



การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ
อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ชาติ ตีแก้ว

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการที่ศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ธันวาคม ๒๕๕๑
(ฉบับพิมพ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ
อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

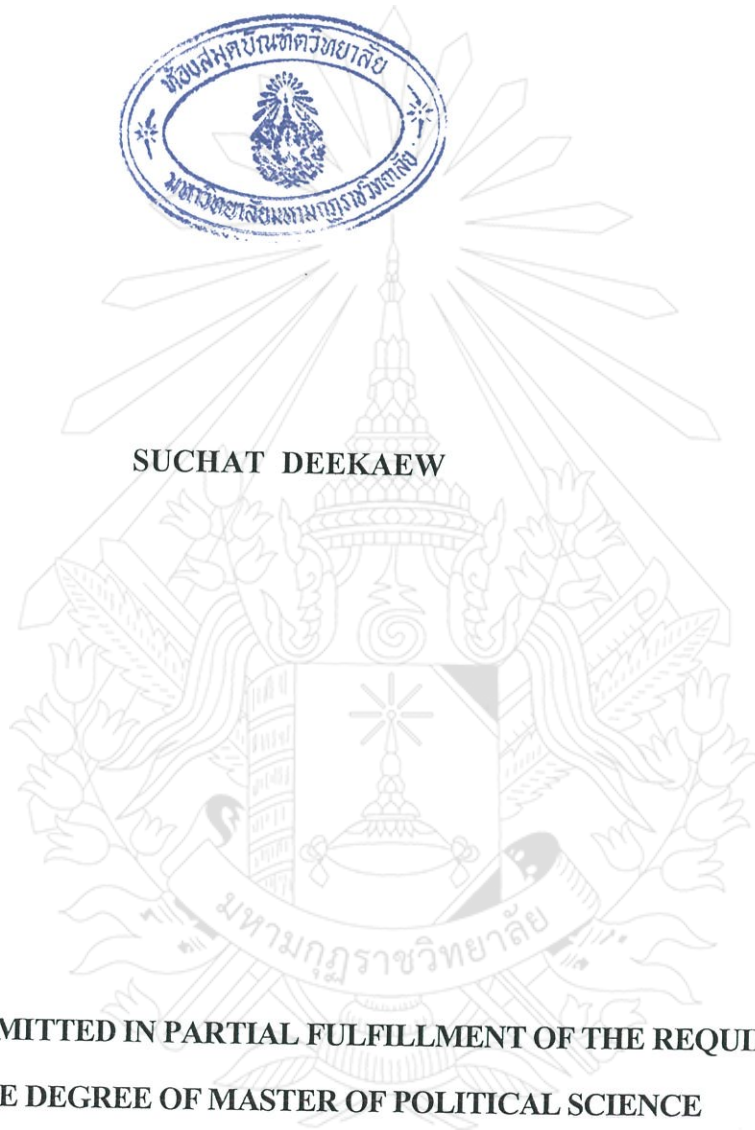
ธันวาคม 2557

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

**DISPUTE RESOLUTION BY THE COMMUNITY LEADERS IN KHLONG MADUE
TAMBON ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, KRATHUM BAEN DISTRICT,
SAMUT SAKHON PROVINCE**



SUCHAT DEEKAEW



A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

THE DEGREE OF MASTER OF POLITICAL SCIENCE

DEPARTMENT OF GOVERNMENT

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE

MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

DECEMBER, B.E. 2557 [2014]

(COPYRIGHT OF MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY)

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ได้พิจารณาสาร
นิพนธ์ ของ นายสุชาติ ดีแก้ว ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราช
วิทยาลัยได้


คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(พันตำรวจเอก ศาสตราจารย์ ดร. นิธิ ศรีวัฒนา)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(พลเรือตรี รองศาสตราจารย์ ทองใบ ชีรานันท์ทางกูร)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ พิเศษ ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)


..... กรรมการ
(พระครูศรีปริยัติวิธาน ดร.)


..... กรรมการ
(ดร. ยุทธนา ปราณีต)

คณะสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย


..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(พระมหาอรุณ ปญฺญโรโม)

วันที่ 9 เดือน มกราคม พ.ศ. 2558

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีก็เพราะได้รับความช่วยเหลือ แนะนำ ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขเป็นอย่างดีจากหลาย ๆ ท่าน ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณดังต่อไปนี้

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยทุกท่าน

กราบขอบพระคุณ พันตำรวจเอก ศาสตราจารย์ ดร. นิธิ ศรีวัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษา พลเรือตรี รศ. ทองใบ ชีรานันท์ทางกูร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และคณาจารย์ทุก ๆ ท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ รวมทั้งอาจารย์ ดร. วิญญู กิณะเสน อาจารย์กรรณา ชันทอง และนายไพบุลย์ มั่งมี ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย และช่วยแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือวิจัยตลอดจนให้คำปรึกษา และความรู้เกี่ยวกับเรื่องการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณนายบัญชา ฤทธิศาสตร์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ที่อนุญาตให้ใช้พื้นที่ในการทำวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

กราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก ประธานกรรมการ กราบขอบพระคุณพระครูศรีปริยัติวิธาน (ดร.) กรรมการสอบสารนิพนธ์ และ ดร.ยุทธนา ปราณิต กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ช่วยแนะนำสิ่งต่าง ๆ เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 8 ทุกท่าน ที่ช่วยเหลือเกี่ยวกับการเรียนและการทำสารนิพนธ์จนสำเร็จลุล่วง

ท้ายที่สุดนี้ขอขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจและเป็นแรงกระตุ้น ให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด อนึ่งคุณความดีและประโยชน์ที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศ ให้แก่บุพการีและผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน และหากความผิดพลาด บกพร่องถ้าจะมี ผู้วิจัยขอน้อมรับเพื่อแก้ไขต่อไป

นายสุชาติ ดีแก้ว

5520150332073 : สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง ; ร.ม. (รัฐศาสตร์การปกครอง)

คำสำคัญ : การระงับข้อขัดแย้ง/ของผู้นำชุมชน/ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ
อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

สุชาติ ดีแก้ว : การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ
อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร (DISPUTE RESOLUTION BY THE COMMUNITY
LEADERS IN KHLONG MADUE TAMBON ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
KRATHUM BAEN DISTRICT, SAMUT SAKHON PROVINCE). คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ :
พันตำรวจเอก ศาสตราจารย์ ดร. นิธิ ศรีวัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษา, พลเรือตรี รศ. ทองใบ ชีรานันท์ทางกูร
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม. 161 หน้า. ปี พ.ศ. 2557

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อศึกษาการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนใน
เขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร
2) เพื่อเปรียบเทียบการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ
อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และ ระยะเวลาในการ
ดำรงตำแหน่งต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา
การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน
จังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ
จำนวน 140 คน ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเปิดตารางของเกรจซี (Krejcie)
และมอร์แกน (Morgan) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลาก
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้การในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ สถิติบรรยาย
ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที
(t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่าง
จะทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัด
สมุทรสาคร มีการระงับข้อขัดแย้ง โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน
พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านการร่วมมือร่วมใจ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการ
ปรองดอง อยู่ในระดับมาก และ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการประนีประนอม อยู่ในระดับปานกลาง
ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้นำชุมชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง ด้านการประนีประนอม ด้านการร่วมมือร่วมใจ และโดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาคือ 1) ด้านการปรองดอง ผู้นำชุมชนบางคนขาดความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งในชุมชนในข้อพิพาทต่าง ๆ ในชุมชน จึงควรร่วมมือกันสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นสร้างความปรองดองสมานฉันท์ในชุมชนให้มากขึ้นเพื่อความอยู่ดีมีสุขของคนในชุมชนเพื่อลดความขัดแย้ง 2) ด้านการประนีประนอม ผู้นำชุมชนใช้ความประนีประนอมในการแก้ไขปัญหาคือที่เกิดขึ้นแต่มีบางคนที่ใช้อารมณ์และความรุนแรงในการแก้ไขปัญหาคือ จึงควรมีจิตใจที่มั่นคงมองปัญหาด้วยความเข้าใจและแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งด้วยสันติวิธีเน้นการประนีประนอมเป็นหลัก และ 3) ด้านการร่วมมือร่วมใจ ผู้นำชุมชนบางคนยังขาดความร่วมมือร่วมใจในการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งในชุมชนทำให้ปัญหาบางอย่างไม่ได้รับการแก้ไข จึงควรร่วมมือกันแก้ไขปัญหาคือทุกอย่างในชุมชนในประเด็นข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้บรรเทาเบาบางลงให้มากขึ้น



5520150332073 : MAJOR : GOVERNMENT: M.A. (GOVERNMENT)

KEY WORD : DISPUTE RESOLUTION BY THE /COMMUNITY LEADERS IN
KHLONG MADUE TAMBON /ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, KRATHUM BAEN
DISTRICT, SAMUT SAKHON PROVINCE

SUCHAT DEEKAEW : DISPUTE RESOLUTION BY THE COMMUNITY
LEADERS IN KHLONG MADUE TAMBON ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
KRATHUM BAEN DISTRICT, SAMUT SAKHON PROVINCE: POL. COL. PROF. DR. NITI
SRIVATANA, ADVISOR, REAR ADMIRAL ASSOC. PROF. THONGBAI DHIRANANDAN
KURA, CO-ADVISOR. 161 PP., B.E. 2557 (2014).

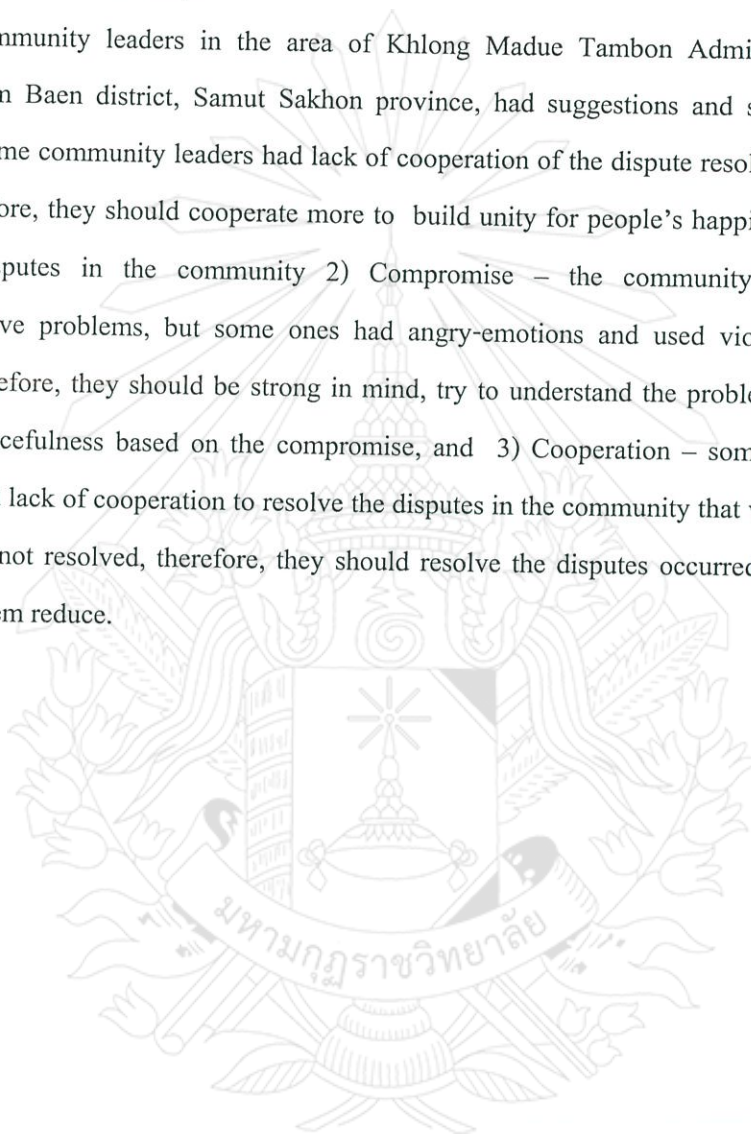
The objectives of this thematic paper were as follows: 1) to study the dispute resolution by the community leaders in Khlong Madue Tambon Administrative Organization, Krathum Baen district, Samut Sakhon province 2) to compare the dispute resolution by the community leaders in Khlong Madue Tambon Administrative Organization, Krathum Baen district, Samut Sakhon province, with different genders, ages, levels of education, positions, and period of position, and 3) to study suggestions and solutions concerning with the dispute resolution by the community leaders in Khlong Madue Tambon Administrative Organization, Krathum Baen district, Samut Sakhon province. The sample group was the 140 people sized by Krejcie and Morgan's table and used Simple Random Sampling by drawing lots on collecting data. The tools used for the research were questionnaires. The statistics used were descriptive, frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics: T-test or One-Way ANOVA test. If differentiation was found, it was tested in a pair by mean of Scheffé and analyzed by computing.

The results of research were found as follows:

1. The community leaders in Khlong Madue Tambon Administrative Organization, Krathum Baen district, Samut Sakhon province, had the dispute resolution, at a high level in the whole view of 3 aspects. Having been considered each aspect sorted from the highest level to the lowest one, it was found that the aspect of the highest one was Cooperation – it was at a high level. It was followed by Reconciliation – it was at a high level, and the aspect of the lowest level was Compromise – it was at a moderate level respectively.

2. The results of hypothesis testing was found that the community leaders with different genders, ages, levels of education, positions, and period of positions had no difference of the dispute resolution by the community leaders in Khlong Madue Tambon Administrative Organization, Krathum Baen district, Samut Sakhon province: Cooperation, Reconciliation, and Compromise in the whole view of 3 aspects.

3. The community leaders in the area of Khlong Madue Tambon Administrative Organization, Krathum Baen district, Samut Sakhon province, had suggestions and solutions: 1) Reconciliation – some community leaders had lack of cooperation of the dispute resolutions in the community, therefore, they should cooperate more to build unity for people's happiness and for reducing the disputes in the community 2) Compromise – the community leaders compromised to resolve problems, but some ones had angry-emotions and used violence to resolve problems, therefore, they should be strong in mind, try to understand the problems, and resolve them with peacefulness based on the compromise, and 3) Cooperation – some of the community leaders had lack of cooperation to resolve the disputes in the community that was why some problems were not resolved, therefore, they should resolve the disputes occurred in the community to make them reduce.



สารบัญ

หน้า

ประกาศคุณูปการ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ด
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ	7
2.1.1 ลักษณะขององค์การ ประกอบด้วย	8
2.1.2 ลักษณะของสภาพแวดล้อม	9
2.1.3 ลักษณะของบุคคลในองค์การ	9
2.1.4 นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การ	12
2.2.1 ความหมายขององค์การ	12
2.2.2 ระบบย่อยขององค์การ	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	15
2.3.1 ความหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล	15

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2.3.2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล	15
2.3.3 อำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	19
2.3.4 การแบ่งชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล	22
2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ	23
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ	25
2.5.1 ความหมายของการเป็นผู้นำ	26
2.5.2 ลักษณะสำคัญของผู้นำ	26
2.6 ทฤษฎีความขัดแย้ง	27
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง	33
2.7.1 ความหมายของความขัดแย้ง	33
2.7.2 สาเหตุของความขัดแย้ง	35
2.7.3 ประเภทของความขัดแย้ง	37
2.7.4 องค์ประกอบของความขัดแย้ง	39
2.7.5 กระบวนการของความขัดแย้ง	40
2.7.6 แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง	41
2.7.7 แบบพฤติกรรมในสถานการณ์ขัดแย้ง	44
2.7.8 ผลของความขัดแย้ง	45
2.7.9 วิธีการในการจัดการความขัดแย้ง (การระงับข้อขัดแย้ง)	46
2.7.10 การจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี (การระงับข้อขัดแย้ง)	51
2.8 บทบาทของผู้นำชุมชนกับการจัดการความขัดแย้ง (การระงับข้อขัดแย้ง)	53
2.8.1 ความหมายของผู้นำชุมชน	53
2.8.2 คุณลักษณะสำคัญของผู้นำชุมชน	54
2.8.3 บทบาทผู้นำชุมชนในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน	55
2.9 ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประณีประนอม	58
ข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530	58
2.9.1 ลักษณะข้อพิพาทที่จะทำการประณีประนอม	58
2.9.2 วิธีการประนอมข้อพิพาท	58

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2.9.3 การบันทึกหลักฐานในการประนอมข้อพิพาท	59
2.10 สภาพพื้นที่ทำการวิจัย	59
2.10.1 บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะหุ้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร	59
2.10.2 ประวัติความเป็นมา	59
2.10.3 ที่ตั้งและอาณาเขตติดต่อ	59
2.10.4 เนื้อที่	60
2.10.5 ภูมิประเทศ	60
2.10.6 ประชากร	60
2.10.7 มวลชน จัดตั้ง	60
2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	61
2.12 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	69
3 วิธีดำเนินการวิจัย	70
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	70
3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	71
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	72
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	72
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	74
3.6 การวัดค่าตัวแปร	75
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	75
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	76
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	78
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	79
4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	79
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	80
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	80

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 2 การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล คลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร	83
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย	87
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการระงับข้อ ขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร	111
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	114
5.1 สรุปผลการวิจัย	116
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	118
5.3 ข้อเสนอแนะ	131
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	131
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัย	132
บรรณานุกรม	134
ภาคผนวก	140
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	141
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์	143
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	149
ภาคผนวก ง ตารางเกรงชี้และมอร์แกน	155
ภาคผนวก จ ผลสรุปค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	157
ภาคผนวก ฉ ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach)	159
ประวัติผู้วิจัย	161

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งตามแนวคิดเดิมและแนวคิดปัจจุบัน	42
3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล เชียงใหม่	71
4.1	แสดงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	80
4.2	แสดงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	81
4.3	แสดงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	81
4.4	แสดงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง	82
4.5	แสดงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง	82
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล เชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน	83
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล เชียงใหม่ จำแนกตามด้านการปกครอง	84
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล เชียงใหม่ จำแนกตามด้านประเพณีประเพณี	85
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล เชียงใหม่ จำแนกตามด้านการร่วมมือร่วมใจ	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อ ขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ	87
4.11 แสดงการเปรียบเทียบการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ	87
4.12 แสดงการเปรียบเทียบการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ	88
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อ ขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง จำแนกตามเพศ	88
4.14 แสดงการเปรียบเทียบการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง จำแนกตามเพศ	89
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อ ขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม จำแนกตามเพศ	89
4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อ ขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามเพศ	90
4.17 แสดงการเปรียบเทียบการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามเพศ	90
4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผล การระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบ้าน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ	91
4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบ้าน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดองจำแนกตามอายุ	92
4.21 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบ้าน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง จำแนกตามอายุ	92
4.22 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบ้าน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม จำแนกตามอายุ	93
4.23 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบ้าน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม จำแนกตามอายุ	93
4.24 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบ้าน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามอายุ	94
4.25 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบ้าน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามอายุ	94
4.26 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบ้าน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	95
4.27 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบ้าน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.28 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อ ขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง จำแนกตามระดับการศึกษา	96
4.29 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง จำแนกตามระดับการศึกษา	96
4.30 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อ ขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม จำแนกตามระดับการศึกษา	97
4.31 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม จำแนกตามระดับการศึกษา	97
4.32 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อ ขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตาม ระดับการศึกษา	98
4.33 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามระดับการศึกษา	98
4.34 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อ ขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามตำแหน่ง	99
4.35 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามตำแหน่ง	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.36 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อ ขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปกรองคอง จำแนกตามตำแหน่ง	101
4.37 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปกรองคอง จำแนกตามตำแหน่ง	102
4.38 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อ ขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม จำแนกตามตำแหน่ง	103
4.39 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม จำแนกตามตำแหน่ง	104
4.40 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อ ขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามตำแหน่ง	105
4.41 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามตำแหน่ง	106
4.42 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อ ขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระยะเวลา ในการดำรงตำแหน่ง	107
4.43 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง	107

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.44 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อ ขัดแย้งของผู้นำชุมชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการป้องกัน ในการดำรงตำแหน่ง	108
4.45 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการป้องกันในการดำรงตำแหน่ง	108
4.46 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อ ขัดแย้งของผู้นำชุมชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม ในการดำรงตำแหน่ง	109
4.47 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม ในการดำรงตำแหน่ง	109
4.48 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อ ขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ ในการดำรงตำแหน่ง	110
4.49 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ ในการดำรงตำแหน่ง	110
4.50 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา การระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการป้องกัน	111
4.51 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา การระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม	112

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.52	แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่ออำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ	113



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
2.1	แสดงโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ	18
2.2	ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งกับทัศนคติ และพฤติกรรมที่เสนอโดย โจฮัน กัสตุง	32
2.3	แสดงหน้าต่าง Johary Window	36
2.4	แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	69



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งขององค์กรที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้และถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตในองค์กร มีตั้งแต่ความขัดแย้งด้วยคำพูดจนถึงการต่อสู้กันด้วยกำลัง และมีอยู่ในหน่วยงานหรือองค์กรทุกประเภท ทุกขนาดและทุกระดับ (ประทุม รอดประเสริฐ, 2545, หน้า 62) สาเหตุของความขัดแย้ง เกิดจากความไม่เพียงพอหรือความขาดแคลน โดยที่ความขาดแคลนนี้ส่วนหนึ่งถูกกำหนดโดยสังคม ความไม่พอใจและข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับความขาดแคลนเป็น สิ่งที่เป็นไปตามธรรมชาติ และเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะนำไปสู่การแข่งขันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่ต้องการ ทุกหน่วยงานหรือทุกองค์การย่อมมีความขัดแย้งซึ่งอาจเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มของบุคคล (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540, หน้า 8) ความขัดแย้งของบุคคลอาจจะเกิดขึ้นได้เมื่อเขาต้องทำการตัดสินใจที่จะต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่การเลือกนั้นอาจจะเป็นการเต็มใจเลือกหรือจำใจต้องเลือก และยังมี ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสถานการณ์ที่การกระทำของฝ่ายหนึ่งไปขัดขวางหรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งที่จะไม่ให้บรรลุเป้าหมายหรือการที่บุคคลแตกต่างกันในค่านิยม ความสนใจ ความคิด การดำเนินงานหรือเป้าหมายต้องมาติดต่อกัน ทำงานด้วยกันหรือต้องมาอยู่ด้วยกันในสังคมเดียวกัน โดยที่ความแตกต่างเหล่านี้เป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้ (พรนพ พุกกะพันธ์, 2543, หน้า 130)

ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังเผชิญกับความขัดแย้งในระดับที่รุนแรง เช่น ความขัดแย้งเชิงโครงสร้าง (Structural Conflict) ที่เป็นเรื่องของการแย่งชิงอำนาจ ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ (Interest Conflict) ที่มีการแย่งชิงผลประโยชน์กัน และความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะที่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) เกี่ยวข้องกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างกัน มีเป้าหมายและค่านิยมต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความเข้มข้นของความคิดเห็นที่แย้งกัน ถ้าหากความรู้สึกและปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไข เพื่อขจัดความขัดแย้งหรือหาข้อตกลงหรือไม่มีการประนีประนอมก็จะก่อให้เกิดข้อพิพาทหรือความขัดแย้งที่ซับซ้อนมากขึ้น ในที่สุดก็จะก่อให้เกิดการเผชิญหน้าและความรุนแรงได้ ซึ่งหากเกิดความรุนแรงขึ้นไม่ว่าจะเป็นความรุนแรงทางกายภาพ ทางจิตใจ หรือทางโครงสร้าง ล้วนเป็นอุปสรรคที่ขัดขวางต่อความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทั้งสิ้น ดังนั้นรัฐและผู้เกี่ยวข้องจึงพยายามหาวิธีการที่จะระงับ

ความขัดแย้งก่อนที่จะบานปลายไปสู่ปัญหาและความรุนแรงที่ยากแก่การแก้ไข (วันชัย วัฒนศัพท์, 2547, หน้า 180)

ตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เป็นพื้นที่กิ่งอุตสาหกรรมและเกษตรกรรมแบบก้าวหน้าโดยมีปัจจัยความพร้อมในด้านต่าง ๆ ก่อนข้างสูงในการที่จะรับเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ อาชีพและอื่น ๆ อีกทั้งตำบลคลองมะเดื่อยังมีพื้นที่การคมนาคมที่สะดวกต่อการประสานงานกับกรุงเทพมหานคร จึงส่งผลให้เกิดปัญหาการขยายตัวอย่างรวดเร็วของโรงงานอุตสาหกรรม โดยขาดการควบคุมและวางแผนในการกำหนดรูปแบบ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น การอพยพแรงงานและปัญหามลภาวะ เป็นต้น ส่วนในภาคเกษตรกรรมนั้นจะมีศักยภาพในการมีส่วนร่วม ความสามัคคี การเสียสละและความพร้อมที่จะพัฒนาชุมชนของตนเองอยู่ในระดับสูง (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ, 2553, หน้า 24) ด้วยเหตุปัจจัยของความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ได้ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในชุมชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองที่ต้องการแย่งชิงมวลชนเพื่อหวังเข้ามาครอบงำผลประโยชน์จากการได้รับการแต่งตั้งทางการเมืองในพื้นที่ทั้งการเมืองระดับท้องถิ่นและระดับชาติ ปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนในพื้นที่กับแรงงานนอกพื้นที่และแรงงานต่างชาติดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาวิจัยในฐานะที่เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ จึงมีความสนใจที่จะศึกษา “การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงรูปแบบการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในชุมชน เพื่อนำผลที่ได้ไปวางแผนในการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนได้อย่างมีระบบที่เหมาะสมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ผู้นำชุมชน ที่มีเพศต่างกัน มีการระงับข้อขัดแย้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

1.3.2 ผู้นำชุมชน ที่มีอายุต่างกัน มีการระงับข้อขัดแย้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

1.3.3 ผู้นำชุมชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการระงับข้อขัดแย้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

1.3.4 ผู้นำชุมชน ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการระงับข้อขัดแย้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

1.3.5 ผู้นำชุมชน ที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีการระงับข้อขัดแย้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 219 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการปรองดอง 2. ด้านการประนีประนอม และ 3. ด้านการร่วมมือร่วมใจ

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

1.5.4 เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ หมายถึง เป็นองค์การของรัฐที่ช่วยเหลือและรับผิดชอบและประสานงานในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครให้เกิดความปรองดองสมานฉันท์ ด้วยการประนีประนอมและการร่วมมือร่วมใจกันแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้ดีที่สุดเพื่อลดข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนกลุ่มต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ผู้นำชุมชน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากทางราชการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหารและสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำที่ไม่เป็นทางการหรือผู้นำกลุ่มจัดตั้งต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการผู้นำและผู้บริหารของกลุ่มต่าง ๆ

การระงับความขัดแย้ง หมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่ผู้นำชุมชนนำมาใช้ในการระงับข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เช่น ใช้ความปรองดองสมานฉันท์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยสันติวิธีไม่ใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ใช้ความประนีประนอมในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้นำชุมชนทุกกลุ่มและใช้ความร่วมมือร่วมใจร่วมแรงร่วมใจในการช่วยกันแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้นำชุมชนทุกกลุ่มให้สงบโดยสันติวิธีลดความขัดแย้ง

ด้านการปรองดอง หมายถึง การที่ผู้นำชุมชนมีวิธีการแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง โดยไม่ต้องการให้กระทบต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นการเอาใจผู้อื่นเป็นผู้เสียสละปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่เขาชอบแม้ตนเองจะไม่เห็นด้วยก็ตาม เป็นพฤติกรรมตรงกันข้ามกับการเอาชนะ และจะใช้วิธีการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข เมื่อเกิดข้อขัดแย้งมีการเสนอให้มีการเจรจาเพื่อให้เกิดความพอใจกับทุกฝ่าย ยอมทำตามความคิดเห็นของคนอื่นแม้จะไม่เห็นด้วย เมื่อเกิดข้อขัดแย้งมีการให้โอกาสคู่กรณีได้ชี้แจง หรือถกปัญหากันอย่างตรงไปตรงมา พยายามจงใจให้คู่กรณีนี้ถึงความต้องการของผู้อื่นในการอยู่ร่วมกัน เมื่อเกิดข้อขัดแย้งมีการมกถนอมน้ำใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเพื่อรักษาสัมพันธภาพไว้ เมื่อเกิดข้อขัดแย้งพิจารณาความคิดเห็นของทุกฝ่ายด้วยความเป็นกลาง

ด้านการประนีประนอม หมายถึง การที่ผู้นำชุมชนมีวิธีการแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง โดยเน้นทางสายกลาง โดยพยายามหาข้อแลกเปลี่ยนให้มาพบกันครึ่งทาง ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องยอมเสียสละสิ่งของตนเองปรารถนาบ้างเพื่อจะตกลงกันได้ เมื่อเกิดข้อขัดแย้งมีการพยายามหาทางออกที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกันในการแก้ปัญหา เช่น เมื่อเกิดข้อขัดแย้งมีการใช้ความสามารถในการเจรจาต่อรองให้ทั้งสองฝ่ายตกลงกันได้ เมื่อเกิดข้อขัดแย้งมีการให้ทั้งสองฝ่ายยินยอมเสียประโยชน์บางส่วนเพื่อขจัดข้อขัดแย้ง มักเป็นผู้เจรจาท่อนกลางเพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง เมื่อเกิดข้อขัดแย้งมีการทำให้เห็นว่าเป้าหมายที่มีอยู่ร่วมกันมีความสำคัญเป็นอันดับแรก มักแก้ปัญหาโดยวิธีการที่จะให้คู่กรณีเกิดความพอใจด้วยกันทุกฝ่าย

ด้านการร่วมมือร่วมใจ หมายถึง การที่ผู้นำชุมชนมีวิธีการแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง โดยการเผชิญกับปัญหาด้วยความสุขุมรอบคอบ มองข้อขัดแย้งว่าเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขและทางออกของการจัดการข้อขัดแย้งที่เหมาะสม คือ วิธีการที่ทั้งตนและคู่กรณีคิดร่วมกันและต่างพอใจทั้งสองฝ่าย และสนองต่อเป้าหมายของทั้งสองฝ่าย เช่น เมื่อเกิดข้อขัดแย้งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องร่วมกันแก้ไข มีการแสดงออกให้เห็นว่าข้อขัดแย้งไม่ใช่เรื่องร้ายแรง ถ้าทุกฝ่ายเข้าใจปัญหาก็สามารถประสานประโยชน์กับทุกฝ่ายได้ เมื่อเกิดข้อขัดแย้งมักจะแก้ปัญหาโดยอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในชุมชน มีการให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ มีการให้ความสำคัญต่อการแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง โดยถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคนในชุมชน มีการสนับสนุนให้ทุกคนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างอิสระ โดยเชื่อว่าความเห็นของทุกคนมีความสำคัญที่สามารถลดปัญหาข้อขัดแย้งได้

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ โดยแบ่งเป็น 2 เพศ ลักษณะ คือ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้นำชุมชนที่ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ โดยแบ่งเป็น 4 ช่วงอายุ คือ 1) 30 ปีลงมา 2) 31-40 ปี 3) 41-50 ปี และ 4) อายุ 51 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาผู้นำชุมชนที่ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง คือ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี และ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

ตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งของผู้นำชุมชนที่ได้รับการกำหนดขอบข่ายหรือหน้าที่ที่จะต้องทำของบุคคลที่ถูกแต่งตั้งขึ้นมา หรือได้รับการยกย่องขึ้นมาแก้ไขปัญหาหรือระงับข้อขัดแย้งภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน และ 2) ผู้นำที่ไม่เป็นทางการ/ผู้นำกลุ่มต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นภายในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง หมายถึง ช่วงเวลาที่บุคคลนั้น ดำรงตำแหน่งผู้นำชุมชนใน
เขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แบ่งออก
เป็น 3 ช่วง คือ 1) 4 ปีลงมา 2) 5-8 ปี และ 3) 9 ปีขึ้นไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่อง “การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่ครอบคลุมกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย นำเสนอเนื้อหาสำคัญตามลำดับต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
- 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการเป็นผู้นำ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นผู้นำ
- 2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง
- 2.8 บทบาทของผู้นำชุมชนในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
- 2.9 ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประณีประนอม ข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530
- 2.10 สภาพพื้นที่ทำการวิจัย
- 2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.12 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ

การทำงานทุกอย่างในสังคมจะต้องเกี่ยวข้องกับองค์การเพราะเมื่อมีการรวมตัวจะเกิดระบบความร่วมมือขึ้น ซึ่งนักทฤษฎีหลายท่านได้กล่าวถึงปัจจัยขององค์การที่จะนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จได้ ดังนี้

สเตียร์ส, Steers, 1991 อ้างถึงใน วิกรม ลิ้มสถิตินันท์ (2543, หน้า 16-18) ได้เสนอตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ ตัวแปรดังกล่าวสามารถแยกออกตามลักษณะได้ 4 ประเภทคือ

2.1.1 ลักษณะขององค์การ ประกอบด้วย

1. โครงสร้าง หมายถึง ความสัมพันธ์ของทรัพยากรด้านมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์การ การวิเคราะห์โครงสร้างจึงรวมถึงการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้
 2. การกระจายอำนาจ หมายถึง ความมากหรือน้อยของการที่อำนาจและสิทธิอำนาจได้กระจายลงไปตามชั้นของสายการบังคับบัญชาในองค์การ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับแนวคิดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ยิ่งองค์การมีการกระจายอำนาจมากขึ้นเท่าไร โอกาสที่คนในระดับล่างขององค์การจะมีส่วนร่วมและมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานและกิจกรรมในอนาคตขององค์การก็ยิ่งมากขึ้น
 3. ความชำนาญเฉพาะอย่างของงาน หมายถึง การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะอย่างหรือเฉพาะหน้าที่ จะนำไปสู่ประสิทธิผลสูงขึ้น เพราะวิธีการนี้จะเปิดโอกาสให้พนักงานแต่ละคนได้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง ซึ่งจะทำให้ผลงานของแต่ละคนมีส่วนร่วมเป็นกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายได้สูงมากขึ้น
 4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีแบบแผน หมายถึง ความมากน้อยของการที่กิจกรรมในการทำงานถูกกำหนดอย่างเจาะจงหรือถูกควบคุมด้วยกฎระเบียบข้อบังคับที่เป็นทางการ ยิ่งองค์การมีกฎเกณฑ์ที่ใช้เป็นเครื่องควบคุมพฤติกรรมของพนักงานมากเท่าใด องค์การนั้นย่อมมีความเป็นทางการมากขึ้นเท่านั้น
 5. ช่วงการบังคับบัญชา หมายถึง จำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา หากอัตราส่วนระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความเหมาะสมจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลสูงสุด
 6. ขนาดขององค์การ หมายถึง จำนวนสมาชิกที่มีอยู่ในองค์การ ขนาดขององค์การที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นขององค์การแต่มีความสัมพันธ์ในทางลบต่อความผูกพันของบุคลากรต่อองค์การ
 7. ขนาดของหน่วยงาน หมายถึง ขนาดของหน่วยงานมีผลแตกต่างกันต่อเจตคติและพฤติกรรมของบุคลากรมากกว่าต่อผลิตผลของหน่วยงาน สำหรับบุคลากรนั้น การเพิ่มขนาดของกลุ่มงานมีความสัมพันธ์กับการลดน้อยลงของความพอใจในงาน การเอาใจใส่ต่องานลดลง และความสามารถในการรักษาบุคลากรไว้ได้ก็ลดลงพร้อมๆ กับมีการโต้แย้งทางแรงงานเพิ่มขึ้น
 8. เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการที่องค์การใช้แปรสภาพตัวป้อนออกมาเป็นผลผลิต เทคโนโลยีมีหลายรูปแบบและมีความแตกต่างกันในกระบวนการทางเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต ความแตกต่างในวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้และความแตกต่างในความรู้ทางวิชาการที่ใช้ในกิจกรรมเพื่อเป้าหมายขององค์การ

2.1.2 ลักษณะของสภาพแวดล้อม แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรซึ่งเป็นที่หมายต่อกิจกรรมในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ประการซึ่งสัมพันธ์กัน คือ ความคาดคะเนได้ของสภาวะแวดล้อม การรับรู้สภาวะในสภาพแวดล้อมและความมีเหตุผลขององค์กร และอีกระดับหนึ่งคือสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ บรรยากาศขององค์กร

1. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เช่น สภาวะการณ์ด้านการตลาด เศรษฐกิจ การเมือง มุ่งเฉพาะเจาะจงสภาพแวดล้อมของงาน มุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร ซึ่งยังแยกมิติย่อยออกไปในเรื่องความสัมพันธ์ว่าสลับซับซ้อน ไม่สลับซับซ้อน มั่นคง เคลื่อนไหว ความแตกต่างในความแน่นอนระหว่างงานที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจภายใต้สภาพแวดล้อมซึ่งเคลื่อนไหว จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจของหน่วยงานนั้นมีการเคลื่อนไหวอีกด้วย

2. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง บรรยากาศขององค์กรซึ่งเกี่ยวกับความถูกต้องแม่นยำของการรับรู้สภาพแวดล้อมของผู้บริหาร ถ้าผู้บริหารรับรู้ความสัมพันธ์ ความมั่นคงและความไม่แน่นอนที่ปรากฏอยู่ในสภาพแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง องค์กรจะมีแนวโน้มที่จะสามารถสนองตอบและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น แต่ในทางตรงข้ามองค์กรสนองต่อสภาพแวดล้อมที่ไม่จริงผลในทางลบต่อความสำเร็จขององค์กรก็จะมีมาก

2.1.3 ลักษณะของบุคคลในองค์กร

เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญเนื่องจากพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานอันนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร โดยเกี่ยวเนื่องกับ 2 ประเด็นคือ

ความปรารถนาของบุคคลที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป หรือเรียกว่าความผูกพัน แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันเป็นทางการต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด

2. ความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีเจตคติที่ดีในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

2.1 ความปรารถนาของบุคคลในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร คือ ผลการปฏิบัติงานในองค์กร ด้วยสมมุติฐานที่ว่า การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเป็นสิ่งที่ต้องการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร และปัจจัยของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลจะประกอบไปด้วย ประการแรกได้แก่ ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว และความสนใจของ

บุคคล ทั้ง 3 อย่างนี้เป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ประการที่สอง ได้แก่ความชัดเจนของบทบาทและการยอมรับ ซึ่งก็คือ ความมากน้อยของความเข้าใจ และการยอมรับของบุคคลเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย สเตียร์ส ได้กำหนดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการทำงานของพนักงานซึ่งจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร คือ

1. ปัจจัยด้านองค์การ เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความน่าเชื่อถือขององค์กร รูปแบบของภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน เช่น ความซ้ำซากจำเจของงาน ความมีอิสระ ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ของตน
4. ปัจจัยส่วนตัว ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน บุคลิกภาพ ความใส่ใจในวิชาชีพ ความต้องการประสบผลสำเร็จ

2.1.4 นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ เป็นเรื่องที่จะช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ นโยบายในการบริหารและการปฏิบัติการบริหารในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ต่อเมื่อผู้บริหารมีความสามารถที่จะกำหนดลักษณะของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะบรรลุถึงได้อย่างจำเพาะเจาะจงและชัดเจน
2. การจัดหาและการใช้ทรัพยากร เมื่อได้มีการกำหนดเป้าหมายที่แน่นอนแล้วเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ฝ่ายบริหารต้องจัดหาและใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพที่สุดโดยคำนึงถึงการประสานระบบและประสานงาน บทบาทของนโยบาย และระบบควบคุมขององค์กร
3. การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม การใช้ทรัพยากรบุคคลจึงควรเป็นอย่างสอดคล้องเหมาะสมกับลักษณะงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบการสรรหาและการบรรจุบุคคล การฝึกอบรมและการพัฒนา การจัดงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการให้รางวัล
4. กระบวนการติดต่อสื่อสาร รูปแบบและกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการประสานกิจกรรมของบุคลากรในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกันทั่วทั้งองค์กร
5. ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ หมายถึง ลักษณะของผู้นำองค์กรที่มีประสิทธิภาพความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมถูกกาลเทศะและเป็นที่ยอมรับได้

6. การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยฝ่ายบริหารมีความรับผิดชอบที่จะต้องสร้างสมดุลให้เกิดขึ้นระหว่างความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลง และริเริ่มสิ่งใหม่กับความต้องการที่จะรักษาความมั่นคงและการต่อเนื่องของการปฏิบัติงานซึ่งมีความสำคัญพอ ๆ กัน (สตีเวิร์ส, อ้างใน วิกรม ลิ้มสิทธิพันธ์, 2543, หน้า 16-18)

แม็คคินเซย์, McKinsey 7-S Framework, อ้างถึงในสมยศ นาวิการ, (2543, หน้า 24-32) ได้พัฒนาแบบจำลอง 7-S (McKinsey 7-S Framework) ขึ้นมาเพื่อการวิเคราะห์ทางการบริหาร โดยมีแนวคิด คือ ความมีประสิทธิภาพขององค์กรจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางองค์กรหลายอย่าง ปัจจัยทางองค์กรดังกล่าว ได้แก่

1. กลยุทธ์ (Strategy) ได้แก่ กิจกรรมหรือการดำเนินงานขององค์กรซึ่งได้วางแผนให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรวางอยู่บนความได้เปรียบที่เหนือคู่แข่ง ทั้งนี้เพื่อศึกษาว่ากลยุทธ์ที่องค์กรใช้มีจุดเด่นจุดด้อยเพียงใด

2. โครงสร้าง (Structure) ได้แก่ แผนภูมิองค์กรและคุณลักษณะขององค์กร ขนาดขององค์กร การรวมอำนาจและกระจายอำนาจ ความสัมพันธ์และอำนาจหน้าที่

3. ค่านิยมร่วม (Share Value) ได้แก่ ค่านิยมร่วมหรือปรัชญาที่ปลูกฝังแก่สมาชิกในองค์กรในการยึดถือปฏิบัติ

4. ระบบและวิธีการ (System) ได้แก่ ระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานประจำ ซึ่งเป็นการบ่งบอกถึงวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อค้นหาจุดเด่นและจุดด้อยของระบบต่าง ๆ เช่น ระบบข้อมูลข่าวสาร ระบบงบประมาณ ระบบการให้บริการ ระบบการควบคุมคุณภาพและระบบการวัดผลงาน เป็นต้น

5. คนหรือพนักงาน (Staff) ได้แก่ พนักงานภายในองค์กร คุณภาพของพนักงานที่จะบริหารงาน กระบวนการจูงใจสร้างคุณภาพพื้นฐานพัฒนาพนักงาน โดยทีมผู้บริหาร

6. ลักษณะการบริหาร (Style) ได้แก่ แบบความเป็นผู้นำของผู้บริหารรวมถึงพฤติกรรมของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อความนึกคิดของพนักงานมากกว่าคำพูดของผู้บริหาร

7. ทักษะ (Skill) ได้แก่ ความสามารถดีเด่นขององค์กร เป็นสิ่งที่องค์กรสามารถทำได้ดีกว่าองค์กรอื่น เป็นทักษะความสามารถโดยรวมของพนักงานในองค์กร โดยสาระสำคัญของแนวคิดของแม็คคินเซย์ ซึ่งให้เห็นว่ากลยุทธ์จะถูกดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเมื่อเอสเจ็ดตัวต้องสอดคล้องกัน (แม็คคินเซย์, อ้างในสมยศ นาวิการ, 2543, หน้า 24-32)

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จประกอบด้วย ลักษณะขององค์กร ลักษณะสภาพแวดล้อม ลักษณะของบุคลากรในองค์กรและนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การ

ในการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเนื้อหาสาระของความหมายขององค์การ ระบบย่อยขององค์การ และทฤษฎีองค์การ ดังนี้

2.2.1 ความหมายขององค์การ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายขององค์การไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

สัมพันธ์ ภูไพบูลย์ (2542, หน้า 3) กล่าวว่า องค์การ หมายถึง กลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมีจุดมุ่งหมายร่วมกันในการทำกิจกรรม โดยมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบไปมาระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกองค์การ

พยอม วงศ์สารศรี (2542, หน้า 4) กล่าวว่า องค์การ หมายถึง กลุ่มคนที่รวมตัวโดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกันในการทำกิจกรรมหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยอาศัยกระบวนการจัดโครงสร้างของกิจกรรมหรืองานนั้นออกเป็นประเภทต่าง ๆ เพื่อแบ่งงานให้แก่สมาชิกในองค์การ ดำเนินการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย ลักษณะขององค์การเป็นระบบเปิดที่นำสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งนำเข้า (Input) ซึ่งประกอบด้วย วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ แรงงาน ทุน ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น ไปสู่กระบวนการเปลี่ยนแปลง (Transformation Process) ซึ่งก็คือ วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ในการจัดการเพื่อให้สิ่งนำเข้า (Input) ไปสู่สิ่งส่งออก (Output) ที่พึงประสงค์ และสิ่งส่งออก ดังกล่าว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Products) หรือการบริการต่าง ๆ (Service) ขององค์การ

ศิริอร ชันชหัตถ์ (2545, หน้า 28) กล่าวว่า องค์การ หมายถึง การที่บุคคลร่วมกันจัดกิจกรรมขึ้นในรูปของหน่วยงาน เพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

พรพรหม ชมงาม (2545, หน้า 26) กล่าวว่า องค์การ หมายถึง กลุ่มชนกลุ่มหนึ่งซึ่งรวมกัน เพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้น โดยทั่วไปบุคคลในองค์การจะมีข้อบังคับหรือข้อผูกพันทางสังคมอยู่ด้วย

สมคิด บางโม (2545, หน้า 16) กล่าวว่า องค์การ หมายถึง กลุ่มบุคคลหลาย ๆ คน ร่วมกันทำกิจกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้การร่วมกันของกลุ่มต้องถาวรมีการจัดระเบียบภายใต้กลุ่มเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของแต่ละคน ตลอดจนกำหนดระเบียบข้อบังคับให้ยึดถือปฏิบัติ

นิรมล กิติกุล (2548, หน้า 3) กล่าวว่า องค์การ หมายถึง บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป หรือกลุ่มคนที่ร่วมกันทำงานตามวัตถุประสงค์เฉพาะกลุ่มหรือกลุ่มคนที่ร่วมกันทำงานอย่างมีระบบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุด

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า องค์การ หมายถึง กลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ โดยมีโครงสร้างการบริหารจัดการ และมีการ

ปรับเปลี่ยนองค์การให้อยู่ในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา เพื่อให้้องค์การสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.2.2 ระบบย่อยขององค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับระบบนั้น จะมององค์การมีลักษณะเป็นระบบและภายในระบบจะมีระบบย่อย (Subsystem) ประกอบด้วยกันขึ้น ซึ่ง แบ่งระบบออกเป็น 5 ส่วนคือ

1. เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ (Purpose) คือ สิ่งที่คนหรือสมาชิกขององค์การร่วมกันกำหนดขึ้น ซึ่งตัวเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์จะเป็นกรอบในการกำหนดแผนการทำงานต่าง ๆ ขององค์การ เช่น แผนกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน แผนแม่บท เพื่อให้การทำงานของสมาชิกในองค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และในการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์นั้นจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของภารกิจในแต่ละองค์การ

2. คน (People) คนเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากกว่าทรัพยากรทุกชนิดในองค์การ ในอดีตภาพพจน์ของคนจะมีลักษณะเป็นลบหรือมีการมองคนในแง่ร้ายเมื่อประเทศต่าง ๆ มีความเจริญมากขึ้นหลายประเทศในยุโรปตะวันตกมีการเปลี่ยนแปลงจากระบบการปกครองเบ็ดเสร็จมาสู่ระบบการปกครองระบอบประชาธิปไตย การมองการบริหารคนได้เปลี่ยนจากการบริหารด้วยความกลัวมาเป็นการบริหารด้วยการใช้เศรษฐกิจ โดยการให้เงินเขาใจคน รูปแบบเกี่ยวกับการบริหารคนมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก นักวิชาการด้านมนุษยสัมพันธ์ค้นพบว่า มนุษย์มีความต้องการอย่างอื่นมากกว่าเงิน โดยอธิบายว่าคนเป็นระบบย่อยที่มีความสำคัญที่สุดของระบบองค์การ ความต้องการ ความรู้สึก ความเชื่อ และเจตคติของสมาชิกในองค์การควรจะต้องทำความเข้าใจเพราะปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อการบริหารองค์การ ก่อให้เกิดองค์การนอกรูปแบบ (Informal or Ganization) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมีความสำคัญมากกว่าผู้อื่น (Ego Need) และความต้องการทางสังคม (Social Need) ควบคู่ไปกับด้านมนุษยสัมพันธ์มีการค้นพบแนวความคิดเกี่ยวกับมนุษยนิยม (Humanism บางครั้งเรียกว่า Humanistic Psychology) มนุษยนิยมเห็นว่าคนสร้างองค์การมารับใช้คน เป้าหมายของคนจึงต้องเหนือกว่าองค์การหรือน้อยต้องเท่าเทียมกัน ยิ่งกว่านั้นมนุษยนิยมเห็นว่าเอกบุคลมีความสำคัญที่สุดในองค์การ องค์การจึงต้องให้มนุษยย์มีความพึงพอใจที่ได้ทำงานเต็มตามศักยภาพ (Self – Actualization)

3. โครงสร้าง (Structure) คือการจัดรูปแบบของงานเพื่อควบคุมพฤติกรรมของคน โครงสร้างเมื่อจัดแล้วก็จะมีการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับ เพื่อรองรับโครงสร้างให้คนต้องปฏิบัติตาม รูปแบบของโครงสร้างองค์การมีหลายรูปแบบ ซึ่งนิยมแบ่งเป็นสองแบบ คือ องค์การแบบแนวตั้ง (Vertical Or Ganization) และองค์การแบบแนวราบ (Horizontal Or Ganization)

องค์การแบบแนวตั้ง คือ องค์การซึ่งมีรูปแบบสามเหลี่ยม โดยมีชั้นการบังคับบัญชาลดหลั่นกันลงมา ชั้นการบังคับบัญชาจึงเป็นที่ชี้ให้เห็นความแตกต่างกันในเรื่องของอำนาจหน้าที่ (Chain of Command) ชั้นการบังคับบัญชายังเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นความแตกต่างกันในเรื่องค่าตอบแทน สิทธิพิเศษและสถานภาพทางสังคม โดยทั่วไปองค์การแบบแนวตั้งเหมาะกับการบริหารงานในลักษณะทั่วไป งานที่มีลักษณะเป็นการควบคุม ต้องการความเด็ดขาด งานประจำ ฯลฯ องค์การแบบแนวตั้ง จึงเหมาะกับงานทางการทหาร งานโรงงาน งานทะเบียน ฯลฯ

องค์การแบบแนวราบ คือ องค์การที่มีรูปแบบคล้ายรูปสามเหลี่ยมที่มีฐานกว้างจนเกือบจะไม่เป็นรูปสามเหลี่ยมรูปแบบขององค์การแบบแนวราบเหมาะกับงานที่ต้องการการปรึกษาหารือร่วมกัน งานที่ต้องการความสอดคล้องในแง่ของความคิดเห็นและการปฏิบัติงานที่ทำกันเป็นทีม งานประเภทวิชาการและงานประเภทวิชาชีพ เป็นต้น ตัวอย่างขององค์การแบบแนวราบที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันได้แก่ องค์การแบบเดี่ยว หรือองค์การแบบสองชั้น (Two – level or Ganization) องค์การแบบเป็นระบบ (System or Ganization) องค์การรูปคณะกรรมการ (Committee) องค์การเฉพาะกิจ (Task force) องค์การแบบโครงการ (Project or Ganization) และองค์การแบบเมทริกซ์ (Matrix Or Ganization)

การที่องค์การแต่ละแห่งจะมีรูปแบบขององค์การ เป็นองค์การแบบแนวตั้งหรือจะเป็นองค์การแบบแนวราบขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน และในความเป็นจริง การจัดองค์การมักจะอาศัยโครงสร้างทั้งสองแบบนี้มาผสมผสานกันเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงาน

4. เทคนิคทางการบริหาร เป็นระบบย่อยที่มีความสำคัญและไม่สามารถจะมองข้ามได้ กล่าวคือ แม้ว่านักบริหารจะมีความเข้าใจในองค์การมากเพียงใด แต่หากไม่มีเทคนิคทางการบริหารมาช่วยให้งานเดินงานก็คงจะสำเร็จไม่ได้

5. ความรู้ข่าวสารและข้อมูลความรู้ข่าวสาร ข้อมูลเป็นทรัพยากรที่มีประโยชน์ต่อการจัดการ นักบริหารต้องการข้อมูลข่าวสารสำหรับกำหนดเป้าหมาย และแนวปฏิบัติของหน่วยงานและเพื่อจะให้เป้าหมายดังกล่าวบรรลุอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและราบรื่น นอกจากนี้ นักบริหารจะอาศัยข่าวสารข้อมูลในการวางแผนสื่อข้อความระหว่างนักบริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาในส่วนที่เกี่ยวกับแผน การประสานงาน และแน่ใจว่าแผนมีการนำไปปฏิบัติงานทันทีทันใด นักบริหารยังต้องการความรู้ข่าวสารและข้อมูลของลูกค้า ผู้รับบริการ ผู้ผลิต และสิ่งแวดล้อมที่จะช่วยนักบริหารในการกำหนดเป้าหมายใหม่หรือการปรับเป้าหมาย หรือการปรับเปลี่ยนแปลงในกรณีที่จำเป็น (อุทัย เลหาวิเชียร, 2543, หน้า 65)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

ในการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการศึกษาเนื้อหาสาระเกี่ยวกับความหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และการแบ่งชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

2.3.1 ความหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล

สุเขตต์ เข้มไท (2540, หน้า 12-13) กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นเกิดจากแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครองโดยการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง โดยประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับประชาชน เข้าใจปัญหาของประชาชนอย่างแท้จริง มีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการ คือ การพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม อีกทั้งเป็นการแสดงถึงความพยายามของรัฐที่จะส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและการยอมรับหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในทางการเมือง การปกครอง ตลอดจนยอมรับศักยภาพของประชาชนชนบทในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเองได้มากขึ้น

บุญธรรม นวชนพงศ์ (2547, หน้า 11) กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบล คือ หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นโดยการดำเนินงานใช้หลักการปกครองตนเองภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่ในการบริการประชาชนด้านการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมตามที่กฎหมายกำหนด

สรุปว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองแบบส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล พ.ศ. 2537 เพื่อเป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง

2.3.2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งมีโครงสร้างเป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ โดยโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีสมาชิกสภาจากการเลือกตั้งของประชาชน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแยกจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สภากงศ์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภากงศ์การบริหารส่วนตำบล

ซึ่งมาจากการเลือกตั้ง หมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีที่ยงศ์การบริหารส่วนตำบลใด มี 1 หมู่บ้านให้หมู่บ้านนั้นเลือกสมาชิกสภากงศ์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และในกรณีที่ยงศ์การบริหารส่วนตำบลมี 2 หมู่บ้านให้ยงศ์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภากงศ์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คน สภากงศ์การบริหารส่วนตำบลให้มีวาระ 4 ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้ง

สภากงศ์การบริหารส่วนตำบลให้มีประธานสภากงศ์การบริหารส่วนตำบล 1 คนและรองประธานสภากงศ์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภากงศ์การบริหารส่วนตำบล แล้วให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภากงศ์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภากงศ์การบริหารส่วนตำบล โดยที่ประธานสภาและรองประธานสภาดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสมาชิกหรือมีการยุบสภากงศ์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ของสภากงศ์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการของยงศ์การบริหารส่วนตำบล
2. พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติ ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพิ่มเติม
3. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
4. เลือกประธานสภา รองประธานสภา และเลขานุการสภากงศ์การบริหารส่วนตำบล
5. รับทราบนโยบายของนายกยงศ์การบริหารส่วนตำบล ก่อนนายกยงศ์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายของนายกยงศ์การบริหารส่วนตำบลได้แถลงไว้ต่อสภากงศ์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี
6. ในที่ประชุมสภากงศ์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภากงศ์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกยงศ์การบริหารส่วนตำบล หรือรองนายกยงศ์การบริหารส่วนตำบลอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้
7. สภากงศ์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเสนอญัตติเพื่อขอเปิดอภิปรายทั่วไป เพื่อให้นายกยงศ์การบริหารส่วนตำบลแถลงข้อเท็จจริง หรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารยงศ์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่มีการลงมติได้

8. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนใดคนหนึ่ง เป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2548, หน้า1-26)

2. นายกององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ได้บัญญัติไว้ในส่วนที่ 2 มาตรา 58 กำหนดว่า ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกององค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น บุคคลผู้มีสิทธิลงสมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบล กฎหมายได้บัญญัติไว้ในมาตรา 58/1 ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

1. มีอายุไม่ต่ำกว่าสามสิบปีบริบูรณ์นับแต่วันเลือกตั้ง
2. สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา
3. ไม่เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมในทางทุจริตหรือพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่นหรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุที่ส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับสภาตำบลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัคร (โกวิทย์ พวงงาม, 2548, หน้า 1-26)

3. อำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจะเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายและเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยในมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ได้กำหนดบทบาทและหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังนี้

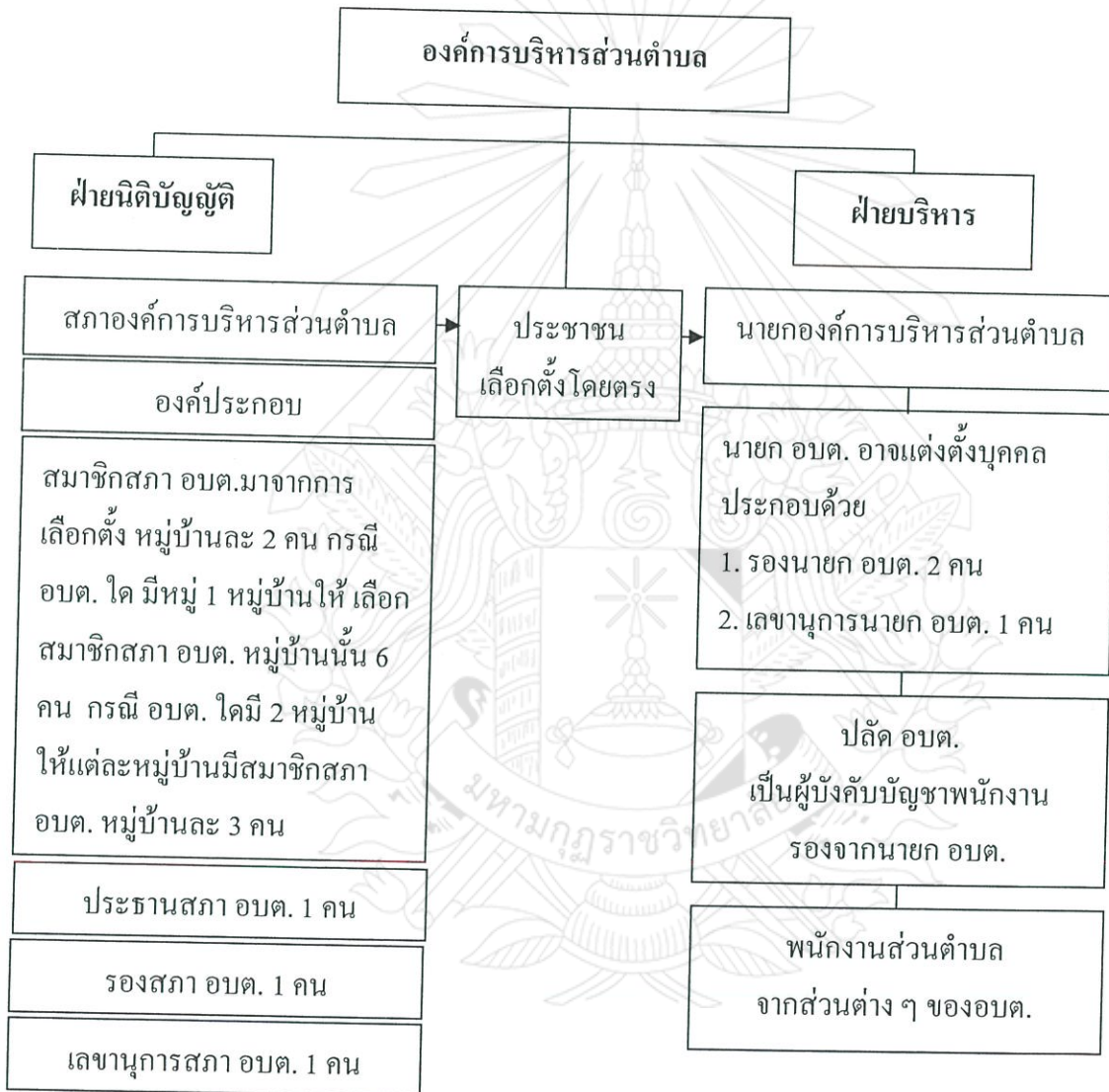
1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
2. สั่งอนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
4. วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5. รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น (พจนานธ บั้วเศียว, 2549, หน้า 129-130)

จากโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างต้น สรุปได้ดังแผนภูมิที่ 2.1

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ

ที่มา (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546)

4. ส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายประจำ) การแบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นอยู่กับระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดขึ้นเพื่อเหมาะสมกับภารกิจ โดยแบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดังนี้

1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบังคับตำบล งานนิติกร งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานข้อบังคับงบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบังคับ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2. ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกจ่าย การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีเงินได้ และการนำส่งภาษี การตัดโอนเงินเดือน การรายงานเงินคงเหลือ การจัดทำงบประมาณบัญชีทุกประเภท งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3. ส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบงานประมาณค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานก่อสร้าง งานซ่อมบำรุง และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4. ส่วนสาธารณสุข (มีเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นหนึ่ง) ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสุขภาพ งานควบคุมโรคติดต่อ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.3.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ภาระหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายที่กว้างขวาง และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังนี้

1. หน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ

6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นตามความจำเป็นและสมควร

2. หน้าที่ที่อาจจัดทำในกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุง และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครอง ดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

3. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รัฐต้องกระจายอำนาจให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุข โภชนา และการก่อสร้างอื่น ๆ

ผู้ค้ำยโอกาส

ของท้องถิ่น

6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีคนชราและ
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและการควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย

โรงมหรสพ และสาธารณสุขสถานอื่น ๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากร
ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริม สนับสนุนการป้องกันและรักษา
ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริม สนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการการประกาศกำหนด

2.3.4 การแบ่งชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล

กรมการปกครองได้จัดแบ่งองค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 5 ชั้น โดยใช้รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ๆ เป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่ง ซึ่งมีผลทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละชั้นมีความแตกต่างกันในเรื่องของจำนวนพนักงาน โดยสรุปชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 1 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเกณฑ์รายได้ตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป มีจำนวนพนักงานส่วนตำบลได้ 21 ตำแหน่ง
2. องค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 2 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเกณฑ์รายได้ 12 - 20 ล้านบาท มีจำนวนพนักงานส่วนตำบลได้ 12 ตำแหน่ง
3. องค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 3 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเกณฑ์รายได้ 6 - 12 ล้านบาท มีจำนวนพนักงานส่วนตำบลได้ 6 ตำแหน่ง
4. องค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 4 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเกณฑ์รายได้ 3 - 6 ล้านบาท มีจำนวนพนักงานส่วนตำบลได้ 4 ตำแหน่ง
5. องค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 5 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเกณฑ์รายได้ไม่เกิน 3 ล้านบาท มีจำนวนพนักงานส่วนตำบลได้ 3 ตำแหน่ง

ต่อมาเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2547 ได้มีการยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ากับราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น และตั้งสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้น และมีการเปลี่ยนแปลงการแบ่งกลุ่มองค์การบริหารส่วนตำบลเป็น 3 ขนาด คือ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 1 เดิม
2. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ส่วนใหญ่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 2 และชั้น 3 เดิม
3. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ส่วนใหญ่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 4 และชั้น 5 เดิม (พจนานารถ บัวเขียว, 2549, หน้า 133)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นส่วนงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดย

มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ในการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล นั้น เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่จะกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ประชาชน และมุ่งเพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นให้ตรงกับสาเหตุของปัญหาและเน้นการพัฒนาท้องถิ่นตามความต้องการของชุมชน โดยนำหลักการคัดเลือกตัวแทนจากประชาชนมาทำหน้าที่ในการบริหารงานและใช้หลักธรรมาภิบาลเป็นหลักการสำคัญในการจัดการบริหารองค์กร มุ่งให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารและตรวจสอบการดำเนินงานทุกขั้นตอน เช่น การจัดทำเวทีประชาคมขึ้นในตำบลและระดับหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางในการพัฒนาชุมชนและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงการเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการของประชาชนว่าต้องการพัฒนาหรือแก้ปัญหาใดก่อนหลัง นอกจากนี้ประชาชนในท้องถิ่นยังมีสิทธิ์ในการถอดถอนผู้บริหาร และสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 286 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ

ทฤษฎีนี้เชื่อว่าบุคคลบางคนเกิดมาพร้อมด้วยลักษณะบางประการที่จะช่วยสนับสนุน ให้เขาเป็นผู้นำได้ซึ่งหมายถึงคุณลักษณะดังนี้

1. **บุคลิกภาพ (Personality)** เป็นเรื่องที่ดีติดมากับตัวของบุคคลแต่ละคนในสิ่งที่สามารถปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้ บุคลิกภาพดังกล่าวคือ
 1. ความสามารถในการปรับตัว เป็นความสามารถทั่วไปของบุคคล
 2. ความต้องการที่จะนำ ซึ่งอาจจะเป็นความสามารถในส่วนลึก ๆ มองไม่เห็นชัด แต่ก็สามารถค้นคว้าได้
 3. ความมั่นคงทางอารมณ์ ซึ่งแต่ละคนจะมีนิสัยทางด้านความคงที่ของอารมณ์การควบคุมอารมณ์ได้มากน้อยเพียงใด
 4. ความเป็นตัวของตัวเอง มีอำนาจในการตัดสินใจต่าง ๆ ตามสภาพสังคมและวัฒนธรรม
 5. ความอุตสาหพยายาม หมายถึง ความอดทนของแต่ละบุคคลที่จะพยายาม ฝ่าฟันอุปสรรคนานาประการ
 6. ความคิดสร้างสรรค์ ถือเป็นพรสวรรค์อย่างหนึ่ง ที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะแล้วคิดออกมาเป็นรูปธรรม

2. **ความรู้ ความสามารถ (Intelligence)** สมองของคนเรานี้ธรรมชาติสร้างมาเพื่อใช้สติปัญญาให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม ความรู้ความสามารถจะเห็นได้จาก

1. เชาวน์ปัญญา คนทุกคนมีสติปัญญา ความเฉลียวฉลาดแตกต่างกัน ไปอาจจะด้วยสาเหตุหลาย ๆ ประการ ทั้งเรื่องพันธุกรรม สภาพแวดล้อม การแข่งขัน การฝึกฝนตนเองให้เป็นผู้ที่สนใจในการศึกษาเล่าเรียน

2. ความแม่นยำในการตัดสินใจ เพราะต้องทำการตัดสินใจอยู่ตลอดเวลาในการทำงาน การดำรงชีวิต การตัดสินใจที่แม่นยำจึงต้องอาศัยประสบการณ์

3. ระดับความรู้ ทุกคนสามารถศึกษาเล่าเรียนได้ไม่เท่ากัน เพราะสมองแต่ละคนไม่สามารถรับอะไรได้อย่างเต็มที่ คือ มีการจุความจำไว้เท่ากันก็จริง แต่การรับรู้ การถ่ายทอดอาจจะมีบางสิ่งบางอย่างแตกต่างกันออกไป ดังนั้นจึงวัดระดับความรู้ได้จากการศึกษาในระดับที่สูง ๆ ขึ้นไปของแต่ละคน

4. ความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา สื่อภาษาเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ทุกชาติจะมีภาษาของตนเองหรือไม่ก็ตาม แต่การพูดถือเป็นเรื่องของการสื่อความหมายให้สามารถเข้าใจกัน ผู้นำที่มีความสามารถในการพูด การเขียนย่อมได้เปรียบกว่า

3. **คุณลักษณะด้านสังคม (Social Skill)** การเข้าสังคมเป็นของคนทุกคน เพราะคนเราไม่สามารถอยู่คนเดียวในโลกได้ การเข้าสังคมของคนแต่ละระดับต้องมีพิธีรีตองแตกต่างกันออกไปตามสภาพการณ์และเหตุการณ์นั้น ๆ คุณลักษณะด้านสังคมมีดังนี้

1. การรู้จักประนีประนอม การที่บุคคลทำงานร่วมกับคนอื่น ผลประโยชน์เป็นเรื่องที่มีความสำคัญไม่น้อย ด้วยเหตุนี้จึงต้องการคนที่จะมาประสานผลประโยชน์หรือเป็นคนที่ยอมประนีประนอมให้ทุกคนที่ร่วมงานเกิดความพอใจ

2. ความสามารถในการบริหาร งานบริหารเป็นการใช้ศิลป์ ซึ่งแต่ละคนไม่สามารถใช้ได้ทัดเทียมกัน ด้วยข้อจำกัดต่าง ๆ การศึกษาเล่าเรียนก็จะเป็นส่วนประกอบในการบริหารได้บ้างเช่นกัน

3. ความร่วมมือ ถือเป็นเรื่องสำคัญมากในการเป็นผู้นำ เพราะผู้นำจะต้องเป็นผู้ที่สามารถชักจูงให้ผู้ร่วมงาน ตั้งใจทำงานหรือทำตามที่ผู้นำต้องการด้วยความเต็มใจ

4. ความเป็นที่นิยมชมชอบ เราคงจะเคยเข้าไปในงานเลี้ยงและพบคนหนึ่งซึ่งจากสีหน้าท่าทาง เป็นบุคคลที่เรามองแวบเดียวเกิดความรู้สึกอยากรู้จัก อยากทักทาย มีความเลื่อมใสศรัทธายิ่ง เมื่อเห็นเขาพูดจาด้วยแล้วเกิดความนิยมชมชอบตามมา

4. ความเป็นที่นิยมชมชอบ เราคงจะเคยเข้าไปในงานเลี้ยงและพบคนหนึ่งซึ่งจากสีหน้าท่าทาง เป็นบุคคลที่เรามองแวบเดียวเกิดความรู้อยากจะรู้จัก อยากทักทาย มีความเลื่อมใสศรัทธายิ่ง เมื่อเห็นเขาพูดจาด้วยแล้วเกิดความนิยมชมชอบตามมา

5. ความเป็นนักการทูต การที่บุคคลจะเป็นนักการทูตที่ดีนั้นต้องอาศัยปฏิภาณไหวพริบมากมาย เพราะต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา ต้องโน้มน้าวเรื่องใหญ่ ๆ ที่เกิดขึ้นแก้ปัญหาให้กลายเป็นเรื่องเล็กต้องใช้ความสามารถหลาย ๆ ด้านประกอบกัน ซึ่งไม่ใช่การพูดเป็นเพียงอย่างเดียว

4. **คุณลักษณะด้านกายภาพ (Physical Charac Teristic)** ถือเป็นเรื่องที่ติดตัวมาอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจสามารถแก้ไข ปรับปรุงด้วยการให้อาหารหรือรับประทานอาหารที่ถูกสุขลักษณะ รวมทั้งการออกกำลังกายที่เหมาะสมด้วย คุณลักษณะด้านกายภาพมีดังนี้

1. ส่วนสูง ถึงแม้ทุกคนไม่สามารถจะสูงทัดเทียมกัน แต่ก็เป็นที่ประจักษ์แล้วว่า การรับประทานอาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการนั้นมีส่วนทำให้คนเราสูงได้ไม่เพียงเพราะพันธุกรรมเพียงอย่างเดียว

2. น้ำหนัก การควบคุมน้ำหนักจะเห็นได้ชัดเจนจากนักมวย เพราะการควบคุมต่างๆ ย่อมเกิดผลตามที่เรต้องการ หรือเป็นไปตามเป้าหมายระหว่างบุคคล มีนักจิตวิทยาได้ทำการทดสอบเรื่องน้ำหนักกับการเป็นภาวะผู้นำเหมือนกัน แต่ไม่มีความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญ

3. การฝึกฝน นับเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการดำรงชีวิต การที่ร่างกาย ของคนเรา ได้รับการออกกำลังกาย การฝึกฝนให้ใช้ความคิด การใช้สมอง การนั่งสมาธิ ล้วนแล้วแต่มีส่วนทำให้จิตใจเยือกเย็น สามารถพัฒนาตนเองไปสู่ความเป็นผู้นำได้ในที่สุด

4. ความสมบูรณ์ของร่างกาย การรักษาตนให้พ้นจากโรคภัยถือเป็นลาภ อันประเสริฐตามหลักของพระพุทธศาสนา ดังนั้น ความสมบูรณ์ต้องมีส่วนประกอบด้านอื่นด้วย เช่น การรักษาความอบอุ่นของร่างกาย การพักผ่อนที่เพียงพอ การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น (กวี วงศ์พูน, 2542), หน้า 117-119)

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นผู้นำ

ผู้นำนั้นมีความสำคัญในองค์กรปัจจุบัน ไม่ว่าผู้นำนั้นจะจำกัดอยู่ในระดับครอบครัว องค์กร หรือประเทศชาติ ผู้นำนั้นเปรียบเสมือนเข็มทิศที่ชี้บ่งบอกทางของความเจริญ หรือความเสื่อม ความเป็นผู้นำหรือภาวะผู้นำยังเป็นปัจจัยที่สำคัญในการส่งเสริมสร้างให้ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ในฐานะหัวหน้างานสามารถควบคุมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย นโยบาย แผนงาน หรือความต้องการของหัวหน้างาน (กวี วงศ์พูน, 2542, หน้า 7) ดังนั้น องค์กรทุกองค์กร

จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ เพื่อที่จะนำองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ และนำไปสู่ความสำเร็จตามนโยบายขององค์กร

2.5.1 ความหมายของการเป็นผู้นำ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543, หน้า 282) ได้ให้ความหมายว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่มีสติปัญญาในการจูงใจสมาชิกในกลุ่มหรือทีมงานให้ปฏิบัติตามคำสั่งของตนได้

ยงยุทธ เกษสาคร (2544, หน้า 68) ได้ให้ความหมายว่า ผู้นำ หมายถึงบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งรับบทบาทเป็นผู้บริหารประสานประโยชน์ในกลุ่มเสมือนเป็นสัญลักษณ์ของกลุ่มซึ่งมีอิทธิพล และอำนาจสามารถบังคับบัญชาบุคคลในกลุ่มให้ปฏิบัติงานจนบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545, หน้า 238) กล่าวว่า ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่มีบทบาทสำคัญซึ่งสามารถนำหรือประสานการทำงานของสมาชิกในกลุ่มให้ทำงานร่วมกันจนประสบผลสำเร็จ โดยบุคคลนั้นได้รับการยอมรับจากสมาชิกในกลุ่มด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545, หน้า 229) กล่าวว่า ผู้นำ หมายถึง บุคคลซึ่งมีผู้ติดตามและมีอิทธิพลที่จะทำให้ผู้ตามช่วยกันกำหนดวัตถุประสงค์และบรรลุวัตถุประสงค์นั้น หรือเป็นบุคคลที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จโดยใช้อิทธิพลจูงใจผู้อื่นให้ปฏิบัติตาม ผู้นำเป็นผู้ตัดสินใจ กำหนดปัญหา วางแผน และรับผิดชอบต่อความอยู่รอด หรือการพัฒนาขององค์การ นอกจากนั้นแล้วผู้นำยังมีส่วนทำให้เกิดวิสัยทัศน์ขององค์การและพนักงานรวมทั้งสามารถใช้อำนาจหรืออิทธิพลต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อนำกลุ่มประกอบกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง การเป็นผู้นำนั้นเป็นเรื่องง่ายแต่การเป็นผู้นำที่ดีนั้นเป็นเรื่องยาก

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2545, หน้า 2) กล่าวว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่ได้รับมอบหมายซึ่งอาจโดยการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกให้มีอิทธิพลและบทบาทเหนือกลุ่มสามารถที่จะจูงใจ ชักนำ หรือชี้นำให้สมาชิกของกลุ่มรวมพลังเพื่อปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของกลุ่ม ให้สำเร็จ

เกษญา บุญมาโฮม (2546, หน้า 185) กล่าวว่า ผู้นำ หมายถึง คนที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการให้มีตำแหน่งเป็นหัวหน้า มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบต่อหน่วยงานหนึ่ง ๆ ในองค์กร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า ผู้นำ คือผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจในการกำหนดปัญหา วางแผน และรับผิดชอบต่อความอยู่รอด หรือการพัฒนาของกลุ่มให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้

2.5.2 ลักษณะสำคัญของผู้นำ

ยงยุทธ เกษสาคร กล่าวว่า ผู้นำมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

2. การแสดงออกในรูปของพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสามารถในการตัดสินใจ กล้าคิด กล้าทำ มีความรับผิดชอบและมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล เพื่อก่อให้เกิดผลในแง่ของควมมีพลังอำนาจและอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน

3. การแสดงออกซึ่งศักยภาพ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ผู้นำที่มีความเป็นผู้นำสูง จะต้องสามารถแสดงบทบาทในการนำด้วยบารมี และควมมีอิทธิพลเหนือกลุ่มบุคคลอื่นได้ในทุกสถานการณ์

4. ความเป็นผู้นำ เป็นสิ่งที่ฝึกฝนอบรมพัฒนาให้เกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ การเรียนรู้ ดังเช่น ผู้นำที่สำเร็จการอบรมจากสถาบันพัฒนาผู้บริหาร หรือผู้นำที่ผ่านการอบรมในสาขาวิชาเฉพาะ มีความรู้ความชำนาญในด้านเทคนิคสูง (Technical Skill) เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม เป็นต้น

5. ผู้นำที่ดีจะต้องสามารถสร้างความจงรักภักดีให้เกิดในจิตสำนึกของบุคลากร ต่อหน่วยงาน สร้างความพึงพอใจด้วยการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ให้เกิดขึ้นแก่ผู้ร่วมงานได้ จนสามารถสร้างทีมงานได้อย่างมั่นคง (ยงยุทธ เกษสาคร, 2544, หน้า 68-69)

2.6 ทฤษฎีความขัดแย้ง

ผู้วิจัยนำเสนอทฤษฎีความขัดแย้ง ตั้งแต่แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีความขัดแย้งจากนักทฤษฎีคลาสสิกของ คาร์ล มาร์กซ์ (Karl Marx) ยอร์จ ซิมเมล (George Simmel) นักทฤษฎีรุ่นใหม่คือ ราล์ฟ ดาห์เรนดอร์ฟ (Ralf Dahrendorf) เลวิส เอ. โคเซอร์ (Lewis A. Coser) และกลุ่มเวเบอร์ใหม่ คือ แนวคิดของ แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) พอเป็นสังเขปดังนี้

คาร์ล มาร์กซ์ (Karl Marx) ได้รับอิทธิพลจากจิตนิยมของ เฮเกิล (Hegel) มาร์กซ์ (Marx) มีความเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงของทุก ๆ สังคมจะมีขั้นตอนของการพัฒนาทางประวัติศาสตร์ 5 ขั้น โดยแต่ละขั้นจะมีวิธีการผลิต (Mode of Production) ที่เกิดจากความสัมพันธ์ของอำนาจของการผลิต (Forces of Production) ซึ่งได้แก่ การจัดการด้านแรงงาน ที่ดิน ทุน และเทคโนโลยี กับความสัมพันธ์ทางสังคมของการผลิต (Social Relation of Production) ซึ่งได้แก่ เจ้าของปัจจัยการผลิต และคนงานที่ทำหน้าที่ผลิต แต่ในระบบการผลิตแต่ละระบบจะมีความขัดแย้งระหว่างชนชั้นผู้เป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตกับผู้ใช้แรงงานในการผลิต ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่เป็นโครงสร้างส่วนล่างของสังคม (Sub Structure) และเมื่อโครงสร้างส่วนล่างมีการเปลี่ยนแปลงจะมีผลทำให้เกิดการผันแปรและเปลี่ยนแปลงต่อโครงสร้างส่วนบนของสังคม (superstructure) ซึ่งเป็นสถาบันทางสังคม เช่น รัฐบาล ครอบครัว การศึกษา ศาสนา และรวมถึงค่านิยม ทัศนคติ และบรรทัดฐานของสังคม ลำดับขั้นของการพัฒนาทาง

ส่วนบนของสังคม (superstructure) ซึ่งเป็นสถาบันทางสังคม เช่น รัฐบาล ครอบครัว การศึกษา วิทยาศาสตร์ และรวมถึงค่านิยม ทศนคติ และบรรทัดฐานของสังคม ลำดับขั้นของการพัฒนาทางประวัติศาสตร์ของ มาร์กซ์ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545: <<http://www.husobuu.ac.th/cai> Sociology (15 พฤษภาคม 2545).>

1. **ขั้นสังคมแบบคอมมิวนิสต์ดั้งเดิม (Primitive Communism)** กรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิตเป็นของเผ่า (Tribal Ownership) ต่อมาเผ่าต่าง ๆ ได้รวมตัวกันเป็นเมืองและรัฐ ทำให้กรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิตเปลี่ยนไปเป็นของรัฐแทน

2. **ขั้นสังคมแบบโบราณ (Ancient Communal)** กรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิตเป็นของรัฐ (State Ownership) สมาชิกในสังคมได้รับกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนตัวที่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ซึ่งได้แก่ เครื่องใช้ส่วนตัว และทาส ดังนั้นทาส (Slavery) จึงเป็นกำลังสำคัญในการระบบการผลิตทั้งหมด และต่อมาระบบการผลิตได้เกิดความขัดแย้งระหว่างเจ้าของทาสและทาส

3. **ขั้นสังคมแบบศักดินา (Feudalism)** กรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิตเป็นของขุนนาง คือ ที่ดิน โดยมีทาสเป็นแรงงานในการผลิต

4. **ขั้นสังคมแบบทุนนิยม (Capitalism)** กรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิตเป็นของนายทุน คือ ที่ดิน ทุน แรงงาน และเครื่องจักร โดยมีผู้ใช้แรงงานเป็นผู้ผลิต

5. **ขั้นสังคมแบบคอมมิวนิสต์ (Communism)** กรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิตเป็นของทุกคน ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ไม่มีใครเอาเปรียบซึ่งกันและกัน

ความขัดแย้งทางสังคมตามแนวความคิดของมาร์กซ์ เป็นการต่อสู้ระหว่างชนชั้นในสังคม โดยใช้แนวความคิดวิภาษวิธี (Dialectical) ที่เริ่มจากการกระทำ (Thesis) ซึ่งเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงการกระทำ (Antithesis) และเกิดการกระทำแบบใหม่ (Synthesis) ตามมา

ยอร์จ ซิมเมล (George Simmel) เป็นนักสังคมวิทยาผู้แรกอีกคนหนึ่งที่เสนอแนวคิดเรื่องความขัดแย้งในสังคม ทฤษฎีความขัดแย้งของ ซิมเมล (Simmel) สรุปได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ทางสังคมเกิดขึ้นในบริบทของระบบการทำงานแบบชีวภาพที่มีทั้งกระบวนการที่มีการสมาคม และการเลิกสมาคมกัน

2. กระบวนการเหล่านี้เป็นผลสะท้อนจากแรงกระตุ้นตามสัญชาตญาณของผู้แสดงและการบังคับจากความสัมพันธ์ทางสังคมประเภทต่าง ๆ

3. กระบวนการขัดแย้งต่าง ๆ มีอยู่ทั่วไปในระบบสังคมแต่ไม่ได้ก่อให้เกิดการสลายตัวของระบบหรือการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเสมอไป

4. ความขัดแย้งเป็นกระบวนการหลักกระบวนการหนึ่ง ที่ธำรงรักษาสังคมโดยส่วนรวมหรือบางส่วนของสังคมไว้ได้ (ปาริชาติ สุขุม, 2531, หน้า 15-16)

ทฤษฎีความขัดแย้งสมัยใหม่ เป็นทฤษฎีของ ราล์ฟ ดาห์เรนดอร์ฟ (Ralf Dahrendorf) เป็นนักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน ที่ปฏิเสธแนวความคิดของมาร์กซ์ ที่ว่า ชนชั้นในสังคมเกิดจากปัจจัยการผลิต และเสนอว่า ความไม่เท่าเทียมกันในสังคมนั้นเกิดจากความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องของสิทธิอำนาจ (Authority) กลุ่มที่เกิดขึ้นภายในสังคมสามารถแบ่งออกได้เป็นสองประเภทคือ กลุ่มที่มีสิทธิอำนาจกับกลุ่มที่ไม่มีสิทธิอำนาจ สังคมจึงเกิดกลุ่มแบบไม่สมบูรณ์ (Guasi-Groups) ของทั้งสองฝ่ายที่ต่างก็มีผลประโยชน์แอบแฝง (Latent Interest) อยู่เบื้องหลัง ดังนั้น แต่ละฝ่ายจึงต้องพยายามรักษาผลประโยชน์ของตนเอาไว้ โดยมีผู้ทำหน้าที่ในการเจรจาเพื่อประนีประนอมผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน ระดับของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะรุนแรงมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับการจัดการและการประสานผลประโยชน์ของกลุ่มที่ครอบงำ และเสนอความคิดว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นผลมาจากความกดดันจากภายนอกโดยสังคมอื่น ๆ และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมสามารถควบคุมได้ด้วยการประนีประนอม ตามแนวความคิดของ ดาห์เรนดอร์ฟ ความขัดแย้งสามารถทำให้โครงสร้างมีการเปลี่ยนแปลงได้ ประเภทของการเปลี่ยนแปลง ความรวดเร็วของการเปลี่ยนแปลง และขนาดของการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของการเปลี่ยนแปลง เช่น อำนาจของกลุ่ม ความกดดันของกลุ่ม (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545: <<http://www.husobuu.ac.th/cai/Sociology> (15 พฤษภาคม 2554).>

เลwis เอ โคเซอร์ (Lewis A. Coser) เป็นนักทฤษฎีความขัดแย้ง ที่มองว่า ความขัดแย้งก่อให้เกิดทั้งด้านบวกและด้านลบ และอธิบายว่า ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ไม่มีกลุ่มทางสังคมกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่มีความสมานสามัคคีอย่างสมบูรณ์ เพราะความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของมนุษย์ ความขัดแย้งสามารถแก้ปัญหาความแตกแยกและทำให้เกิดความสามัคคีภายในกลุ่มได้เพราะในกลุ่มมีทั้งความเป็นมิตรและความเป็นศัตรูอยู่ด้วยกัน โคเซอร์มีความเห็นว่าความขัดแย้งเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม สามารถทำให้สังคมเปลี่ยนชีวิตความเป็นอยู่จากด้านหนึ่งไปสู่อีกด้านหนึ่งได้ เพราะหากสมาชิกในสังคมเกิดความไม่พึงพอใจต่อสังคมที่เขาอยู่ เขาจะพยายามทำการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์นั้น ๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายของเขาได้ นอกจากนี้ โคเซอร์ ยังเสนอว่า ความขัดแย้งยังสามารถทำให้เกิดการแบ่งกลุ่มลดความเป็นปรปักษ์ พัฒนาความซับซ้อนของโครงสร้างกลุ่มในด้านความขัดแย้งและร่วมมือ และสร้างความแปลกแยกกับกลุ่มต่าง ๆ เป็นต้น

ทูเนอร์ Tuner ได้จัดระบบข้อเสนอของ โคเซอร์ ไว้ 5 ประเด็นดังนี้

1. สาเหตุของความขัดแย้ง คือ ความชอบธรรม เมื่อสังคมสูญเสียความชอบธรรมในการจัดระเบียบสังคมที่เป็นอยู่ กลุ่มที่สูญเสียประโยชน์จะถูกปิดโอกาสเขาจะไม่ยอมรับความชอบธรรม

ของการกระจายทรัพยากรที่เป็นอยู่และสร้างความขัดแย้ง โดยการกระตุ้นอารมณ์ ความรู้สึกในการต่อต้านขึ้น

2. ความเข้มข้นของความขัดแย้ง โคเซอร์กล่าวไว้ว่า เงื่อนไขในการสร้างความขัดแย้งมีอยู่นานเท่าใด จะมีกลุ่มเข้าร่วมขัดแย้งมากขึ้น อารมณ์ร่วมของสมาชิกกลุ่มเมื่อมีมากขึ้นจะทำให้ความขัดแย้งเข้มข้นขึ้น

3. ความรุนแรงของความขัดแย้ง แนวคิดของ โคเซอร์ ในเรื่องก็คือ ถ้าความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ระหว่างกลุ่มชัดเจน ความขัดแย้งจะรุนแรงน้อยลงและมักจะตกลงกันได้ แต่ในระบบสังคมที่มีการกระจายอำนาจแตกต่างกันมาก ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาแทบจะไม่มีอำนาจในการต่อรองหรือประนีประนอมทำให้ต้องหาทางออกเป็นความรุนแรง ในสังคมขนาดเล็กที่มีความสัมพันธ์แบบปฐมภูมิจะมีโครงสร้างแบบปิด และการควบคุมทางสังคมเข้มข้นจะมีความขัดแย้งน้อยแต่เมื่อใดที่เกิดความขัดแย้งจะเป็นความขัดแย้งที่รุนแรงมากเพราะไม่มีทางระบายออก ส่วนในสังคมที่มีความสัมพันธ์เป็นระบบพึ่งพาอาศัยเชิงการหน้าที่โครงสร้างจะยืดหยุ่นมากขึ้นความรุนแรงของความขัดแย้งจะมีน้อย และความขัดแย้งยังขึ้นอยู่กับค่านิยมที่กลุ่มยึดถือ

4. ระยะเวลาของความขัดแย้ง โคเซอร์ คำนึงถึงระยะเวลาในแง่ที่เป็นตัวแปรตามหรือเป็นผล คือ เมื่อใดที่เป้าหมายของความขัดแย้งชัดเจนและไม่มีทางเลือกมากเมื่อนั้นความขัดแย้งจะอยู่ไม่นาน แต่ถ้าเป้าหมายไม่ชัดเจนความขัดแย้งจะอยู่นาน

5. การหน้าที่ของความขัดแย้งทางสังคม ความขัดแย้งเชิงการหน้าที่จะเป็นความขัดแย้งที่ไม่เข้มข้นเกิดขึ้นบ่อยครั้งใน โครงสร้างสังคมที่มีความยืดหยุ่นพอสมควร (ทูเนอร์, อ้างถึงในปาริชาติ, 2531, หน้า 30-32)

ทฤษฎีความขัดแย้งของกลุ่มเวเบอร์ใหม่ (Neo-Weberism)

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) นักคิดชาวเยอรมันให้ความสำคัญกับการกระทำของบุคคล ในฐานะเป็นผู้สร้างสรรค์รูปแบบทางสังคมและวัฒนธรรม งานของเวเบอร์จึงถูกมองว่าเป็นงานศึกษาที่ให้ความสนใจต่อความคิด (Ideational) ตรงข้ามกับการศึกษาของมาร์กซ์ที่สนใจเรื่องวัตถุ อย่างไรก็ตามการศึกษาของเวเบอร์ที่สนใจเรื่องปัจเจกบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่ทำให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการผลิตในสังคม การศึกษาของเวเบอร์มีการวิเคราะห์พลังของความคิดและวัตถุ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการศึกษาทางมานุษยวิทยาในคริสต์ศตวรรษที่ 20 และมีอิทธิพลต่อการศึกษาที่เกิดขึ้นของแนวคิดเศรษฐศาสตร์การเมืองและโพสต์โมเดิร์น (Post Modernity) ในทศวรรษที่ 1970-1980

งานศึกษาสำคัญของเวเบอร์ 2 เรื่อง คือ The Protestant Ethic and the Spirit of Capitalism (1920) และ The Sociology of Religion (1922) เวเบอร์อธิบายพัฒนาการของสังคมในช่วงเวลาต่าง

ๆ ถึงแม้ว่าเวเบอร์จะมีความคิดแบบทฤษฎีวิวัฒนาการ แต่เวเบอร์ก็คิดไม่เหมือนกับเอ็ดเวิร์ด ไทเลอร์ (Edward B. Tylor) และลิวอิส เฮนรี มอร์แกน (Lewis Henry Morgan) แต่เวเบอร์ไม่ได้คิดว่าวิวัฒนาการทางสังคมไม่มีลำดับขั้นที่ตายตัว เวเบอร์เชื่อว่าในแต่ละยุคสมัยจะมีความเชื่อที่แตกต่างกัน วิวัฒนาการจึงมีแนวทางที่ไม่เหมือนกันและทำให้นุชนมีความแตกต่างหลากหลาย อย่างไรก็ตามเวเบอร์ก็ยังคิดแบบชาวตะวันตกที่ยึดสังคมของยุโรปเป็นบรรทัดฐาน

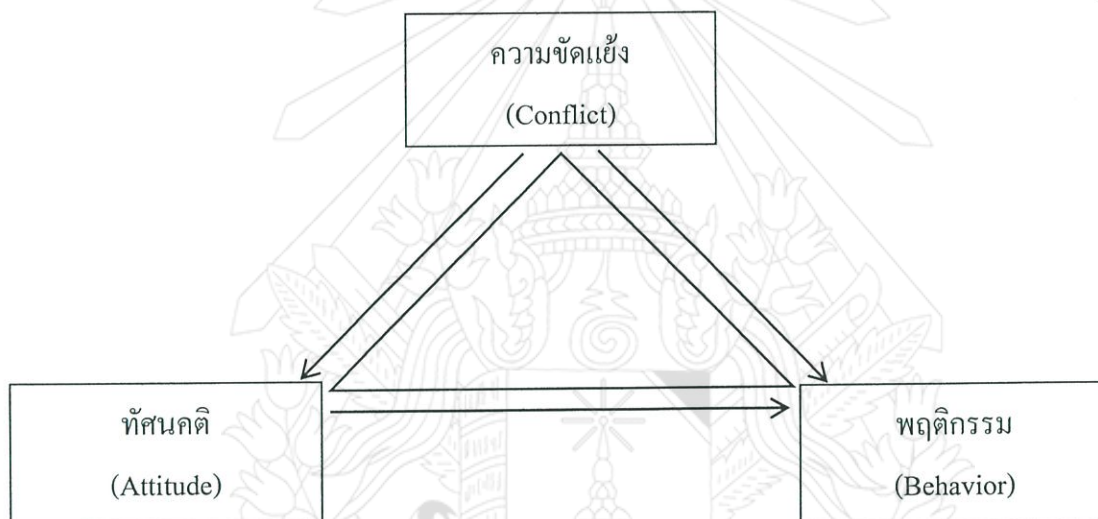
หลักคิดของเวเบอร์เชื่อว่าสังคมที่ซับซ้อนเกิดมาจากแบ่งหน้าที่การทำงานที่หลากหลายของบุคคล หน้าที่การทำงาน ทำให้เกิดการแบ่งฐานะสูงต่ำทางสังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งนำไปสู่ความไม่เสมอภาคของบุคคล ความไม่เท่าเทียมระหว่างชนชั้นนำ ชนชั้นทหาร กับชนชั้นพ่อค้าและช่างฝีมือ ทำให้เกิดความแปลกแยก พ่อค้าและชาวบ้านจะรู้สึกโดดเดี่ยวจากอำนาจและเศรษฐกิจ ความขัดแย้งและความไม่ลงรอยระหว่างชนชั้นจะปรากฏให้เห็นในความคิดทางศาสนา

ประเด็นดังกล่าวนี้มีความสำคัญสำหรับ เวเบอร์อย่างมาก เวเบอร์เชื่อว่าศาสนาคือเครื่องจักรที่ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมตลอดเวลาในประวัติศาสตร์ ชนชั้นพ่อค้ารู้สึกแปลกแยกจากชนชั้นปกครอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีอำนาจทำให้เกิดความความกะวนกระวาย เกี่ยวกับการเข้าใจต่อโลก ถ้าชีวิตบุคคลเข้าถึงพรของพระเจ้าได้ แต่ทำไมโลกจึงยังมีปัญหา ความไม่แน่นอนนี้ทำให้เกิดความพยายามที่จะหาทางออก เวเบอร์เรียกทางออกนี้ว่า “การไถ่บาป” เวเบอร์เชื่อว่าการไถ่บาปจะสำเร็จได้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงความคิดเกี่ยวกับโลก โดยการเปลี่ยนพฤติกรรมและยึดหลักศีลธรรม การขัดเกลาคใจคือหัวใจของการไถ่บาป เป็นการเปลี่ยนแปลงตัวเองให้ปราศจากการทำตามใจตนเอง เวเบอร์เชื่อว่าการขัดเกลาคใจแตกต่างจากขัดเกลาร่างกาย การขัดเกลาร่างกายเป็นการกระทำของนักบวช หรือฤาษีที่ต้องการหนีโลก หรือหลบไปอยู่ในที่ห่างไกลจากคนอื่น การไม่ทำตามใจตนเองจะทำให้จิตใจไม่หมองมัวแม้ว่าบุคคลจะมีชีวิตอยู่ในสังคมร่วมกับคนอื่นก็ตาม บุคคลที่มีความสามารถพิเศษในการขัดเกลาคใจเรียกว่าศาสดาพยากรณ์ ซึ่งเป็นผู้ที่เข้าถึงความจริงของพระเจ้า สามารถขัดเกลาคใจและเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ได้

แมกซ์ เวเบอร์ Max Weber เชื่อว่าการขัดเกลาคใจจะเกิดขึ้นในศาสนาคริสต์โปรเตสแตนต์นิกายคัลวิน ซึ่งเป็นศาสนาของพ่อค้าที่เชื่อเรื่องเหตุผลที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และพระเจ้า นักศาสนาชื่อจอห์น คัลวิน (John Calvin) ถูกเชื่อว่าเป็นศาสดาพยากรณ์ และเป็นผู้ชี้ทางสว่างให้มนุษยชาติ ตามความคิดของคัลวินเชื่อว่ามนุษย์ถูกลิขิตให้สร้างสวรรค์ขึ้นบนโลก โดยต้องทำงานหนักตามบัญชาของพระเจ้า มนุษย์ต้องเชื่อฟังคำสั่งของพระเจ้า ชนชั้นกลางที่เป็นพ่อค้าและช่างฝีมือจะถูกยกให้เป็นผู้มีจิตใจดีงามตามลัทธิคัลวิน พ่อค้าและช่างฝีมือจะต้องยึดถือคำสอนของพระเจ้าเพื่อให้ชีวิตมีความสุขทั้งกายและใจ พ่อค้าแสวงหาทรัพย์สินโดยเชื่อว่าเป็นพรจากพระเจ้า วัฒนธรรมการค้าในคริสต์ศตวรรษที่ 16 จะเกี่ยวข้องกับลัทธิคัลวินซึ่งทำให้เกิดการทำงานหนัก

เพื่อหวังสิ่งตอบแทนที่เป็นเงินทองหรือพรจากพระเจ้า ลัทธินี้ทำให้ระบบทุนนิยมอุตสาหกรรมเจริญอย่างรวดเร็วและมีอำนาจไปทั่วโลก (นฤพนธ์ คิวงวิเศษ, 2554: <<http://www.ele.ctrn.mutphysics.com/>> (15 พฤษภาคม).

โจฮัน กัลตุง Johan Galtung (As Cited in Tjosvold, 1991, p.379) พยายามที่จะชี้ให้เห็นว่า “ความขัดแย้งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม (การกระทำ) ของบุคคล” หมายถึงว่า “การที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลมีทัศนคติที่เป็นอริต่อกัน เช่นเมื่อคน ๆ หนึ่งเห็นว่า คนอีกคนหนึ่งกำลังขัดขวางเขาในอันที่จะได้มากซึ่งสิ่งที่เขาต้องการ” อาการอย่างหนึ่งของความขัดแย้ง อาจจะนำมาซึ่งพฤติกรรมในรูปแบบที่ทำร้าย ทำร้าย หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่ออริ หรือแม้แต่ตนเอง Johan ได้สรุปไว้ว่า “ความขัดแย้ง” (Conflict) มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของตน (Attitude) และส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ (Behavior) สรุปเป็นโมเดลจากแนวคิดดังกล่าว ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2.2



แผนภูมิที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งกับทัศนคติ และพฤติกรรม ที่เสนอโดย โจฮัน กัลตุง

ที่มา. จาก The Conflict-Positive Organization: Stimulate Diversity and Create Unity (p.379), by D. Tjosvold, 1991, Reading, MA: Addison-Wesley.

ที่ โจสวอลด์ Tjosvold (1993.p.245) ได้ให้ทัศนะต่อ “ความขัดแย้ง” ว่าเป็นการสร้างเงื่อนไขของวาระที่ต่างกัน และทำให้เกิดการตรวจสอบ ถ่วงดุลส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยในองค์กร

วัน สไลค์ Van Slyke (1999, p. 94) ได้นิยามถึง ความขัดแย้ง ว่าเป็นการแข่งขันกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งต่างฝ่ายต่างมีความต้องการ เป้าหมายและความปรารถนาหรือความคิดที่เข้ากันไม่ได้ ทำให้คนเรากดดันกันไม่ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัย ได้แก่การแข่งขันกัน (Competition) การที่ต้องพึ่งพากันและกัน (Inter-dependence) และการรับรู้ที่เข้ากันไม่ได้ (Perceived incompatibility)

ทอมสันที่ Thompson (As cited in Robbins, 1996, p. 143) ให้ความหมายของความขัดแย้งว่า เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การแสดงออกมาตรงข้าม หรือเป็นปฏิปักษ์กับสมาชิกอื่น ๆ ในองค์การ
 คูบริน DuBrin (2003, p.214) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้ง (Conflict) ว่า เป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าสองอย่างหรือมากกว่า พร้อมกันไม่ได้ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ ตรงข้ามกัน

คอฟฟี กุกส์ และ ฮันเซเกอร์ Coffey, Cook, and Hunsaker (1994, p. 112) ให้ความหมาย “ความขัดแย้ง” คือ เป็นการไม่เห็นด้วยระหว่างสองฝ่ายหรือมากกว่าสองฝ่าย (Disagreement between two or more parties) เช่น การที่สองคนมีความเห็นต่างกัน การไม่ลงรอยระหว่างกลุ่ม หรือระหว่างองค์การ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้อง คือ การตระหนักรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์หนึ่งที่แตกต่างกัน ส่วนผลให้เกิดการกำหนดเป้าหมายที่ขัดแย้งกันได้ ความขัดแย้งจึงมักถูกมองว่าเป็นสิ่งไม่ดี แต่ในความเป็นจริงแล้วในบางกรณี ความขัดแย้งก็เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดวิธีแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ได้ ดังนั้น จึงต้องพิจารณาขัดแย้งทั้งเชิงบวกและเชิงลบ

พื้นฐานความคิดเรื่องความขัดแย้งมีอยู่ในทฤษฎีสังคมวิทยาของคูกเบ็ก โดยเฉพาะในงานของ คาร์ล มาร์กซ และยอร์จ ซิมเมล เป็นแนวคิดหลักที่ก่อให้เกิดพัฒนาการของทฤษฎีความขัดแย้งสมัยใหม่ที่มีมุมมองต่างจากเดิมและสอดคล้องกับแนวคิดความขัดแย้งของโจฮัน กัลป์ดุง ที่สรุปเป็นแผนภูมิภาพความขัดแย้งกับทัศนคติ และพฤติกรรม ที่เสนอตั้งแต่แผนภูมิภาพและข้อความที่กล่าวแล้ว

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

ในการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความขัดแย้ง ทฤษฎีความขัดแย้ง สาเหตุของความขัดแย้ง ประเภทของความขัดแย้ง องค์ประกอบของความขัดแย้ง กระบวนการของความขัดแย้ง แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง แบบพฤติกรรมในสถานการณ์ขัดแย้ง ผลของความขัดแย้ง และวิธีการจัดการความขัดแย้ง มีรายละเอียดดังนี้

2.7.1 ความหมายของความขัดแย้ง

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายความขัดแย้ง (Conflict) ไว้หลากหลายดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, พ.ศ. 2538, หน้า 137) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ขัดแย้ง” หมายถึง ไม่ลงรอยกัน นอกจากนั้นได้อธิบายคำว่า “ขัด” หมายถึง ไม่ทำตาม ฝ่ายอื่น ชื่นไว้ และได้อธิบายคำว่า “แย้ง” หมายถึง ไม่ตรงหรือลงรอยเดียวกัน ด้านไว้ ทานไว้

สมยศ นาวิการ (2540, หน้า 772) ให้ความหมายของความขัดแย้งว่า หมายถึงการโต้เถียงหรือการต่อสู้ระหว่างสองฝ่าย ที่แสดงออกมาอย่างเปิดเผย ด้วยการเป็นศัตรูหรือการแทรกแซงอย่างจงใจ ในการบรรลุถึงเป้าหมายของฝ่ายตรงข้าม

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540, หน้า 11) ให้ความหมายของความขัดแย้งว่า หมายถึง การที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกอย่างหนึ่ง โดยที่การเลือกนั้นอาจจะเต็มใจเลือกหรือจำใจเลือก ส่วน ความขัดแย้งระหว่างบุคคลคือ สถานการณ์ที่ไปขัดขวางหรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งในการที่จะบรรลุเป้าหมายของเขา หรือการที่บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องค่านิยมความสนใจ แนวความคิด วิธีการ เป้าหมาย ต้องมาติดต่อกัน ทำงานด้วยกันหรืออยู่ร่วมกันในสังคมเดียวกัน โดยที่ความแตกต่างนี้เป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้

ธงชัย สันติวงษ์ (2540, หน้า 284) ให้ความหมายของความขัดแย้งว่า หมายถึง ความพยายามที่จะมุ่งให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายของตน โดยการเอาชนะเหนือฝ่ายอื่น และได้มีความพยายามของฝ่ายหนึ่งที่จะรบกวนอีกฝ่ายหนึ่งมิให้บรรลุเป้าหมาย การรบกวนหรือก้าวเข้าไปมิให้ฝ่ายหนึ่งทำงานตามเป้าหมาย ในทางปฏิบัติอาจกระทำโดยเปิดเผย หรือทำในทางลับที่ไม่เห็นชัดก็ตาม ก็ถือเป็นความขัดแย้ง

บุญช่วย ศิริเกษ (2540, หน้า 303) ให้ความหมายของความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่มในองค์กรไว้ว่า ความขัดแย้ง คือ พฤติกรรมระหว่างบุคคลหรือกลุ่มในองค์กรที่ปรากฏออกมาในเชิงการขัดขวางกีดกันหรือหักล้างต่ออีกฝ่ายหนึ่ง โดยมุ่งให้เกิดผลในทางลบต่อการบรรลุของฝ่ายตรงกันข้าม สาเหตุที่สำคัญของความขัดแย้งยังเกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล การแข่งขันเพื่อการได้รับทรัพยากร และการเปลี่ยนแปลงบางอย่างที่มีผลกระทบต่อบุคคล

พงษ์พันธ์ พงษ์สุภา (2542, หน้า 141) ได้ให้ความหมาย ความขัดแย้งไว้ว่า หมายถึง สภาพของความไม่ราบรื่นที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล หรือระหว่างกลุ่ม เนื่องจากมีความต้องการหรือผลประโยชน์ขัดแย้งกัน และไม่สามารถตัดสินใจหรือหาข้อตกลงร่วมกันได้

ประจุม รอดประเสริฐ (2545 หน้า 62) ให้ความหมายของความขัดแย้งว่า หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่มีลักษณะของความไม่เป็นมิตรหรือตรงกันข้ามกันทุกชนิด ความเป็นฝ่ายตรงข้ามหรือความเป็นปรปักษ์ต่อกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม

บัญญัติ แก้วส่อง (2543, หน้า 116) กล่าวว่า ความขัดแย้ง หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนหรือสองกลุ่มขึ้นไปมีความเห็นที่ไม่ลงรอยกัน ซึ่งอาจขัดขวางเป้าหมายหรืองานระหว่างกลุ่ม

วิเชียร วิทญ์อุดม (2547, หน้า 333) ให้ความหมายของความขัดแย้งว่า หมายถึง สถานการณ์ซึ่งคนหรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 ฝ่ายหรือมากกว่า 2 ฝ่ายไม่สามารถที่จะตกลงกันเพื่อหาข้อยุติได้ และต้องตัดสินใจเลือก และไปขัดกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น ทำให้เกิดปฏิปักษ์ต่อกัน สร้างความไม่พอใจระหว่างกันได้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสรุปว่า ความขัดแย้ง หมายถึง ลักษณะปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลมีความเห็นที่แตกต่างกัน และไม่สามารถตกลงหรือตัดสินใจเลือก

กระทำในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เนื่องจากมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่แตกต่างกันทั้งทางด้านความคิด ความเชื่อ ค่านิยม สถานภาพ แนวปฏิบัติ การได้รับข้อมูลข่าวสาร และผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน ทำให้ไม่สามารถตัดสินใจหรือตกลงหาข้อยุติให้เป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่ายได้

2.7.2 สาเหตุของความขัดแย้ง

การจัดการกับความขัดแย้งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญของผู้บริหาร การที่ทราบถึงสาเหตุของความขัดแย้ง ย่อมช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจปัญหาได้ชัดเจน สามารถเลือกใช้วิธีการจัดการกับความขัดแย้ง ให้เป็นที่พอใจแก่คู่กรณีและเป็นผลดีต่อองค์กรได้ ซึ่งมีนักวิชาการกล่าวถึงสาเหตุของความขัดแย้งไว้ ดังนี้

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบด้านบุคคลที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้ง และสามารถนำไปสู่ความขัดแย้งภายในองค์กร ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ส่วน คือ

1. ภูมิหลัง การที่ภูมิหลังแตกต่างกัน เช่น วัฒนธรรม การศึกษา ค่านิยม ความเชื่อ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน มักทำให้เกิดความขัดแย้งกันได้ง่าย

2. แบบฉบับ ความแตกต่างในแบบฉบับของแต่ละบุคคล การกระทำ พฤติกรรมการแสดงออก ทั้งทางจิตวิทยา อารมณ์ การพูดคุย ภาวะผู้นำ อาจทำให้เกิดความขัดแย้งได้

3. การรับรู้ การรับรู้ในการกระทำหรือเป้าหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้ การรับรู้ที่ไม่เหมือนกันของแต่ละบุคคล การรับรู้ข่าวสารที่บิดเบือนหรือข่าวสารที่แตกต่างกัน มีผลทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรได้

4. ความรู้สึก ความรู้สึกที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความสับสน นำไปสู่ความขัดแย้งได้ นอกจากนี้ ยังได้อธิบายถึงความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่นำไปสู่ความขัดแย้งในองค์กรว่า มีความเกี่ยวพันกัน ความขัดแย้งที่มีความสำคัญ คือ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งมีสาเหตุมาจากตัวบุคคล ดังนั้นผู้บริหารจะต้องทำความเข้าใจและวิธีการหนึ่งที่ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจบุคคลได้ดียิ่งขึ้น คือ การพิจารณาบุคคลโดยใช้หน้าต่างโจฮารี (Johary Window) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย ลูฟท์และอิงแฮม (Luft and Ingham) เกิดจากการผสมตัวแปรในสองมิติ คือ การรู้ของเรา (เรารู้, เราไม่รู้) และมิติที่สอง คือ การรับรู้ของคนอื่น (เขารู้, เขาไม่รู้) ทำให้เกิดบุคคล 4 แบบ

	เรา ^{รู้}	เราไม่ ^{รู้}
เขา ^{รู้}	แบบที่ 1 เปิดเผย (Open Self)	แบบที่ 2 บอด (Blind Self)
เขาไม่ ^{รู้}	แบบที่ 3 ซ่อนเร้น (Hidden Self)	แบบที่ 4 ต่างคนต่างไม่ ^{รู้} (Undiscovered Self)

แผนภูมิที่ 2.3 แสดงหน้าต่าง Johary Window

ทีมา (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2540 : 53)

คนแบบที่ 1 เรา^{รู้}เขา^{รู้} เป็นคนที่มีลักษณะเปิดเผย (Open Self) เป็นคนเปิดเผยง่ายในการติดต่อสัมพันธ์ สามารถคบกับคนอื่นได้ไม่ยาก ลักษณะคนแบบนี้จะไม่นำไปสู่ความขัดแย้งในการทำงานร่วมกันในองค์กร

คนแบบที่ 2 เราไม่^{รู้}แต่เขา^{รู้} เป็นลักษณะคนที่มองไม่เห็นตนเองหรือลักษณะบอด (Blind Self) เป็นตัวบุคคลที่ไม่รู้จักตนเอง มักเป็นตัวก่อปัญหาให้คนอื่นในองค์กร คิดว่าตนเองถูกต้องเสมอ สร้างความขุ่นเคืองให้กับคนที่ทำงานร่วมกัน บุคคลแบบนี้นำไปสู่ความขัดแย้งเสมอ

คนแบบที่ 3 เรา^{รู้}แต่เขาไม่^{รู้} เป็นลักษณะบุคคลที่ซ่อนเร้น (Hidden Self) เนื่องจากกลัว คนอื่นจะรู้ถึงไม่กล้าแสดงออก มักเก็บกคความรู้สึกที่แท้จริงไว้ บุคคลประเภทนี้นำไปสู่ความขัดแย้งได้

คนแบบที่ 4 เขาไม่^{รู้}และเราไม่^{รู้} เป็นลักษณะต่างคนต่างไม่^{รู้} (Undiscovered Self) เมื่อต่างคนต่างไม่^{รู้}ทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ง่าย นำไปสู่ความขัดแย้งกันตลอดเวลา เป็นเหตุสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2540, หน้า 45-53)

ฉัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ฉัตยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 241) ได้สรุปสาเหตุของความขัดแย้งจำแนกเป็น 3 สาเหตุ คือ

1. องค์กรประกอบส่วนบุคคล หมายถึง สาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านพฤติกรรม หรือบุคลิกภาพของบุคคล ได้แก่ ภูมิหลัง แบบฉบับการรับรู้ และความรู้สึก

2. ปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง สาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากการสื่อสารไม่ดี หรือไม่มีคุณภาพ การสื่อสารที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความเข้าใจผิดทั้งในแง่ของสาระและเจตนาของข่าวสาร

3. สภาพองค์กร หมายถึง สาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากการมีทรัพยากรที่จำกัด มีความคลุมเครือในโครงสร้าง และความไม่ชัดเจนในบทบาท ตลอดจนการมีกฎเกณฑ์ที่เข้มงวด การแข่งขัน และมีข้อยกเว้นต่าง ๆ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547, หน้า 241)

จากสาเหตุของความขัดแย้งดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีด้วยกันหลายสาเหตุ ดังนี้ 1) เกิดจากองค์ประกอบส่วนบุคคล คือ บุคลิกภาพและพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มบุคคลที่มีเป้าหมาย ค่านิยม เจตคติและมีความเชื่อที่แตกต่างกัน การแข่งขันกันในเรื่องผลประโยชน์ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ความต้องการของกลุ่มแต่ละกลุ่ม ที่มีผลประโยชน์และวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายไม่ตรงกัน ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในด้านความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ค่านิยมที่แตกต่างกัน ความมีอคติต่อกัน ผลประโยชน์ขัดกัน วิธีคิดและวิธีแก้ปัญหาที่แตกต่างกัน 2) เกิดจากปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน จากการติดต่อสื่อสารและความสามารถในการเข้าใจ การรับรู้ข่าวสารและข้อมูลที่แตกต่างกัน และ 3) เกิดจากสภาพขององค์การ คือ โครงสร้างขององค์การ เช่น การเปลี่ยนแปลงในองค์การ ผลประโยชน์ขององค์การและผลประโยชน์ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลไม่ตรงกันหรือขัดแย้งกัน

2.7.3 ประเภทของความขัดแย้ง

การแบ่งประเภทของความขัดแย้งมีหลายวิธีขึ้นอยู่กับแนวคิดที่ยึดเป็นหลักในการแบ่งซึ่งนักวิชาการได้แบ่งประเภทของความขัดแย้งแตกต่างกันออกไป ที่น่าสนใจ มีดังนี้

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ ได้แบ่งความขัดแย้งออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. ความขัดแย้งภายในบุคคล เกิดจากความไม่แน่ใจในเรื่องความต้องการหรือการตัดสินใจไม่ได้ของตนเอง

2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นความไม่สามารถตกลงกันได้ระหว่างบุคคล หรือความแตกต่างกันด้านบุคลิกภาพ บทบาทหรือความต้องการ

3. ความขัดแย้งภายในกลุ่ม เป็นความขัดแย้งที่บุคคลในกลุ่มไม่สามารถตกลงกันในเรื่องเดียวกันได้

4. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม เป็นความขัดแย้งของกลุ่มภายในองค์การเดียวกันที่ไม่สามารถตกลงกันได้ในเรื่องเดียวกัน

5. ความขัดแย้งภายในองค์กร เป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งภายในกลุ่มและความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม เพราะถือว่าความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งมีอยู่ในทุกระดับและมีอยู่ตลอดเวลา โดยทั่วไปสามารถแบ่งความขัดแย้งในองค์กรได้ 4 ชนิด คือ

5.1 ความขัดแย้งในแนวคิด เกิดจากสายบังคับบัญชาในองค์กร ระหว่างสมาชิกต่างระดับกันในองค์กร

5.2 ความขัดแย้งในแนวนอน เป็นความขัดแย้งระหว่างฝ่ายต่าง ๆ หรือหน่วยงานย่อย ตลอดถึงบุคคลที่อยู่ในระดับเดียวกัน

5.3 ความขัดแย้งระหว่างสายงานหลักกับฝ่ายอำนวยการ เนื่องจากบทบาท และหน้าที่สองฝ่ายแตกต่างกัน

5.4 ความขัดแย้งในเรื่องบทบาท เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่หรือกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

6. ความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Inter-Organization Conflict) เป็นความขัดแย้งระหว่างองค์กรกับองค์กรที่ไม่สามารถตกลงกันได้ในเรื่องเดียวกัน (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, หน้า 15)

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541, หน้า 211-225) ได้แบ่งความขัดแย้งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความขัดแย้งภายในเอกบุคคล เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากการตอบสนองความต้องการหรือการแสดงบทบาทของบุคคลไม่เป็นไปอย่างราบรื่น เกิดความคับข้องใจ ขัดแย้งกันในเป้าหมายของตนเองหรือบทบาทที่ตนเองแสดง

2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นความขัดแย้งที่มีมากที่สุดเป็นความขัดแย้งในการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร หรือความแตกต่างกันในบทบาทหน้าที่หรือเป้าหมาย

3. ความขัดแย้งในระดับองค์กร เป็นการขัดแย้งภายในบุคคล ระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มที่เกิดขึ้นในองค์กร หรือเกิดจากตัวองค์กรเอง ในเรื่องเป้าหมาย วิธีการสถานภาพ หรือการรับรู้ที่ไม่สอดคล้องกัน

เรียม ศรีทอง (2542, หน้า 313-316) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือกลุ่มผู้ทำงาน มีสาเหตุ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารที่บกพร่อง การสื่อสารที่บกพร่องอาจเกิดจากเครื่องมือสื่อสารไม่ดี ไม่เหมาะสม ผู้ส่งและผู้รับมีความเข้าใจไม่ตรงกัน ภาษาไม่ชัดเจน

2. ค่านิยมที่แตกต่างกัน

3. วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน วัฒนธรรมเป็นวิถีชีวิตของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับถ่ายทอดกันมา ซึ่งมีความซับซ้อนกันมาก ถ้าเกิดความขัดแย้งขึ้นจะหาทางแก้ไขได้ยาก

4. นโยบายและแนวปฏิบัติ จะเกิดขึ้น ได้เมื่อมีความสับสนในกฎ หรือระเบียบและมาตรฐานการทำงาน

5. ความไม่ยุติธรรม เช่น ความไม่ยุติธรรมในการแบ่งหน้าที่การทำงานที่มีมาก ในขณะที่บางคนทำงานเล็กน้อย พักผ่อนมาก

6. วิธีการคิดและความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

7. การบริหารจัดการที่ยุ่งยาก ผู้บริหารที่ไม่เปิดใจกว้าง ไม่มีความจริงใจต่อผู้ร่วมงาน

8. ความอคติที่มีต่อกัน เป็นความรู้สึกลึกส่วนตัวของแต่ละคนที่มีต่อผู้เกี่ยวข้อง

9. ผลประโยชน์ขัดกัน

10. บุคคลที่ปรับตัวยาก เป็นบุคลิกภาพของบุคคลที่ไม่ยอมปรับเปลี่ยนเพื่อให้เข้ากับกลุ่มหรือผู้ร่วมงาน

จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความขัดแย้งในองค์การแบ่งเป็น 6 ประเภทได้แก่ 1) ความขัดแย้งภายในบุคคล เป็นความขัดแย้งที่ตนเองไม่สามารถตัดสินใจได้ที่จะทำหรือเลือกสิ่งใด 2) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นความขัดแย้งในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องต่าง ๆ 3) ความขัดแย้งภายในกลุ่ม เป็นภาวะที่บุคคลภายในกลุ่มไม่สามารถตกลงในเรื่องเดียวกันได้ 4) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม เป็นความขัดแย้งระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การ เนื่องจากแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน 5) ความขัดแย้งภายในองค์การ ซึ่งเป็นความขัดแย้งทุกประเภท ทุกระดับภายในองค์การทั้งความขัดแย้งภายในบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งภายในกลุ่ม และความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม เพราะถือว่าความขัดแย้งทุกระดับและทุกประเภทดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของความขัดแย้งในองค์การ 6) ความขัดแย้งระหว่างองค์การ เป็นความขัดแย้งที่แต่ละองค์การมีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ เช่น มีเป้าหมายหรือวิธีการทำงานที่ต่างกัน

2.7.4 องค์ประกอบของความขัดแย้ง

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (หน้า 90) ได้กล่าวถึงสถานการณ์ความขัดแย้งว่า จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ ดังนี้

1. มีอย่างน้อยสองฝ่ายที่เกี่ยวข้องกันและมีปฏิสัมพันธ์บางอย่างต่อกันอาจเป็นบุคคล กลุ่มหรือพวกก็ได้

2. ต่างฝ่ายต่างมีจุดมุ่งหมายหรือค่านิยมเฉพาะของตน โดยที่จุดมุ่งหมายหรือค่านิยม นั้นอาจเป็นจริงหรือรับรู้ได้โดยอีกฝ่าย

3. ลักษณะของการปฏิสัมพันธ์จะปรากฏเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการข่มขู่ การลดหรือกดดันอีกฝ่ายเพื่อต้องการชัยชนะ

4. แต่ละฝ่ายเผชิญหน้ากัน โดยแสดงการกระทำที่ตรงกันข้ามหรือเป็นปฏิปักษ์ต่อกัน
 5. แต่ละฝ่ายพยายามสร้างอำนาจเหนือกว่าอีกฝ่าย ก่อให้เกิดสภาวะความไม่สมดุลกัน
- สรุปว่า องค์ประกอบของความขัดแย้งประกอบด้วยสองฝ่ายที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งต่างฝ่ายต่างมีเป้าหมายที่ต่างกัน แสดงพฤติกรรมและความต้องการที่แตกต่างกันและพยายามสร้างพลังเหนืออีกฝ่าย

2.7.5 กระบวนการของความขัดแย้ง

เนื่องจากความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างเป็นลำดับขั้นที่เราสามารถเรียกว่าเป็นกระบวนการ และในกระบวนการของความขัดแย้ง ประกอบด้วยสถานการณ์ของความขัดแย้งในที่นี้จะเสนอภาพรวมของสถานการณ์ของความขัดแย้ง และกระบวนการความขัดแย้ง

พรนพ พุกกะพันธ์ ได้แบ่งกระบวนการของความขัดแย้งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศักยภาพของความเป็นปรปักษ์ต่อกัน (Potential Opposition) เป็นสภาพการณ์นำที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจ ทำให้เกิดความขัดแย้ง คือ การสื่อสารที่ด้อยคุณภาพ ทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือเกิดความผิดพลาดของข้อมูล โครงสร้างขององค์การที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง เช่นแบบของผู้นำ ระบบการให้รางวัล มาตรฐานการปฏิบัติงานและตัวแปรส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ บุคลิกภาพและค่านิยมของบุคคลในองค์การที่แตกต่างกัน

ขั้นตอนที่ 2 การรับรู้ (Cognition) เป็นสภาพการณ์ที่บุคคลเริ่มรู้สึกว่าตนถูกรุกรานหรือได้รับผลกระทบจากสถานการณ์นั้น

ขั้นตอนที่ 3 พฤติกรรมที่แสดงออกมา (Behavior) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่เป็นเจตนาหรือจงใจอย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้อีกฝ่ายหนึ่งบรรลุเป้าหมาย เช่น การพูดโต้ตอบ การใช้กำลังหรือการใช้ความรุนแรง เป็นความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาอย่างเปิดเผย ผู้บริหารจะแสดงบทบาทในการบริหารความขัดแย้ง โดยวิธีการร่วมแรงร่วมใจ การหลีกเลี่ยง การบีบบังคับ การประนีประนอมหรือการยอมให้ เพื่อควบคุมความขัดแย้งในองค์การ

ขั้นตอนที่ 4 ผลของความขัดแย้ง (Outcome) เป็นผลต่อเนื่องจากการจัดการกับความขัดแย้ง หากเกิดความพอใจความขัดแย้งก็สิ้นสุด แต่ถ้าทั้งสองฝ่ายหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยังไม่พอใจ ก็เกิดความคับข้องใจทำให้เริ่มความขัดแย้งใหม่อีก (พรนพ พุกกะพันธ์, 2542, หน้า 228-231)

โรมัส แสดงให้เห็นว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเป็นตอน ๆ ในแต่ละตอนจะมีเหตุการณ์เกิดขึ้นตามลำดับดังนี้ ความขัดแย้งเกิดจากความคับข้องใจ (Frustration) ของฝ่ายหนึ่งที่เกิดจากการที่ถูกอีกฝ่ายหนึ่งกระทำ ที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจ เช่น ไม่เห็นด้วย ไม่ช่วยเหลือ ถูกเอาเปรียบ ให้อำนาจ ไม่อนุญาติ เป็นต้น ผลของความคับข้องใจจะทำให้เกิดมโนทัศน์ (Conceptualization) เกี่ยวกับความขัดแย้ง คู่กรณีพยายามจะเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง แต่การ

รับรู้ของบุคคลเป็นจิตวิสัยและมักจะลำเอียง ดังนั้นจึงจะหาหลักฐานหรือเหตุผลมาประกอบว่า การรับรู้ของตนที่มีต่อความขัดแย้งนั้นถูกต้อง คนที่พบกับความขัดแย้งจะคิดหาวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้ง หรือเมื่อพบกับความขัดแย้งก็จะพยายามหาทางออก จากงานวิจัยพบว่า คนส่วนใหญ่จะหาทางออกด้วยการเอาแพ้เอาชนะมากกว่าอย่างอื่น เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นบุคคลจะแสดงพฤติกรรมออกมา พฤติกรรมที่แสดงออกมาอาจเป็นการเอาชนะ การแข่งขัน การต่อรอง การร่วมมือ การหลีกเลี่ยง หรือการผ่อนปรนเข้าหากัน เมื่อฝ่ายหนึ่งแสดงพฤติกรรมออกมาก็จะมีปฏิกิริยา (Reaction) ของอีกฝ่ายหนึ่งที่มีต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น ปฏิกิริยาของอีกฝ่ายหนึ่งอาจทำให้เพิ่มหรือลดความขัดแย้งก็ได้ ในขั้นนี้แต่ละฝ่ายอาจจัดการกับความขัดแย้งเองหรือให้บุคคลที่สาม เช่น ผู้บริหารมาจัดการกับความขัดแย้งให้ ไม่ว่าจะจัดการกับความขัดแย้งอย่างไรก็ตามจะมีผลของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นตามมา ถ้าหากทั้งสองฝ่ายพอใจวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง ความขัดแย้งก็อาจสิ้นสุดลง ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่พอใจ เกิดความคับข้องใจ ผลของความขัดแย้งในตอนนี้จะทำให้เกิดความขัดแย้งในตอนต่อไปอีก

กระบวนการของความขัดแย้งประกอบด้วย การเกิดความคับข้องใจซึ่งเป็นการเริ่มเกิดความขัดแย้งหลังจากนั้นจึงเกิดการรับรู้และเกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมา ซึ่งผู้บริหารจะต้องแสดงบทบาทในการแก้ปัญหา โดยวิธีการร่วมแรงร่วมใจ การหลีกเลี่ยงการบีบบังคับ การประนีประนอมหรือการยอมให้ เพื่อควบคุมความขัดแย้งในองค์กร จากนั้นจึงเกิดผลของความขัดแย้งขึ้น หากผู้บริหารแก้ปัญหาไม่ถูกต้องก็จะทำให้เกิดความคับข้องใจซึ่งเป็นการเริ่มต้นกระบวนการของความขัดแย้งใหม่

2.7.6 แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในปัจจุบันมีด้วยกันหลายแนวคิด ดังที่นักวิชาการหลายๆ ท่านได้รวบรวมไว้ ดังนี้

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งไว้โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. แนวความคิดเดิมมีความเชื่อว่า ความขัดแย้งทั้งหมดเป็นสิ่งที่เลวร้ายเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็นและเป็นผลร้ายต่อองค์กร จึงไม่ควรให้เกิดขึ้น ควรหลีกเลี่ยงและปกปิดไม่ควรนำมาเปิดเผยให้ใครรู้ และมีความเชื่อว่า ความขัดแย้งเกิดขึ้นเพราะความผิดพลาดขององค์กร โดยเฉพาะตัวผู้บริหาร ซึ่งถือว่าผู้บริหารประสบความล้มเหลวในการบริหารองค์กรและใช้วิธีแก้ไขโดยการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

2. แนวความคิดสมัยใหม่หรือสมัยปัจจุบันมีความเชื่อว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ และเป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาองค์กร ถือว่าความขัดแย้งเป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร หากมีความขัดแย้งเกิดขึ้นแสดงว่าองค์กรกำลังมี

การเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารจะต้องบริหารความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, หน้า 13-14)

ตารางที่ 2.1 สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งตามแนวคิดเดิมและแนวคิดปัจจุบัน

แนวคิดเดิม	แนวคิดปัจจุบัน
<ol style="list-style-type: none"> 1. ความขัดแย้งควรจะถูกกำจัดให้หมดไปจากองค์กร ความขัดแย้งทำให้องค์กรแตกแยกและป้องกันไม่ให้งานมีประสิทธิภาพ 2. ในองค์กรที่ดีที่สุดจะไม่มี ความขัดแย้ง 3. สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ 4. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากความผิดพลาดของการบริหาร 5. ความขัดแย้งเป็นของเหลว เพราะนำไปสู่ความเครียด ความเป็นศัตรูกันระหว่างบุคคล และทำให้โครงการล้มเหลว 6. โดยการสร้างบรรยากาศให้เหมาะสมแล้ว ผู้บริหารสามารถควบคุมและปรับพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ รวมทั้งการแสดงก้าวร้าว การแข่งขันและความขัดแย้ง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความขัดแย้งอาจส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์กรควรจะบริหารความขัดแย้งให้เกิดผลดีที่สุด ความขัดแย้งอาจมีประโยชน์ หรืออาจมีโทษขึ้นอยู่กับวิธีการบริหารความขัดแย้ง 2. ในองค์กรที่ดีที่สุดจะมีความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยกระตุ้นและจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ 3. ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตในองค์กร 4. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากความแตกต่างของรางวัลที่ได้รับ เป้าหมาย และค่านิยมในองค์กร ความขัดแย้งอาจเกิดจากความก้าวร้าวตามธรรมชาติของบุคคล 5. ความขัดแย้งเป็นของดี เพราะจะช่วยกระตุ้นให้คนพยายามหาทางแก้ปัญหา 6. มีปัจจัยหลายอย่างที่ส่งผลต่อการทำงานของ คน ปัจจัยเหล่านี้ผู้บริหารไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ปัจจัยทางด้านพันธุกรรมและปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ผู้บริหารจำเป็นจะต้องเรียนรู้ว่าจะอยู่กับความขัดแย้งอย่างไร

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งว่า มีความสลับซับซ้อนมาก การตัดสินใจในแง่ของคุณค่าเกี่ยวกับความขัดแย้งจึงออกมาในลักษณะที่ดีหรือไม่ดี เป็นสิ่งที่พึงปรารถนาหรือสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งการประเมินดังกล่าวนำไปสู่สภาพ 2 ลักษณะ คือ

1. ความขัดแย้งควรถูกขจัดหรือแก้ไข

2. ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา ดังนั้นจึงควรกระตุ้นให้เกิดขึ้นแต่ภายใต้ขอบเขตที่จำกัด (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540, หน้า 242)

พรนพ พุกกะพันธ์ (2542, หน้า 228-231) ได้รวบรวมประเด็นเกี่ยวกับความขัดแย้งไว้ว่า ความขัดแย้งอาจเป็นการส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์กรควรจะมีการบริหารความขัดแย้งให้เกิดผลดีที่สุด ความขัดแย้งอาจจะมีประโยชน์หรืออาจมีโทษขึ้นอยู่กับวิธีการบริหารในองค์กรที่ดีที่สุดจะมีความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสมซึ่งจะช่วยกระตุ้นแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ความขัดแย้งเป็นของดีเพราะจะช่วยกระตุ้นให้คนพยายามหาทางแก้ปัญหาซึ่งมีปัจจัยหลายอย่างที่ส่งผลต่อการทำงานของคนที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความขัดแย้งเป็นของดีเพราะจะช่วยกระตุ้นให้คนพยายามหาทางแก้ปัญหาซึ่งมีปัจจัยหลายอย่างที่ส่งผลต่อการทำงานของคนที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา นักทฤษฎีทางด้านจิตวิทยาได้ศึกษาพฤติกรรมเกี่ยวกับความขัดแย้ง โดยได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งแตกต่างกัน ดังนี้

1. แนวคิดประเพณีนิยมหรือแนวคิดเดิม (Traditional View) มีอิทธิพลในช่วง ค.ศ. 1930 - 1948 มีความเชื่อว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งเลวร้ายเป็นสัญญาณความผิดพลาดบางอย่างขององค์กร เป็นความล้มเหลวในการบริหาร ความขัดแย้งถูกมองในแง่ลบ องค์กรจึงควรหลีกเลี่ยงและกำจัดให้หมดไป และมีความเชื่อว่า องค์กรที่ดีจะต้องมีความราบรื่น ถ้าเกิดความขัดแย้งจะต้องช่วยกันปิดบังและเชื่อว่า ผู้บริหารมีอำนาจบีบบังคับในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

2. แนวคิดพฤติกรรมนิยม (Behavioral View) มีอิทธิพลในช่วง ค.ศ. 1949 - 1975 มีความเชื่อว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่ดีแต่เป็นสิ่งที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติขององค์กรไม่สามารถกำจัดให้หมดไปได้ บางครั้งจะนำมาซึ่งความคิดและวิธีการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรซึ่งให้เห็นประเด็นปัญหาและแนวทางแก้ไขที่ดีกว่าแต่บางครั้งก็ก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรได้ ดังนั้นผู้บริหารต้องรู้วิธีการใช้ความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์

3. แนวคิดนักปฏิสัมพันธ์ (Integratationist View) เป็นแนวคิดสมัยปัจจุบัน เชื่อว่าความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตในองค์กร มีทั้งข้อดีและข้อเสียขึ้นอยู่กับแบบของความขัดแย้ง เพราะความขัดแย้งบางอย่างส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่ม องค์กรที่ปราศจากความขัดแย้งเฉื่อยชา หยุดนิ่งอยู่กับที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีความขัดแย้งหากอยู่ในระดับที่เหมาะสมจะช่วยให้เกิดความตื่นตัว กระตือรือร้นและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งแบ่งออกได้เป็นสามแนวคิด คือ แนวคิดแรกเป็นแนวความคิดดั้งเดิม เชื่อว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดีต้องกำจัดให้หมดสิ้นไป แนวคิดสมัยต่อมา เชื่อว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งปกติไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้และความขัดแย้งบางระดับเป็นประโยชน์ ต่อมาเป็นแนวความคิดสมัยใหม่ เชื่อว่า ความขัดแย้งเป็น

สิ่งจำเป็นต่อองค์การและต้องกระตุ้นความขัดแย้งที่เป็นประโยชน์เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่สร้างสรรค์ซึ่งเป็นแนวคิดที่นิยมใช้ในปัจจุบัน

2.7.7 แบบพฤติกรรมในสถานการณ์ขัดแย้ง

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2542, หน้า 228-231) ได้จำแนกแบบของพฤติกรรม ซึ่งมีความครอบคลุมและได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย ว่าเมื่อบุคคล ต้องเผชิญกับความขัดแย้ง จะมีพฤติกรรมที่แสดงออกมา พฤติกรรมสองแบบนี้คือ พฤติกรรมร่วมมือ กับพฤติกรรมมุ่งเอาชนะ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. พฤติกรรมร่วมมือ (Cooperativeness) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อให้ผู้อื่นมีความพอใจ

2. พฤติกรรมมุ่งเอาชนะ (Assertiveness) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อให้ตนเองมีความพอใจในพฤติกรรมแต่ละแบบข้างต้นนี้จะมีพฤติกรรมอยู่ 3 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง และสูง

พฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อเผชิญความขัดแย้ง โดยอาศัยกรอบแนวคิดตามทฤษฎีสองมิติ มิติแรกคือ การเอาใจผู้อื่น ซึ่งแสดงออกโดยพฤติกรรมร่วมมือ มิติที่สองคือการเอาใจตนเอง โดยมุ่งพฤติกรรมมุ่งเอาชนะ โดยอาศัยกรอบแนวคิดสองมิติ และพฤติกรรมที่แสดงออก พฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งออกเป็น 5 รูปแบบ ดังนี้

1. การเอาชนะ (Competition) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับที่สูง และแสดงพฤติกรรมความร่วมมือในระดับต่ำ เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น พฤติกรรมที่แสดงออกมุ่งที่การแพ้ชนะ โดยอาศัยอำนาจจากตำแหน่ง หรือสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ แสดงการคุกคามข่มขู่หรือแม้แต่การอ้ากระบิเพียงเพื่อตนจะได้ประโยชน์ และได้ชัยชนะในที่สุด เข้าทำนองที่ว่า ถ้าไม่รบก็ไม่ชนะ

2. การร่วมมือ (Collaboration) เป็นการแสดงพฤติกรรม มุ่งเอาชนะในระดับสูงและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูงด้วย เป็นการมุ่งที่เอาชนะ และขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นพฤติกรรมของคนที่มุ่งจะให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น การร่วมมือกันเป็นพฤติกรรมที่ตรงข้ามกับการหลีกเลี่ยง พฤติกรรมลักษณะนี้ เป็นความร่วมมือในการแก้ปัญหา ที่มุ่งให้เกิดการชนะทั้งสองฝ่าย เข้าทำนองที่ว่าสองหัวดีกว่า หัวเดียว

3. การประนีประนอม (Compromising) เป็นการแสดงพฤติกรรมทั้งมุ่งเอาชนะและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับปานกลาง เป็นจุดขึ้นระหว่างกลางของมิติการเอาใจตนเอง และมิติการเอาใจผู้อื่น เป็นแบบของการเจรจาต่อรอง ที่มุ่งให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบ้างเป็นลักษณะที่

หากได้บ้างก็ยอมเสียบ้าง หรือในลักษณะที่มาพบกันครึ่งทาง พฤติกรรมประนีประนอมนั้นทั้งสองฝ่ายมีความพอใจมากกว่าพฤติกรรมการหลีกเลี่ยง แต่ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจน้อยกว่าพฤติกรรมความร่วมมือ การประนีประนอมเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก เมื่อเผชิญกับความขัดแย้งโดยการที่ทั้งสองฝ่ายจะพยายามรักษาน้ำหน้าทั้งสองฝ่ายหรือความขัดแย้งนั้นเกิดจากการแข่งขันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด การประนีประนอม เป็นลักษณะการพบกันครึ่งทาง

4. การหลีกเลี่ยง (Avoidance) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่มุ่งเอาชนะในระดับต่ำและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำด้วย เป็นการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเอง และความสนใจของผู้อื่น แสดงอาการหลีกเลี่ยงปัญหา เนื้อหาและไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พยายามทำตัวอยู่เหนือความขัดแย้ง โดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป โดยมีปัจจัยต่าง ๆ เข้ามาช่วยแก้ไขตามธรรมชาติ ข้อเสียของพฤติกรรมหลีกเลี่ยงก็คือ ความขัดแย้งบางอย่างอาจรุนแรงขึ้นจนกระทั่งไม่อยู่ในวิสัยที่จะแก้ไขได้ แต่ถ้าหากสถานการณ์ขัดแย้งไม่รุนแรง และไม่อยู่ในเวลาวิกฤติ การแสดงพฤติกรรมหลีกเลี่ยงต่อความขัดแย้งก็อาจมีประโยชน์บ้าง พฤติกรรมหลีกเลี่ยงมีลักษณะคล้าย ๆ กับการเฉยไว้แล้วจะดีเอง

5. การยอมให้ (Accommodation) เป็นพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำและแสดงความร่วมมือในระดับสูง เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินไปตามที่เขาชอบ แม้เราไม่เห็นด้วยก็ตาม การยอมให้ เป็นพฤติกรรมที่ตรงข้ามกับการเอาชนะผู้ที่แสดงพฤติกรรมการยอมให้ นอกจากจะเป็นผู้เสียสละแล้ว ยังเป็นผู้ไม่ต้องการให้เกิดบาดหมางใจระหว่างบุคคล หากความขัดแย้งเกิดจากการแข่งขันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่มีจำกัดแล้ว หัวหน้าที่แสดงพฤติกรรมยอมให้ นั้นลูกน้องมักไม่ชอบและมีความขุ่นเคืองเพราะไม่มีทรัพยากรมากพอที่จะปฏิบัติงานให้ได้ดี พฤติกรรมการยอมให้คล้ายกับภายิตที่ว่าเอาไมตรีชนะศัตรูหรือแพ้เป็นพระชนะเป็นมาร (พรนพ พุกกะพันธ์, 2542, หน้า 240)

2.7.8 ผลของความขัดแย้ง

เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์ ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับผลของความขัดแย้งไว้ว่า ความขัดแย้งในองค์กรมีทั้งผลในทางสร้างสรรค์และในทางทำลาย ผลในทางสร้างสรรค์จะนำไปสู่ความคิดริเริ่มใหม่ ๆ มีการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ ช่วยให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น เป็นต้น ส่วนผลในทางทำลายจะนำไปสู่ความตึงเครียดในการทำงาน มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก และนำไปสู่ความยุ่งเหยิง และไร้ซึ่งเสถียรภาพขององค์กร (เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์, 2542, หน้า 15)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สรุปถึงผลดี ผลเสียของความขัดแย้งไว้ดังนี้

1. ป็องกันไม่ให้องค์การหยุดนิ่งอยู่กับที่หรือเฉื่อยชา ความขัดแย้งจะช่วยให้มีข้อมูลเชิงวิจิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ทำให้ผู้บริหารหาแนวทางและวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

2. ความขัดแย้งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทำให้บุคคลและองค์การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เกิดการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้องค์การอยู่รอดและเจริญเติบโต

3. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากความแตกต่างกันของบุคคล ผู้บริหารที่มีความสามารถย่อมจะนำความแตกต่างเหล่านั้นมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ มีนวัตกรรมเกิดขึ้นเป็นการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันให้กับองค์การ

4. ความขัดแย้งกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาข้อมูลใหม่ หรือมีวิธีการแก้ปัญหาใหม่ที่ทันต่อเหตุการณ์ ทำให้การแก้ปัญหขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความขัดแย้งกับองค์การอื่น จะทำให้สมาชิกภายในองค์การมีความสามัคคีและร่วมมือกันทั้งด้านความรู้ ความคิด ความสามารถในการแข่งขันกับองค์การอื่น ทำให้เกิดความผูกพันกับองค์การ

6. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน จะช่วยทำให้มีความรอบคอบ และมีเหตุผลในการแก้ไขปัญหา มากกว่าใช้อารมณ์ในการแก้ไขปัญหา (หาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544, หน้า 126-127)

2.7.9 วิธีการในการจัดการความขัดแย้ง (การระงับข้อขัดแย้ง)

พรนพ พุกกะพันธ์ (2542, หน้า 240) ได้กล่าวถึง วิธีการในการจัดการความขัดแย้งที่สำคัญ ไว้ 6 วิธีดังนี้

1. การฟัง การฟังเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างหนึ่งในการบริหารความขัดแย้ง ในการฟังนั้นเราจำเป็นต้องแยกให้ออกระหว่างสิ่งที่เขาพูดกับสิ่งที่เขาไม่ได้พูด การสังเกตการสื่อสารทั้งเป็นคำพูดและไม่เป็นคำพูดจะทำให้เราเข้าใจความหมายของข้อมูลดีขึ้น ในขณะที่เดียวกันเราจะต้องสนใจและสังเกตอารมณ์และเนื้อหาสาระของสิ่งที่พูดด้วย อารมณ์ที่เขาแสดงออกอาจช่วยให้เราเข้าใจความหมายของสิ่งที่เขาพูดดีขึ้น ก็ได้ การพัฒนาตนเองให้มีทักษะในการฟังเพื่อการบริหารความขัดแย้งอาจทำได้ดังนี้

2. มีความอดทนในการฟัง ในการบริหารความขัดแย้งนั้นจำเป็นต้องมีความอดทนในการฟังเป็นอย่างสูง และจำเป็นจะต้องให้เวลาเพื่อการรับฟังด้วย ผู้บริหารจะอ้างว่าไม่มีเวลารับฟังอะไรนั้นเป็นสิ่งที่ไม่ควรอย่างยิ่ง ผู้บริหารจะต้องมีความอดทนในการฟัง ฟังด้วยความสนใจในสิ่งที่เขาพูดและสังเกตอารมณ์ที่แสดงออกขณะที่เขากำลังพูด

3. รู้จักใช้คำถาม ในการฟังนั้นอาจจำเป็นต้องถามคำถามด้วย คนจะฟังได้ดีเพียงใด สามารถดูได้จากการถามคำถาม การถามคำถามก็เพื่อให้เขาได้อธิบายต่อไปอีก เพื่อให้ทำความเข้าใจในบางประเด็น หรือเพื่อแก้ไขข้อสงสัยในสิ่งที่เราสงสัย คำถามประเภทที่ต้องทำให้ผู้ตอบปกป้องตัวเอง ให้ผู้ตอบต้องแสดงความรู้ชั้นสูง หรือคำถามที่ท้าทายความไม่มีวุฒิภาวะของผู้ตอบ คำถามประเภทนี้ไม่สามารถช่วยในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งได้ เพราะจะเป็นอุปสรรคในการทำ ความเข้าใจระหว่างกัน คำพูดเช่น “ผมไม่เข้าใจความตอนท้ายที่คุณพูด” น่าจะเหมาะกว่า “คุณพูดไม่ ชัดเจนเลย” หรือ “คุณพูดไม่รู้เรื่องเลย” คำถามที่ต้องการให้ผู้ตอบให้ข้อมูลเพิ่มเติมย่อมดีกว่าคำถาม ที่ให้เขาตัดสินใจ แสดงจุดยืนให้ชัดเจน หรือให้เขาออกความคิดเห็นให้ชัดเจน

4. ความสามารถในการเปลี่ยนคำพูดของเขาเป็นคำพูดของเรา ในการเป็นผู้ฟังเพื่อ การสื่อสารที่ถูกต้องนั้นจำเป็นต้องมีความสามารถในการเปลี่ยนคำพูดของเขา เป็นคำพูดของเรา เช่น เมื่อเขาพูดจบลงแล้ว เราก็พูดว่า “ในเรื่องที่พูดมานี้หมายความว่าอย่างนี้ใช่ไหม” นั่นคือการ เปลี่ยนสิ่งที่เขาพูดเป็นคำพูดของเรา เพื่อที่จะเข้าใจตรงกันในสิ่งที่กำลังพูดกันอยู่ มิฉะนั้นแล้วเรา อาจเข้าใจผิดในสิ่งที่เขาพูด นอกไปจากนี้แล้วในการขัดแย้งนั้นบางคนอาจพูดอย่างหนึ่งเพื่อให้ เข้าใจอีกอย่างหนึ่งก็ได้ การพูดสิ่งที่เขาพูดด้วยคำพูดของเราจะช่วยแก้ไขปัญหานี้ และทำให้มีความ เข้าใจตรงกัน

4.1 การให้ข้อมูลย้อนกลับ การให้ข้อมูลย้อนกลับทางบวก (Positive feedback) จะช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพิ่มความไว้วางใจระหว่างคู่ขัดแย้ง และช่วยสร้าง พฤติกรรมที่ร่วมมือกันในการเจรจาต่อรอง คนส่วนใหญ่ต้องการจะได้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวก แต่ในบางครั้งก็เป็นการยากที่จะให้หรือที่จะรับข้อมูลย้อนกลับในทางบวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อ ผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวกขาดความเชื่อถือในฝ่ายผู้รับ การให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวกจะมี ประสิทธิภาพเมื่อให้อย่างเฉพาะเจาะจง ในเวลาที่เหมาะสม และด้วยความรู้สึกของการยอมรับและ ยกย่อง เช่น การที่ได้ฟังว่า “แผนงานของคุณไม่ค่อยน่าสนใจเท่าไรนัก” น่าจะมีประสิทธิภาพน้อยกว่าการที่ได้ฟังว่า “คุณมีความสนใจในเรื่องนี้และเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้มานาน ขอให้พยายามทำ ต่อไป” ในบางครั้งการให้ข้อมูลย้อนกลับในทางลบ (Negative feedback) ก็มีความจำเป็นเพราะจะ ช่วยในการแก้ไขพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ความขัดแย้ง ถ้าหากผู้รับไม่เปลี่ยนพฤติกรรมข้อมูล ย้อนกลับก็ไม่มี ความหมาย ปัญหาที่ต้องพิจารณาในการเปลี่ยนพฤติกรรมก็คือ ใครรับผิดชอบในการ เปลี่ยนแปลง ผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับมีอำนาจมากน้อยเพียงใด และเป็นที่ยอมรับหรือไม่และการ เปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความเป็นไปได้หรือไม่ การให้ข้อมูลย้อนกลับในทางลบเป็นผลให้ผู้รับ ข้อมูลต้องตัดสินใจ ถ้าผู้รับยอมรับข้อมูลย้อนกลับก็หมายความว่าเขาคงเปลี่ยนพฤติกรรมซึ่งคน ส่วนใหญ่อาจยอมรับได้ไม่มากนัก ดังนั้นการให้ข้อมูลย้อนกลับในทางลบ จะบังเกิดผลก็ต่อเมื่อผู้รับ

ยอมรับข้อมูลนั้น และยอมรับในตัวผู้ให้ข้อมูลด้วย หากผู้รับไม่ยอมรับข้อมูลก็จะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับเสื่อมทรามลงข้อมูลย้อนกลับที่เป็นประโยชน์ ควรจะมีลักษณะดังนี้

4.2 มีลักษณะในเชิงบรรยายมากกว่าในเชิงประเมิน ถ้าเราให้ข้อมูลย้อนกลับในเชิงบรรยาย ผู้รับย่อมมีเสรีภาพที่จะรับหรือไม่รับก็ได้ แต่ถ้าเราให้ข้อมูลย้อนกลับในเชิงประเมิน ผู้รับจะแสดงอาการป้องกันตนเองออกมาทันที

4.3 ควรจะมีลักษณะเฉพาะเจาะจงมากกว่าที่จะมีลักษณะทั่ว ๆ ไป

4.4 ควรพิจารณาถึงความต้องการของทั้งผู้ให้และผู้รับข้อมูลย้อนกลับถ้าข้อมูลย้อนกลับเป็นเพียงสิ่งสนองความต้องการของผู้ให้ ก็ย่อมไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อะไรข้อมูลย้อนกลับจะมีประโยชน์ถ้าหากเป็นความต้องการของผู้รับ

4.5 ควรจะมุ่งที่พฤติกรรมซึ่งผู้รับสามารถแก้ไขได้ ถ้าข้อมูลย้อนกลับ มุ่งตำหนิในสิ่งที่ผู้รับไม่สามารถควบคุมได้ ผู้รับก็จะมีแต่ความคับข้องใจ

4.6 ควรจะให้ข้อมูลย้อนกลับในเวลาที่เหมาะสม ข้อมูลย้อนกลับ จะมีประโยชน์ถ้าให้โดยเร็วที่สุดภายหลังการแสดงพฤติกรรมนั้นสิ้นสุดลง

4.7 ข้อมูลย้อนกลับจะช่วยตรวจสอบความถูกต้องของการสื่อความหมาย วิธีที่สามารถทำได้ก็คือให้ผู้ฟังแปลงคำพูดของผู้พูดเป็นภาษาของผู้ฟัง เพื่อจะดูว่ามีสาระ เช่นเดียวกันกับผู้พูดต้องการ

4.8 ความสามารถในการมองภาพรวมของความขัดแย้ง ในการบริหารความขัดแย้งนั้นจำเป็นต้องมีทักษะอีกอย่างหนึ่งคือความสามารถในการมองภาพรวมของความขัดแย้ง ความสามารถนี้จะช่วยให้มองเห็นความขัดแย้งได้ทะลุปรุ โปร่งและสามารถมองเห็นความขัดแย้งเป็นตัวเป็นตนขึ้นมา เช่น มองเห็นความต้องการของคน ความคาดหวังขององค์กร อารมณ์ของกลุ่ม สิ่งที่จะต้องจัดการกับทรัพยากรอะไรจะใช้ยุทธศาสตร์อะไร ตลอดจนจะใช้เวลาในการบริหารความขัดแย้งอย่างไร แม้ว่าจะเป็นการยากที่จะทำนายผลของความขัดแย้งได้ทุกด้าน แต่การใช้ปัญญาและทักษะในการบริหารความขัดแย้งก็อาจทำให้เกิดความพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้องในความขัดแย้งได้

4.9 ความสามารถในการเผชิญหน้ากับผู้อื่น ความสามารถในการเผชิญหน้ากับผู้อื่นเป็นทักษะจำเป็นอีกอย่างหนึ่ง ในการบริหารความขัดแย้งให้มีประสิทธิภาพ การเผชิญหน้าในที่นี้มิได้หมายความว่าต้องก้าวร้าวใช้วาจาถากถางและแดกดันหรือแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม แต่เป็นความสามารถที่จะเข้าใจประเด็นปัญหา และทราบสาเหตุที่แท้จริงของความขัดแย้ง การเผชิญหน้าตั้งอยู่บนฐานคติที่ว่าการทำงานประเด็นขัดแย้งให้กระจายเป็นวิธีการที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง การเผชิญหน้ากับคนอื่นมิใช่สิ่งทำได้ง่ายนักโดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	69	3.58	0.95	มาก
หญิง	71	3.67	0.98	มาก
รวม	140	3.63	0.96	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีการระดับข้อขัดแย้ง โดยรวม ด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เพศหญิง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือเพศชาย อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	69	3.58	0.95	-0.52	0.59
หญิง	71	3.67	0.98		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีเพศต่างกัน มีการระดับข้อขัดแย้ง ด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ต จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
30 ปีลงมา	21	3.58	0.74	มาก
31-40 ปี	36	3.29	1.08	ปานกลาง
41-50 ปี	39	3.46	0.93	มาก
51 ปีขึ้นไป	44	3.58	0.69	มาก
รวม	140	3.47	0.88	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ต จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้นำชุมชนที่มี อายุ 51 ปีขึ้นไป มีการระดับข้อขัดแย้งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 รองลงมา ผู้นำชุมชนที่มีอายุ 30 ปีลงมา มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือผู้นำชุมชนที่มีอายุ 31-40 ปี มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ต จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.01	3	0.67	0.85	0.46
ภายในกลุ่ม	106.34	136	0.78		
รวม	108.35	139			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้นำชุมชนที่มีอายุต่างกัน มีการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ต จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มแบบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
30 ปีลงมา	21	3.51	0.71	มาก
31-40 ปี	36	3.29	1.07	มาก
41-50 ปี	39	3.45	0.91	มาก
51 ปีขึ้นไป	44	3.67	0.76	มาก
รวม	140	3.49	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มแบบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง จำแนกตามอายุ มีการระดับข้อขัดแย้ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด พบว่า ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้นำชุมชนที่มี อายุ 51 ปีขึ้นไป มีการระดับข้อขัดแย้งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมา ผู้นำชุมชนที่มีอายุ 30 ปีลงมา มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.51 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือผู้นำชุมชนที่มีอายุ 31-40ปี มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มแบบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.02	3	1.00	1.27	0.28
ภายในกลุ่ม	107.91	136	0.79		
รวม	110.93	139			

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้นำชุมชนที่มีอายุต่างกัน มีการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มแบบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตด้านการประนีประนอม จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
30 ปีลงมา	21	3.30	0.81	ปานกลาง
31-40 ปี	36	3.10	1.17	ปานกลาง
41-50 ปี	39	3.36	1.02	ปานกลาง
51 ปีขึ้นไป	44	3.41	0.88	มาก
รวม	140	3.30	0.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตด้านการประนีประนอม จำแนกตามอายุ มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด พบว่า ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้นำชุมชนที่มี อายุ 51 ปีขึ้นไป มีการระดับข้อขัดแย้งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.41 รองลงมา ผู้นำชุมชนที่มีอายุ 41-50 ปี มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือผู้นำชุมชนที่มีอายุ 31-40 ปี มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตด้านการประนีประนอม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.13	3	0.71	0.71	0.54
ภายในกลุ่ม	134.55	136	0.98		
รวม	136.68	139			

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้นำชุมชนที่มีอายุต่างกัน มีการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตด้านการประนีประนอม จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
30 ปีลงมา	21	3.92	0.96	มาก
31-40 ปี	36	3.47	1.16	มาก
41-50 ปี	39	3.58	0.98	มาก
51 ปีขึ้นไป	44	3.66	0.75	มาก
รวม	140	3.63	0.96	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามอายุ มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด พบว่า ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้นำชุมชนที่มีอายุ 30 ปีลงมา มีการระดับข้อขัดแย้งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมา ผู้นำชุมชนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้นำชุมชนที่มีอายุ 31-40 ปี มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.75	3	0.91	0.98	0.40
ภายในกลุ่ม	127.36	136	0.93		
รวม	130.12	139			

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้นำชุมชนที่มีอายุต่างกัน มีการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	90	3.38	0.88	ปานกลาง
ปริญญาตรี	44	3.67	0.80	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.39	1.32	ปานกลาง
รวม	140	3.47	0.88	มาก

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด พบว่า ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการระงับข้อขัดแย้งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมา ผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการระงับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการระงับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.54	2	1.27	1.64	0.19
ภายในกลุ่ม	105.81	137	0.77		
รวม	108.35	139			

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	90	3.40	0.93	ปานกลาง
ปริญญาตรี	44	3.70	0.73	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.30	1.27	ปานกลาง
รวม	140	3.49	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด พบว่า ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการระดับข้อขัดแย้งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมา ผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.82	2	1.41	1.79	0.17
ภายในกลุ่ม	108.11	137	0.78		
รวม	110.93	139			

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับ
ข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน
จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	90	3.19	0.97	ปานกลาง
ปริญญาตรี	44	3.51	0.88	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.41	1.33	มาก
รวม	140	3.30	0.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน
จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย
มีค่าเฉลี่ย 3.30 เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด พบว่า ที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุดคือ ผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการระงับข้อขัดแย้งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก
โดยมีค่าเฉลี่ย 3.51 รองลงมา ผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการระงับข้อขัดแย้ง
อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.41 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า
ปริญญาตรี มีการระงับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์
การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการ
ประนีประนอม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.26	2	1.63	1.67	0.19
ภายในกลุ่ม	133.41	137	0.97		
รวม	136.68	139			

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการระงับข้อขัดแย้งของ
ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร
ด้านการประนีประนอม จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับ
 ข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล
 จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	90	3.55	0.97	มาก
ปริญญาตรี	44	3.80	0.88	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.47	1.38	มาก
รวม	140	3.63	0.96	มาก

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล
 จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมี
 ค่าเฉลี่ย 3.63 เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาลำดับ พบว่า ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
 คือ ผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการระดับข้อขัดแย้งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมี
 ค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมา ผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการระดับข้อขัดแย้ง
 อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.55 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า
 ปริญญาตรี มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์
 การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ
 จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.97	2	0.98	1.05	0.35
ภายในกลุ่ม	128.14	137	0.93		
รวม	130.12	139			

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการระดับข้อขัดแย้งของ
 ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร
 ด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับ
 ข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน
 จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล	17	3.40	0.89	ปานกลาง
กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	21	3.64	0.73	มาก
ผู้นำที่ไม่เป็นทางการ/ผู้นำกลุ่มต่างๆ	102	3.45	0.91	มาก
รวม	140	3.47	0.88	มาก

จากตารางที่ 4.34 พบว่าผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามตำแหน่ง มีการระดับข้อขัดแย้งของ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 เมื่อพิจารณาตามตำแหน่งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาลำดับ พบว่า ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งเป็นกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน มีการระดับข้อขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมา ผู้นำที่ไม่เป็นทางการ/ผู้นำกลุ่มต่างๆ มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.35 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.74	2	0.37	0.47	0.62
ภายในกลุ่ม	107.61	137	0.78		
รวม	108.35	139			

จากตารางที่ 4.35 พบว่าผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล	17	3.50	0.87	มาก
กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	21	3.58	0.70	มาก
ผู้นำที่ไม่เป็นทางการ/ผู้นำกลุ่มต่าง ๆ	102	3.47	0.93	มาก
รวม	140	3.49	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.36 พบว่าผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามตำแหน่ง มีการระดับข้อขัดแย้งของด้านการปรองดอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 เมื่อพิจารณาตามตำแหน่งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด พบว่า ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งเป็นกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน มีการระดับข้อขัดแย้งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมา ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งเป็นผู้นำที่ไม่เป็นทางการ/ผู้นำกลุ่มต่าง ๆ มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง จำแนกตามตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.24	2	0.12	0.15	0.86
ภายในกลุ่ม	110.69	137	0.80		
รวม	110.93	139			

จากตารางที่ 4.37 พบว่าผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งต่างกันมีการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดองไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับ
 ข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มเบน
 จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ผู้บริหารและสมาชิกองค์การ บริหารส่วนตำบล	17	3.28	0.97	ปานกลาง
กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้ช่วย ผู้ใหญ่บ้าน	21	3.53	0.79	มาก
ผู้นำที่ไม่เป็นทางการ/ผู้นำกลุ่ม ต่างๆ	102	3.25	1.03	ปานกลาง
รวม	140	3.30	0.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.38 พบว่าผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มเบน
 จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามตำแหน่ง มีการระดับข้อขัดแย้งของ โดยรวมด้านการประนีประนอม อยู่ใน
 ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 เมื่อพิจารณาตามตำแหน่งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ที่
 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งเป็นกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน มีการระดับข้อขัดแย้ง
 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.53 รองลงมา ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งผู้บริหารและ
 สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ
 ผู้นำที่ไม่เป็นทางการ/ผู้นำกลุ่มต่างๆ มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25
 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม จำแนกตามตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.29	2	0.64	0.65	0.52
ภายในกลุ่ม	135.38	137	0.98		
รวม	136.68	139			

จากตารางที่ 4.39 พบว่าผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม ไม่แตกต่างกัน



สำหรับคนไม่มีความเชื่อมั่นในตนเอง และจะเป็นสิ่งที่ยากขึ้นไปอีกถ้าคู่กรณีมีอะไรที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมเดิมที่ชอบก้าวร้าวและเอาเปรียบคนอื่น มีบุคลิกที่ไม่พึงปรารถนา เป้าหมายของการเผชิญหน้าเพื่อต้องการหาข้อเท็จจริงมิใช่ให้มาแสดงความคิดเห็นหรือคัดค้านใจ การเผชิญหน้าจะช่วยทำให้เห็นความแตกต่างของคู่กรณี และตกลงวิธีการที่ทุกฝ่ายพอใจ ความสามารถที่จำเป็นจะต้องใช้ในการเผชิญหน้าคือ การควบคุมตนเองให้ได้ ไม่หวาดกลัว มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถในการทำประเด็นปัญหาให้กระจ่างสามารถในการสรุปประเด็นและทำให้คำถามทั้งหลายกระจ่างขึ้น สามารถในการตัดประเด็นที่ไม่เกี่ยวข้องออกไปไม่ว่าการเผชิญหน้าจะกระทำในลักษณะตัวต่อตัวหรือเป็นกลุ่มก็ตาม ถ้าหากแต่ละฝ่ายแสดงอาการโกรธ แสดงอาการมุ้งม้ายต่อกันก็ควรจะหาทางเลี้ยวเสียก่อน ในการเชิญบุคคลมาพบกันในลักษณะเผชิญหน้านั้น จำเป็นจะต้องแจ้งถึงวัตถุประสงค์ของการพบกันและระยะเวลาที่จะพบกัน ถ้าหากความขัดแย้งเกิดขึ้นมานานแล้ว มีความขัดแย้งที่เข้มข้นหรือตึงเครียด ลักษณะเช่นนี้จำเป็นต้องวางแผนเพื่อการพบกันหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้มีโอกาสแต่ละฝ่ายได้วิเคราะห์ประเด็นปัญหา และจุดยืนของตนเองให้รัดกุมเสียใหม่ ผู้บริหารจำเป็นต้องช่วยให้แต่ละฝ่ายกระจ่างในข้อสงสัยหรือการเข้าใจผิดต่ออีกฝ่ายหนึ่ง หากสามารถสร้างบรรยากาศเช่นนี้ได้ การบริหารความขัดแย้งก็จะมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารอาจต้องเป็นบุคคลที่สามที่เกี่ยวกับความขัดแย้ง โดยเชิญทั้งสองฝ่ายมาพบกันในลักษณะเผชิญหน้าประสบการณ์แรก ๆ ในเรื่องนี้อาจไม่มีความสุขนักสำหรับผู้บริหารแต่ก็เป็นการศึกษาที่จะหลีกเลี่ยงได้

5. การมีความยืดหยุ่น ทักษะที่จำเป็นอีกอย่างหนึ่งในการบริหารความขัดแย้งก็คือการมีความยืดหยุ่น การไม่ผูกติดหรือยึดมั่นกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือความคิดใดความคิดหนึ่ง ความยืดหยุ่นจะช่วยให้คู่ขัดแย้งมีโอกาสแสวงหาทางเลือกหรือทางออก ตลอดจนวิธีการที่จะแก้ประเด็นขัดแย้ง ความยืดหยุ่นจะช่วยให้ทั้งสองฝ่ายผ่อนปรนเข้าหากัน ซึ่งอาจทำให้เกิดความร่วมมือในการคิดแก้ปัญหามากกว่าที่จะแสดงความต้องการแพ้ ชนะ ความยืดหยุ่นยังสามารถช่วยให้แต่ละฝ่ายมีความเชื่อมั่นว่าจะแก้ปัญหาความแตกต่างที่เกิดขึ้นได้ ไม่ว่าจะแตกต่างกันในวิธีการหรือเป้าหมาย

6. การเป็นแหล่งวิชาการ เนื่องจากไม่มีวิธีการใดวิธีหนึ่งที่ดีที่สุดในการแก้ไขความขัดแย้ง ดังนั้นหน้าที่ของผู้บริหารคือการเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นการแก้ปัญหา โดยเน้นการคิดในเชิงสร้างสรรค์ คือ การคิดในแง่บวก การกระทำที่ไม่ทำร้ายใคร หรือการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มิใช่เพื่อมุ่งการแพ้ ชนะ ผู้บริหารจำเป็นต้องยอมรับข้อโต้แย้งของแต่ละฝ่าย แล้วพิจารณาจากข้อโต้แย้งนั้นว่าแต่ละฝ่ายมองความขัดแย้งในลักษณะใด การยอมรับข้อโต้แย้งมิได้หมายความว่าเราเห็นด้วยกับเขาแต่หมายความว่า เราพยายามเข้าใจความขัดแย้งจากจุดยืนหรือจากความเห็นของเขา ดังนั้นการเป็นแหล่งวิชาการจึงเป็นทักษะอย่างหนึ่งในการเลือกใช้ยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาขัดแย้ง (พรนพ พุกกะพันธ์, 2542, หน้า 292-297)

โรมัส และคิลแมนน์ Thomas and Kilmann (2540, หน้า 106-114) ได้ร่วมกันเสนอแนะวิธีการจัดการความขัดแย้งไว้ 5 แบบ ดังนี้

1. การเอาชนะ ควรใช้วิธีการแบบนี้เมื่อต้องรีบตัดสินใจอย่างเร่งด่วน เป็นประเด็นสำคัญยิ่งต่อหน่วยงานเมื่อต้องบังคับให้ปฏิบัติตามระเบียบ เมื่อต้องลงโทษทางวินัยและเพื่อป้องกันตนเองจากการเอารัดเอาเปรียบอย่างไร้เหตุผล

2. การร่วมมือ ควรใช้วิธีการแบบนี้เมื่อต้องการผสมผสานความคิดเห็นที่ดีของทุกฝ่ายเข้าด้วยกัน เพื่อจะได้วิธีที่ดีที่สุดในการจัดการความขัดแย้ง เพื่อที่จะประสานความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกันระหว่างบุคคล และใช้วิธีการนี้เมื่อเป็นเรื่องที่ไม่เร่งด่วนมีเวลามากพอในการจัดการ

3. การประนีประนอม ควรใช้วิธีการแบบนี้เมื่อคู่ขัดแย้งมีอำนาจหรือมีพวกมากพอ และมีเป้าหมายที่ต่างกันอย่างชัดเจน เพื่อให้ได้วิธีแก้ปัญหาที่พอยอมรับกันได้ภายในเวลาที่จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางสายกลางในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเมื่อใช้วิธีการร่วมมือไม่ได้ผล

4. การหลีกเลี่ยง ควรใช้วิธีการแบบนี้เมื่อประเด็นขัดแย้งเป็นเรื่องที่ไร้สาระ และมีปัญหาอื่นที่สำคัญกว่ารอการแก้ไขอยู่ เมื่อเรารู้ว่าไม่มีโอกาสที่จะชนะ เมื่อการเผชิญหน้าในปัญหาความขัดแย้งนั้นจะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี เมื่อต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

5. การยอมให้ ควรใช้วิธีการแบบนี้ในสถานการณ์ที่เห็นว่าเราเป็นฝ่ายผิดหรือเมื่อประเด็นนั้นมีความสำคัญต่อคนอื่นมากกว่าตัวเรา เพื่อแสดงไมตรีจิตในการที่จะได้รับความร่วมมือจากคนอื่น เมื่อต้องการประสานสามัคคี และหลีกเลี่ยงความยุ่งเหยิงหรือแตกแยก เมื่อต้องการให้ผู้ร่วมงานได้มีโอกาสลงทำหรือเรียนรู้จากความผิดพลาดของตัวเอง (โรมัส และคิลแมนน์, 2540, หน้า 106-114)

ไวส์ Vise (อ้างถึงใน สิริพงษ์ ชัยเอกมงคลเลิศ, 2551, หน้า 40) ได้กล่าวถึง วิธีการในการจัดการความขัดแย้งที่สำคัญไว้ 5 วิธี ดังนี้

1. การหลีกเลี่ยง เป็นวิธีการที่บุคลากรในองค์กรนำมาใช้ในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยบุคลากรไม่สู้ปัญหาและไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเอง และความต้องการของผู้อื่น หลีกเลี่ยงปัญหา เลี่ยงหาและไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้นพยายามทำตัวอยู่เหนือปัญหาและความขัดแย้งต่าง ๆ โดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป

2. การปรองดอง วิธีการนี้บุคลากรในองค์กรจะนำมาใช้ในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยบุคลากรมีจุดยืนระหว่างกลางของมติการเอาใจตนเอง และมติการเอาใจผู้อื่น เป็นแบบของการเจรจาต่อรอง ที่มุ่งให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบ้าง เป็นลักษณะที่หากได้บ้างก็ยอมเสียบ้างหรือในลักษณะที่มาพบกันครึ่งทาง รับฟังความคิดเห็นจากบุคคลอื่นทั่ว ๆ ไป และระหว่างเพื่อนร่วมงาน

3. การต่อสู้ บุคลากรจะใช้วิธีการนี้ในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยบุคลากรเน้นการเอาใจตนเองเป็นสำคัญ มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นหลักโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น พฤติกรรมที่แสดงออกมุ่งที่การแพ้ ชนะ โดยอาศัยอำนาจจากตำแหน่งความได้เปรียบในฐานะความเป็นอยู่ของตนเอง หรือสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ แสดงการคุกคามข่มขู่หรือแม้แต่การอ้างระเบียบ เพียงเพื่อตนเองจะได้ประโยชน์และได้ชัยชนะในที่สุดโดยไม่สนใจว่าจะได้มาด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตาม

4. การร่วมมือร่วมใจ เป็นวิธีการที่บุคลากรนำมาใช้ในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยบุคลากรมุ่งที่เอาชนะและขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นพฤติกรรมของคนที่มุ่งจะให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่นประสานผลประโยชน์แก่ทุกฝ่าย เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

5. การประนีประนอม หรือการเจรจาต่อรอง บุคลากรจะใช้วิธีการนี้ในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยบุคลากรต้องการใช้ความสามารถเกลี้ยกล่อมบุคคลที่เรามุ่งจะได้บางสิ่งบางอย่างจากเขาให้หรือยอมให้บางสิ่งบางอย่างนั้นแก่เรามากที่สุด โดยความสมัครใจ เน้นการเจรจาต่อรองเพื่อให้ตนเองมีส่วนได้รับประโยชน์ ในทางตรงกันข้าม หากตนเองจะเสียประโยชน์ก็ต้องการใช้วิธีการเจรจาต่อรอง เพื่อให้ตนเองเสียประโยชน์น้อยที่สุด (ไวส์, ลีริฟงส์ ชัยเอกมงคล เลิศ, 2551, หน้า 40)

2.7.10 การจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี (การระงับข้อขัดแย้ง)

สันติวิธี คือวิธีการจัดการกับความขัดแย้งวิธีหนึ่ง การใช้สันติวิธีมีเหตุผลสำคัญตรงที่ว่า เป็นวิธีการที่น่าจะมีการสูญเสียน้อยที่สุด ทั้งระยะสั้นระยะยาว ทั้งรูปธรรมและนามธรรม ผิดกับการใช้ความรุนแรงซึ่งทุกฝ่ายอ้างว่าเป็นวิธีการสุดท้าย ซึ่งบางกรณีสามารถบรรลุผลในระยะสั้นเป็นรูปธรรมชัดเจน แต่หากความขัดแย้งดำรงอยู่เพียงแต่ถูกกดไว้โอกาสที่จะเกิดความรุนแรงในระยะยาวย่อมมีอยู่ ส่วนในทางนามธรรม เช่น ความเข้าใจอันดี ความสามัคคีปรองดองนั้นย่อมเกิดขึ้นได้ยากด้วยวิถีความรุนแรง บางคนมองสันติวิธีในลักษณะปฏิบัติสัมพันธ์เชิงอำนาจ เช่น การใช้ปฏิบัติการไว้ความรุนแรงเพื่อให้รัฐหรือผู้มีอำนาจเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือพฤติกรรม บางคนใช้สันติวิธีเพราะความเชื่อว่าจะให้ผลที่ยั่งยืนและเป็นไปตามหลักจริยธรรม หรือ ศาสนธรรม บางคนใช้สันติวิธีตามหลักการบริหารเพื่อลดความขัดแย้งโดยนำไปใส่รูปแบบอื่นที่จะจัดการได้ดีกว่าโดยไม่ใช้ความรุนแรง

ลักษณะสำคัญของสันติวิธี คือ ไม่ใช่วิธีที่เลื่อยชาหรือยอมจำนน หากเป็นวิธีที่ขันแข็งและต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ ไม่ใช่ยุทธวิธีที่เลือกใช้ในบางโอกาส หากเป็นยุทธศาสตร์ที่

ปฏิบัติได้อย่างสม่ำเสมอ เป็นสัจธรรมที่น่าเชื่อถือ ไม่ใช่วิธีที่ดีในเชิงกระบวนการเท่านั้น หากเป็นวิธีที่หวังผลที่กลมกลืนกับวิธีการด้วย

การจัดการความขัดแย้งโดยใช้สันติวิธีเพื่อจัดการความขัดแย้ง 3 วิธี ด้วยกันคือ

1. ป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้ง การสร้างสันติในใจของทุกคน ได้แก่การส่งเสริมสันติวัฒนธรรม ขันติธรรม ความอ่อนปรน การลดอคติ การเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิมนุษยชน เป็นต้น

2. แก้ไขความขัดแย้ง เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น คู่กรณีมักคิดว่าตนถูกและอีกฝ่ายผิด ในกรณีนี้ความยุติธรรม หมายถึง การพิสูจน์ว่าใครผิดใครถูก โดยฟังศาลยุติธรรมหรือศาลอื่น ๆ หรือฟังการไกล่เกลี่ยโดยศาล หรือฟังอนุญาโตตุลาการ หรือฟังการไกล่เกลี่ย โดยผู้มีอำนาจที่คู่กรณียอมรับ อย่างไรก็ตาม คู่กรณีอาจยอมรับว่าไม่มีใครผิดถูกโดยสมบูรณ์ กรณีเช่นนี้ สามารถคลี่คลายความขัดแย้งไปสู่การ ชนะ-ชนะด้วยกันทั้งสองฝ่าย วิธีการคลี่คลายนั้นอาจเป็นการเจรจาโดยตรง หรือฝ่ายที่สามมาช่วยทำให้คู่กรณีออกจากตำแหน่ง หรือจุดที่ยืนอยู่ ไปสู่พื้นที่การรับรู้ใหม่ที่สามารรถเจรจาแบบถ้อยทีถ้อยปฏิบัติต่อกันได้

3. เยียวยาหรือติดตามผลความขัดแย้ง เยียวยาผู้แพ้ด้วยความใจกว้างของผู้ชนะ หรือการเยียวยาซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดการคืนดี หรือคืนสันติสู่จิตใจ ผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งจะได้หมดไปภายหลังการแก้ไขความขัดแย้งแล้ว ตลอดจนปฏิบัติตามข้อตกลงและขจัดเงื่อนไข ความขัดแย้งให้บางเบาหรือหมดไป

กระบวนการส่งเสริมสันติวิธี ในขั้นต้นควรมีความจำเป็นที่จะสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับความขัดแย้งและสันติวิธี ความขัดแย้งระดับบุคคลเป็นเรื่องที่ต้องศึกษาค้นคว้า โดยเฉพาะในทางจิตวิทยาและระบบความเชื่อศรัทธา ความขัดแย้งระดับองค์กรต้องการความรู้ในด้านวิทยาการบริหารจัดการ ความขัดแย้งระดับประเทศย่อมต้องการความรู้ทางด้านสังคมวิทยาการเมือง การเมือง และ กฎหมายระหว่างประเทศ เป็นต้น

กลไกส่งเสริมสันติวิธี ทุกภาคของสังคมควรก่อตั้งกลไกส่งเสริมสันติวิธี โดยทั่วไปอาจแบ่งสังคมเป็น 3 ภาค ได้แก่ภาครัฐ ภาคธุรกิจ เอกชนและภาคประชาสังคม ในส่วนภาครัฐหน่วยงานของรัฐพึงปฏิบัติตาม คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ 187/2546 ลงวันที่ 1 กันยายน 2546 ซึ่งมีหลักการว่า “บรรทัดฐานการจัดการความขัดแย้ง” ต้องยึดมั่น “สันติวิธี” เป็นวิธีเดียวที่เป็นธรรม และสร้างความสงบสุขที่ยั่งยืน โดยเริ่มต้นที่รัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐก่อน “คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีย่อมผูกพันทุกหน่วยงานราชการขององค์กรของรัฐแต่ละองค์กรย่อมมีภารกิจโดยตรง อยู่หลากหลายคงไม่สามารถศึกษาส่งเสริมสันติวิธีในฐานะที่เป็นภารกิจหลักได้รัฐจึงควรจัดตั้งองค์กรมหาชนอิสระ เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมสันติวิธีโดยเฉพาะ ภาคธุรกิจเอกชนควรเอาใจใส่เรื่อง

การศึกษา และประยุกต์ใช้สันติวิธีอย่างจริงจัง โดยเฉพาะสันติวิธีในระดับองค์กร ภาคประชาสังคม ควรมีการตื่นตัว ปัจจุบันมี มูลนิธิ เช่น มูลนิธิสันติภาพและวัฒนธรรมหรือมูลนิธิสันติภาพและการพัฒนา แต่ทำงาน ได้เพียงเล็กน้อยและอยู่ในวงที่แคบ สังคมและรัฐควรให้ความสำคัญสนับสนุนองค์กรใน ลักษณะนี้ให้เกิดขึ้นมาก ๆ และเปิดโอกาสให้ทำงาน แล้วทดสอบประสิทธิผลกับความขัดแย้งบาง ประการเช่น ในระดับประเทศ (โคทม อาริยา, 2546, หน้า 23-25)

ผู้วิจัยได้นำการจัดการความขัดแย้ง 5 ด้านของ ไวส์ มาเป็นกรอบในการวิจัย คือ ด้านหลักเถียง ด้านการปรองดอง ด้านการต่อสู้ ด้านการร่วมมือร่วมใจ และด้านการประนีประนอม ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยประมวลความรู้แล้วเห็นว่า ภายใต้กรอบแนวคิดของ ไวส์ มีแนวทางการจัดการ ความขัดแย้งที่น่าจะเหมาะสมกับการนำไปใช้ในการระงับความขัดแย้งภายในพื้นที่ที่ศึกษา

2.8 บทบาทของผู้นำชุมชนกับการจัดการความขัดแย้ง (การระงับข้อขัดแย้ง)

ในชุมชนชนบทไทยส่วนมากเป็นชุมชนที่อยู่อย่างโดดเดี่ยว ห่างไกลจากชุมชนอื่นและ ชุมชนเมือง ประชาชนในชุมชนต่างก็มีชีวิตความเป็นอยู่อย่างง่าย ๆ แต่มีปัญหาความเดือดร้อนที่ ต้องแก้ไขกันเองภายในชุมชนมากมาย ที่ผ่านมากการแก้ไขปัญหาดัง ๆ ภายในชุมชนได้กระทำ กันเองโดยที่ประชาชนภายในชุมชนเหล่านั้นได้มีการเลือกสรรผู้นำขึ้นมาเองโดยวิธีการธรรมชาติ ซึ่งในวันนี้อาจเรียกได้ว่าเป็น “ผู้นำธรรมชาติ” ซึ่งเป็นผู้มีบทบาทหน้าที่ในการเป็นผู้ปกครอง ควบคุม แก้ไขปัญหาความขัดแย้งของประชาชนภายในชุมชน และแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้น ภายในชุมชน จึงทำให้คุณลักษณะ บทบาทของผู้นำ เป็นส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่เจรจาไกล่ ถ่อข้อพิพาทในชุมชน จึงทำให้คุณลักษณะ บทบาทของผู้นำ เป็นส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

2.8.1 ความหมายของผู้นำชุมชน

ได้มีผู้ให้ความหมายของผู้นำชุมชนไว้อย่างกว้างขวาง สามารถสรุปได้ดังนี้

สุชา จันทร์เอม (2551) ได้ให้ความหมายของผู้นำชุมชนว่า ผู้นำในชุมชน คือ ผู้ที่ ก่อให้เกิดมีการกระทำขึ้นในหมู่ผู้ตามเป็นผู้ริเริ่มความคิดแล้วถ่ายทอดความคิดนั้นให้ผู้ตามรับ ไปปฏิบัติเป็นการกระทำขึ้น หรือรวบรวมความคิดจากคนทั่วไป เพื่อทำให้เกิดการปฏิบัติ

มณีรัตน์ ลิ้มสืบเชื้อ (2549, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของผู้นำชุมชนหรือผู้นำ ท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง บุคคลผู้ช่วยให้กลุ่มหรือชุมชนได้มีการตกลง และพยายามหาทางให้ประสบ ผลสำเร็จในจุดมุ่งหมายที่วางไว้ และเป็นผู้มีอำนาจหรืออิทธิพลชักจูงผู้อื่นได้ พร้อมทั้งชี้ให้เห็นว่า ลักษณะของผู้นำที่ดีนั้นจะต้องไม่ใช่ผู้นำที่ใช้อำนาจในการทำงานให้บรรลุผล แต่จะเป็นผู้นำที่ สามารถให้ความช่วยเหลือส่งเสริมให้รู้จักตัดสินใจ และทำงานด้วยตนเอง

จากความหมายดังกล่าว ผู้นำชุมชนคือผู้ที่ก่อให้เกิดชาวบ้านหรือคนในชุมชนเกิดการกระทำขึ้น และยังพยายามหาทางให้ประสบความสำเร็จในจุดมุ่งหมายที่วางไว้ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือส่งเสริม ให้ชาวบ้านรู้จักคิด รู้จักตัดสินใจและทำงานด้วยตนเอง

2.8.2 คุณลักษณะสำคัญของผู้นำชุมชน

ชุมชนที่มีศักยภาพ มี 3 ตัวชี้วัด คือ ความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน ความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน และความเข้มแข็งในการบริหารจัดการของชุมชน

คุณลักษณะสำคัญของผู้นำชุมชน ไม่ว่าจะเป็นผู้นำธรรมชาติ ผู้นำทางการ ผู้นำองค์กร หรือปราชญ์ชาวบ้าน มีภาวะผู้นำ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับความเป็นผู้นำ มีขีดความสามารถในการนำซึ่งต้องไม่ใช่การนำแบบผู้นำเดี่ยว แบบคุณพ่อใจดี หรือแบบที่พึ่งประจำตำบล แต่เป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยแบบผู้เอื้ออำนวย แบบนักส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ผู้นำควรมีความสามารถในการมองเห็นปัญหาขององค์กรหรือชุมชน วิเคราะห์ได้ ผู้นำควรมีความสามารถในการระดมการมีส่วนร่วมของคนและองค์กรชุมชนในการแก้ปัญหาของชุมชน ถ้าได้รับเลือกให้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในการบริหารกิจการของชุมชนก็ยิ่งถือว่ามีความสามารถ

เสรี พงศ์พิศ (2552) ได้ทำงานกับชาวบ้านมาหลายปี ได้พบเห็นผู้นำชุมชนหลากหลายรูปแบบ สรุปคุณลักษณะผู้นำชุมชนที่ดีไว้หลายข้อ ผู้นำคนหนึ่งอาจจะไม่มีทุกข้อ มีบางข้อ มากน้อยต่างกัน ดังนี้

1. เป็นคนดีมีคุณธรรม มีศรัทธาในศาสนา เชื่อมมั่นในหลักจริยธรรม
2. ทำตัวเป็นแบบอย่าง ไม่ดีแต่พูดหรือบอกคนอื่นให้ทำ
3. สร้างความมั่นคงปลอดภัย ทำให้ชุมชนอยู่เย็นเป็นสุข
4. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีในชุมชน คุณภาพชีวิตผู้คนดีขึ้น
5. ประรณณาและพร้อมที่จะเรียนรู้และส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน
6. ประรณณาและส่งเสริมนวัตกรรมหรือการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ
7. มองเห็นจุดอ่อน จุดแข็ง ข้อจำกัดและศักยภาพของตัวเองและของชุมชน
8. สร้างแรงบันดาลใจ สร้างขวัญและกำลังใจให้สมาชิกในชุมชน
9. เป็นตัวเชื่อม (Catalyst) ที่ดี และผนึกพลังชุมชนให้เกิดผลเป็นทวีคูณ (Synergy)
10. เคารพในศักดิ์ศรีและให้เกียรติชาวบ้าน ไม่ดูถูกผู้อื่น
11. ทำให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ และในการตัดสินใจ
12. สร้างเครือข่ายภายในชุมชนและกับนอกชุมชน เกิดประชาคมที่มีพลัง
13. ดำเนินงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน วาระซ่อนเร้น
14. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตนและพวกพ้อง

15. มีความเชื่อมั่นในตัวเอง มีเหตุมีผล
16. มีความอดทนต่อการวิพากษ์วิจารณ์ ใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
17. ใช้ข้อมูล ความรู้ และปัญญาในการทำงานเพื่อชุมชน
18. ไม่ใช่เงิน หรืออำนาจอิทธิพลเพื่อชักนำ ครอบงำ บังคับ ชูเชิดคนอื่น
19. มีวิสัยทัศน์ มียุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน
20. ผู้นำที่ดี คือ ผู้มีบารมีที่ชาวบ้านอยากเดินตาม

ผู้นำแบ่งออกเป็น 2 แบบกว้าง ๆ ด้วยกัน คือ ผู้นำที่เป็นทางการ หรือผู้นำที่มีอำนาจอันชอบธรรมตามกฎหมายและเป็นที่ยอมรับของรัฐ ได้แก่ ผู้นำหมู่บ้าน กำนัน กรรมการสภาตำบล กรรมการพัฒนาหมู่บ้าน อสม. ผสส. ฯลฯ อีกแบบหนึ่งคือ ผู้นำที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งให้ความหมายได้อย่างง่าย ๆ ว่าเป็นตัวจริงของผู้นำชุมชน ทั้งนี้ อาจไม่ถูกแต่งตั้งอย่างเป็นทางการหรือได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการด้วยก็ได้ หากแต่เป็นตัวแทนของอำนาจการตัดสินใจอันแท้จริงของหมู่บ้าน ซึ่งเป็นที่รับรู้กันตามแบบของชาวบ้านในหมู่บ้าน ผู้นำประเภทนี้บางกลุ่มเรียกว่า ผู้นำโดยธรรมชาติ ซึ่งตามที่เป็นมาอาจมีชื่อเรียกตามภาษาท้องถิ่นที่แตกต่างกันไป เช่น จ้า พ่อหลวง หมอธรรม มัคทายก ฯลฯ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกิจกรรมและสภาพชุมชนแต่ละแห่ง

การที่จำแนกรูปแบบของผู้นำออกเป็น 2 แบบเช่นนี้ เกิดจากการจัดระบบการปกครองของรัฐที่ขยายขอบเขตลงไปในระดับหมู่บ้าน โครงสร้างการปกครองระดับหมู่บ้านจึงมีสภาพที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีรูปแบบซับซ้อนมากขึ้น ผู้นำทางการในปัจจุบัน อาจเป็นผู้นำที่เป็นมาตามแบบแผนเดิม ซึ่ง ชาวบ้านสวมตำแหน่งที่เป็นทางการให้กับผู้นำดั้งเดิมที่สืบทอดกันมา โดยมีได้จัดตั้งกันขึ้นใหม่ (พรสวรรค์ สุวัฒน์ศรีย์, 2552). หน้า 75)

2.8.3 บทบาทผู้นำชุมชนในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นวิธีการหรือมาตรการหนึ่งในการระงับข้อพิพาทที่ใช้ได้ผลตลอดมา เคยมีผู้กล่าวไว้ว่า ผู้ฉลาดเท่านั้นที่ใช้วิธีการแก้ไขความขัดแย้งด้วยการเจรจาปรองดองเพื่อผลประโยชน์ของตน การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงใช้ได้ทั้งในสังคมระดับนานาชาติ ระดับภูมิภาค และระดับชุมชน อย่างเช่น ในปี 2524 ประธานาธิบดีจิมมี คาร์เตอร์ ของสหรัฐอเมริกา สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทระหว่างอียิปต์กับอิสราเอลจนประสบผลสำเร็จ ซึ่งต่อมาประธานาธิบดีจิมมี คาร์เตอร์ ได้รับรางวัลโนเบล สาขาสันติภาพ หรือในปี 2548 รัฐบาลของประเทศอินโดนีเซียสามารถเจรจาดกกลงกับกลุ่มผู้เรียกร้องอิสราภาพชาวอาจะห์เป็นผลสำเร็จโดยคณะทำงานจากประเทศฟินแลนด์เป็นผู้ไกล่เกลี่ย จนเกิดสันติภาพขึ้นหลังจากที่ทั้งสองฝ่ายสู้รบกันมากกว่า 30 ปี เช่นเดียวกับกับชุมชนพื้นเมืองเผ่าบุชเมน (Bushmen) ที่อาศัยอยู่ในทะเลทรายคาลาฮารี ตอนใต้ของทวีปแอฟริกา และชุมชนพื้นเมืองเผ่าเซไม (Semai) ที่อาศัยอยู่ในป่า

ฝนของประเทศมาเลเซียซึ่งมีชื่อเสียงกล่าวขานกันว่า เป็นกลุ่มที่มีวัฒนธรรมอันสันติสุขที่สุดในโลก ทั้งสองชุมชนต่างก็ใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อระงับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนของตนเองและในระหว่างชุมชนด้วยกัน ดังนั้น การเจรจาเพื่อระงับความขัดแย้งจึงเป็นวัฒนธรรมหนึ่งของมวลมนุษยชาติ (ประสิทธิ์ ดวงตะวงษ์, 2549, หน้า 2-3)

นอกจากนี้ หากมองในมิติของกฎหมายแล้วก็จะพบว่ากฎหมายได้ยกย่องและให้ความสำคัญของการเจรจาเป็นหนทางอันนำไปสู่การระงับข้อพิพาทของกลุ่มได้ และเป็นสาระที่ต้องมาก่อนการตัดสินคดีของศาลด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าจากบทบัญญัติในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ที่บัญญัติว่า “ไม่ว่าการพิจารณาคดีจะได้ดำเนินไปแล้วเพียงใด ให้ศาลมีอำนาจที่จะไกล่เกลี่ยคู่ความได้ตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกันในข้อพิพาทนั้น” หรือตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 มาตรา 108 ก็ได้ยืนยันหลักการเจรจาเพื่อระงับข้อพิพาทของกลุ่มเช่นเดียวกันว่า “การพิจารณาคดีครอบครัวนั้น ไม่ว่าการพิจารณาคดีจะได้ดำเนินไปแล้วเพียงใด ให้ศาลพยายามเปรียบเทียบให้คู่ความได้ตกลงกันหรือประนีประนอมกันในข้อพิพาทโดยคำนึงถึงความสงบสุขและการอยู่ร่วมกันในครอบครัว...”

วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ (2545, หน้า 33-34) สรุปคุณลักษณะผู้นำสำหรับการจัดการข้อพิพาทอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. มีความเป็นมิตรและเป็นที่ยอมรับ มีความสามารถที่จะให้ความอบอุ่นและความห่วงใยต่อกลุ่มต่าง ๆ เป็นคนที่น่าพบปะพูดคุยด้วย และเป็นคนที่คนอื่นสามารถที่จะเปิดเผยตัวของตัวเอง โดยไม่ต้องกลัวการปฏิเสธหรือการที่จะถูกพิพากษาหรือตัดสิน
2. มีความเคารพต่อความคิดเห็นหรือทัศนคติหรือความจำเป็นและคุณค่าของแต่ละคน
3. มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution Processes) มีความรู้ในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ขณะนั้น และความห่วงกังวลที่เกิดขึ้น
4. มีความชำนาญในการที่จะพิจารณาวิเคราะห์ถึงสาเหตุอยู่เบื้องหลังความขัดแย้ง มีความชำนาญที่จะร่วมกับกลุ่มเพื่อค้นหาปัญหา และมีความชำนาญที่จะช่วยกระบวนการกลุ่มให้เกิดการสื่อสารระหว่างกลุ่ม เพื่อให้เขาจะได้จัดการแก้ไขปัญหาร่วมกันโดยวิธีทางที่สร้างสรรค์
5. มองโลกในแง่ดี สามารถที่จะให้กลุ่มมีความเชื่อมั่นว่ากระบวนการนี้สามารถช่วยให้เขาหาทางออกที่ดีและเหมาะสมสำหรับเขา
6. มีความรู้สึกร่วม เพื่อที่จะเข้าใจความรู้สึกและชะตากรรมของกลุ่มทั้งหลาย

7. มีความยืดหยุ่น สามารถที่จะปรับให้เป็นไปตามความจำเป็นของกระบวนการและกรณีพิพาท โดยเฉพาะ สามารถที่จะคาดเดาในปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และก็ปรับวิธีการที่จะเข้าหาปัญหาเหล่านั้นได้ สามารถที่จะปรับปรุงวิธีการที่จำเป็นระหว่างการไกล่เกลี่ยและก็เปลี่ยนไปใช้ยุทธวิธี อื่นเมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องฝ่าทางตัน

8. มีความอดทน ไม่รีบร้อนที่จะให้คู่กรณีตกลงกัน หรือไม่บีบบังคับให้คู่กรณีไปสู่ข้อยุติของปัญหา ก่อนที่จะมีความพร้อมด้านจิตใจที่จะตกลง หรือได้มีการพิจารณาผลต่อเนื่องของการตัดสินใจของเขอดีแล้ว พร้อมทั้งจะให้เวลาในการฟังคู่กรณี และติดตามดูแลตลอดกระบวนการของการตัดสินใจของเขอดีแล้ว พร้อมทั้งจะให้เวลาในการรับฟังคู่กรณี และติดตามดูแลตลอดกระบวนการของการแก้ปัญหาข้อพิพาทจนเสร็จสิ้น

9. มีความใจกว้างที่จะพิจารณาถึงทางเลือกในการหาข้อตกลง พิจารณาเลยไปกว่าตัวอักษรตามกฎหมาย เพื่อที่จะหาทางออกที่สร้างสรรค์และปฏิบัติได้ และจะไม่ด่วนตัดสินใจก่อนนอกจากนี้ยังรู้ถึงความสามารถของแต่ละกลุ่มที่จะเปลี่ยนความคิดหรือพฤติกรรมของเขา และเต็มใจที่จะพิจารณาความคิดเห็นรวมถึงคำแนะนำของผู้นำในชุมชนและคนอื่น ๆ เต็มใจที่จะเปิดเผยและพิจารณาถึงทางเลือกอย่างกว้างขวาง เพื่อที่จะนำไปสู่ข้อตกลงและพร้อมที่จะยอมรับนำเสนอทางออกที่เหมาะสม

10. มีความน่าเชื่อถือ มีวิถีปฏิบัติที่ชัดเจนในหลักคุณธรรม ที่ทำให้เกิดความนับถือและไว้วางใจจากคู่พิพาท มีความยุติธรรมและความเป็นกลางต่อคู่กรณีทั้งหมด

11. มีอารมณ์ขันที่สามารถที่จะลดความตึงเครียดและนำปัญหาไปสู่มุมมองที่มีความนับถือและความเห็นอกเห็นใจ

12. มีไหวพริบดีและสามารถที่จะพูดถึงประเด็นที่อาจจะก่อให้เกิดความหวั่นไหว และสามารถถามคู่กรณีต่าง ๆ ด้วยคำถามที่ลงลึกโดยไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกว่ากำลังขู่ ด้วยกิริยาที่สุภาพ

13. มีความเชื่อมั่นในตัวเองและมีความเป็นตัวของตัวเอง พร้อมด้วยความสามารถที่จะสัมพันธ์กับคนทุกอายุ กับนักวิชาการ และทุกระดับที่อยู่ในชุมชนนอกจากนี้ผู้นำชุมชนควรมีหลักธรรมในการไกล่เกลี่ย ซึ่งก็คือพรหมวิหารสี่ เป็นธรรมของผู้ใหญ่หรือของพระพรหม ผู้นำชุมชนที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะต้องมี เมตตา (ปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข) กรุณา ปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ มุทิตา (พลอยยินดีเมื่อผู้อื่น ได้ดี) และอุเบกขา (การวางใจเป็นกลาง) เป็นต้น (พรสวรรค์ สุวัฒน์ศรีย์, 2552, หน้า 76-79)

2.9 ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอม ข้อพิพาทของ คณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530 มีหลักการสำคัญดังนี้

2.9.1 ลักษณะข้อพิพาทที่จะทำการประนีประนอม

1. เป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับความเพ่งหรือความอาญาที่เป็นความผิดอันยอมความได้
2. คู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงให้คณะกรรมการหมู่บ้านประนีประนอมยอมความ
3. ข้อพิพาทอันเกิดในหมู่บ้านหรือกรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งภูมิลำเนาอยู่ในหมู่บ้าน

2.9.2 วิธีการประนอมข้อพิพาท หากคู่กรณีต้องการที่จะประนีประนอมข้อพิพาทให้ปฏิบัติดังนี้

1. คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายที่จะประสงค์ให้ข้อพิพาทนั้นยุติลงในระดับหมู่บ้านให้แจ้งให้ผู้ใหญ่บ้านทราบ
2. ผู้ใหญ่บ้านแจ้งคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาตกลงทำบันทึกยินยอมให้คณะกรรมการหมู่บ้านประนีประนอมข้อพิพาทตามแบบที่ระเบียบกำหนด
3. ผู้ใหญ่บ้านนัดหมายคณะกรรมการหมู่บ้าน โดยไม่ชักช้า
4. คณะกรรมการหมู่บ้านจะมอบหมายให้คณะกรรมการหมู่บ้านไม่น้อยกว่าสองคนดำเนินการทำหน้าที่ประนีประนอมข้อพิพาทแทนก็ได้ หากมีปัญหาข้อเท็จจริงหรือปัญหาข้อกฎหมายคณะกรรมการหมู่บ้านอาจเชิญผู้ที่มีความรู้เรื่องดังกล่าวมาเข้าร่วมในการประนีประนอมข้อพิพาทได้
5. คณะกรรมการหมู่บ้านหรือคณะกรรมการหมู่บ้านที่ได้รับมอบหมายมีอำนาจในการดำเนินการประนีประนอมข้อพิพาทนี้ ดังนี้
 1. สอบถามข้อเท็จจริงจากคู่กรณีและบุคคลอื่นที่เห็นว่าเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท
 2. เชิญผู้เกี่ยวข้องมาสอบถามข้อเท็จจริงในกรณีที่จำเป็น
 3. ตรวจสอบเอกสารหรือวัตถุที่สถานที่ที่เกี่ยวข้องตามความยินยอมของเจ้าของหรือผู้ปกครอง
6. การประนอมข้อพิพาทให้กระทำโดยเปิดเผยต่อหน้าคู่กรณี ณ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านหรือสถานที่อื่นที่คณะกรรมการหมู่บ้านจะเห็นสมควร
7. การประนอมข้อพิพาทให้กระทำโดยอาศัยหลักกฎหมายหรือจารีตประเพณีแห่งท้องถิ่นซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่คู่กรณี
8. ในกรณีมีปัญหาในการประนอมข้อพิพาท คณะกรรมการหมู่บ้านจะเชิญนายอำเภอ ปลัดอำเภอ ข้าราชการ ตำรวจยศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไป ซึ่งมีความรู้ทางกฎหมายในเขตอำเภอและหรือพนักงานอัยการมาให้คำปรึกษาก็ได้

2.9.3 การบันทึกหลักฐานในการประណอมข้อพิพาท

1. ตกกลงกันไม่ได้ให้ยุติการประណอมแจ้งให้คู่กรณีทราบแล้วรายงานนายอำเภอแห่งท้องที่เพื่อดำเนินการตามอำนาจต่อไป

2. ตกกลงกันได้ให้คณะกรรมการหมู่บ้านทำสัญญาประนีประนอมยอมความ (ตามแบบ) มีข้อความถูกต้องตรงกัน 4 ฉบับ ให้กรรมการอย่างน้อย 2 คน ลงชื่อเป็นพยาน (ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอม ข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530 อ้างถึงใน พรสวรรคต์ สุวัฒนศรีย์, 2552, หน้า 79)

สรุปได้ว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนับเป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งโดยสันติวิธีที่องค์กรและชุมชนใช้เป็นเครื่องมือในการรักษาความสงบเรียบร้อย ทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเกิดความพึงพอใจ คู่พิพาทหรือคู่กรณีต่างฝ่ายต่างเป็นผู้ชนะ ไม่มีใครคิดว่าตนเองแพ้ ซึ่งก่อให้เกิดผลต่อองค์กรและชุมชนในอนาคต

2.10 สภาพพื้นที่ทำการวิจัย

2.10.1 บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ผู้วิจัยขอเสนอบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยสังเขปในเรื่อง ประวัติความเป็นมา ที่ตั้งและอาณาเขต เนื้อที่ ภูมิประเทศ ประชากร และมวตชนจัดตั้ง ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ, 2553)

2.10.2 ประวัติความเป็นมา

ตำบลคลองมะเดื่อ บริเวณพื้นที่อาณาเขตของตำบล นับแต่โบราณมาจนถึงปัจจุบัน ประชาชนส่วนใหญ่อาศัยน้ำในลำคลองใช้ประโยชน์ในการคมนาคม การอุปโภค - บริโภค และเนื่องจากคลองที่ประชาชนใช้ประโยชน์ต่าง ๆ เป็นหลักรืออยู่คลองเดียว และบริเวณริมคลองมีต้นมะเดื่อขึ้นอยู่ตลอดแนว ชาวบ้านจึงเรียกคลองสายนี้ว่า “คลองมะเดื่อ” ภายหลังตำบลนี้จึงใช้ชื่อตามคลองว่า “ตำบลคลองมะเดื่อ”

2.10.3 ที่ตั้งและอาณาเขตติดต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 2 มีนาคม 2538 ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการ อำเภอกระทุ่มแบน ประมาณ 5 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร ประมาณ 9 กิโลเมตร มีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ

ติดต่อเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน

ทิศใต้	ติดต่อกับเทศบาลตำบลนาดี อำเภอเมืองสมุทรสาคร
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลคอนไถ่และเทศบาลเมืองกระทุ่มแบน อำเภอกระทุ่มแบน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลเกราย อำเภอกระทุ่มแบน

2.10.4 เนื้อที่

มีเนื้อที่โดยประมาณ 14.74 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 9,211 ไร่ แบ่งเป็น 11 หมู่บ้านดังนี้

- หมู่ที่ 1 (บ้านหุบศาลเจ้า) พื้นที่ 297 ไร่
- หมู่ที่ 2 (บ้านคลองอ่อนใจ) พื้นที่ 517 ไร่
- หมู่ที่ 3 (บ้านโคกห้วย่าน) พื้นที่ 849 ไร่
- หมู่ที่ 4 (บ้านคลองทองกลาง) พื้นที่ 690 ไร่
- หมู่ที่ 5 (บ้านคลองแสนสุข) พื้นที่ 847 ไร่
- หมู่ที่ 6 (บ้านคลองตาทอง) พื้นที่ 1,423 ไร่
- หมู่ที่ 7 (บ้านคลองผู้ใหญ่ลอย) พื้นที่ 792 ไร่
- หมู่ที่ 8 (บ้านคลองตากแดด) พื้นที่ 1,081 ไร่
- หมู่ที่ 9 (บ้านคลองกระทุ่มแบน) พื้นที่ 454 ไร่
- หมู่ที่ 10 (บ้านคลองตาเฉย) พื้นที่ 1,321 ไร่
- หมู่ที่ 11 (บ้านคลองสะพานดำ) พื้นที่ 940 ไร่

2.10.5 ภูมิประเทศ

เป็นที่ราบลุ่ม มีถนนสายหลักผ่าน 2 สาย คือ ถนนสายเศรษฐกิจ 1 และถนนพุทธสาคร(สายสี่ตัดใหม่) มีคลองทั้งหมด 22 คลอง คลองเหล่านี้นอกจากจะช่วยในการระบายน้ำแล้ว บางคลองยังใช้เป็นเส้นทางคมนาคมด้วย คลองสำคัญในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่เชื่อมกับคลองภาษีเจริญได้แก่ คลองกระทุ่มแบน และทุกคลองอยู่ในสภาพใช้ประโยชน์ได้ดี

2.10.6 ประชากร

จำนวนประชากรทั้งสิ้น 17,156 คน แยกเป็น ชาย 8,258 คน หญิง 8,898 คน ความหนาแน่นเฉลี่ย 1,121 คน/ตารางกิโลเมตร

2.10.7 มวลชน จัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน 1 รุ่น 120 คน
- ศูนย์ส่งเสริมประจําหมู่บ้าน 11 ศูนย์
- กลุ่มสหกรณ์การเกษตร 1 กลุ่ม
- กลุ่มเยาวชน 1 กลุ่ม

- ศูนย์กีฬาประจำตำบล 1 ศูนย์
- กลุ่มออมทรัพย์ 1 กลุ่ม
- กลุ่มสาธิตการตลาด 1 ศูนย์
- กลุ่มอาชีพ 8 กลุ่ม
- อปพร. 4 รุ่น จำนวน 290 คน
- กลุ่มสตรี 5 กลุ่ม

ผู้วิจัยกำหนดประชากรในการวิจัย ได้แก่ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 25 คน กำนัน 1 คน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 33 คน ประธานกลุ่มต่างๆ จำนวน 160 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 219 คน

2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและนอกประเทศดังนี้ วงศา คงดี และสุวิทย์ เลาหศิริวงษ์ (2539, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “ได้สังเคราะห์และประสบการณ์ และงานเอกสารการวิจัย : การจัดการความขัดแย้งในประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งเป็นการรับรู้หรือเป็นภาวะที่มีกรเข้ากันไม่ได้ของบุคคลหรือกลุ่มตั้งแต่สองคนหรือกลุ่มขึ้นไป มีสาเหตุมาจากการขัดกันหรือไปกันไม่ได้เสมอไม่สามารถห้ามได้ แต่คนมักหลีกเลี่ยง ความขัดแย้งอาจมีประโยชน์และพึงปรารถนาถ้าจะนำมาซึ่งความร่วมมือต้นตัวในการหาข้อมูล สาเหตุ ประเด็นปัญหาและก่อให้เกิดความรุนแรงได้ความรุนแรงเป็นอุปสรรคที่ขัดขวางต่อความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ อาจเป็นความรุนแรงทางกายภาพ ทางจิตใจ หรือทางโครงสร้าง สันติศึกษาเป็นภาวะที่ปราศจากความรุนแรง มีการประสานความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ปัญหาความขัดแย้งในประเทศไทย มีสาเหตุมาจากการแย่งชิงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด การที่รัฐรวมศูนย์อำนาจในการดูแล จัดการทรัพยากร แยกคนออกจากป่า ประชาชนในท้องถิ่นไม่มีส่วนร่วมในการจัดการ ความไม่เสมอภาคของอำนาจและผลประโยชน์ ซึ่งแนวโน้มความขัดแย้งจะมีมากขึ้นเรื่อยๆ คนไทยส่วนใหญ่มักหลีกเลี่ยงความขัดแย้งด้วยความเจ็บ หนีสถานการณ์ แต่ถ้ามีปัญหาหนักขึ้นมักพึ่งผู้นำหรือผู้ที่ทุกฝ่ายเชื่อถือช่วยการไกล่เกลี่ยในความขัดแย้งของบุคคลหรือชุมชนกับกลุ่มธุรกิจเอกชน ถ้าตกลงกันไม่ได้อาจมีการร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ ถ้าไม่ได้รับการจัดการที่พึงพอใจอาจมีการชุมนุมประท้วง เช่นเดียวกับกรณีความขัดแย้งของหน่วยงานของรัฐกับประชาชนหลายกรณีที่มีการชุมนุมเรียกร้อง และมีการเผชิญหน้าและหลายครั้งใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหา แนวทางที่น่าจะเหมาะสมในการแก้ไขความขัดแย้งคือการมีคนกลางในการไกล่เกลี่ย (Mediator) การให้ประชาชนมีส่วนร่วมการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยการทำประชาพิจารณ์ หรือ

การตัดสินใจร่วมกัน (Shared Decision Making) ในการที่จะตัดสินใจดำเนินโครงการที่เกี่ยวกับ
สาธารณะ

ไพฑูรย์ คล้ายมั่ง (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “การจัดการความขัดแย้งของ
องค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาอำเภอราศีไศล จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า
1. บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลตามระเบียบกฎหมายมีความเหมาะสม สอดคล้องกับ
สภาพการปฏิบัติงานและสังคม รวมทั้งได้รับการยอมรับว่ามีประโยชน์ต่อสังคมชุมชนมาก โดยให้
ความสำคัญกับปัญหาและความต้องการของประชาชนมากที่สุด 2. การจัดการความขัดแย้งของ
องค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า สาเหตุความขัดแย้งส่วนมากคือ ความต้องการมีอำนาจหน้าที่
มีบทบาท มีตำแหน่งเพื่อบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีผลประโยชน์ส่วนตัวเป็น
สาเหตุรองลงมา ด้านวิธีการจัดการความขัดแย้งขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญกับ
วิธีการประนีประนอมมากที่สุด โดยใช้วิธีการประสานผลประโยชน์ตอบแทนเพื่อให้ได้ข้อยุติที่เร็วขึ้น
รองลงมาประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้มีบทบาทหลักในการจัดการ
ความขัดแย้ง 3. ปัญหาอุปสรรคสำคัญในการจัดการความขัดแย้งคือ ลักษณะความแตกต่างของแต่ละ
บุคคลในด้านการศึกษาค่า ไม่มีประสบการณ์ พูดยาไม่สุภาพ ก้าวร้าว เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว
ประกอบกับระบบการติดต่อสื่อสารที่ไม่ทันสมัย ทำให้การดำเนินการจัดการความขัดแย้งล่าช้า ไม่
ทันการณ์ แนวโน้มความขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบลในอนาคตไม่น่าจะรุนแรง และวิธีการ
จัดการที่เหมาะสมที่สุดคือการประนีประนอม 4. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย คือ การใช้ระบบ
การศึกษาเป็นแนวทางหลักในการแก้ไขปัญหาในด้านความรู้ความสามารถของสมาชิกสภาองค์การ
บริหารส่วนตำบล และควรเน้นการแก้ปัญหาทางด้านสังคม ความยากจน การอนามัย การศึกษา
และสิ่งแวดล้อมมากกว่าการแก้ปัญหาในด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ณรงค์ กิ่งน้อย (2545, หน้า 69-71) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งของ
ผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการศึกษาพบว่า
ผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้ยุทธวิธีการจัดการความ
ขัดแย้งแบบการร่วมมือมากที่สุด รองลงมาคือ แบบการประนีประนอม แบบการหลีกเลี่ยง แบบการ
ยอมให้และแบบที่ใช้น้อยที่สุดคือ แบบการเอาชนะ ผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการ
ประถมศึกษาแห่งชาติจังหวัดสุพรรณบุรีใช้ยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการร่วมมือ แบบการ
ประนีประนอม แบบการหลีกเลี่ยง แบบการยอมให้ในระดับปานกลาง แบบการเอาชนะในระดับต่ำ
แบบการร่วมมือ พบว่า ผู้บริหารเพศหญิงใช้อยู่ในระดับสูง ผู้บริหารชายใช้อยู่ในระดับปานกลาง
การเปรียบเทียบยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานการ
ประถมศึกษาแห่งชาติจังหวัดสุพรรณบุรีที่มีเพศ ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร

โรงเรียนและวุฒิการศึกษาทางการบริหารที่แตกต่างกัน พบว่า ใช้ยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน

อรุณี ขอบพิมาย (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนมีทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และขนาดโรงเรียนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ไม่แตกต่างกัน ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ไม่แตกต่างกัน ครูผู้สอนที่มีวุฒิการศึกษา และขนาดโรงเรียนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาแตกต่างกัน ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน มีทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ด้านการประนีประนอม ด้านการเผชิญหน้า ด้านการหลีกเลี่ยง ด้านการร่วมมือกัน และด้านการใช้อำนาจแตกต่างกัน ความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนที่ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนมีความคิดเห็นร่วมกันตามลำดับดังต่อไปนี้ ด้านการประนีประนอม คือ ควรใช้หลักธรรมในการบริหารเพื่อให้เกิดความยุติธรรม ด้านการเผชิญหน้า คือ ควรให้คู่กรณีที่มีความขัดแย้ง มาพบเพื่อพูดคุยกันในการร่วมกันแก้ไขปัญหา ด้านการหลีกเลี่ยงคือ ไม่รับรู้ว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้นในองค์การของตนเองคอยหลบหน้า ไม่ยอมเจรจาโดยไม่สนใจต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและไม่ชอบอยู่โรงเรียน ด้านการร่วมมือกัน คือ ร่วมมือร่วมใจกันในการพิจารณาแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยใช้ความคิดร่วมกันในการวินิจฉัยปัญหาเพื่อทำให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงาน และด้านการใช้อำนาจ คือ พยายามทำทุกอย่างเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการของตนเอง โดยเสนอให้ผู้อื่นรับวิธีแก้ไขปัญหามาของตนเองเท่านั้น

อมรา รัตตากร ผศ. ดร. (2546, 484 หน้า) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “ภาวะผู้นำและรูปแบบการจัดการความขัดแย้งของผู้นำชุมชนในกรุงเทพมหานคร” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำและรูปแบบการจัดการความขัดแย้ง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำและรูปแบบการจัดการจัดการความขัดแย้ง ความแตกต่างของพฤติกรรมภาวะผู้นำและรูปแบบการจัดการความขัดแย้งผู้นำชุมชนจำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง และระดับการศึกษา ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ กรรมการชุมชนในกรุงเทพมหานคร สถิติในการวิเคราะห์ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ค่าสหสัมพันธ์ คาโนนิกอล การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุ 3 ทาง ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำชุมชนมีค่าเฉลี่ยสูงในพฤติกรรมภาวะผู้นำด้านมุ่งสัมพันธ์ สำหรับรูปแบบการจัดการความขัดแย้งพบว่า ผู้นำ

ชุมชนมีค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูงในรูปแบบการประนีประนอมและรูปแบบการร่วมมือ โดยพบว่า พฤติกรรมภาวะผู้นำและรูปแบบการจัดการความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้พบว่า ตำแหน่งและระดับการศึกษามีผลทำให้ผู้นำชุมชนมีพฤติกรรมภาวะผู้นำแตกต่างกัน และตำแหน่ง ระดับการศึกษา และปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและระดับการศึกษา มีผลทำให้ผู้นำชุมชนมีรูปแบบ การจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน

จรรุวรรณ สุทธิชาติ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบผู้นำกับการจัดการความขัดแย้ง ในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกแบบ ผู้นำในการจัดการความขัดแย้งเมื่อเกิดปัญหากับหัวหน้าแบบการจัดการมุ่งทางสายกลาง เลือกแบบ ผู้นำในการจัดการความขัดแย้งเมื่อเกิดปัญหากับเพื่อนร่วมงานแบบการจัดการมุ่งทีมงาน ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งแบบการหลีกเลี่ยง รองลงมาเป็น แบบการเอาชนะ แบบความร่วมมือ แบบประนีประนอม และแบบยอมให้ ตามลำดับ ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีรูปแบบผู้นำที่แตกต่างกันเมื่อมีปัญหากับหัวหน้า ส่วนใหญ่เลือกพฤติกรรมในการ แก้ไขปัญหาความขัดแย้งแบบเอาชนะ รองลงมาแบบร่วมมือและยอมให้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รูปแบบผู้นำที่แตกต่างกันเมื่อมีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน ส่วนใหญ่เลือกพฤติกรรมในการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งแบบร่วมมือและยอมให้

ชุติมา ปฐมกำเนิด (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการความขัดแย้งในองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลในจังหวัดนครปฐม” ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นความขัดแย้งภายใน โรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชน ส่วนใหญ่เกิดจากเรื่องผลประโยชน์มากที่สุด รองลงมาเรื่อง อำนาจ และสิทธิเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งผู้บริหารโรงพยาบาลใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบ ประนีประนอมมากที่สุด รองลงมาแบบหลีกเลี่ยง แบบปรับตัว และแบบที่ใช้บ่อยที่สุด คือแบบเอาชนะ ซึ่งการเปรียบเทียบความแตกต่างในการจัดการความขัดแย้ง พบว่า เพศ สถานภาพ องค์กร (ภาครัฐและภาคเอกชน) ประเด็นข้อขัดแย้งและระดับความขัดแย้ง ไม่มีผลต่อวิธีการ จัดการความขัดแย้งให้แตกต่างกันส่วนปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน อายุ วุฒิการศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อวิธีการจัดการความขัดแย้ง และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ประเด็นข้อขัดแย้งกับระดับความขัดแย้งพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

วิภาดา คงศิริกร (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำกับการจัดการความขัดแย้ง : กรณีศึกษาหัวหน้าหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัดเพชรบูรณ์” ผลการศึกษาพบว่า วิธีการ จัดการความขัดแย้งส่วนใหญ่ใช้วิธีแบบประนีประนอม รองลงมาคือ แบบการยอมให้ แบบ หลีกเลี่ยง แบบการร่วมมือแก้ปัญหาและวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ไม่มีผู้ตอบเลยคือ วิธีการ

จัดการความขัดแย้งแบบเอาชนะ ส่วนเพศ อายุ อายุงานราชการและลักษณะพฤติกรรมผู้นำมีวิธีการจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน

พิเชษฐ์ คารากัย (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความขัดแย้งกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน เขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1” ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุของความขัดแย้งของสถานศึกษาเอกชน เขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง วิธีการจัดการความขัดแย้งใช้การผสมผสานและประนีประนอมอยู่ในระดับมาก ส่วนวิธียอมตาม วิธีหลีกเลี่ยงและวิธีเอาชนะอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาเอกชน ด้านการสื่อสาร ด้านโครงสร้างของหน่วยงานและด้านตัวแปรส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีการจัดการความขัดแย้งในวิธีการผสมผสาน วิธีการยอมตาม วิธีการเอาชนะ วิธีการหลีกเลี่ยงและวิธีการประนีประนอมของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน พื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1

พรรณเพ็ญ พันจักรสาย (2551, หน้า 49-52) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “การจัดการความขัดแย้งระหว่างกำนัน ผู้ใหญ่บ้านกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของความขัดแย้งเกิดขึ้นจากสาเหตุหลัก 3 ประการ คือ ประการแรก คือ เรื่องของความไม่ชัดเจนในระเบียบ กฎหมาย โดยเฉพาะบทบาท อำนาจหน้าที่ของแต่ละฝ่ายซึ่งถูกกำหนดโดยกฎหมายคนละฉบับกัน และแต่ละฉบับมีความซ้ำซ้อนกันอยู่ ปัญหาที่สองคือ การเข้าสู่ตำแหน่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากแต่ละฝ่ายมาจากการเลือกตั้ง ทำให้ต้องเป็นคู่แข่งทางการเมืองกัน และประการที่สาม คือ มารยาทในการทำงาน และความขัดแย้งส่วนตัว ส่วนวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ใช้คือ การใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวและการใช้วิธีประสานผ่านคนกลาง ในการเจรจาประนีประนอมและหาข้อยุติของปัญหาแต่ละเรื่อง รองลงมาคือ การใช้ภาวะผู้นำของนายอำเภอและปลัดอำเภอในการประสานและบริหารจัดการความขัดแย้งในพื้นที่

สิริพงศ์ ชัยเอกมงคลเลิศ (2551, หน้า 69-71) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “การจัดการความขัดแย้งของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 2” ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุของความขัดแย้งของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคามเขต 2 ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล มีสาเหตุมาจากวิธีการทำงาน ประสิทธิภาพและการศึกษาที่แตกต่างกัน ตามลำดับ ด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน มีสาเหตุมาจากการติดต่อสื่อสารขาดประสิทธิภาพ วิธีการบริหารของฝ่ายบริหาร และการแบ่งพรรคแบ่งพวกตามลำดับ และด้านสภาพองค์การ มีสาเหตุมาจากการมอบหมายงานไม่ตรงกับความสามารถ การมีและใช้กฎระเบียบที่เข้มงวดจนเกินความจำเป็นและการมีทรัพยากรที่จำกัด ตามลำดับ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคามเขต 2 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่

ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการร่วมมือร่วมใจ และด้านการปรองดอง อยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการหลีกเลี่ยง และด้านการต่อสู้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคามเขต 2 ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และตำแหน่งหน้าที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “การจัดการความขัดแย้งของชุมชน : วาทกรรมสู่วิถีคิดและการปฏิบัติ กรณีศึกษา โครงการเสริมสร้างศูนย์ประสานงานระดับจังหวัดในการจัดการความขัดแย้งของชุมชนพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบการจัดการความขัดแย้งมีความหลากหลาย ซึ่งบางพื้นที่มีลักษณะที่เหมือนกันเสมือนการหลอมรวมเป็นเนื้อเดียวกัน (Homogenous) ในขณะที่บางพื้นที่ก็มีลักษณะเฉพาะซึ่งมีความแตกต่างกัน (Heterogeneous)
2. การผสมผสานแนวคิดและภูมิปัญญาต้องมีวิถีคิดในเชิงความหลากหลายนิยม (Pluralism) การใช้แนวคิดในกระบวนการมอบอำนาจ (Empowerment) บางส่วนให้เกิดขึ้นกับชุมชน ซึ่งเป็นการกระจายอำนาจในกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักจากส่วนกลาง (Decentralization) สู่แนวคิดการมีส่วนร่วม โดยมีคนเป็นศูนย์กลางในกระบวนการจัดการความขัดแย้งของชุมชนที่เน้นหนักในเชิงความสมานฉันท์ ความสงบสุขของชุมชน การให้อภัย และองค์ความดีต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบการดำเนินชีวิตของแต่ละชุมชน ที่มีผู้อาวุโสหรือผู้ที่ชุมชนได้ให้การเคารพเชิดชู ระบบสิ่งศักดิ์สิทธิ์และความศรัทธาต่าง ๆ
3. ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการยุติธรรมชุมชนและกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักนั้นจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงแนวทางการผสมผสานองค์ประกอบในมิติต่าง ๆ ถึงการที่จะมีองค์ประกอบใดที่จะมีขอบเขตที่สามารถผสมผสานกลมกลืนหรือแทรกผ่านกันได้ (Porous Boundaries) จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า สาเหตุความขัดแย้งส่วนใหญ่เกิดจากความไม่เสมอภาคของอำนาจและผลประโยชน์ ก่อปรกับค่านิยม ความเชื่อที่แตกต่างกัน การจัดสรรทรัพยากรที่ขาดความเป็นธรรมวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ การใช้แนวทางสันติวิธีโดยการประนีประนอมยอมความกัน การให้บุคคลที่สามหรือคนกลางที่คู่กรณีเคารพนับถือเป็นคนเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา ตลอดจนการนำเอามิติวัฒนธรรมมาใช้ในการจัดการความขัดแย้ง และข้อเสนอแนะคือ การผสมผสานให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการยุติธรรมชุมชนและกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักตลอดจนการรวบรวมองค์ความรู้และสืบทอดวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ประสบความสำเร็จ และหากความขัดแย้งมีความซับซ้อนมากขึ้น ควรมีคณะกรรมการในการจัดการความขัดแย้งและการสร้างกติกาของชุมชนร่วมกัน

พรสวรรค์ สุวัฒน์ศรีย์ (2552, หน้า 142-146) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการความขัดแย้งของชุมชน : การใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้นำชุมชน ตำบลศักดิ์นา อำเภอเมืองเลย

จังหวัดเลย” ผลการศึกษาพบว่า ประเภทความขัดแย้งในชุมชน ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า เหตุการณ์ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุดคือ การกระทำอนาจารล่วงละเมิดทางเพศ รองลงมาคือ การละเมิดสิทธิในที่ทำกิน ที่ดิน ที่อยู่ ที่อาศัย และการทะเลาะวิวาทระหว่างหมู่บ้าน และการเกิดอุบัติเหตุเกี่ยวกับยานพาหนะตามลำดับ สำหรับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ความขัดแย้งที่กลายเป็นข้อพิพาทและเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในชุมชนเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากปัญหาทะเลาะวิวาท ประมาท ลักขโมย หนี้สิน และความผิดเกี่ยวกับเพศ ปัจจัยและเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพพบข้อมูลที่สอดคล้องกัน

พิชญา สุกใส (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ผู้นำกับการจัดการความขัดแย้งทางการเมือง” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างผู้นำและผู้มีบทบาทสำคัญทางการเมือง นักวิชาการและสื่อมวลชนและการค้นคว้าจากเอกสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณลักษณะ พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้นำแนวทางการจัดการความขัดแย้งทางการเมืองของผู้นำ และวิสัยทัศน์เกี่ยวกับแนวทางการจัดการความขัดแย้งทางการเมืองในอนาคต ผลการวิจัยพบว่า มุมมองของผู้นำต่อการจัดการความขัดแย้งทางการเมือง คือ การนำนโยบายจากภาครัฐมาปฏิบัติโดยบังคับใช้กฎหมาย คุณลักษณะของผู้นำที่เหมาะสมในการจัดการความขัดแย้งทางการเมืองในปัจจุบัน คือต้องกล้าตัดสินใจและต้องมีคุณธรรม จริยธรรม ส่วนระดับทักษะการแก้ปัญหาในการจัดการความขัดแย้งของผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง มีการมอบหมายการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งทางการเมืองให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และ หน่วยงานเฉพาะกิจ พฤติกรรมของผู้นำในการจัดการความขัดแย้งที่ผ่านมา มีลักษณะเป็นการเอาชนะกัน ปัญหาในด้าน การไว้วางใจในตัวผู้นำที่มีบทบาทในการจัดการความขัดแย้ง ส่งผลกระทบมาก ทำให้แต่ละฝ่ายไม่สามารถเจรจากันได้ แนวทางในการดำเนินนโยบายและการให้ความร่วมมือแก้ไขปัญหาคที่สามารถแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งทางการเมืองในปัจจุบันควรกำหนดนโยบายการจัดการความขัดแย้ง โดยมีการสื่อสารจากภาครัฐสู่ประชาชนและเปิดพื้นที่สาธารณะเพื่อจัดการความ ขัดแย้งทางการเมือง

ได้แก่ คุณลักษณะของผู้นำหรือคนกลางในการไกล่เกลี่ย กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย ความร่วมมือของคู่กรณี ตลอดจนความรู้ความเข้าใจ ความเชื่อ ความศรัทธา การยอมรับในแนวคิดและหลักการยุติธรรมของชุมชน การใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้นำชุมชน ทั้งผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพพบข้อมูลที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ผู้นำชุมชนที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาใช้ภาษาถิ่นเป็นหลัก ใช้คำถามที่เน้นการถามเพื่อให้คู่กรณีพูดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่เน้นการสอบสวนเพื่อหาหลักฐานยืนยัน การพูดโน้มน้าวใจเพื่อให้เปลี่ยนจากความขัดแย้งมาเป็นความสมานฉันท์ ใช้การเจรจาต่อรองในกรณีที่เขาจุดร่วมเพื่อหาทางออกของปัญหา การอ้างถึงภูมิปัญญาการจัดการความขัดแย้งในอดีต การฟังอย่างตั้งใจ เพื่อเปิดโอกาสให้แต่ละฝ่ายได้พูดถึงเหตุการณ์หรือ

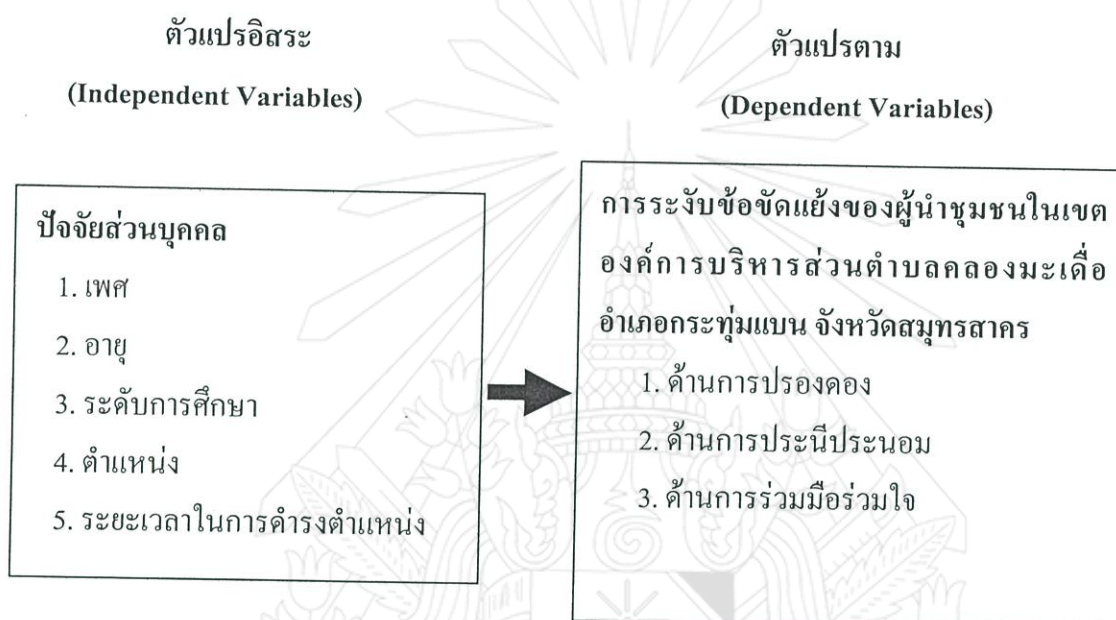
คัดค้านได้ และสำหรับการบันทึก ใช้วิธีการบันทึกอย่างง่าย ๆ ไม่บรรยายลำดับเหตุการณ์หรือ
พฤติกรรมการกระทำของคู่กรณี แต่จะระบุเฉพาะลักษณะความผิดเท่านั้น

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กร แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำ แนวคิด
ทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเรื่อง การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การ
บริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ดังนี้ ตัวแปรต้น ได้แก่
ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งผู้นำ และระยะเวลาที่ดำรง
ตำแหน่งผู้นำ ตัวแปรตาม ได้แก่ การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน 3 ด้าน คือ ด้านการปรองดอง
ด้านการประนีประนอม และด้านการร่วมมือร่วมใจ ซึ่งสรุปได้ว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการระงับ
ข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในหลายด้านหลายประเด็นด้วยกันดังที่กล่าวแล้วเป็นต้น



2.12 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำ ทฤษฎีการระงับข้อขัดแย้งของ โทมัส และคิลแมนน์ Thomas Kenmeth, 2540, หน้า 106-114) และ ไวส์, (อ้างถึงใน สิริพงษ์ ชัยเอกมงคลเลิศ, 2551, หน้า 40) และแนวคิดของ พรนพ พุกกะพันธุ์, 2542, หน้า 228-231) ใน 3 ด้าน ด้านการปรองดอง ด้านการประนีประนอม และด้านการร่วมมือ ร่วมใจ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.4 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะหุ้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวัดค่าตัวแปร
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.8 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะหุ้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ ผู้นำที่เป็นทางการ ประกอบด้วย คณะผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวน 26 คน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน มีจำนวน 33 คน ผู้นำที่ไม่เป็นทางการ / ผู้นำกลุ่มต่างๆ ที่จัดตั้งขึ้น ซึ่งประกอบด้วย ประธานและคณะกรรมการกลุ่มอาชีพต่างๆ จำนวน 160 คน รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 219 คน (จังหวัดสมุทรสาคร, 2554, ข้อมูลทั่วไปจังหวัดสมุทรสาคร < www.samutsakhon.go.th/ > (20 มกราคม 2554)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล 17 คน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 21 คน ผู้นำที่ไม่เป็นทางการ / ผู้นำกลุ่มต่างๆ จำนวน 102 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 140 คน

3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้ตารางสำเร็จรูปของ เกรจซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรจากผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 219 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามแต่ละกลุ่มของผู้นำชุมชน แล้วนำมาหาอัตราสัดส่วนของประชากร (Proportional to Size) เพื่อหากกลุ่มตัวอย่างแยกแต่ละกลุ่มของผู้นำชุมชน ตามสูตรนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า 19)

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

n_i	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้นำชุมชนในแต่ละกลุ่ม
N_i	=	จำนวนประชากรของผู้นำชุมชนในแต่ละกลุ่ม
n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้นำชุมชนทุกกลุ่ม
N	=	จำนวนประชากรทั้งหมด

จึงทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แยกออกเป็นผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในแต่ละกลุ่ม ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

กลุ่มเป้าหมาย	ประชากร (N_i)	กลุ่มตัวอย่าง (n_i)
ผู้บริหารและสมาชิก อบต.	26	17
กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	33	21
ผู้นำที่ไม่เป็นทางการ/ผู้นำกลุ่มต่างๆ	160	102
รวม	219 (N)	140 (n)

จากตารางที่ 3.1 พบว่า ผู้นำชุมชนได้แก่ ผู้บริหารและสมาชิก อบต. มีประชากร จำนวน 26 คน และได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 17 คน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน มีประชากร จำนวน 33 คน และได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน และ ผู้นำที่ไม่เป็นทางการ/ผู้นำกลุ่มต่างๆ มีประชากร จำนวน 160 คน และได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 102 คน ต่อจากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่ายแก่ผู้นำชุมชนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือ คือ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งผู้นำ และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งผู้นำ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วยการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนใน 3 ด้าน คือ 1. ด้านการปรองดอง 2. ด้านการประนีประนอม และ 3. ด้านการร่วมมือร่วมใจ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต (Likert) โดยมีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้ (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ, 2536, หน้า 157)

คะแนน 5 หมายถึง การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน อยู่ในระดับ มากที่สุด
 คะแนน 4 หมายถึง การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน อยู่ในระดับ มาก
 คะแนน 3 หมายถึง การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน อยู่ในระดับ ปานกลาง
 คะแนน 2 หมายถึง การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน อยู่ในระดับ น้อย
 คะแนน 1 หมายถึง การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ ตำรา และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.4.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการวิจัย โดยใช้คำถาม 2 ประเภทคือ แบบปลายปิดและปลายเปิด

3.4.3 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์แก้ไข ปรับปรุงให้ถูกต้อง และชัดเจนเหมาะสม ทั้งเนื้อหาสาระ และการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม

3.4.4 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ

1) ดร. วิญญู กิณะเสน

วุฒิการศึกษา Ph.D. (Buddhist Studies) มหาวิทยาลัยมคธ ประเทศอินเดีย
ตำแหน่งปัจจุบัน บรรณารักษ์ อาจารย์บรรยายพิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน
จังหวัดนครปฐม

2) อาจารย์ กรุณา ชันทอง

วุฒิการศึกษา ศน.ม. (รัฐศาสตร์การปกครอง) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช
วิทยาลัย
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์บรรยายพิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ตำบลอ้อมใหญ่
อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

3) นายไพฑูลย์ มั่งมี

วุฒิการศึกษา ร.ม. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่งปัจจุบัน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ
อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

เพื่อตรวจสอบหรือปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อให้ได้
แบบสอบถามที่ตรงตามเนื้อหา และความเหมาะสมของคำถาม

3.4.5 นำแบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือ
เนื้อหา (IOC) (ธีระศักดิ์ อุ่ณารมณเฑียร, 2549, หน้า 65) ตามสูตรดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ

$\sum x$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่

+1 เหนใจว่าสอดคล้อง

0 ไม่เหนใจว่าสอดคล้อง

-1 เหนใจว่าไม่สอดคล้อง

โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 18 ข้อ ใช้ได้จำนวน 18 ข้อ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ได้มีค่า IOC อยู่ในช่วง 0.60-1.00

3.4.6 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้อง

3.4.7 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ คือ ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มuban จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถาม ไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (@-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชบัญชา, 2548, หน้า 35) ดังนี้

$$\text{สูตร } r_{tt} = \frac{k}{K-1} \left(\frac{1 - s_1^2}{s_x^2} \right)$$

เมื่อ k = จำนวนข้อสอบทั้งหมด

s_1^2 = ผลรวมของค่า ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s_x^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลการทดสอบ ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.93

3.4.8 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

3.5 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากโครงการบัณฑิตเพื่อขอความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่ และเก็บรวบรวมข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม โดยการขอความร่วมมือจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มuban จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มuban จังหวัดสมุทรสาคร ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามทั้งหมด 140 ชุด ได้กลับคืนมาทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ใช้เวลา X วันผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองบางส่วนและมอบหมายให้ผู้ช่วยวิจัยเก็บอีกส่วนหนึ่งเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมา นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ จัดระเบียบข้อมูล

3.5.3 นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ และประมวลผลต่อไป

3.6 การวัดค่าตัวแปร

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดการวัดค่าตัวแปร ซึ่งเป็นการแปลความหมาย ค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามวิเคราะห์การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้เกณฑ์วิเคราะห์ระดับคะแนนของเบสท์ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 75)

$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$		$\frac{5 - 1}{5}$	$\frac{4}{5}$	= 0.80
ระดับค่า	ช่วงค่าเฉลี่ย	ระดับการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน		
5	4.21–5.00	ระดับการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน... มากที่สุด		
4	3.41–4.20	ระดับการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน... มาก		
3	2.61–3.40	ระดับการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน... ปานกลาง		
2	1.81–2.60	ระดับการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน... น้อย		
1	1.00–1.80	ระดับการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน... น้อยที่สุด		

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

3.7.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งผู้นำ และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งผู้นำ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.7.2 วิเคราะห์การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์วิเคราะห์ระดับคะแนนของเบสท์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 75)

3.7.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบที (t-test) สำหรับตัวแปรที่จำแนก 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) สำหรับตัวแปรที่จำแนกตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป เมื่อพบว่ามี ความแตกต่างกันจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3.8 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้สำหรับการทำวิจัยเรื่องนี้ ได้แก่

3.8.1 สถิติการบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับบรรยายข้อมูลทั่วไป

3.8.2 สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t – test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1) การหาค่าร้อยละ (Percentage) (นิภา เมธาวีชัย, 2543, หน้า 128)

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

$$P = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$X = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$N = \text{จำนวนประชากร}$$

2) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) (สงศรี ชมภูวงค์, 2547, หน้า 55)

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{N}$$

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$N = \text{จำนวนประชากร}$$

3) การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ล้วน สายยศ และอังคนา สายยศ, 2540, หน้า 53)

$$S = \sqrt{\frac{N \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}}$$

$$S = \text{ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ}$$

$$N = \text{จำนวนประชากร}$$

4) การทดสอบสมมติฐาน (t-test) (นิภา เมธาวีชัย, หน้า 128)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t = ค่าที-เทสต์ (t-test)

\bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

5) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE - WAY ANOVA) หรือ (F-test)

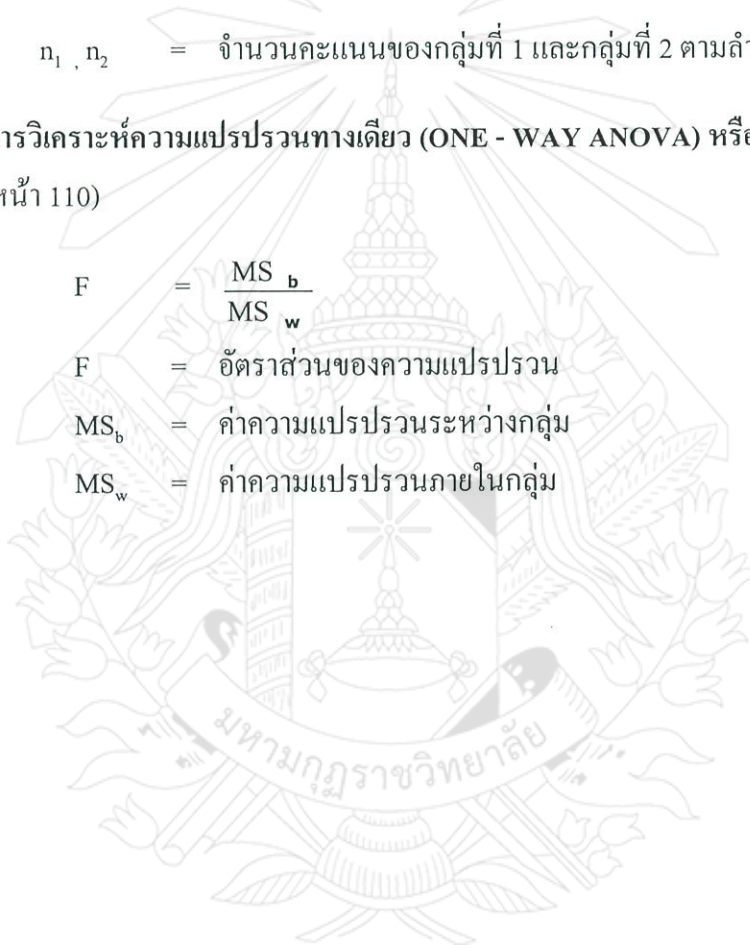
(นิภา เมธาวีชัย, หน้า 110)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร” มีวัตถุประสงค์ 3 ประการดังนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร 2) เพื่อเปรียบเทียบการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร ประชากร คือ ผู้นำชุมชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีจำนวน 219 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างจากประชากรแบบแบ่งชั้นภูมิตามอัตราสัดส่วนของประชากร และได้กลุ่มตัวอย่างใช้ประเภทผู้นำเป็นชั้นภูมิในการสุ่ม และใช้การสุ่มอย่างง่ายในแต่ละชั้นภูมิ ได้แก่ ผู้นำชุมชน จำนวน 140 คน ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีเทส (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) หรือ (F-test) หากพบความแตกต่างจะทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ และวิเคราะห์เนื้อหา

ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 140 คน และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลาก แล้วนำแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ สำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ (t – distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F – distribution)
d.f.	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
S.S.	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
Sig.	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที สำหรับเพศ (t-test) และด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูบแบน จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งมีคุณลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบ การบรรยาย ปราบกฏตั้ง ตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	69	49.30
หญิง	71	50.70
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูบแบน จังหวัดสมุทรสาคร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 50.70 และส่วนน้อยเป็นเพศชาย มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
30 ปีลงมา	21	15.00
31 – 40 ปี	36	25.70
41-50 ปี	39	27.90
51 ปีขึ้นไป	44	31.40
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 รองลงมาผู้นำชุมชนที่มี อายุ 41-50 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 และส่วนน้อยที่มีอายุ 30 ปีลงมา มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	90	64.30
ปริญญาตรี	44	31.40
สูงกว่าปริญญาตรี	6	4.30
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 รองลงมา ผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 และส่วนน้อยผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล	17	12.10
กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน / ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	21	15.00
ผู้นำที่ไม่เป็นทางการ/ผู้นำกลุ่มต่าง ๆ	102	72.90
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นผู้นำที่ไม่เป็นทางการ/ผู้นำกลุ่มต่าง ๆ มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 72.90 รองลงมา ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งเป็นกำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน / ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และส่วนน้อยที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
4 ปีลงมา	56	40.00
5 – 8 ปี	48	34.30
9 ปีขึ้นไป	36	25.70
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 4 ปีลงมา มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา ผู้นำชุมชนที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 5-8 ปี มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 และส่วนน้อยที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 9 ปีขึ้นไป มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร

การวิเคราะห์การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการปรองดอง ด้านการประนีประนอม ด้านการร่วมมือร่วมใจ และผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการวิเคราะห์การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร โดยนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบกับเกณฑ์ระดับที่กำหนดไว้ในบทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียดในตารางที่ 4. 6-9

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน

การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการปรองดอง	3.49	0.89	มาก
ด้านการประนีประนอม	3.30	0.99	ปานกลาง
ด้านการร่วมมือร่วมใจ	3.63	0.96	มาก
รวม	3.47	0.88	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน มีการระงับข้อขัดแย้งอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านที่ 3. ด้านการร่วมมือร่วมใจ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมาคือ ด้านที่ 1. ด้านการปรองดอง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านที่ 2. ด้านการประนีประนอม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับ
 ข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล
 จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามด้านการปรองดอง

ด้านการปรองดอง	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านมักถนอมน้ำใจของกลุ่มทั้ง สองฝ่ายเพื่อรักษาสัมพันธภาพไว้	3.62	1.06	มาก
2. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านพิจารณาความคิดเห็นของทุก ฝ่ายด้วยความเป็นกลาง	3.64	1.07	มาก
3. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านเสนอให้มีการเจรจาเพื่อ ให้เกิดความพอใจกับทุกฝ่าย	3.64	1.03	มาก
4. ท่านยอมทำตามความคิดเห็นของคนอื่นแม้จะไม่ เห็นด้วย	3.04	1.05	ปานกลาง
5. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านให้โอกาสกลุ่มได้ชี้แจง หรือถกปัญหากันอย่างตรงไปตรงมา	3.51	1.03	มาก
6. ท่านพยายามจูงใจให้กลุ่มนึกถึงความต้องการของผู้อื่น ในการอยู่ร่วมกัน	3.51	1.05	มาก
รวม	3.49	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล
 จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง โดยรวมมีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49
 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย
 สูงสุด คือ ข้อที่ 3. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านเสนอให้มีการเจรจาเพื่อให้เกิดความพอใจกับทุกฝ่าย อยู่ใน
 ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 รองลงมาคือ ข้อที่ 2. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านพิจารณาความคิดเห็นของ
 ทุกฝ่ายด้วยความเป็นกลาง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ 4. ท่านยอม
 ทำตามความคิดเห็นของคนอื่นแม้จะไม่เห็นด้วย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับ
ข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่ม
แบน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามด้านการประนีประนอม

ด้านการประนีประนอม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านพยายามหาทางออกที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกันในการแก้ปัญหา	3.41	1.19	มาก
2. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านใช้ความสามารถในการเจรจาต่อรองให้ทั้งสองฝ่ายตกลงกันได้	3.21	1.19	ปานกลาง
3. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านให้ทั้งสองฝ่ายยินยอมเสียประโยชน์บางส่วนเพื่อขจัดข้อขัดแย้ง	3.16	1.12	ปานกลาง
4. ท่านมักเป็นผู้เจรจาต่อรองคู่กรณีเพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง	3.09	1.10	ปานกลาง
5. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านทำให้เห็นว่าเป้าหมายที่มีอยู่ร่วมกันมีความสำคัญเป็นอันดับแรก	3.47	1.22	มาก
6. ท่านมักแก้ปัญหาโดยวิธีการที่จะทำให้คู่กรณีเกิดความพอใจด้วยกันทุกฝ่าย	3.49	1.20	มาก
รวม	3.30	0.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม โดยรวมมีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 6. ท่านมักแก้ปัญหาโดยวิธีการที่จะทำให้คู่กรณีเกิดความพอใจด้วยกันทุกฝ่าย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 รองลงมาคือ ข้อที่ 5. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านทำให้เห็นว่าเป้าหมายที่มีอยู่ร่วมกันมีความสำคัญเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ 4. ท่านมักเป็นผู้เจรจาต่อรองคู่กรณีเพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามด้านการร่วมมือร่วมใจ

ด้านการร่วมมือร่วมใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องร่วมกันแก้ไข	3.69	1.06	มาก
2. ท่านแสดงออกให้เห็นว่าข้อขัดแย้งไม่ใช่เรื่องร้ายแรง ถ้าทุกฝ่ายเข้าใจปัญหาก็สามารถประสานประโยชน์กับทุกฝ่ายได้	3.64	1.06	มาก
3. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านมักจะแก้ปัญหาโดยอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในชุมชน	3.64	1.07	มาก
4. ท่านให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่	3.66	1.10	มาก
5. ท่านให้ความสำคัญต่อการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งโดยถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคนในชุมชน	3.59	1.06	มาก
6. ท่านสนับสนุนให้ทุกคนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างอิสระ โดยเชื่อว่าความเห็นของทุกคนมีความสำคัญที่สามารถลดปัญหาข้อขัดแย้งได้	3.58	1.11	มาก
รวม	3.63	0.96	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ โดยรวมมีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องร่วมกันแก้ไข อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมาคือ ข้อที่ 4. ท่านให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ 6. ท่านสนับสนุนให้ทุกคนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างอิสระ โดยเชื่อว่าความเห็นของทุกคนมีความสำคัญที่สามารถลดปัญหาข้อขัดแย้งได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูเบน จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีการเสริมสร้างวินัยตามแนวพระพุทธศาสนาของนักเรียน ใน 3 ด้าน จำแนกตามด้านการปรองดอง ด้านการประนีประนอม ด้านการร่วมมือร่วมใจ แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูเบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	69	3.40	0.87	มาก
หญิง	71	3.54	0.88	มาก
รวม	140	3.47	0.88	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูเบน จังหวัดสมุทรสาคร มีการระดับข้อขัดแย้ง โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 3.54 และเพศชายมีค่าเฉลี่ย 3.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูเบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	69	3.40	0.87	-0.88	0.38
หญิง	71	3.54	0.88		

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูเบน จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีเพศต่างกัน มีการระดับข้อขัดแย้ง โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	69	3.43	0.90	มาก
หญิง	71	3.54	0.88	มาก
รวม	140	3.49	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีการระดับข้อขัดแย้ง โดยรวม ด้านการปรองดอง จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 เพศหญิง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 และเพศชาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	69	3.43	0.90	-0.75	0.45
หญิง	71	3.54	0.88		

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง ที่มีเพศต่างกัน มีการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับ
 ข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มแบน
 จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	69	3.20	0.99	ปานกลาง
หญิง	71	3.39	0.98	ปานกลาง
รวม	140	3.30	0.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มแบน
 จังหวัดสมุทรสาคร มีการระดับข้อขัดแย้ง โดยรวม ด้านการประนีประนอม จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับ
 ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 เพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และเพศชาย อยู่ในระดับ
 ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วน
 ตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม
 จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	69	3.20	0.99	-1.15	0.24
หญิง	71	3.39	0.98		

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มแบน
 จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีเพศต่างกัน มีการระดับข้อขัดแย้ง ด้านการประนีประนอม จำแนกตามเพศ
 ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับ
 ข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล
 จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล	17	3.41	0.90	มาก
กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	21	3.81	0.87	มาก
ผู้นำที่ไม่เป็นทางการ/ผู้นำกลุ่มต่าง ๆ	102	3.63	0.99	มาก
รวม	140	3.63	0.96	มาก

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล
 จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามตำแหน่ง มีการระดับข้อขัดแย้งของ ด้านการร่วมมือร่วมใจ อยู่ในระดับมาก
 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 เมื่อพิจารณาตามตำแหน่งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาลำดับ พบว่า ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
 คือ ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งเป็นกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน มีการระดับข้อขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ย
 สูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมา ผู้นำที่ไม่เป็นทางการ/ผู้นำกลุ่มต่าง ๆ มีการ
 ระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่ง
 เป็นผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมี
 ค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.54	2	0.77	0.82	0.44
ภายในกลุ่ม	128.57	137	0.93		
รวม	130.12	139			

จากตารางที่ 4.41 พบว่าผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ต โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4 ปีลงมา	56	3.36	0.90	ปานกลาง
5 – 8 ปี	48	3.48	0.81	มาก
9 ปีขึ้นไป	36	3.62	0.93	มาก
รวม	140	3.47	0.88	มาก

จากตารางที่ 4.42 พบว่าผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ต ที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง มีการระดับข้อขัดแย้ง โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด พบว่า ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้นำชุมชนที่มี ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 9 ปีขึ้นไป มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมา ผู้นำชุมชนที่มี ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 5-8 ปี มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้นำชุมชนที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 4 ปีลงมา มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ต โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.49	2	0.74	0.95	0.38
ภายในกลุ่ม	106.86	137	0.78		
รวม	108.35	139			

จากตารางที่ 4.43 พบว่าผู้นำชุมชนที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ต โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตด้านการรับรอง จำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4 ปีลงมา	56	3.34	0.91	ปานกลาง
5 – 8 ปี	48	3.52	0.78	มาก
9 ปีขึ้นไป	36	3.68	0.96	มาก
รวม	140	3.49	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.44 พบว่าผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตที่มีการรับรองข้อขัดแย้ง ด้านการรับรองอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด พบว่า ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้นำชุมชนที่มี ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 9 ปีขึ้นไป มีการรับรองข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68 รองลงมา ผู้นำชุมชนที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 5 – 8 ปี มีการรับรองข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.52 และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้นำชุมชนที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 4 ปีลงมา มีการรับรองข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการรับรองข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตด้านการรับรอง จำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.53	2	1.26	1.60	0.20
ภายในกลุ่ม	108.40	137	0.79		
รวม	110.93	139			

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้นำชุมชนที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีการรับรองข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตด้านการรับรอง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตด้านการประนีประนอมจำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4 ปีลงมา	56	3.23	0.91	ปานกลาง
5 – 8 ปี	48	3.28	1.00	ปานกลาง
9 ปีขึ้นไป	36	3.43	1.09	มาก
รวม	140	3.30	0.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.46 พบว่าผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตที่มีการระดับข้อขัดแย้งด้านการประนีประนอมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด พบว่า ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้นำชุมชนที่มี ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 9 ปีขึ้นไป มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 รองลงมา ผู้นำชุมชนที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 5 – 8 ปี มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้นำชุมชนที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 4 ปีลงมา มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตด้านการประนีประนอมจำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.85	2	0.42	0.43	0.65
ภายในกลุ่ม	135.82	137	0.99		
รวม	136.68	139			

จากตารางที่ 4.47 พบว่าผู้นำชุมชนที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตด้านการประนีประนอม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4 ปีลงมา	56	3.52	1.02	มาก
5 – 8 ปี	48	3.65	0.89	มาก
9 ปีขึ้นไป	36	3.77	0.97	มาก
รวม	140	3.63	0.96	มาก

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตที่มีการระดับข้อขัดแย้ง ด้านการร่วมมือร่วมใจ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้นำชุมชนที่มี ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 9 ปีขึ้นไป มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมา ผู้นำชุมชนที่มี ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 5 – 8 ปี มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้นำชุมชนที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 4 ปีลงมา มีการระดับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตด้านการร่วมมือร่วมใจ จำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.40	2	0.70	0.74	0.47
ภายในกลุ่ม	128.72	137	0.94		
รวม	130.12	139			

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผู้นำชุมชนที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีการระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ตด้านการร่วมมือร่วมใจ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา “การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร” ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการปรองดอง 2) ด้านการประนีประนอม และ 3) ด้านการร่วมมือร่วมใจ โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยายปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.50 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการปรองดอง

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. ผู้นำชุมชนบางคนขาดความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนในข้อพิพาทต่าง ๆ ในชุมชน	80	1. จึงควรร่วมมือกันสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นสร้างความปรองดองสมานฉันท์ในชุมชนให้มากขึ้นเพื่อความอยู่ดีมีสุขของคนในชุมชนเพื่อลดความขัดแย้ง	60
รวม	80	รวม	60

จากตารางที่ 4.50 พบว่า การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร ได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหามากที่สุดคือ 1) ผู้นำชุมชนบางคนขาดความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนในข้อพิพาทต่าง ๆ ในชุมชน รวมจำนวน 80 คน และได้เสนอแนวทางแก้ไขมากที่สุดคือ 1) จึงควรร่วมมือกันสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นสร้างความปรองดองสมานฉันท์ในชุมชนให้มากขึ้นเพื่อความอยู่ดีมีสุขของคนในชุมชนเพื่อลดความขัดแย้ง จำนวน 60 คน

ตารางที่ 4.51 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครด้านการประนีประนอม

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. ผู้นำชุมชนใช้ความประนีประนอมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแต่มีบางคนที่ใช้อารมณ์และความรุนแรงในการแก้ไขปัญหา	70	1. จึงควรมีจิตใจที่มั่นคงมองปัญหาด้วยความเข้าใจและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธีเน้นการประนีประนอมเป็นหลัก	60
รวม	70	รวม	60

จากตารางที่ 4.51 พบว่า การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหามากที่สุดคือ 1) ผู้นำชุมชนใช้ความประนีประนอมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแต่มีบางคนที่ใช้อารมณ์และความรุนแรงในการแก้ไขปัญหา จำนวน 70 คน และได้เสนอแนวทางแก้ไขมากที่สุดคือ 1) จึงควรมีจิตใจที่มั่นคงมองปัญหาด้วยความเข้าใจและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธีเน้นการประนีประนอมเป็นหลัก จำนวน 60 คน

ตารางที่ 4.52 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. ผู้นำชุมชนบางคนยังขาดความร่วมมือร่วมใจในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนทำให้ปัญหาบางอย่างไม่ได้รับการแก้ไข	50	1. จึงควรร่วมมือกันแก้ไขปัญหาทุกอย่างในชุมชนในประเด็นข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้บรรเทาเบาบางลงให้มากขึ้น	56
รวม	50	รวม	56

จากตารางที่ 4.52 พบว่า การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหามากที่สุดคือ 1) ผู้นำชุมชนบางคนยังขาดความร่วมมือร่วมใจในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนทำให้ปัญหาบางอย่างไม่ได้รับการแก้ไข จำนวน 50 คน และได้เสนอแนวทางแก้ไขมากที่สุดคือ 1) จึงควรร่วมมือกันแก้ไขปัญหาทุกอย่างในชุมชนในประเด็นข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้บรรเทาเบาบางลงให้มากขึ้น จำนวน 56 คน



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” นี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งขององค์การที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้และถือว่าเป็น ส่วนหนึ่งของชีวิตในองค์การ มีตั้งแต่ความขัดแย้งด้วยคำพูดจนถึงการต่อสู้กันด้วยกำลัง และมีอยู่ในหน่วยงานหรือองค์การทุกประเภท ทุกขนาดและทุกระดับ สาเหตุของความขัดแย้ง เกิดจากความไม่เพียงพอหรือความขาดแคลน โดยที่ความขาดแคลนนี้ส่วนหนึ่งถูกกำหนดโดยสังคม ความไม่พอใจและข้อเท็จจริงต่างๆ เกี่ยวกับความขาดแคลนเป็น สิ่งที่เป็นไปตามธรรมชาติ และเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะนำไปสู่การแข่งขันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่ต้องการ ทุกหน่วยงานหรือทุกองค์การย่อมมีความขัดแย้งซึ่งอาจเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มของบุคคล ความขัดแย้งของบุคคลอาจจะเกิดขึ้นได้เมื่อเขาต้องทำการตัดสินใจที่จะต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่การเลือกนั้นอาจจะเป็นการเต็มใจเลือกหรือจำใจต้องเลือก และยังมีความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสถานการณ์ที่การกระทำของฝ่ายหนึ่งไปขัดขวางหรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งที่จะไม่ให้บรรลุเป้าหมายหรือการที่บุคคลแตกต่างกันในค่านิยม ความสนใจ ความคิด การดำเนินงานหรือเป้าหมายต้องมาติดต่อกันทำงานด้วยกันหรือต้องมาอยู่ด้วยกันในสังคมเดียวกัน โดยที่ความแตกต่างเหล่านี้เป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้

ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังเผชิญกับความขัดแย้งในระดับที่รุนแรง เช่น ความขัดแย้งเชิงโครงสร้าง (Structural Conflict) ที่เป็นเรื่องของการแย่งชิงอำนาจ ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ (Interest Conflict) ที่มีการแย่งชิงผลประโยชน์กัน และความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะที่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) เกี่ยวข้องกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างกัน มีเป้าหมายและค่านิยมต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความเข้มข้นของความคิดเห็นที่แย้งกัน ถ้าหากความรู้สึกละแวกและปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไข เพื่อจัดการความขัดแย้งหรือหาข้อตกลงหรือไม่มีการประนีประนอมก็จะก่อให้เกิดข้อพิพาทหรือความขัดแย้งที่ซับซ้อนมากขึ้น ในที่สุดก็จะก่อให้เกิดการเผชิญหน้าและความรุนแรงได้ ซึ่งหากเกิดความรุนแรงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความรุนแรงทางกายภาพ ทางจิตใจ หรือทางโครงสร้าง ล้วนเป็นอุปสรรคที่ขัดขวางต่อความ

ต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทั้งสิ้น ดังนั้นรัฐและผู้เกี่ยวข้องจึงพยายามหาวิธีการที่จะระงับความขัดแย้งก่อนที่จะบานปลายไปสู่ปัญหาและความรุนแรงที่ยากแก่การแก้ไข

ตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เป็นพื้นที่กึ่งอุตสาหกรรมและเกษตรกรรมแบบก้ำวหน้าโดยมีปัจจัยความพร้อมในด้านต่าง ๆ ค่อนข้างสูงในการที่จะรับเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ อาชีพและอื่น ๆ อีกทั้งตำบลคลองมะเดื่อยังมีพื้นที่การคมนาคมที่สะดวกต่อการประสานงานกับกรุงเทพมหานคร จึงส่งผลให้เกิดปัญหาการขยายตัวอย่างรวดเร็วของโรงงานอุตสาหกรรม โดยขาดการควบคุมและวางแผนในการกำหนดรูปแบบ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น การอพยพแรงงานและปัญหามลภาวะ เป็นต้น ส่วนในภาคเกษตรกรรมนั้นจะมีศักยภาพในการมีส่วนร่วม ความสามัคคี การเสียสละและความพร้อมที่จะพัฒนาชุมชนของตนเองอยู่ในระดับสูง

ด้วยเหตุปัจจัยของความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ได้ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในชุมชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองที่ต้องการแย่งชิงมวลชนเพื่อหวังเข้ามาครอบงำผลประโยชน์จากการได้รับการแต่งตั้งทางการเมืองในพื้นที่ทั้งการเมืองระดับท้องถิ่นและระดับชาติ ปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนในพื้นที่กับแรงงานนอกพื้นที่และแรงงานต่างชาติ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาวิจัยในฐานะที่เป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ จึงมีความสนใจที่จะศึกษา “การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงรูปแบบการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในชุมชน เพื่อนำผลที่ได้ไปวางแผนในการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนได้อย่างมีระบบที่เหมาะสมต่อไป การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร 2) เพื่อเปรียบเทียบการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 219 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเกรจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 140 คน จึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการต่อไปนี้ 1) จัดทำกรอบการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Frame) และกำหนดขนาดตัวอย่าง 2) จัดทำฉลากหมายเลขประชากรตาม Sampling Frame โดยให้ฉลากมี

ลักษณะ เหมือน ๆ กัน แล้วใส่ในภาชนะคลุกเคล้าให้ทั่ว และ3) จับฉลากครั้งละหน่วยจนครบตามขนาดของตัวอย่าง ทั้งนี้ จับฉลากโดยมีการแทนที่หมายถึง ฉลากที่จับได้จะนำมาใส่ลงในภาชนะอีก เพื่อให้สัดส่วนเท่ากันทุกหน่วย จนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่คำนวณไว้ในแต่ละกลุ่มช่วงชั้น ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด ใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffé) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ซึ่งสามารถสรุปผลของการวิจัย ตามข้อค้นพบ (Fact Findings) ได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร ผู้นำชุมชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 50.70 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 มีระดับการศึกษาส่วนมากต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 มีตำแหน่งเป็นผู้นำที่ไม่เป็นทางการ/ผู้นำกลุ่มต่าง ๆ มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 72.90 ตามลำดับ

5.1.2 ผลการศึกษาวิเคราะห์การรับรู้ข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร มีการรับรู้ข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีดังต่อไปนี้

- 1) ด้านการร่วมมือร่วมใจ พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร มีการรับรู้ข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63
- 2) ด้านการปรองดอง พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร มีการรับรู้ข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49
- 3) ด้านการประนีประนอม พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร มีการรับรู้ข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร ผู้นำชุมชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีการระบุข้อขัดแย้ง 1) ด้านการปรองดอง 2) ด้านการประนีประนอม และ 3) ด้านการร่วมมือร่วมใจ และโดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อแยกทดสอบในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านการปรองดอง พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีเพศที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีการระบุข้อขัดแย้ง ด้านการปรองดอง ไม่แตกต่างกัน

2) ด้านการประนีประนอม พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีเพศที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีการระบุข้อขัดแย้ง ไม่แตกต่างกัน

3) ด้านการร่วมมือร่วมใจ ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีการระบุข้อขัดแย้ง ไม่แตกต่างกัน

5.1.4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการระบุข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร เรียงลำดับ ดังนี้

1) ด้านการปรองดอง ผู้นำชุมชนบางคนขาดความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนในข้อพิพาทต่าง ๆ ในชุมชน จึงควรร่วมมือกันสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นสร้างความปรองดองสมานฉันท์ในชุมชนให้มากขึ้นเพื่อความอยู่ดีมีสุขของคนในชุมชนเพื่อลดความขัดแย้ง

2) ด้านการประนีประนอม ผู้นำชุมชนใช้ความประนีประนอมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแต่มีบางคนที่ใช้อารมณ์และความรุนแรงในการแก้ไขปัญหา จึงควรมีจิตใจที่มั่นคงมองปัญหาด้วยความเข้าใจและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธีเน้นการประนีประนอมเป็นหลัก

3) ด้านการร่วมมือร่วมใจ ผู้นำชุมชนบางคนยังขาดความร่วมมือร่วมใจในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนทำให้ปัญหาบางอย่างไม่ได้รับการแก้ไข จึงควรร่วมมือกันแก้ไขปัญหาทุกอย่างในชุมชนในประเด็นข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้บรรเทาเบาบางลงให้มากขึ้น

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.2.1 การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร ได้มีการพูดคุยเมื่อเกิดข้อขัดแย้งของกลุ่มทั้งสองฝ่ายเพื่อรักษาสัมพันธภาพอันดีต่อกันและพิจารณาความคิดเห็นของทุกฝ่ายด้วยความเป็นกลางอยู่เสมอและเสนอให้มีการเจรจาเพื่อให้เกิดความพอใจกับทุกฝ่ายอยู่เป็นประจำในการแก้ปัญหาเมื่อเกิดข้อขัดแย้งและใช้ความสามารถในการเจรจาต่อรองให้ทั้งสองฝ่ายตกลงกันได้โดยวิธีการที่จะให้คู่กรณีเกิดความพอใจด้วยกันทุกฝ่าย ดังนั้นเมื่อเกิดข้อขัดแย้งผู้นำชุมชนถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องร่วมกันแก้ไขและเห็นว่าข้อขัดแย้ง ไม่ใช่เรื่องร้ายแรง ถ้าทุกฝ่ายเข้าใจปัญหาที่สามารถประสานประโยชน์กับทุกฝ่ายได้เมื่อเกิดข้อขัดแย้งทุกฝ่ายในชุมชนต้องให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ โดยเชื่อว่าความเห็นของทุกคนมีความสำคัญที่สามารถลดปัญหาข้อขัดแย้งได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเลwis เอ โคเซอร์ (Lewis A. Coser) เป็นนักทฤษฎีความขัดแย้ง ที่มองว่า ความขัดแย้งก่อให้เกิดทั้งด้านบวกและด้านลบ และอธิบายว่า ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ไม่มีกลุ่มทางสังคมกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่มีความสมานสามัคคีอย่างสมบูรณ์ เพราะความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของมนุษย์ ความขัดแย้งสามารถแก้ปัญหาคความแตกแยกและทำให้เกิดความสามัคคีภายในกลุ่มได้เพราะในกลุ่มมีทั้งความเป็นมิตรและความเป็นศัตรูอยู่ด้วยกัน โคเซอร์มีความเห็นว่าความขัดแย้งเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม สามารถทำให้สังคมเปลี่ยนชีวิตความเป็นอยู่จากด้านหนึ่ง ไปสู่อีกด้านหนึ่งได้ เพราะหากสมาชิกในสังคมเกิดความไม่พึงพอใจต่อสังคมที่เขาอยู่ เขาจะพยายามทำการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์นั้น ๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายของเขาได้ นอกจากนี้ โคเซอร์ ยังเสนอว่าความขัดแย้งยังสามารถทำให้เกิดการแบ่งกลุ่ม ลดความเป็นปรปักษ์ พัฒนาความซับซ้อนของโครงสร้างกลุ่มในด้านความขัดแย้งและร่วมมือ และสร้างความแปลกแยกกับกลุ่มต่าง ๆ เป็นต้น และสอดคล้องงานวิจัยของพรสวรรค์ สุวัฒน์ศรีย์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการความขัดแย้งของชุมชน : การใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้นำชุมชน ตำบลศักดินา อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย” ผลการศึกษาพบว่า ประเภทความขัดแย้งในชุมชน ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า เหตุการณ์ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุดคือ การกระทำอนาจารล่วงละเมิดทางเพศ รองลงมาคือ การละเมิดสิทธิในที่ทำกิน ที่ดิน ที่อยู่ ที่อาศัย และการทะเลาะวิวาทระหว่างหมู่บ้าน และการเกิดอุบัติเหตุเกี่ยวกับ

ยานพาหนะตามลำดับ สำหรับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ความขัดแย้งที่กลายเป็นข้อพิพาทและเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในชุมชนเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากปัญหาทะเลาะวิวาท ประมาท ลักข โมย หนีสิน และความผิดเกี่ยวกับเพศ ปัจจัยและเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพพบข้อมูลที่สอดคล้องกัน (พรสวรรค์ สุวัฒน์ศรีย์, 2552, หน้า 142-146)

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการร่วมมือร่วมใจ ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนับเป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งโดยสันติวิธีที่องค์กรและชุมชนใช้เป็นเครื่องมือในการรักษาความสงบเรียบร้อย ทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเกิดความพึงพอใจ คู่พิพาทหรือคู่กรณีต่างฝ่ายต่างเป็นผู้ชนะ ไม่มีใครคิดว่าตนเองแพ้ ซึ่งก่อให้เกิดผลต่อองค์กรและชุมชนในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับวงศา คงดี และสุวิทย์ เลหาศิริวงษ์ ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “ได้สังเคราะห์และประสบการณ์ และงานเอกสารการวิจัย : การจัดการความขัดแย้งในประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งเป็นการรับรู้หรือเป็นภาวะที่มีการเข้ากันไม่ได้ของบุคคลหรือกลุ่มตั้งแต่สองคนหรือกลุ่มขึ้นไป มีสาเหตุมาจากการขัดกันหรือไปกันไม่ได้เสมอไม่สามารถห้ามได้ แต่คนมักหลีกเลี่ยง ความขัดแย้งอาจมีประโยชน์และพึงปรารถนาถ้าจะนำมาซึ่งความร่วมมือต้นตัวในการหาข้อมูล สาเหตุ ประเด็นปัญหา และก่อให้เกิดความรุนแรงได้ ความรุนแรงเป็นอุปสรรคที่ขัดขวางต่อความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ อาจเป็นความรุนแรงทางกายภาพ ทางจิตใจ หรือทางโครงสร้าง สันติศึกษาเป็นภาวะที่ปราศจากความรุนแรง มีการประสานความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (วงศา คงดี และสุวิทย์ เลหาศิริวงษ์ (2539, บทคัดย่อ) และสอดคล้องกับแนวคิดของ วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ สรุปลักษณะผู้นำสำหรับการจัดการข้อพิพาทอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ มีความเป็นมิตรและเป็นที่ยอมรับ มีความสามารถที่จะให้ความอบอุ่นและความหวังใจต่อกลุ่มต่าง ๆ เป็นคนที่น่าพบปะพูดคุยด้วย และเป็นคนที่คนอื่นสามารถที่จะเปิดเผยตัวของตัวเอง โดยไม่ต้องกลัวการปฏิเสธหรือการที่จะถูกพิพากษาหรือตัดสิน มีความเคารพต่อความคิดเห็นหรือทัศนคติหรือความจำเป็นและคุณค่าของแต่ละคน มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution Processes) มีความรู้ในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ขณะนั้น และความหวังกังวลที่เกิดขึ้น มีความชำนาญในการที่จะพิจารณาวิเคราะห์ถึงสาเหตุอยู่เบื้องหลังความขัดแย้ง มีความชำนาญที่จะร่วมกับคู่กรณีเพื่อค้นหาปัญหา และมีความชำนาญที่จะช่วยกระบวนการกลุ่มให้เกิดการสื่อสารระหว่างคู่กรณี เพื่อที่เขาจะได้จัดการแก้ไขปัญหาร่วมกันโดยวิถีทางที่สร้างสรรค์ (วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ (2545, หน้า 33-34) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ คล้ายมั่ง ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “การจัดการความขัดแย้งขององค์การ

บริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาอำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า 1. บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลตามระเบียบกฎหมายมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานและสังคม รวมทั้งได้รับการยอมรับว่ามีประโยชน์ต่อสังคมชุมชนมาก โดยให้ความสำคัญกับปัญหาและความต้องการของประชาชนมากที่สุด 2. การจัดการความขัดแย้งขององค์การบริหารส่วนตำบลพบว่า สาเหตุความขัดแย้งส่วนมากคือ ความต้องการมีอำนาจหน้าที่ มีบทบาท มีตำแหน่งเพื่อบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลตำบล โดยมีผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นสาเหตุรองลงมา ด้านวิธีการจัดการความขัดแย้งขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญกับวิธีการประนีประนอมมากที่สุด โดยใช้วิธีการประสานผลประโยชน์ตอบแทนเพื่อให้ได้ข้อยุติที่เร็วขึ้น รองลงมาประชามกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้มีบทบาทหลักในการจัดการความขัดแย้ง 3. ปัญหาอุปสรรคสำคัญในการจัดการความขัดแย้งคือ ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลในด้านการศึกษาค่ำ ไม่มีประสบการณ์ พูดยาไม่สุภาพ ก้าวร้าว เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ประกอบกับระบบการติดต่อสื่อสารที่ไม่ทันสมัย ทำให้การดำเนินการจัดการความขัดแย้งล่าช้า ไม่ทันการณ์ แนวโน้มความขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบลในอนาคตไม่น่าจะรุนแรง และวิธีการจัดการที่เหมาะสมที่สุดคือการประนีประนอม 4. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย คือ การใช้ระบบการศึกษาเป็นแนวทางหลักในการแก้ไขปัญหาในด้านความรู้ความสามารถของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และควรเน้นการแก้ปัญหาทางด้านสังคม ความยากจน การอนามัย การศึกษา และสิ่งแวดล้อมมากกว่าการแก้ปัญหาในด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไพฑูรย์ คล้ายมั่ง, 2543, บทคัดย่อ)

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการประนีประนอม ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ควรมีความใจกว้างที่จะพิจารณาถึงทางเลือกในการหาข้อตกลง พิจารณาเลยไปกว่าตัวอักษรตามกฎหมาย เพื่อที่จะหาทางออกที่สร้างสรรค์และปฏิบัติได้ และจะไม่ด่วนตัดสินใจก่อน นอกจากนี้ยังต้องรู้ถึงความสามารถของแต่ละกลุ่มที่จะเปลี่ยนความคิดหรือพฤติกรรมของเขา และเต็มใจที่จะพิจารณาความคิดเห็นรวมถึงคำแนะนำของผู้นำในชุมชนและคนอื่น ๆ เต็มใจที่จะเปิดเผยและพิจารณาถึงทางเลือกอย่างกว้างขวาง เพื่อที่จะนำไปสู่ข้อตกลงและพร้อมที่จะยอมรับนำเสนอทางออกที่เหมาะสมต่อไปต่อข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ (2545, หน้า 33-34) ได้สรุปคุณลักษณะผู้นำสำหรับการจัดการข้อพิพาทอย่างมีประสิทธิภาพ ว่า ผู้นำควรมีความเชื่อมั่นในตัวเองและมีความเป็นตัวของตัวเอง พร้อมด้วยความสามารถที่จะสัมพันธ์กับคนทุกอายุ กับนักวิชาการ และทุกระดับที่อยู่ในชุมชนนอกจากนี้ผู้นำชุมชนควรมีหลักธรรมในการไกล่เกลี่ย ซึ่งก็คือพรหมวิหารสี่ เป็นธรรมของผู้ใหญ่หรือของพระพรหม ผู้นำชุมชนที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะต้องมี เมตตา(ปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข)กรุณาปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ มุทิตา(พลอยยินดีเมื่อผู้อื่น

ได้ดี) และอุเบกขา (การวางใจเป็นกลาง) เป็นต้น (พรสวรรค์ สุวณฺณศรัย, 2552, หน้า 76-79) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพิเชษฐ์ ดาราภย์ ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความขัดแย้งกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน เขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1” ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุของความขัดแย้งของสถานศึกษาเอกชน เขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีวิธีการจัดการความขัดแย้ง ใช้การผสมผสานและประนีประนอม อยู่ในระดับมาก ส่วนวิธียอมตาม วิธีหลีกเลี่ยงและวิธีเอาชนะ อยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาเอกชน ด้านการสื่อสาร ด้านโครงสร้างของหน่วยงานและด้านตัวแปรส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีการจัดการความขัดแย้งในวิธีการผสมผสาน วิธีการยอมตาม วิธีการเอาชนะ วิธีการหลีกเลี่ยงและวิธีการประนีประนอมของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน พื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 (พิเชษฐ์ ดาราภย์, 2549, บทคัดย่อ)

5.2.2 การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการปรองดอง พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมด้านการปรองดอง ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร การเป็นผู้นำชุมชนต้องมีคุณลักษณะ บทบาทของผู้นำ เป็นส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ซึ่งเป็นผู้มีบทบาทหน้าที่ในการเป็นผู้ปกครอง ควบคุม แก้ไขปัญหาความขัดแย้งของประชาชนภายในชุมชน และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในชุมชนได้ ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของโคทม อารียา ได้กล่าวไว้ว่า สันติวิธี คือวิธีการจัดการกับความขัดแย้งวิธีหนึ่ง การใช้สันติวิธีมีเหตุผลสำคัญตรงที่ว่า เป็นวิธีการที่น่าจะมีการสูญเสียน้อยที่สุด ทั้งระยะสั้นระยะยาว ทั้งรูปธรรมและนามธรรม ผิดกับการใช้ความรุนแรงซึ่งทุกฝ่ายอ้างว่าเป็นวิธีการสุดท้าย ซึ่งบางกรณีสามารถบรรลุผลในระยะสั้นเป็นรูปธรรมชัดเจน แต่หากความขัดแย้งดำรงอยู่เพียงแต่ถูกกดไว้โอกาสที่จะเกิดความรุนแรงในระยะยาวย่อมมีอยู่ ส่วนในทางนามธรรม เช่น ความเข้าใจอันดี ความสามัคคีปรองดองนั้นย่อมเกิดขึ้นได้ยากด้วยวิถีความรุนแรง บางคนมองสันติวิธีในลักษณะปฏิสัมพันธ์เชิงอำนาจ เช่น การใช้ปฏิบัติการใช้ความรุนแรงเพื่อให้รัฐหรือผู้มีอำนาจเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือพฤติกรรม บางคนใช้สันติวิธีเพราะความเชื่อว่าจะให้ผลที่ยั่งยืนและเป็นไปตามหลักจริยธรรม หรือ ศาสนธรรม บางคนใช้สันติวิธีตามหลักการบริหารเพื่อลดความขัดแย้งโดยนำไปใส่รูปแบบอื่นที่จะจัดการได้ดีกว่าโดยไม่ใช้ความรุนแรง (โคทม อารียา, 2546, หน้า 23-25) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คล้ายมั่ง ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “การจัดการ

ความขัดแย้งขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาอำเภอราศีไสล จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า 1. บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลตามระเบียบกฎหมายมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานและสังคม รวมทั้งได้รับการยอมรับว่ามีประโยชน์ต่อสังคมชุมชนมาก โดยให้ความสำคัญกับปัญหาและความต้องการของประชาชนมากที่สุด 2. การจัดการความขัดแย้งขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า สาเหตุความขัดแย้งส่วนมากคือ ความต้องการมีอำนาจหน้าที่ มีบทบาท มีตำแหน่งเพื่อบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นสาเหตุรองลงมา ด้านวิธีการจัดการความขัดแย้งขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญกับวิธีการประนีประนอมมากที่สุด โดยใช้วิธีการประสานผลประโยชน์ตอบแทนเพื่อให้ได้ข้อยุติที่เร็วขึ้น รองลงมาประชาชนกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้มีบทบาทหลักในการจัดการความขัดแย้ง 3. ปัญหาอุปสรรคสำคัญในการจัดการความขัดแย้งคือ ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลในด้านการศึกษาค่ำ ไม่มีประสบการณ์ พูดยาไม่สุภาพ ก้าวร้าว เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ประกอบกับระบบการติดต่อสื่อสารที่ไม่ทันสมัย ทำให้การดำเนินการจัดการความขัดแย้งล่าช้า ไม่ทันการณ์ แนวโน้มความขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบลในอนาคตไม่น่าจะรุนแรง และวิธีการจัดการที่เหมาะสมที่สุดคือการประนีประนอม 4. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย คือ การใช้ระบบการศึกษาเป็นแนวทางหลักในการแก้ไขปัญหาในด้านความรู้ความสามารถของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และควรเน้นการแก้ปัญหาทางด้านสังคม ความยากจน การอนามัย การศึกษา และสิ่งแวดล้อมมากกว่าการแก้ปัญหาในด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไพฑูริย์ คล้ายมั่ง, 2543, บทคัดย่อ)

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อที่ 3. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านเสนอให้มีการเจรจาเพื่อให้เกิดความพอใจกับทุกฝ่าย ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีความตระหนักรู้ในบทบาทของตนเองในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรให้บรรเทาเบาบางลงให้ได้เพื่อความอยู่ดีมีสุขของชุมชนที่อยู่อาศัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโคทม อารียา ได้กล่าวถึงกลไกส่งเสริมสันติวิธี ทุกภาคของสังคมควรก่อตั้งกลไกส่งเสริมสันติวิธี โดยทั่วไปอาจแบ่งสังคมเป็น 3 ภาค ได้แก่ภาครัฐ ภาคธุรกิจ เอกชนและภาคประชาสังคม ในส่วนภาครัฐหน่วยงานของรัฐที่ปฏิบัติตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ 187/2546 ลงวันที่ 1 กันยายน 2546 ซึ่งมีหลักการว่า “บรรทัดฐานการจัดการความขัดแย้ง” ต้องยึดมั่น “สันติวิธี” เป็นวิธีเดียวที่เป็นธรรม และสร้างความสงบสุขที่ยั่งยืน โดยเริ่มต้นที่รัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐก่อน “คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีขอมุขพินทุกหน่วยงานราชการขององค์กรของรัฐแต่ละองค์กรขอมมีภารกิจโดยตรงอยู่หลากหลายคงไม่สามารถศึกษาส่งเสริมสันติวิธีในฐานะที่เป็นภารกิจหลักได้ รัฐจึงควรจัดตั้งองค์กรมหาชนอิสระ เพื่อทำหน้าที่

ส่งเสริมสันติวิธีโดยเฉพาะ ภาคธุรกิจเอกชนควรเอาใจใส่เรื่องการศึกษา และประยุกต์ใช้สันติวิธีอย่างจริงจัง โดยเฉพาะสันติวิธีในระดับองค์กร ภาคประชาสังคม ควรมีการตื่นตัว ปัจจุบันมี มูลนิธิ เช่น มูลนิธิสันติภาพและวัฒนธรรมหรือมูลนิธิสันติภาพและการพัฒนา แต่ทำงานได้เพียงเล็กน้อย และอยู่ในวงที่แคบ สังคมและรัฐควรให้ความสำคัญสนับสนุนองค์กรในลักษณะนี้ให้เกิดขึ้นมาก ๆ และเปิดโอกาสให้ทำงาน แล้วทดสอบประสิทธิผลกับความขัดแย้งบางประการเช่น ในระดับประเทศ (โคทม อารียา, 2546, หน้า 23-25) และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมศักดิ์ ศรีสันติสุข ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการความขัดแย้งของชุมชน : วาทกรรมสู่วิถีคิดและการปฏิบัติ กรณีศึกษา โครงการเสริมสร้างศูนย์ประสานงานระดับจังหวัดในการจัดการความขัดแย้งของชุมชนพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ผลการวิจัยพบว่า 1. รูปแบบการจัดการความขัดแย้งมีความหลากหลาย ซึ่งบางพื้นที่มีลักษณะที่เหมือนกันเสมือนการหลอมรวมเป็นเนื้อเดียวกัน (Homogenous) ในขณะที่บางพื้นที่ก็มีลักษณะเฉพาะซึ่งมีความแตกต่างกัน (Heterogeneous) 2. การผสมผสานแนวคิดและภูมิปัญญาต้องมีวิถีคิดในเชิงความหลากหลายนิยม (Pluralism) การใช้แนวคิดในกระบวนการมอบอำนาจ (Empowerment) บางส่วนให้เกิดขึ้นกับชุมชน ซึ่งเป็นการกระจายอำนาจในกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักจากส่วนกลาง (Decentralization) สู่แนวคิดการมีส่วนร่วม โดยมีคนเป็นศูนย์กลางในกระบวนการจัดการความขัดแย้งของชุมชนที่เน้นหนักในเชิงความสมานฉันท์ ความสงบสุขของชุมชน การให้อภัย และองคุณความดีต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบการดำเนินชีวิตของแต่ละชุมชน ที่มีผู้อาวุโสหรือผู้ที่ชุมชนได้ให้การเคารพเชือถือ ระบบสิ่งศักดิ์สิทธิ์และความศรัทธาต่าง ๆ 3. ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการยุติธรรมชุมชนและกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักนั้น จำเป็นต้องมีการศึกษาถึงแนวทางการผสมผสานองค์ประกอบในมิติต่าง ๆ ถึงการที่จะมีองค์ประกอบใดที่จะมีขอบเขตที่สามารถผสมผสานกลมกลืนหรือแทรกผ่านกันได้ (Porous Boundaries) จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สาเหตุความขัดแย้งส่วนใหญ่เกิดจากความไม่เสมอภาคของอำนาจและผลประโยชน์ ก่อปรกับค่านิยม ความเชื่อที่แตกต่างกัน การจัดสรรทรัพยากรที่ขาดความเป็นธรรมวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ การใช้แนวทางสันติวิธีโดยการประนีประนอมยอมความกัน การให้บุคคลที่สามหรือคนกลางที่คู่กรณีเคารพนับถือเป็นคนเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา ตลอดจนการนำเอามิติวัฒนธรรมมาใช้ในการจัดการความขัดแย้ง และข้อเสนอแนะคือ การผสมผสานให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการยุติธรรมชุมชนและกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักตลอดจนการรวบรวมองค์ความรู้และสืบทอดวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ประสบความสำเร็จ และหากความขัดแย้งมีความซับซ้อนมากขึ้น ควรมีคณะกรรมการในการจัดการความขัดแย้งและการสร้างกติกาของชุมชนร่วมกัน (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2552, บทคัดย่อ)

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อที่ 4. ท่านยอมทำตามความคิดเห็นของคนอื่นแม้จะไม่เห็นด้วย อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร อาจเป็นผู้นำที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งให้ความหมายได้อย่างง่าย ๆ ว่าไม่เป็นตัวจริงของผู้นำชุมชน ทั้งนี้ อาจไม่ถูกแต่งตั้งอย่างเป็นทางการหรือได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการด้วยก็ได้ หากแต่เป็นตัวแทนของอำนาจการตัดสินใจอันแท้จริงของหมู่บ้าน ซึ่งเป็นที่รับรู้กันตามแบบของชาวบ้านในหมู่บ้าน ผู้นำประเภทนี้บางกลุ่มเรียกว่า ผู้นำโดยธรรมชาติบางครั้งผู้นำโดยธรรมชาติ จึงไม่กล้าตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะแตกต่างจากผู้นำที่เป็นทางการที่ทางราชการแต่งตั้งย่อมที่จะตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้ดีและมีกฎหมายรองรับ เช่น ผู้นำที่เป็นทางการ หรือผู้นำที่มีอำนาจอันชอบธรรมตามกฎหมายและเป็นที่ยอมรับของรัฐ ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน กรรมการสภาตำบล กรรมการพัฒนาหมู่บ้าน อสม. ผสส. ฯลฯ เป็นต้น และสอดคล้องกับแนวคิดของสุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ ได้กล่าวว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่ได้รับมอบหมายซึ่งอาจโดยการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกให้มีอิทธิพลและบทบาทเหนือกลุ่มสามารถที่จะจูงใจ ชักนำ หรือชี้นำให้สมาชิกของกลุ่มรวมพลังเพื่อปฏิบัติการกิจต่าง ๆ ของกลุ่ม ให้สำเร็จ (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2545, หน้า 2) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คล้ายมั่ง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการความขัดแย้งขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาอำเภอราศีไศล จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า 1. บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลตามระเบียบกฎหมายมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานและสังคม รวมทั้งได้รับการยอมรับว่ามีประโยชน์ต่อสังคมชุมชนมาก โดยให้ความสำคัญกับปัญหาและความต้องการของประชาชนมากที่สุด (ไพฑูรย์ คล้ายมั่ง, 2543, บทคัดย่อ)

2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการประนีประนอม พบว่า การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งมีค่าแปลผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการประนีประนอม หรือการเจรจาต่อรองของผู้นำชุมชนควรใช้วิธีการในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยผู้นำชุมชนต้องใช้ความสามารถเกลี้ยกล่อมบุคคลที่เรามุ่งจะได้บางสิ่งบางอย่างจากเขาให้หรือยอมให้บางสิ่งบางอย่างนั้นแก่เรามากที่สุด โดยความสมัครใจ เน้นการเจรจาต่อรองเพื่อให้ตนเองมีส่วนได้รับประโยชน์ในทางตรงกันข้าม หากตนเองจะเสียประโยชน์ก็ต้องการใช้วิธีการเจรจาต่อรอง เพื่อให้ตนเองเสียประโยชน์น้อยที่สุดซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของยงยุทธ เกษสาคร ได้ให้ความหมายว่า ผู้นำหมายถึงบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งรับบทบาทเป็นผู้บริหารประสานประโยชน์ในกลุ่มเสมือนเป็นสัญลักษณ์ของกลุ่มซึ่งมีอิทธิพล และอำนาจสามารถบังคับบัญชาบุคคลในกลุ่มให้ปฏิบัติงานจนบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ (ยงยุทธ เกษสาคร , 2544, หน้า 68) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ

โหมสต์ และคิลแมนน์ ได้ร่วมกันเสนอแนะวิธีการจัดการความขัดแย้งไว้ 5 แบบ ดังนี้ 1. การเอาชนะ ควรใช้วิธีการแบบนี้เมื่อต้องรีบตัดสินใจอย่างเร่งด่วน เป็นประเด็นสำคัญยิ่งต่อหน่วยงานเมื่อต้องบังคับให้ปฏิบัติตามระเบียบ เมื่อต้องลงโทษทางวินัยและเพื่อป้องกันตนเองจากการเอาผิดเอาเปรียบอย่างไร้เหตุผล 2. การร่วมมือ ควรใช้วิธีการแบบนี้เมื่อต้องการผสมผสานความคิดเห็นที่ดีของทุกฝ่ายเข้าด้วยกัน เพื่อจะได้วิธีที่ดีที่สุดในการจัดการความขัดแย้ง เพื่อที่จะประสานความรู้สึที่ดีต่อกันระหว่างบุคคล และใช้วิธีการนี้เมื่อเป็นเรื่องที่ไม่เร่งด่วนมีเวลามากพอในการจัดการ 3. การประนีประนอม ควรใช้วิธีการแบบนี้เมื่อคู่ขัดแย้งมีอำนาจหรือมีพวกมากพอ กันและมีเป้าหมายที่ต่างกันอย่างชัดเจน เพื่อให้ได้วิธีแก้ปัญหาที่พอยอมรับกันได้ภายในเวลาที่จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางสายกลางในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเมื่อใช้วิธีการร่วมมือไม่ได้ผล 4. การหลีกเลี่ยง ควรใช้วิธีการแบบนี้เมื่อประเด็นขัดแย้งเป็นเรื่องที่ไร้สาระ และมีปัญหาอื่นที่สำคัญกว่ารอการแก้ไขอยู่ เมื่อเรารู้ว่าไม่มีโอกาสที่จะชนะ เมื่อการเผชิญหน้าในปัญหาความขัดแย้งนั้นจะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี เมื่อต้องการข้อมูลเพิ่มเติม 5. การยอมให้ ควรใช้วิธีการแบบนี้ในสถานการณ์ที่เห็นว่าเราเป็นฝ่ายผิดหรือเมื่อประเด็นนั้นมีความสำคัญต่อคนอื่นมากกว่าตัวเรา เพื่อแสดงไมตรีจิตในการที่จะได้รับความร่วมมือจากคนอื่น เมื่อต้องการประสานสามัคคี และหลีกเลี่ยงความขุ่นเคืองหรือแตกแยก เมื่อต้องการให้ผู้ร่วมงานได้มีโอกาสลงทำหรือเรียนรู้จากความผิดพลาดของตัวเอง (โหมสต์ และคิลแมนน์, 2540, หน้า 106-114) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจากรุวรรณ สุทธิชาติ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบผู้นำกับการจัดการความขัดแย้งในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกแบบผู้นำในการจัดการความขัดแย้งเมื่อเกิดปัญหากับหัวหน้าแบบการจัดการมุ่งทางสายกลาง เลือกแบบผู้นำในการจัดการความขัดแย้งเมื่อเกิดปัญหากับเพื่อนร่วมงานแบบการจัดการมุ่งทีมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแบบการหลีกเลี่ยง รองลงมาเป็นแบบการเอาชนะ แบบความร่วมมือ แบบประนีประนอม และแบบยอมให้ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบผู้นำที่แตกต่างกันเมื่อมีปัญหากับหัวหน้า ส่วนใหญ่เลือกพฤติกรรมในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแบบเอาชนะ รองลงมาแบบร่วมมือและยอมให้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบผู้นำที่แตกต่างกันเมื่อมีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน ส่วนใหญ่เลือกพฤติกรรมในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือและยอมให้ (จากรุวรรณ สุทธิชาติ, 2547, บทคัดย่อ)

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อที่ 6. ท่านมักแก้ปัญหาโดยวิธีการที่จะให้คู่กรณีเกิดความพอใจด้วยกันทุกฝ่าย ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ได้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นวิธีการหรือมาตรการหนึ่งในการระงับข้อพิพาทที่ใช้ได้ผลตลอดมา เคยมีผู้กล่าวไว้ว่า ผู้ฉลาดเท่านั้นที่ใช้

วิธีการแก้ไขความขัดแย้งด้วยการเจรจาปรองดองเพื่อผลประโยชน์ของตน การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงใช้ได้ทั้งในสังคมระดับนานาชาติ ระดับภูมิภาค และระดับชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ (2545, หน้า 33-34) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้นำชุมชนต้องมีความใจกว้างที่จะพิจารณาถึงทางเลือกในการหาข้อตกลง พิจารณาเลยไปกว่าตัวอักษรตามกฎหมาย เพื่อที่จะหาทางออกที่สร้างสรรค์และปฏิบัติได้ และจะไม่ด่วนตัดสินใจก่อนนอกจากนี้ยังรู้ถึงความสามารถของแต่ละกลุ่มที่จะเปลี่ยนความคิดหรือพฤติกรรมของเขา และเต็มใจที่จะพิจารณาความคิดเห็นรวมถึงคำแนะนำของผู้นำในชุมชนและคนอื่น ๆ เต็มใจที่จะเปิดเผยและพิจารณาถึงทางเลือกอย่างกว้างขวาง เพื่อที่จะนำไปสู่ข้อตกลงและพร้อมที่จะยอมรับนำเสนองานออกที่เหมาะสม (วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ, 2545, หน้า 33-34) และสอดคล้องกับงานวิจัยของพรสวรรค์ สุวัฒน์ศรีย์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการความขัดแย้งของชุมชน : การใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้นำชุมชน ตำบลศักดิ์นา อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา” ผลการศึกษาพบว่า ประเภทความขัดแย้งในชุมชน ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า เหตุการณ์ ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุดคือ การกระทำอนาจาร ล่วงละเมิดทางเพศ รองลงมาคือ การละเมิดสิทธิในที่ทำกิน ที่ดิน ที่อยู่ ที่อาศัย และการทะเลาะวิวาทระหว่างหมู่บ้าน และการเกิดอุบัติเหตุเกี่ยวกับยานพาหนะตามลำดับ สำหรับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ความขัดแย้งที่กลายเป็นข้อพิพาทและเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในชุมชนเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากปัญหาทะเลาะวิวาท ประมาท ลักขโมย หนีสิน และความผิดเกี่ยวกับเพศ ภัยจัญและเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพพบข้อมูลที่สอดคล้องกัน (พรสวรรค์ สุวัฒน์ศรีย์, 2552, หน้า 142-146)

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 4. ท่านมักเป็นผู้เจรจาต่อรองคู่กรณีเพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เมื่อเป็นผู้นำชุมชนย่อมตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเองเมื่อเกิดปัญหาข้อขัดแย้งเกิดขึ้นในองค์กรย่อมจะต้องไม่หุคหนึ่งดูดายในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการหาทางแก้ไขปัญหานั้น ๆ แต่บางครั้งผู้นำชุมชนยังขาดความร่วมมือจากผู้นำชุมชนกลุ่มอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งนั้นด้วยดีค่าแปลผลจึงอยู่ในระดับปานกลางดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับ ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอม ข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530 มีหลักการสำคัญดังนี้ ลักษณะข้อพิพาทที่จะทำการประนีประนอม 1. เป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับความแพ่งหรือความอาญาที่เป็นความผิดอันยอมความได้ 2. คู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงให้คณะกรรมการหมู่บ้านประนีประนอมยอมความ 3. ข้อพิพาทอันเกิดในหมู่บ้านหรือกรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งภูมิลำเนาอยู่ในหมู่บ้าน (ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอม ข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530)

3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการร่วมมือร่วมใจ พบว่า การระงับข้อขัดแย้งของ ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งมีค่าแปลผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้นำชุมชนย่อมมีการร่วมมือร่วมใจกันในการ แก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงอยู่เป็นประจำอยู่แล้วโดยไม่จำเป็นต้อง ปัญหาข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและหากมีปัญหาเกิดขึ้นผู้นำชุมชนต้องรีบประชุมวางแผนหา แนวทางแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งอย่างต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและได้รับความร่วมมือร่วมใจเป็นอย่างดี จากทุกฝ่าย จึงได้ค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของโรมัส และคิลแมนน์ ได้ กล่าวไว้ว่า การร่วมมือร่วมใจควรใช้วิธีการแบบผสมผสานความคิดเห็นที่ดีของทุกฝ่ายเข้าด้วยกัน เพื่อจะได้วิธีที่ดีที่สุดในการจัดการความขัดแย้ง เพื่อที่จะประสานความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกันระหว่าง บุคคล และใช้วิธีการนี้เมื่อเป็นเรื่องที่ไม่เร่งด่วนมีเวลามากพอในการจัดการ (โรมัส และคิลแมนน์, 2540, หน้า 106-114) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาดา คงศิริกร ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำกับ การจัดการความขัดแย้ง : กรณีศึกษาหัวหน้าหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัดเพชรบูรณ์” ผล การศึกษาพบว่า วิธีการจัดการความขัดแย้งส่วนใหญ่ใช้วิธีแบบประนีประนอม รองลงมาคือ แบบ การยอมให้ แบบหลีกเลี่ยง แบบการร่วมมือแก้ปัญหา (วิภาดา คงศิริกร, 2549, บทคัดย่อ) และไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของจรรุวรรณ สุทธิชาติ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบผู้นำกับการจัดการความขัดแย้ง ในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกแบบ ผู้นำในการจัดการความขัดแย้งเมื่อเกิดปัญหากับหัวหน้าแบบการจัดการมุ่งทางสายกลาง เลือกแบบ ผู้นำในการจัดการความขัดแย้งเมื่อเกิดปัญหากับเพื่อนร่วมงานแบบการจัดการมุ่งทีมงาน ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งแบบการหลีกเลี่ยง รองลงมาเป็น แบบการเอาชนะ แบบความร่วมมือ แบบประนีประนอม และแบบยอมให้ ตามลำดับ ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีรูปแบบผู้นำที่แตกต่างกันเมื่อมีปัญหากับหัวหน้า ส่วนใหญ่เลือกพฤติกรรมในการ แก้ไขปัญหาความขัดแย้งแบบเอาชนะ รองลงมาแบบร่วมมือและยอมให้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รูปแบบผู้นำที่แตกต่างกันเมื่อมีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน ส่วนใหญ่เลือกพฤติกรรมในการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งแบบร่วมมือและยอมให้ (จรรุวรรณ สุทธิชาติ, 2547, บทคัดย่อ)

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อที่ 1. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้อง ร่วมกันแก้ไข ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้นำชุมชนต้องมีความอดทนไม่รีบ ร้อนที่จะให้คู่กรณีตกลงกัน หรือไม่บีบบังคับให้คู่กรณีไปสู่ข้อยุติของปัญหา ก่อนที่จะมีความพร้อม ด้านจิตใจที่จะตกลง หรือได้มีการพิจารณาผลต่อเนื่องของการตัดสินใจของเขาอย่างดีแล้ว พร้อมทั้ง จะให้เวลาในการฟังคู่กรณี และติดตามดูแลตลอดกระบวนการของการตัดสินใจของเขาอย่างดีแล้ว พร้อมทั้งจะให้เวลาในการรับฟังคู่กรณี และติดตามดูแลตลอดกระบวนการของการแก้ปัญหาข้อ

พิพาทจนเสร็จสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ ผู้นำชุมชนต้องมีความยืดหยุ่น สามารถที่จะปรับให้เป็นที่ไปตามความจำเป็นของกระบวนการและกรณีพิพาทโดยเฉพาะสามารถที่จะคาดเดาในปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และที่ปรับวิธีการที่จะเข้าหาปัญหาเหล่านั้นได้ สามารถที่จะปรับปรุงวิธีการที่จำเป็นระหว่างกาลไกล่เกลี่ยและที่เปลี่ยนไปใช้ยุทธวิธี อื่นเมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องฝ่าทางตัน (วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ, 2545, หน้า 33-34) และสอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณเพ็ญ พันจักรสาย ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “การจัดการความขัดแย้งระหว่างกำนันผู้ใหญ่บ้านกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของความขัดแย้งเกิดขึ้นจากสาเหตุหลัก 3 ประการ คือ ประการแรก คือ เรื่องของความไม่ชัดเจนในระเบียบ กฎหมาย โดยเฉพาะบทบาท อำนาจหน้าที่ของแต่ละฝ่ายซึ่งถูกกำหนดโดยกฎหมายคนละฉบับกัน และแต่ละฉบับมีความซ้ำซ้อนกันอยู่ ปัญหาที่สองคือ การเข้าสู่ตำแหน่ง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากแต่ละฝ่ายมาจากการเลือกตั้ง ทำให้ต้องเป็นคู่แข่งทางการเมืองกัน และประการที่สาม คือ มารยาทในการทำงาน และความขัดแย้งส่วนตัว ส่วนวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ใช้คือ การใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวและการใช้วิธีประสานผ่านคนกลาง ในการเจรจา ประนีประนอมและหาข้อยุติของปัญหาแต่ละเรื่อง รองลงมาคือ การใช้ภาวะผู้นำของนายอำเภอและปลัดอำเภอในการประสานและบริหารจัดการความขัดแย้งในพื้นที่ (พรรณเพ็ญ พันจักรสาย, 2551, หน้า 49-52)

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อที่ 1. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องร่วมกันแก้ไข ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้นำชุมชนจำเป็นต้องมีความร่วมมือร่วมใจกับทุกฝ่ายในการช่วยกันแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำและถือเป็นเรื่องสำคัญมากในองค์กรเพราะการเป็นผู้นำ จะต้องเป็นผู้ที่สามารถชักจูงให้ผู้ร่วมงาน ตั้งใจทำงานหรือทำตามที่ผู้นำต้องการด้วยความเต็มใจซึ่งสอดคล้องกับชุตินา ปฐมกำเนิด ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการความขัดแย้งในองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลในจังหวัดนครปฐม” ผลการศึกษา พบว่า ประเด็นความขัดแย้งภายในโรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชน ส่วนใหญ่เกิดจากเรื่องผลประโยชน์มากที่สุด รองลงมาเรื่องอำนาจ และสิทธิเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งผู้บริหารโรงพยาบาลใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบประนีประนอมมากที่สุด รองลงมาแบบหลีกเลี่ยง แบบร่วมมือ แบบปรับตัว และแบบที่ใช้น้อยที่สุด คือแบบเอาชนะ ซึ่งการเปรียบเทียบความแตกต่างในการจัดการความขัดแย้งพบว่า เพศ สถานภาพองค์กร (ภาครัฐและภาคเอกชน) ประเด็นข้อขัดแย้งและระดับความขัดแย้ง ไม่มีผลต่อวิธีการจัดการความขัดแย้งให้แตกต่างกันส่วนปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน อายุ วุฒิ การศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อวิธีการจัดการความขัดแย้ง และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นข้อขัดแย้งกับระดับความขัดแย้งพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน (ชุตินา ปฐมกำเนิด, 2548, บทคัดย่อ)

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อที่ 6. ท่านสนับสนุนให้ทุกคนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างอิสระ โดยเชื่อว่าความเห็นของทุกคนมีความสำคัญที่สามารถลดปัญหาข้อขัดแย้งได้ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้นำชุมชนต้องทราบความขัดแย้งเป็นการรับรู้หรือเป็นภาวะที่มีการเข้ากันไม่ได้ของบุคคลหรือกลุ่มตั้งแต่สองคนหรือกลุ่มขึ้นไป มีสาเหตุมาจากการขัดกันหรือไปกันไม่ได้เสมอไม่สามารถห้ามได้ แต่คนมักหลีกเลี่ยง ความขัดแย้งอาจมีประโยชน์และพึงปรารถนาถ้าจะนำมาซึ่งความร่วมมือต้นตัวในการหาข้อมูล สาเหตุ ประเด็นปัญหาและก่อให้เกิดความรุนแรงได้ความรุนแรงเป็นอุปสรรคที่ขัดขวางต่อความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ อาจเป็นความรุนแรงทางกายภาพ ทางจิตใจ หรือทางโครงสร้าง สันติศึกษาเป็นภาวะที่ปราศจากความรุนแรง มีการประสานความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันของผู้นำชุมชน

5.2.3 การศึกษาวิเคราะห์การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และ ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีเพศต่างกัน มีการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน พบว่า ผู้นำชุมชนที่มีเพศต่างกัน มีการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนโดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า เพศ ที่ต่างกัน ไม่ทำให้ผู้นำชุมชนมีการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนให้แตกต่างกันได้ เพราะว่าผู้นำชุมชนไม่ว่าจะเป็นเพศไหนก็ตามย่อมระลึกอยู่เสมอว่าต้องเป็นผู้แก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งต่าง ๆ ขององค์กรและของชุมชนอยู่แล้ว เพราะเป็นหน้าที่โดยชอบธรรมของผู้นำชุมชนจึงมีการระงับข้อขัดแย้ง ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรา รัตตากร ผศ. ดร. ได้วิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำและรูปแบบการจัดการความขัดแย้งของผู้นำชุมชนในกรุงเทพมหานคร” จำแนกตามเพศต่างกัน โดยรวมทุกด้าน พบว่า ผู้นำชุมชนที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมภาวะผู้นำและรูปแบบการจัดการความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กันที่มีเพศ มีภาวะผู้นำและรูปแบบการจัดการความขัดแย้งของผู้นำชุมชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน (อมรา รัตตากร ผศ. ดร., 2546, 484 หน้า)

2) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีอายุต่างกัน มีการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า อายุที่ต่างกัน ย่อมไม่มีผลต่อการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลอง

มะเคื่อ อยู่แล้วเพราะว่าอายุเป็นตัวบ่งบอกถึงการมีวุฒิภาวะในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ความรับผิดชอบ การมีภาวะผู้นำในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งต่าง ๆ ของผู้นำชุมชนย่อมไม่ขึ้นกับอายุแต่ขึ้นอยู่ที่การกระทำในการเข้ามาเพื่อแก้ไขปัญหาขององค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าเพื่อชุมชนอยู่ดีและมีความสุข ดังนั้น อายุของผู้นำชุมชนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลคลองมะเคื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จึงไม่มีผลต่อการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน จึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาดา คงศิริกร ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำกับการจัดการความขัดแย้ง : กรณีศึกษาหัวหน้าหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัดเพชรบูรณ์” ผลการศึกษาพบว่า วิธีการจัดการความขัดแย้งส่วนใหญ่ใช้วิธีแบบประนีประนอม รองลงมาคือ แบบการยอมให้ แบบหลีกเลี่ยง แบบการร่วมมือแก้ปัญหาและวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ไม่มีผู้ตอบเลยคือ วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบเอาชนะของผู้นำที่มีอายุต่างกัน มีลักษณะพฤติกรรมผู้นำมีวิธีการจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน (วิภาดา คงศิริกร, 2549, บทคัดย่อ)

3) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลคลองมะเคื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลคลองมะเคื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากผู้นำชุมชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ย่อมมีการระงับข้อขัดแย้งทุกอย่างในองค์กรอยู่แล้ว คือ ไม่นิ่งดูเฉยในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพราะผู้นำต้องแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งต่าง ๆ ให้บรรเทาเบาบางลงเพื่อให้งานอื่น ๆ เดินหน้าต่อไปได้ จึงไม่มีผลต่อการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน จึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตินา ปฐมกำเนิด วิจัยเรื่อง “การจัดการความขัดแย้งในองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลในจังหวัดนครปฐม” ผลการศึกษา โดยรวม พบว่า ที่มีวุฒิการศึกษาที่ต่างกัน มีการจัดการความขัดแย้งในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลในจังหวัดนครปฐม” ไม่มีความสัมพันธ์กัน ไม่แตกต่างกัน (ชุตินา ปฐมกำเนิด, 2548, บทคัดย่อ)

4) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลคลองมะเคื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลคลองมะเคื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า การเข้ามาดำรงตำแหน่งของผู้นำชุมชนนั้นต้องมีการคัดกรองจากประชาชนในสาขาอาชีพต่าง ๆ อย่างหลากหลายจึงทำให้ได้ผู้นำที่จะมาดำรงตำแหน่งและได้แต่งตั้งจากราชการให้เป็นผู้ที่ชุมชนที่ต้องมีคุณวุฒิคุณธรรมและมีคุณงามความดีอยู่แล้วพร้อมทั้งมีจริยธรรมมากอยู่แล้วจึงได้ถูกเลือกเข้ามาสู่ตำแหน่งนี้ได้ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรา รัตตากร ผศ. ดร., ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “ภาวะผู้นำและรูปแบบการ

จัดการความขัดแย้งของผู้นำชุมชนในกรุงเทพมหานคร” การวิจัยพบว่า ผู้นำที่มีตำแหน่งต่างกัน มีผลทำให้ผู้นำชุมชนมีพฤติกรรมภาวะผู้นำแตกต่างกัน (อมรา รัตตากร ผศ. ดร., (2546, 484 หน้า) และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริพงษ์ ชัยเอกมงคลเลิศ (2551, หน้า 69-71) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “การจัดการความขัดแย้งของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 2” ผลการศึกษาพบว่า ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน (สิริพงษ์ ชัยเอกมงคลเลิศ, 2551, หน้า 69-71)

5) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผู้นำชุมชนที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ของผู้นำชุมชนที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งที่ต่างกัน ย่อมไม่มีผลต่อการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนอยู่แล้ว เพราะผู้นำคือผู้ที่คอยแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งทุกอย่างที่เกิดขึ้นในองค์กรและในชุมชนมิให้ค้างค้ำ เพื่อความอยู่ดีมีสุขขององค์กรชุมชนและประชาชนในชุมชนได้อยู่ดีมีสุขซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริพงษ์ ชัยเอกมงคลเลิศ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการความขัดแย้งของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 2” ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง โดยรวมไม่แตกต่างกัน (สิริพงษ์ ชัยเอกมงคลเลิศ, 2551, หน้า 69-71) และสอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์ กังน้อย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหารโรงเรียนต่างกัน ใช้ยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน (ณรงค์ กังน้อย, 2545, หน้า 69-71)

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผลโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม ด้านการปรองดอง พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีการระงับข้อขัดแย้ง อยู่ใน

ระดับมาก จึงควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป เพราะว่าผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมมีการระงับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้นำชุมชนเมื่อเกิดข้อขัดแย้งควรเสนอให้มีการเจรจาเพื่อให้เกิดความพอใจกับทุกฝ่าย เมื่อเกิดข้อขัดแย้งต้องพิจารณาความคิดเห็นของทุกฝ่ายด้วยความเป็นกลาง บางครั้งผู้นำชุมชนต้องยอมทำตามความคิดเห็นของคนอื่นแม้จะไม่เห็นด้วย

2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม ด้านการประนีประนอม พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีการระงับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง ผู้นำชุมชนจึงควรพัฒนาในเรื่องการประนีประนอม ให้มากขึ้นเนื่องจากผลการวิเคราะห์ด้านการประนีประนอมมีการระงับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง จึงควรหาวิธีการแก้ปัญหา โดยวิธีการที่จะให้คู่กรณีเกิดความพอใจด้วยกันทุกฝ่ายเมื่อเกิดข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนทำให้เห็นว่าเป้าหมายที่มีอยู่ร่วมกันมีความสำคัญเป็นอันดับแรก และต้องเป็นผู้เจรจาต่อรองคู่กรณีเพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ ด้วยความประนีประนอมเป็นหลัก

3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม ด้านการร่วมมือร่วมใจ พบว่า ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการร่วมมือร่วมใจ โดยรวมมีการระงับข้อขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก ดังนั้นเมื่อเกิดข้อขัดแย้ง ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องร่วมกันแก้ไข และให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ และสนับสนุนให้ทุกคนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างอิสระ โดยเชื่อว่าความเห็นของทุกคนมีความสำคัญที่สามารถลดปัญหาข้อขัดแย้งได้ จึงควรปรับปรุงพัฒนาให้มีการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนให้มากขึ้น เพราะการระงับข้อขัดแย้งถือเป็นหน้าที่ของผู้นำชุมชนที่จะต้องช่วยกันแก้ไข

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัย

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 1) ควรศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “การประนีประนอมข้อพิพาทของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร”
- 2) ควรศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ทัศนคติของผู้นำชุมชนที่มีต่อการปรองดองสมานฉันท์ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร”
- 3) ควรศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “แรงจูงใจที่มีต่อการร่วมมือร่วมใจของผู้นำชุมชนในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร”
- 4) ควรศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผู้นำชุมชนในการแก้ไขข้อขัดแย้งขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร”

5) ควรศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผู้นำชุมชนที่ยอมทำตามความคิดเห็นของผู้อื่นแม้จะไม่เห็นด้วยในข้อพิพาทขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบ่น จังหวัดสมุทรสาคร

6) ควรศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผู้นำชุมชนที่ เป็นผู้เจรจาต่อรองคู่อกรณีเพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้งขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มบ่น จังหวัดสมุทรสาคร



บรรณานุกรม

1) ภาษาไทย

- กัลยา วานิชบัญชา. (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กวี วงศ์พุด. (2542). ภาวะผู้นำ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาชีพการบัญชี.
- กิติ ตั๊กคานนท์. (2543). เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ : เพลออักษร.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2548). การปกครองท้องถิ่นไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- เจษฎา บุญมาโฮม. (2546). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. นครปฐม: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิต.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการ = Management. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). พฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีระศักดิ์ อุ่ณอารมณ์เลิศ. (2549). เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา. นครปฐม : ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิภา เมธาวีชัย. วิทยาการวิจัย. (2543). กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- นิรมล กิติกุล. (2548). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์. (2542). แนวคิดและกลยุทธ์ในการปรับระบบองค์กร. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- บัญญัติ แก้วส่อง. (2543). องค์การ: การจัดการและการพัฒนา. ขอนแก่น : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญช่วย ศิริเกษ. (2540). พฤติกรรมองค์การในการบริหารการศึกษา. เลย : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเลย.
- บุญธรรม นวธนพงศ์. (2547). คู่มือการเรียนรู้เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : เฟื่องฟ้าพรินติ้ง.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2545). นโยบายและการวางแผน : หลักการและทฤษฎี. ชลบุรี : ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ปาริชาติ สุขุม. (2531). ทฤษฎีความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ : คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม.
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภณ. (2542). พฤติกรรมกลุ่ม. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- พจนารถ บัวเขียว. (2549). การปกครองท้องถิ่นไทย. เพชรบุรี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2542). การบริหารความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ : เพ็ชรกุล.
- พรพรหม ชมงาม. (2545). พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพฯ : คณะสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : สุภา.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2547). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ศิริอร ชันธหัตถ์. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2543). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒนา.
- สมคิด บางโม. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2544). เอกสารการสอนชุดวิชาขององค์การและการจัดการหน่วยที่ 9 - 15.
นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ยงยุทธ์ เกษสาคร. (2544). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เอสเคบุ๊กเน็ทส์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2538). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2535. (พิมพ์ครั้งที่ 6).
กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- เรียม ศรีทอง. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ : เซิร์คเวฟเอ็ดดูเคชั่น.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2547). ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา. (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- สังศรี ชมภูวงศ์. (2547). การวิจัย. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรม. (2546). พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ : อาสารักษาดินแดน.

- สมยศ นาวิการ. (2540). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2543). *การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : บรรณกิจ 1991.
- สัมพันธ์ ภูไพบูลย์. (2542). *องค์การและการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : พัทธอักษร.
- สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุดเขตต์ เข้มไท. (2540). *อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินงานภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ : องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2543). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ : อักษราพัฒนา.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2545). *ภาวะผู้นำ: ทฤษฎีและการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : บুদ্ধิถึงค์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). *ความขัดแย้ง : การบริหารเพื่อการสร้างสรรค์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ต้อนอ้อ แกรมมี่.
- เสนาะ ดีเยาว์. (2544). *หลักการบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ. (2553). *แผนพัฒนาตำบลสามปี องค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ พ.ศ. 2553 – 2555*. สมุทรสาคร : งานนโยบายและแผน สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ.
- อุทัย เลหาวิเชียร. (2543). *รัฐประศาสนศาสตร์: ลักษณะวิชาและมิติต่าง ๆ*. กรุงเทพฯ : เสมารธรรม.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ.

2) บทความจากวารสาร

- โคทม อริย์ยา. (2546, ตุลาคม). *ความสำคัญของสันติวิธี*. 30 ปี 14 ตุลาจดหมายข่าวประชาชน. (3), 23-25.

3) บทความจากเว็บไซต์

- จังหวัดสมุทรสาคร. (2554). *ข้อมูลทั่วไปจังหวัดสมุทรสาคร*. < www.samutsakhon.go.th/ > (20 มกราคม).
- นฤพนธ์ คิ้วงวิเศษ. (2554). *มรดกจากเวเบอร์*. < http://www.ele.ctrn.mutphysics.com/science/new/index.php?option=com_content&id=806&Itemid=4 > (15 พฤษภาคม).

มหาวิทยาลัยบูรพา. (2545). ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม. < Available: URL: [http://www.husobuu.ac.th/cai/Sociology/225101/Lesson 13](http://www.husobuu.ac.th/cai/Sociology/225101/Lesson%2013) > (15 พฤษภาคม).

สมิต สัจฉกร. (2553). บทบาทของผู้นำทีมในการจัดการกับความขัดแย้ง. <<http://tpa.or.th/tpanews/upload>> (20 ธันวาคม).

4) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

จรรุวรรณ สุทธิชาติ. (2547). รูปแบบผู้นำกับการจัดการความขัดแย้งในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชุตินา ปฐมกำเนิด. (2548). การจัดการความขัดแย้งในองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลในจังหวัด นครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ณรงค์ กิ่งน้อย. (2545). ยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการ ประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏนครปฐม.

พรรณเพ็ญ ฝันจักรสาย. (2551). การจัดการความขัดแย้งระหว่างกำนันผู้ใหญ่บ้านกับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พรสวรรค์ สุวัฒน์ศรีย์. (2552). รายงานการวิจัยเรื่อง การจัดการความขัดแย้งของชุมชน : การใช้ภาษา ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้นำชุมชน ตำบลศกคินา อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

พิชญ์ญา สุกใส. (2556). ผู้นำกับการจัดการความขัดแย้งทางการเมือง. หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต.

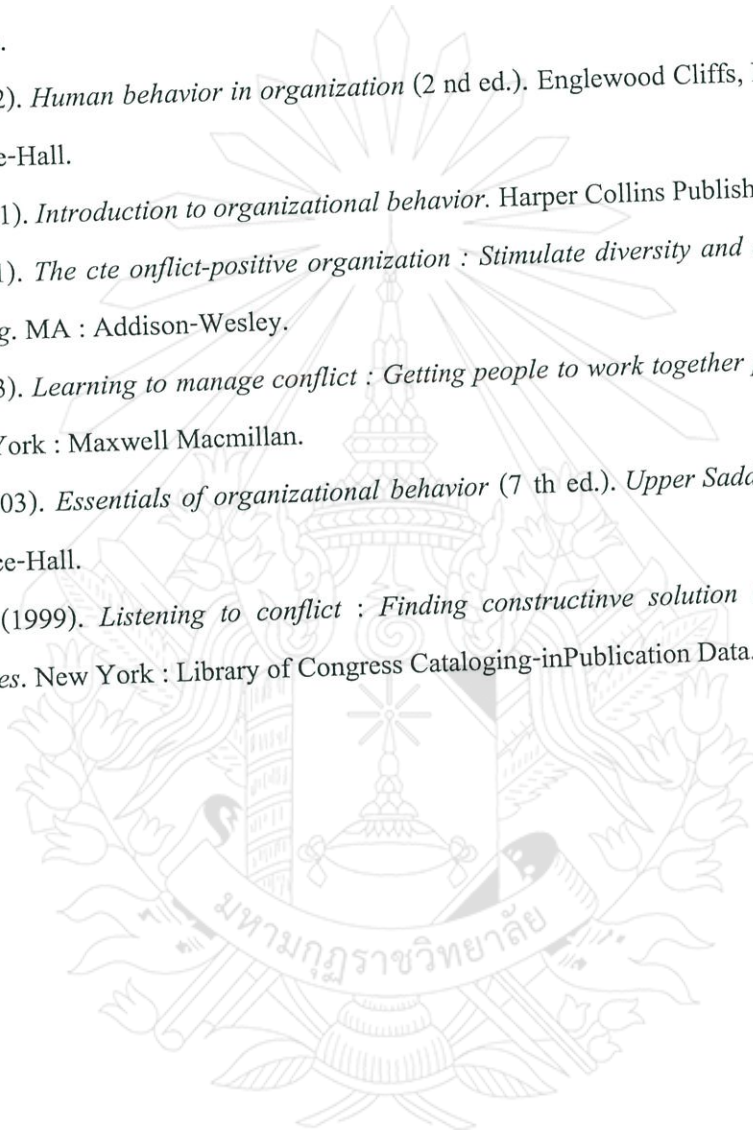
พิเชษฐ์ คารากัย. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความขัดแย้งกับการจัดการความขัดแย้ง ของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน เขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

- ลำจวน ชื่นชงชัย. (2551). การจัดการความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานองบัวลำภู. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- วิกรม ลีเมธิตานันท์. (2545). ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโยธาของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิภาดา คงศิริกร. (2549). ภาวะผู้นำกับการจัดการความขัดแย้ง: กรณีศึกษา หัวหน้าหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
- สมเดช ภูศรี. (2541). พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้งเกี่ยวกับการบริหารงานบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิริพงษ์ ชัยเอกมงคลเลิศ. (2551). การจัดการความขัดแย้งของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 2. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรุณี ขอบพิมาย. (2546). การศึกษาพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา, วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

5) ภาษาต่างประเทศ

- Best, J. W. (1981). *Research in education*. Englewood Cliff, New Jersey: Prentice-Hall. behavior. Burr Ridge, IL. Irwin.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essential of psychological test* (3rd ed.). New York: Harper & Row.
- Coffey, R.E., Cook, C. W., & Hunsaker, P. L. (1994). *Managament and organizational*.
- Decker, P. J. & Sullivan, E. J. (1992). *Nursing administration: A micro/macro approach for effective nurse executive*. New Jersey : Prentice-Hall.
- DuBrin A. J. (1998). *Leadership: Research findings, practice, and skills*. Boston: Houghton Mifflin.

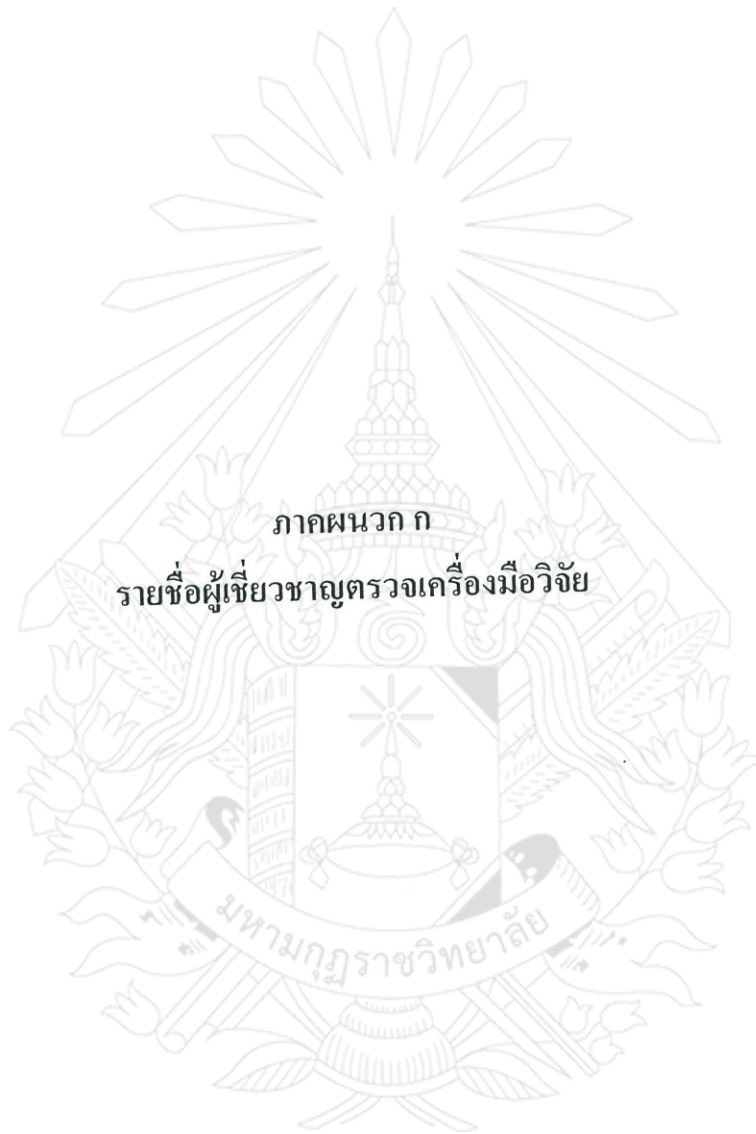
- DuBrin A. J. (2003). *Essentials of management* (6 th ed.). Mason, OH: South-Western.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.V. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30 (3), 607-610.
- Marquis, B. L. & Huston, C. J. (2006). *Leadership roles and management function in nursing: Theory and application* (5 th ed.). Philadelphia: Lippincott-Williams and Wilkins.
- Milton, C. R. (1992). *Human behavior in organization* (2 nd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Steers, R. M. (1991). *Introduction to organizational behavior*. Harper Collins Publishers.
- Tjosvold, D. (1991). *The conflict-positive organization : Stimulate diversity and create unity*. Reading, MA : Addison-Wesley.
- Tjosvold, D. (1993). *Learning to manage conflict : Getting people to work together productively*. New York : Maxwell Macmillan.
- Robbins, S.P. (2003). *Essentials of organizational behavior* (7 th ed.). Upper Saddle River, Nj: Prentice-Hall.
- Van Styke, E.j. (1999). *Listening to conflict : Finding constructive solution to workplace disputes*. New York : Library of Congress Cataloging-in-Publication Data.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

มหามกุฏราชวิทยาลัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

1) ดร. วิญญู กิณะเสน

วุฒิการศึกษา

ตำแหน่งปัจจุบัน

Ph.D. (Buddhist Studies) มหาวิทยาลัยมจร ประเทศอินเดีย

บรรณารักษ์ อาจารย์บรรยายพิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน
จังหวัดนครปฐม

2) อาจารย์กรุณา ชันทอง

วุฒิการศึกษา

ตำแหน่งปัจจุบัน

ศน.ม. (รัฐศาสตร์การปกครอง) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

อาจารย์บรรยายพิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ตำบลอ้อมใหญ่
อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

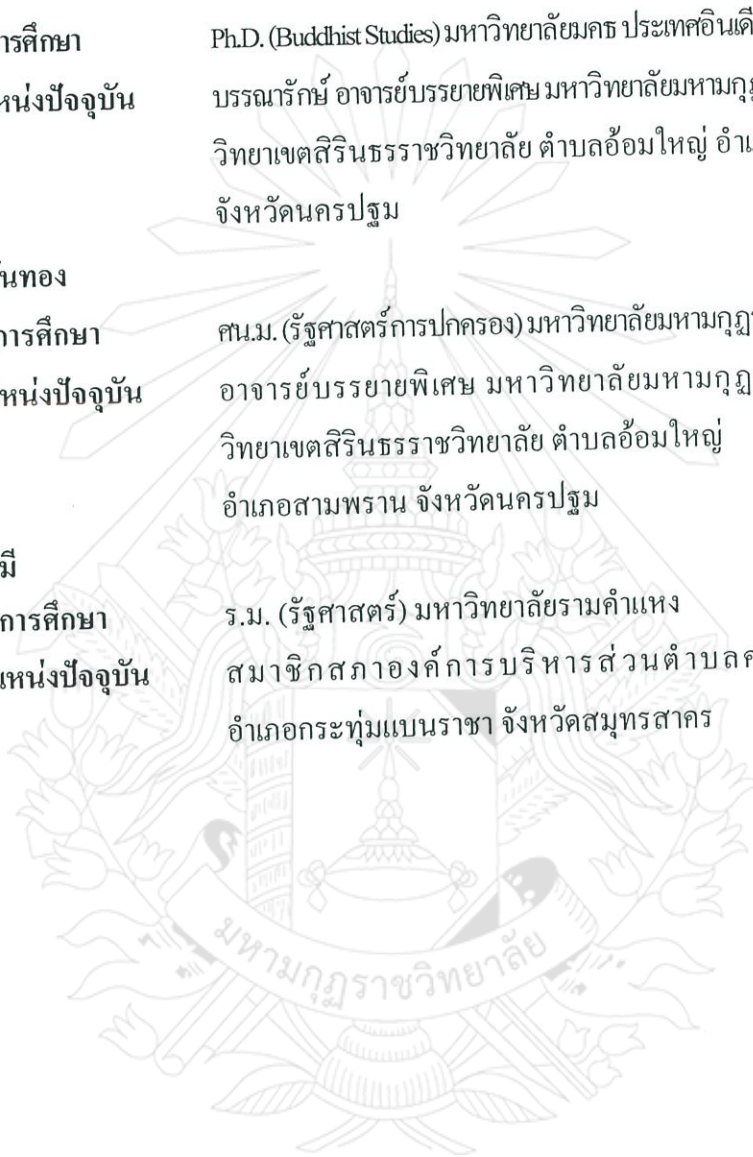
3) นายไพฑูรย์ มั่งมี

วุฒิการศึกษา

ตำแหน่งปัจจุบัน

ร.ม. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ
อำเภอกระทุ่มแบนราชฯ จังหวัดสมุทรสาคร





ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โทร. ๐-๒ ๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๘
ที่ ศธ ๖๐๐๒/ว ๖๖๐ วันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗
เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร อาจารย์กรุณา ชันทอง

ด้วย นายสุชาติ ดีแก้ว เลขประจำตัว ๕๕๒๐๑๕๐๓๒๐๗๓ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง (GOVERNMENT) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์เรื่อง “การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” (DISPUTE RESOLUTION BY THE COMMUNITY LEADERS IN KHLONG MADUE TAMBON ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, KRATHUM BAEN DISTRICT, SAMUT SAKHON PROVINCE) มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในฐานะที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนาและด้านรัฐศาสตร์การปกครอง เพื่อเก็บข้อมูลเขียนสารนิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยจึงเจริญพรมายังท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้นักศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลเขียนงานสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

พระภิกษุโพธิญาณ
จาก จันทบุรี
20 พ.ย. ๕๗



(พระมหาบุญศรี ญาณวุฒิโต, ผศ.ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 ๒๔๘ หมู่ที่ ๑ บ้านวัดสุวรรณ ถ.ศาลาया-นครชัยศรี
 ต.ศาลาया อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
 โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

ที่ ศธ ๖๐๐๒/ว ๕๑๘

๑๘ เดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบเรื่องมีอวัยวะ
 เจริญพร นายไพบูลย์ มั่งมี สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ
 สิ่งส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นายสุชาติ ดีแก้ว เลขประจำตัว ๕๕๒๐๑๕๐๓๒๐๗๓ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง (GOVERNMENT) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์เรื่อง “การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” (DISPUTE RESOLUTION BY THE COMMUNITY LEADERS IN KHLONG MADUE TAMBON ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, KRATHUM BAEN DISTRICT, SAMUT SAKHON PROVINCE) มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเรื่องมีอวัยวะในฐานะที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนาและด้านรัฐศาสตร์การปกครอง เพื่อเก็บข้อมูลเขียนสารนิพนธ์
 ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยจึงเจริญพรมายังท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตรวจเรื่องมีอวัยวะให้นักศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลเขียนงานสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ตรวจ/ว
 ๒๘/๑๑/๕๗

ขอเจริญพร

 (พระมหาบุญศรี ญาณวฑฺฒ, ผศ.ดร.)
 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 อาคารสมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส (B 7.1)
 ๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ถ.ศาลาया-นครชัยศรี ต.ศาลาया อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๒๐๐
 โทร. ๐-๒๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๙ โทรสาร : ๐-๒๔๔๔-๖๐๔๑

ที่ ศธ ๖๐๐๒/ ๕๑๗



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ หมู่ที่ ๑ บ้านวัดสุวรรณ-ธ.ศาลายา-นครชัยศรี
ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑลที่ ๑ นครปฐม ๗๓๐๐๐
โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐
วันที่ 28 พ.ย 57

๑๘ เดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๗

- สำนักงานปลัด
- งานป้องกัน
- กองคลัง
- กองช่าง
- กองสาธารณสุข
- กองสวัสดิการ
- กองการศึกษา

เรื่อง การทดลองเก็บข้อมูล (Try out)

เจริญพร นายบัญชา ฤทธิศาสตร์ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นายสุชาติ ดีแก้ว เลขประจำตัว ๕๕๒๐๑๕๐๓๒๐๗๓ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง (GOVERNMENT) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์เรื่อง “การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” (DISPUTE RESOLUTION BY THE COMMUNITY LEADERS IN KHLONG MADUE TAMBON ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, KRATHUM BAEN DISTRICT, SAMUT SAKHON PROVINCE) มีความประสงค์จะขอให้ท่านอนุเคราะห์ในการทดลองเก็บข้อมูล (Try Out) เพื่อเป็นข้อมูลเขียนงานสารนิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยจึงเจริญพรมายังท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลดังกล่าว สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

Signature
ขอเจริญพร
๑๘-11-57 *Signature*
(พระมหาบุญศรี ญาณวฑฺฒโน, ผศ.ดร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
อาคารสมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส (B 7.1)
๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ธ.ศาลายา-นครชัยศรี ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๒๐๐
โทร. ๐-๒๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๕ โทรสาร : ๐-๒๔๔๔-๖๐๔๑



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 ๒๔๘ หมู่ที่ ๑ บ้านวัดสุวรรณ ต.ศาลายา-นครชัยศรี
 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

ที่ ศธ ๖๐๐๒/๕ ๕๐๗

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๘
 ที่ทำการ อบต.คลองมะเดื่อ

รับที่ 3A88
 วันที่ 28 เม.ย 57

- ๑๘ เดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๗
- () สำนักงานปลัด () งานป้องกัน
 () กองคลัง () กองช่าง
 () กองสาธารณสุข () กองสวัสดิการ
 () กองการศึกษา

เรื่อง ขอเก็บข้อมูล

เจริญพร นายบัญชา ฤทธิศาสตร์ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นายสุชาติ ดีแก้ว เลขประจำตัว ๕๕๒๐๑๕๐๓๒๐๗๓ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง (GOVERNMENT) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์เรื่อง “การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” (DISPUTE RESOLUTION BY THE COMMUNITY LEADERS IN KHLONG MADUE TAMBON ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, KRATHUM BAEN DISTRICT, SAMUT SAKHON PROVINCE) มีความประสงค์จะขอให้ท่านอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล เพื่อเป็นข้อมูลเขียนงานสารนิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยจึงเจริญพรมายังท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลดังกล่าว สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง
 จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

0๘๘๗๗

nhk

84-11-57

ขอเจริญพร

(Signature)

(พระมหาบุญศรี ญาณวุฑฺโฒ, ผศ.ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

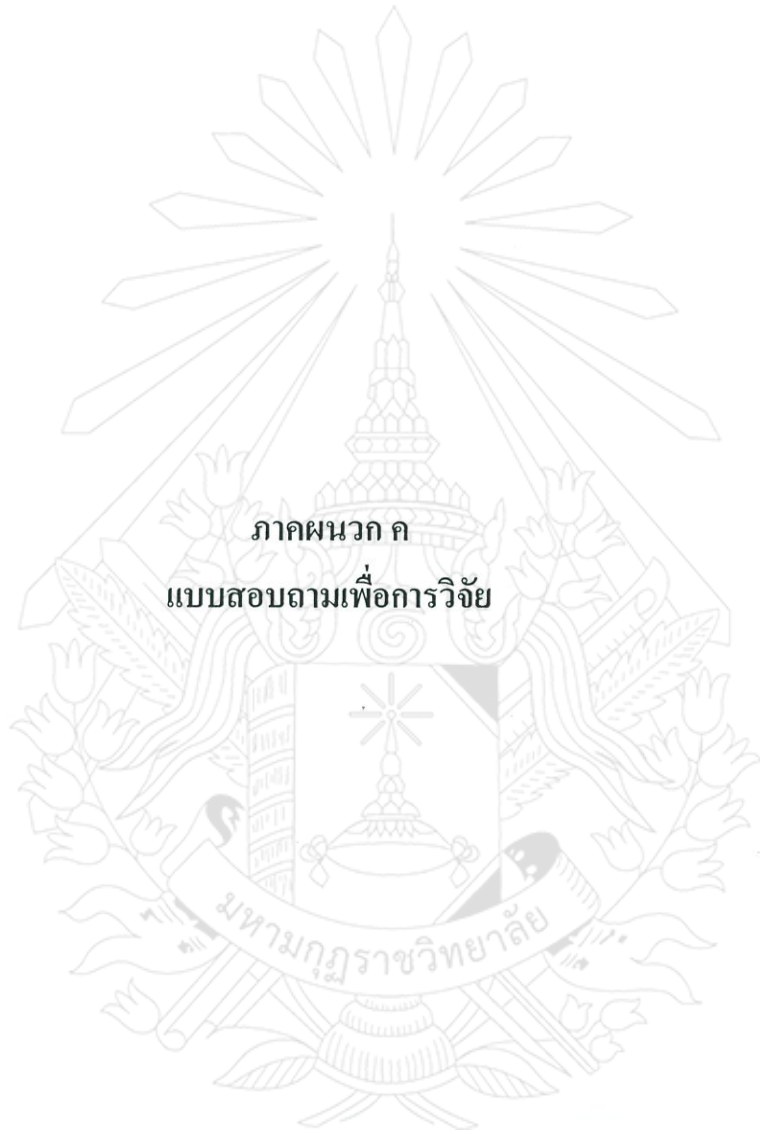
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

อาคารสมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส (B 7.1)

๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ต.ศาลายา-นครชัยศรี ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๒๐๐

โทร. ๐-๒๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๙ โทรสาร : ๐-๒๔๔๔-๖๐๔๑



ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

เรื่อง “การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ
อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร”

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

1) แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง “การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร”

2) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อ
การวิจัยเชิงวิชาการเท่านั้น

3) แบบสอบถามฉบับนี้ใช้ 1 ฉบับ ต่อ 1 คน ให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน (...)
หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ
อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำ
ชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....

สำหรับผู้วิจัย

1 2 3

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

4

2. อายุ

1. 30 ปีลงมา

2. 31 - 40 ปี

5

3. 41 - 50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

6

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง

1. ผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล 7
2. กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
3. ผู้นำที่ไม่เป็นทางการ/ผู้นำกลุ่มต่าง ๆ

5. ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

1. 4 ปีลงมา 8
2. 5-8 ปี
3. 9 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 การระดับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ
อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

- 5 มีค่าเท่ากับ มากที่สุด
- 4 มีค่าเท่ากับ มาก
- 3 มีค่าเท่ากับ ปานกลาง
- 2 มีค่าเท่ากับ น้อย
- 1 มีค่าเท่ากับ น้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับการระดับข้อขัดแย้ง					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
1. ด้านการปรองดอง							
1	เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านมักถนอมน้ำใจ ของกลุ่มทั้งสองฝ่ายเพื่อรักษา สัมพันธภาพไว้						<input type="checkbox"/> 9
2.	เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านพิจารณาความ คิดเห็นของทุกฝ่ายด้วยความเป็นกลาง						<input type="checkbox"/> 10
3.	เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านเสนอให้มีกร เจรจาเพื่อให้เกิดความพอใจกับทุกฝ่าย						<input type="checkbox"/> 11

ข้อที่	ข้อความ	ระดับการระงับข้อขัดแย้ง					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
4.	ท่านยอมทำตามความคิดเห็นของคนอื่นแม้จะไม่เห็นด้วย						<input type="checkbox"/> 12
5.	เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านให้โอกาสดูการณ์ได้ชี้แจง หรือถกปัญหากันอย่างตรงไปตรงมา						<input type="checkbox"/> 13
6.	ท่านพยายามจูงใจให้คู่กรณีนี้ถึงความต้องการของผู้อื่นในการอยู่ร่วมกัน						<input type="checkbox"/> 14
2. ด้านการประนีประนอม							
1.	เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านพยายามหาทางออกที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกันในการแก้ปัญหา						<input type="checkbox"/> 15
2.	เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านใช้ความสามารถในการเจรจาต่อรองให้ทั้งสองฝ่ายตกลงกันได้						<input type="checkbox"/> 16
3.	เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านให้ทั้งสองฝ่ายยินยอมเสียประโยชน์บางส่วนเพื่อขจัดข้อขัดแย้ง						<input type="checkbox"/> 17
4.	ท่านมักเป็นผู้เจรจาต่อรองคู่กรณีเพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง						<input type="checkbox"/> 18
5.	เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านทำให้เห็นว่าเป้าหมายที่มีอยู่ร่วมกันมีความสำคัญเป็นอันดับแรก						<input type="checkbox"/> 19
6.	ท่านมักแก้ปัญหาโดยวิธีการที่จะให้คู่กรณีเกิดความพอใจด้วยกันทุกฝ่าย						<input type="checkbox"/> 20

ข้อที่	ข้อความ	ระดับการระงับข้อขัดแย้ง					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
3. ด้านการร่วมมือร่วมใจ							
1.	เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องร่วมกันแก้ไข						<input type="checkbox"/> 21
2.	ท่านแสดงออกให้เห็นว่าข้อขัดแย้งไม่ใช่เรื่องร้ายแรง ถ้าทุกฝ่ายเข้าใจปัญหาก็สามารถประสานประโยชน์กับทุกฝ่ายได้						<input type="checkbox"/> 22
3.	เมื่อเกิดข้อขัดแย้งท่านมักจะแก้ปัญหาโดยอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในชุมชน						<input type="checkbox"/> 23
4.	ท่านให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่						<input type="checkbox"/> 24
5.	ท่านให้ความสำคัญต่อการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งโดยถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคนในชุมชน						<input type="checkbox"/> 25
6.	ท่านสนับสนุนให้ทุกคนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างอิสระ โดยเชื่อว่าความเห็นของทุกคนมีความสำคัญที่สามารถลดปัญหาข้อขัดแย้งได้						<input type="checkbox"/> 26

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

3.1 ด้านการปรองดอง

ปัญหา.....

.....

แนวทางแก้ไขปัญหา.....

.....

3.2 ด้านการประนีประนอม

ปัญหา.....

.....

แนวทางแก้ไขปัญหา.....

.....

3.3 ด้านการร่วมมือร่วมใจ

ปัญหา.....

.....

แนวทางแก้ไขปัญหา.....

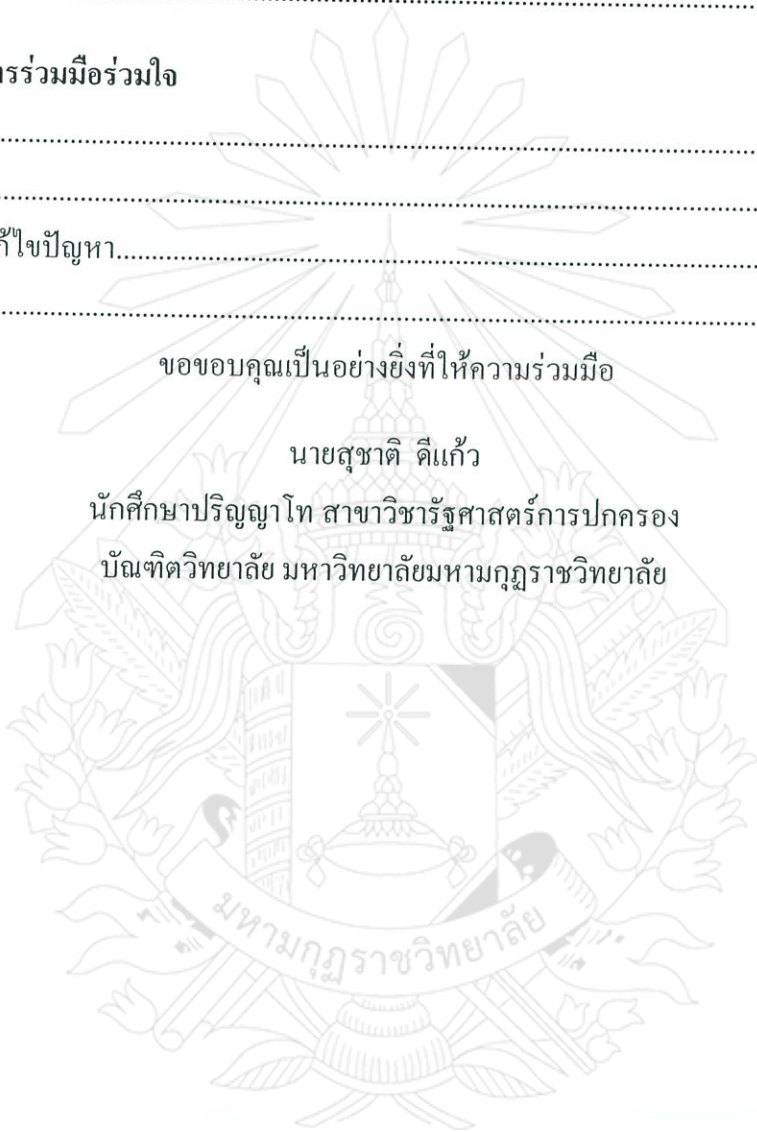
.....

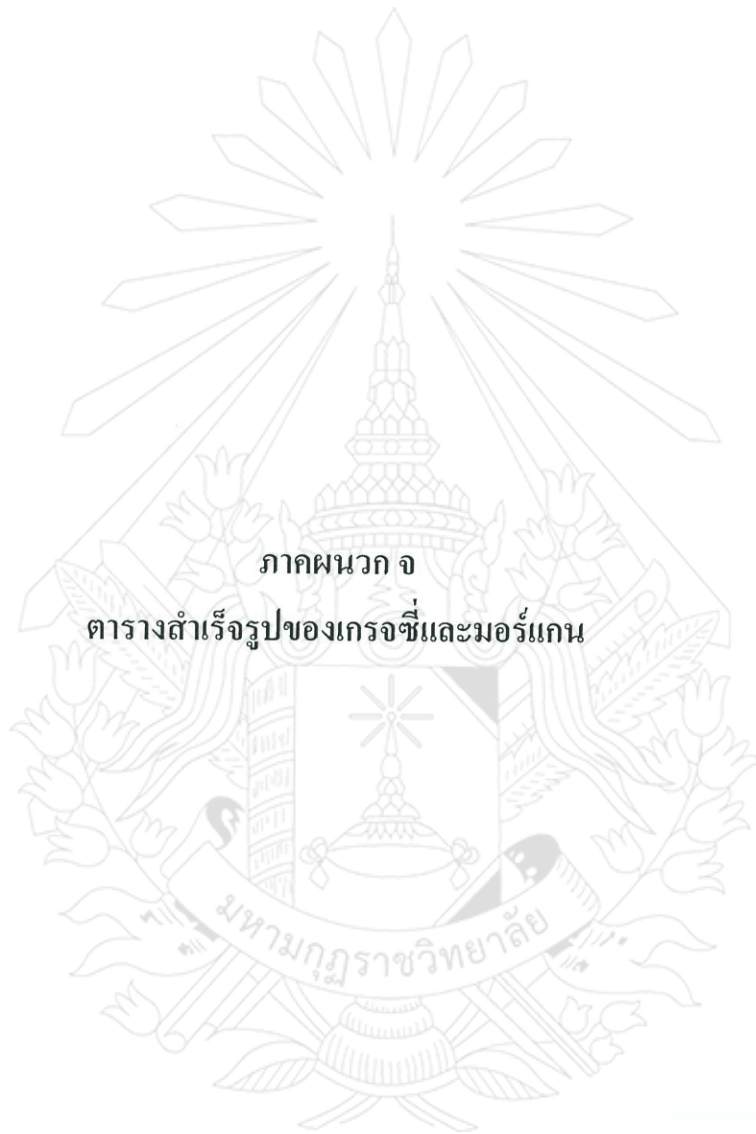
ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

นายสุชาติ ดีแก้ว

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย





ภาคผนวก จ
ตารางสำเร็จรูปของเกรจซี่และมอร์แกน

ตารางสำเร็จรูปการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเกรจซี (Krejcie) และมอร์แกน (Morgan)

N	s	N	s	N	s	N	s	N	s
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	347
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	350
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	135	480	214	1,700	317	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	320	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	322	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	328	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	100,000	384



ภาคผนวก ฉ
ผลสรุปค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามการระงับข้อขัดแย้ง

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามการระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชน
เรื่อง “การระงับข้อขัดแย้งของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ
อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร”

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน ($\sum R$)	$IOC = \frac{\sum R}{N}$	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1) ด้านการปรองดอง						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2) ด้านการประนีประนอม						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3) ด้านการร่วมมือร่วมใจ						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้



ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยการใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach)

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยการใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
A1	67.9667 86	.9299	.7319	.9298
A2	67.9000 88	.4379	.6822	.9309
A3	68.1000 86	.9897	.7602	.9292
A4	69.2667 95	.3057	.1224	.9455
A5	68.0333	89.0678	.7077	.9306
A6	68.0333 89	.1368	.6515	.9316
B1	67.8667 89	.3609	.7629	.9300
B2	68.3000 89	.3207	.5177	.9347
B3	68.4667 86	.8782	.5854	.9337
B4	68.5667 89	.9782	.5233	.9342
B5	68.0333 87	.4126	.6904	.9307
B6	67.9667 85	.9644	.7995	.9283
C1	67.7667 89	.4264	.6125	.9323
C2	67.8667 87	.9126	.7575	.9295
C3	68.0667 88	.6161	.6654	.9312
C4	67.8333 86	.5575	.8485	.9277
C5	67.9000 87	.4724	.7537	.9295
C6	67.7667 87	.2885	.7709	.9291

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 18

Alpha = 0.9352

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นายสุชาติ ดีแก้ว
วัน / เดือน / ปีเกิด	วันอาทิตย์ที่ 11 ตุลาคม 2502
ที่อยู่ปัจจุบัน	32 หมู่ที่ 3 ตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร 74110
วุฒิการศึกษา	
พ.ศ. 2539	ปริญญาตรี ศน.บ. ศาสตราจารย์บัณฑิต (รัฐศาสตร์การปกครอง) สาขาวิชาเอก รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ประสบการณ์ในการทำงาน	
พ.ศ. 2528	รับหม่าก่อสร้างงานอาคาร โรงงานทั่วไป
พ.ศ. 2550	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร
ปัจจุบัน	ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 ถึงปัจจุบัน อาสาสมัครหลายกลุ่ม เช่น อสม., แกนนำ อพม., อปพร., ประธานวัฒนธรรมตำบลคลองมะเดื่อ ร่วมก่อตั้งชมรมผู้สูงอายุวัยทองแสนสุข กรรมการกองทุนสวัสดิการชุมชน กรรมการหมู่บ้าน ที่ปรึกษาสภาองค์การชุมชน ตำบลคลองมะเดื่อ กรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โรงเรียนวัดราษฎร์บำรุง กรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ตำบลคลองมะเดื่อ อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร