

The Role and Conflict Management of Sub-district and Village Headmen in The Area of Udon Thani

Suwat Doungsanpud

Social Development Program Faculty of Humanities and Social Sciences

Udonthani Rajaphat University

Abstract

The purpose of this study was to investigate the management role of sub-district headmen and village headmen in solving conflicts by using the conciliation method and to examine the methods used in the conflict management of sub-district headmen and village headmen in Udon Thani. This study was conducted between the year of 2014 to 2015. The sample was 329 of sub-district headmen and village headmen selected through a proportional random sampling method. The sample size was specified by using the Taro Yamane's formula at a statistical significant level of 0.05. A questionnaire was used to collect data, and the collected data were analyzed in the forms of percentage, average and standard deviation. The results showed that the role in solving conflicts by using the conciliation method was rated at a high level. There were five strategies employed by sub-district and village headmen to resolve conflicts: confrontation method, compromise method, mediation method, withdrawal method, and force method. This study implies that the related organizations should provide training courses for the sub district and village headmen to equip them with understanding about conflict management and knowledge about civil and criminal cases that can be resolved by reconciliation for greater efficiency in conflict management.

Keywords: Role, Conflict Management, Sub district headman, Village leader

บทบาทและวิธีการจัดการความขัดแย้งของกำนันผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดอุดรธานี

สุวิทย์ ดวงแสนพุด

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทในการจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในเขตจังหวัดอุดรธานี และเพื่อศึกษากลวิธีในการจัดการความขัดแย้งของกำนันผู้ใหญ่บ้านในเขตจังหวัดอุดรธานี ทำการวิจัยในระหว่างปี พ.ศ. 2557-2558 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ กำนันผู้ใหญ่บ้านที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 329 คน สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อหากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอำเภอใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า บทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ส่วนกลวิธีในการจัดการความขัดแย้งของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งมี 5 วิธี ได้แก่ วิธีเผชิญหน้า วิธีประนีประนอม วิธีไกล่เกลี่ย วิธีหลีกเลี่ยง และวิธีบังคับ กำนันผู้ใหญ่บ้านจะเลือกใช้บางครั้งทุกกลวิธี ผลจากการศึกษามีข้อเสนอแนะว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดอบรมให้กำนันผู้ใหญ่บ้านได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบหรือกลวิธีในการจัดการความขัดแย้งความรู้เกี่ยวกับคดีแพ่งและคดีอาญาที่สามารถไกล่เกลี่ยได้ อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการความขัดแย้งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ บทบาท การจัดการความขัดแย้ง กำนันผู้ใหญ่บ้าน

บทนำ

ความขัดแย้งเป็นปัญหาที่พบเป็นประจำและเพิ่มมากขึ้นในสังคมไทย ไม่ว่าจะระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่ม กลุ่มกับกลุ่ม กลุ่มบุคคลกับองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ หรือในชุมชน สังคม หรือ ประเทศชาติ ความขัดแย้งจึงเป็นปัญหาที่มีความสำคัญต่อสังคม เป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนา ถ้าได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม แต่ถ้าจัดการไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดความรุนแรง โดยเฉพาะความขัดแย้งในชุมชน ทำให้เกิดความเสียหายในวงกว้างทั้งต่อความสัมพันธ์ ชีวิต ทรัพย์สิน เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ รวมทั้งงบประมาณของรัฐ (สุภิญญา รุ่งทองใบสุรีย์, 2556) ด้วยเหตุนี้รัฐจึงจำเป็นต้องพยายามแสวงหาเครื่องมือและกลไกขึ้นมาเพื่อใช้ระงับข้อพิพาทจากความขัดแย้งให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมในปัจจุบันเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์อันที่จะคุ้มครองสังคมให้มีความสงบและพัฒนาแนวทางที่เข้าหาชุมชนเพื่อหาแนวร่วมมาช่วยแก้ปัญหา โดยให้ผู้นำชุมชน ประชาชนส่วนใหญ่มีส่วนช่วยในกระบวนการแก้ปัญหาอย่างยุติธรรม การมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้นำชุมชน เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการแก้ปัญหาความแตกต่างและความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี ปัญหาความขัดแย้งมีไม่น้อยที่เกิดจากปัญหาความไม่รู้ ซึ่งจะต้องมีการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับรู้และมีส่วนร่วม ไม่ว่าจะโดยวิธีใดก็ตาม การยุติความขัดแย้งด้วยสันติวิธีจึงเป็นแนวทางที่ได้รับความสนใจจากทุกฝ่ายและผลักดันให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างเร่งด่วน ทั้งนี้เพื่อลดความระส่ำระสายในสังคมและป้องกันการขาดศรัทธาต่อระบอบประชาธิปไตย อย่างไรก็ตาม การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในตำบลและหมู่บ้าน จะได้รับการแก้ไขมาน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเป็นสำคัญ ซึ่งการแสดงออกถึงบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แต่ละวิธีย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของความขัดแย้ง สถานการณ์ความรุนแรงของปัญหาและอำนาจในการจัดการปัญหาความขัดแย้ง (คัมภีร์ ทองพูน, 2555)

การจัดการความขัดแย้งในระดับหมู่บ้านหรือตำบลนั้น นิยมใช้วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งการไกล่เกลี่ยเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution : ADR) สำหรับการจัดการความขัดแย้งระหว่างคู่พิพาทในเบื้องต้น ทั้งก่อนมีการฟ้องเป็นคดีความกันในศาล หรือเมื่อมีคดีที่อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาล กระบวนการระงับข้อพิพาทจำต้องอาศัยบุคคลที่สามซึ่งมักจะเป็นกำนันผู้ใหญ่บ้านในหมู่บ้านหรือตำบลนั้นๆ เพื่อทำหน้าที่เป็นคนกลางที่เรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) สำหรับลักษณะของการไกล่เกลี่ยนั้น อุดม บัวศรี (2549) ได้กล่าวว่า การไกล่เกลี่ยเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่จะต้องเรียนรู้ คนกลางไม่มีอำนาจและหน้าที่ที่จะไปตัดสินในทางออกของปัญหา แต่มีหน้าที่กำกับกระบวนการเจรจาให้ดำเนินไปอย่างที่เป็นกลางและเที่ยงธรรม เพื่อให้คู่กรณีตัดสินใจหาทางออกร่วมกันที่เป็นที่พึงพอใจของทั้งสองฝ่ายหรือหลายฝ่ายก็ตาม ซึ่งกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางนี้ ในสังคมไทยก็ได้มีมานานแล้ว โดยเฉพาะในสังคมชนบทที่ผู้หลักผู้ใหญ่หรือพ่อใหญ่แม่ใหญ่มีบทบาทอยู่มากทางภาคอีสานเราเรียกว่า “ระบบเจ้าโคตร” คำว่าเจ้าโคตร กิตติพงษ์ กิตยารักษ์ และคณะ (2550 : 231 – 234) ได้อธิบายว่า ตัวเจ้าโคตรเอง คือ ปู่ย่า ตายาย (ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ชาย) ที่เป็นพี่เฒ่าหรือพ่อของลูกหลานตระกูลนั้น หรือแม้แต่คนละตระกูล เจ้าโคตรจะทำหน้าที่คนกลางในกรณีมีข้อขัดแย้งกันในครอบครัวหรือแม้แต่ในชุมชนทางภาคเหนือก็มีระบบที่เรียกว่า “แก้มือแก่มือ” ซึ่งบทบาทจะเน้นไปในเรื่องของ การแก้ปัญหา แบ่งปันทรัพยากรน้ำเป็นเรื่องหลัก อย่างไรก็ตามคนกลางตามแนวคิดจากภูมิปัญญาท้องถิ่น จะเป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยที่อาจจะค่อนข้างไปในทาง “เกลี้ยกล่อม” และมีส่วนอาศัยบารมีในการตัดสินใจจากคนกลาง โดยความน่าเชื่อถือของคนกลาง คนกลางเป็นผู้กำกับกระบวนการเท่านั้นไม่มีอำนาจและไม่มีหน้าที่ไปตัดสิน ผู้ทำหน้าที่ตัดสินคู่กรณีทั้งสองคนหรือหลายคนก็แล้วแต่ ผลการตัดสินจะออกเป็นชนะ – ชนะ (Win – Win) โดยใช้กระบวนการสร้างฉันทามติ (Consensus Building) ซึ่งหลักของการหาข้อยุติจะใช้มาตรฐานหรือกระบวนการที่ชอบธรรม (Legitimacy) ที่ทุก ๆ ฝ่ายยอมรับโดยไม่ใช้อำนาจบีบบังคับหรือใช้การเกลี้ยกล่อม (Lobby) ซึ่งการเจรจาไกล่เกลี่ยในรูปแบบใหม่นี้เรียกว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งโดยสันติวิธี ซึ่งเป็น

กระบวนการยุติธรรมจากระบบส่วนกลางที่เข้ามามีบทบาทอย่างเป็นทางการ ด้วยเหตุนี้ จึงมีผลทำให้ระบบเจ้าโคตรก็ค่อยๆ หายไป

ในปัจจุบันกำนันผู้ใหญ่บ้านนับเป็นผู้นำหมู่บ้านแบบเป็นทางการ ซึ่งเป็นสถาบันที่ทำหน้าที่ในการบริหารการปกครอง และเปรียบได้ว่า หน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านมิได้แตกต่างจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมากนัก และเมื่อวิเคราะห์ย้อนกลับไปจะเห็นได้ว่า อำนาจของกำนันผู้ใหญ่บ้าน มิได้ลดน้อยลงแต่อย่างใด นับแต่ พ.ศ. 2457 เป็นต้นมา แต่กลับมีความสำคัญมากขึ้น (เจริญ รุ่งแสงจันทร์, 2555) กำนัน ผู้ใหญ่บ้านจึงเปรียบเสมือนว่า เป็นผู้ที่ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ของทุกกระทรวง ทบวง กรม ที่ประจำอยู่ในทุกตำบล ทุกหมู่บ้าน (สมศักดิ์ สุวรรณสุจริต, 2556:1) และในกรณีที่พบว่าในหมู่บ้านเกิดข้อพิพาทหรือความขัดแย้งขึ้นย่อมเป็นหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านซึ่งเป็นผู้ใหญ่บ้าน ที่จะต้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกฎระเบียบต่างๆ ที่ได้ให้อำนาจไว้ ทั้งนี้ในการทำหน้าที่เป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหมู่บ้านนั้น นับว่าเป็นการสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นในระดับหมู่บ้าน ซึ่งกำนันผู้ใหญ่บ้านถือเป็นปราการด่านแรกที่จะช่วยคลี่คลายปัญหาความขัดแย้งต่างๆ ก่อนที่ปัญหาต่างๆ จะเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหลัก หากสามารถจัดการความขัดแย้งได้อย่างเที่ยงธรรมแล้วย่อมนำมาสู่สัมพันธภาพที่ดีของคนในชุมชน และความสันติสุขของสังคมจะตามมา

นอกจากนั้นแล้ว กำนันผู้ใหญ่บ้านยังถือว่าเป็นเจ้าหน้าที่หลักในระดับตำบล หมู่บ้าน ในการดูแลทุกข์สุขของพี่น้องประชาชนในเรื่องของการปกครอง การรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดการความขัดแย้ง โดยการรักษาความสงบเรียบร้อยเป็นไปตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ซึ่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ก็ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมมาโดยตลอดเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2551 ในมาตรา 27 ได้กำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านไว้อย่างชัดเจน อาทิเช่น การอำนวยความสะดวก การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของราษฎรในหมู่บ้าน ในตำบล มีหน้าที่ในการสร้างความสมานฉันท์ ความสามัคคีของคนในหมู่บ้าน มีหน้าที่ในการนำความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนไปสู่ส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ไปติดต่องานราชการในพื้นที่ต่างๆ นอกจากนั้นแล้วกฎหมายยังกำหนดให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้านมีหน้าที่ในการดูแลราษฎรในหมู่บ้านให้ปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมายของบ้านเมือง จัดประชุมราษฎรในหมู่บ้านเดือนละ 1 ครั้ง มีหน้าที่ในการอบรมให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่พี่น้องประชาชน ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับภารกิจจากส่วนราชการต่าง ๆ (พระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ. 2551)

จังหวัดอุดรธานี เป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่มีปรากฏการณ์ของความขัดแย้งเกิดขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เช่น ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มการเมือง ความขัดแย้งอันเกิดจากการทะเลาะวิวาท ความขัดแย้งในด้านทรัพยากรน้ำ เป็นต้น ซึ่งความขัดแย้งต่างๆ เหล่านี้ ย่อมจะหนีไม่พ้นหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านในหมู่บ้านหรือตำบลนั้นๆ ที่จะต้องให้ความช่วยเหลือ บริหารจัดการความขัดแย้งในขั้นต้น ด้วยการเข้าไปทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง หรือนำความขัดแย้งต่างๆ เข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทอันเป็นไปตามตัวบทกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งจะทำให้คู่กรณีลดการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่าย เป็นการลดคดีที่จะเข้าสู่การพิจารณาของศาล ลดบรรยากาศแห่งการไม่ไว้วางใจกันของคนในหมู่บ้านได้ อย่างไรก็ตาม การจัดการความขัดแย้งจะได้ผลเช่นใดย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติตนและกลวิธีที่กำนันผู้ใหญ่บ้านจะนำมาใช้ ซึ่งประเด็นเหล่านี้ นับได้ว่าเป็นสิ่งท้าทายต่อความศรัทธาที่มีต่อกำนันผู้ใหญ่บ้าน ท้าทายต่อความรัก ความสามัคคี และความสมานฉันท์ปรองดองของคนในหมู่บ้านเป็นอย่างยิ่ง เพราะฉะนั้นการศึกษาบทบาทในการจัดการความขัดแย้งของกำนันผู้ใหญ่บ้าน จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการศึกษาเพื่อให้ทราบบทบาทและกลวิธีของกำนันผู้ใหญ่บ้าน เพราะกำนันผู้ใหญ่บ้านถือเป็นผู้นำที่หลักอย่างเป็นทางการในการจัดการความขัดแย้งในหมู่บ้านหรือตำบลนั้นๆ อันจะนำไปสู่สังคมแห่งความสมานฉันท์ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาบทบาทในการจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในเขตจังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษากลวิธีในการจัดการความขัดแย้งของกำนันผู้ใหญ่บ้านในเขตจังหวัดอุดรธานี

นิยามศัพท์เฉพาะ

บทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน หมายถึง การแสดงบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านเพื่อระงับข้อพิพาท ซึ่งเป็นบทบาทในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 กำนันผู้ใหญ่บ้านได้ชี้แจงแนวทางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ขั้นตอนที่ 2 กำนันผู้ใหญ่บ้านได้ค้นหาสาระของประเด็นข้อพิพาทและความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี ขั้นตอนที่ 3 กำนันผู้ใหญ่บ้านได้แก้ปัญหาข้อขัดแย้งในประเด็นพิพาท และขั้นตอนที่ 4 กำนันผู้ใหญ่บ้านได้ทำข้อตกลงเป็นสัญญาประนีประนอม

กลวิธีจัดการความขัดแย้งของกำนันผู้ใหญ่บ้าน หมายถึง การเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งของกำนันผู้ใหญ่บ้าน โดยมีกลวิธีจัดการความขัดแย้งที่ประกอบด้วย 5 วิธี ได้แก่ วิธีไกล่เกลี่ย วิธีประนีประนอม วิธีเผชิญหน้า วิธีบังคับ และวิธีหลีกเลี่ยง

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง กระบวนการยุติหรือระงับข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของคู่กรณีเอง โดยมีกำนันผู้ใหญ่บ้าน เป็นคนกลางคอยช่วยเหลือแนะนำ เสนอแนะทางออกในการยุติหรือ ระงับข้อพิพาทให้คู่กรณีต่อรองกันได้สำเร็จ

กำนันผู้ใหญ่บ้าน หมายถึง

1. กำนัน คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ปกครองหมู่บ้านและตำบลในเขตจังหวัดอุดรธานี
2. ผู้ใหญ่บ้าน คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ปกครองหมู่บ้านในเขตจังหวัดอุดรธานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท และทฤษฎีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งมีทั้งหมด 4 ขั้นตอน อันได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 กำนันผู้ใหญ่บ้านชี้แจงแนวทางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ขั้นตอนที่ 2 กำนันผู้ใหญ่บ้านค้นหาสาระของประเด็นข้อพิพาทและความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี ขั้นตอนที่ 3 กำนันผู้ใหญ่บ้านแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในประเด็นพิพาท และ ขั้นตอนที่ 4 กำนันผู้ใหญ่บ้านทำข้อตกลงเป็นสัญญาประนีประนอม ในการศึกษาประเด็นแรกนี้จะทำให้ทราบถึงระดับของการแสดงบทบาทในการจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งตามแนวคิดของโฮวาทและลอนดอน (Howat and London, 1980:172-175) ซึ่งมีกลวิธีจัดการความขัดแย้งทั้งหมด 5 วิธี ได้แก่ วิธีเผชิญหน้า วิธีหลีกเลี่ยง วิธีบังคับ วิธีไกล่เกลี่ย และ วิธีประนีประนอม เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาวิจัยจัดการความขัดแย้งของกำนันผู้ใหญ่บ้าน โดยการศึกษาในประเด็นนี้จะทำให้ทราบว่ากำนันผู้ใหญ่บ้าน ใช้กลวิธีใดในการจัดการความขัดแย้ง

ระเบียบวิธีศึกษา

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กำนันผู้ใหญ่บ้านที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดอุดรธานี รวม 1,880 คน (สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งจังหวัดอุดรธานี, 2557)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กำนันผู้ใหญ่บ้านที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) (บุญธรรม กิจปริดาภิสิทธิ์, 2540: 71) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 329 คน สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อหากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอำเภอ ใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การศึกษาด้านทฤษฎีและวิธีการจัดการความขัดแย้งของกำนันผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดอุดรธานี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งมีวิธีการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง โดยการศึกษาจากเอกสาร และสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการแก้ไขความขัดแย้งเพื่อนำข้อคิดมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
2. สร้างแบบสอบถาม นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของคำถาม หลังจากนั้นนำคะแนนจากแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจพิจารณาแล้วมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ที่ต้องการวัด (IOC หรือ Index of Item Objection Congruence) โดยเลือกใช้ประเด็นข้อคำถามที่มีค่าดัชนีสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป นำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง เมื่อผู้เชี่ยวชาญได้วิจารณ์และให้ข้อเสนอแนะแล้ว นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วจำนวน 40 ชุด ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกำนันผู้ใหญ่บ้านที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดหนองคาย จำนวน 40 คน และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach' Alpha) (Cronbach, 1970) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 หลังจากนั้นนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาด้านทฤษฎีและวิธีการจัดการความขัดแย้งของกำนันผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องตามจำนวนที่ต้องการมาลงรหัส (Coding) และทำการวิเคราะห์ผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science for Windows) หาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หลังจากนั้นได้สรุปผล อภิปรายผล เสนอแนะรายงาน และเผยแพร่ผลงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ มีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาด้านทฤษฎีในการจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน เป็นแบบสอบถามปลายปิด สอบถามเกี่ยวกับการแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งมี 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 กำนันผู้ใหญ่บ้านได้ชี้แจงแนวทางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ขั้นตอนที่ 2 กำนันผู้ใหญ่บ้านได้ค้นหาสาระของประเด็นข้อพิพาทและความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี ขั้นตอนที่ 3 กำนันผู้ใหญ่บ้านได้แก้ปัญหาข้อขัดแย้งในประเด็นพิพาท และขั้นตอนที่ 4 กำนันผู้ใหญ่บ้านได้ทำข้อตกลงเป็นสัญญาประนีประนอม

โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนเกณฑ์การแปลความหมายใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยของบุญชม ศรีสะอาด (2535: 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00	หมายถึง ได้แสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในระดับดีมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50	หมายถึง ได้แสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50	หมายถึง ได้แสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50	หมายถึง ได้แสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50	หมายถึง ได้แสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษากรณีในการจัดการความขัดแย้งของกำนันผู้ใหญ่บ้าน เป็นแบบสอบถามปลายปิด สร้างขึ้นตามแนวคิดของโฮวาทและลอนดอน (Howat and London, 1980:172-175) มี 5 วิธี คือ วิธีเผชิญหน้า วิธีหลีกเลี่ยง วิธีบังคับ วิธีไกล่เกลี่ยและวิธีประนีประนอม มีวิธีละ 5 ข้อ รวมทั้งหมด 25 ข้อ ซึ่งแต่ละวิธีได้แก่ ข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

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

หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ระดับการเลือกใช้กลวิธีจัดการความขัดแย้งด้วยสถิติพื้นฐาน หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (Best, 1970: 175)

ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00	หมายถึง เป็นวิธีจัดการความขัดแย้งที่เลือกใช้เป็นประจำ
ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49	หมายถึง เป็นวิธีจัดการความขัดแย้งที่เลือกใช้บ่อยครั้ง
ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49	หมายถึง เป็นวิธีจัดการความขัดแย้งที่เลือกใช้บ้างครั้ง
ค่าเฉลี่ย 1.50–2.49	หมายถึง เป็นวิธีจัดการความขัดแย้งที่เลือกใช้ใช้น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49	หมายถึง เป็นวิธีจัดการความขัดแย้งที่ไม่เลือกใช้

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 329 คน เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 99.40 และเป็นเพศหญิงจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 มีอายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี มากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 58.97 รองลงมาตามลำดับคือ มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.70 และมีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.33 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมากที่สุด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 65.35 รองลงมาตามลำดับ คือ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 มีการศึกษาอยู่ในระดับ ปวส. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.15 และน้อยที่สุดคือมีการศึกษาอยู่ในระดับ ปวช. และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อย่างละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการแก้ไขความขัดแย้งจำนวน 317 คน

คิดเป็นร้อยละ 96.35 และไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการแก้ไขความขัดแย้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.65

2. การแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยภาพรวม 4 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่	การแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1	การชี้แจงแนวทางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	3.57	1.20	ดีมาก
2	การค้นหาสาระของประเด็นข้อพิพาทและความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี	4.53	1.16	ดีมากที่สุด
3	การแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในประเด็นพิพาท	3.92	1.14	ดีมาก
4	การทำข้อตกลงเป็นสัญญาประนีประนอม	3.93	1.21	ดีมาก
รวม		3.98	1.17	ดีมาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 ($\bar{X}=3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อยได้ดังนี้ การค้นหาสาระของประเด็นข้อพิพาทและความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี ($\bar{X}=4.53$) รองลงมาคือ การทำข้อตกลงเป็นสัญญาประนีประนอม ($\bar{X}=3.93$) การแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในประเด็นพิพาท ($\bar{X}=3.92$) และ การชี้แจงแนวทางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ($\bar{X}=3.57$) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของแต่ละขั้นตอนสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อยได้ดังนี้

2.1 การแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ขั้นตอนที่ 2 การค้นหาสาระของประเด็นข้อพิพาทและความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน แยกเป็นรายขั้นตอน ขั้นตอนที่ 2 การค้นหาสาระของประเด็นข้อพิพาทและความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี

ข้อที่	การแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1	ขอให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายแสดงและอธิบายเกี่ยวกับปัญหาข้อพิพาท	4.43	1.20	ดีมากที่สุด
2	ขอให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายเล่าเรื่องที่เกิดขึ้นโดยย่อๆ บอกถึงความต้องการของคู่กรณีและเหตุผลที่ต้องการเช่นนั้น	4.87	1.14	ดีมากที่สุด
3	ขอให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายอธิบายข้อสงสัยและข้อซักถามที่ตั้งขึ้นให้ชัดเจน	4.85	1.14	ดีมากที่สุด
4	จำแนกแยกแยะความต้องการของคู่กรณีและเรื่องที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับทราบจากคำบอกเล่าของคู่กรณีแต่ละฝ่ายให้ชัดเจน	4.67	1.19	ดีมากที่สุด
5	จับความต้องการของแต่ละฝ่ายในแต่ละอย่างเข้าด้วยกัน โดยจัดลำดับความสำคัญของแต่ละสิ่งที่คู่กรณีต้องการ เพื่อนำมาพิจารณาและจัดเจรจากันเป็นเรื่อยๆ ไป	4.64	1.15	ดีมากที่สุด
6	พยายามขจัดความเกลียดชัง ความตั้งใจที่จะต่อสู้ การตั้งท่าที่จะเอาเรื่อง และความรู้สึกเป็นปรีชาที่คู่กรณีแต่ละฝ่ายมีต่อคู่กรณีฝ่ายตรงข้ามออก	4.48	1.30	ดีมาก

วารสารการบริหารท้องถิ่น

ปีที่ 9 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม - ธันวาคม 2559)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน แยกเป็นรายขั้นตอน ขั้นตอนที่ 2 การค้นหาสาระของประเด็นข้อพิพาทและความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี (ต่อ)

ข้อที่	การแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
7	คอยดูแลจัดการเกี่ยวกับการเจรจาระหว่างคู่กรณี และจัดการให้ความต้องการของคู่กรณีได้ลดหย่อนเข้าหากันจนพบกัน ณ จุดใดจุดหนึ่ง	4.56	1.21	ดีมากที่สุด
8	พยายามรวบรวมข้อเท็จจริงให้ได้มากที่สุด และวิเคราะห์ข้อขัดแย้งแต่ละข้อให้กระจ่างชัด โดยไม่ใช่เพื่อจุดประสงค์ของการตัดสินใจว่าใครผิดใครถูก	4.69	1.09	ดีมากที่สุด
9	จำแนกแยกแยะจุดยืนครั้งแรกของคู่กรณีแต่ละฝ่าย ด้วยการฟังสิ่งที่คู่กรณีพูดออกมาในระหว่างการเจรจาว่าพูดว่าอย่างไร พูดไปในทางใด และมีความหมายอย่างไร	4.62	1.11	ดีมากที่สุด
10	ตัดสินใจดำเนินการไปตามกฎเกณฑ์ที่ได้ปรึกษารื้อกัน และหลีกเลี่ยงการให้คำตัดสินเกี่ยวกับประเด็นพิพาท	3.51	1.15	ดีมาก
รวม		4.53	1.16	ดีมากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า การแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน แยกเป็นรายขั้นตอน ขั้นตอนที่ 2 การค้นหาสาระของประเด็นข้อพิพาทและความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.53 ($\bar{X}=4.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อยได้ดังนี้ ขอให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายเล่าเรื่องที่เกิดขึ้นโดยย่อๆ บอกถึงความต้องการของคู่กรณีและเหตุผลที่ต้องการเช่นนั้น ($\bar{X}=4.87$) รองลงมาตามลำดับ คือ ขอให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายอธิบายข้อสงสัยและข้อซักถามที่ตั้งขึ้นให้ชัดเจน ($\bar{X}=4.85$) พยายามรวบรวมข้อเท็จจริงให้ได้มากที่สุด และวิเคราะห์ข้อขัดแย้งแต่ละข้อให้กระจ่างชัด โดยไม่ใช่เพื่อจุดประสงค์ของการตัดสินใจว่าใครผิดใครถูก ($\bar{X}=4.69$) จำแนกแยกแยะความต้องการของคู่กรณีและเรื่องที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับทราบจากคำบอกเล่าของคู่กรณีแต่ละฝ่ายให้ชัดเจน ($\bar{X}=4.67$) จับความต้องการของแต่ละฝ่ายในแต่ละอย่างเข้าด้วยกัน โดยจัดลำดับความสำคัญของแต่ละสิ่งที่คู่กรณีต้องการ เพื่อนำมาพิจารณาและจัดเจรจากันเป็นเรื่อยๆ ไป ($\bar{X}=4.64$) จำแนกแยกแยะจุดยืนครั้งแรกของคู่กรณีแต่ละฝ่ายด้วยการฟังสิ่งที่คู่กรณีพูดออกมาในระหว่างการเจรจาว่าพูดว่าอย่างไร พูดไปในทางใดและมีความหมายอย่างไร ($\bar{X}=4.62$) คอยดูแลจัดการเกี่ยวกับการเจรจาระหว่างคู่กรณี และจัดการให้ความต้องการของคู่กรณีได้ลดหย่อนเข้าหากันจนพบกัน ณ จุดใดจุดหนึ่ง ($\bar{X}=4.56$) พยายามขจัดความเกลียดชัง ความตั้งใจที่จะต่อสู้ การตั้งท่าที่จะเอาเรื่อง และความรู้สึกเป็นปรีษัยที่คู่กรณีแต่ละฝ่ายมีต่อคู่กรณีฝ่ายตรงข้ามออก ($\bar{X}=4.48$) ขอให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายแสดงและอธิบายเกี่ยวกับปัญหาข้อพิพาท ($\bar{X}=4.43$) และตัดสินใจดำเนินการไปตามกฎเกณฑ์ที่ได้ปรึกษารื้อกัน และหลีกเลี่ยงการให้คำตัดสินเกี่ยวกับประเด็นพิพาท ($\bar{X}=3.51$)

2.2 การแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ขั้นตอนที่ 4 การทำข้อตกลงเป็นสัญญาประนีประนอม

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการแสดงบทบาทในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน แยกเป็นรายขั้นตอน ขั้นตอนที่ 4 การทำข้อตกลงเป็นสัญญาประนีประนอม

ข้อที่	การแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1	ตรวจสอบรายละเอียดของข้อตกลงที่ทำขึ้นให้ถูกต้องครบถ้วน และชัดเจนตามที่ตกลงกัน	3.63	1.20	ดีมาก
2	ให้ตัวอย่างสัญญาประนีประนอมที่ถูกต้องเพื่อประกอบการร่างสัญญาประนีประนอม	4.46	1.23	ดีมาก
3	ถ้าคู่กรณีตกลงที่จะทำสัญญาประนีประนอมร่วมกันท่านยินยอมให้คู่กรณีดำเนินการเอง	4.29	1.21	ดีมาก
4	ให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเป็นผู้ใส่เนื้อหาข้อตกลงกันเอง โดยผู้ไกล่เกลี่ยเพียงช่วยตอบคำถาม	4.24	1.29	ดีมาก
5	อ่านสัญญาประนีประนอมให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายฟัง และให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเซ็นชื่อในฐานะคู่สัญญา	3.48	1.16	ปานกลาง
6	ต้นฉบับของสัญญาเก็บไว้ที่บ้านตนเองในฐานะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยและถ่ายสำเนาให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายๆ ละ 1 ชุด	3.49	1.18	ปานกลาง
รวม		3.93	1.21	ดีมาก

จากตารางที่ 3 พบว่า การแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน แยกเป็นรายขั้นตอน ขั้นตอนที่ 4 การทำข้อตกลงเป็นสัญญาประนีประนอม โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 ($\bar{X}=3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อยได้ดังนี้ ให้ตัวอย่างสัญญาประนีประนอมที่ถูกต้องเพื่อประกอบการร่างสัญญาประนีประนอม ($\bar{X}=4.46$) ถ้าคู่กรณีตกลงที่จะทำสัญญาประนีประนอมร่วมกันท่านยินยอมให้คู่กรณีดำเนินการเอง ($\bar{X}=4.29$) ให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเป็นผู้ใส่เนื้อหาข้อตกลงกันเอง โดยผู้ไกล่เกลี่ยเพียงช่วยตอบคำถาม ($\bar{X}=4.24$) ตรวจสอบรายละเอียดของข้อตกลงที่ทำขึ้นให้ถูกต้องครบถ้วน และชัดเจนตามที่ตกลงกัน ($\bar{X}=3.63$) ต้นฉบับของสัญญาเก็บไว้ที่บ้านตนเองในฐานะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยและถ่ายสำเนาให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายๆ ละ 1 ชุด ($\bar{X}=3.49$) และ อ่านสัญญาประนีประนอมให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายฟัง และให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเซ็นชื่อในฐานะคู่สัญญา ($\bar{X}=3.48$)

2.3 การแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ขั้นตอนที่ 3 การแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในประเด็นพิพาท

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน แยกเป็นรายขั้นตอน ขั้นตอนที่ 3 การแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในประเด็นพิพาท

ข้อที่	การแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1	พยายามทำความเข้าใจในตัวคู่กรณีและสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคู่กรณี	3.71	1.16	ดีมาก
2	ทำความเข้าใจให้ชัดเจนถึงสิทธิและจุดยืนต่างๆ ของคู่กรณีและมองหาลู่ทางที่เป็นไปได้ในการแลกเปลี่ยนข้อเสนอรหว่างคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย	3.62	1.16	ดีมาก
3	พยายามทำให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายเชื่อถือไว้วางใจ เพื่อที่คู่กรณีจะได้เปิดเผยพูดจาตรงไปตรงมา	3.71	1.10	ดีมาก
4	พยายามทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี	3.70	1.09	ดีมาก
5	หากพบกับทางตันหลังจากที่แจ้งข้อเสนอของคู่กรณีแต่ละฝ่ายให้แก่ฝ่ายตรงข้ามแล้ว ขอให้คู่กรณีเสนอทางเลือกอื่นๆ ที่เป็นทางออกของทางตันดังกล่าวนั้น	4.51	1.11	ดีมากที่สุด
6	ในกรณีที่มีการประชุมฝ่ายเดียว ได้ส่งผ่านข้อมูลที่ได้รับอนุญาตให้เปิดเผยจากการประชุมฝ่ายเดียวให้แก่คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งและทำการแปลความหมายของความเห็นต่างๆ ให้เป็นที่เข้าใจแก่ทุกฝ่ายรวมทั้งปรับปรุงให้เป็นที่ยอมรับมากขึ้น	3.46	1.12	ปานกลาง
7	นำข้อมูลที่ได้จากการประชุมฝ่ายเดียวมาช่วยเชื่อมโยงให้เกิดความคืบหน้าในการเจรจาหว่านคู่กรณี	3.47	1.08	ปานกลาง
8	พยายามทำให้เกิดความคืบหน้าในการเจรจาและสร้างหนทางที่ทำให้เกิดความคืบหน้า เช่น กระตุ้นให้คู่กรณีเกิดนิสัยในการที่จะทำความตกลงกัน เป็นต้น	3.57	1.12	ดีมาก
9	พูดซ้ำขึ้นเพื่อลดความตึงเครียดในระหว่างการเจรจาหรือในบางครั้ง อาจต้องคอยรบกวนสมาธิของคู่กรณีที่เกิดความหมกมุ่นตึงเครียดกับเรื่องที่เจรจาเกินไปเพื่อให้เกิดการผ่อนคลาย	4.46	1.11	ดีมาก
10	สรุปรวมให้ได้ขอบเขตของข้อเสนอเกี่ยวกับข้อเรียกร้องหรือจุดยืนในแต่ละเรื่องซึ่งรวมทั้งประเด็นหลักและประเด็นย่อยทั้งหมด	4.50	1.12	ดีมาก
11	ทำความเข้าใจที่แตกต่างกันระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่ายให้แคบลง	4.41	1.21	ดีมาก
12	ทำข้อเรียกร้องหรือจุดยืนที่ไม่อาจเป็นจริงได้ให้หมดไป หรือให้ลดลงโดยวิธีให้เหตุผลแก่คู่กรณีเน้นที่ความคืบหน้าและความเคลื่อนไหวในการเจรจาโดยไม่ปล่อยให้การเจรจาชะงักอยู่กับที่	4.34	1.18	ดีมาก
13	หาหนทางบีบคั้นให้เกิดผลความคืบหน้าของการเจรจาเมื่อยังไม่เกิดข้อตกลงใดๆ	3.33	1.29	ปานกลาง
14	ใช้แรงจูงใจและความกดดันจากภายนอกให้คู่กรณีที่ตั้งเล็ดตลใจ เช่น หากตกลงกันไม่ได้ เมื่อข้อพิพาทต้องขึ้นสู่ศาลก็ต้องเสียค่าใช้จ่าย เป็นต้น	3.27	1.19	ปานกลาง
15	ขจัดหนทางเลือกอื่นๆ ที่ไม่มีทางเป็นไปได้หรือเมื่อพิจารณาแล้วเป็นที่แน่นอนว่าคู่กรณีไม่สามารถยอมรับได้ออกไปเสีย	4.33	1.09	ดีมาก
16	ตรวจสอบจุดยืนและความเห็นของคู่กรณีแต่ละฝ่ายว่าสามารถปฏิบัติตามนั้นได้หรือไม่	4.37	1.17	ดีมาก
	รวม	3.92	1.14	ดีมาก

จากตารางที่ 4 พบว่า การแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านแยกเป็นรายขั้นตอน ขั้นตอนที่ 3 การแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในประเด็นพิพาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 ($\bar{X}=3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อยได้ดังนี้ หากพบกับทางตันหลังจากที่แจ้งข้อเสนอกับคู่กรณีแต่ละฝ่ายให้แก่ฝ่ายตรงข้ามแล้ว ขอให้คู่กรณีเสนอทางเลือกอื่นๆ ที่เป็นทางออกของทางตันดังกล่าวนั้น ($\bar{X}=4.51$) รองลงมาตามลำดับ คือ สรุปรวมให้ได้ขอบเขตของข้อเสนอกเกี่ยวกับข้อเรียกร้องหรือจุดยืนในแต่ละเรื่องซึ่งรวมทั้งประเด็นหลักและประเด็นย่อยทั้งหมด ($\bar{X}=4.50$) พุดซาขั้นเพื่อลดความตึงเครียดในระหว่างการเจรจาหรือในบางครั้งอาจต้องคอยรบกวนสมาธิของคู่กรณีที่เกิดความหมกมุ่นตึงเครียดกับเรื่องที่เจรจาเกินไปเพื่อให้เกิดการผ่อนคลาย ($\bar{X}=4.46$) ทำความเห็นที่แตกต่างกันระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่ายให้แคลง ($\bar{X}=4.41$) ตรวจสอบจุดยืนและความเห็นของคู่กรณีแต่ละฝ่ายว่าสามารถปฏิบัติตามนั้นได้หรือไม่ ($\bar{X}=4.37$) ทำข้อเรียกร้องหรือจุดยืนที่ไม่อาจเป็นจริงได้ให้หมดไป หรือให้ลดลง โดยวิธีให้เหตุผลแก่คู่กรณีเน้นที่ความคืบหน้าและความเคลื่อนไหวในการเจรจาโดยไม่ปล่อยให้การเจรจาชะงักอยู่กับที่ ($\bar{X}=4.34$) ขจัดหนทางเลือกอื่นๆ ที่ไม่มีทางเป็นไปได้หรือเมื่อพิจารณาแล้วเป็นที่แน่นอนว่าคู่กรณีไม่สามารถยอมรับได้ออกไปเสีย ($\bar{X}=4.33$) และพบว่ามีความคล้ายกัน 2 ประเด็น คือ พยายามทำความเข้าใจในตัวคู่กรณีและสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคู่กรณี และ พยายามทำให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายเชื่อถือไว้วางใจ เพื่อที่คู่กรณีจะได้เปิดเผยพุดจาตรงไปตรงมา ($\bar{X}=3.71$) รองลงมาตามลำดับคือ พยายามทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี ($\bar{X}=3.70$) ทำความเข้าใจให้ชัดเจนถึงสิทธิและจุดยืนต่างๆ ของคู่กรณีและมองหาเส้นทางที่เป็นไปได้ในการแลกเปลี่ยนข้อเสนอรหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ($\bar{X}=3.62$) พยายามทำให้เกิดความคืบหน้าในการเจรจาและสร้างหนทางที่ทำให้เกิดความคืบหน้า เช่น กระตุ้นให้คู่กรณีเกิดนิสัยในการที่จะทำความตกลงกัน เป็นต้น ($\bar{X}=3.57$) นำข้อมูลที่ได้จากการประชุมฝ่ายเดียวมาช่วยเชื่อมโยงให้เกิดความคืบหน้าในการเจรจาระหว่างคู่กรณี ($\bar{X}=3.47$) ในกรณีที่มีการประชุมฝ่ายเดียว ได้ส่งผ่านข้อมูลที่ได้รับอนุญาตให้เปิดเผยจากการประชุมฝ่ายเดียวให้แก่คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง และทำการแปลความหมายของความเห็นต่างๆ ให้เป็นที่เข้าใจแก่ทุกฝ่ายรวมทั้งปรับปรุงให้เป็นที่ยอมรับมากขึ้น ($\bar{X}=3.46$) หาหนทางบีบคั้นให้เกิดผลความคืบหน้าของการเจรจาเมื่อยังไม่เกิดข้อตกลงใดๆ ($\bar{X}=3.33$) และ ใช้แรงจูงใจและความกดดันจากภายนอกให้คู่กรณีที่ตั้งเล็ดตึงใจ เช่น หากตกลงกันไม่ได้ เมื่อข้อพิพาทต้องขึ้นสู่ศาลก็ต้องเสียค่าใช้จ่าย เป็นต้น ($\bar{X}=3.27$)

2.4 การแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ขั้นตอนที่ 1 การชี้แจงแนวทางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน แยกเป็นรายขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 การชี้แจงแนวทางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ข้อที่	การแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย
1	คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายประสงค์จะให้ข้อพิพาทนั้นยุติลงในระดับหมู่บ้าน และได้แจ้งให้กำนันผู้ใหญ่บ้านทราบ และกำนันผู้ใหญ่บ้านได้ชี้แจงให้คู่กรณีเห็นถึงความสำคัญของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	3.68	1.18	ดีมาก
2	ชี้แจงให้ทราบว่า หากมีปัญหาคือข้อเท็จจริงหรือปัญหาข้อกฎหมาย คณะกรรมการหมู่บ้านอาจเชิญผู้มีความรู้ในเรื่องดังกล่าวให้เข้ามาร่วมในการประนอมข้อพิพาทได้ เช่น เชิญนายอำเภอ ปลัดอำเภอ ซึ่งมีความรู้ทางกฎหมายในเขตอำเภอ มาให้คำปรึกษาก็ได้	3.52	1.33	ดีมาก
3	แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าตนไม่รู้ข้อเท็จจริงใดๆ เกี่ยวกับเรื่องที่พิพาท เว้นแต่ข้อเท็จจริงที่ปรากฏในเอกสารที่คู่กรณียื่นแสดงไว้	3.58	1.20	ดีมาก
4	ขอให้คู่กรณีและบุคคลแต่ละบุคคลที่อยู่ในสถานที่ไกล่เกลี่ยแนะนำตัวโดยแจ้ง ชื่อ ที่อยู่ และบทบาทที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับเรื่องพิพาท	3.65	1.21	ดีมาก
5	แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าตนไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใดๆ ในข้อพิพาท	3.78	1.30	ดีมาก
6	อธิบายให้ทราบว่า การให้คู่กรณีฝ่ายใดเริ่มพูดก่อนหรือแยกประชุมกับคู่กรณีฝ่ายใดเพียงฝ่ายเดียวเป็นเวลานานไม่ได้หมายถึงความลำเอียง	3.30	1.21	ปานกลาง
7	แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าตนไม่มีอำนาจกำหนดข้อตกลงเอง ไม่มีอำนาจบังคับการตัดสินใจของคู่กรณี ไม่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาดประเด็นพิพาท และไม่มีอำนาจจำคุก กักขัง หรือปรับผู้ใด โดยยืนยันอำนาจเป็นของคู่กรณีที่จะตกลงกันเองอย่างอิสระ	3.52	1.22	ดีมาก
8	มีการกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ ในการเจรจาและจะต้องเป็นที่ยอมรับของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่ได้จากการปรึกษาหารือกัน	3.62	1.21	ดีมาก
9	แจ้งให้ผู้เข้าประชุมในการไกล่เกลี่ยต้องรักษามารยาทในการพูดในที่ประชุม การพูดแต่ละจังหวะของการประชุมต้องปล่อยให้พูดคนเดียวโดยไม่มี การขัดจังหวะ	3.60	1.17	ดีมาก
10	มีการจัดลำดับการเสนอความต้องการของคู่กรณี ว่าฝ่ายใดจะเสนอก่อนในแต่ละประเด็น	3.56	1.19	ดีมาก
11	แจ้งให้ผู้สังเกตการณ์หรือพยานซึ่งเป็นบุคคลภายนอกจะต้องรออนอกห้องประชุมจนกว่าจะได้รับการเรียกตัวให้เข้าไปในห้องประชุมได้	3.25	1.26	ปานกลาง
12	แจ้งให้คู่กรณีทราบว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยเกิดขึ้นจากความสมัครใจล้วนๆ ของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ดังนั้นคู่กรณีจะขอให้หยุดการไกล่เกลี่ยเมื่อไรก็ได้	3.97	1.15	ดีมาก
13	แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ทำการตัดสินใจข้อพิพาท หรือเข้าไปทำ ความตกลงเกี่ยวกับข้อพิพาทเสียเอง	3.21	1.13	ปานกลาง
14	แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าข้อตกลงที่ทำขึ้นจะผูกมัดคู่กรณีในรูปของสัญญา ประนีประนอมยอมความ	3.77	1.20	ดีมาก
15	แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าผู้ที่เซ็นชื่อในสัญญาประนีประนอมยอมความในฐานะ คู่สัญญา เมื่อข้อพิพาทตกลงกันได้จะต้องเป็นตัวคู่กรณีเอง	3.84	1.22	ดีมาก

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน แยกเป็นรายขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 การชี้แจงแนวทางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ต่อ)

ข้อที่	การแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย
16	แจ้งให้คู่กรณีทราบว่ามีสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการไกล่เกลี่ย ซึ่งปกติก็สามารถนำมาแสดงเป็นหลักฐานได้อยู่แล้วนั้นย่อมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชั้นศาลได้อีกเมื่อคดีมีการฟ้องร้องต่อศาล	3.61	1.12	ดีมาก
17	แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าคุณกรณีไม่อยู่ในฐานะที่จะถูกบังคับให้ต้องเปิดเผยความลับของเอกสารหรือข้อมูลใดๆ	3.34	1.21	ปานกลาง
18	แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไม่มียึดติดต่อกัน	3.53	1.21	ดีมาก
19	แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าในกรณีที่ไม่มีอำนาจไกล่เกลี่ยตามกฎหมาย คู่กรณียินยอมมอบอำนาจไกล่เกลี่ยให้ตน โดยอาจจดบันทึกความยินยอมดังกล่าวไว้	3.68	1.21	ดีมาก
20	แจ้งให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายบันทึกข้อความที่เจรจาไปพร้อมกับการเจรจาเพื่อจะได้นำมาทบทวนใช้ในระหว่างการเจรจาได้	3.48	1.19	ปานกลาง
รวม		3.57	1.20	ดีมาก

จากตารางที่ 5 พบว่า การแสดงบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านแยกเป็นรายขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 การชี้แจงแนวทางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 ($\bar{X}=3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อยได้ดังนี้ แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าการบวนการไกล่เกลี่ยเกิดขึ้นจากความสมัครใจล้วนๆ ของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ดังนั้นคู่กรณีจะขอให้หยุดการไกล่เกลี่ยเมื่อไรก็ได้ ($\bar{X}=3.97$) รองลงมาตามลำดับคือ แจ้งให้คู่กรณีทราบว่ามีผู้ชี้แจงชื่อในสัญญาประนีประนอมยอมความในฐานะคู่สัญญา เมื่อข้อพิพาทตกลงกันได้จะต้องเป็นตัวคู่กรณีเอง ($\bar{X}=3.84$) แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าตนไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท ($\bar{X}=3.78$) แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าข้อตกลงที่ทำขึ้นจะผูกมัดคู่กรณีในรูปแบบของสัญญาประนีประนอมยอมความ ($\bar{X}=3.77$) และพบว่ามีความใกล้เคียงเท่ากัน 2 ประเด็น คือ คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายประสงค์จะให้ข้อพิพาทนั้นยุติลงในระดับหมู่บ้าน และได้แจ้งให้กำนันผู้ใหญ่บ้านทราบ และกำนันผู้ใหญ่บ้านได้ชี้แจงให้คู่กรณีเห็นถึงความสำคัญของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และ แจ้งให้คู่กรณีทราบว่ามีอำนาจไกล่เกลี่ยตามกฎหมาย คู่กรณียินยอมมอบอำนาจไกล่เกลี่ยให้ตน โดยอาจจดบันทึกความยินยอมดังกล่าวไว้ ($\bar{X}=3.68$) รองลงมาตามลำดับ คือ ขอให้คู่กรณีและบุคคลแต่ละบุคคลที่อยู่ในสถานที่ไกล่เกลี่ยแนะนำตัวโดยแจ้ง ชื่อ ที่อยู่ และบทบาทที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับเรื่องพิพาท ($\bar{X}=3.65$) มีการกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ ในการเจรจาและจะต้องเป็นที่ยอมรับของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่ได้จากการปรึกษาหารือกัน ($\bar{X}=3.62$) แจ้งให้คู่กรณีทราบว่ามีสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการไกล่เกลี่ย ซึ่งปกติก็สามารถนำมาแสดงเป็นหลักฐานได้อยู่แล้วนั้นย่อมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชั้นศาลได้อีกเมื่อคดีมีการฟ้องร้องต่อศาล ($\bar{X}=3.61$) แจ้งให้ผู้เข้าประชุมในการไกล่เกลี่ยต้องรักษามารยาทในการพูดในที่ประชุม การพูดแต่ละจังหวะของการประชุมต้องปล่อยให้พูด คน

เดียวโดยไม่มีการขัดจังหวะ ($\bar{X}=3.60$) แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าตนไม่รู้ข้อเท็จจริงใดๆ เกี่ยวกับเรื่องที่พิพาท เว้นแต่ข้อเท็จจริงที่ปรากฏในเอกสารที่คู่กรณียื่นแสดงไว้ ($\bar{X}=3.58$) มีการจัดลำดับการเสนอความต้องการของคู่กรณีว่าฝ่ายใดจะเสนอก่อนในแต่ละประเด็น ($\bar{X}=3.56$) แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไม่มีอคติต่อกัน ($\bar{X}=3.53$) และพบว่ามีความคล้ายเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ชี้แจงให้ทราบว่า หากมีปัญหาข้อเท็จจริงหรือปัญหาข้อกฎหมายคณะกรรมการหมู่บ้านอาจเชิญผู้มีความรู้ในเรื่องดังกล่าวให้เข้ามาร่วมในการประนอมข้อพิพาทได้ เช่น เชิญนายอำเภอ ปลัดอำเภอ ซึ่งมีความรู้ทางกฎหมายในเขตอำเภอ มาให้คำปรึกษาก็ได้ และ แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าตนไม่มีอำนาจกำหนดข้อตกลงเอง ไม่มีอำนาจบังคับการตัดสินใจของคู่กรณี ไม่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาดประเด็นพิพาท และไม่มีอำนาจจำคุก กักขัง หรือปรับผู้ใด โดยยืนยันอำนาจเป็นของคู่กรณีที่จะตกลงกันเองอย่างอิสระ ($\bar{X}=3.52$) รองลงมาตามลำดับ คือ แจ้งให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายบันทึกข้อความที่เจรจาไปพร้อมกับการเจรจาเพื่อจะได้นำมาทบทวนใช้ในระหว่างการเจรจาได้ ($\bar{X}=3.48$) แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าคู่กรณีไม่อยู่ในฐานะที่จะถูกบังคับให้ต้องเปิดเผยความลับของเอกสารหรือข้อมูลใดๆ ($\bar{X}=3.34$) อธิบายให้ทราบว่าการให้คู่กรณีฝ่ายใดเริ่มพูดก่อนหรือแยกประชุมกับคู่กรณีฝ่ายใดเพียงฝ่ายเดียวเป็นเวลานานไม่ได้หมายถึงความลำเอียง ($\bar{X}=3.30$) แจ้งให้ผู้สังเกตการณ์หรือพยานซึ่งเป็นบุคคลภายนอกจะต้องรออนอกห้องประชุมจนกว่าจะได้รับการเรียกตัวให้เข้าไปในห้องประชุมได้ ($\bar{X}=3.25$) และ แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ทำการตัดสินใจพิพาท หรือเข้าไปทำความตกลงเกี่ยวกับข้อพิพาทเสียเอง ($\bar{X}=3.21$)

3. กลวิธีในการจัดการความขัดแย้งของกำนันผู้ใหญ่บ้าน

3.1 วิธีเผชิญหน้า

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการเลือกใช้วิธีจัดการความขัดแย้ง โดยวิธีเผชิญหน้า

ข้อที่	การเลือกใช้วิธีจัดการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1	หยิบข้อขัดแย้งขึ้นมาพิจารณาอย่างเปิดเผยเพื่อจัดการให้คลี่คลาย	3.54	1.22	เลือกใช้บ่อยครั้ง
6	เผชิญกับปัญหาอย่างเปิดเผย	3.54	1.12	เลือกใช้บ่อยครั้ง
11	ไม่ทอดทิ้งความขัดแย้งจนกว่าจะแก้ไขเรียบร้อยแล้ว	3.36	1.29	เลือกใช้บางครั้ง
16	เผชิญกับความขัดแย้งโดยตรง	3.43	1.22	เลือกใช้บางครั้ง
21	กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา	3.53	1.21	เลือกใช้บ่อยครั้ง
รวม		3.48	1.21	เลือกใช้บางครั้ง

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้วิธีเผชิญหน้า เพื่อจัดการความขัดแย้ง โดยภาพรวมจะเลือกใช้วิธีนี้บางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48 ($\bar{X}=3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มี 3 ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บ่อยครั้ง คือ หยิบข้อขัดแย้งขึ้นมาพิจารณาอย่างเปิดเผยเพื่อจัดการให้คลี่คลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ($\bar{X}=3.54$) เผชิญกับปัญหาอย่างเปิดเผย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ($\bar{X}=3.54$) และกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ($\bar{X}=3.53$) ส่วนอีก 2 ข้อ เลือกใช้บางครั้งคือ เผชิญกับความขัดแย้งโดยตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ($\bar{X}=3.43$) และไม่ทอดทิ้งความขัดแย้งจนกว่าจะแก้ไขเรียบร้อยแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ($\bar{X}=3.36$)

3.2 วิธีหลีกเลี่ยง

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการเลือกใช้วิธีจัดการความขัดแย้ง โดยวิธีหลีกเลี่ยง

ข้อที่	การเลือกใช้วิธีจัดการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
2	หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและการโต้เถียงที่จะนำไปสู่การวิวาท	3.44	1.15	เลือกใช้บางครั้ง
7	พยายามที่จะไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับ	3.04	1.30	เลือกใช้บางครั้ง
12	พยายามทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย ๆ	3.41	1.27	เลือกใช้บางครั้ง
17	ถอนตัวออกจากสถานการณ์ที่เป็นความขัดแย้ง	2.99	1.24	เลือกใช้บางครั้ง
22	ไม่รับรู้ว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น	2.93	1.31	เลือกใช้บางครั้ง
รวม		3.16	1.00	เลือกใช้บางครั้ง

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้วิธีหลีกเลี่ยง เพื่อจัดการความขัดแย้ง โดยภาพรวมจะเลือกใช้วิธีนี้บางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.16 ($\bar{X}=3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและการโต้เถียงที่จะนำไปสู่การวิวาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ($\bar{X}=3.44$) พยายามทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ($\bar{X}=3.41$) พยายามที่จะไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ($\bar{X}=3.04$) ถอนตัวออกจากสถานการณ์ที่เป็นความขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ($\bar{X}=2.99$) และไม่รับรู้ว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ($\bar{X}=2.93$)

3.3 วิธีบังคับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการเลือกใช้วิธีจัดการความขัดแย้ง โดยวิธีบังคับ

ข้อที่	การเลือกใช้วิธีจัดการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
3	ใช้คำสั่งให้ผู้อื่นยอมรับความคิดเห็นของตนเองเท่านั้น	2.89	1.33	เลือกใช้บางครั้ง
8	ยืนยันให้รับวิธีการแก้ไขปัญหาที่ตนเองเสนอให้เท่านั้น	2.90	1.32	เลือกใช้บางครั้ง
13	เรียกร้องให้ดำเนินการตามวิธีการของตนเองที่ได้คิดไว้แล้ว	3.07	1.20	เลือกใช้บางครั้ง
18	หว่านล้อมให้ยอมรับวิธีการที่ตนเองเสนอให้	2.97	1.23	เลือกใช้บางครั้ง
23	บังคับให้ปฏิบัติตามความคิดเห็นของตนเอง	2.86	1.31	เลือกใช้บางครั้ง
รวม		2.93	1.27	เลือกใช้บางครั้ง

วารสารการบริหารท้องถิ่น

ปีที่ 9 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม - ธันวาคม 2559)

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้วิธีบังคับ เพื่อจัดการความขัดแย้ง โดยภาพรวมจะเลือกใช้วิธีนี้บางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.93 ($\bar{X}=2.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เรียงรองให้ดำเนินการตามวิธีการของตนเองที่ได้คิดไว้แล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ($\bar{X}=3.07$) หวานล้อมให้ยอมรับวิธีการที่ตนเองเสนอให้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ($\bar{X}=2.97$) ยินยอมให้รับวิธีการแก้ไขปัญหที่ตนเองเสนอให้เท่านั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ($\bar{X}=2.90$) ใช้คำสั่งให้ผู้อื่นยอมรับความคิดเห็นของตนเองเท่านั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 ($\bar{X}=2.89$) และบังคับให้ปฏิบัติตามความคิดเห็นของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ($\bar{X}=2.86$)

3.4 วิธีไกล่เกลี่ย

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการเลือกใช้วิธีจัดการความขัดแย้ง โดยวิธีไกล่เกลี่ย

ข้อที่	การเลือกใช้วิธีจัดการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
4	ให้ความสำคัญกับข้อขัดแย้งเช่นเดียวกับเรื่องอื่นๆ ทั่วไป	3.19	1.09	เลือกใช้บางครั้ง
9	ชี้ให้เห็นความสำคัญของเป้าหมายมากกว่าความแตกต่างในวิธีการ	3.18	1.20	เลือกใช้บางครั้ง
14	ไม่คิดมาก ไม่ยึดมั่นกับความเห็นที่แตกต่าง	3.08	1.14	เลือกใช้บางครั้ง
19	อะลุ่มอล่วยค่อยพูดค่อยจากันในเรื่องความแตกต่างด้านความคิด	3.34	1.21	เลือกใช้บางครั้ง
24	ทำให้เห็นว่าเป้าหมายที่มีอยู่ร่วมกันมีความสำคัญเป็นอันดับแรก	3.34	1.22	เลือกใช้บางครั้ง
รวม		3.22	1.17	เลือกใช้บางครั้ง

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้วิธีไกล่เกลี่ย เพื่อจัดการความขัดแย้ง โดยภาพรวมจะเลือกใช้วิธีนี้บางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.22 ($\bar{X}=3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ทำให้เห็นว่าเป้าหมายที่มีอยู่ร่วมกันมีความสำคัญเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ($\bar{X}=3.34$) อะลุ่มอล่วยค่อยพูดค่อยจากันในเรื่องความแตกต่างด้านความคิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ($\bar{X}=3.34$) ให้ความสำคัญกับข้อขัดแย้งเช่นเดียวกับเรื่องอื่นๆ ทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ($\bar{X}=3.19$) ชี้ให้เห็นความสำคัญของเป้าหมายมากกว่าความแตกต่างในวิธีการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ($\bar{X}=3.18$) และไม่คิดมาก ไม่ยึดมั่นกับความเห็นที่แตกต่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ($\bar{X}=3.08$)

3.5 วิธีประนีประนอม

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการเลือกใช้วิธีจัดการความขัดแย้ง โดยวิธี ประนีประนอม

ข้อที่	การเลือกใช้วิธีจัดการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
5	พยายามหาทางประนีประนอม	3.60	1.13	เลือกใช้บ่อยครั้ง
10	ค้นหาทางสายกลางในการดำเนินการ	3.40	1.23	เลือกใช้บางครั้ง
15	ยินดีเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ	3.40	1.27	เลือกใช้บางครั้ง
20	ยอมเสียสละบางส่วนเพื่อให้ได้บางส่วน	3.34	1.17	เลือกใช้บางครั้ง
25	รับฟังข้อขัดแย้งของคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายมาพิจารณา	3.50	1.30	เลือกใช้บ่อยครั้ง
รวม		3.44	1.22	เลือกใช้บางครั้ง

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้วิธีประนีประนอม เพื่อจัดการความขัดแย้ง โดยภาพรวมจะเลือกใช้วิธีนี้บางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.44 ($\bar{X}=3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มี 2 ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บ่อยครั้งคือ พยายามหาทางประนีประนอม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ($\bar{X}=3.60$) และรับฟังข้อขัดแย้งของคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายมาพิจารณา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ($\bar{X}=3.50$) ส่วนอีก 3 ข้อ เลือกใช้บางครั้ง คือ ยินดีเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ($\bar{X}=3.40$) ค้นหาทางสายกลางในการดำเนินการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ($\bar{X}=3.40$) และยอมเสียสละบางส่วนเพื่อให้ได้บางส่วน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ($\bar{X}=3.34$)

อภิปรายผล

การศึกษา เรื่อง บทบาทในการจัดการความขัดแย้งของกำนันผู้ใหญ่บ้าน สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ มีรายละเอียดดังนี้

1. เพื่อศึกษารoles บทบาทในการจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านในเขตจังหวัดอุดรธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การที่บทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากนั้น อาจเป็นเพราะว่าในหมู่บ้านมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ผู้นำหมู่บ้านซึ่งมีหน้าที่ในการจัดการความขัดแย้งก็ได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความจำเป็นที่จะแก้ไขปัญหานี้ อันเป็นบทบาทหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้ ด้วยเหตุนี้จึงได้แสดงบทบาทในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับดีมากตามไปด้วย ประกอบกับกำนันผู้ใหญ่บ้านเคยมีประสบการณ์ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการแก้ไขความขัดแย้ง จึงเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้ง และมีความสนิทกับสมาชิกในชุมชนเป็นอย่างดี จึงทำให้กำนันผู้ใหญ่บ้านสามารถพูดคุยเจรจา ไกล่เกลี่ย ประนีประนอมข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในชุมชนได้ ผลจากการวิจัยดังกล่าวนี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิ เกสรินทร์ (2554) ที่ได้วิจัยเรื่อง บทบาทกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งชุมชน ในอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีบทบาทในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งชุมชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. เพื่อศึกษาวิธีการในการจัดการความขัดแย้งของกำนันผู้ใหญ่บ้านในเขตจังหวัดอุดรธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

วารสารการบริหารท้องถิ่น

ปีที่ 9 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม - ธันวาคม 2559)

กลวิธีในการจัดการความขัดแย้งของกำนันผู้ใหญ่บ้าน พบว่า กลวิธีในการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งมี 5 วิธี ได้แก่ วิธีเผชิญหน้า วิธีประนีประนอม วิธีไกล่เกลี่ย วิธีหลีกเลี่ยง และวิธีบังคับ กำนันผู้ใหญ่บ้านจะเลือกใช้ บางครั้งทุกกลวิธี

2.1 วิธีเผชิญหน้าเพื่อจัดการความขัดแย้ง โดยภาพรวมจะเลือกใช้วิธีนี้บางครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามี 3 ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บ่อยครั้งคือ หยิบข้อขัดแย้งขึ้นมาพิจารณาอย่างเปิดเผยเพื่อจัดการให้คดีคลายเผชิญกับปัญหาอย่างเปิดเผย และกล่าวที่จะแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา ส่วนอีก 2 ข้อ เลือกใช้บางครั้งคือเผชิญกับความขัดแย้งโดยตรง และไม่ทอดทิ้งความขัดแย้งจนกว่าจะแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

2.2 วิธีหลีกเลี่ยงเพื่อจัดการความขัดแย้ง โดยภาพรวมจะเลือกใช้วิธีนี้บางครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและการโต้เถียงที่จะนำไปสู่การวิวาทพยายามทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่ายๆ พยายามที่จะไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับดัวย ถอนตัวออกจากสถานการณ์ที่เป็นความขัดแย้ง และไม่รับรู้ว่ามีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้น

2.3 วิธีบังคับเพื่อจัดการความขัดแย้ง โดยภาพรวมจะเลือกใช้วิธีนี้บางครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เรียกร้องให้ดำเนินการตามวิธีการของตนเองที่ได้คิดไว้แล้ว หว่านล้อมให้ยอมรับวิธีการที่ตนเองเสนอให้ ยืนยันให้รับวิธีการแก้ไขปัญหที่ตนเองเสนอให้เท่านั้น ใช้คำสั่งให้ผู้อื่นยอมรับความคิดเห็นของตนเองเท่านั้น และบังคับให้ปฏิบัติตามความคิดเห็นของตนเอง

2.4 วิธีไกล่เกลี่ยเพื่อจัดการความขัดแย้ง โดยภาพรวมจะเลือกใช้วิธีนี้บางครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ทำให้เห็นว่าเป้าหมายที่มีอยู่ร่วมกันมีความสำคัญเป็นอันดับแรก อะลุ่มอล่วยค่อยพูดค่อยจากันในเรื่องความแตกต่างด้านความคิด ให้ความสำคัญกับข้อขัดแย้งเช่นเดียวกับเรื่องอื่นๆ ทั่วๆ ไป ชี้ให้เห็นความสำคัญของเป้าหมายมากกว่าความแตกต่างในวิธีการ และไม่คิดมาก ไม่ยึดมั่นกับความเห็นที่แตกต่าง

2.5 วิธีประนีประนอมเพื่อจัดการความขัดแย้ง โดยภาพรวมจะเลือกใช้วิธีนี้บางครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามี 2 ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บ่อยครั้งคือ พยายามหาทางประนีประนอม และรับฟังข้อขัดแย้งของคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายมาพิจารณา ส่วนอีก 3 ข้อ เลือกใช้บางครั้งคือ ยินดีเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ ค้นหาทางสายกลางในการดำเนินการและยอมเสียสละบางส่วนเพื่อให้ได้บางส่วน

การที่พบว่ากลวิธีในการจัดการความขัดแย้งของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งมี 5 วิธี ได้แก่ วิธีเผชิญหน้า วิธีประนีประนอม วิธีไกล่เกลี่ย วิธีหลีกเลี่ยง และวิธีบังคับ ผู้นำหมู่บ้านจะเลือกใช้บางครั้งทุกกลวิธีนั้น อาจจะเป็นเพราะว่า เมื่อเกิดความขัดแย้งหรือมีข้อพิพาท ผู้นำหมู่บ้านจะใช้วิธีแก้ไขความขัดแย้งด้วยวิธีการที่หลากหลาย ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของปัญหา เหตุแห่งปัญหา พฤติกรรมคู่พิพาท ค่านิยม หรืออื่นๆ ผลจากการวิจัย ดังที่ได้กล่าวมานี้ได้คล้ายกับงานวิจัยของแบรดลีย์ (Bradley: 1984) ที่ได้วิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบวิธีการที่ใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนระดับกลางทั้งชายและหญิงในเขตเมืองเดนเวอร์ พบว่า ผู้บริหารมิได้ใช้วิธีการแก้ความขัดแย้งวิธีใดเฉพาะ แต่มักใช้ควบคู่กันไปสุดแล้วแต่กรณีแวดล้อมเป็นสำคัญ และผลจากการวิจัยดังที่ได้กล่าวมานี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ ดวงแสนพุด (2555) ที่ได้วิจัยเรื่อง ปรากฏการณ์ความขัดแย้งและแนวทางในการยุติความขัดแย้ง : กรณีศึกษาผู้นำท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำท้องถิ่นใช้วิธีเผชิญหน้า วิธีประนีประนอม วิธีไกล่เกลี่ย วิธีหลีกเลี่ยง และวิธีบังคับ โดยภาพรวมจะใช้ บางครั้งทุกวิธีในการจัดการความขัดแย้ง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 กำหนดให้หมู่บ้าน มีบทบาทในการใกล้เคียงข้อพิพาทในหมู่บ้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก แต่อย่างไรก็ดี เพื่อให้กำนันผู้ใหญ่บ้าน มีบทบาทมากยิ่งขึ้นไป หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดอบรมให้กำนันผู้ใหญ่บ้าน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบหรือกลวิธีการจัดการความขัดแย้ง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คดีแพ่งและ คดีอาญาที่สามารถไกล่เกลี่ยได้ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การจัดการความขัดแย้งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นแล้ว ยังจะต้องกำหนดแนวปฏิบัติหรือกำหนดระเบียบที่เป็นกรอบอำนาจและหน้าที่เฉพาะทางให้กับกำนันผู้ใหญ่บ้าน ได้มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการความขัดแย้งเพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของบริบทท้องถิ่นนั้นๆ และเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดไว้

1.2 ควรประสานคนกลาง เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือกำนัน ผู้ใหญ่บ้านจากพื้นที่อื่นๆ เข้าร่วมการประชุมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในชุมชน อันจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อกำนันผู้ใหญ่บ้าน และเป็นผลดีต่อคู่กรณี

1.3 ควรให้สถาบันทางสังคม เช่น สถาบันครอบครัว สถาบันศาสนา สถาบันการเมืองการปกครอง สถาบัน ยุติธรรม ผู้นำทางจิตวิญญาณของชุมชน เป็นต้น ได้มีส่วนในการแก้ไขและป้องกันความขัดแย้งควบคู่ไปกับการทำหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาบทบาทในการจัดการความขัดแย้งของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ในระดับมหภาค เช่น ระดับจังหวัด ระดับภาค และระดับประเทศ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่หลากหลายเพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและนำมาปรับปรุงแนวทางการจัดการความขัดแย้งให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.2 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ เช่น เพศ ประสบการณ์การฝึกอบรม ระดับการศึกษา ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งกับบทบาทในการจัดการความขัดแย้งของกำนันผู้ใหญ่บ้านว่า ตัวแปรแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันหรือไม่และอย่างไร อันจะนำไปสู่การกำหนดมาตรการในการพัฒนาความรู้ความสามารถของกำนันผู้ใหญ่บ้านเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กิติพงษ์ กิตยารักษ์ และคณะ. (2550). *ยุติธรรมชุมชน: บทบาทการอำนวยความสะดวกยุติธรรม โดยชุมชนเพื่อชุมชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

คัมภีร์ ทองพูน. (2555). *กำนันผู้ใหญ่บ้านกับการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง*. สืบค้นเมื่อ 23 ตุลาคม 2557, จาก https://www.researchgate.net/publication/263844886_bthbathkanan_phuhiyban_nikar_kaekhipayhakhwamkhadyaeng.

เจริญ รุ่งแสงจันทร์. (2555). *บทบาทด้านการปกครองหมู่บ้านของกำนันผู้ใหญ่บ้านตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบัว จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. (2540). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: เจริญผล.

พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2551. (2551). *ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา*. เล่มที่ 125 ตอนที่ 27 ก. หน้า 96.

- สุพรรณิ เกสรินทร์. (2554). *บทบาทกำนันผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งชุมชนในอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชตามระดับการศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- สุวัฒน์ ดวงแสนพุด. (2555). ปราบปรามการขัดแย้งและแนวทางในการยุติความขัดแย้ง: กรณีศึกษาผู้นำท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดอุดรธานี. *วารสารปริชาต*, 25(1), 86-100.
- สมศักดิ์ สุวรรณสุจริต. (2556). *บทบาทกำนันผู้ใหญ่บ้านกับความมั่นคง*. สืบค้นเมื่อ 23 ตุลาคม 2557, จาก http://iad.dopa.go.th/subject/dopa_mou/34.doc.
- สุกัญญา รุ่งทองใบสุรีย์. (2556). *การจัดการความขัดแย้งในชุมชนจังหวัดปทุมธานี*. สืบค้นเมื่อ 23 ตุลาคม 2557, จาก <http://information.soc.ku.ac.th/ojs/index.php/social/article/viewFile/121/122>.
- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งจังหวัดอุดรธานี. (2557). สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2557, จาก <http://www2.ect.go.th/about.php?Province=udonthani&SiteMenuID=3980>.
- อุดม บัวศรี. (2549). *เจ้าโคตร: การระงับความขัดแย้งในวัฒนธรรมอีสาน*. กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- Best, J. W. (1970). *Research in Education*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Bradley, D. N. (1984). A comparative study of the conflict management style used by women and men in middle management in the denver metropolitan area. *Dissertation Abstracts Internationa*, 45(1), 66-A.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing*. (3rd eds.). New York: Harper& Row.
- Howat, G. & London, M. (1980). Attributions of conflict management strategies in supervisor subordinate dyads. *Journal of Applied Psychology*, 65(1), 172-175.