ให้จัดเป็นตำบลหนึ่ง

1) กระทรวงมหาดไทยได้วางหลักเกณฑ์การจัดตั้งตำบลไว้ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2539 ดังนี้

1.1) กรณีเป็นชุมชนหนาแน่น

1.1.1) เป็นชุมชนที่มีราษฎร ไม่น้อยกว่า 4,800 คน

1.1.2) มีหมู่บ้าน ไม่น้อยกว่า 8 หมู่บ้าน

1.1.3) ได้รับความเห็นชอบจากสภาตำบลหรือสภาองค์การบริหาร

ส่วนตำบลและที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ

1.2) กรณีเป็นชุมชนห่างไกล

1.2.1) เป็นชุมชนที่มีราษฎร ไม่น้อยกว่า 3,600 คน

1.2.2) มีหมู่บ้าน ไม่น้อยกว่า 6 หมู่บ้าน

1.2.3) ชุมชนใหม่ห่างจากชุมชนเดิมไม่น้อยกว่า 6 กิโลเมตร

1.2.4) ได้รับความเห็นชอบจากสภาตำบลหรือสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบลและที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอการจัดระเบียบปกครองตำบล

2) การบริหารราชการตำบลตามกฎหมายลักษณะการปกครองท้องที่การบริหารงาน ของตำบล มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

2.1) กำนัน

2.2) แพทย์ประจำตำบล

2.3) สารวัตรกำนัน

3) กำนัน ในตำบลหนึ่งมีกำนันหนึ่งคนทำหน้าที่ปกครองราษฎรในตำบลนั้น โดยมาจากการการเลือกตั้งกันเองของผู้ใหญ่บ้านในตำบลนั้นขึ้นเป็นกำนันตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการเลือกกำนัน พ.ศ. 2551

การประชุมคัดเลือกกำนัน ให้นายอำเภอเป็นประธานในที่ประชุม ปลัดอำเภอ เป็นเลขานุการ การประชุมคัดเลือกกำนันต้องเป็นไปโดยเปิดเผยและต้องมีผู้ใหญ่บ้านมาประชุมไม่น้อยกว่า กึ่งหนึ่งของจำนวนผู้ใหญ่บ้านทั้งหมดที่มีอยู่ในตำบลนั้น ผู้ใหญ่บ้านในตำบลมีสิทธิเสนอชื่อผู้ใหญ่บ้าน ในตำบลหรือเสนอชื่อตนเองเป็นกำนันได้หนึ่งคน ผู้ใหญ่บ้านที่ได้รับการเสนอชื่อต้องอยู่ในที่ประชุม

และต้องยินยอมให้เสนอชื่อตนได้ ถ้ามีการเสนอชื่อผู้สมควรได้รับการคัดเลือกเป็นกำนันเพียงคนเดียว ให้นายอำเภอคัดเลือกผู้นั้นเป็นกำนันมีการเสนอชื่อผู้สมควรได้รับการคัดเลือกเป็นกำนันมากกว่าหนึ่งคน ให้นายอำเภอจัดให้มีการออกเสียงลงคะแนนโดยวิธีลับ

2.2.3.6 อำนาจหน้าที่ กำนัน

1) อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครองท้องที่ ได้แก่ การตรวจตรา รักษาความสงบเรียบร้อยในตำบลให้ราษฎรปฏิบัติตามกฎหมายการป้องกันภัยอันตราย ส่งเสริมความสุขของราษฎร รับเรื่องความเดือดร้อนของราษฎร แจ้งทางราชการและรับข้อราชการประกาศให้ราษฎรได้ทราบ และดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เช่น การตรวจ และเก็บภาษีอากร รวมทั้งการปกครองผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบลและสารวัตรกำนัน

2) อำนาจหน้าที่ทุกอย่างเช่นเดียวกับผู้ใหญ่บ้าน

3) อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับความอาญาและรักษาความสงบเรียบร้อย

3.1) มีการกระทำผิดอาญาหรือสงสัยจะเกิดให้แจ้งนายอำเภอหรือถ้าเกิดในตำบลข้างเคียงให้แจ้งกำนันตำบลข้างเคียงนั้นทราบ

3.2) พบคนกำลังกระทำผิดกฎหมายหรือเหตุควรสงสัยหรือมีหมายหรือคำสั่งให้จับผู้ใดในตำบลให้จับผู้นั้นส่งอำเภอ

3.3) ค้นหรือยึดตามหมายที่ออกโดยกฎหมาย

3.4) อายัดตัวคนหรือสิ่งของที่ได้นำมาด้วยการกระทำผิดกฎหมายแล้วนำส่งอำเภอ

3.5) เมื่อมีเหตุการณ์ร้ายหรือแปลกประหลาด รายงานต่อนายอำเภอ

3.6) เกิดจลาจล ปล้นฆ่า ชิงทรัพย์ ไฟไหม้หรือเหตุร้ายๆทำให้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

3.7) เมื่อทราบว่ามีคนอาฆาตมาดร้าย คนจรจัด อาจเรียกประชุมผู้ใหญ่บ้านเพื่อปรึกษาสืบสวนแล้วถ้ามีหลักฐานให้เอาตัวส่งไปที่อำเภอ

3.8) เมื่อมีคนจรแปลกหน้านอกทะเบียนราษฎรเข้ามาในท้องที่ให้หาหรือกับผู้ใหญ่บ้านเพื่อขับไล่ออกจากท้องที่

3.9) เมื่อมีผู้ใดตั้งทับ กระท่อม หรือโรงเรือนโดดเดี่ยว ซึ่งจะเป็นอาจเป็นอันตรายอาจสั่งให้เข้ามาอยู่เสียในหมู่บ้านและนำความแจ้งนายอำเภอ

3.10) เมื่อมีผู้ปล่อยละทิ้งบ้านให้ชำรุดรุงรัง โสโครก อันอาจเกิดอันตรายแก่ผู้อื่นหรืออาจเกิดอัคคีภัยให้ปรึกษากับผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล บังคับให้ผู้ผู้นั้นแก้ไข ถ้าไม่ปฏิบัติตามให้นำความร้องเรียนต่อนายอำเภอ

3.11) ในกรณีที่เกิดอันตรายแก่การทำมาหากินของราษฎรให้ปรึกษากับผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล หาทางป้องกันแก้ไข ถ้าเกินความสามารถให้แจ้งต่อนายอำเภอ

4) อำนาจหน้าที่ในการดูแลให้คนที่เดินทางเข้ามาในตำบลซึ่งไม่มีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นผู้ร้ายให้มีที่พักตามสมควรและถ้าเป็นผู้เดินทางมาในราชการก็ต้องช่วยเหลือหาคนนำทางหาเสบียงอาหารให้

5) อำนาจหน้าที่ดูแลรักษาสิ่งซึ่งเป็นสาธารณประโยชน์ที่ราษฎรใช้ประโยชน์ร่วมกัน เช่น สระน้ำ ศาลาอาศัย ที่เลี้ยงปศุสัตว์ ห้ามมิให้ผู้ใดรุกล้ำยึดถือครอบครอง หรือทำให้ทรัพย์สินเสียหาย

6) อำนาจเกี่ยวกับการทะเบียนต่าง ๆ ในตำบล เช่น งานทะเบียนราษฎรเกี่ยวกับการแจ้งคนเกิด คนย้าย คนตาย งานทะเบียนสัตว์พาหนะ และมีหน้าที่รับคำขอจดทะเบียนสมรสเพื่อนำส่งนายอำเภอให้จดทะเบียนสมรสให้โดยคู่สมรสไม่ต้องไปที่ว่าการอำเภอในท้องที่ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดได้ออกประกาศไว้ ตลอดจนทำบัญชีทะเบียนสิ่งสาธารณประโยชน์ที่อยู่ในตำบลนั้น

7) อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับภาษีอากรในการช่วยเหลือการจัดเก็บภาษีอากร การสำรวจและประเมินราคาเพื่อเสียภาษีอากร โดยจัดทำบัญชีสิ่งของที่ต้องเสียภาษีอากรยื่นต่อนายอำเภอเพื่อนำไปเสียภาษีตามกฎหมายภาษีอากร

8) อำนาจหน้าที่เรียกประชุมและให้ช่วยงานตามหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นการประชุมประชาชน คณะกรรมการสภาตำบลและผู้ใหญ่บ้านเพื่อหารือร่วมกันและเรียกบุคคลมาให้ช่วยเหลืองาน

9) หน้าที่ทั่ว ๆ ไป เป็นอำนาจหน้าที่ที่ปรากฏในกฎหมายอื่น ๆ ที่กระทรวงทบวงกรมอื่นให้ช่วยเหลือและเป็นที่น่าสังเกตว่ากระทรวงทบวงกรมอื่นส่วนใหญ่มักกำหนดให้กำนันมีแต่หน้าที่ส่วนอำนาจนั้นมักไม่มอบให้จึงทำให้การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไม่ได้ผลเท่าที่ควรไม่เหมือนกับการงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง

2.2.3.7 อำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามกฎหมายและระเบียบอื่น ๆ

1) ทะเบียนราษฎรตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรและระเบียบสำนักงานกลาง ทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง

1.1) ผู้ใหญ่บ้านเป็นนายทะเบียนผู้รับแจ้ง กรณีมีคนเกิด คนตาย หรือย้ายที่อยู่เมื่อรับเรื่องจากราษฎรแล้วต้องส่งต่อนายทะเบียน ณ สำนักทะเบียนอำเภอที่ว่าการอำเภอ

1.2) ให้ถ้อยคำรับรองบุคคลบุคคลใดขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านหรือขอแจ้งเกิดเกินกำหนดหรือขอแก้ไขรายการเอกสารทะเบียนราษฎรหรือการแจ้งย้ายออกจากทะเบียน

2) บัตรประจำตัวประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน

2.1) แจ้งให้ราษฎรผู้มีสัญชาติไทยที่มีอายุครบ 7 ปีบริบูรณ์ ไปยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชน (บ.ป. 1) ณ ที่ว่าการอำเภอ ภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่อายุครบ 7 ปีบริบูรณ์ โดยยื่นคำขอมีบัตรนำหลักฐานสำเนาทะเบียนบ้าน (ท.ร. 14) ฉบับเจ้าบ้านและสูติบัตรไปด้วย

2.2) เป็นเจ้าพนักงานตรวจบัตร เฉพาะด้านซึ่งปฏิบัติอยู่ตามด่านตรวจที่ตั้งขึ้นโดยชอบด้วยกฎหมายตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 452/2524 ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542 (ปกติปฏิบัติร่วมกับพนักงานฝ่ายปกครอง)

3) ทะเบียนครอบครัว ตามกฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนครอบครัว การทะเบียนครอบครัว มี 7 ประเภท คือ 1) ทะเบียนสมรส 2) ทะเบียนหย่า 3) ทะเบียนรับรองบุตร 4) ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม 5) ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม และ 6) ทะเบียนบันทึกฐานะภรรยา 7) ทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว

3.1) ผู้ใหญ่บ้านอาจจะต้องเป็นพยานบุคคลรับรองบุคคลที่ประสงค์จะขอจดทะเบียนเหล่านี้โดยแนะนำให้ไปติดต่อยังอำเภอ

3.2) ผู้ใหญ่บ้านมีอำนาจหน้าที่ในฐานะพยานกรณียื่นคำร้องขอจะทะเบียนสมรสต่อกำนันท้องที่ที่ชายหรือหญิงฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่าย มีถิ่นที่อยู่ถ้าท้องที่ใดผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นสมควรจะประกาศโดยอนุมัติของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยยอมให้ยื่นคำร้องขอจดทะเบียนสมรสต่อกำนันได้

3.3) กำนันท้องที่ที่ชายหรือหญิงฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายมีถิ่นที่อยู่ มีอำนาจหน้าที่รับจดทะเบียนสมรสแก่ชายหญิงนั้น ถ้าท้องที่ใดผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นสมควรจะประกาศโดยอนุมัติของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย โดยให้ชายหญิงยื่นคำร้องพร้อมพยาน 2 คน พยานคนหนึ่งต้องเป็นพนักงานปกครอง ซึ่งมีตำแหน่งตั้งแต่ผู้ใหญ่บ้านขึ้นไปหรือตำรวจซึ่งมียศตั้งแต่นายร้อยตำรวจตรีขึ้นไป หรือหัวหน้าสถานีตำรวจ หรือผู้แทนราษฎร เทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล สมาชิกสภาจังหวัด หรือนายควม

3.4) กำนัน มีอำนาจหน้าที่ในการรับคำร้องขอจดทะเบียนสมรสด้วยวาจาหรือด้วยกิริยาจากชายหญิงที่ตกอยู่ในอันตรายใกล้ความตาย ซึ่งนายทะเบียนไม่สามารถจดทะเบียนสมรสให้ได้และผู้ใกล้ความตายจะทำคำร้องตามแบบก็ไม่ได้ให้กำนันที่ได้รับคำร้องขอจดทะเบียนพร้อมด้วยชายหรือหญิงที่ยังคงมีชีวิตอยู่ไปแสดงตนต่อนายทะเบียน โดยมีชกษาเพื่อให้ถ้อยคำแสดงพฤติกรรมแห่งการร้องขอแล้วจดทะเบียนสมรส

4) ทะเบียนสัตว์พาหนะ ตามกฎหมายว่าด้วยสัตว์พาหนะ ตามพระราชบัญญัติสัตว์พาหนะ พ.ศ. 2482 ช้าง ม้า โค กระบือ ล่อ ลา เป็นสัตว์พาหนะ ซึ่งต้องจดทะเบียนทำตัวรูปพรรณ

5) ทะเบียนอาวุธปืน ตามกฎหมายว่าด้วยอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิงและสิ่งเทียมอาวุธปืน พ.ศ. 2490 การทำ ซื่อ มี ใช้ สั้ง และหรือนำเข้า ซึ่งอาวุธปืนหรือเครื่องกระสุนปืนต้องได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนท้องที่และผู้ใหญ่บ้านอาจเป็นผู้ให้คำรับรองเกี่ยวกับความประพฤติและหลักฐานของผู้ขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืนประกอบการพิจารณาของนายทะเบียนว่ามีคุณสมบัติและความจำเป็นตาหลักเกณฑ์ที่กฎหมายบัญญัติไว้หรือไม่

6) การรับราชการทหาร ดำเนินการตามพระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ. 2497

7) การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในกรณีฉุกเฉิน เมื่อสาธารณภัย ภัยทางอากาศหรือการก่อวินาศกรรมเกิดขึ้นและยังไม่มี การป้องกันภัยให้ทันท่วงที กำหนด ผู้ใหญ่บ้าน ในฐานะเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ป้องกันภัยตามพระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2550 และเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา (มาตรา 43) มีอำนาจเข้าจัดการใด ๆ และสั่งให้บุคคลใด ๆ เข้าช่วยเหลือเท่าที่จำเป็นเพื่อขจัดภัยเช่นว่านั้นไปพลางก่อนได้ จนกว่าผู้อำนวยความสะดวกป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเขตท้องที่จะมาอำนวยความสะดวกแต่ไม่ทำให้ใช้บังคับแก่เจ้าหน้าที่และทรัพย์สินของทางราชการทหาร นอกจากนี้ กำหนด ผู้ใหญ่บ้าน ต้องร่วมกับทางอำเภอรวบรวมกลุ่มประชาชนอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจัดตั้งและฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติของทางราชการ

8) ตามประมวลกฎหมายอาญา แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

8.1) คดีความผิดต่อส่วนตัวหรือความผิดอันยอมความได้ ได้แก่ การกระทำความผิดอาญา ซึ่งผลของการกระทำผิดไม่กระทบต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชนทั่วไปแต่มีผลต่อผู้ถูกระทำโดยเฉพาะ เช่น ความผิดฐานหมิ่นประมาท ฉ้อโกง โกงเจ้าหน้าที่ ยักยอก บุกรุก ทำให้เสียทรัพย์สิน ความผิดอันเกิดจากการใช้เช็คความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา รวมทั้งฐานกระทำอนาจารบุคคลอายุเกินกว่าสิบห้าปีขึ้นไป ทั้งนี้มิได้เกิดต่อหน้าธารกำนัลไม่เป็นเหตุให้ผู้ถูกระทำร้ายอันตรายสาหัสหรือถึงแก่ความตายหรือมิได้เป็นการกระทำแก่บุคคลตามที่กฎหมายระบุไว้ เป็นต้น

8.2) คดีอาญาแผ่นดิน หรือความผิดอันยอมความไม่ได้ ได้แก่ การกระทำความผิดอาญา ซึ่งผลของการกระทำกระทบต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนอันได้แก่ ความผิดต่อความมั่นคงของรัฐ เช่น ความผิดฐานกบฏ ความผิดต่อชีวิต เช่น ความผิดฐานฆ่าคนตาย ความผิดต่อร่างกาย เช่น ความผิดฐานทำร้ายร่างกาย ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น ความผิดฐานลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ความผิดเกี่ยวกับการเล่นการพนัน โดยไม่ได้รับอนุญาต ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดเกี่ยวกับป่าไม้ ความผิดเกี่ยวกับการกระทำ อันเป็นคอมมิวนิสต์ เป็นต้น

8.3) คดีอาญาแผ่นดิน คู่กรณีจะตกลงยอมความกันไม่ได้ ข้อตกลงไม่มีผลใช้บังคับพนักงานสอบสวนยังสามารถดำเนินคดีเอาผิดกับผู้ต้องหาได้ ผู้เสียหายในคดีอาญาแผ่นดินอาจจะเป็นได้

ทั้งรัฐเอกชน ผู้เสียหายมีสิทธิร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนเพื่อให้ดำเนินคดีแก่ผู้ต้องหาหรือผู้เสียหาย จะฟ้องคดีต่อศาลเองก็ได้

8.4) ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน เป็นเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองเมื่อกระทำการตามอำนาจหน้าที่ ผู้ใดดูหมิ่นหรือต่อสู้อัตตาหรือขัดขวางย่อมมีความผิดต่อเจ้าพนักงานทำให้ได้รับโทษหนักขึ้นกว่าความผิดต่อบุคคลธรรมดา

9) กฎหมายว่าด้วยการเช่าที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ผู้ใหญ่บ้านในหมู่บ้านที่อยู่ในท้องที่ที่มีการเช่าที่ดินเพื่อการเกษตรกรรมเป็นคณะกรรมการเช่าที่ดินเพื่อเกษตรกรรมประจำตำบล (คชก.ตำบล) โดยตำแหน่ง

10) กฎหมายว่าด้วยป่าไม้ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติป่าไม้ พ.ศ. 2484 มีอำนาจหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการลักลอบตัดไม้ทำลายป่า

11) กฎหมายว่าด้วยป่าสงวนแห่งชาติ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2507 มีอำนาจหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการลักลอบตัดไม้ทำลายป่าในเขตป่าสงวนแห่งชาติ รวมทั้งมีอำนาจสั่งให้ผู้ใดออกจากเขตป่าสงวนแห่งชาติ หรืองดเว้นการกระทำใด ๆ ในเขตป่าสงวนแห่งชาติและมีอำนาจสั่งให้ผู้กระทำความผิดแก้ไข รื้อถอน สิ่งที่เป็นอันตรายต่อป่าหรือทำให้ป่าเสื่อมสภาพหากไม่ปฏิบัติตามก็รื้อทำลายแก้ไขได้ ทั้งนี้ให้มีอำนาจและหน้าที่ได้ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ

12) กฎหมายว่าด้วยการสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสงวนการคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2535 มีอำนาจหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการกระทำ ผิดตามกฎหมายนี้ รวมทั้งตรวจสอบการอนุญาตต่าง ๆ ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ

13) กฎหมายว่าด้วยชลประทานราษฎร การชลประทานราษฎร หมายความว่า การชลประทานที่ราษฎรได้ร่วมกันจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์แก่การเพาะปลูกของราษฎรในท้องที่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

14) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารใช้น้ำและการบำรุงรักษาแหล่งน้ำขนาดเล็ก พ.ศ. 2525 การขอโครงการพัฒนาแหล่งน้ำขนาดเล็ก อันได้แก่ กรรกอ่างสร้างอ่างเก็บน้ำ ขุดลอกหนอง และบึงธรรมชาติ ขุดสระเก็บน้ำ ก่อสร้างฝาย บ่อน้ำตื้น บ่อน้ำบาดาลฯ

15) บทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 กรณีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล นายอำเภอมอบหมายให้องค์การบริหารส่วนตำบล รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ในเขตท้องที่ของตนเอง โดยพิจารณาแต่งตั้งกำนันผู้ใหญ่บ้าน เป็นเจ้าพนักงานสำรวจตามแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท. 5) ในเขตท้องที่นั้น ๆ สำหรับในเขต

สภาตำบล นายอำเภอพิจารณาแต่งตั้ง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตท้องที่นั้น ๆ เจ้าพนักงานสำรวจ ตามแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท. 5)

16) กฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ ในกรณีโรคติดต่ออันตรายหรือโรคติดต่อที่ต้องแจ้งความเกิดขึ้นหรือมีเหตุสงสัยว่าได้มีโรคติดต่อดังกล่าวเกิดขึ้นในบ้านให้เจ้าบ้านหรือผู้ควบคุมดูแล บ้านเมืองหรือแพทย์ผู้ทำการรักษาพยาบาลต้องแจ้งต่อทางราชการเพื่อหาทางป้องกันโรคติดต่ออันตราย ที่สำคัญ ได้แก่ โรคคอตีบ โรคหัด โรคกาฬโรค โรคไข้ทรพิษ โรคไข้เหลือง ฯลฯ โรคติดต่อต้องแจ้งความ ได้แก่ โรคคอตีบ โรคกาฬโรค โรคไข้ทรพิษ โรคไข้เหลือง โรคคอตีบ โรคบาดทะยักในเด็ก โรคโปลิโอ โรคไข้สมองอักเสบ โรคพิษสุนัขบ้า โรคไข้รากสากน้อย โรคแอนแทรกซ์ โรคทริคิโนซิส โรคกาฬหลังแอ่น โรคคุดทะราดระยะติดต่อ ฯลฯ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หากพบโรคติดต่อเกิดขึ้นหรือสงสัยว่าได้มีโรคติดต่อเกิดขึ้นในตำบลหมู่บ้านต้องรีบแจ้งให้ทางราชการทราบเพื่อดำเนินการป้องกันมิให้โรคระบาดดังกล่าว ลุกลาม ต่อไป

17) ตามกฎหมายว่าด้วยการกำจัดฝักตบชวาถ้าในฝักตบชวาเกิดขึ้นหรือมีอยู่ในท้องที่ใดให้ถือว่าเป็นหน้าที่ของผู้นั้นจะต้องทำลายฝักตบชวา ถ้าฝักตบชวามีในที่ดินมากมายเกินกำลังผู้อยู่ในที่นั้นจะกำจัดได้ให้เจ้าพนักงานผู้ปกครองท้องที่ (กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน) เรียกระดมราษฎรช่วยกันกำจัด ให้ถือว่าการกำจัดฝักตบชวาเป็นสาธารณประโยชน์อย่างหนึ่ง (กรมการปกครอง, 2554)

2.2.3.8 แพทย์ประจำตำบล

แพทย์ประจำตำบลมาจากการเลือกของกำนันและผู้ใหญ่ โดยเป็นผู้มีสัญชาติไทยมีความรู้ในวิชาแพทย์แผนปัจจุบันหรือแผนโบราณและมีถิ่นที่อยู่ในตำบลแล้วเสนอให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งเป็นแพทย์ประจำตำบล

1) แพทย์ประจำตำบลมีอำนาจหน้าที่ช่วยเหลือกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จัดการรักษา ความสงบเรียบร้อยในตำบล ป้องกันและตรวจตราความเจ็บไข้ได้ป่วยที่เกิดขึ้นแก่ราษฎรในตำบลนั้น และตำบลใกล้เคียง ตลอดจนรายงานโรคระบาดร้ายแรงแก่กำนันและนายอำเภอ

2.2.3.9 สารวัตรกำนัน

ในแต่ละตำบลให้มีสารวัตร กำนัน จำนวน 2 คน ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยของกำนันมาจากการเสนอชื่อโดยกำนันและผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นชอบ

2.2.3.10 คณะกรรมการตำบล

ในแต่ละตำบลให้มีคณะกรรมการตำบลคณะหนึ่ง มีหน้าที่เสนอข้อแนะนำและให้คำปรึกษาต่อกำนันเกี่ยวกับกิจการที่จะปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของกำนัน

1) คณะกรรมการตำบล ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในตำบล แพทย์ประจำตำบลเป็นกรรมการตำบลโดยตำแหน่งและครูประจำตำบลในตำบลหนึ่งคน กรรมการหมู่บ้าน

ผู้ทรงคุณวุฒิหมู่บ้านละหนึ่งคน เป็นกรรมการตำบลผู้ทรงคุณวุฒิ โดยนายอำเภอเป็นผู้คัดเลือกแล้ว รายงานไปยังผู้ว่าราชการจังหวัด กรรมการตำบลผู้ทรงคุณวุฒิอยู่ในตำแหน่งคราวละห้าปี

2.2.3.11 วินัยและโทษ

กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และแพทย์ประจำตำบล ใช้กฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน โดยอนุโลม

1) อำนาจการลงโทษ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และแพทย์ประจำตำบล เป็นไปดังนี้

1.1) กำนันมีอำนาจลงโทษภาคทัณฑ์ผู้ใหญ่บ้าน

1.2) นายอำเภอมีอำนาจลงโทษกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และแพทย์ประจำตำบล

ดังนี้

1.2.1) ลดอันดับเงินเดือนไม่เกินหนึ่งอันดับ

1.2.2) ตัดเงินเดือน โดยเทียบในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาชั้นหัวหน้าแผนกกับผู้กระทำผิดชั้นเสมียนพนักงานตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน

1.2.3) ลงโทษภาคทัณฑ์

เมื่อกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คนใดถูกฟ้องในคดีอาญา เว้นแต่คดีความผิดในลักษณะลหุโทษ หรือความผิดอันได้กระทำโดยประมาท หรือมีกรณีที่ต้องหาว่าทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง ถูกสอบสวนเพื่อไล่ออกหรือปลดออกถ้านายอำเภอเห็นว่าคงให้อยู่ในตำแหน่งจะเป็นการเสียหายแก่ราชการจะสั่งให้พักหน้าที่ก็ได้แล้วรายงานให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ การสั่งให้กลับเข้ารับหน้าที่ตลอดถึงการวินิจฉัยว่าจะควรจ่ายเงินเดือนระหว่างพักหรือไม่ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้พิจารณาโดยอนุโลมตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน

1.3) ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจลงโทษกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และแพทย์ประจำตำบล ในกรณีการลดอันดับและตัดเงินเดือนตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนเฉพาะโทษปลด หรือไล่ออก ถ้ากำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และแพทย์ประจำตำบลผู้ถูกลงโทษเห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมก็มีสิทธิร้องทุกข์ต่อกระทรวงมหาดไทย

1.4) กระทรวงมหาดไทยมีอำนาจสั่งให้ยกคำร้องทุกข์หรือเพิกถอนคำสั่งการลงโทษหรือลดโทษ

2.2.3.12 อำเภอและกิ่งอำเภอ

อำเภอประกอบขึ้นจากท้องที่หลายตำบลรวมกันขึ้นเป็นอำเภอ

1) การจัดตั้งอำเภอ การจัดตั้งอำเภอจะต้องกระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา การตั้งอำเภอนอกจากจะอาศัยอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินแล้วยังต้องดำเนินการให้เป็นไป ตาม พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ที่กำหนด ไว้ดังนี้

1.1) ให้กำหนดเขตท้องที่อำเภอ มีเครื่องหมายและจดเขตอำเภออื่นทุกด้าน
อย่าให้มีที่ว่างเปล่าอยู่นอกเขตอำเภอ

1.2) ให้กำหนดจำนวนตำบลที่รวมเข้าเป็นอำเภอและให้กำหนดเขตตำบล
ให้ตรงกับเขต อำเภอ ถ้ามีที่ว่างเปล่าเช่นทุ่งหรือป่า เป็นต้น อยู่ใกล้เคียงที่อำเภอใดหรือจะตรวจตรา
ปกครองได้สะดวกจาก อำเภอใด ก็ให้กำหนดที่ว่างนั้นเป็นที่อยู่ในเขตอำเภอนั้น

1.3) ให้กำหนดที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ให้อยู่ในที่ซึ่งจะทำการปกครองราษฎร
ในอำเภอนั้นได้สะดวกนอกจากหลักเกณฑ์ข้างต้น กระทรวงมหาดไทยโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี
เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2539 ยังได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งอำเภอไว้เป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1.3.1) เป็นกิ่งอำเภอมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือ

1.3.2) เป็นกิ่งอำเภอมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี ในกรณีที่มีเหตุผล
ความจำเป็นทางการปกครองและการบริการประชาชน คือ มีราษฎรตั้งแต่ 30,000 คนขึ้นไป

1.3.3) ได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำ
จังหวัดและสภาจังหวัด

2.2.3.13 การจัดระเบียบการปกครองอำเภอ

1) อำเภอมีเจ้าหน้าที่บริหารงานและดำเนินการปกครอง ดังนี้

1.1) นายอำเภอ

1.2) ปลัดอำเภอ

1.3) หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ

2) นายอำเภอ เป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการในอำเภอ
และรับผิดชอบในการบริหารราชการของอำเภอ นอกจากนั้นยังมีอำนาจปกครองบังคับบัญชาและควบคุม
การปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตท้องที่อำเภอของตนอีกด้วย นายอำเภอเป็นข้าราชการสังกัด
กระทรวงมหาดไทย (กรมการปกครอง) มีอำนาจและตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 65 แห่งพระราชบัญญัติ
ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534

นอกจากนี้ ตามมาตรา 62 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน
พ.ศ. 2534 ยังกำหนดให้นายอำเภอมีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวกับราชการของกรมการอำเภอหรือนายอำเภอ
ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457

2.1) ปลัดอำเภอ ในอำเภอหนึ่ง ๆ นอกจากจะมีนายอำเภอเป็นผู้ปกครอง
บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานบริหารราชการของอำเภอแล้วยังมีปลัดอำเภอ เป็นผู้ช่วยเหลือในการ
ปฏิบัติราชการของนายอำเภอ ปลัดอำเภอเป็นข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง

2.2) อำเภอนั้น ๆ จะมีปลัดอำเภอ จำนวนมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปริมาณงานและความรับผิดชอบรวมทั้งความสมควรแก่ราชการเป็นสำคัญ นอกจากนี้ปลัดอำเภอยังรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของกรมการปกครองที่ทำการปกครองอำเภอด้วย

2.3) หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ ในแต่ละอำเภอนอกจากจะมีนายอำเภอและปลัดอำเภอแล้วยังมีหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอซึ่งกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ส่งไปประจำทำงานในหน้าที่ของตนหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอนั้น ปกติให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอและมีอำนาจปกครอง บังคับบัญชา บรรดาข้าราชการส่วนภูมิภาค ซึ่งสังกัดกระทรวง ทบวง กรมนั้นในอำเภอนั้น

2.4) หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับกฎหมายและความจำเป็นของงานในอำเภอนั้นเป็นสำคัญ หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอที่สำคัญและจำเป็นจะต้องมี เช่น สาธารณสุขอำเภอ พัฒนาการอำเภอ เป็นต้น

2.2.3.14 อำนาจหน้าที่ของอำเภอตามพระราชบัญญัติปกครองท้องถิ่น

1) การปกครองท้องถิ่น

1.1) ตรวจสอบและจัดการปกครองตำบลและหมู่บ้านและให้มีหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

1.2) ต้องเอาใจใส่สมาคมให้คุ้นเคยกับกำนันผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และเป็นที่ปรึกษาหรือช่วยแก้ไขในการบริหารงาน

1.3) เรียกประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล หรือเรียกประชุมเฉพาะกำนัน

1.4) รักษาสถานที่ว่าการอำเภอ สรรพหนังสือ และบัญชี ตลอดจนบริเวณที่ว่าการอำเภอให้เรียบร้อย

1.5) ให้ราษฎรที่มีกิจธุระเข้าพบ และรับเรื่องราวร้องทุกข์

1.6) ตรวจสอบท้องที่ในเขตอำเภอและท้องที่อำเภออื่นที่ติดต่อกันให้รู้ความเป็นไปในท้องที่นั้น ๆ

1.7) ทำบัญชีสำมะโนครัวและงานทะเบียน

1.8) รายงานราชการในเรื่อง ดังต่อไปนี้

1.8.1) ดูแลความทุกข์สุขของราษฎรและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในท้องที่ของตนการอันใดที่รัฐบาลควรรู้เพื่อความสุขของราษฎรและประโยชน์ของราชการจะต้องรายงานให้รัฐบาลทราบความตามที่เป็นจริง

1.8.2) ถ้ามีคำสั่งโดยเฉพาะว่าให้รายงานการอย่างใดต่อผู้ใดแล้วให้รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย

1.8.3) รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัดไม่น้อยกว่าเดือนละหนึ่งครั้ง และถ้ามีเหตุด่วนต้องรีบรายงานทันที

2) การป้องกันภัยอันตรายของราษฎรและรักษาความสงบในท้องที่

อำเภอต้องจัดให้มีการรักษาความเรียบร้อยในที่ประชุมชนในเวลามีการนัดชดถุคัย คอยตรวจตราตักเตือนกำนันผู้ใหญ่บ้านให้มีเครื่องสัญญาเรียกลูกบ้านช่วยกันดับไฟหรือระงับเหตุภัยอันตราย อย่งอื่น หรือจับโจรผู้ร้ายทุกหมู่บ้าน จัดเวรยามในหมู่บ้าน เป็นต้น

3) การที่เกี่ยวข้องกับความแพ่งและความอาญา

เมื่อมีคดีอาญาเกิดขึ้นในท้องที่อำเภอใดหรือจำเลยมาอาศัยอยู่ในท้องที่อำเภอใด ให้อำเภอมีอำนาจที่จับผู้ต้องหาไปสอบสวนคดีเรื่องนั้นในชั้นต้น รวมถึงจัดพนักงานออกตรวจตระเวนรักษา ความเรียบร้อยและคอยสืบจับโจรผู้ร้ายในท้องที่ของตนและตรวจชันสูตรหรือพลิกศพตามพระราชบัญญัติ

4) การป้องกันโรคภัย

ต้องคอยระวัง อย่าให้โรคภัยแพร่หลายไปในประชุมชน คอยดูแลป้องกัน หรือเมื่อโรคเกิดขึ้น ก็ต้องจัดการรักษาอย่าให้ติดต่อลุกลามและให้จัดการป้องกันและรักษาโรค

5) บำรุงการทำนาค้าขายป่าไม้และทางไปมาต่อกัน

อำเภอ ต้องตรวจให้รู้ทำเลที่ทำมาหาเลี้ยงชีพของราษฎรในอำเภอนั้น เช่น ที่นา ที่สวน ที่จับสัตว์น้ำ เป็นต้น และต้องสอบสวนให้รู้ว่ที่เหล่านั้นอาศัยสายน้ำทางใดและให้จัดทำบัญชี มีทะเบียนไว้ในที่ว่าการอำเภอ

6) บำรุงการศึกษา

อำเภอ ต้องปรึกษากับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้อุปการะการศึกษาในท้องที่ เช่น พระภิกษุสงฆ์ ในการแนะนำและจัดให้มีสถานทีเล่าเรียนแก่เด็กในอำเภอและชี้แจงตักเตือนแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน บิดา มารดา และผู้ปกครองเด็กให้ส่งบุตรหลานไปเล่าเรียน

7) การเก็บภาษีอากร

ภาษีอากรที่ไม่มีกฎหมายหรือข้อบังคับให้พนักงานอื่นเก็บให้เป็นที่หน้าทีของอำเภอ ที่จะจัดการเก็บในอำเภอนั้น

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า กำนันผู้ใหญ่บ้านมีบทบาทหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดมากมายแต่จะ ทำหน้าที่ดังกล่าวได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด นอกจากต้องมีอำนาจตามกฎหมายแล้วยังต้องอาศัย ความเป็นผู้นำ การประสานงานที่ดี รู้กฎหมาย และรู้ว่าตนเองมีอำนาจหน้าที่ใดตามกฎหมาย รวมทั้ง มีแนวปฏิบัติที่ถูกต้องจึงจะปกครองลูกบ้านและบริหารราชการบ้านเมืองได้เป็นอย่างดี

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง

2.3.1 ความหมายของความขัดแย้ง

ประสิทธิ์ คุนรัตน์ และคณะ (2538, อ้างถึงใน อภิญญา รัตนมงคลมาศ, 2538, ไซยนต์ รัชชกุล, 2545 และสัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2536, น. 42, อ้างถึงใน วิทยา เจริญศิริ, 2554, น. 62) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งไปในทางเดียวกันว่าความขัดแย้ง คือ การดิ้นรนต่อสู้ระหว่างฝ่าย ซึ่งแต่ละฝ่ายรู้สึกรับรู้ต่อเป้าหมายที่แตกต่างกัน เป้าหมายไม่สามารถไปด้วยกันได้ (Incompatibility) การตอบสนองทางด้านทรัพยากรจัดเสนอให้ไม่พอกับความต้องการและอาจถูกแทรกแซงจากฝ่ายอื่น เพื่อบรรลุจุดประสงค์ ความต้องการ ความปรารถนาของคนเหล่านั้น ความขัดแย้งยังสามารถเป็นพลัง ปัจจัยหรือเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการเพิ่มพลังอำนาจ ความขัดแย้งยังเป็นปรากฏการณ์ สังคมตามธรรมชาติอย่างหนึ่งและจำเป็นต้องได้รับการกล่าวถึง เข้ามามีการเปลี่ยนแปลงทางด้านบุคคล เมื่อมีความขัดแย้งมีความชัดเจนเด่นชัดเกี่ยวกับประเด็นใดประเด็นหนึ่ง เป้าหมายประเด็นที่มีลักษณะ เกี่ยวกับความขัดแย้งนั้นจะนำไปสู่การพิพาทในที่สุด

มารค ตามไท (2540, น. 5, อ้างถึงใน วิทยา เจริญศิริ, 2554, น. 61) ได้กล่าวว่า ให้ความหมาย ของความขัดแย้งว่า ความขัดแย้ง คือ ความเห็นไม่ตรงกัน อาจใช้คำว่า Conflict หรือ Dispute แต่คำว่า Conflict เหมือนจะหนักกว่า คำว่า ความขัดแย้ง (Conflict) และข้อพิพาท (Dispute) เป็นคำที่ใช้สลับไป มากันได้แต่ในบางกรณีจะมีความหมายเฉพาะลงไปว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องของความเห็นหรือความเชื่อ ที่ต่างกัน แต่คู่กรณียังสามารถทำงานร่วมกันได้ คู่สมรสก็อยู่ด้วยกันได้ปกติสุขแต่เมื่อขยายกลายเป็น ข้อพิพาทจะกลายเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องข้องหมองหมายที่จะเอาชนะให้ได้ เพื่อเป้าหมายสูงสุดของตัวเองฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งอาจจะต้องไป

สนธยา พลศรี (2545, น. 86 และสุเทพ สุนทรเกษม, 2540, น. 84, อ้างถึงใน วิทยา เจริญศิริ, 2554, น. 63) กล่าวว่า ทฤษฎีความขัดแย้งทางสังคมที่กล่าวมา มีลักษณะตรงกันข้ามกับทฤษฎีโครงสร้าง หน้าที่นิยม โดยเชื่อว่าระบบสังคมประกอบย่อยหลายระบบแต่ละระบบย่อยมีบทบาทหน้าที่ของตนเอง ระบบย่อยเหล่านี้จะขาดความเสมอภาคหรือไม่เท่าเทียมกัน ระบบย่อยที่เหนือกว่าจะเอาเปรียบ และครอบงำระบบย่อยที่ด้อยกว่า จึงทำให้เกิดความขัดแย้งในสังคมขึ้นและการเปลี่ยนแปลงสังคม ให้ดีขึ้นการเปลี่ยนแปลงสังคมจะเปลี่ยนแปลงจากปริมาณไปสู่คุณภาพแบบวิวัฒนาการ คือ ค่อยเป็น ค่อยไปและการเปลี่ยนแปลงแบบการปฏิวัติ คือ การเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลัน การเปลี่ยนแปลงจึงเกิดจาก ความขัดแย้งภายในระบบสังคมมากกว่าความขัดแย้งภายนอกสังคม

Dahrendorf (1959, p. 143, อ้างถึงใน สุเทพ สุนทรเกษม, 2540, น. 124-129) ได้เสนอ แนวคิดที่ว่า สังคมมี 2 ส่วน คือ ส่วนที่มีความขัดแย้งและส่วนที่สมานฉันท์ ทั้งสองส่วนนี้ต่างเป็นความจำเป็น ของกันและกันความขัดแย้งจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าหากว่าก่อนหน้านี้ ไม่มีสมานฉันท์เกิดขึ้นก่อน

และในทางตรงกันข้ามความขัดแย้งอาจจะนำไปสู่ความสมานฉันท์และบูรณาการได้ ดังนั้นสังคมจะดำรงอยู่ไม่ได้หากไม่มีความขัดแย้งและความสมานฉันท์ ความขัดแย้งทางสังคมเกิดขึ้นเป็นเรื่องความขัดแย้งในผลประโยชน์ระหว่างกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่ากลุ่มที่มีอำนาจต่ำกว่า กล่าวคือ ผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่าพยายามรักษาอำนาจของตนเอาไว้แต่ผู้ที่มีอำนาจน้อยกว่าหรือไม่มีอำนาจพยายามเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เมื่อมีความขัดแย้งถึงขีดสุดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะมีความรุนแรงและทำให้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสังคมเกิดขึ้นอย่างฉับพลัน

Webster (1967, p. 308, อ้างถึงใน วิทยา เจริญศิริ, 2554, น. 61) คำว่า ความขัดแย้ง (Conflict) ตามความหมายของ (Webster) บอกว่ามาจากภาษาลาติน Confligere แปลว่า การต่อสู้ (Fight) ซึ่งหมายความว่า การทำสงคราม (Warfare) การเปรียบเทียบกันไม่ได้ (Incompatibility) ฝ่ายตรงข้าม (Opposition)

Chung and Megginson (1981, p. 21, อ้างถึงใน วิทยา เจริญศิริ, 2554, น. 62) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นการต่อสู้ของบุคคลเพื่อให้ได้ตามความต้องการ ความปรารถนา ความคิดและความสนใจของบุคคลที่ไปด้วยกันไม่ได้หรือเป็นไปในทางตรงกันข้าม ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต้องเผชิญกับเป้าหมายที่ไม่สามารถทำให้ทุกฝ่ายพอใจได้

Simmel (1995, p. 3, อ้างถึงใน วิทยา เจริญศิริ, 2554, น. 62-63) เห็นว่าความขัดแย้งเป็นรูปแบบปฏิสัมพันธ์หนึ่ง ความขัดแย้งแสดงถึงลักษณะความสัมพันธ์ของคู่ขัดแย้งและความขัดแย้งเป็นผลมาจากการมีความรู้สึกเข้าข้างตนเองมากกว่าการเข้าหาฝ่ายอื่น ความขัดแย้งทำให้เกิดความกลมเกลียวและความกลมเกลียวทำให้เกิดความขัดแย้งได้เช่นกัน

Goetsch and Davis (1997, pp. 11-13) มีแนวคิดทำนองเดียวกับ (Simmel, 2011) โดยเชื่อว่าความขัดแย้งหากไม่รุนแรงและไม่เกิดขึ้นบ่อย ๆ แล้วเป็นสิ่งที่ดี สังคม ประกอบด้วย ส่วนต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกันส่วนต่าง ๆ เหล่านี้จะมีความแตกต่างกันและมักจะเกิดความขัดแย้งระหว่างกันเสมอ ความขัดแย้งของส่วนต่าง ๆ นี้หากไม่รุนแรงก็สามารถปรับตัวเข้าหากันได้ ความขัดแย้งของส่วนต่าง ๆ ของสังคมอย่างรุนแรงจนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสังคมเกิดขึ้นได้ยากแต่อาจจะเกิดขึ้นในสังคมที่มีรูปแบบของสังคมเปลี่ยนยาก (Rigid System) เป็นสังคมที่ไม่เปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เกิดขึ้นเท่านั้นแนวความคิดนี้ เรียกว่า แนวความคิดแบบการทำงานร่วมกันของส่วนต่าง ๆ ที่ขัดแย้งกัน (Conflict Functionalism)

นอกจากนี้ Turner (1985, p. 132, อ้างถึงใน สุเทพ สุนทรเกษม, 2540, น. 127-128) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความขัดแย้งว่า “ความขัดแย้งเป็นกระบวนการของเหตุการณ์ต่าง ๆ จำนวนหนึ่งที่นำสู่การกระทำที่ปรากฏขึ้นของปฏิสัมพันธ์ที่มีความรุนแรงที่มีขีดขึ้นต่างกันในระหว่างอย่างน้อยสองฝ่าย” และขั้นตอนของความขัดแย้งตามทัศนคติของ Turner มีดังต่อไปนี้

1. ระบบสังคมประกอบขึ้นด้วยหน่วยที่พึ่งพาอาศัยกันจำนวนหนึ่ง
2. มีการกระจายทรัพยากรที่มีคุณค่าที่มีอย่างจำกัด
3. หน่วยหรือคนที่ไม่ได้รับส่วนแบ่งทรัพยากรที่เหมาะสม เริ่มตั้งข้อสงสัยเกี่ยวกับความถูกต้องของระบบ
4. คนที่ถูกตรึงรอนประโยชน์สิทธิจะเริ่มตระหนักว่าจะต้องมีการยกเลิกระบบการแบ่งสรรทรัพยากร เพื่อผลประโยชน์ของพวกเขา
5. คนที่ถูกตรึงรอนประโยชน์สิทธิจะถูกกระตุ้นทางด้านความรู้สึกและอารมณ์
6. มีการระเปิดความอึดอัดใจออกมาเป็นระยะ ๆ และมักจะมีลักษณะที่วุ่นวายไม่เป็นระเบียบ
7. คนที่เกี่ยวข้องอยู่ในความขัดแย้ง จะมีความตึงเครียด และมีอารมณ์ความรู้สึกในการมีส่วนร่วมอยู่ด้วย
8. จะมีความพยายามเพิ่มขึ้นในการที่จะจัดระเบียบเกี่ยวกับกลุ่มที่จะถูกริดรอนสิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้องอยู่ในความขัดแย้ง
9. ความขัดแย้งโดยเปิดเผยที่ก่อให้เกิดความรุนแรงในขอบเขตต่าง ๆ จะปะทุขึ้นระหว่างอภิสิทธิชนกับผู้ถูกริดรอนสิทธิประโยชน์ ขอบเขตของความขัดแย้งจะได้รับอิทธิพลมาจากความสามารถที่มีอยู่ในความขัดแย้งที่จะชี้ชัดถึงผลประโยชน์ของฝ่ายตนและขอบเขตของระบบที่พึงมีในการจัดการกับความขัดแย้ง

Tillett (1999, p. 7, อ้างถึงใน บรรพต ตันธีรวงศ์, 2547, น. 2 และสมยศ นาวิการ, 2543, น. 722, อ้างถึงใน วิทยา เจริญศิริ, 2554, น. 62) ให้ความหมายของความขัดแย้งคล้ายกัน คือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อตั้งแต่สองคนขึ้นไปโต้แย้งในประเด็นค่านิยมหรือแข่งขันช่วงชิงกันในเรื่องของอำนาจ สถานภาพ เป้าหมายและทรัพยากรที่มีจำกัด อาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่กำลังเกิดขึ้นหรือกำลังออกอาการแล้ว

2.3.2 ทฤษฎีความขัดแย้ง

ทฤษฎีความขัดแย้ง (Conflict Theory) เป็นทฤษฎีหลักของสังคมวิทยามีนักทฤษฎีคนสำคัญ คือ Kant (1801) ได้เสนอว่า ความขัดแย้งของมนุษย์เริ่มจากข้อเสนอเบื้องต้น (Thesis) แล้วมีข้อขัดแย้ง (Antithesis) มนุษย์แต่ละคนจะมีความขัดแย้งธรรมชาติ (Natural Dialectics) คือ ความขัดแย้งในจิตใจที่ ประกอบด้วย ภาวะสำคัญ 2 ส่วน คือ

1. ภาวะที่คล้ายพระผู้เป็นเจ้า (Homo Noumenon) คือ ความดีงาม ความบริสุทธิ์ หรือระบบคุณธรรมสูงสุดที่ยอมรับกันโดยทั่วไป
2. ภาวะที่เป็นมนุษย์ธรรมดา (Homo Phenomenon) คือ ภาวะอันแท้จริงของมนุษย์ที่มีความเห็นแก่ตัว การละเมิดศีลธรรมต่าง ๆ การเอารอดเอาเปรียบผู้อื่น ซึ่งเป็นภาวะที่ไม่พึงประสงค์

มนุษย์แต่ละคนพยายามบังคับตนเองเพื่อไปสู่สภาวะอันคล้ายคลึงกับพระเจ้าเป็นผู้เป็นเจ้า แต่ในขณะที่เดียวกันก็ถูกบงการด้วยความรู้สึก อารมณ์ ความต้องการต่าง ๆ ที่เป็นสภาวะมนุษย์ธรรมดา จึงทำให้มนุษย์แต่ละคนมีความขัดแย้งในจิตใจเหมือนกับการเกิดสงครามอยู่ตลอดเวลา ความขัดแย้งดังกล่าวนี้จะทำให้มนุษย์ไปสู่ความก้าวหน้า คือ มีศีลธรรมเพิ่มขึ้นเสมอ แต่ไม่มีความสามารถที่จะก้าวไปข้างหน้าถึงสภาวะอันสมบูรณ์ของพระเจ้าได้ ความขัดแย้งจึงยังคงอยู่ในตัวมนุษย์ตลอดไปไม่มีวันหมดสิ้น

Hegel (1941, Cited in Wood, 1829, อ้างถึงใน วิทยา เจริญศิริ, 2554, น. 66) มีความเห็นแตกต่างไปจาก อิมมานูเอล คานท์ บางประการ โดยเสนอว่าสภาวะของพระเจ้าไม่ใช่ความดีงาม ความบริสุทธิ์หรือระบบคุณธรรมอันสูงสุดแต่เป็นภาวะที่เป็นอยู่อย่างสมบูรณ์แบบและไม่มีที่สิ้นสุด โดยธรรมชาติเป็นเจ้าในด้านอาณาเขตประวัติศาสตร์ คือ พระเจ้าเป็นผู้เป็นเจ้าในด้านพัฒนาการทางเวลา ดังนั้นพระเจ้าเป็นเจ้ากับโลก จึงเป็นสิ่งเดียวกัน เรียกว่า โลกตน(World-Self) ความขัดแย้งเป็นความขัดแย้งระหว่างรัฐจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ปกครองรัฐบางรัฐพยายามจะครองครองและควบคุมรัฐอื่น ๆ ไว้ทั้งโลก จึงเกิดสงครามระหว่างรัฐขึ้น ความขัดแย้งนี้เรียกว่า ความขัดแย้งทางประวัติศาสตร์ (Historical Conflict)

Simmel (1955, อ้างถึงใน เพ็ญแข ประจันปัจฉิม, 2529, น. 21) ได้เสนอแนวคิดแตกต่างจากคาร์ล มาร์กซ์ กล่าวคือ ไม่เห็นด้วยกับความเชื่อที่ว่าความขัดแย้งในสังคมเกิดจากความขัดแย้งระหว่างชนชั้นสองชนชั้นและลักษณะที่รุนแรงในที่สุดจะเกิดการล้มล้างระบบสังคมเดิมแต่มีความเห็นว่าความขัดแย้งที่เกิดจากกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมไม่จำเป็นต้องนำไปสู่ความรุนแรงหรือการล้มล้างระบบสังคมเดิมตรงกันข้ามถ้าหากเกิดขึ้นในระดับต่ำแล้วทำให้ระบบสังคมมีความมั่นคงยิ่งขึ้นเนื่องจากมีคนสองกลุ่มได้เข้าใจถึงความต้องการของกันและกันได้ทบทวนวัตถุประสงค์ร่วมกันใหม่และเกิดการประนีประนอมกันขึ้น นับว่าเป็นทฤษฎีความขัดแย้งที่มองความขัดแย้งไปในทางบวก และเป็นผลดีต่อสังคม

สำหรับ Simmel เชื่อว่าสันติภาพและความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ผูกพันซึ่งกันและกัน กล่าวคือเมื่อสันติภาพมีมาก ความขัดแย้งก็จะมีตรงกันข้ามเมื่อสันติภาพมีน้อย ความขัดแย้งก็จะมีมาก

Coser (1956, อ้างถึงใน ไชยันต์ รัชชกุล, 2545, น. 43-44) ได้เสนอแนวคิดในงานเขียนของเขาชื่อ หน้าที่ของความขัดแย้งในสังคม (The Functions of Social Conflict) อยู่ 2 ประเด็น คือ

1. ความสลับซับซ้อนของความขัดแย้ง โคเซอร์เห็นว่า ความขัดแย้งมิได้เกิดขึ้นเพียงระหว่างชนชั้นและกลุ่มผลประโยชน์เท่านั้น แต่ความขัดแย้งเกิดขึ้นทั่วไปในความสัมพันธ์สังคมที่สานกันโยงใยเป็นตาข่าย ความขัดแย้งจึงเป็นเสมือนใยแมงมุม (Web of Conflict) เพราะฉะนั้นในความสัมพันธ์บางด้านอาจจะขัดกันแต่บางด้านอาจจะร่วมมือกัน จึงเห็นว่าความสัมพันธ์ในสังคมนั้นตัดสลับกันไปมา ซึ่งประกอบด้วย ทั้งด้านการขัดแย้งและประสานกัน อันเป็นการผูกเชื่อมสังคมเข้าไว้ด้วยกันในขณะเดียวกันก็มีการต่อสู้แย่งชิงและการเผชิญหน้า

2. ผลของความขัดแย้งของ โคเซอร์เห็นว่า ความขัดแย้งนั้นนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลง และการกระตุ้นให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ แม้ความขัดแย้งจะส่งผลทั้งในทางลบหรือความแตกแยกและในทางบวก คือ ความผูกพันให้เป็นปึกแผ่น ซึ่งในทางบวกนั้นได้มีการวิเคราะห์ถึงความขัดแย้งในการรักษา ส่งเสริม การยึดเหนี่ยวสิ่งต่าง ๆ ในสังคมซึ่งในประเด็นนี้ถือแนวทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่พื้นฐานในการวิเคราะห์ สังคม โดยเพิ่มแนวคิดความขัดแย้งเข้าไปเพื่ออธิบายถึงความสมดุลในสังคม ซึ่งมีความขัดแย้งไม่จำเป็นต้องตัดขวางหรือทำลายความสมดุลตรงกันข้ามความขัดแย้งนั้นสามารถช่วยเสริมความสมดุลได้

นอกจากนี้ โคเซอร์ ได้แบ่งความขัดแย้งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความขัดแย้งภายใน หมายถึง ความขัดแย้งภายในกลุ่ม ซึ่งความขัดแย้งภายใน กลุ่มมิใช่จะทำให้เกิดการเสื่อมสลายของกลุ่มเสมอไปแต่ก็สามารถเสริมการดำรงอยู่ ความเหนียวแน่น และความมั่นคงของกลุ่มได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มระดับเล็กที่โยงใยกันเหนียวแน่น และโคเซอร์ เห็นว่าความขัดแย้งที่ปรากฏขึ้นภายในกลุ่มยังเป็นเสมือนการระบายสิ่งที่กักอัดอยู่เปรียบเสมือนลิ้น เปิดไอน้ำป้องกันไม่ให้หม้อระเบิด (Safety Valve) เมื่อเกิดความขัดแย้งภายในกลุ่มก็เท่ากับทำให้เกิด ความสมดุลที่เป็นอยู่เสียไปเมื่อความขัดแย้งได้ถูกขับหรือแก้ไข ฉะนั้นความขัดแย้งภายในจึงมีบทบาท หน้าที่ในเชิงบวกเป็นการสร้างความกลมเกลียวขึ้นใหม่

2. ความขัดแย้งภายนอก หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม คือ ภายในกลุ่มไม่มีความขัดแย้งแต่กลุ่มหนึ่งมีความขัดแย้งอีกกลุ่มหนึ่ง หรือกลุ่มอื่น ๆ โคเซอร์ เห็นว่าเป็นการกระทำ ให้สมาชิกภายในกลุ่มรู้สึกรวมตัวกันมากขึ้น มีความสำนึกถึงความเป็นพรรคพวกเดียวกันแต่ละส่วน รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม อันนำไปสู่ความสามัคคีของกลุ่มตั้งแต่ระดับเล็กของประชาคม จนถึงระดับชาติ ความขัดแย้งภายนอกจึงมีหน้าที่และบทบาทในการสร้างความรวมตัวกันได้จึงเกิด ความเป็นปึกแผ่นของกลุ่ม หน่วยงาน องค์กร สังคม ประชาคม ฯลฯ

Weber (1968, อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2534, น. 30) ยอมรับว่าความขัดแย้ง ในผลประโยชน์ระหว่างบุคคลพบได้ทุกหนทุกแห่งในสังคม ความขัดแย้งเกิดจากการกระทำของบุคคล ที่ต้องการที่จะดำเนินการให้บรรลุความปรารถนาของตนเกิดไปปะทะต่อต้านอีกฝ่ายหนึ่งหรือหลาย ๆ กลุ่ม ความขัดแย้งเป็นผลมาจากการมีทรัพยากรหรือรางวัลอย่างจำกัด ซึ่งการที่คนหนึ่งได้รับทำให้อีกคนหนึ่ง ไม่ได้ได้รับการที่คนหนึ่งบรรลุความปรารถนาของตนเองในสถานภาพที่มีทรัพยากรอย่างจำกัดทำให้ผู้นั้น มีอำนาจมากขึ้น

สาระสำคัญของความขัดแย้งในสังคมตามแนวความคิดของเวเบอร์ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความขัดแย้งของผลประโยชน์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในสังคมไม่มีสังคมใด จะพ้นไปจากการแตกแยกและการเปลี่ยนแปลง
2. ในสังคมใด ๆ ก็ตาม กลุ่มของบุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีอำนาจไม่เท่ากัน
3. ผู้มีอำนาจจะใช้กฎและการบังคับเพื่อสร้างระเบียบทางสังคม

4. โครงสร้างทางสังคมและแนวปฏิบัติในสังคมถูกกำหนดขึ้นมาโดยผู้มีอำนาจและอิทธิพล
5. การเปลี่ยนแปลงทางสังคมทำให้เกิดความแตกแยกในกลุ่มของผู้มีอำนาจมากกว่าของกลุ่มผู้ไม่มีอำนาจ ผู้มีอำนาจจะพยายามรักษาสภาพเดิมและต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่จะทำให้ตนถูกลดอำนาจลง
6. การเปลี่ยนแปลงทางสังคมเกิดขึ้นจากการกระทำของบุคคลที่ได้รับประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลง ถ้าหากผู้มีอำนาจเห็นว่าตนจะได้รับผลประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงจะส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
7. การใช้อำนาจจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขสามประการ คือ สามารถควบคุมการออกกฎ ระเบียบ ซึ่งจะพิทักษ์ผลประโยชน์ของตนความสามารถที่จะควบคุมการลงโทษ และการใช้การควบคุมนี้พิทักษ์ผลประโยชน์ของตนและความสามารถที่จะควบคุมเครื่องมือที่จะเผยแพร่อุดมการณ์และการสื่อสาร

Socrates (1974, อ้างถึงใน วิทยา เจริญศิริ, 2554, น. 65) ได้ใช้ความขัดแย้งด้วยการถามตอบหรือวาทศิลป์เพื่อแสวงหาความรู้ที่ถูกต้องและสมเหตุสมผลมากกว่าเดิมเป็นความขัดแย้งในทางความรู้ และความคิดเห็นของบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้ถามกับผู้ตอบ ผู้ถามจะถามจนกว่าผู้ตอบไม่สามารถโต้แย้งได้และยอมจำนนจึงจะบอกคำตอบที่ถูกต้องให้ความขัดแย้งแบบนี้เรียกว่า ความขัดแย้งแบบสมเหตุสมผลมากกว่าเดิม (Logical Consistency)

Ferback (1987, อ้างถึงใน วิทยา เจริญศิริ, 2554, น. 66) ได้เสนอว่า พระเจ้าไม่มีในโลก พระเจ้าเป็นเพียงความคิดเพื่อฝันเป็นสิ่งที่ไร้เหตุผล เพราะความจริงแล้วมนุษย์เป็นผู้สร้างพระเจ้าไม่ใช่พระเจ้าเป็นผู้สร้างมนุษย์ ความขัดแย้งจึงไม่ได้เกิดจากภาวะความขัดแย้งระหว่างมนุษย์กับพระเจ้าแต่เป็นความขัดแย้งของมนุษย์ด้วยกันเอง โดยที่โลกมนุษย์นั้นเป็นโลกแห่งวัตถุ มนุษย์แต่ละคนมีความเห็นแก่ตัวพยายามครอบครองสิ่งต่าง ๆ ไว้ให้ได้มากที่สุด มนุษย์จึงได้รับวัตถุไม่มากเท่าที่ควรทำให้เกิดความขัดแย้งเรียกว่า ความขัดแย้งทางวัตถุ (Material Dialectic) ความขัดแย้งดังกล่าวจะยุติลงได้ด้วยการเป็นมนุษย์แห่งชุมชน (Communist) คือ สังคมหรือชุมชนที่ไม่มีกรรมสิทธิ์ครอบครองวัตถุ ไม่มีให้เห็นแก่ตัว มีการแบ่งปันวัตถุใช้ร่วมกันโดยกรรมสิทธิ์ทุกอย่างเป็นของสังคม

Mark (1987, อ้างถึงใน สนิท สมัครการ, 2525, น. 28-39) ได้เสนอแนวคิดและปฏิเสธศาสนาที่ปลุกฝังในเรื่องพระเจ้า เพราะทำให้มนุษย์ห่างไกลจากความเป็นตัวเองโดยกล่าวว่า ศาสนาคือ สารเสพติดของประชาชน รัฐเกิดจากมนุษย์ไม่ใช่รัฐสร้างมนุษย์ และมนุษย์เป็นผู้สร้างศาสนาไม่ใช่ศาสนาเป็นผู้สร้างมนุษย์

เชื่อว่าความขัดแย้งเกิดขึ้นเนื่องจากความเป็นวัตถุนิยม โดยเศรษฐกิจเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการเปลี่ยนแปลงหรือกำหนดโครงสร้างทางสังคม (Economic Determinism) การจัดระเบียบ

ทางเศรษฐกิจจะกำหนดการจัดระเบียบทางสังคม โครงสร้างชนชั้น การจัดระเบียบของสถาบันต่าง ๆ ค่านิยม ความเชื่อ ศาสนา และระบบความคิดต่าง ๆ เป็นพลังที่ก่อให้เกิดการปฏิวัติ หรือความขัดแย้งทางชนชั้นในสังคมขึ้น

Mark ได้กล่าวถึง โครงสร้างของสังคมแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. โครงสร้างส่วนบน (Superstructure) ได้แก่ สถาบันทางสังคมต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ศาสนา ปรัชญา ความเชื่อ อุดมการณ์ ค่านิยม ศิลปะ เป็นต้น มีหน้าที่ 2 ประการ คือ

1.1 สร้างความชอบธรรมในกฎหมาย จริยธรรม ซึ่งพวกชนชั้นผู้ปกครองได้บัญญัติไว้เพื่อผลประโยชน์ในกลุ่มของตนเอง

1.2 เป็นเครื่องมือของชนชั้นปกครอง เพื่อรักษาสถานภาพและบทบาทเหนือกว่าเอาไว้

2. โครงสร้างส่วนล่าง (Substructure) เป็นรากฐานทางเศรษฐกิจ ได้แก่ พลังการผลิต ทรัพยากร เทคโนโลยี เป็นต้น โครงสร้างส่วนล่างนี้จะเป็นตัวกำหนดโครงสร้างส่วนบนอีกทีหนึ่งและถือว่าเป็นรูปแบบของการผลิต ซึ่งมี 2 ส่วน คือ

2.1 พลังการผลิต (Productive Forces) ได้แก่ ทรัพยากร วัตถุดิบ เทคโนโลยี ที่นำมาใช้ในการผลิต เป็นต้น

2.2 ความสัมพันธ์ของการผลิต (Productive Relation) คือ การที่บุคคลหรือกลุ่มคน มีความสัมพันธ์กันในเรื่องการผลิต ซึ่งจะทำให้เกิดชนชั้นในสังคมขึ้น 2 ชั้น คือ

2.2.1 เจ้าของปัจจัยการผลิต ซึ่งมีเพียงจำนวนน้อยแต่ได้ผลประโยชน์มาก

2.2.2 ผู้ไม่ได้เป็นเจ้าของปัจจัยในการผลิตซึ่งมีเป็นจำนวนมากแต่ได้รับประโยชน์จากการผลิตน้อย

3. ภาวะทางเศรษฐกิจที่กล่าวมานี้ ทำให้เกิดความขัดแย้งทางสังคมและนำไปสู่การต่อสู้ระหว่างชนชั้น คาร์ล มาร์กซ์ เชื่อว่าความเห็นแย้งของมนุษย์เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการครอบครองการใช้ประโยชน์และแบ่งปันทรัพย์สินทั้งสิ้น วิธีการศึกษานี้เรียกว่า วัตถุนิยมวิภาษวิธี (Dialectic Materialism) ความขัดแย้งทางสังคมแบบวัตถุนิยมวิภาษวิธีของ คาร์ล มาร์กซ์ อธิบายได้ดังนี้

3.1 ข้อเสนอ ได้แก่ กลุ่มคนที่ไม่ได้เป็นเจ้าของเครื่องมือในการผลิต หรือนายทุนเอารัดเอาเปรียบผู้ที่ไม่ได้เป็นเจ้าของเครื่องมือในการผลิต

3.2 ข้อขัดแย้ง ได้แก่ กลุ่มคนที่ไม่ได้เป็นเจ้าของเครื่องมือในการผลิตหรือกรรมกร ผู้ใช้แรงงานไม่ยินยอมให้เอารัดเอาเปรียบอีกต่อไปจึงเกิดการต่อสู้ระหว่างนายทุนกับผู้ใช้งานขึ้น

3.3 ข้อเสนอประสาน ได้แก่ ผลของการต่อสู้ระหว่างชนชั้นโดยกรรมกรหรือผู้ใช้แรงงานเป็นฝ่ายชนะและนำไปสู่สังคมคอมมิวนิสต์

2.3.3 อำนาจ และความขัดแย้ง

Dahrendorf (1959, อ้างถึงใน ไชยันต์ รัชชกุล, 2533, น. 25-52) ใช้แนวคิดที่ว่าด้วยอำนาจ วิเคราะห์ทฤษฎีความขัดแย้งที่เป็นมูลฐานของปรากฏการณ์ทางสังคม อำนาจ (Power) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ฝ่ายหนึ่งใช้ความสัมพันธ์ทางสังคมอยู่ในฐานะที่จะกระทำตามประสงค์ได้แม้ว่าจะมีการต่อต้านหรือฝ่ายที่มีอำนาจ คือ ฝ่ายที่สามารถทำฝ่ายอื่นยอมให้กระทำเป็นไปตามความต้องการของฝ่ายตนหรืออีกความหมายหนึ่ง อำนาจ (Authority) เป็นชนิดหนึ่งของอำนาจ Power หมายถึง อำนาจอันผูกพันอยู่กับบทบาทหรือตำแหน่งเป็นความชอบธรรม (Legitimate) ในแง่ของการยอมรับ และการปฏิบัติในสังคม ความขัดแย้งในสังคม (Social Norms) มีทั้งในสังคมระดับมหภาคและกลุ่มมนุษย์ ในจุลภาค

1. ทฤษฎีที่ว่าด้วยสังคมระดับมหภาคมุ่งเน้นไปที่การจัดสรรอำนาจ (The Distribution of Power) ซึ่งเป็นตัวกำหนดหลักโครงสร้างทางสังคม การจัดสรรอำนาจทางสังคมไม่ได้มีอย่างสม่ำเสมอ ลักษณะเช่นนี้ทำให้สังคมมีลำดับชั้น (Social Stratification) นั่นคือ ความแตกต่างกันของสังคม โดยขึ้นอยู่กับทรัพย์สิน ความมั่งมี เกียรติยศ การศึกษาฯลฯ ซึ่งปรากฏออกมาในตำแหน่งฐานะทางสังคม ควบคู่กับลำดับชั้น คือ การยอมรับนับถือกันเป็นแนวทางปฏิบัติทางสังคม หรือปทัสถานทางสังคม ปทัสถานทางสังคม ใช้เกิดจากการตกลงเห็นชอบกันทั้งสังคม (Social Consensus) แต่มีชั้นและดำรงอยู่ด้วยอำนาจและโดยเนื้อแท้แล้วอธิบายได้ว่า เป็นเรื่องผลประโยชน์ของผู้มีอำนาจ จะเห็นได้จากปทัสถานนั้นมีการควบคุม บังคับให้คนปฏิบัติตาม ดังนั้นสังคมมีความโน้มเอียงที่จะเกิดความขัดแย้งอยู่เสมอ กลุ่มที่มีอำนาจก็จะแสวงหาผลประโยชน์ กลุ่มที่ไม่มีก็พยายามให้มีและหาผลประโยชน์ เช่นกันจึงเกิดความขัดแย้งขึ้นเสมอ อย่างไรก็ตามความขัดแย้งมิใช่จะส่งผลในทางลบเท่านั้นการต่อสู้เพื่ออำนาจนั้นทำให้สมดุลของอำนาจใน ความสัมพันธ์ทางสังคมเปลี่ยนไป

2. กลุ่มที่มีความขัดแย้งในระดับจุลภาค ดาห์เรนดอร์ฟ ใช้อำนาจในกรณีวิเคราะห์องค์การ หรือหน่วยที่มีการร่วมกันค่อนข้างถาวร เช่น ครอบครัว บริษัทฯฯ ได้อธิบายว่าการไม่เสมอภาคกันในอำนาจและผลประโยชน์ที่ขัดกันจะก่อให้เกิดความขัดแย้ง ซึ่งเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มอย่างเป็นแบบแผนขึ้น อำนาจที่ลดหลั่นจากมากไปน้อย จนถึงไม่มีเลยและชั้นต่าง ๆ จากบนลงล่างนี้มีประโยชน์ต่างกันผลประโยชน์จากทางชั้นหนึ่งจะทำให้ประโยชน์ชั้นอื่นเสียประโยชน์และเมื่อชั้นหนึ่งมีอำนาจชั้นอื่นก็เป็นฝ่ายรองรับอำนาจนั้น เมื่อองค์การมีลักษณะนี้ก็เกิดกลุ่มขึ้นตามแนวเป็นชั้น ๆ เป็นกลุ่มผลประโยชน์ ซึ่งเรียกกันว่า การเกิดกลุ่มตามโครงสร้างขององค์การ การเกิดกลุ่มอาจเกิดขึ้นจากเหตุอื่น เช่น ตามความคิด ความสำนึก ความรู้สึก (Psychological) เนื่องจากทฤษฎีกลุ่มนี้เกี่ยวกับการก่อตัวของกลุ่ม และความขัดแย้งในองค์การ จึงเรียกว่า ทฤษฎีความขัดแย้งกลุ่ม (A Theory of Conflict Groups)

2.3.4 สาเหตุความขัดแย้ง

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534, น. 77, อ้างถึงใน วิทยา เจริญศิริ, 2554, น. 79) ได้ชี้ให้เห็นถึงสาเหตุของความขัดแย้งภายในบุคคล ความขัดแย้งภายในองค์กร หรือความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม มีสาเหตุมาจากความกลัว การใช้อำนาจ การใช้กำลัง การเห็นว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมและการจัดสรรทรัพยากรการบริหารหรือการแข่งขัน เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและสาเหตุที่ทำให้ความขัดแย้งเพิ่มขึ้น ได้แก่ การข่มขู่ การรับรู้ ความไว้วางใจ การสื่อสาร องค์กรที่มีหลายระดับ ความต้องการ ความเป็นเอกฉันท์ กฎที่ถูกบังคับให้ปฏิบัติและความขัดแย้งเดิมที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข Lockwood (1996, อ้างถึงใน สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2536, น. 56) ยืนยันว่ากลไกบางอย่างในสังคมที่ทำการขัดแย้งเกิดขึ้นในสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น เช่น

1. การที่บุคคลมีอำนาจไม่เท่ากัน ทำให้คนมีอำนาจมากถือเอาเปรียบผู้มีอำนาจน้อย ทำให้เป็นแหล่งที่มาของความเครียดและการขัดแย้งในสังคม
 2. การที่สังคมมักมีของหายากอยู่จำกัดเป็นเหตุให้มีการต่อสู้ดิ้นรนเพื่อให้ได้ส่วนแบ่งจากของที่มีอยู่อย่างจำกัด และ
 3. ในสังคมมักมีกลุ่มต่าง ๆ ที่มีเป้าหมายไม่เหมือนกัน กลุ่มเหล่านี้จึงต้องแข่งขันช่วงชิงกับการบรรลุเป้าหมายนั้น อันเป็นเหตุให้ต้องมีการกระทบกระทั่งกันระหว่างกลุ่มได้
- จากแนวคิดของ Schmidt (1974, p. 7, อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม, 2538, น. 359-363) ได้เสนอสาเหตุของความขัดแย้งมีหลายประการ คือ

1. ข้อมูลหรือข้อเท็จจริง (Information or Fact) นั้น อาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กรได้ หากแต่แต่ละคนมีข้อมูลแตกต่างกันหรือรู้มาคนละอย่างมีอยู่คนละเรื่องสำหรับกรณีเดียวกัน ซึ่งเป็นเรื่องของข้อเท็จจริง แม้แต่ Simon (1957, p.7, อ้างถึงใน วิทยา เจริญศิริ, 2554, น. 79) ก็ได้กล่าวไว้ในหนังสือ Administrative Behavior ของเขาว่าการวินิจฉัยสั่งการนั้นสิ่งหนึ่งต้องขึ้นอยู่กับความแตกต่างในข้อเท็จจริงระหว่างบุคคลหรือดังที่ วอเรน ชมิทท์ กล่าวว่า บุคคลสองฝ่ายมีข้อมูลแตกต่างกันจึงเข้าใจกันคนละด้านในประเด็นสำคัญ ๆ อันเป็นสาเหตุที่ทำให้มีความเห็นแตกต่างกันออกไป
2. เป้าหมาย ชมิทท์ ได้ให้ความหมายของเป้าหมายว่า เป้าหมาย คือ สิ่งที่เราต้องการให้สิ่งต่าง ๆ เป็นไปและการที่คนในองค์กรจะปฏิบัติงานให้สำเร็จย่อมมีแนวความคิดในเรื่องเป้าหมายแตกต่างกันออกไป ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรขึ้นได้ความขัดแย้งดังกล่าวเป็นเรื่องของการแสวงหาทางเลือกทางเดินเลือกวิธีปฏิบัติแต่ละคนย่อมมีวิธี ประสบการณ์ของตนเอง ทั้งนี้มีอิทธิพลมาจากแนวคิดการศึกษาเล่าเรียนและอาจจะเป็นค่านิยม (Values) ของเขาก็ได้
3. ค่านิยม (Values) เรื่องค่านิยมเป็นสิ่งสำคัญยิ่งประการหนึ่งในการที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร ค่านิยม หมายถึง สิ่งที่มีคุณค่าแล้วยอมรับไว้เป็นความเชื่อ

หรือความรู้สึกนึกคิดตลอดไป จนกว่าเจ้าตัวจะพบค่านิยมใหม่ซึ่งตนพอใจกว่าและยอมรับไว้เป็นความเชื่อ หรือความรู้สึกนึกคิดของตนเองก็ยอมรับว่า ค่านิยมเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้ง ในองค์กรได้ โดยกล่าวว่า ความขัดแย้งบางครั้งมีสาเหตุมาจากความแตกต่างในเรื่องค่านิยมของมนุษย์ ผลที่ตามมาคือเป็นการยากที่จะตกลงกันได้ โดยเฉพาะเป้าหมายที่กำลังทำกันอยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ ขมิดท์ เห็นว่าปกติทั่วไปจะเป็นการง่ายมากที่จะแก้ปัญหาความแตกต่างในเรื่องข้อเท็จจริงหรือข้อมูล แต่กลับเป็นการยากที่สุดที่จะวัดเรื่อง ค่านิยม และดูเหมือนว่า ไชมอนเองก็ยอมรับว่าการที่มนุษย์ตัดสินใจ เลือที่ดีเพียงพอ (Good Enough) หรือพอใจ (Satisfying) นั้น ส่วนสำคัญเพราะค่านิยมมิใช่ข้อเท็จจริง ซึ่งค่านิยมนี้มีอิทธิพลเหนือในการวินิจฉัยสั่งการของบรรดานักบริหารทั้งหลายและดูเหมือนค่านิยมนี้เองที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรในที่สุดและ (Likert and Likert, 1976) มีความเห็นว่าการ ความแตกต่างโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านค่านิยมบ่อยครั้งที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้ง

4. ความเชื่อ (Beliefs) เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร และเราอาจจะสังเกตพบเห็นบ่อย ๆ คือ ความเชื่อของตนซึ่งมีความแตกต่างออกไป คนสองคนที่มาจาก คนละครอบครัว คนละภาค คนละสำนักงาน ย่อมจะทำให้มีความแตกต่างกันในด้านความเชื่อซึ่งความเชื่อต่าง ๆ เหล่านี้เอง อาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรได้

5. โครงสร้าง (Structure) ขององค์กรอาจเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งระหว่าง บุคคลในองค์กรได้ โดยเฉพาะโครงสร้างขององค์กรที่มีลักษณะแบบระบบราชการ (Bureaucracy) ด้วยเหตุที่ระบบนี้มีลักษณะที่มีการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น (Hierarchy) มีกฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับ (System of Rule) มีการแบ่งงานตามความถนัดและชำนาญ (Specialization) มีงานเป็นส่วนกลางขององค์กรมิใช่เป็นเรื่องส่วนตัวของใคร (Impersonality) และมีเหตุผลอยู่ที่กฎหมาย (Rationality) หลักการต่าง ๆ ของระบบองค์การแบบนี้ อาจจะเป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรได้ ตัวอย่างเช่นในเรื่องของการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น มนุษย์จะขาดโอกาสในการใช้ความคิดริเริ่ม (Initiative) ของตนเองไปได้ซึ่งย่อมฝืนธรรมชาติของมนุษย์อย่างแน่นอนมนุษย์จะพยายามต่อสู้เพื่อเอาชนะ โดยเฉพาะกับบุคคลที่มีอำนาจบังคับบัญชาเขา จึงเป็นที่มาของความขัดแย้งในองค์กรได้หรือแม้แต่ การแบ่งงานตามลักษณะชำนาญก็เช่นกันย่อมเป็นที่มาของความขัดแย้ง เพราะเมื่อแสดงออกไปแล้ว อาจจะทำให้แต่ละกลุ่มคนถือว่างานของตนเท่านั้นที่มีความสำคัญ ส่วนงานอื่นของบุคคลอื่นไม่น่าสนใจ ไม่สำคัญอะไรสาเหตุที่อาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้อีก

6. การเปลี่ยนแปลง (Change) เมื่อองค์การต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าในตัว บุคคล (ทัศนคติ ทักษะ วิธีการทำงาน การวินิจฉัยสั่งการ) หรือโครงสร้างย่อมมีทั้งการยอมรับและการต่อต้านจากบรรดาสมาชิกขององค์การอย่างแน่นอน ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงย่อมเป็นสาเหตุอีก ประการหนึ่งของความขัดแย้งและการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและสิทธิพิเศษ (Privilege) จะได้รับการต่อต้านจากบางคนนั่นคือที่มาของความขัดแย้ง

7. การติดต่อประสานงานที่ไม่ดี (Robbins) เสนอว่าเป็นอีกสาเหตุของความขัดแย้งภายในองค์กร ซึ่งการติดต่อประสานงานที่ไม่ดี หมายถึง มุ่งควบคุมบังคับบัญชาจากเบื้องบน (One Way Communication Down) จนบุคคลที่อยู่ใต้บังคับบัญชาขาดความเป็นอิสระของตนเองจนไม่ได้จึงเกิดการต่อต้านผลที่เกิดขึ้น คือ ความขัดแย้ง การติดต่อประสานงานที่ไม่ดี ยังหมายถึง ข้อมูลที่อีกฝ่ายหนึ่งได้รับไม่ตรงกับเจตจำนงของผู้ส่ง อาจมีสาเหตุจากภาษา ความรู้ ค่านิยม ของทั้งสองฝ่ายซึ่งต่างกัน จึงเข้าใจผิดพลาดกันออกไป อันนี้ก็อาจจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

8. พฤติกรรมส่วนบุคคล (Personal-Behavior) ก็เป็นสาเหตุของความขัดแย้งได้ เช่น บุคลิกภาพ (Personality) ความพึงพอใจในบทบาทและฐานะที่ได้รับในองค์กร (Role Satisfaction and Status) เป้าหมายส่วนตัว (Personal Goals) และสัมพันธ์ภาพในสังคมองค์กร (Social Interaction) สรุปได้ว่า ความขัดแย้ง คือ การปฏิสัมพันธ์ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปที่อยู่ร่วมกันในสังคมและมีการแข่งขันเพื่อเป้าหมายที่ตนเองต้องการ จึงทำให้มีการเอาเปรียบกันขึ้น รวมไปถึงมีการแย่งชิงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเมื่อเกิดการขัดแย้งขึ้นผู้มีอำนาจเป็นผู้แสวงหาแนวทางในการแก้ไขหรือควบคุมความขัดแย้งมิให้ลุกลามบานปลายโดยการใช้อำนาจที่มีอยู่มาบังคับใช้

2.4 วิธีการแก้ไขและลดความขัดแย้ง

2.4.1 แนวคิดการจัดการกับความขัดแย้ง

การจัดการความขัดแย้ง ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ข้อคิดเห็น เช่น

Katz (1964, อ้างถึงใน วิทยา เจริญศิริ, 2554, น. 72) ให้ข้อคิดเห็นว่า เราไม่ควรสรุปว่าความขัดแย้งทั้งหมดเป็นสิ่งเลวร้ายเสมอไปและควรจะหาทางแก้ไขต่อไปเท่านั้น นอกจากนี้ Follett, (1997, อ้างถึงใน วิทยา เจริญศิริ, 2554, น. 72) ได้เสนอต่อไปว่า มีทั้งแนวเสริมสร้างและทำลายในการเกี่ยวข้องกับการขัดแย้งการเอาชนะและการประนีประนอมเป็นวิธีการทำลาย ส่วนการเสริมสร้างนั้น คือ การบูรณาการ (Integration) ส่วน Mayo (1945, อ้างถึงใน วิทยา เจริญศิริ, 2554, น. 72) เห็นว่าความขัดแย้งเป็นโรคอย่างหนึ่งของสังคม

การจัดการความขัดแย้ง ถือเป็นแนวทางหนึ่งที่คนในสังคมจะดูแลให้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างรัฐกับประชาชนหรือประชาชนกับประชาชนไม่มีความรุนแรงหรือลดระดับความรุนแรงลง โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในความขัดแย้งควรที่จะดำเนินการปรับเปลี่ยนสถานการณ์ที่เกิดความขัดแย้งให้มีการปรึกษาและความเข้าใจซึ่งกันและกันมากขึ้น

2.4.2 วิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

ส่วน Robbins (1983, p. 340, อ้างถึงใน วิทยา เจริญศิริ, 2554, น. 73) เห็นว่าพฤติกรรม การจัดการความขัดแย้งของกลุ่มอาจเป็นไปในรูปการแข่งขัน การร่วมมือ การแบ่งปัน การหลีกเลี่ยง และการให้ยืมซึ่งผลของการจัดการดังกล่าวอาจเป็นผลดีและมีประโยชน์หรืออาจเป็นผลเสียและไม่มี ประโยชน์สำหรับกลุ่มก็ได้

Follett (1997, p. 169, อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2543, น. 791-794) ได้เสนอวิธีการ แก้ปัญหาความขัดแย้งที่สอดคล้องกันไว้ 3 วิธี คือ

1. การเอาชนะ (Domination) การจัดการกับความขัดแย้งโดยที่ฝ่ายหนึ่งมีชัยชนะ เหนืออีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งนับว่าเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดและรวดเร็วที่สุดแต่เป็นวิธีที่ให้ผลน้อยที่สุดในการจัดการ กับปัญหาความขัดแย้ง

2. การประนีประนอม (Compromise) เป็นวิธีที่มีคนใช้มากที่สุดเป็นวิธีที่แต่ละฝ่าย ลดความความต้องการของตัวเองลงเพื่อที่จะยุติความขัดแย้งแต่ทั้งสองฝ่ายไม่ได้รับผลเต็มความต้องการ

3. การบูรณาการ (Integration) เป็นการนำเอาความคิดของทั้งสองฝ่ายมาผสมผสานกัน เป็นวิธีแก้ปัญหาที่ผสมความต้องการของทั้งสองฝ่ายเข้าด้วยกัน วิธีนี้จะได้ผลดีที่สุดในการจัดการ กับปัญหาความขัดแย้ง

ซึ่งคล้าย ๆ กับแนวคิดของ Schmidt (1974, อ้างถึงใน วิทยา เจริญศิริ, 2554, น. 73) ได้เสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง 5 วิธี คือ

1. การเอาชนะ (Competing)
2. เข้าร่วมมือร่วมใจ (Collaborating)
3. ประนีประนอม (Compromising)
4. หลีกเลี่ยง (Avoiding)
5. โอนอ่อนผ่อนตาม (Accommodating)

2.4.3 กลยุทธ์ในการจัดการความขัดแย้ง

Reychel (2001, p. 7) จากแนวคิดต่าง ๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า มีวิธีการจัดการ กับความขัดแย้ง มี 3 กลยุทธ์ ใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ แบบแพ้-ชนะ (Win-Lose Strategy) แบบแพ้-แพ้ (Lose-Lose Strategy) และแบบชนะ-ชนะ (Win-Win Strategy) ซึ่งปรากฏการณ์การจัดการกับ ความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์ที่ผ่านมามีส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีแบบแพ้-ชนะ แบบแพ้-แพ้ และแบบชนะ -ชนะ ซึ่งการที่จะเลือกใช้แบบใดนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมเกี่ยวกับความขัดแย้งของแต่ละคน การรับรู้เกี่ยวกับอำนาจในสถานการณ์ความขัดแย้ง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก่อนเกิดความขัดแย้ง และทักษะที่จำเป็นในการแก้ไขความขัดแย้ง

1. กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้ง แบบแพ้-ชนะ (Win-Lose Strategy) การแก้ปัญหาความขัดแย้งที่พบโดยมากจะเป็นแบบแพ้-ชนะ แต่ละฝ่ายทำทุกอย่างและทุกวิธีเพื่อจะให้ฝ่ายตนชนะ แต่ละฝ่ายต้องการหาประโยชน์มากที่สุด แต่ละฝ่ายจะสรุปว่าถ้าฝ่ายตนชนะอีกฝ่ายหนึ่งต้องแพ้ การแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแพ้-ชนะ ขึ้นอยู่กับการมองว่าอำนาจที่แท้จริงอยู่ที่ใด ดังนั้นแต่ละฝ่ายจึงพยายามที่จะมีหรือควบคุมข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ เงิน อำนาจ และสัมพันธภาพที่มีดีกับคนสำคัญ ๆ หรือกับคนที่มีอำนาจ

2. กลยุทธ์ในการจัดการความขัดแย้งแบบแพ้-แพ้ (Lose-Lose Strategy) ความขัดแย้งแบบนี้เกิดจากความคิดที่ว่าสถานการณ์ขัดแย้ง เกิดจากทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดแต่ละฝ่ายจะพอใจถ้าหากได้รับการแบ่งปันทรัพยากรที่เป็นธรรม แม้ว่าทั้งสองฝ่ายจะได้รับผลประโยชน์ไม่เต็มตามวัตถุประสงค์เดิมหรือได้รับแต่เพียงบางส่วนที่ต้องการก็ตาม การแก้ปัญหาแบบนี้ใช้ความสามารถในการเจรจาต่อรองเป็นประเด็นสำคัญและจำเป็นต้องให้ทั้งสองฝ่ายมีอำนาจพอ ๆ กัน การแก้ปัญหาแบบนี้ ตั้งอยู่บนพื้นฐานคติที่ว่า “ได้บ้างก็ดีกว่าไม่ได้เลย” หรือหลีกเลี่ยงความขัดแย้งมากกว่าเผชิญหน้ากันผลการแก้ปัญหาความขัดแย้งนี้ทำให้แต่ละฝ่ายได้บางส่วนเท่านั้น ไม่ได้เต็มความต้องการด้วยเหตุนี้การประนีประนอมจึงเป็นสิ่งที่ทำให้แพ้ทั้งคู่ หรือเป็นแบบแพ้-แพ้

3. กลยุทธ์ในการจัดการกับความขัดแย้งแบบชนะ-ชนะ (Win-Win Strategy) เป็นวิธีการที่มีทั้งเหตุผลและเป็นวิธีสร้างสรรค์เป็นการแสวงหาข้อตกลงที่เป็นที่พอใจของทุกฝ่ายโดยที่แต่ละฝ่ายไม่ต้องเสียสละอะไรเป็นวิธีการที่เกิดขึ้นอยู่กับความใจกว้างของแต่ละฝ่ายและความจริงใจที่จะแก้ปัญหา ซึ่งไม่ใช่มุ่งที่การทำให้ความขัดแย้งสิ้นสุดลงเท่านั้น การจัดการกับความขัดแย้ง แบบชนะ-ชนะนั้น เน้นที่เป็นเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่เน้นการให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์สูงสุดและเน้นที่ความร่วมมือเพื่อแก้ปัญหา ทุกฝ่ายต้องรับผิดชอบร่วมกันในการแสวงหาทางออกซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งสองฝ่ายพลังของแต่ละฝ่ายจะถูกใช้โดยมุ่งที่ปัญหาโดยไม่ได้มุ่งที่คู่ต่อสู้ การแก้ปัญหาแบบนี้จำเป็นต้องมีข้อมูลที่ถูกต้องและทุกฝ่ายมีความรู้สึกที่ดี การส่งและการรับข้อมูลที่ถูกต้อง และทุกฝ่ายมีความรู้สึกที่ดี การส่งและการรับข้อมูลย้อนกลับจะไม่กล่าวหาใส่ร้ายกัน ทุกฝ่ายจะต้องหาทางเลือกหลาย ๆ ทาง และเลือกทางออกที่ดีที่สุด การแก้ปัญหาแบบนี้ต้องอาศัยความไว้วางใจกันการเปิดเผยความจริงใจและความสามารถในการสื่อสารเป็นประการสำคัญ

2.4.4 เทคนิควิธีในการจัดการกับความขัดแย้ง

ในกลยุทธ์การจัดการกับความขัดแย้งทั้งสามแบบดังกล่าว ก็มีเทคนิควิธีการที่แตกต่างกันไปดังต่อไปนี้

2.4.4.1 เทคนิควิธีในการจัดการกับความขัดแย้งแบบแพ้-ชนะ

1) การใช้อำนาจ เป็นการใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายหรือตามที่ปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งเป็นการสั่งการให้อีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามในลักษณะของคำสั่งและต้องการให้ปฏิบัติ ผู้อยู่ภายใต้คำสั่งจะปฏิบัติตามลักษณะถูกบังคับทำให้ภาพรวมออกมาสู่การแสดงออกในเชิงทำลายในทางอ้อมเนื่องจากผู้ปฏิบัติตามคำสั่งจะทำด้วยความฝืนใจ ทำให้ไม่เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเต็มที่

2) การคุกคาม ขู่เข็ญทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้สมาชิกของกลุ่มยอมทำตาม เนื่องจากเกิดความเกรงกลัวในอิทธิพลและอำนาจของผู้คุกคาม ขู่เข็ญ หากไม่ให้ความร่วมมือหรือปฏิบัติตามที่ต้องการก็มักจะประสบปัญหาเดือดร้อน จึงเป็นภาวะจำยอมที่ต้องปฏิบัติตามที่ดูเหมือนว่าผลที่ออกมาจะเป็นไปตามความต้องการของผู้ถูกคุกคาม ขู่เข็ญ แต่ผลเหล่านั้นก็เชื่อถือไม่ได้

3) การใช้เสียงข้างมาก เป็นการใช้อำนาจเพื่อการตัดสินใจ โดยทุกคนในกลุ่มจะเป็นผู้เลือกลงคะแนนให้ตามเหตุผลและความต้องการของตนเอง การโหวตบางครั้งไม่ได้โหวตด้วยเหตุผลแต่โหวตทางฝ่ายที่ตนคาดว่าจะชนะต่างหาก ในกรณีที่การใช้เสียงข้างมากสมาชิกในกลุ่มจะยอมรับว่าเป็นวิธีการที่ยุติธรรม

4) การใช้เสียงข้างน้อย เป็นวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งอีกวิธีหนึ่งในลักษณะตรงกันข้ามกับข้อ 3 กล่าวคือ ผู้นำในกลุ่มจะต้องหาผู้สนับสนุนความเห็นชอบของตนและใช้อำนาจรวบรัดให้เป็นแนวทางที่ทุกคนในกลุ่มต้องปฏิบัติ ซึ่งการจัดการในลักษณะนี้ มักจะเกิดขึ้นจากการที่ไม่มีผู้ใดกล้าคัดค้านและแสดงออกซึ่งความคิดเห็นให้ผู้อื่นในกลุ่มได้รับทราบ มักนั่งเงียบจนดูเหมือนว่าเป็นความต้องการของทุกคนผู้นำในกลุ่มจะสรุปรวบรัดให้เป็นไปตามที่ต้องการ

2.4.4.2 เทคนิควิธีในการจัดการกับความขัดแย้งแบบแพ้-แพ้ ได้แก่

1) การประนีประนอม เป็นการไกล่เกลี่ยแต่ละฝ่ายจะต้องเสียสละสิ่งที่ตนอยากได้ลงบ้าง การประนีประนอมจะได้ผลหากทั้งสองฝ่ายรับรู้ว่าจะแต่ละฝ่ายมีอำนาจพอ ๆ กัน ถ้าหากฝ่ายหนึ่งที่มีอำนาจเหนือจากฝ่ายหนึ่ง การประนีประนอมจะไม่ได้ผล

2) การประสานประโยชน์ด้วยการแลกเปลี่ยนความต้องการซึ่งกันและกัน เป็นวิธีการที่กลุ่มหนึ่งหรือฝ่ายหนึ่งยอมแพ้ในเรื่องหนึ่ง โดยหวังว่าอีกฝ่ายจะยอมแพ้ให้อีกเรื่องหนึ่ง

3) การนำประเด็นปัญหาเสนอบุคคลที่สามซึ่งเป็นกลางในกรณีนี้บุคคลที่สามมักจะแก้ปัญหาโดยใช้ทางสายกลางระงับไม่ให้ทั้งสองฝ่ายต้องเสียหน้า จึงทำให้ผลของการตัดสินใจออกมาว่าทั้งสองฝ่ายไม่ได้เต็มตามจุดมุ่งหมายเดิมจะได้บ้างแต่ไม่ได้ทั้งหมด

4) การอาศัยระเบียบเป็นการอ้างระเบียบเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าเท่านั้น

5) การใช้วิธีการทางการบริหารเป็นการถ่วงเวลาการแก้ปัญหาไว้ชั่วคราวคล้ายกับการรอเวลาให้น้ำเซียวผ่านพ้นไปก่อนจึงจะคิดพูดจากัน ดังนั้นคำพูดที่ปรากฏออกมาจึงมักเป็นอยู่ในระหว่างการพิจารณาต้องการข้อมูลเพิ่มเติม เพราะไม่เคยนำเอาประเด็นความขัดแย้งมาพูดกัน จะเป็นชนวนเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งไว้ภายหลัง

2.4.4.3 เทคนิคในการจัดการความขัดแย้งแบบชนะ-ชนะ

เทคนิควิธีที่เป็นพื้นฐานในการจัดการกับความขัดแย้งแบบชนะ-ชนะ ได้แก่ การมีความสอดคล้องกันและการตัดสินใจแบบผสมผสาน

1) ฉันทามติ (Consensus) เป็นการแสวงหาวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ทุกฝ่ายยอมรับทั้งในด้านเป้าหมายและวิธีการเป็นวิธีการที่ส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือใช้กระบวนการตัดสินใจของกลุ่มเพราะการตัดสินใจของกลุ่มย่อมจะดีกว่าการตัดสินใจของคนใดคนหนึ่ง

2) การตัดสินใจแบบผสมผสาน (Integrative Decision Making) เป็นการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจ วิธีการแก้ปัญหาแบบนี้จะมีประโยชน์มากขึ้นไปอีกถ้าหากแต่ละฝ่ายมีการแก้ไขปัญหของตนเองบ้างอยู่แล้ว จากนั้นจะพยายามดึงเอาเป้าหมายหรือค่านิยมของแต่ละฝ่ายรวมกันก่อนที่จะมุ่งไปหาวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายและเลือกทางออกที่ดีที่สุด การแก้ปัญหาแบบที่ต้องอาศัยความไว้วางใจกัน การเปิดเผยความจริงใจ และความสามารถในการสื่อสารเป็นประการสำคัญ

2.4.5 รูปแบบเบื้องต้นการจัดการความขัดแย้ง

David and Roger (1987) กล่าวว่า มีแนวคิดจัดการแก้ไขความขัดแย้งว่าบุคคลแตกต่างกัน จึงใช้กลยุทธ์ในการจัดการความขัดแย้งโดยแต่ละคนมีรูปแบบการแก้ปัญหาเป็นของตนเองสามารถเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้และหาวิธีการใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งในภาวะขัดแย้ง ประเด็นหลักที่ต้องใส่ใจ คือ การบรรลุวัตถุประสงค์ส่วนตัวเมื่ออยู่ในภาวะขัดแย้ง คนแต่ละคนจะมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างจากผู้อื่นและการรักษาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น แบบพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้ง 5 แบบ คือ

1. ลักษณะแบบ “เต่า” (ถอนตัว, หดหัว) มีลักษณะหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ยอมละวัตถุประสงค์และความสัมพันธ์ส่วนตัว โดยการหลีกเลี่ยงไม่เผชิญกับคู่กรณีจะไม่ตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ปัญหา

2. ลักษณะแบบ “ฉลาม” (บังคับ, ชอบใช้กำลัง) เป็นการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยใช้อำนาจตามตำแหน่งคำนึงถึงเป้าหมายงานหรือความต้องการของตนเองมากกว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3. ลักษณะแบบ “ตึกตาคอ” (สัมพันธ์ภาพราบรื่น) เชื่อว่าความขัดแย้งหลีกเลี่ยงได้ เพื่อเห็นแก่ความกลมเกลียว ยอมยกเลิกรายละเอียด เพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพอันดีไว้

4. ลักษณะแบบ “สุนัขจิ้งจอก” (ประนีประนอม, แก้ปัญหาเฉพาะหน้า) จะคำนึงถึงเป้าหมายส่วนตนและสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในระดับปานกลางแสวงหาการประนีประนอมพร้อม และเต็มใจที่จะสละวัตถุประสงค์และสัมพันธ์ภาพบางส่วนเพื่อหาข้อตกลงร่วมที่ดี

5. ลักษณะแบบ “นกฮูก” (เผชิญหน้ากัน, สุขุม) จะมองความขัดแย้งว่าเป็นปัญหาที่จะต้องแก้ไขให้คุณค่าแก่เป้าหมายและสัมพันธ์ภาพสิ่งที่ต้องการ คือ การบรรลุเป้าหมายของตนเองและผู้อื่น การแก้ปัญหาความขัดแย้งมีหลายวิธีขึ้นอยู่กับสถานการณ์และบุคลิกของผู้ขัดแย้งว่าเป็นอย่างไร เราต้องเลือกวิธีการแก้ปัญหาให้ถูกวิธีและพยายามทำให้ทุกคนเป็นผู้ชนะองค์การจึงจะประสบความสำเร็จ เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นเราจึงจำเป็นต้องเลือกหาวิธีการต่าง ๆ มาจัดการกับความขัดแย้งนั้น ๆ ซึ่งจำแนกตามพฤติกรรมที่เป็นหลักสำคัญอันเป็นวิธีการแก้ไขความขัดแย้งพื้นฐาน 5 วิธี ได้แก่

1. การหลีกเลี่ยง (Avoidance) การหลีกเลี่ยงอาจเป็นวิธีการที่ให้ประสิทธิภาพผลน้อยที่สุดใน 5 วิธีการแก้ไขความขัดแย้งทั้งหมด เพราะเนื่องจากการหลีกเลี่ยงมิได้ทำให้ความขัดแย้งนั้นหมดไป แต่เป็นเพียงการหลบเลี่ยงจากปัญหาที่ไม่ได้เกิดการแก้ไข และพร้อมที่จะกลับมาเจอกับปัญหาได้อีกตลอดเวลา รวมทั้งยังอาจเป็นการก่อให้เกิดโทสะได้ เช่น ฝ่ายตรงข้ามอาจจะคิดว่าเราไม่ให้ความสำคัญ หรือสนใจเพียงพอในการรับฟัง จึงกลับกลายเป็นการเพิ่มความขัดแย้งมากขึ้นไปอีก ผู้ที่ใช้วิธีการนี้มักจะพยายามให้ตนเองหนีไปจากเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาขัดแย้ง โดยไม่ยุ่งเกี่ยวกับฝ่ายตรงข้ามที่จะนำข้อโต้แย้งเข้ามาหาตน หรือโดยวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา (Changing Issues) ดังนั้นวิธีการหลีกเลี่ยงจึงเป็นการหนีปัญหาผู้ที่ใช้วิธีการหลีกเลี่ยงอาจต้องคอยหวาดระแวงว่าวันใดวันหนึ่งจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงนิยมใช้สำหรับผู้อ่อนแอ ไม่มีความสามารถในการเผชิญหน้าแต่อาจจะใช้ได้ดีสำหรับประเด็นปัญหาที่ไม่ค่อยจะสำคัญนัก เทคนิคสำคัญในการแก้ไขความขัดแย้งวินิจฉัยสาเหตุและรูปแบบความขัดแย้งให้ได้เพื่อสามารถจัดการได้อย่างสร้างสรรค์โดยอาศัยทักษะการสื่อสารการทำงานแบบกลุ่ม โอเวนส์ กล่าวว่า ต้องมีการปรองดอง การประนีประนอม การแข่งขัน การร่วมมือ

2. การปรองดอง (Accommodation)

เป็นวิธีการแก้ปัญหาด้วยการยอมเสียสละความต้องการของตนเองเพื่อที่จะให้ฝ่ายตรงข้ามบรรลุความต้องการของตน เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่อีกฝ่ายเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง แต่วิธีนี้มักจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ยินยอมให้เพราะตนต้องยอมสละความต้องการและเป้าหมายประสงค์ของตนให้แก่ผู้อื่น จึงเป็นการสร้างความคับแค้นใจที่ติดอยู่ในใจ วิธีการนี้จึงไม่ใช่ทางเลือกที่ดีนักในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

3. การประนีประนอม (Compromise) เป็นวิธีที่บุคคลทั้ง 2 ฝ่าย ที่มีความขัดแย้งสามารถตกลงกันได้โดยวิธี “พบกันครึ่งทาง” ต่างฝ่ายต่างต้องยอมลดความต้องการของตนบางส่วน ดังนั้นวิธีการนี้จึงเป็นการที่แต่ละฝ่ายต้องเสียสละบางส่วนเพื่อให้ได้ข้อตกลงที่สามารถยุติปัญหาความขัดแย้ง มักจะพบได้ว่าบุคคลทั้งสองฝ่ายจะไม่ค่อยเห็นด้วยอย่างเต็มที่นักในระยะยาวเพราะต่างฝ่ายต่างก็ต้องยอมเสียบางส่วนของตน อาจด้วยความไม่เต็มใจอย่างไรก็ดี การใช้วิธีประนีประนอมเพื่อลดข้อขัดแย้ง อาจจะได้ผลกับความขัดแย้งในผลประโยชน์อันเกิดจากความจำกัดของทรัพยากร (Scarce Resources) ที่จะมีผลสนองต่อความต้องการของแต่ละฝ่ายได้

4. การแข่งขัน (Competition) เป็นการใช้วิธีเอาแพ้เอาชนะเพื่อให้ตนเองสามารถบรรลุความต้องการ อาจจะต้องใช้อำนาจหรือการแสดงความก้าวร้าวรุนแรง อันอาจจะเกิดมาจากเมื่อมีอุปสรรคหรือสิ่งขัดขวางมิให้บรรลุเป้าหมาย จึงใช้วิธีการที่อาจจะต้องทำลายอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนหวังไว้ ผู้ที่อยู่ในลักษณะของการแข่งขันมักจะแสวงหาข้อโต้แย้งอยู่เสมอและจะคำนึงถึงจุดหมายเฉพาะของตนโดยใช้การบีบบังคับให้มีการยอมรับเพื่ออำนาจที่เหนือกว่าและจะรับรู้เฉพาะจุดดีของตน มองหาจุดบกพร่องของฝ่ายตรงข้ามวิธีการนี้เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่เป็นฝ่ายชนะ แต่ในทางตรงกันข้ามผู้ที่เป็นฝ่ายแพ้อาจจะเกิดความคับแค้นใจไว้ในขณะหนึ่งเพื่อรอเวลาที่จะหาทางแก้แค้นในที่สุด อย่างไรก็ตามวิธีการแข่งขันถือได้ว่าเป็นวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งวิธีหนึ่งที่ใช้ได้ผลเมื่อทั้ง 2 ฝ่าย มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันเพียงช่วงระยะเวลาอันสั้นและไม่มีความจำเป็นที่จะต้องรักษาสัมพันธภาพในระยะยาวการแข่งขันจึงเป็นวิธีที่รวดเร็วของการแก้ไขข้อขัดแย้งในกรณีนี้

5. การร่วมมือ (Collaboration) โดยทั่วไปการแก้ไขความขัดแย้งด้วยการเผชิญหน้า เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากกว่าวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดคู่กรณีทั้งสองฝ่ายยินยอมที่จะหันหน้าเข้าหาหรือกันเพื่อหาวิธีที่ดีที่สุดในการช่วยกันบริหารความขัดแย้ง การร่วมมือกันเป็นการทำความตกลงกันในลักษณะของการบรรลุถึงข้อยุติโดยวิธีการซึ่งคู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจและยินยอมพร้อมใจ รวมทั้งยอมที่จะปฏิบัติตามผลของข้อยุตินั้น อย่างไรก็ตาม วิธีการนี้จำเป็นต้องใช้ระยะเวลามากในการจัดการแก้ไขปัญหาแต่ก็เป็นวิธีที่ดีที่สุดสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อขัดแย้งทุกฝ่ายที่มีสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ร่วมกันในระยะยาว

นอกจากวิธีการแก้ไขความขัดแย้ง 5 วิธี ดังกล่าวมาแล้วยังมีวิธีอื่น ๆ ซึ่งเป็นรูปแบบที่ใช้กันได้ผลทั้งในระดับประเทศและระดับความขัดแย้งทั่ว ๆ ไป ดังนี้

1. การนั่งลงเจรจา (Bargain Table) เป็นวิธีหนึ่งในลักษณะของการที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งมีความยินยอมตกลงที่จะร่วมมือกันแก้ไขปัญหา โดยการที่ทุกฝ่ายต้องมานั่งคุยกัน แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและหาวิธีการเพื่อให้สามารถส่งเสริมอีกฝ่ายให้บรรลุเป้าประสงค์ในขั้นที่ทั้งสองฝ่ายได้รับความพึงพอใจ

2. การใช้บุคคลที่สาม (Third Party) มาทำหน้าที่ในการช่วยไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง ในลักษณะที่คู่กรณีไม่สามารถจัดการแก้ปัญหาหรือหาข้อยุติจากข้อขัดแย้งได้บุคคลที่สามอาจจะเป็นเพื่อน บุคคลที่คู่กรณีทุกฝ่ายให้ความเคารพ ไว้วางใจ เชื่อใจ, บุคคลที่อยู่ในระดับสูงกว่าในหน่วยงาน, ฝ่ายบุคคล (ที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาและยุติข้อโต้แย้งโดยเฉพาะ) และยังสามารถใช้ อนุญาโตตุลาการ (Arbitrator) หรือผู้ประนีประนอมข้อพิพาท (Conciliator) ในการเจรจาทำความตกลง โดยใช้บุคคลที่สาม เข้ามาช่วยไกล่เกลี่ยนั้นจะต้องได้รับการยินยอมพร้อมใจจากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายในการที่จะมาช่วยไกล่เกลี่ย บุคคลที่สามจึงจะทำให้เกิดประสิทธิผลในการแก้ไขความขัดแย้งในทางตรงกันข้ามบุคคลที่สามจะกลายเป็น ส่วนหนึ่งในความขัดแย้งเพิ่มขึ้นมา ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งของคู่กรณีไม่ยอมรับให้มีบุคคลที่สามเข้ามาเกี่ยวข้อง บุคคลที่สามจำเป็นต้องเลือกจากผู้มีทักษะในการที่จะวินิจฉัยหาสาเหตุที่แท้จริงของความขัดแย้งได้ รวมทั้งต้องสามารถชักนำให้คู่กรณีมาพบปะ เจรจากันอย่างเปิดเผยจริงใจเพื่อสื่อสารทำความเข้าใจ และตกลงยุติข้อขัดแย้ง

นอกจากนี้ ยังมีแนวทางสันติวิธีที่เป็นวิธีการที่สนับสนุนการคิด และการปฏิบัติการ ในการจัดการความขัดแย้งโดยไม่ใช้ความรุนแรงในทุกรูปแบบ ทั้งทางร่างกาย ทางเพศ ทางจิตใจ ทางเศรษฐกิจและ สังคม (UNESCO, 2000) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการไม่ใช้ความรุนแรงดังกล่าวนี้ ประกอบไปด้วย ความเป็นธรรมทั้งในแง่ของความยุติธรรม ความเที่ยงธรรม การยกย่องและให้เกียรติ มนุษย์ในสถานะของเพื่อนร่วมโลกคนหนึ่งที่รักสุขและเกลียดกลัวความทุกข์เช่นเดียวกันสำหรับรูปแบบ การแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งแบบสันติวิธี (Dhammhaso, 2005) นั้น มีวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ทางการทูตเชิงสันติ (Peaceful Diplomatic Means) ประกอบด้วย แนวทางในการแก้ไข 4 วิธี คือ

1. การเจรจา (Negotiation) เป็นการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแบบสันติวิธีด้วยการ แสดงออกซึ่งข้อเสนอที่ต้องการให้ได้รับการตกลงบนพื้นฐานของประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นร่วมกัน (Lkle, 1964) และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ในการพบปะแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความรู้สึกของกันและกัน (สมเกียรติ วัฒนศัพท์, 2552) หรือเป็นการแสดงออกถึงความตั้งใจ ความพยายาม ความมุ่งหมาย ที่อยากจะมีการตกลงร่วมกันเพื่อหาข้อยุติที่จะยึดถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดีต่อกันในอนาคต

2. การไต่สวน (Inquiry) เป็นการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแบบสันติวิธีที่มุ่งเน้น การจัดการข้อพิพาททั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ระบบการไต่สวนระหว่างประเทศเกิดขึ้น เพื่อระงับข้อพิพาทระหว่างประเทศ ทั้งนี้หากไม่สามารถตกลงกันได้โดยทางการทูตอันเนื่องมาจาก มีความเห็นขัดแย้งกัน ก็ให้จัดตั้งคณะกรรมการไต่สวนขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกวิเคราะห์ปัญหา โดยหาข้อเท็จจริงอันแน่ชัดด้วยการสืบสวนที่ปราศจากความลำเอียงและด้วยความบริสุทธิ์ใจอยู่ในวงจำกัด เฉพาะข้อเท็จจริงเท่านั้น ไม่มีลักษณะชี้ขาด ไม่มีลักษณะบังคับ และไม่มีผลผูกพันให้รัฐคู่กรณียอมรับ แต่อย่างไรก็ตามก็อาจมีประโยชน์ในการยุติปัญหาต่อไปได้

3. การไกล่เกลี่ย (Reconciliation) เป็นการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแบบสันติวิธี ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถหาข้อยุติร่วมกันได้ จึงต้องอาศัยบุคคลที่สามที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับเข้ามามี ส่วนร่วมในการเจรจาเพื่อหาข้อตกลงหรือหาทางออกให้กับปัญหาความขัดแย้งร่วมกันโดยจะดำเนินการ ในลักษณะไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง (Mediation) หรือไกล่เกลี่ยโดยอาศัยคนกลางเป็นคนติดต่อเชื่อมประสาน (Good Officer or Facilitator) (Eagleton, 1948) ทั้งสองฝ่ายก็ได้

4. การประนีประนอม เป็นการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยการมุ่งแสวงหาข้อสรุป ที่สมเหตุสมผลและเป็นที่ยอมรับของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย (Leland and Edward, 1949) เป็นการ แสวงหาจุดร่วมและ สงวนจุดต่างของคู่กรณี โดยยึดหลักการที่ว่าประเด็นใดสามารถที่จะหาทางออก ร่วมกันได้บนพื้นฐานของเท็จจริงที่เกิดขึ้นให้รับดำเนินการในทันทีในขณะที่ประเด็นใดยังคงมีความแตกต่าง ในทางความคิดหรือเหตุผลให้ สงวนเอาไว้เพื่อรอจังหวะและโอกาสที่เหมาะสมที่จะนำกลับมาพิจารณา ใหม่อีกครั้ง

สังคมปัจจุบันนี้ มีการแตกแยกไม่ลงรอยกัน ทั้งภายในและภายนอกจะเห็นได้ชัดเกือบ ทุกระดับของสังคมเกิดความเครียด ความก้าวร้าวกระจายไปทั่ว เมื่อเป็นเช่นนี้การที่จะหันหน้าเข้าหากัน บริกรหาหรือแก้ไขปัญหาด่าง ๆ จึงเป็นไปได้ยาก ซึ่งเรื่องที่เกิดขึ้นมานี้ย่อมมีผลกระทบโดยตรงและโดยรอบ ต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ จึงทำให้ต้องยิ่งดิ้นรนเอาตัวให้รอดพ้นปัญหาเพื่อทันกับการเปลี่ยนแปลง ของสังคม ผู้เขียนเสนอทางออกเพื่อเป็นทางเลือกสำหรับลดความขัดแย้งตามมิติทางพระพุทธศาสนา ความขัดแย้งเกิดขึ้นพระพุทธศาสนา มองว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่จะต้องมีการจัดการให้ความขัดแย้งเหล่านั้น สบลงเพราะถือเป็นเรื่องธรรมดาสำหรับสังคมมนุษย์ที่มีธรรมชาติอยู่อย่างหนึ่ง คือ รัก สุข เกลียด ทุกข์ และไม่ชอบความวุ่นวายหรือปัญหาที่จะก่อให้เกิดความยุ่งยากแก่ตนเองแม้ว่าในบางคราวจะเกิดปัญหา เกี่ยวกับความขัดแย้งในสังคมของตนเองจนอาจจะดูเป็นว่ามนุษย์เองที่เป็นคนที่ชอบความรุนแรง หรือเป็นต้นเหตุของการสร้างปัญหาขึ้นเอง ซึ่งความเป็นจริงแล้ว ความขัดแย้งหรือปัญหาที่เกิดขึ้น ในสังคมมนุษย์นั้นมีเหตุผลมาจาก 1) ความแตกต่าง 2) ความเปลี่ยนแปลง

ความแตกต่างนั่นเองที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งโดยที่ความแตกต่างนั้นเป็นมวลหนึ่งที่จะต้อง ลื่นไหลไปตามสภาวะหลักของธรรมชาติ ก็คือ “ความเปลี่ยนแปลง” เมื่อมีความเปลี่ยนแปลงผสมกับ ความแตกต่างที่มีอยู่ในที่สุดก็ก่อให้เกิดความขัดแย้งและพัฒนาผลของการขัดแย้งให้เป็นไปทั้งในฝ่ายบวก และฝ่ายลบซึ่งสังคมมนุษย์นั้นมีความแตกต่างอยู่ภายใต้ความเปลี่ยนแปลง ดังนั้นสังคมมนุษย์จึงมีความขัดแย้ง เป็นธรรมชาติหรือเป็นปกติ เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นจึงเป็นหน้าที่ของมนุษย์ที่จะจัดการหรือบริหาร ความขัดแย้งนั้นให้ลงตัวและสงบให้ได้เพื่อที่จะสร้างความสงบสันติและผาสุกให้เกิดขึ้นในสังคมให้ได้ และในการจัดการความขัดแย้งในสังคมมนุษย์ตามแนวทางของพระพุทธศาสนานั้น ก็จะต้องดำเนินไปใน 2 แนวทางที่สำคัญ ก็คือ 1) การจัดการความขัดแย้งภายในและ 2) การจัดการความขัดแย้งภายนอก

1. การจัดการความขัดแย้งภายใน สำหรับการแก้ไขปัญหาหรือการจัดการความขัดแย้งภายในที่มีสาเหตุภายในมาจาก รากเหง้าของอกุศลและกุศลภายในจิตใจเพราะธรรมชาติของความขัดแย้งมักมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ซึ่งด้านบวก หมายถึง การมีจิตที่เป็นกุศล เช่น ความไม่โลภ ความไม่โกรธ ความไม่หลง การมีเจตนาที่ดี การหวังดีหรือปรารถนาดีต่อบุคคล กลุ่มบุคคลหรือต่อองค์กร แต่ปัญหาเกิดขึ้นเมื่อบุคคล กลุ่มคนหรือองค์กรไม่เห็นด้วย หรือไม่ยอมรับในเจตนาเช่นว่านั้น จึงทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความเห็นที่แตกต่างทัศนคติที่ไม่ตรงกันหรือการมองเป้าหมายที่แตกต่างกัน เป็นต้น ส่วนด้านลบ หมายถึง การมีจิตที่เป็นอกุศลเช่น ความโลภ ความโกรธ ความหลง อยากรู้ อยากรู้อยากใหญ่ อยากรู้ อยากรู้อยากเป็น ทิฐิ มานะ การถือตัวการยึดมั่นในค่านิยมทางสังคม เป็นต้น

2. การจัดการความขัดแย้งภายนอกสำหรับความขัดแย้งภายนอกที่มีสาเหตุปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ได้แก่ การเข้าถึงข้อมูลที่แตกต่างกัน การแก่งแย่งช่วงชิง การใช้อำนาจเหนือกว่า การไม่มีส่วนร่วม การขาดข้อมูล การขาดความสัมพันธ์ที่ดี การขาดความน่าเชื่อถือ การตีความที่แตกต่าง การขาดความสามัคคี การขาดความยุติธรรม ไม่เสมอภาค ไม่สมประโยชน์ การครอบงำ การเปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ หรือแม้แต่โครงสร้างทางเศรษฐกิจ สังคมการเมือง วัฒนธรรม และกฎหมายที่แตกต่าง เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นความขัดแย้งที่มีปรากฏอยู่โดยทั่วไปและเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ทุกสถานการณ์

ความขัดแย้งในทางพระพุทธศาสนา การสร้างกุศลที่ถูกต้องตามหลัก พระพุทธศาสนา ทำให้มีสติปัญญาสามารถควบคุมจิตใจให้ประกอบด้วยเหตุผลในการแสดงพฤติกรรม ไม่ให้สร้างปัญหาให้เกิดขึ้นต่อตนเองผู้อื่น ปัญหาความขัดแย้งนั้นเกิดขึ้นมาจากเหง้าแห่งกิเลสที่เรียกว่า “ปัญจจรธรรม” ซึ่งประกอบด้วย ตัณหา หรือความอยาก ทิฐิ หรือความเห็น และมานะ หรือความถือตัว ความลำพองตน ความทะนง ซึ่งหากกิเลสทั้ง 3 อย่างนี้เบ่งบานหรือเจริญงอกงามจะทำให้เกิด “อกุศลมูล” ที่ประกอบด้วย โลภะ โทสะ โมหะ และส่งผลให้เกิดวิเวกมูลและอนุเวกมูลเกิดขึ้นติดตามมา นอกจากนั้นความขัดแย้งทั้ง 5 ด้าน คือ ความขัดแย้งด้านข้อมูล ข้อเท็จจริง (Data Conflict) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ (Interest Conflict) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structural Conflict) และความขัดแย้งด้านความเชื่อหรือค่านิยม (Value Conflict) ซึ่งขณะเดียวกันมุมมองที่มีต่อการแก้ไขปัญหาคือ พระพุทธองค์ทรงสั่งสอนให้พุทธศาสนิกชนใช้หลักอริยสัจ 4 มาเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาคือ “มรรควิธี” เป็นแนวทางหรือวิธีการในการแก้ไขปัญหาคือ ความขัดแย้ง ซึ่งประกอบด้วย 1) สัมมาทิฐิ (ปัญญาเห็นชอบ) หมายถึง การปฏิบัติอย่างเหมาะสมตามความเป็นจริงด้วยปัญญา 2) สัมมาสังกัปปะ (ดำริชอบ) หมายถึง การใช้สมองความคิดพิจารณาแต่ในทางกุศลหรือความดีงาม 3) สัมมาวาจา (เจรจาชอบ) หมายถึง การพูดต้องสุภาพ พูดในสิ่งที่สร้างสรรค์ดีงาม 4) สัมมากัมมันตะ หมายถึง การประพฤติดีงามทางกาย 5) สัมมาอาชีวะ หมายถึง การทำมาหากินอย่างสุจริตชน ไม่คดโกง เอาเปรียบผู้อื่น 6) สัมมาวายามะ หมายถึง ความอุตสาหะ พยายาม ประกอบ

ความเพียรในการกุศลกรรม 7) สัมมาสติ หมายถึง การไม่ปล่อยให้เกิดความพลั้งเผลอ จิตเลื่อนลอย ดำรงอยู่ด้วยความรู้ตัวอยู่เป็นปกติ และ 8) สัมมาสมาธิ หมายถึง การฝึกจิตให้ตั้งมั่น สงบสงัดจากกิเลส นีรวรณอยู่เป็นปกติ ทั้งนี้การที่จะนำมรรคมืด 8 มาประยุกต์ใช้นั้นในทางพระพุทธศาสนายังย่อลงมา ให้เหลือเพียง 3 ด้านสำคัญ ก็คือ ศีล สมาธิและปัญญาตามหลักไตรสิกขามาเป็นกรอบในการพัฒนาคน ให้เกิด “สัมมาทิฐิหรือความเห็นชอบ” และเป็นความเห็นชอบที่เป็น “ทิฐิสามัญญุตหรือความเห็นชอบ ที่เห็นพ้องต้องกัน” มาสนับสนุนในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดมี “ความสามัคคีธรรม” ให้เกิดขึ้นในทุกสังคม ในที่สุดการปลูกฝังจริยธรรมเพื่อความมั่งคั่งทางอารมณ์เป็นการฝึกจิต ให้มีคุณภาพ มีสมรรถภาพจิตดี การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุข มีความสมบูรณ์ทั้งให้ประชาชน สามารถดำรงชีวิต มีความพึงพอใจต่อตนเองและสังคมสามารถดำรงชีวิตให้อยู่ในกรอบและระเบียบ แบบแผน ประเพณี และวัฒนธรรมที่ดีงามได้และไม่ทำให้เป็นภาระที่ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคม

Lovell (1999) กล่าวว่า รูปแบบเบื้องต้นในการจัดการความขัดแย้ง มีดังนี้ หรือเป็นการ ร่วมกันสร้างฉันทามติ (Consensus) โดยอาศัยความชอบธรรม (Legitimacy) ในการตัดสินใจร่วมกันโดยมี คนกลางเอื้อนำในการเจรจา ไกล่เกลี่ย

1. การเจรจาต่อรอง (Negotiation) คือ การเจรจาไกล่เกลี่ยชนิดหนึ่งที่ฝ่ายต่าง ๆ เริ่มพิจารณาถึงทางออกต่าง ๆ ฝ่ายต่าง ๆ เสนอทางออกหลาย ๆ ชนิดซึ่งกันและกันให้ข้อเสนอ และคัดค้านข้อเสนอจนกระทั่งสามารถมีถึงทางออกทางใดทางหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย โดยไม่มีคนกลางแต่คู่กรณีจะพูดจากันเองในการเจรจาชนิดนี้มีจุดอ่อน คือ แต่ละฝ่ายยึดจุดยืนอย่างใด อย่างหนึ่งซึ่งบางครั้งยืนอยู่สุดโต่งเกินกว่าที่ฝ่ายอื่น ๆ จะยอมรับได้ บางครั้งเกิดการโต้เถียงจนหาข้อยุติ ไม่ได้

2. การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง (Mediation) เป็นการเข้าไปมีบทบาทในการเจรจา หรือในความขัดแย้งของบุคคลที่สามซึ่งเป็นที่ยอมรับและเป็นบุคคลที่มีอำนาจการตัดสินใจที่จำกัดหรือไม่มีเลย แต่เป็นคนที่มีส่วนช่วยให้อุณหภูมิทางออกเพื่อนำไปสู่ข้อตกลงในประเด็นความขัดแย้งร่วมกันโดยสมัครใจ ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางจะเป็นบุคคลที่สามที่ไม่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อพิพาท ซึ่งเรียกว่า กระบวนการ แก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เหมาะสมหรือทางเลือกของกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อพิพาท (Appropriated or Alternative Dispute Resolution Process หรือ ADRP)

3. อนุญาโตตุลาการ (Arbitration) เป็นกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทโดยมีลักษณะ คล้ายกับการตัดสินพิพาทของศาลแต่มีการปรับให้เหมาะสมโดยมีบุคคลที่สามที่รับฟังปัญหาข้อพิพาท และทำหน้าที่ตัดสินว่าจะผูกพันในการปฏิบัติตามหรือไม่ผูกพันก็ได้

4. การตัดสินพิพาท (Adjudication) เป็นการฟ้องร้องกันในความหมายทั่ว ๆ ไป ใช้ระบบศาลยุติธรรม โดยอาศัยข้อกำหนดที่ชัดเจนพิจารณาถึงเหตุการณ์และกระบวนการและอ้างกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการตัดสินแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

สรุปได้ว่า การแก้ไขปัญหาคัดแย้ง ซึ่งเกิดจากหลายสาเหตุไม่ว่าจะเป็นการตกอยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกัน ผลประโยชน์ขัดกัน คาดหวังในบทบาทต่างกัน อคติ ค่านิยม และการรับรู้ต่างกันและการได้มาปฏิสัมพันธ์กันเมื่อมีความขัดแย้งจึงต้องจัดการกับความขัดแย้งนั้น ๆ ซึ่งรูปแบบการจัดการความขัดแย้งอาจแตกต่างกันไป โดยแต่ละแบบล้วนมีข้อดีข้อเสียและเงื่อนไขในการใช้ที่เหมาะสมต่างกัน

2.4.6 องค์ประกอบการแก้ไขปัญหาคัดแย้ง

หานักวิชาการที่ให้องค์ประกอบการแก้ไขปัญหาคัดแย้งแล้วใส่ในตารางที่ 2.1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 2.1 การสังเคราะห์องค์ประกอบการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งของนักวิชาการต่าง ๆ

นักวิชาการ	การใช้อำนาจบังคับ	ฉันทามติ	การปรองดอง	การแข่งขัน	การแบ่งปัน	การไกล่เกลี่ย	อนุญาโตตุลาการ	การตัดสินพิพาท	การไต่สวน	การเอาชนะ	การประนีประนอม	การบูรณาการ	การร่วมมือร่วมใจ	การหลีกเลี่ยง	การโอนอ่อนผ่อน	การเจรจาต่อรอง	การให้ยืม
Folle	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	-	-	-	-	-
Schmidt	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓	-	✓	✓	✓	-	-
Robbins	-	-	-	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓	-	-	✓
Reychler	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	-	✓	-	-	-
Christopher	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	✓	-
David and Roger	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	✓	✓	-	-	-
Dhammahaso	-	-	-	-	-	✓	-	-	✓	-	✓	-	-	-	-	✓	-

จากการทบทวนวรรณกรรมองค์ประกอบการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งจากนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ผู้วิจัยสรุปได้ว่า องค์ประกอบการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง คือ การบังคับ หมายถึง การใช้อำนาจที่มีอยู่บังคับให้คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งที่ด้อยกว่ายอมจำนนหรือคล้อยตามการตัดสินใจของผู้ใช้อำนาจนั้น การหลีกเลี่ยง หมายถึง การพยายามแก้ไขปัญหาคด้วยการหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากันของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย โดยอาจรอเวลาให้คความขัดแย้งบรรเทาลงตามระยะเวลาที่นานขึ้น การไกล่เกลี่ย หมายถึง การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งแบบสันติวิธี ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถหาข้อยุติร่วมกันได้ จึงต้องอาศัยบุคคลที่สาม ที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับเข้ามามีส่วนร่วมในการเจรจาเพื่อหาข้อตกลงหรือหาทางออกให้กับปัญหาคความขัดแย้งร่วมกัน โดยจะดำเนินการในลักษณะไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง การเจรจาต่อรอง หมายถึง กระบวนการที่คนสองคนหรือมากกว่าสองคนเจรจาแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างกัน ซึ่งอาจเป็นวัตถุประสงค์ของ หรือบริการก็ได้ โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องพยายามหาข้อยุติที่ยอมรับร่วมกัน โดยไม่มีคนกลาง แต่คู่กรณีจะพูดจากันเอง การประนีประนอม หมายถึง การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งโดยการมุ่งแสวงหาข้อสรุปที่สมเหตุสมผลและเป็นที่ยอมรับของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ซึ่งสามารถตกลงกันได้โดยวิธี “พบกันครึ่งทาง” ต่างฝ่ายต่างยอมลดความต้องการของตนบางส่วนและเป็นวิธีการที่แต่ละฝ่ายต้องเสียสละบางส่วน เพื่อให้ได้ข้อตกลงที่สามารถยุติปัญหาคความขัดแย้ง

2.5 บริบททั่วไป

2.5.1 ประวัติความเป็นมาของเจ้าเมืองสังขะ

เมืองสังขะ เดิมเรียกว่า บ้านโคกอัจจะ (หรือบ้านดงยาง) ในสมัยกรุงศรีอยุธยารัชสมัยสมเด็จพระที่นั่งสุริยาศน์อมรินทร์ ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเมือง พระราชทานนามว่า เมืองสังขะ มีพระยาสังขะบุรีศรีนครอัจจะ (เชียงขะ-หลวงเพชร) เป็นเจ้าเมืองคนแรก ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2306 และคงดำรงฐานะในเมืองเรื่อยมาจนกระทั่งถึง พ.ศ. 2450 จึงถูกเปลี่ยนฐานะเป็นอำเภอ เรียกว่า อำเภอสังขะ ขึ้นกับจังหวัดสุรินทร์ มาจนปัจจุบันนี้

2.5.2 สภาพทางภูมิศาสตร์และประชากร

สภาพทางภูมิศาสตร์อำเภอสังขะเป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดสุรินทร์ ตั้งอยู่ระหว่างเส้นรุ้ง 14 องศา 20 ลิปดา -14 องศา 45 ลิปดาเหนือ เส้นแวง 103 องศา 40 ลิปดา -104 องศาตะวันออก ลักษณะที่ตั้งของอำเภอสังขะ อยู่ห่างจากจังหวัดสุรินทร์ ประมาณ 51 กิโลเมตร พื้นที่เป็นที่ราบ ผลจากการยกตัวของเปลือกโลกทำให้พื้นที่ของอำเภอสังขะ สูงทางด้านทิศใต้และลาดเอียงสู่ทิศเหนือ ดังนั้นลำน้ำจึงไหลจากทิศใต้ไปทางทิศเหนือลงสู่แม่น้ำมูล อำเภอสังขะ ไม่มีลำน้ำขนาดใหญ่มีเพียงลำห้วยคือ ลำห้วยทับทัน และลำห้วยเสน นอกนั้นเป็นลำห้วยที่มีน้ำเฉพาะฤดูฝนเนื่องจากพื้นที่ลาดเอียงมากเมื่อฝนตกน้ำจึงไหลลงไปสู่ที่ต่ำหมด พื้นที่จึงไม่สามารถรับน้ำหรือเก็บกักน้ำได้โดยธรรมชาติ

ประชากรดั้งเดิมอำเภอสังขะ มีชนกลุ่มใหญ่อยู่สองกลุ่ม คือ กลุ่มชนชาวทวายและกลุ่มชนชาวเขมร ส่วนชุมชนลาวจะเป็นชุมชนเข้ามาตั้งรกรากใหม่ หมู่บ้านที่เกิดขึ้นใหม่ไม่เกิน 60 ปี จะประกอบไปด้วย ชุมชนชาวลาว ทวาย และเขมรรวมกัน ประชากรทั้งสามกลุ่มจะผูกพันกันทางสังคม โดยต่างเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและผูกพันกัน ประสานความเป็นพี่น้องกันอย่างแนบแน่นด้วยการเกี่ยวพันกัน ในการทางแต่งงาน จึงมีการผสมผสานกันอย่างกลมกลืน ไม่เคยพบปัญหาของการใช้ภาษาที่ต่างกันแต่อย่างไร รวมถึงประเพณีวัฒนธรรมต่าง ๆ

2.5.3 ที่ตั้งและอาณาเขต

2.5.3.1 อำเภอสังขะตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง ดังต่อไปนี้

- 1) ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอลำดวนและอำเภอศรีณรงค์
- 2) ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอขุนซันธ์ (จังหวัดศรีสะเกษ) และอำเภอบัวเขต
- 3) ทิศใต้ ติดต่อกับจังหวัดอุดรธานี (พระราชอาณาจักรกัมพูชา)
- 4) ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอกาบเชิงและอำเภอปราสาท

2.5.3.2 เมืองสังขะเมื่อก่อนมีฐานะเทียบเท่าจังหวัดในปัจจุบันได้ถูกยุบฐานะเป็นอำเภอ เมื่อ พ.ศ. 2450 ต่อมาบางส่วนของพื้นที่ถูกแยกไปตั้งเป็นอำเภอ เช่น อำเภอลำดวน อำเภอบัวเขต อำเภอศรีณรงค์ และบางตำบล เช่น ตำบลบ้านด่าน ตำบลคูตัน อำเภอกาบเชิง เป็นต้น

การแบ่งการปกครอง ปัจจุบันอำเภอสังขะ แบ่งการปกครองเป็น 12 ตำบล 186 หมู่บ้าน มีพื้นที่ 1,009 ตารางกิโลเมตร ดังนี้

- | | | |
|--------------|--------------|-------------|
| 1) สังขะ | (Sangkha) | 17 หมู่บ้าน |
| 2) ขอนแตก | (Khon Taek) | 17 หมู่บ้าน |
| 3) ดม | (Dom) | 16 หมู่บ้าน |
| 4) พระแก้ว | (Phra Kaeo) | 17 หมู่บ้าน |
| 5) บ้านจารย์ | (Ban Chan) | 13 หมู่บ้าน |
| 6) กระเทียม | (Krathiam) | 21 หมู่บ้าน |
| 7) สะกาด | (Sakat) | 16 หมู่บ้าน |
| 8) ตาตุม | (Ta Tum) | 17 หมู่บ้าน |
| 9) ทับทัน | (Thap Than) | 16 หมู่บ้าน |
| 10) ตาคง | (Ta Khong) | 14 หมู่บ้าน |
| 11) บ้านชบ | (Ban Chop) | 11 หมู่บ้าน |
| 12) เทพรักษา | (Thep Raksa) | 13 หมู่บ้าน |

2.5.4 การปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องที่อำเภอสังขะ ประกอบด้วย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 13 แห่ง ได้แก่

2.5.4.1 เทศบาลตำบลสังขะ ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลสังขะและบางส่วนของตำบลบ้านขบ

2.5.4.2 องค์การบริหารส่วนตำบลสังขะ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสังขะ (นอกเขตเทศบาลตำบลสังขะ)

2.5.4.3 องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ครอบคลุมพื้นที่ตำบลขอนแก่นทั้งตำบล

2.5.4.4 องค์การบริหารส่วนตำบลตม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลตมทั้งตำบล

2.5.4.5 องค์การบริหารส่วนตำบลพระแก้ว ครอบคลุมพื้นที่ตำบลพระแก้วทั้งตำบล

2.5.4.6 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจารย์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านจารย์ทั้งตำบล

2.5.4.7 องค์การบริหารส่วนตำบลกระเทียม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลกระเทียมทั้งตำบล

2.5.4.8 องค์การบริหารส่วนตำบลสะกาด ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสะกาดทั้งตำบล

2.5.4.9 องค์การบริหารส่วนตำบลตาตุ่ม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลตาตุ่มทั้งตำบล

2.5.4.10 องค์การบริหารส่วนตำบลทับทัน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลทับทันทั้งตำบล

2.5.4.11 องค์การบริหารส่วนตำบลตากคง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลตากคงทั้งตำบล

2.5.4.12 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขบ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านขบ (นอกเขตเทศบาลตำบลสังขะ)

2.5.4.13 องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเทพรักษาทั้งตำบล

2.5.4 สภาพเศรษฐกิจ

2.5.4.1 ภาคเกษตรกรรม

ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกษตรกรรม ซึ่งพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ ได้แก่ ยางพารา ข้าว มันสำปะหลัง ซึ่งพื้นที่อำเภอสังขะเป็นเขตพื้นที่ปลูกยางพารามากที่สุดในจังหวัดสุรินทร์

2.5.4.2 ภาคอุตสาหกรรม

ปัจจุบันนี้ โรงงานอุตสาหกรรมได้เกิดขึ้นในอำเภอสังขะอย่างมากมาย ซึ่งโรงงานอุตสาหกรรมที่สำคัญ ได้แก่ อุตสาหกรรมสิ่งทอ อุตสาหกรรมเย็บตัดเสื้อผ้าสำเร็จรูป (ส่งออกต่างประเทศ) อุตสาหกรรมไม้แปรรูป โรงงานอุตสาหกรรมอัดยางพารา อุตสาหกรรมน้ำตาลโรงเลื่อย โรงงานอัดบล็อก อิฐ ไรสีข้าว และโรงน้ำแข็ง

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปทุมรัตน์ ต่ดวงศ์ (2539) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการกับความขัดแย้งของชุมชนชนบทเชียงใหม่ พบว่า ความขัดแย้งที่ปรากฏในชุมชนเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการขัดกันผลประโยชน์ เนื่องจากการมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัดสภาพและความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างชุมชนกับองค์กร ภายนอกนั้น มีความสัมพันธ์โดยตรงกับโครงสร้างทางด้านการตั้งบ้านเรือนและลักษณะเครือข่ายทางสังคม ผลกระทบที่เกิดขึ้นใด ๆ ต่อบุคคลในชุมชนส่งผลกระทบต่อสมาชิกชุมชนอื่น ๆ ด้วย สำหรับกลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งของชุมชนนั้น ชาวบ้านได้เลือกวิธีการแบบแพ้ ชนะ กระบวนการจัดการความขัดแย้งใช้วิธีกำหนดทางเลือกการวางแผนปฏิบัติและปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ จนถึงขั้นตอนการประเมินและติดตามผล

สมัยศ ศิลปีโยดม (2540) และวรเชษฐ หน่อคำ (2544) ซึ่งมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องกันในเรื่อง ผู้นำชุมชนกับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน พบว่า สภาพภูมิหลังของผู้นำชุมชนบางประการ เช่น ภูมิลำเนา อายุ อาชีพ และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังต่อผลที่เกิดขึ้นภายหลังเข้าแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนและปัจจัยภาวะความเป็นผู้นำของผู้นำชุมชนบางประการ ได้แก่ ความเข้าใจปัญหาในชุมชน ลักษณะการได้มาซึ่งตำแหน่ง การเป็นที่พึงและไว้วางใจของประชาชน และความเป็นผู้รู้ทันต่อข่าวสารข้อมูลปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังต่อผลที่เกิดขึ้นภายหลังเข้าแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ผู้นำชุมชนส่วนใหญ่เห็นว่าการเกิดปัญหาความขัดแย้งในชุมชนถือเป็นเรื่องธรรมดาและผู้นำชุมชนส่วนใกล้เคียงและแจ้งให้คณะกรรมการหมู่บ้านพิจารณาหรือตั้งตัวแทนเป็นคนกลางไกล่เกลี่ยจะไม่ตัดสินใจเด็ดขาดด้วยตนเองแต่อาจจะใช้เทคนิควิชาการกฎหมายรวมทั้งจิตวิทยาหลายอย่าง วิธีการสร้างความสัมพันธ์ การอบรมสั่งสอน การประชุมปรึกษาหารือ

รัฐติกันต์ ปันเปอะ (2545) และกัญญา ใจกลางดุก (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการความขัดแย้งในชุมชนชนบท พบว่า โครงสร้างทางสังคมของชุมชนชนบทมีส่วนเกี่ยวข้องที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม ความเชื่อ ความสัมพันธ์และเครือข่ายทางสังคม การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ ระบบการผลิต การบริโภค ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางการเมืองการปกครองที่ทำให้เกิดภาวะอำนาจทางการเมืองที่ไม่เท่าเทียมกันทำให้เกิดความขัดแย้งทั้งที่ปรากฏให้เห็นได้ชัดเจนและความขัดแย้งที่ไม่ปรากฏชัดเจน ลักษณะ ความขัดแย้งที่พบ ได้แก่ ความขัดแย้งที่เกิดจากผลประโยชน์ในชุมชน ด้านการประกอบอาชีพที่แตกต่างของสมาชิกในชุมชน และความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในองค์กร ความขัดแย้งที่เกิดจากวัฒนธรรม ประเพณี ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มชาวบ้านกับชาวบ้านด้วยกันเอง อย่างไรก็ตามโครงสร้างทางสังคมไม่ได้มีส่วนทำให้เกิดความขัดแย้งเท่านั้น แต่ได้ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขความขัดแย้ง กระบวนการจัดการความขัดแย้งชุมชนใช้กลไกต่าง ๆ ในการจัดการแยกเป็นการป้องกันความขัดแย้ง แก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นแล้ว การควบคุมความขัดแย้ง และระงับความขัดแย้ง

วิธีการ รูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ชุมชนใช้ 2 แนวทาง คือ แนวทางอย่างสันติวิธี ชุมชนใช้วิธีการไกล่เกลี่ยประนีประนอม วิธีการเจรจาต่อรอง วิธีการเรียกร้องด้วยวาจา วิธีการออกกฎระเบียบ วิธีการไม่คบหาสมาคม วิธีการวิพากษ์วิจารณ์ และวิธีการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ต่างตอบแทน และแนวทางรุนแรง เช่น อภิปรายโจมตี ชุมนุมต่อต้าน เดินขบวนประท้วง

พิทักษ์ แจ้งประดิษฐ์ (2548, น. 60, อ้างถึงใน สุพรรณณี เกสรินทร์, 2558, น. 43) กล่าวว่า การแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งเป็นหน้าที่ของผู้ว่า ถ้าพิจารณาจากสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคือความขัดแย้ง ผู้นำมีส่วนที่จะสร้างเงื่อนไขหรือกำหนดบทบาทระหว่างบุคคลได้ในขณะเดียวกันก็เป็นปัจจัยส่งเสริมสนับสนุนในการลดปัญหาความขัดแย้งหรือขจัดความขัดแย้งให้หมดไป ฉะนั้นการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งจึงไม่มีกฎเกณฑ์หรือทฤษฎีอะไรที่แน่นอนแต่จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม เวลา เป้าหมาย บทบาทหน้าที่ และแบบของผู้นำ ผู้นำที่ฉลาด มีประสบการณ์ มีความยุติธรรม มีความสามารถ จูงใจคน มีขีดความสามารถในการตัดสินใจสูง ซื่อสัตย์สุจริต หนักแน่นไม่หุบเขา สามารถวิเคราะห์เหตุ และผลได้ดี รู้จักใช้อำนาจที่เหมาะสม ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ตลอดจนสามารถกำหนดบทบาท และแบบของผู้นำให้เหมาะสมก็จะสามารถแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งให้ลดระดับลงหรือขจัดความขัดแย้งให้หมดไปได้

- 1) การหลีกเลี่ยงหรือการหนีปัญหา ปัญหาคือความขัดแย้งจะไม่ได้รับการแก้ไขเนื่องจากไม่รู้ หรือรู้แต่ไม่สนใจที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลง
- 2) การเจรจาต่อรองเป็นแนวทางที่สมัครใจของบุคคลสองฝ่ายที่จะเข้าแก้ไขปัญหาระหว่างกัน ด้วยการพูดคุยบอกกล่าวให้ทราบถึงความต้องการและประโยชน์ฝ่ายตนแลกเปลี่ยนประโยชน์ซึ่งกันและกัน และตกลงร่วมกันในการยุติความขัดแย้ง ซึ่งเป็นแนวทางที่สะดวก ง่าย ไม่เป็นทางการ รวดเร็วที่สุด และเป็นแนวทางที่ประสบความสำเร็จได้ดี
- 3) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นแนวทางคล้ายกับการเจรจาต่อรองแต่อาศัยบุคคลที่สามเป็นกลาง เรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ย คอยสนับสนุนกระบวนการ รวมทั้งแสวงหาทางออกที่เหมาะสมเพื่อเกิดความพึงพอใจแก่ทุกฝ่าย
- 4) อนุญาโตตุลาการ เป็นแนวทางที่คล้ายคลึงกับการฟ้องร้องต่อศาล คณะอนุญาโตตุลาการเป็นผู้ตัดสินชี้ขาด ข้อพิพาทที่เกี่ยวกับธุรกิจการค้า รวมทั้งข้อพิพาทที่คู่ความไม่ต้องการเปิดเผยต่อสาธารณะ
- 5) การฟ้องร้อง เป็นแนวทางการนำเสนอสถานการณ์เพื่อพิสูจน์ข้อเรียกร้องของตนและให้บุคคลกลางหรือศาลเป็นผู้ตัดสินความถูกต้องโดยอาศัยกฎหมาย
- 6) การเผชิญหน้าและประท้วงอย่างสันติเป็นแนวทางการกดดันให้อีกฝ่ายยอมปฏิบัติในสิ่งที่ต้องการ และไม่ใช้ความรุนแรง

ภิญโญ นาสิงห์จันทร์ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่ปฏิบัติจริงกับบทบาทที่ควรจะเป็นในเขตพื้นที่อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า บทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่ปฏิบัติจริงในเขตพื้นที่อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางเรียงค่าจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านอำนวยความสะดวก ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและด้านบริการ ด้านปกครอง ระดับความคิดเห็นของประชาชน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ต่อกำนันผู้ใหญ่บ้านกับบทบาทที่ควรจะเป็น โดยภาพรวมและ

รายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก เรียงค่าจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบริการ ด้านปกครอง ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านอำนวยความสะดวก

มนตรี ศิลปมหาบัณฑิต (2550, น. 17-18, อ้างถึงใน สุพรรณิ เกสรินทร์, 2558, น. 39) กล่าวถึงการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งว่าเป็นกระบวนการที่คู่กรณีเป็นผู้ตัดสินใจตามสถานการณ์หรือใช้อำนาจในการแก้ไข รวมถึงผลที่เกิดขึ้นของการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง ด้วยการแสดงบทบาทของคนกลาง 5 ด้าน ดังนี้ 1) การหลีกเลี่ยง หมายถึง การแสดงบทบาทของผู้ใหญ่บ้านที่ไม่กล่าวถึงหรือไม่ให้ความสนใจในสิ่งที่อีกฝ่ายหนึ่งเรียกร้อง หรือคู่กรณีทั้งสองฝ่ายต่างไม่สนใจเรียกร้องหรือไม่มีความพร้อมที่จะเจรจา ยุติปัญหาคความขัดแย้งระหว่างกัน 2) การเจรจาต่อรอง หมายถึง การแสดงบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งด้วยการนำคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาพูดคุยบอกกล่าวให้แต่ละฝ่ายทราบถึงความต้องการ การแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกันด้วยการใช้ความสัมพันธ์ของผู้แสดงบทบาทกับคู่เจรจาต่อรอง โดยคำนึงถึงผลประโยชน์เป็นสำคัญ เพื่อหาข้อยุติปัญหาอย่างไม่เป็นทางการ 3) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง การแสดงบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการเป็นบุคคลที่สามเพื่อทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาระหว่างคู่กรณี เป็นผู้คอยให้ความช่วยเหลือสนับสนุนกระบวนการเจรจาให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและหาทางออกที่เหมาะสมเป็นที่พึงพอใจของ ทั้งสองฝ่าย 4) การเผชิญหน้า หมายถึง การแสดงบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการใช้วิธีกดดันให้อีกฝ่ายที่ไม่ยอมปฏิบัติตามหรือปฏิบัติตามในกิจกรรมที่ควรปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง โดยไม่ใช้ความรุนแรงหรือประท้วงอย่างสันติ 5) การบังคับ หมายถึง การแสดงบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งด้วยการใช้อำนาจที่มีอยู่บังคับให้คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งที่ดื้อกว่ายอมจำนนหรือคล้อยตามการตัดสินใจของผู้ใช้อำนาจนั้นจากความคิดเห็นดังกล่าว ผลของความขัดแย้งพอจะสรุปได้ว่า ความขัดแย้งมีทั้งผลดีและผลเสียต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารในองค์กรหรือชุมชนสามารถนำผลดีที่เกิดจากความขัดแย้งไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในองค์กรหรือชุมชนและผู้บริหารองค์กรหรือชุมชนต้องหาทางลดผลเสียของความขัดแย้งเพื่อไม่ให้เกิดผลเสียต่อองค์กรและชุมชนและแก้ปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นโดยใช้แนวทางสันติวิธีและไม่ใช้ความรุนแรง

กันต์กมล ไชยราช (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผู้นำท้องถิ่นในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งในชุมชน: กรณีศึกษาอำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุของความขัดแย้งในชุมชนอำเภอบึงสามพัน คือ ความขัดแย้งทางด้านผลประโยชน์ ขัดแย้งในเรื่องซื้อขายที่ดิน และปัญหาด้านครอบครัว จากสาเหตุเรื่องซื้อขายที่ดินไม่มีถนนสาธารณะเบื้องต้นทั้ง 2 ฝ่าย หาข้อยุติไม่ได้ จึงมีการร้องเรียนส่งผลให้คนขายที่ดินไม่พอใจ ผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการหมู่บ้านได้เข้ามาเป็นคนกลางในการประนีประนอมหาทางแก้ร่วมกัน ข้อสรุปคนขายที่ดินก็ยอมสร้างถนนเส้นใหม่ให้ จากการหาข้อยุติครั้งนี้ ผู้นำท้องถิ่นรวมทั้งหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องได้ใช้อำนาจทางกฎหมายและตามขนบธรรมเนียมประเพณี อำนาจบารมีของผู้นำในการเจรจา ชักจูงโน้มน้าวให้ชาวบ้านรับฟังและปฏิบัติตาม สาเหตุถัดมา

คือ ปัญหาทางด้านครอบครัวของคนในชุมชน โดยบริบททางสังคมในชุมชนอำเภอภูปูละรักษ์นั้น ส่วนมากมีแต่คนแก่และเด็กส่วนวัยกลางคนได้ไปทำงานที่อื่น ไม่ได้ดูแลครอบครัว สภาพแวดล้อม จึงทำให้เด็กติดยา ติดสารเสพติด ใช้เงินฟุ่มเฟือยก้าวร้าว มีเรื่องทะเลาะชกต่อย ชู้สาว และติดการพนัน จากสาเหตุในชุมชนผู้ปกครองจึงได้ปรึกษาผู้นำท้องถิ่นในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จากสภาพปัญหานั้น จะโทษเด็กอย่างเดียวไม่ได้ผู้ปกครองก็ต้องมีส่วนร่วมด้วยให้ความอบอุ่น ดูแลสั่งสอนเอาใจใส่ จากการแก้ปัญหาโดยเบื้องต้นของผู้นำท้องถิ่น จึงเสนอให้มีการสร้างสนามกีฬาในชุมชน ให้เด็กหันมาเล่นกีฬา เน้นให้ผู้ปกครองเอาใจใส่บุตรหลานมากขึ้นและเปิดโอกาสให้เด็กได้ปรับปรุงแก้ไขตัวเองจากการแก้ปัญหา เบื้องต้นทำให้เด็กหลายคนสนใจด้านการเรียนเพิ่มมากขึ้นอยู่กับครอบครัวอย่างมีความสุขจากปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนจะเห็นได้ว่า การใช้อำนาจไม่อาจแก้ไขปัญหาได้อย่างเดียวแต่ได้ใช้ความอาวุโส การโน้มน้าวจิตใจด้วย จากบทสรุปของการศึกษาผู้นำท้องถิ่นได้ใช้อำนาจที่หลากหลาย ทั้งอำนาจทางตรง ในกฎระเบียบ กฎหมายท้องถิ่น อำนาจบารมีขนบธรรมเนียมประเพณีและหน่วยงานราชการเพื่อแก้ปัญหา ในชุมชนให้ชุมชนอยู่อย่างสงบสุข

จิตติวัฒน์ งอกคำ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทผู้นำชุมชนในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในชุมชนศึกษารณีสจังหวัดชัยภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) บทบาทผู้นำชุมชนในการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งในชุมชน ในเขตจังหวัดชัยภูมิ 2) ศึกษาปัจจัยคุณสมบัติของผู้นำชุมชนที่มีผลต่อบทบาท ของผู้นำชุมชนในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน ปัจจัยเหล่านั้น คือ สภาพภูมิหลัง และภาวะ ความเป็นผู้นำ 3) เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนของผู้นำชุมชนให้มีประสิทธิผล มากยิ่งขึ้น ประชากรของการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้นำชุมชนที่เป็นผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหาร ส่วนตำบล ผู้บริหารสถานศึกษา และเจ้าอาวาสของวัด ในเขตพื้นที่การวิจัยใน 6 อำเภอ คือ อำเภอ เมืองชัยภูมิ อำเภอบ้านเขว้า อำเภอจัตุรัส อำเภอเนินสง่า อำเภอบำเหน็จณรงค์ และอำเภอซับใหญ่ ในจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 2,469 คน ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 344 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) บทบาทผู้นำชุมชนในการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งในชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้นำชุมชนใช้การแก้ไขปัญหาด้านการเจรจาต่อรอง ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านการประนีประนอมร่วมมือกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ด้านการตั้งบุคคลภายนอกเข้ามาไกล่เกลี่ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ด้านการหลีกเลี่ยง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 ด้านการเอาชนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 ตามลำดับ การแปลความหมายตามค่าเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้นำชุมชนใช้การแก้ไขปัญหาด้านการเจรจาต่อรองและการประนีประนอมร่วมมือกันในการแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และ 3.90 ตามลำดับ ผู้นำชุมชน ใช้การแก้ไขปัญหาด้านการตั้งบุคคลภายนอกเข้ามาไกล่เกลี่ยในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอยู่ในระดับ

ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และผู้นำชุมชนใช้การแก้ไขปัญหาด้านการหลีกเลี่ยงและการเอาชนะในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 และ 2.40 ตามลำดับ

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในชุมชน แบ่งแยกตามคุณสมบัติส่วนบุคคล พบว่า ผู้นำชุมชนที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ อำเภอกที่เป็นผู้นำ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง และนโยบายของรัฐที่สนใจ มีค่าเฉลี่ยของบทบาทในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกรณีอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

3) ผู้นำชุมชนในตำแหน่งผู้บริหารส่วนการศึกษา ควรออกเยี่ยมเยียนพบปะพูดคุยกับสมาชิกในชุมชนมากขึ้นและผู้นำชุมชนในตำแหน่งเจ้าอาวาสควรมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนมากขึ้น เนื่องจากปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนมักมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสภาพการณ์ทางการเมืองอย่างที่เป็นอย่างในปัจจุบัน หากผู้นำชุมชนได้เรียนรู้และเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สามารถมองเห็นถึงสภาพปัญหาและเข้าแก้ไขปัญหาคได้อย่างถูกต้องสามารถเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นความร่วมมือและพัฒนาบทบาทของผู้นำชุมชนในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก็จะส่งเสริมให้ชุมชนมีการพัฒนามากขึ้นและเกิดความสงบเรียบร้อยในชุมชนอย่างที่ต้องการจะเป็น

ประพัฒน์ วงศ์ชมพู (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้านกับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณีเฉพาะอำเภอมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ด้านระเบียบกฎหมายต่าง ๆ พบว่าส่วนมากเห็นด้วยกับการให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้านมีอำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ. ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ด้านการเข้าสู่ตำแหน่งหน้าที่พบว่าส่วนมากเห็นด้วยกับการให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มาจากการเลือกของราษฎร ด้านวาระการดำรงตำแหน่ง พบว่า ส่วนมากเห็นด้วยกับการให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในตำแหน่งคราวละสี่ปี นับแต่วันได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ด้านการปฏิบัติหน้าที่พบว่า ส่วนมากเห็นด้วยกับการให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีหน้าที่ในการส่งเสริมสนับสนุนช่วยเหลือการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านเป้าหมายและวัตถุประสงค์ พบว่า ส่วนมากเห็นด้วยกับการมีกำนัน ผู้ใหญ่บ้านเพื่อให้ปกครองราษฎรและรักษาความสงบเรียบร้อยภายในท้องที่ของตน

พัชราภรณ์ สุขรุ่งช้าง (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง เครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในตำบลหนองตอง อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาบทบาทของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงศักยภาพและความพร้อมของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนเมื่อเครือข่ายยุติธรรมชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมหรือเป็นหุ้นส่วนกับกระทรวงยุติธรรมแล้วทำให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนอย่างไรในการศึกษาถึงใช้ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิเคราะห์ ผลการวิจัย พบว่า เครือข่ายยุติธรรมชุมชนไม่เข้าใจบทบาทของตนเองในการทำหน้าที่ และมีความกังวลในเรื่องของความรู้ด้านกฎหมาย

ซึ่งทำให้มีผลต่อความรู้สึกเชื่อมั่นในการทำหน้าที่ ผู้บริหารสำนักงานคุมประพฤติและพนักงานคุมประพฤติ มองว่าเครือข่ายยุติธรรมชุมชนน่าจะมีความพร้อมในการที่จะทำหน้าที่แต่ต้องให้ภาครัฐดำเนินการ สนับสนุนด้านการเพิ่มศักยภาพและความพร้อมของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ผลการวิจัย พบว่า เครือข่าย ยุติธรรมชุมชนมีศักยภาพและความพร้อมในด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนและกลุ่มประชาชน มองว่าระบบเครือข่ายอาจทำให้การทำหน้าที่ของเครือข่ายขาดความสมบูรณ์ถ้าจะให้การทำหน้าที่ ของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนมีศักยภาพ ภาครัฐต้องให้การสนับสนุนสุดท้ายเครือข่ายยุติธรรมชุมชน และประชาชนเห็นว่าการเข้ามามีส่วนร่วมและเป็นหุ้นส่วนกับกระทรวงยุติธรรมจะได้รับประโยชน์ ในด้านการลดข้อพิพาทในชุมชนและประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายในการเดินทางติดต่อราชการเป็นประโยชน์ สูงสุดทั้งทางภาครัฐและประชาชนทำให้ปริมาณคดีลดลงและเป็นการประหยัด

พรรณเพ็ญ พันธ์จักรสาย (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทการจัดการความขัดแย้งระหว่าง กำนัน ผู้ใหญ่บ้านกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของบทบาทความขัดแย้งเกิดสาเหตุหลัก 3 ประการ คือ 1) เรื่องของความไม่ชัดเจนในระเบียบ กฎหมาย โดยเฉพาะบทบาทอำนาจหน้าที่ของแต่ละฝ่ายซึ่งถูกกำหนดโดยกฎหมายคนละฉบับกัน และแต่ละฉบับก็มีความซ้ำซ้อนกันอยู่ 2) ปัญหาของการเข้าสู่ตำแหน่งของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้บริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากต่างฝ่ายต่างมาจากการเลือกตั้งทำให้ต้องเป็นคู่แข่งทางการเมืองกัน 3) มารยาทในการทำงานและความขัดแย้งส่วนตัวสำหรับกระบวนการซึ่งทั้งสองฝ่ายนำไปใช้ในการแก้ไข ปัญหาในการทำงานร่วมกัน มีทั้งการแก้ไขปัญหในระยะสั้นและระยะยาว

ชญาณันท์ ตระกูลพิชยะชัย (2552, อ้างถึงใน สุพรรณิ เกสรินทร์, 2558, น. 41) ได้ทำการวิจัย เรื่อง บทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในหมู่บ้านในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า บทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในหมู่บ้านในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการปรองดอง ความร่วมมือร่วมใจ และการประนีประนอมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบังคับและด้านการหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับปานกลาง

นิทัศน์ ต้นจันทร์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่ บ้านในเขตเทศบาล ที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาลในเขตอำเภอบ้านบึง อำเภอนนทบุรี จังหวัดชลบุรี การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยสัมภาษณ์เชิงลึกจากกำนัน จำนวน 4 คน และผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 11 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลหัวกุญแจ เทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึงเทศบาลท่าบุญมี และเทศบาลตำบลเกาะจันทร์ อำเภอนนทบุรี จังหวัดชลบุรี รวม 4 แห่ง ซึ่งผู้ศึกษาเลือกมาศึกษา จากจำนวนเทศบาลตำบลที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล รวมทั้งสิ้น 29 แห่ง ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่าพื้นที่ที่ศึกษามีสภาพความเป็นชนบทมากกว่าแห่งอื่น ๆ ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีบทบาทที่ปฏิบัติได้จริงในปัจจุบัน สรุปได้ 6 ด้าน กล่าวคือ ด้านการปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อย

ด้านพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านทะเบียนต่าง ๆ ด้านป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและด้านอื่น ๆ

ชญานันท์ ล้อมฉินพรัตน์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ยุติธรรมชุมชน: ศึกษากรณีการแก้ไขความขัดแย้งทางอาญาด้วยวิธีการเชิงสมานฉันท์ในระดับชุมชน การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญาในระดับชุมชนตามแนวคิดยุติธรรมชุมชนและยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ มีข้อดีหลายประการ คือ เป็นการระงับความขัดแย้งที่ต้นทาง อย่างรวดเร็วและใกล้ชิดกับข้อพิพาทมากที่สุดทำให้ความขัดแย้งไม่ลุกลามบานปลาย โดยมีได้มีฝ่ายใดแพ้หรือชนะแต่เป็นการหาทางออกร่วมกันของคู่กรณี โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการ อันจะนำมาซึ่งความสงบสุขและความสมานฉันท์ภายในชุมชน อีกทั้งเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของคู่กรณี นอกจากนี้กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทตามแนวทางยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นี้ยังมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ทั้งในเรื่องการแก้แค้น ทดแทนการข่มขู่ ยับยั้งและการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด อันจะมีผลเป็นการป้องกันอาชญากรรมในอนาคตอีกด้วยยิ่งไปกว่านั้น ยังเป็นกระบวนการที่ช่วยเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้เสียหายหรือเหยื่อของอาชญากรรมทั้งในด้านวัตถุและจิตใจ

พรสวรรค์ สุวัฒน์ศรีย์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการความขัดแย้งในชุมชน: กรณีศึกษาการใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของชุมชน บ้านห้วยม่วง ตำบลนาดินคำ อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย สาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนบ้านห้วยม่วง คือ การกระทำอนาจาร ล่วงละเมิดทางเพศ รองลงมา คือ การแย่งที่ดินทำกินที่อยู่อาศัยและการทะเลาะวิวาทระหว่างหมู่บ้าน ลักษณะของการเกิดอุบัติเหตุเกี่ยวกับพาหนะความขัดแย้งที่เข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยมากที่สุด คือ ปัญหาทะเลาะวิวาทลักษณะ โยนหิน แย่งชิงทรัพยากรและความผิดทางเพศ วิธีที่คนในชุมชนนำมาใช้ในการจัดการความขัดแย้ง คือ ระบบเจ้าโคตร เป็นวิธีระงับความขัดแย้งในวัฒนธรรมอีสาน (เว้าความ) กล่าวคือ ในสมัยก่อนจะนิยมใช้ในการเจรจาเรื่องชู้สาวแต่ปัจจุบันชุมชนบ้านห้วยม่วงก็ยังนิยมนำมาใช้นิยมใช้ในการแก้ปัญหาอุบัติเหตุและการทะเลาะวิวาท

อภิชาติ เทพชมพู (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า 1) การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการปกครอง ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับความอาญา และด้านอำนาจหน้าที่อื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า การปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับด้านความอาญา ด้านอำนาจหน้าที่อื่น ๆ และด้านการปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อย ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีตำแหน่งระดับการศึกษา และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน พบว่า 2.1) กำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่มีตำแหน่ง

แตกต่างกันระหว่างกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน โดยรวมแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอีกด้านหนึ่ง คือ ด้านอำนาจหน้าที่อื่น ๆ 2.2) กำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันระหว่างประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันด้านเดียว คือ ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบด้านความอาญา 2.3) กำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งแตกต่างกันต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

กวีรัตน์ สัมส้า และสุพัตรา จิตตเสถียร (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทของผู้นำชุมชน ในการจัดการความขัดแย้งในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง ใช้วิธีวิจัยแบบการศึกษาเชิงคุณภาพ ได้แก่ การพรรณนาถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ การศึกษาจากเอกสาร การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้เป็นค่าร้อยละกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้นำชุมชน ชาวบ้าน ทั้งนี้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจะใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอเชิงพรรณนาวิเคราะห์ ซึ่งอาศัยการเชื่อมโยงข้อมูลกับหลักการแนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาคความขัดแย้งในชุมชน คือ ความขัดแย้งที่เกิดจากปัญหาด้านทรัพยากร ปัญหาหนี้สินส่วนบุคคล ปัญหาความผิดเกี่ยวกับการละเมิดทางเพศ ปัญหาการลักขโมยและการทะเลาะวิวาท ส่วนด้านกระบวนการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในชุมชน พบว่า มีเมื่อได้รับแจ้งเหตุข้อความขัดแย้งขึ้นในชุมชนก็จะมีกรณีหมายการเจรจาไกล่เกลี่ย ศึกษาข้อมูลสาเหตุ และหาสาเหตุผลกระทบที่เกิดการสร้างข้อตกลงในการเจรจาไกล่เกลี่ยก่อนการเปิดเวทีการเจรจาไกล่เกลี่ยผู้นำ การเจรจาจะแจ้งข้อตกลงร่วมกันในการเปิดการเจรจาจะมีผู้เข้าร่วมในการเจรจาไกล่เกลี่ย เขียนบันทึกข้อตกลงการเจรจาไกล่เกลี่ย การอ่านบันทึกการเจรจาไกล่เกลี่ยและการพูดคุยเพื่อให้เกิดความสามัคคี ความสมานฉันท์ ขอขมา หรือการเป็นพี่เป็นน้องเป็นเพื่อนกัน เพื่อให้สังคมสงบสุข มีความสมานฉันท์ในชุมชน ด้านบทบาทของผู้นำชุมชนในการจัดการความขัดแย้งในชุมชน พบว่า มีความเป็นกลางการเป็นผู้นำการเจรจาไกล่เกลี่ยต้องไม่ยุยงส่งเสริมให้เกิดความขัดแย้งในชุมชนบุคคลิกท่าทางและการกระทำที่น่าเชื่อถือ ความสามารถในการใช้ภาษาและมีจิตวิทยาในการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นอย่าง ดีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายสังคมจารีตประเพณี และวัฒนธรรมของชุมชนเป็นอย่างดี ยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย การมีคุณธรรมประสพการณ์ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีวิจรรย์ญาณ ใช้เหตุผลในการตัดสินใจผลจากการศึกษาวิจัยสามารถสะท้อนให้เห็นถึงวิธีคิดอย่างเป็นระบบ และวิถีปฏิบัติของคนในชุมชนในการจัดการแก้ปัญหาคความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี โดยเน้นความสมานฉันท์ และความสงบสุขในชุมชน

คัมภีร์ ทองพูน (2554, อ้างถึงใน สุพรรณิ เกสรินทร์, 2558, น. 40) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาท กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา ผลการวิจัย พบว่า 1) ลักษณะปัญหาและสาเหตุความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชน ได้แก่ ปัญหาทะเลาะวิวาท ปัญหา การขาดความสามัคคี ปัญหาทางการเมือง ปัญหายาเสพติด ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาครอบครัว ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ 2) บทบาทกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง คือ การใช้หลัก เหตุผลหลักความจริง ความยุติธรรมจริงจังในการแก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลือชาวบ้านในหมู่บ้าน ทำงานอย่างจริงจังเพื่อแก้ไขความขัดแย้งได้ทันเวลาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่คู่อริเป็นนักประสาน งานที่ดีให้ความร่วมมือกับทุกภาคส่วนและตรงไปตรงมา 3) วิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน กำนันผู้ใหญ่บ้านใช้วิธีการการแก้ไขปัญหาร่วมกันเป็นวิธีการแรก ตามด้วยการประนีประนอม การใช้อำนาจ และการระงับโดยการใช้จ่ายเงินส่วนใหญ่ การไกล่เกลี่ย การหลีกเลี่ยง และการบังคับ ส่วนการทำงานร่วมกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำนันผู้ใหญ่บ้านให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมและการประชาสัมพันธ์ กิจกรรม ทั้งนี้ยังพบว่าในการแก้ไขความขัดแย้ง ชาวบ้านให้ความสำคัญต่อกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มากกว่าสมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บุศริน เภาวัลย์ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งทางการเมืองในจังหวัดปัตตานี 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขความขัดแย้งทางการเมืองในจังหวัดปัตตานี และ 2) แนวโน้มบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่ควรเป็นไปในอนาคตในการแก้ไขความขัดแย้งทางการเมืองในจังหวัดปัตตานี การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำศาสนา ผู้นำชุมชน และประชาชน ในพื้นที่จังหวัด ปัตตานี โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 16 คน เครื่องมือใช้แบบสัมภาษณ์ แล้วนำข้อมูล ที่ได้มาวิเคราะห์เชิงพรรณนา

จิรารัตน์ เขียนรูปครุฑ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษา ระดับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ชลบุรี เขต 3 2) เปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ในการบริหารสถานศึกษา และ ขนาดของโรงเรียน ประชากรของการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 ปี พ.ศ. 2558 จำนวน 73คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ โดยการหาคะแนนเฉลี่ย (μ) และ

ความเป็ยงเบนมาตรฐาน (σ) ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านการวิเคราะห์บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน

สุพรรณิ เกสรินทร์ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เปรียบเทียบบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง ประชากรของการวิจัยในครั้งนี้ คือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านในอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช รวมทั้งหมด 124 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านการวิเคราะห์บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

นัฐพร บวรรับพร (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปากเกร็ด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 2 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปากเกร็ด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 2 ด้านการเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอมการหลีกเลี่ยงและการยอมให้ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของครูต่อพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปากเกร็ด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 2 จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ประชากรของการวิจัยในครั้งนี้ คือ ครูในอำเภอปากเกร็ด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 2 ปี การศึกษา 2559 จำนวน 454 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูในอำเภอปากเกร็ด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 2 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูในอำเภอปากเกร็ด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 2 โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการประนีประนอม ด้านการร่วมมือ ด้านการเอาชนะ ด้านการหลีกเลี่ยง และด้านการยอมให้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้ 1.1) ด้านการเอาชนะ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ผู้บริหารยืนยันให้ครูยอมรับวิธีการสั่งการให้ได้ในที่สุด ผู้บริหารใช้การตอรองเพื่อให้ปัญหาคลีคลายได้เร็ว และผู้บริหารตัดสินใจปัญหาโดยใช้ความคิดของตนเองเป็นใหญ่ ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ ผู้บริหารพยายามเอาชนะคู่กรณีทุกวิถีทาง

เพื่อให้มีอำนาจเหนือผู้ที่มีความขัดแย้งกับตนเอง 1.2) ด้านการร่วมมือ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ผู้บริหารส่งเสริมความสามัคคีในองค์กรและการทำงานเป็นหมู่คณะ ผู้บริหารได้ประสานประโยชน์ของทุกฝ่ายในการแก้ปัญหาและผู้บริหารได้มีการระดมสมองเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ ผู้บริหารใช้หลักสมานฉันท์ ไม่มีการแบ่งแยกเป็นพวกเขาหรือพวกเรา

1.3) ด้านการประนีประนอม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 6 ข้อ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ผู้บริหารจะพบปะหรือกับครูทุกครั้งเพื่อลดความตึงเครียดในการทำงาน ผู้บริหารได้อธิบายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งเกิดความเข้าใจตรงกันทุกครั้ง และผู้บริหารใช้วิธีการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมในการแก้ปัญหา ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ ผู้บริหารได้ส่งเสริมให้แต่ละฝ่ายพบกันครึ่งทางเมื่อเกิดการเถียงกันในการทำงาน

1.4) ด้านการหลีกเลี่ยง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ผู้บริหารพยายามทำให้ผู้อื่นไม่พูดในสิ่งที่เป็นปัญหาของความขัดแย้งนั้น ๆ ผู้บริหารอ้างเกี่ยวกับระเบียบและข้อปฏิบัติในการแก้ปัญหาและผู้บริหารใช้วิธีประวิงเวลาเพื่อลดความรุนแรงของปัญหา ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ ผู้บริหารใช้ความอดกลั้นไม่โต้แย้งเพื่อไม่ให้ปัญหาลุกลาม

1.5) ด้านการยอมให้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ในการพิจารณาความดีความชอบ ผู้บริหารจะปล่อยไปตามกระแสของที่ประชุม ผู้บริหารกล่าวขอโทษคนอื่น ๆ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นทุกครั้งและผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูทุกคนประชุมเลือกงานกันเอง ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ ผู้บริหารแสดงท่าทีว่าเข้าใจและเอาใจใส่เมื่อมีบัตรสนเท่ห์หรือการร้องเรียนเกิดขึ้น

2) เปรียบเทียบพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูในอำเภอปากเกร็ด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2 จำแนกตามตัวแปร เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ปรากฏผล ดังนี้

2.1) ครูที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปากเกร็ด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

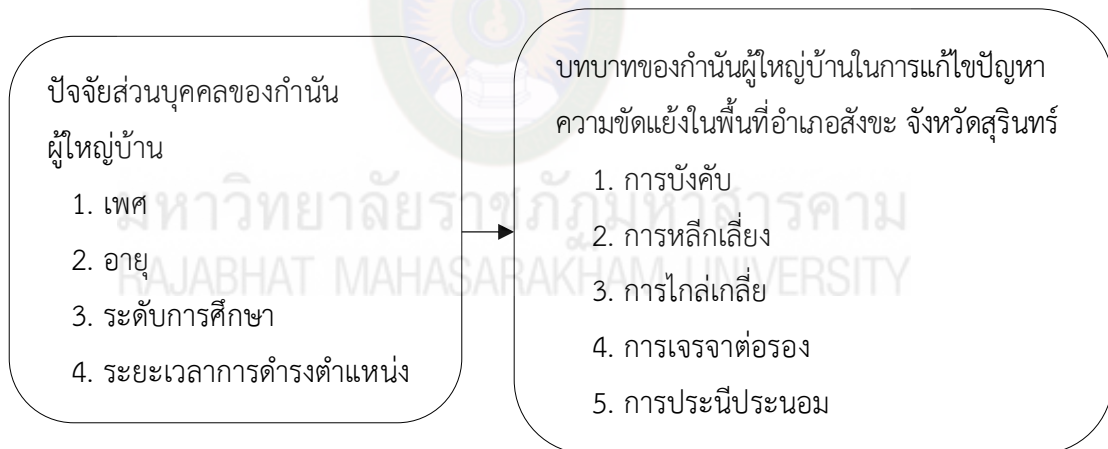
2.2) ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปากเกร็ด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การประนีประนอม และการหลีกเลี่ยง แตกต่างกัน ส่วนด้านการเอาชนะ การร่วมมือ การยอมให้ ไม่แตกต่างกัน

2.3) ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปากเกร็ด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและการสังเคราะห์องค์ประกอบการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งจากนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความขัดแย้ง คือการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป ที่อยู่ร่วมกันในสังคม และมีการแข่งขันเพื่อเป้าหมายที่ตนเองต้องการ จึงทำให้มีการเอาเปรียบกันขึ้น รวมไปถึงมีการแย่งชิงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เมื่อเกิดการขัดแย้งขึ้นผู้มีอำนาจเป็นผู้แสวงหาแนวทางในการแก้ไขหรือควบคุมความขัดแย้งมิให้ลุกลามบานปลาย โดยการใช้อำนาจที่มีอยู่มาบังคับใช้ เช่น การออกกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด เพื่อนำมาใช้ในการระงับความขัดแย้ง จึงจำเป็นต้องมีผู้ที่มีตำแหน่ง อำนาจหน้าที่และความรู้ความสามารถในการปกครองชุมชนเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้ยุติลง โดยอาจใช้การบังคับ การหลีกเลี่ยง การไกล่เกลี่ย การเจรจาต่อรอง การประนีประนอม เพื่อระงับความขัดแย้ง กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยเรื่องบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยใช้บทบาทของแต่ละบุคคลเข้ามาเป็นแนวทางแก้ไข



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง บทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและกำหนดแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 186 คน (กรมการปกครอง, 2561)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 128 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดด้วยสูตรของ (Yamane, 1973, p. 727) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3-1)$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกินได้ไม่เกิน .05

$$\begin{aligned}\text{แทนค่า } n &= \frac{186}{1+186(.05)^2} \\ &= 126.96 \text{ คน}\end{aligned}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว 127 เป็นขนาดกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อยที่ต้องนำมาศึกษา อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้แยกเป็นตำบลเพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งอำเภออย่างสมบูรณ์ จึงกำหนดให้แต่ละตำบล (ทั้งหมด 12 ตำบล) ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่าง 128 ซึ่งถือว่ามีความสูงกว่าขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างนี้ (128) ซึ่งสอดคล้องกับ (Kerlinger, 1986, pp. 117-119) ระบุว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยขึ้นอยู่กับระดับความถูกต้องของการวิจัยและจำนวนตัวแปรในการวิจัย กล่าวคือ ถ้าต้องการให้การวิจัยมีความถูกต้องมากและคลาดเคลื่อนน้อยต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ และถ้าประชากรมีลักษณะที่หลากหลายจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่กว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประชากรมีลักษณะใกล้เคียงกันและถ้าการวิจัยมีตัวแปรจำนวนหลายตัวจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่าการวิจัยที่มีจำนวนตัวแปรน้อยกว่า ดังนั้นการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจาก 127 คน เป็น 128 คน จึงถือว่าไม่เป็นกำหนดขนาดตัวอย่างที่ฝ่าฝืนเกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3.1 จำนวนกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

ลำดับที่	ชื่อตำบล	กำนันผู้ใหญ่บ้าน (จำนวน)	กลุ่มตัวอย่าง (จำนวน)
1	ตำบลสังขะ	17	12
2	ตำบลขอนแก่น	17	12
3	ตำบลตาคง	14	10
4	ตำบลพระแก้ว	18	12
5	ตำบลเทพรักษา	13	9
6	ตำบลกระเทียม	21	14
7	ตำบลตาตุม	18	12
8	ตำบลทับทัน	16	11
9	ตำบลสะกาด	16	11
10	ตำบลบ้านซบ	11	8
11	ตำบลดม	12	8
12	ตำบลบ้านจารย์	13	9
รวม 12 ตำบล		186	128

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ ปลัดอำเภอกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 10 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเป็นประเภทสอบถามรายการ (Check List) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ การศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.2.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

3.2.2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมรอบคอบ วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึง บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด

3.2.2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3.2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.2.3.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประเมินความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Objective Congruence) ตามวิธีของ Rovinelli and Hambleton (1977, pp. 34-37, อ้างถึงใน สมนึก ภัททิยธนี, 2544, น. 219-233) เกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

ให้คะแนน + 1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน 0 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน - 1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์
แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum X}{N} \quad (3-1)$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์
 $\sum x$ แทน ผลคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ 1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงสูง ใช้ได้

2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.66 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

3.2.3.2 การตรวจสอบครอบคลุมความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ความถูกต้องของรูปแบบแบบสอบถามและการใช้ภาษา เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาและเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามโดย ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ ร.ต. ดร.อริญ ชุยกะเดื่อง วุฒิการศึกษา การศึกษาศุขภักดิ์บัณฑิต (กศ.ด.) สาขาวิชา วิจัยและประเมินผลการศึกษา ตำแหน่งอาจารย์สังกัดสาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานิตย์ โศกค้อ วุฒิการศึกษา ปรัชญาศุขภักดิ์บัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาภาษาไทย ตำแหน่งอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย

3) นายผดุงศักดิ์ อิมเอิบ วุฒิการศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชา รัฐศาสตร์ ตำแหน่ง นายอำเภอ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.2.3.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยและพิจารณาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยวิธีการหาค่า IC (Index of Consistency) แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .67 ขึ้นไป

3.2.3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try Out) กับ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 42 คน แล้วนำมาหาอำนาจจำแนกรายข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างรายข้อกับโดยรวม (Item Total Correlation) โดยมีค่าระหว่าง .258-.843 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่น .924

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 เตรียมแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3.3.2 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยการแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 128 คน ตามที่กำหนดไว้แล้ว โดยแจกแบบสอบถามแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในวันประชุมประจำเดือนของอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มาตรวจสอบจำนวน และความถูกต้อง จากนั้นนำแบบสอบถามไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติ

3.3.4 เก็บข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตนเอง

3.4 การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง

3.4.2 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้ว ลงรหัสตามแบบ (Coding Form)

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อมากำหนดเกณฑ์ของการให้คะแนน

ดังนี้

- 1) การจัดกระทำคะแนนระดับขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ (Lilert's Scale) มี 4 ระดับ ได้แก่
- มากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน
 - มาก กำหนดให้ 4 คะแนน
 - ปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน
 - น้อย กำหนดให้ 2 คะแนน
 - น้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน
- 2) จากนั้น นำคะแนนมาวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นนำมาเทียบกับเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย (รังสรรค์ สิงห์เลิศ, 2551, น. 186) ตามสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นของเกณฑ์}} \quad (3-2)$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์คะแนนระดับการปฏิบัติงาน 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับคะแนน 1.00-1.80 หมายถึง น้อยที่สุด
- ระดับคะแนน 1.81-2.60 หมายถึง น้อย
- ระดับคะแนน 2.61-3.40 หมายถึง ปานกลาง
- ระดับคะแนน 3.41-4.20 หมายถึง มาก
- ระดับคะแนน 4.21-5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้วิจัยใช้สถิติ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัด สุรินทร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับบทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3.5.4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จะใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในเชิงพรรณนาความด้วยการแจกแจงความถี่



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้ทำการนำเสนอผลการวิจัย ไว้ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย
2. ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย
3. ผลการวิจัย

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน (F-Distribution)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
Sig	แทน	ค่าความแตกต่าง

4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย ไว้ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

4.3 ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	93	72.7
1.2 หญิง	35	27.3
รวม	128	100.0
2. อายุ		
2.1 25-35 ปี	15	11.7
2.2 36-45 ปี	18	14.1
2.3 46-55 ปี	75	58.6
2.4 56-60 ปี	20	15.6
รวม	128	100.0

(ต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	16	12.5
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	17	13.3
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย	62	48.4
3.4 อนุปริญญา/ปวส.	2	1.6
3.5ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	31	24.2
รวม	128	100.0
4. ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง		
4.1 น้อยกว่า 2 ปี	26	20.3
4.2 2-5 ปี	31	24.2
4.3 6-10 ปี	32	25.0
4.4 11-15 ปี	28	21.9
4.5 ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป	11	8.6
รวม	128	100.0

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 128 คน จำแนกได้ดังนี้

- ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 และเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3
- ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 46-55 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมา อายุ 56-60 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 อายุ 36-45 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และอายุ 25-35 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7
- ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาปริญญาตรี หรือสูงกว่า จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ประถมศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

4. ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมา 2-5 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 11-15 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกเป็นรายด้าน

บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไข ปัญหาความขัดแย้ง	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
1. การบังคับ	2.91	0.63	ปานกลาง	5
2. การหลีกเลี่ยง	3.85	0.75	มาก	3
3. การไกล่เกลี่ย	3.95	0.55	มาก	2
4. การเจรจาต่อรอง	3.98	0.53	มาก	1
5. การประนีประนอม	3.77	0.68	มาก	4
โดยรวม	3.69	0.63	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บทบาทการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การเจรจาต่อรอง ($\bar{X} = 3.98$) การไกล่เกลี่ย ($\bar{X} = 3.95$) การหลีกเลี่ยง ($\bar{X} = 3.85$) การประนีประนอม ($\bar{X} = 3.77$) การบังคับ ($\bar{X} = 2.91$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการบังคับ

ด้านการบังคับ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ใช้ตำแหน่งและอำนาจหน้าที่สั่งให้คู่กรณียอมรับการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้ง	2.84	0.84	มาก
2. ผลการตัดสินยุติปัญหาความขัดแย้งมักจะได้รับบริการโต้แย้งเสมอ	2.38	0.59	มาก
3. ได้นำข้อกฎหมายเกี่ยวกับบทลงโทษมาแสดงให้คู่กรณียอมรับเงื่อนไข ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น	3.44	0.67	มาก
4. ใช้ความเป็นเครือญาติของคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งความเกรงอกเกรงใจ เพื่อเจรจาให้คู่กรณียอมรับเงื่อนไขการตัดสินปัญหาที่เกิดขึ้น	2.39	0.48	มาก
5. ได้นำข้อกฎหมายมาอ้างอิง เพื่อแสดงให้คู่กรณีเห็นว่า หากคู่กรณี ไม่ยอมรับเงื่อนไขในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง คู่กรณีจะต้องถูก ดำเนินการทางกฎหมายต่อไปอย่างไร	3.48	0.59	มาก
โดยรวม	2.91	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการบังคับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ได้นำข้อกฎหมายมาอ้างอิงเพื่อแสดง ให้คู่กรณีเห็นว่า หากคู่กรณีไม่ยอมรับเงื่อนไขในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง คู่กรณีจะต้องถูกดำเนินการ ทางกฎหมายต่อไปอย่างไร ($\bar{X} = 3.48$) ได้นำข้อกฎหมายเกี่ยวกับบทลงโทษมาแสดงให้คู่กรณียอมรับ เงื่อนไขในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 3.44$) ใช้ตำแหน่งและอำนาจหน้าที่สั่งให้คู่กรณี ยอมรับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.84$) ใช้ความเป็นเครือญาติของคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ความเกรงอกเกรงใจ เพื่อเจรจาให้คู่กรณียอมรับเงื่อนไขการตัดสินปัญหาที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 2.39$) ผลการตัดสิน ยุติปัญหาความขัดแย้ง มักจะได้รับการโต้แย้งเสมอ ($\bar{X} = 2.38$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการหลีกเลี่ยง

ด้านการหลีกเลี่ยง	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้น ได้เข้าไปแก้ไขปัญหาทุกครั้ง เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงความรุนแรงของปัญหาที่อาจนำไปสู่ความแตกแยก	3.98	0.89	มาก
2. ให้คู่กรณีหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า โดยห้ามทะเลาะโต้เถียงกันจนกว่า จะมีการนัดหมายเพื่อตัดสินยุติความขัดแย้ง	3.91	0.59	มาก
3. ได้หลีกเลี่ยงการเจรจาต่อรองเรื่องผลประโยชน์จากการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย	3.59	0.75	มาก
4. ระหว่างการสนทนาเมื่อมีการโต้เถียงของคู่กรณี ได้ระงับเหตุการณ์ ดังกล่าวเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้ปัญหาลูกกลมบานปลาย	4.08	0.88	มาก
5. มักจะเลื่อนเวลานัดหมายที่จะให้คู่กรณีเผชิญหน้ากันออกไป เพื่อรอเวลาให้ปัญหาความขัดแย้งบรรเทาลง	3.69	0.64	มาก
โดยรวม	3.85	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการหลีกเลี่ยง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ระหว่างการสนทนาเมื่อมีการโต้เถียงของคู่กรณี ได้ระงับเหตุการณ์ดังกล่าวเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้ปัญหาลูกกลมบานปลาย ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อเกิดปัญหา ความขัดแย้งขึ้น ได้เข้าไปแก้ไขปัญหาทุกครั้ง เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงความรุนแรงของปัญหาที่อาจนำไปสู่ ความแตกแยก ($\bar{X} = 3.98$) ให้คู่กรณีหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า โดยห้ามทะเลาะโต้เถียงกันจนกว่าจะมี การนัดหมายเพื่อตัดสินยุติความขัดแย้ง ($\bar{X} = 3.91$) มักจะเลื่อนเวลานัดหมายที่จะให้คู่กรณีเผชิญหน้ากัน ออกไปเพื่อรอเวลาให้ปัญหาความขัดแย้งบรรเทาลง ($\bar{X} = 3.69$) ได้หลีกเลี่ยงการเจรจาต่อรองเรื่อง ผลประโยชน์จากการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการไกล่เกลี่ย

ด้านการไกล่เกลี่ย	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เปิดโอกาสให้บุคคลอื่นในหมู่บ้านเข้าร่วมเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ย	3.84	0.26	มาก
2. ใช้หลักความเป็นกลาง ให้ความช่วยเหลือแก่คู่พิพาทอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือมีอคติทั้งทางวาจา การกระทำ และการแสดงออก	4.23	0.78	มาก
3. เป็นผู้ฟังที่ดี ตั้งใจฟังการเจรจาระหว่างคู่กรณีและจับประเด็นเกี่ยวกับความต้องการที่แท้จริงของเขา ไม่ว่าจะเป็นการอ้างถึงผลประโยชน์ด้วยวาจาหรือไม่	3.96	0.66	มาก
4. การสร้างบรรยากาศ เพื่อลดอารมณ์ความรุนแรงลง เช่น เปิดธรรมะ หรือพูดคุยเรื่องอื่นที่ทำให้ผ่อนคลาย	3.71	0.54	มาก
5. ใช้หลักเหตุผล กล่าวคือ มีการชี้แจงผลดีผลเสียของประเด็นพิพาท อธิบายโดยอ้างอิงข้อกฎหมาย หรือด้านคุณธรรม ศีลธรรมอันดี และผลกระทบต่ออนาคตของ คู่กรณีและส่วนรวม	4.02	0.49	มาก
โดยรวม	3.95	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการไกล่เกลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ใช้หลักความเป็นกลางให้ความช่วยเหลือแก่คู่พิพาทอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือมีอคติทั้งทางวาจา การกระทำ และการแสดงออก ($\bar{X} = 4.23$) ใช้หลักเหตุผล กล่าวคือ มีการชี้แจงผลดีผลเสียของประเด็นพิพาทอธิบายโดยอ้างอิงข้อกฎหมาย หรือด้านคุณธรรม ศีลธรรมอันดี และผลกระทบต่ออนาคตของคู่กรณีและส่วนรวม ($\bar{X} = 4.02$) เป็นผู้ฟังที่ดี ตั้งใจฟังการเจรจาระหว่างคู่กรณีและจับประเด็นเกี่ยวกับความต้องการที่แท้จริงของเขา ไม่ว่าจะเป็นการอ้างถึงผลประโยชน์ด้วยวาจาหรือไม่ ($\bar{X} = 3.96$) เปิดโอกาสให้บุคคลอื่นในหมู่บ้านเข้าร่วมเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ย ($\bar{X} = 3.84$) การสร้างบรรยากาศเพื่อลดอารมณ์ความรุนแรงลง เช่น เปิดธรรมะ หรือพูดคุยเรื่องอื่นที่ทำให้ผ่อนคลาย ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการเจรจาต่อรอง

ด้านการเจรจาต่อรอง	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ใช้ตำแหน่งและอำนาจหน้าที่สั่งให้คู่กรณียอมรับการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งของท่าน	4.05	0.64	มาก
2. ผลการตัดสินยุติปัญหาความขัดแย้งมักจะได้รับบริการโต้แย้งเสมอ	3.91	0.59	มาก
3. ได้นำข้อกฎหมายเกี่ยวกับบทลงโทษมาแสดงให้คู่กรณียอมรับเงื่อนไข ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น	3.96	0.48	มาก
4. ใช้ความเป็นเครือญาติของคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ความเกรงอกเกรงใจ เพื่อเจรจาให้คู่กรณียอมรับเงื่อนไขการตัดสินปัญหาที่เกิดขึ้น	4.13	0.57	มาก
5. ได้นำข้อกฎหมายมาอ้างอิง เพื่อแสดงให้คู่กรณีเห็นว่า หากคู่กรณี ไม่ยอมรับเงื่อนไขในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง คู่กรณีจะต้องถูก ดำเนินการทางกฎหมายต่อไปอย่างไร	3.83	0.35	มาก
โดยรวม	3.98	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการเจรจาต่อรอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ใช้ความเป็นเครือญาติของคู่กรณีฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่ง ความเกรงอกเกรงใจ เพื่อเจรจาให้คู่กรณียอมรับเงื่อนไขการตัดสินปัญหาที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 4.13$) ใช้ตำแหน่งและอำนาจหน้าที่สั่งให้คู่กรณียอมรับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของท่าน ($\bar{X} = 4.05$) ได้นำข้อกฎหมายเกี่ยวกับบทลงโทษมาแสดงให้คู่กรณียอมรับเงื่อนไขในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่ เกิดขึ้น ($\bar{X} = 3.96$) ผลการตัดสินยุติปัญหาความขัดแย้ง มักจะได้รับการโต้แย้งเสมอ ($\bar{X} = 3.91$) ได้นำข้อกฎหมายมาอ้างอิง เพื่อแสดงให้คู่กรณีเห็นว่า หากคู่กรณีไม่ยอมรับเงื่อนไขในการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้ง คู่กรณีจะต้องถูกดำเนินการทางกฎหมายต่อไปอย่างไร ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการประนีประนอม

ด้านการประนีประนอม	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ได้เข้าไปพูดคุยกับคู่กรณีแต่ละฝ่ายที่บ้านเพื่อลดความขัดแย้งก่อน จะมีการพูดคุยหาข้อยุติ	3.45	0.84	มาก
2. ใช้หลักการได้ผลประโยชน์ทั้งสองฝ่ายหรือการเยยวยาทั้งทางจิตใจ และทรัพย์สิน	3.59	0.75	มาก
3. ใช้ความเชื่อถือจากลูกบ้านในการยุติปัญหาของคู่กรณีด้วยสันติวิธี	3.85	0.76	มาก
4. ระหว่างการสนทนาได้ให้ความรู้และปลุกจิตสำนึกให้ลูกบ้านมีความรัก สามัคคี เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต	4.03	0.48	มาก
5. ได้ใช้วิธีการออมชอมในการหาทางออกร่วมกันก่อนใช้มาตรการ ตามกฎหมายแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น	3.95	0.58	มาก
โดยรวม	3.77	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการประนีประนอม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ระหว่างการสนทนาได้ให้ความรู้และ ปลุกจิตสำนึกให้ลูกบ้านมีความรักสามัคคี เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ($\bar{X} = 4.03$) ได้ใช้วิธีการออมชอมในการหาทางออกร่วมกัน ก่อนใช้มาตรการตามกฎหมายแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 3.95$) ใช้ความเชื่อถือจากลูกบ้านในการยุติปัญหาของคู่กรณีด้วยสันติวิธี ($\bar{X} = 3.85$) ใช้หลักการได้ผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย หรือการเยยวยาทั้งทางจิตใจและทรัพย์สิน ($\bar{X} = 3.59$) ได้เข้าไปพูดคุยกับคู่กรณีแต่ละฝ่ายที่บ้าน เพื่อลดความขัดแย้งก่อนจะมีการพูดคุยหาข้อยุติ ($\bar{X} = 3.45$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบบทบาทการอำนวยความสะดวกของ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในพื้นที่ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง ที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ที่มี เพศ ต่างกัน

บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	-	-
1. การบังคับ	2.94	0.91	2.82	0.59	.683	.886
2. การหลีกเลี่ยง	3.78	0.87	4.03	0.48	-1.153	.178
3. การไกล่เกลี่ย	3.84	0.89	4.25	0.90	-2.079	.023*
4. การเจรจาต่อรอง	3.85	0.94	4.33	0.57	-2.398	.011*
5. การประนีประนอม	3.68	0.93	4.03	0.89	-1.734	.004*
รวม	3.62	0.91	3.89	0.69	-1.811	.050*

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีเพศต่างกัน มีบทบาทการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การบังคับ	ระหว่างกลุ่ม	1.672	3	.557	.678	.567
	ภายในกลุ่ม	101.923	124	.822	-	-
	รวม	103.595	127	-	-	-
2. การหลีกเลี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	2.934	3	.978	.841	.474
	ภายในกลุ่ม	144.186	124	1.163	-	-
	รวม	147.120	127	-	-	-
3. การไกล่เกลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	5.970	3	1.990	1.700	.171
	ภายในกลุ่ม	145.189	124	1.171	-	-
	รวม	151.159	127	-	-	-
4. การเจรจาต่อรอง	ระหว่างกลุ่ม	4.975	3	1.658	1.189	.317
	ภายในกลุ่ม	172.884	124	1.394	-	-
	รวม	177.859	127	-	-	-
5. การประนีประนอม	ระหว่างกลุ่ม	.856	3	.285	.202	.895
	ภายในกลุ่ม	174.723	124	1.409	-	-
	รวม	175.579	127	-	-	-
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.595	3	.532	.714	.546
	ภายในกลุ่ม	92.393	124	.745	-	-
	รวม	93.988	127	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีอายุต่างกัน มีบทบาทการการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การบังคับ	ระหว่างกลุ่ม	3.294	4	.824	1.010	.405
	ภายในกลุ่ม	100.301	123	.815	-	-
	รวม	103.595	127	-	-	-
2. การหลีกเลี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	8.629	4	2.157	1.916	.112
	ภายในกลุ่ม	138.491	123	1.126	-	-
	รวม	147.120	127	-	-	-
3. การไกล่เกลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	13.809	4	3.452	3.092	.018
	ภายในกลุ่ม	137.349	123	1.117	-	-
	รวม	151.159	127	-	-	-
4. การเจรจาต่อรอง	ระหว่างกลุ่ม	16.261	4	4.065	3.094	.018
	ภายในกลุ่ม	161.598	123	1.314	-	-
	รวม	177.859	127	-	-	-
5. การประนีประนอม	ระหว่างกลุ่ม	9.178	4	2.294	1.696	.155
	ภายในกลุ่ม	166.401	123	1.353	-	-
	รวม	175.579	127	-	-	-
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.371	4	1.593	2.236	.069
	ภายในกลุ่ม	87.618	123	.712	-	-
	รวม	93.988	127	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีบทบาทการการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การบังคับ	ระหว่างกลุ่ม	4.067	4	1.017	1.257	.291
	ภายในกลุ่ม	99.528	123	.809	-	-
	รวม	103.595	127	-	-	-
2. การหลีกเลี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	6.224	4	1.556	1.358	.252
	ภายในกลุ่ม	140.896	123	1.145	-	-
	รวม	147.120	127	-	-	-
3. การไกล่เกลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	7.810	4	1.952	1.675	.160
	ภายในกลุ่ม	143.349	123	1.165	-	-
	รวม	151.159	127	-	-	-
4. การเจรจาต่อรอง	ระหว่างกลุ่ม	13.389	4	3.347	2.503	.046
	ภายในกลุ่ม	164.470	123	1.337	-	-
	รวม	177.859	127	-	-	-
5. การประนีประนอม	ระหว่างกลุ่ม	8.890	4	2.222	1.640	.168
	ภายในกลุ่ม	166.689	123	1.355	-	-
	รวม	175.579	127	-	-	-
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.728	4	.932	1.270	.285
	ภายในกลุ่ม	90.261	123	.734	-	-
	รวม	93.988	127	-	-	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีบทบาทการการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทการอำนวยความสะดวกของ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน
ในพื้นที่ อำเภอสงขลา จังหวัดสุรินทร์

ตารางที่ 4.12 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
ในพื้นที่อำเภอสงขลา จังหวัดสุรินทร์

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในพื้นที่อำเภอสงขลา จังหวัดสุรินทร์	จำนวน (ความถี่)
1. การบังคับ	
1.1 การแก้ไขปัญหาในฐานะผู้นำหมู่บ้าน ไม่ควรใช้การบังคับขู่เข็ญ หากคู่กรณี ไม่สามารถ ตกลงกันได้ อาจจะต้องใช้ข้อกฎหมาย	30
1.2 ควรใช้ที่ประชุมประชาคมหมู่บ้านตั้งกฎระเบียบบรรณานุกรมหมู่บ้าน เพื่อช่วยในการยับยั้ง ขัดแย้งของคนในชุมชน	27
1.3 ให้ความรู้ความเข้าใจข้อกฎหมายกับผู้นำและกรรมการหมู่บ้าน	25
1.4 ให้ความยุติธรรมรับฟังทั้งสองฝ่ายแนะนำการอยู่ร่วมกันอย่างยุติธรรม	15
2. การหลีกเลี่ยง	
2.1 ควรหลีกเลี่ยงการเจรจาหรือประณีประนอม ในขณะที่ทั้งสองฝ่ายกำลังมีอารมณ์โมโห หรือโกรธแค้น	33
2.2 ควรยืดเวลาเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายใจเย็น เพื่อหลีกเลี่ยงการปะทะคารมของทั้งสองฝ่าย	25
2.3 หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าของคู่กรณี หากคาดการณ์ว่าจะมีความรุนแรงในขณะที่พูดคุย หรือในอนาคต	19
2.4 ไม่ควรนัดคู่กรณี มาเจรจากันในระหว่างทั้งสองฝ่ายยังมีอารมณ์ความรุนแรง	14
3. การไกล่เกลี่ย	
3.1 ควรให้คู่กรณี เปิดใจและทำความเข้าใจกันสอบถามเรื่องราวความเข้าใจให้จบ ในตรงนั้น อย่าได้เคืองกันและเป็นเพื่อนที่ดีต่อกัน	34
3.2 ควรนึกถึงผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย ไม่มีฝ่ายใดถูกเอาเปรียบ	29
3.3 ควรมีศูนย์ไกล่เกลี่ยและให้สินอยู่อำเภอ	21
3.4 การไกล่เกลี่ยต้องไม่เป็นการบังคับและจะต้องเป็นธรรมกับทั้งสองฝ่าย	12
4. การเจรจาต่อรอง	
4.1 ควรอำนวยความสะดวก ตัดสินที่หลักฐานต่อความเสียหายหรือผลกระทบ ที่มีของคู่กรณี ไม่ว่าจะป็นในด้านร่างกายและสภาพจิตใจ	31

(ต่อ)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์	จำนวน (ความถี่)
4.2 ควรต่อรองต้องอยู่ในเกณฑ์ที่เป็นไปได้โดยให้ทั้งสองฝ่ายยินยอม	24
4.3 ควรนึกถึงผลประโยชน์ทั้งสองฝ่ายของทั้งสองฝ่ายและหาทางออกร่วมกัน	20
4.4 ใช้คำพูดที่ดีเพื่อให้ทั้ง 2 ฝ่ายได้เข้าใจ	18
5. การประนีประนอม	
5.1 ควรประนีประนอมอะลุ่มอະล่วย เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นใจกันและกัน คือ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่ดีที่สุด	25
5.2 ควรใช้หลักกฎหมาย ศีลธรรม จริยธรรม และใช้หลักการเพื่อให้ได้ผลประโยชน์ ทั้งสองฝ่าย หรือเยียวยาทางด้านจิตใจและทรัพย์สิน	24
5.3 ควรให้คู่กรณีได้คุยกันอย่างสันติ และออมชอมกันได้โดยไม่มีความรุนแรงต่อกัน	18
5.4 ถ้าเจรจาประนีประนอมไม่สำเร็จให้นัดเจรจาใหม่	14

สรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. การบังคับ มีข้อเสนอแนะดังนี้ การแก้ไขปัญหาในฐานะผู้นำหมู่บ้าน ไม่ควรใช้การบังคับ ชูเชิงขู่ หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้อาจต้องใช้ข้อกฎหมาย ควรใช้ที่ประชุมประชาคมหมู่บ้าน ตั้งกฎระเบียบบรรณานุกรมหมู่บ้าน เพื่อช่วยในการยับยั้งขัดแย้งของคนในชุมชนให้มีความรู้ความเข้าใจ ข้อกฎหมายกับผู้นำและกรรมการหมู่บ้านให้ความยุติธรรมรับฟังทั้งสองฝ่ายแนะนำการอยู่ร่วมกันอย่างญาติมิตร

2. การหลีกเลี่ยง มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรหลีกเลี่ยงการเจรจาหรือประนีประนอม ในขณะที่ทั้งสองฝ่ายกำลังมีอารมณ์โมโหหรือโกรธแค้น ควรยืดเวลาเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายใจเย็นเพื่อหลีกเลี่ยงการประทุษร้ายของทั้งสองฝ่าย หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าของคู่กรณี หากคาดการณ์ว่าจะมีความรุนแรง ในขณะที่พูดคุยหรือในอนาคต ไม่ควรนัดคู่กรณีมาเจรจากันในระหว่างทั้งสองฝ่ายยังมีอารมณ์ความรุนแรง

3. การไกล่เกลี่ย มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรให้คู่กรณี เปิดใจและทำความเข้าใจกันสอบถาม เรื่องบาดหมางใจให้จบในตรงนั้นอย่าได้เคืองกันและเป็นเพื่อนที่ดีต่อกัน ควรนึกถึงผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย ไม่มีฝ่ายใดถูกเอาเปรียบ ควรมีสุนัขไกล่เกลี่ยและให้ลีน้อยอยู่อำเภอ การไกล่เกลี่ย ต้องไม่เป็นการบังคับและจะต้องเป็นธรรมกับทั้งสองฝ่าย

4. การเจรจาต่อรอง มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ตัดสินที่หลักฐาน ต่อความเสียหายหรือผลกระทบที่มีของคู่กรณีไม่ว่าจะเป็นในด้านร่างกายและสภาพจิตใจ ควรต่อรองตั้ง อยู่ในเกณฑ์ที่เป็นไปได้โดยให้ทั้งสองฝ่ายยินยอม ควรนึกถึงผลประโยชน์ทั้งสองฝ่ายของทั้งสองฝ่าย และหาทางออกร่วมกันใช้คำพูดที่ดีเพื่อให้ทั้ง 2 ฝ่ายได้เข้าใจ

5. การประนีประนอม มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรประนีประนอมอะลุ่มอล่วย เอาใจเขามา ใส่ใจเรา เห็นใจกันและกันคือการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่ดีที่สุด ควรใช้หลักกฎหมาย ศีลธรรม จริยธรรม และใช้หลักการเพื่อให้ได้ผลประโยชน์ทั้งสองฝ่ายหรือเยียวยาทางด้านจิตใจและทรัพย์สิน ควรให้คู่กรณี ได้คุยกันอย่างสันติและออมชอมกันได้โดยไม่มีความรุนแรงต่อกันถ้าเจรจาประนีประนอมไม่สำเร็จ ให้นำหน้าเจรจาใหม่

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

การสัมภาษณ์ข้อเสนอแนะบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ ปลัดอำเภอกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 10 คน และนำเสนอในภาพรวมตามหัวข้อประเด็นสำคัญแต่ละประเด็นเป็นแบบความเรียง ดังนี้

1. การบังคับ ผลการวิจัย พบว่า ควรใช้วิธีการอธิบายเหตุและผลในประเด็นการลดความ ขัดแย้งของคู่กรณีและใช้วาจาที่สุภาพหนักแน่น สบตาทั้งสองฝ่าย ไม่ควรใช้การบังคับเชิงกฎหมายมาก จนเกินไป ควรใช้หลักการวิธีทางรัฐศาสตร์ สังคมศาสตร์ หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้อาจจะต้อง ใช้ข้อกฎหมาย ผู้นำชุมชนควรร่วมกับคนในชุมชนมีฉันทามติในการสร้างกฎระเบียบบรรณานุกรมหมู่บ้าน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันและสร้างสำนึกความเป็นเจ้าของชุมชน สนับสนุนการอยู่ร่วมกัน ด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน ควรใหญ่ญาติผู้ใหญ่ทั้งสองฝ่ายมาเป็นพยานในการเจรจาร่วมเพื่อลด ความโมโหโดยมีแนวทางลดการบังคับด้วยกฎหมายให้คู่กรณีเห็นพ้องต้องกันในการลดความขัดแย้ง ด้วยตนเอง

“...ควรใช้วิธีการอธิบายเหตุและผลในประเด็นการลดความขัดแย้งของคู่กรณี และใช้วาจา ที่สุภาพหนักแน่น สบตาทั้งสองฝ่าย...”

(คนที่ 1, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...ไม่ควรใช้การบังคับเชิงกฎหมายมากจนเกินไป ควรใช้หลักการวิธีทางรัฐศาสตร์ สังคม ศาสตร์...”

(คนที่ 5, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ อาจจะต้องใช้ข้อกฎหมาย ผู้นำชุมชนควรร่วมกับคนในชุมชนมีฉันทามติในการสร้างกฎระเบียบธรรมนูญหมู่บ้าน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติร่วมกัน และสร้างสำนึกความเป็นเจ้าของชุมชน...”

(ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 2, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...สนับสนุนการอยู่ร่วมกันด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน...”

(ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 4, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...ควรให้ญาติผู้ใหญ่ทั้งสองฝ่ายมาเป็นพยานในการเจรจาเพื่อลดความโมโห โดยมีแนวทางลดการบังคับด้วยกฎหมายให้คู่กรณีเห็นพ้องต้องกันในการลดความขัดแย้งด้วยตนเอง...”

(ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 3, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

2. การหลีกเลี่ยง ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการประเมินสถานการณ์ในขณะที่จะเจรจาว่าคู่กรณีมีอารมณ์ความโกรธมากน้อยเพียงใด เพื่อตัดสินใจจะเจรจาหรือหลีกเลี่ยงโดยการนัดวันและเวลาใหม่ โดยให้สงบสติอารมณ์ก่อน ควรสอบถามประเด็นความขัดแย้งโดยให้ทั้งสองฝ่ายเป็นผู้เล่าประกอบกับพยานบุคคล หรือภาพถ่าย คลิปวิดีโอประกอบ โดยกำหนดผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ซักถามที่ละฝ่ายเพื่อหลีกเลี่ยงการถกเถียงกันระหว่างเจรจาและหาประเด็นของความขัดแย้งไปกำหนดข้อตกลงผลประโยชน์ร่วมกัน ในกรณีการเผชิญหน้าของคู่กรณีหากมีความรุนแรงให้หลีกเลี่ยงแยกย้ายกลับและประสานหน่วยงานภาคีเครือข่าย เช่น ปลัดอำเภอ ตำรวจ ผู้นำทางศาสนา เข้าร่วมสังเกตการณ์ในครั้งต่อไป ควรหลีกเลี่ยงการบังคับใช้กฎหมายเว้นแต่กรณีความจำเป็นเพื่อความสามัคคีของคนในชุมชน ควรทำความเข้าใจระหว่างผู้นำชุมชนและคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย ก่อนถึงเหตุผลเพื่อหาทางออกร่วมกันหลีกเลี่ยงให้คู่กรณีคุยกันโดยตรงเนื่องจากอาจเกิดความขัดแย้งมากยิ่งขึ้น

“...ควรมีการประเมินสถานการณ์ในขณะที่จะเจรจาว่าคู่กรณีมีอารมณ์ความโกรธมากน้อยเพียงใด เพื่อตัดสินใจจะเจรจาหรือหลีกเลี่ยงโดยการนัดวันและเวลาใหม่โดยให้สงบสติอารมณ์ก่อน...”

(คนที่ 1, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...ควรสอบถามประเด็นความขัดแย้งโดยให้ทั้งสองฝ่ายเป็นผู้เล่าประกอบกับพยานบุคคล หรือภาพถ่าย คลิปวิดีโอประกอบ โดยก้านผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ซักถามที่ละเอียดถี่ถ้วนการถกเถียงกัน ระหว่างเจรจาและหาประเด็นของความขัดแย้งไปกำหนดข้อตกลงผลประโยชน์ร่วมกัน...”

(คนที่ 4, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...ในกรณีการเผชิญหน้าของคู่อริหากมีความรุนแรงให้หลีกเลี่ยงแยกย้ายกลับและประสาน หน่วยงานภาคีเครือข่าย เช่น ปลัดอำเภอ ตำรวจ ผู้นำทางศาสนา เข้าร่วมสังเกตการณ์ในครั้งต่อไป...”

(คนที่ 3, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...ควรหลีกเลี่ยงการบังคับใช้กฎหมายเว้นแต่กรณีความจำเป็น เพื่อความสามัคคีของคน ในชุมชน...”

(คนที่ 2, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...ควรทำความเข้าใจระหว่างผู้นำชุมชนและคู่อริทั้ง 2 ฝ่าย ก่อนถึงเหตุผลเพื่อหาทาง ออกร่วมกันหลีกเลี่ยงให้คู่อริคุยกันโดยตรงเนื่องจากอาจเกิดความขัดแย้งมากยิ่งขึ้น...”

(คนที่ 7, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

3. การไกล่เกลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ควรใช้หลักการสมประโยชน์ทุกฝ่าย หรือ Win Win ทุกฝ่าย ผู้นำชุมชนควรเป็นตัวกลางพูดคุยเพื่อให้คู่อริได้ผ่อนคลายอารมณ์และเปิดใจยอมรับฟังกันและกัน ควรให้ความเป็นธรรมทั้งสองฝ่ายโดยยึดหลัก ระเบียบ กฎหมาย ควรจัดตั้งศูนย์การอำนวยความสะดวก ลดข้อพิพาทชุมชนเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งในชุมชน ควรยกตัวอย่างกรณีความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ที่นำไปสู่ความเสียหายมาประกอบเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายคำนึงถึงผลดีผลเสียและหาทางออกร่วมกัน

“...ควรใช้หลักการสมประโยชน์ทุกฝ่าย หรือ Win Win ทุกฝ่าย...”

(คนที่ 1, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...ผู้นำชุมชนควรเป็นตัวกลางพูดคุย เพื่อให้คู่อริได้ผ่อนคลายอารมณ์และเปิดใจยอมรับ ฟังกันและกัน...”

(คนที่ 8, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...ควรให้ความเป็นธรรมทั้งสองฝ่ายโดยยึดหลัก ระเบียบ กฎหมาย...”

(คนที่ 10, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...ควรจัดตั้งศูนย์การอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมลดข้อพิพาทชุมชนเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งในชุมชน...”

(คนที่ 9, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...ควรยกตัวอย่างกรณีความขัดแย้งที่เกิดขึ้นที่นำไปสู่ความเสียหายมาประกอบเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายคำนึงถึงผลดีผลเสียและหาทางออกร่วมกัน...”

(คนที่ 7, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

4. การเจรจาต่อรอง ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำชุมชนควรเป็นตัวกลางในการสร้างข้อตกลงร่วมกัน ให้ความรู้สึกทั้งสองฝ่ายดีขึ้นก่อนการเจรจา เพื่อสร้างบรรยากาศการเจรจาที่ดี ควรให้คู่มือแนะนำเสนอปัญหา หรือความต้องการของแต่ละฝ่าย เพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน ควรยกประโยชน์ในการเจรจาในครั้งนี้ เพื่อให้คู่ขัดแย้งตัดสินใจยุติความขัดแย้งโดยเร็วที่สุด พยายามใช้เวลาในการเจรจาต่อรองให้น้อยที่สุด ควรจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนในการเจรจาลดความขัดแย้งในชุมชน ควรใช้เทคนิคการเป็นผู้ฟังที่ดี รับฟังปัญหาจากคู่มือและช่วยแนะนำทางออกร่วมกัน

“...ผู้นำชุมชนควรเป็นตัวกลางในการสร้างข้อตกลงร่วมกันให้ความรู้สึกทั้งสองฝ่ายดีขึ้นก่อนการเจรจา เพื่อสร้างบรรยากาศการเจรจาที่ดี...”

(คนที่ 1, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...ควรให้คู่มือแนะนำเสนอปัญหา หรือความต้องการของแต่ละฝ่าย เพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน...”

(คนที่ 4, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...ควรยกประโยชน์ในการเจรจาในครั้งนี้เพื่อให้คู่ขัดแย้งตัดสินใจยุติความขัดแย้งโดยเร็วที่สุด พยายามใช้เวลาในการเจรจาต่อรองให้น้อยที่สุด...”

(คนที่ 5, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...ควรจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนในการเจรจาลดความขัดแย้งในชุมชน...”

(คนที่ 7, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...ควรใช้เทคนิคการเป็นผู้ฟังที่ดี รับฟังปัญหาจากคู่กรณีและช่วยแนะนำทางออกร่วมกัน...”

(คนที่ 6, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

5. การประนีประนอม ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำชุมชนปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในการเจรจาใช้วาจาที่เหมาะสม สร้างบรรยากาศให้คู่กรณีเปิดใจรับฟังเหตุผลของกันและกัน ควรใช้หลักกฎหมาย ศีลธรรม จริยธรรม โดยให้ทั้งสองฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกัน ผู้นำชุมชนแนะนำ ดูแลในการชดเชยค่าเสียหายของคู่กรณีให้เกิดการประนีประนอมอย่างเหมาะสม ควรให้มีการเชิญคณะกรรมการจัดการความขัดแย้ง และบุคคลสำคัญในชุมชนมาร่วมช่วยรับฟังปัญหาและเสนอหาทางออกร่วมกันด้วยความเห็นใจต่อกัน

“...ผู้นำชุมชนปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในการเจรจาใช้วาจาที่เหมาะสม สร้างบรรยากาศให้คู่กรณีเปิดใจรับฟังเหตุผลของกันและกัน...”

(คนที่ 1, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...ควรใช้หลักกฎหมาย ศีลธรรม จริยธรรม โดยให้ทั้งสองฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกัน...”

(คนที่ 4, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...ผู้นำชุมชนแนะนำ ดูแลในการชดเชยค่าเสียหายของคู่กรณีให้เกิดการประนีประนอมอย่างเหมาะสม...”

(คนที่ 5, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

“...ควรให้มีการเชิญคณะกรรมการจัดการความขัดแย้ง และบุคคลสำคัญในชุมชนมาร่วมช่วยรับฟังปัญหาและเสนอหาทางออกร่วมกันด้วยความเห็นใจต่อกัน...”

(คนที่ 7, สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2564)

สรุปบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ดังนี้

1. การบังคับ ผลการวิจัยพบว่า ควรใช้วิธีการอธิบายเหตุและผลในประเด็นการลดความขัดแย้งของคู่กรณี และใช้วาจาที่สุภาพหนักแน่น สบตาทั้งสองฝ่าย ไม่ควรใช้การบังคับเชิงกฎหมายมากเกินไป ควรใช้หลักการวิธีทางรัฐศาสตร์ สังคมศาสตร์ หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้อาจจะต้องใช้ข้อกฎหมาย ผู้นำชุมชนควรร่วมกับคนในชุมชนมีฉันทามติในการสร้างกฎระเบียบบรรณานุกรมหมู่บ้านเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันและสร้างสำนึกความเป็นเจ้าของชุมชน สนับสนุนการอยู่ร่วมกันด้วยความเอื้อเพื่อ

เมื่อเผชิญกัน ควรให้อภัยผู้ใหญ่ทั้งสองฝ่ายมาเป็นพยานในการเจรจาเพื่อลดความโมโห โดยมีแนวทางลดการบังคับด้วยกฎหมายให้คู่กรณีเห็นพ้องต้องกันในการลดความขัดแย้งด้วยตนเอง

2. การหลีกเลี่ยง ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการประเมินสถานการณ์ในขณะที่จะเจรจาว่าคู่กรณีมีอารมณ์ความโกรธมากน้อยเพียงใด เพื่อตัดสินใจจะเจรจาหรือหลีกเลี่ยงโดยการนัดวันและเวลาใหม่ โดยให้สงบสติอารมณ์ก่อน ควรสอบถามประเด็นความขัดแย้งโดยให้ทั้งสองฝ่ายเป็นผู้เล่าประกอบกับพยานบุคคล หรือภาพถ่าย คลิปวิดีโอประกอบ โดยกำหนดผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ซักถามที่ละฝ่ายเพื่อหลีกเลี่ยงการถกเถียงกันระหว่างเจรจาและหาประเด็นของความขัดแย้งไปกำหนดข้อตกลงผลประโยชน์ร่วมกัน ในกรณีการเผชิญหน้าของคู่กรณีหากมีความรุนแรงให้หลีกเลี่ยงแยกย้ายกลับและประสานหน่วยงานภาคีเครือข่าย เช่น ปลัดอำเภอ ตำรวจ ผู้นำทางศาสนา เข้าร่วมสังเกตการณ์ในครั้งต่อไป ควรหลีกเลี่ยงการบังคับใช้กฎหมายเว้นแต่กรณีความจำเป็น เพื่อความสามัคคีของคนในชุมชน ควรทำความเข้าใจกันระหว่างผู้นำชุมชนและคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย ก่อนถึงเหตุผลเพื่อหาทางออกร่วมกันหลีกเลี่ยงให้คู่กรณีคุยกันโดยตรงเนื่องจากอาจเกิดความขัดแย้งมากยิ่งขึ้น

3. การไกล่เกลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ควรใช้หลักการสมประโยชน์ทุกฝ่าย หรือ Win Win ทุกฝ่าย ผู้นำชุมชนควรเป็นตัวกลางพูดคุย เพื่อให้คู่กรณีได้ผ่อนคลายอารมณ์และเปิดใจยอมรับฟังกัน และกัน ควรให้ความเป็นธรรมทั้งสองฝ่ายโดยยึดหลัก ระเบียบ กฎหมาย ควรจัดตั้งศูนย์การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมลดข้อพิพาทชุมชนเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งในชุมชน ควรยกตัวอย่างกรณีความขัดแย้งที่เกิดขึ้นที่นำไปสู่ความเสียหายมาประกอบ เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายคำนึงถึงผลดีผลเสียและหาทางออกร่วมกัน

4. การเจรจาต่อรอง ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำชุมชนควรเป็นตัวกลางในการสร้างข้อตกลงร่วมกัน ให้ความรู้สิทธิทั้งสองฝ่ายดีขึ้นก่อนการเจรจา เพื่อสร้างบรรยากาศการเจรจาที่ดี ควรให้คู่กรณีนำเสนอปัญหาหรือความต้องการของแต่ละฝ่าย เพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน ควรยกประโยชน์ในการเจรจาในครั้งนี้ เพื่อให้คู่ขัดแย้งตัดสินใจยุติความขัดแย้งโดยเร็วที่สุด พยายามใช้เวลาในการเจรจาต่อรองให้น้อยที่สุด ควรจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนในการเจรจาลดความขัดแย้งในชุมชน ควรใช้เทคนิคการ เป็นผู้ฟังที่ดี รับฟังปัญหาจากคู่กรณีและช่วยแนะนำทางออกร่วมกัน

5. การประนีประนอม ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำชุมชนปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในการเจรจา ใช้วาจาที่เหมาะสม สร้างบรรยากาศให้คู่กรณีเปิดใจรับฟังเหตุผลของกันและกัน ควรใช้หลักกฎหมาย ศีลธรรม จริยธรรม โดยให้ทั้งสองฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกัน ผู้นำชุมชนแนะนำ ดูแลในการชดเชยค่าเสียหายของคู่กรณีให้เกิดการประนีประนอมอย่างเหมาะสม ควรให้มีการเชิญคณะกรรมการจัดการความขัดแย้ง และบุคคลสำคัญในชุมชนมาร่วมช่วยรับฟังปัญหาและเสนอหาทางออกร่วมกันด้วยความเห็นใจต่อกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัย ได้ทำการสรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ไว้ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สรุป
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

5.1.1 **วัตถุประสงค์ข้อที่ 1** เพื่อศึกษาระดับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผลวิจัย พบว่า

5.1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 128 คน จำแนกได้ดังนี้

1) ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 และเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

2) ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 46-55 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมา อายุ 56-60 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 อายุ 36-45 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และอายุ 25-35 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7

3) ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมา ปริญญาตรี หรือสูงกว่า จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ประถมศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

4) ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมา 2-5 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 11-15 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

5.1.1.2 บทบาทการอำนวยความสะดวกของ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การเจรจาต่อรอง ($\bar{X} = 3.98$) การไกล่เกลี่ย ($\bar{X} = 3.95$) การหลีกเลี่ยง ($\bar{X} = 3.85$) การประนีประนอม ($\bar{X} = 3.77$) การบังคับ ($\bar{X} = 2.91$)

5.1.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง ที่ต่างกัน ผลวิจัยพบว่า

5.1.2.1 บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีเพศต่างกัน มีบทบาทการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

5.1.2.2 บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีอายุต่างกัน มีบทบาทการการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.2.3 บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีบทบาทการการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.2.4 บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีบทบาทการการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทการอำนวยความสะดวกของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

5.1.3.1 การบังคับ มีข้อเสนอแนะดังนี้ การแก้ไขปัญหาในฐานะผู้นำหมู่บ้าน ไม่ควรใช้การบังคับขู่เข็ญ หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ อาจจะต้องใช้ข้อกฎหมาย ควรใช้ที่ประชุมประชาคมหมู่บ้านตั้งกฎระเบียบธรรมนูญหมู่บ้าน เพื่อช่วยในการยับยั้งขัดแย้งของคนในชุมชน ให้ความรู้ความเข้าใจข้อกฎหมายกับผู้นำและกรรมการหมู่บ้าน ให้ความยุติธรรมรับฟังทั้งสองฝ่ายแนะนำการอยู่ร่วมกันอย่างญาติมิตร

5.1.3.2 การหลีกเลี่ยง มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรหลีกเลี่ยงการเจรจาหรือประนีประนอม ในขณะที่ทั้งสองฝ่ายกำลังมีอารมณ์โมโหหรือโกรธแค้น ควรยืดเวลาเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายใจเย็นเพื่อหลีกเลี่ยงการประทะคารมของทั้งสองฝ่าย หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าของคู่กรณี หากคาดการณ์ว่าจะมีความรุนแรงในขณะที่พูดคุยหรือในอนาคต ไม่ควรนัดคู่กรณี มาเจรจากันในระหว่างทั้งสองฝ่ายยังมีอารมณ์ความรุนแรง

5.1.3.3 การไกล่เกลี่ย มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรให้คู่กรณี เปิดใจและทำความเข้าใจกัน สอบถามเรื่องบาดหมางใจให้จบในตรงนั้นอย่าได้เคืองกัน และเป็นเพื่อนที่ดีต่อกัน ควรนึกถึงผลประโยชน์

ของทั้งสองฝ่าย ไม่มีฝ่ายใดถูกเอารัดเอาเปรียบ ควรมีศูนย์ไกล่เกลี่ยและให้สิ้นอยู่อำเภอ การไกล่เกลี่ย ต้องไม่เป็นการบังคับและจะต้องเป็นธรรมกับทั้งสองฝ่าย

5.1.3.4 การเจรจาต่อรอง มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรอำนวยความสะดวก ตัดสินที่หลักฐาน ต่อความเสียหายหรือผลกระทบที่มีของคู่กรณีไม่ว่าจะเป็นในด้านร่างกายและสภาพจิตใจ ควรต่อรองตั้ง อยู่ในเกณฑ์ที่เป็นไปได้โดยให้ทั้งสองฝ่ายยินยอม ควรนึกถึงผลประโยชน์ทั้งสองฝ่ายของทั้งสองฝ่าย และหาทางออกร่วมกัน ใช้คำพูดที่ดีเพื่อให้ทั้ง 2 ฝ่ายได้เข้าใจ

5.1.3.5 การประนีประนอม มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรประนีประนอมอะลุ่มอล่วย เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นใจกันและกันคือการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่ดีที่สุด ควรใช้หลักกฎหมาย ศีลธรรม จริยธรรม และใช้หลักการเพื่อให้ได้ผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย หรือเยียวยาทางด้านจิตใจ และทรัพย์สิน ควรให้คู่กรณีได้คุยกันอย่างสันติ และออมชอมกันได้โดยไม่มี ความรุนแรงต่อกัน ถ้าเจรจา ประนีประนอมไม่สำเร็จให้นัดเจรจาใหม่

5.1.3.6 สรุปการสัมภาษณ์บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ดังนี้

1) การบังคับ ผลการวิจัยพบว่า ควรใช้วิธีการอธิบายเหตุและผลในประเด็น การลดความขัดแย้งของคู่กรณี และใช้วาจาที่สุภาพหนักแน่น สบตาทั้งสองฝ่าย ไม่ควรใช้การบังคับ เชิงกฎหมายมากเกินไป ควรใช้หลักการวิธีทางรัฐศาสตร์ สังคมศาสตร์ หากคู่กรณีไม่สามารถตกลง กันได้อาจจะใช้ข้อกฎหมาย ผู้นำชุมชนควรร่วมกับคนในชุมชนมีฉันทามติในการสร้างกฎระเบียบ ธรรมนูญหมู่บ้าน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติร่วมกัน และสร้างสำนึกความเป็นเจ้าของชุมชน สนับสนุน การอยู่ร่วมกันด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน ควรให้ญาติผู้ใหญ่ทั้งสองฝ่ายมาเป็นพยานในการเจรจาร่วม เพื่อลดความโมโหโดยมีแนวทางลดการบังคับด้วยกฎหมายให้คู่กรณีเห็นพ้องต้องกันในการลดความ ขัดแย้งด้วยตนเอง

2) การหลีกเลี่ยง ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการประเมินสถานการณ์ในขณะที่จะ เจรจาวว่าคู่กรณีมีอาการความโกรธมากน้อยเพียงใด เพื่อตัดสินใจจะเจรจาหรือหลีกเลี่ยงโดยการนัดวัน และเวลาใหม่โดยให้สงบสติอารมณ์ก่อน ควรสอบถามประเด็นความขัดแย้งโดยให้ทั้งสองฝ่ายเป็นผู้เล่า ประกอบกับพยานบุคคล หรือภาพถ่าย คริปวีดีโอประกอบ โดยกำนันผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ซักถามทีละฝ่าย เพื่อหลีกเลี่ยงการถกเถียงกันระหว่างเจรจาและหาประเด็นของความขัดแย้งไปกำหนดข้อตกลงผลประโยชน์ ร่วมกัน ในกรณีการเผชิญหน้าของคู่กรณีหากมีความรุนแรงให้หลีกเลี่ยงแยกย้ายกลับและประสาน หน่วยงานภาคีเครือข่าย เช่น ปลัดอำเภอ ตำรวจ ผู้นำทางศาสนา เข้าร่วมสังเกตการณ์ในครั้งต่อไป ควรหลีกเลี่ยงการบังคับใช้กฎหมายเว้นแต่กรณีความจำเป็น เพื่อความสามัคคีของคนในชุมชน ควรทำ ความตกลงกันระหว่างผู้นำชุมชนและคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย ก่อนถึงเหตุผลเพื่อหาทางออกร่วมกันหลีกเลี่ยง ให้คู่กรณีคุยกันโดยตรงเนื่องจากอาจเกิดความขัดแย้งมากยิ่งขึ้น

3) การไกล่เกลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ควรใช้หลักการสมประโยชน์ทุกฝ่ายหรือ Win Win ทุกฝ่าย ผู้นำชุมชนควรเป็นตัวกลางพูดคุย เพื่อให้คู่กรณีได้ผ่อนคลายอารมณ์ และเปิดใจ ยอมรับฟังกันละกัน ควรให้ความเป็นธรรมทั้งสองฝ่ายโดยยึดหลัก ระเบียบ กฎหมาย ควรจัดตั้งศูนย์ การอำนวยความสะดวกข้อพิพาทชุมชนเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งในชุมชน ควรยกตัวอย่าง กรณีความขัดแย้งที่เกิดขึ้นที่นำไปสู่ความเสียหายมาประกอบ เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายคำนึงถึงผลดีผลเสีย และหาทางออกร่วมกัน

4) การเจรจาต่อรอง ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำชุมชนควรเป็นตัวกลางในการสร้าง ข้อตกลงร่วมกันให้ความรู้สึกทั้งสองฝ่ายดีขึ้นก่อนการเจรจา เพื่อสร้างบรรยากาศการเจรจาที่ดี ควรให้ คู่กรณีนำเสนอปัญหา หรือความต้องการของแต่ละฝ่าย เพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน ควรยกประโยชน์ ในการเจรจาในครั้งนี้เพื่อให้คู่ขัดแย้งตัดสินใจยุติความขัดแย้งโดยเร็วที่สุด พยายามใช้เวลาในการเจรจา ต่อรองให้น้อยที่สุด ควรจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนในการเจรจาลดความขัดแย้งในชุมชน ควรใช้เทคนิค การเป็นผู้ฟังที่ดี รับฟังปัญหาจากคู่กรณีและช่วยแนะนำทางออกร่วมกัน

5) การประนีประนอม ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำชุมชนปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง ในการเจรจาใช้วาจาที่เหมาะสม สร้างบรรยากาศให้คู่กรณีเปิดใจรับฟังเหตุผลของกันและกัน ควรใช้ หลักกฎหมาย ศีลธรรม จริยธรรม โดยให้ทั้งสองฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกัน ผู้นำชุมชนแนะนำ ดูแล ในการชดเชยค่าเสียหายของคู่กรณีให้เกิดการประนีประนอมอย่างเหมาะสม ควรให้มีการเชิญคณะกรรมการ จัดการความขัดแย้ง และบุคคลสำคัญในชุมชนมาร่วมช่วยรับฟังปัญหาและเสนอหาทางออกร่วมกัน ด้วยความเห็นใจต่อกัน

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ อภิปรายผล ดังนี้

5.2.1 สมมติฐานที่ 1 ระดับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กำนันผู้ใหญ่บ้านในเขตพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ได้รับการอบรมให้ความรู้ด้านอำนาจหน้าที่ ระเบียบ กฎหมายจากอำเภอ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่และยังช่องทางในการกลุ่ม Line กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้บังคับบัญชาาร่วมกัน เพื่อปรึกษาหารือแนวทางการปฏิบัติงาน การรับส่งข้อมูลเชิงพื้นที่ และรายงาน การปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรชัย สุโท (2562)

ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามความคิดเห็นของประชาชนในเขตท้องที่อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า ระดับบทบาทหน้าที่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามความคิดเห็นของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสมาน เกษี (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทการอำนวยความสะดวกของ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในพื้นที่อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า บทบาทการอำนวยความสะดวกของ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของภิญโญ คำเจริญ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบันในเขตพื้นที่อำเภออุทุมพร และอำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภออุทุมพร และอำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุพรรณิ เกสรินทร์ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาท กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า บทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5.2.2 สมมติฐานที่ 2 เปรียบเทียบบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งที่ต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

5.2.2.1 เปรียบเทียบบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ ที่ต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า เปรียบเทียบบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศที่ต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในสถานการณ์การปฏิบัติงานจริงคู่อริอาจมีปากเสียงหรือทะเลาะวิวาทกัน โดยส่วนใหญ่แล้วในสังคมมองว่ากำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่เป็นเพศชายย่อมมีร่างกายและจิตใจที่แข็งแกร่งและสามารถที่จะควบคุมสถานการณ์ได้ดีกว่าเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนภทร วิระทูล และพัฒน์ศิณ สำเร็จรัมย์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่มีเพศต่างกัน ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

5.2.2.2 เปรียบเทียบบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามอายุที่ต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า เปรียบเทียบบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามอายุ

ที่ต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากอำเภอมาเป็นอย่างดี สามารถกำหนดแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้ง ในชุมชนของตนเองได้และทำให้เป็นที่ไว้วางใจของคนในพื้นที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิรักษ์ คำเจริญ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติ ลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบันในเขตพื้นที่อำเภออุทอง และอำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน พบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่มีอายุต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

5.2.2.3 เปรียบเทียบบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า เปรียบเทียบ บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในพื้นที่อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ส่วนใหญ่เป็นบุคคล ที่มุ่งมั่นมีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบ กฎหมาย และยังรู้จักเรียนรู้วิธีการทำงาน และแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งให้ประชาชนในแต่ละบริบทพื้นที่ของตนเองได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมาน เกษี (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมของ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในพื้นที่ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า บทบาทการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมของ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีบทบาทการอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน สอดคล้อง กับงานวิจัยของอภิชาติ เทพชมพู่ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ ที่ระดับ .05

5.2.2.4 เปรียบเทียบบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งที่ต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า เปรียบเทียบบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งที่ต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เกิดจากการเรียนรู้ ความเข้าใจในศิลปะในการพูดโน้มน้าวจิตใจ ให้คู่กรณีมีความใจเย็นและร่วมหาทางออกร่วมกัน ประกอบการมีการจัดอบรมเรื่องบทบาทของผู้นำ คุณธรรมจริยธรรม และการใช้อำนาจในขอบเขตที่เหมาะสมทำให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติ หน้าที่ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณสิริ วรรณโร (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาท

การปกครองท้องถิ่นในปัจจุบัน: การศึกษาความคิดเห็นของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ในพื้นที่อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีระดับ ความความคิดเห็นต่อบทบาทการปกครองท้องถิ่นในปัจจุบันที่สามารถปฏิบัติได้จริงตามกฎหมาย โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของอภิรักษ์ คำเจริญ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องถิ่น พระพุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ในเขตพื้นที่อำเภออุ้มถ้อง และอำเภอ ต่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยเรื่อง บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอ สังขะ จังหวัดสุรินทร์ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อแต่ละด้านที่มีค่าน้อยที่สุด มากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1) ด้านการบังคับ ควรดำเนินการด้วยความมีเหตุผล ให้ทั้งสองฝ่ายได้ประโยชน์ มาร่วมกันและบังคับใช้กฎหมายหากมีความจำเป็นโดยพิจารณาตามเหตุผลและความจำเป็นเพื่อลดข้อ การโต้แย้งในการไม่ได้รับความเป็นธรรม
- 2) ด้านการหลีกเลี่ยง ควรประเมินสถานการณ์ความขัดแย้งที่รุนแรง หลีกเลี่ยง การเจรจาต่อรองเมื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีอารมณ์รุนแรง ให้นัดวัน เวลา สถานที่ และควรมีการเชิญพยาน เช่น ญาติผู้ใหญ่ ผู้ปกครอง คณะกรรมการชุมชนเข้าร่วมด้วย
- 3) ด้านการไกล่เกลี่ย ควรสร้างบรรยากาศในการไกล่เกลี่ย โดยการพูดจาเกริ่นนำ ให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจในการพูดคุยในครั้งนี้ หรือชวนพูดคุยเรื่องทั่วไปเพื่อให้คู่กรณีรู้สึกผ่อนคลาย ลดอารมณ์ความรุนแรงลง
- 4) ด้านการเจรจาต่อรอง ควรนำข้อกฎหมายมาอ้างอิงหรือยกตัวอย่างกรณี ความขัดแย้งประเภทเดียวกัน เพื่อแสดงให้คู่กรณีเห็นว่าหากคู่กรณีไม่ยอมรับเงื่อนไขในการแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งจะต้องถูกดำเนินการทางกฎหมายต่อไปอย่างไร และร่วมกันตัดสินใจหาทางออกร่วมกัน โดยเร็ว

5) ด้านการประนีประนอม ควรเดินทางเข้าไปพูดคุยกับคู่กรณีแต่ละฝ่ายโดยใช้เทคนิคการเยี่ยมบ้าน เพื่อแสดงความจริงใจในการช่วยเหลือพี่น้องประชาชนและลดอารมณ์ความโมโหของคู่ขัดแย้งก่อนจะมีการพูดคุยหาข้อยุติ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

5.3.2.3 รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2561). พระราชบัญญัติ ลักษณะปกครองท้องที่ (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2510. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- กวีรัตน์ สัมเส้า และสุพัตรา จิตตเสถียร. (2554). บทบาทผู้นำชุมชนกับการบริหารจัดการความขัดแย้ง ในชุมชน กรณีศึกษา: ชุมชนนาบัว อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- กัญญา ใจกลางดุก. (2543). ศักยภาพของชุมชนในการจัดการกับความขัดแย้ง (วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กันต์กมล ไชยราช. (2551). ผู้นำท้องถิ่นในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน: กรณีศึกษาอำเภอ พิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุดรธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- คัมภีร์ ทองพูน. (2554). องค์การบริหารส่วนตำบล: การพัฒนาที่ไร้ราก. สืบค้นจาก <http://www.hu.ac.th/academic/article>.
- จักรรัช ธีระกุล. (2542). สังคมวิทยาเบื้องต้น. นครศรีธรรมราช: สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- จารุพร เพ็งสกุล. (2545). ความคาดหวังของผู้นำชุมชนต่อบทบาทนักพัฒนาในการสร้างเสริมความเข้มแข็ง แก่ชุมชนพื้นที่การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชนเพื่อเผชิญปัญหาวิกฤตภาคใต้ (วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตติวัฒน์ งอกคำ. (2551). บทบาทผู้นำชุมชน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน ศึกษากรณี จังหวัดชัยภูมิ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิรารัตน์ เขียนรูปครุฑ. (2558). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 3 (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จีรพรรณ กาญจนะจิตรา. (2523). การพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชญานันท์ ตระกูลพิชยะชัย. (2552). บทบาทผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในหมู่บ้าน ในจังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ชญานันท์ ล้อมฉินรัตน์. (2553). ยุติธรรมชุมชน: ศึกษากรณี การแก้ไขความขัดแย้งทางอาญา ด้วยวิธีการเชิงสมานฉันท์ในระดับชุมชน (วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไชยันต์ รัชชกุล. (2545). ความขัดแย้งในบริบทของสันติศึกษา ในเอกสารการสอนชุดวิชาสันติศึกษา. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตยา สุวรรณะชญ. (2527). สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- ณรงค์ เส็งประชา. (2541). *มนุษย์กับสังคม* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรีนติ้ง เฮาส์.
- ทองอินทร์ วงศ์โสธร. (2536). *ทฤษฎีระบบ ประมวลสารระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริการ การศึกษา หน่วยที่ 6-7. หน้า 204-246. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- นัฐพร บวรรับพร. (2560). *พฤติกรรมกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปากเกร็ด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรีเขต 2 (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยปทุมธานี.*
- นิทัศน์ ต้นจันทร์. (2553). *บทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตเทศบาลที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล ในเขต อำเภอบ้านบึง อำเภอนนทบุรี จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- บรรพต ตันธีรวงศ์. (2547). *เอกสารประกอบการสัมมนา สภาพการณ์และลักษณะของปัญหาความขัดแย้ง ในระบบการแพทย์และสาธารณสุข: แนวคิดการแก้ไขด้วยสันติ. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.*
- บุศริน เถาว์ลัย. (2555). *บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง ในจังหวัดปัตตานี. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- ปทุมรัตน์ ต่อวงศ์. (2539). *การจัดการกับความขัดแย้งของชุมชนชนบทเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- ประพัฒน์ วงศ์ขมพู. (2551). *บทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีเฉพาะอำเภอเมืองเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- ประสิทธิ์ คุณรัตน์ และคณะ. (2538). *การศึกษาความขัดแย้งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- ประเสริฐ แยมกลินฟุ้ง และคณะ. (2544). *สังคมและวัฒนธรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ปราโมทย์ คล้ายศิริ. (2545). *การปฏิบัติตามบทบาทคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามระเบียบ กระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสมุทรสงคราม (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). ราชบุรี: สถาบันราชภัฏ หมู่บ้านจอมบึง.*
- พรณมเพ็ญ ฟันจักรสาย. (2551). *บทบาทการจัดการความขัดแย้งระหว่างกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- พรสวรรค์ สุวัฒน์ศรีย์. (2553). *การใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของชุมชน บ้านห้วยม่วง ตำบลนาดีนาคำ อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.*

- พวงเพชร สุรัตน์กวีกุล. (2542). *มนุษย์กับสังคม* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พีชณี วรกวิน. (2522). *จิตวิทยาสังคม*. นนทบุรี: สถานสงเคราะห์หญิง.
- พิทักษ์ แจ้งประดิษฐ์. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างแบบของผู้นำ ปัญหาความขัดแย้งและวิธีแก้ปัญหา ความขัดแย้งของบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- เพ็ญแข ประจณปัจจนิก. (2529). *ค่านิยมของชาวชนบทไทย: ค่านิยมทางวัตถุกับค่านิยมทางประเพณี*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ไพบุลย์ ช่างเรียน. (2516). *สารานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยา*. กรุงเทพฯ: แพรววิทยา.
- ภิญโญ นาสิงห์จันทร์. (2550). *บทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่ปฏิบัติจริงกับบทบาทที่ควรจะเป็นกรณีศึกษา ในเขตพื้นที่ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มนตรี ศิลป์มหาบัณฑิต. (2550). *การบริหารความขัดแย้ง*. กรุงเทพฯ: ระเบียบข้อพิพาท.
- มารค ตามไท. (2540). *สีเทาที่มืดต่อความจริง: รากฐานปรัชญาหลังสมัยใหม่. รมพฤษ, 15(2), ตุลาคม 2539-มกราคม 2540.*
- ยนต์ ชุ่มจิต. (2544). *การศึกษาและความเป็นครูไทย*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รัฐติگانต์ ปันเปอะ. (2545). *การจัดการแก้ไขความขัดแย้งในชุมชนชนบทภาคเหนือ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรเชษฐ หนองคำ. (2544). *ผู้นำท้องถิ่นกับการจัดการความขัดแย้งในชุมชนชนบท* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิทยา เจริญศิริ. (2554). *การมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในกระบวนการแผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงาม อำเภอกอสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.
- สนธยา พลศรี. (2545). *ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สนิท สมัครการ. (2525). *การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมกับการพัฒนาการของสังคม*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สมเกียรติ วัฒนศัพท์ และคณะ. (2552). *การถอดแบบคุณลักษณะและคุณธรรมของพนักงานดีเด่น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศ. รมยสาร, 16(ฉบับพิเศษ), มกราคม-เมษายน, 367-378.*

- สมใจ ลักษณะ. (2542). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมนึก ภัททิยธนี. (2544). *การวัดผลการศึกษา*. กทม. : ประสานการพิมพ์.
- สมยศ นาวิการ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร.
- สมยศ นาวิการ. (2546). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.
- สมยศ ศิลปีโยดม. (2540). *ผู้นำชุมชนกับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2536). *ทฤษฎีสังคมวิทยา: เนื้อหาและแนวการใช้เบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2525). *ทฤษฎีและการปฏิบัติทางจิตวิทยาสังคม*. นครปฐม: วิทยาลัยครุนครปฐมสหวิทยาลัยทราวดี.
- สุเทพ สุนทรเกษม. (2540). *ทฤษฎีสังคมวิทยาร่วมสมัย*. เชียงใหม่: โกลบอลวิชั่น จำกัด.
- สุพรรณิ เกสรินทร์. (2558). *บทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- สุพัตรา สุภาพ. (2522). *สังคมวิทยา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2534). *ความขัดแย้งการบริหารเพื่อความสำเร็จสรรค์*. กรุงเทพฯ: ตะเกียง.
- อภิชาติ เทพชมภู. (2553). *การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อภิญา รัตน์มงคลมาศ. (2538). *ความขัดแย้งระหว่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณ รักธรรม. (2538). *การพัฒนาองค์กร: แนวความคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: สหายบล็อกและการพิมพ์.
- อุทัย หิรัญโต. (2519). *สังคมวิทยาประยุกต์*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Berlo, D.K. (1966). *The process of communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Broom, L. and Selznick, P. (1973). *Sociology: A text with adapted Readings*. Fifth. New York: Harper and Row.
- Chung, K.H. and Megginson, L.C. (1981). *Organization Behavior: Developing Managerial Skill*. New York: Harpers and Row.
- Cohen, E. (1979). A Phenomenology of Tourist Experience. *Sociology*, 13(2), 179-201.
- Coser, L.A. (1956). *The Function of Social Conflict*. New York: The Free Press.

- Dahrendorf, R. (1959). *Class and Class Conflict in Industrial Society*. Stanford: Stanford University Press.
- Elton, M. (1945). *The Social Problems of An Industrial Civilization*. Boston: Harvard Graduate School of Business.
- Getzels, J.W., Guba, E, Lipham, J.M. and Campbell, R.F. (1968). *Educational Administration as a Social Process: Theory, Practice*. New York: Harper and Publishers.
- Goetsch, D.L. and Davis, S.B. (1997). *Total Quality*. Columbus, OH: Prentice Hall.
- Johnson, D.W. and Johnson, R.T. (1987). Research Shows the Benefits of Adult Cooperation. *Educational Leadership*, 45(3), 27-33.
- Katz, D. (1964). The Motivational Basis of Organizational Behavior. *Behavioral Science*, 9, 131-133.
- Kerlinger, F.N. (1986). *Foundations of Behavior Research*. Japan: CBS.
- Leland, M.G. and Edward, H. (1949). *Charter of United Nation*. Boston: Word Peace Foundation.
- Linton, R. (1936). *The Study of man*. New York: D. Appleton Century.
- Lovelock, C. (1999). Services marketing: a European perspective. Harlow, Eng: Financial times Prentice Halle.
- Mark, I.E. (1987). *Obstetrics and gynecology: pretest self-assessment and review*. New York: McGraw-Hill.
- Robbins, S.P. (1983). *Organizational Behavior. Englewood Cliffs*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Rovinelli, R.J. and Hambleton, R.K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Schmidt, W.H. (1974). Conflict: A Power Process for (Good or Bad) Change. *Manager Review*, 18, 6-8.
- Simmel, G. (1955). *Conflict and the Web of Group Affiliations*. Kurt H. Wolf Ztran X, Glencoe Illinois: Free Press.
- Simmel, G. (2011). *The philosophy of money (David Frisby Trans and ed.)*. Abingdon: Routledge.
- Simon, H.A. (1957). *Administrative behavior. (2nd ed.)*. New York: The Free Press.

Taro, Y. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis. (3rd ed.)*. New York: Harper and Row Publications.

Tillett, G. (1999). *Resolving conflict: A practical approach*. Melbourne: Oxford University Press.

United Nation. (UN). (2000). *Building Partnership for Good Governance*. New York: United Nation.

Weber, M. (1968). *Economy and Society*. New York: Administer.

Webster, F.E. (1967). *Marker Driven Management Using the New Marketing Concept to Create A customer Oriented Company the Portable MBA Series*. New York: John Wiley and Wilkins.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ มีทั้งหมด 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ การบังคับ การหลีกเลี่ยง การไกล่เกลี่ย การเจรจาต่อรอง การประนีประนอม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

2. การตอบตอนที่ 1 และตอนที่ 2 โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน และ/หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่าน

3. การตอบตอนที่ 3 ให้เติมข้อความลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

4. คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและเป็นข้อมูลแสดงผลในภาพรวม ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพื่อทราบถึงบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ฉะนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง และกรุณาตอบทุกข้อ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวณพชรมน จันทร์สม

นักศึกษาปริญญาตรี วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1.1 ชาย1.2 หญิง

2. อายุ

2.1 25-35 ปี2.2 36-45 ปี2.3 46-55 ปี2.4 56-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

3.1 ประถมศึกษา3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย3.4 อนุปริญญา/ปวส.3.5 ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

4. ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง

4.1 น้อยกว่า 2 ปี4.2 2-5 ปี4.3 6-10 ปี4.4 11-15 ปี4.5 ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ การบังคับ การหลีกเลี่ยง การไกล่เกลี่ย การเจรจาต่อรอง การประนีประนอม

คำชี้แจง: โปรดตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งตามสภาพความเป็นจริง โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ

- มากที่สุด หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท อยู่ในระดับมากที่สุด
 มาก หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท อยู่ในระดับมาก
 ปานกลาง หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท อยู่ในระดับปานกลาง
 น้อย หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท อยู่ในระดับน้อย
 น้อยที่สุด หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การบังคับ					
1.1 ท่านใช้ตำแหน่งและอำนาจหน้าที่สั่ง ให้คู่กรณียอมรับการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งของท่าน					
1.2 ผลการตัดสินยุติปัญหาความขัดแย้ง ของท่านมักจะได้รับการโต้แย้งเสมอ					
1.3 ท่านได้นำข้อกฎหมายเกี่ยวกับพลงโทษ มาแสดงให้คู่กรณียอมรับเงื่อนไข ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น					
1.4 ท่านใช้ความเป็นเครือญาติของคู่กรณี ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ความเกรงอกเกรงใจ เพื่อเจรจาให้คู่กรณียอมรับเงื่อนไข การตัดสินปัญหาที่เกิดขึ้น					
1.5 ท่านได้นำข้อกฎหมายมาอ้างอิง เพื่อแสดงให้คู่กรณีเห็นว่า หากคู่กรณี ไม่ยอมรับเงื่อนไขในการแก้ไขปัญหา					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง ในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความขัดแย้งของท่าน คู่กรณีจะต้อง ถูกดำเนินการทางกฎหมายต่อไปอย่างไร					
2. การหลีกเลี่ยง					
2.1 เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้น ท่านได้ เข้าไปแก้ไขปัญหามทุกครั้ง เพื่อเป็น การหลีกเลี่ยงความรุนแรงของปัญหา ที่อาจนำไปสู่ความแตกแยก					
2.2 ท่านให้คู่กรณีหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า โดยห้ามทะเลาะโต้เถียงกัน จนกว่า จะมีการนัดหมายเพื่อตัดสินยุติ ความขัดแย้ง					
2.3 ท่านได้หลีกเลี่ยงการเจรจาต่อรอง เรื่องผลประโยชน์จากการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย					
2.4 ระหว่างการสนทนาเมื่อมีการโต้เถียง ของคู่กรณี ท่านได้ระงับเหตุการณ์ ดังกล่าวเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหาลุกลาม บานปลาย					
2.5 ท่านมักจะเลื่อนเวลานัดหมายที่จะให้ คู่กรณีเผชิญหน้ากันออกไปเพื่อรอเวลา ให้ปัญหาความขัดแย้งบรรเทาลง					
3. การไกล่เกลี่ย					
3.1 เปิดโอกาสให้บุคคลอื่นในหมู่บ้าน เข้าร่วมเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ย					
3.2 ใช้หลักความเป็นกลางให้ความช่วยเหลือ แก่คู่พิพาทอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เข้าข้าง ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือมีอคติทั้งทางวาจา การกระทำและการแสดงออก					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง ในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3 เป็นผู้ฟังที่ดี ตั้งใจฟังการเจรจาระหว่าง คู่กรณีและจับประเด็นเกี่ยวกับความ ต้องการที่แท้จริงของเขา ไม่ว่าจะเป็ นการอ้างถึงผลประโยชน์ด้วยวาจาหรือไม่					
3.4 การสร้างบรรยากาศ เพื่อลดอารมณ์ ความรุนแรงลง เช่น เปิดธรรมะ หรือพูดคุยเรื่องอื่นที่ทำให้ผ่อนคลาย					
3.5 ใช้หลักเหตุผล กล่าวคือ มีการชี้แจง ผลดีผลเสียของประเด็นพิพาท อธิบาย โดยอ้างอิงข้อกฎหมายหรือด้านคุณธรรม ศีลธรรมอันดีและผลกระทบต่ออนาคต ของคู่กรณีและส่วนรวม					
4. การเจรจาต่อรอง					
4.1 การสนับสนุนส่งเสริมให้คนในชุมชนแก้ไข ปัญหาคความขัดแย้งโดยการเจรจาทกลงกัน					
4.2 เมื่ออยู่ระหว่างการพูดคุยของคู่กรณี ท่านคอยให้คำแนะนำด้านข้อกฎหมาย เมื่อคู่กรณีต้องการ					
4.3 การกระตุ้นให้การเจรจาต่อรองประสบ ความสำเร็จ					
4.4 ไม่ว่าจะผลการเจรจาต่อรองของคู่กรณี จะเป็นอย่างไร ท่านได้พูดคุยกับคู่กรณี เพื่อขอให้ทุกอย่างเป็นไปอย่างจบลงด้วยดี					
4.5 เมื่อคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ในครั้งแรก ท่านได้อำนวยความสะดวก ให้คู่กรณีกลับมาเจรจาทกลงกันอีกครั้ง					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. การประนีประนอม					
5.1 ท่านได้เข้าไปพูดคุยกับคู่กรณีแต่ละฝ่าย ที่บ้านเพื่อลดความขัดแย้งก่อนจะมี การพูดคุยหาข้อยุติ					
5.2 ใช้หลักการได้ผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย หรือการเสียสละทั้งทางจิตใจและทรัพย์สิน					
5.3 ท่านใช้ความเชื่อถือจากลูกบ้าน ในการยุติปัญหาของคู่กรณีด้วยสันติวิธี					
5.4 ระหว่างการสนทนา ท่านได้ให้ความรู้ และปลูกจิตสำนึก ให้ลูกบ้านมีความรัก สามัคคี เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้ง ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต					
5.5 ท่านได้ใช้วิธีการออมชอมในการหาทาง ออกร่วมกัน ก่อนใช้มาตรการตามกฎหมาย แก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบังคับ

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยง

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเจรจาต่อรอง

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประนีประนอม

.....

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
X1	+1	+1	+1	3	1
X2	+1	+1	+1	3	1
X3	+1	+1	+1	3	1
X4	+1	+1	+1	3	1
X5	+1	+1	+1	3	1
X6	+1	+1	+1	3	1
X7	+1	+1	+1	3	1
X8	+1	+1	+1	3	1
X9	+1	+1	+1	3	1
X10	+1	+1	+1	3	1
X11	+1	+1	+1	3	1
X12	+1	+1	+1	3	1
X13	+1	+1	+1	3	1
X14	+1	+1	+1	3	1
X15	+1	+1	+1	3	1
X16	+1	+1	+1	3	1
X17	+1	+1	+1	3	1
X18	+1	+1	+1	3	1
X19	+1	+1	+1	3	1
X20	+1	+1	+1	3	1
X21	+1	+1	+1	3	1
X22	+1	+1	+1	3	1
X23	+1	+1	+1	3	1
X24	+1	+1	+1	3	1
X25	+1	+1	+1	3	1



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ ค.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	92.48	240.974	.583	0.878
2	92.30	252.062	.325	0.921
3	92.30	249.703	.378	0.912
4	92.30	254.933	.258	0.887
5	92.43	235.276	.746	0.923
6	92.15	249.772	.355	0.943
7	92.58	242.251	.459	0.915
8	92.65	241.669	.535	0.876
9	92.63	239.574	.568	0.923
10	92.55	241.126	.493	0.923
11	92.20	248.779	.372	0.912
12	92.05	246.254	.438	0.956
13	92.93	239.917	.592	0.945
14	92.18	248.199	.431	0.923
15	92.48	240.974	.583	0.943
16	92.20	246.985	.467	0.987
17	92.20	244.626	.514	0.923
18	91.95	245.177	.534	0.923
19	92.43	235.276	.746	0.914
20	92.48	240.974	.583	0.924
21	92.30	252.062	.325	0.923
22	92.30	249.703	.378	0.987
23	92.30	254.933	.259	0.876
24	92.43	235.276	.843	0.945

(ต่อ)

ตารางที่ ค.1 (ต่อ)

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item - Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
25	92.65	248.849	.303	0.923

หมายเหตุ : Reliability Coefficients, N of Cases = 42, N of Items = 25, Alpha = .924



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ง

ภาพประกอบการทำวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาพที่ ง.1 การสัมภาษณ์ข้อเสนอแนะบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 10 คน



ภาคผนวก จ

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ๗๓๑

ที่ รศรป. ว ๐๑๒/๒๕๖๓

วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรีรัฐ ชูกระเดื่อง

ด้วย นางสาวณพขรมน จันทร์สม รหัสประจำตัว ๖๑๘๒๖๒๐๙๐๓๐๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ
- ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 - ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 - ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 - อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



ที่ รศรป. ว ๑๑๖/๒๕๖๓

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๑๔ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายผดุงศักดิ์ อิ่มเอิบ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวณพพรรณ จันทร์สม รหัสประจำตัว ๖๑๘๒๖๒๐๙๐๓๐๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๓๕๕๕
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑



ที่ รศรป.ว ๑๑๖/๒๕๖๓

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๔ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์มานิตย์ ไศกค้อ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวณพขรมน จันทรสม รหัสประจำตัว ๖๑๘๒๖๒๐๙๐๓๐๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๓๕๕๕
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑

การเผยแพร่ผลงานวิจัย

ณพชรมน จันทร์สม, ยุภาพร ยุภาศ และภักดี โพธิ์สิงห์. (2564). บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน
ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์. การประชุมวิชาการบัณฑิต
ศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 20. (น. 380-387). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY