บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศเพื่อการส่งเสริมสันติวัฒนธรรมของผู้นำชุมชนในพื้นที่เสี่ยง สี่อำเภอของจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบพิจารณาและเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยดังนี้

1) ทัศนะเกี่ยวกับความขัดแย้ง และการจัดการความขัดแย้ง
2) การสื่อสารกับการจัดการความขัดแย้ง
3) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสันติวิธี
4) สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ
5) ผู้นำชุมชนกับการใช้สารสนเทศเพื่อส่งเสริมสันติวัฒนธรรมในชุมชน
6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัศนะเกี่ยวกับความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้ง

ได้มีผู้ศึกษาแนวคิดในเรื่องความขัดแย้งโดยให้ความหมาย ทัศนะที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง ความขัดแย้งตามแนวคิดของศาสตร์สาขาต่าง ๆ ลักษณะของความขัดแย้ง ประเภทของความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งตลอดจนถึงวิธีการแก้ไข ระงับ คลี่คลายความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคม เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการสร้างสันติวัฒนธรรมในชุมชนต่อไป

1. ความหมายของความขัดแย้ง

Hocker และ Wilmot (อ้างใน ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2550 : 9) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่พึ่งพาอาศัยกันตั้งแต่ 2 ฝ่ายซึ่งมองเห็นเป้าหมายที่ไม่เท่าเทียมกัน และขัดขวางอีกฝ่ายไม่ให้บรรลุเป้าหมายเหล่านั้น ส่วน Schermerhorn R. John, James G. Hunt และ Osborn N. Rechard (1997 : 378) เห็นว่า ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อความเห็นของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกันหรืออารมณ์ของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่เป็นปรปักษ์ต่อกันทำให้เกิดความไม่ลงรอยกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม ส่วน Nelson และQuick (2001 : 350) ระบุว่า ความขัดแย้ง หมายถึง สถานการณ์ใด ๆ ก็ตามที่มีความไม่เท่าเทียมกันของเป้าหมาย ทัศนคติ และอารมณ์หรือพฤติกรรมนำไปสู่ความไม่ลงรอยกันหรือตรงกันข้ามกันระหว่าง 2 ฝ่ายขึ้นไป ในขณะที่วันชัย วัฒนศัพท์ (2550 : 7-8) มีความเห็นว่า ความขัดแย้งคือการที่คนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมีความ

Prince of Songkla University Pattani Campus

เห็นแตกต่างกัน มีความเชื่อและทัศนคติที่แตกต่างกัน ความขัดแย้ง อาจเกิดขึ้นในตัวใครคนใดคนหนึ่งหรือขัดแย้งกับคนอื่น หรือ ระหว่างคนใดคนหนึ่งกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือหลาย ๆ กลุ่ม ในขณะเดียวกันความขัดแย้งจะถูกมองในมุมของการมีเป้าหมายหรือความต้องการที่ไปด้วยกันไม่ได้หรือขัดกัน มีการขัดขวางรบกวนจากอีกฝ่ายที่ทำให้ไม่บรรลุเป้าหมาย (พฤทธิสาณ ชุมพล อ้างในศรีเพ็ญ ศุภพิทยากุล, 2542 : 46-47 ; ศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์ , 2550 : 16)

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความขัดแย้ง หมายถึง ความไม่ลงรอยกันของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอันสืบเนื่องมาจากความสนใจ ทัศนคติ ค่านิยม ความต้องการ ความเชื่อ การรับรู้และผลประโยชน์ไม่ตรงกัน ไม่สามารถบรรลุความปรารถนาในแต่ละฝ่ายได้ พร้อม ๆ กัน

2. ทัศนะเกี่ยวกับความขัดแย้ง

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งได้พัฒนามาจากอดีตถึงปัจจุบัน แนวความคิดเดิมที่ยอมรับว่าเป็นแบบฉบับหรือเป็นแนวคิดชั้นคลาสสิคได้แก่ แนวคิดของ Karl Marx แนวคิดของ Max Weber แนวคิดของ Georg Simmel และ Gaetano Mosca ในระยะหลังได้มีผู้พัฒนาแนวคิดของ Simmel ให้กว้างขวางออกไปซึ่งได้แก่แนวคิดของ Lewis A. Coser แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งมีดังนี้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2534 : 29-36)

1) แนวคิดของ Karl Marx

Marx นักทฤษฎีทางสังคมและการเมืองชาวเยอรมัน (ค.ศ.1818-1883) เชื่อว่าความขัดแย้งและการเปลี่ยนแปลงเป็นของคู่กัน Marx ใช้การวิเคราะห์ความขัดแย้งเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์สังคม และยืนยันว่าความขัดแย้งเป็นกฎพื้นฐานของชีวิตมนุษย์ โดยเชื่อว่า จุดเริ่มต้นของความขัดแย้งมาจากเศรษฐกิจ Marx ถือว่าความขัดแย้งเป็นสภาพการณ์ปกติของสังคม เป็นแกนกลางของเหตุการณ์ในประวัติศาสตร์ความขัดแย้งและการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ออก จุดเน้นในแนวคิด Marx อยู่ที่เศรษฐกิจ การต่อสู้ของชนชั้นธรรมชาติของการแข่งขันและการแสวงหาประโยชน์

2) แนวคิดของ Max Weber

Weber นักเศรษฐศาสตร์การเมืองและนักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน (ค.ศ.1864-1920) เชื่อว่าความขัดแย้งเกิดจากการกระทำของบุคคลที่ต้องการที่จะดำเนินการให้บรรลุความปรารถนาของตนเกิดปะทะกับการต่อต้านของอีกฝ่ายหนึ่งหรือหลาย ๆ กลุ่มความขัดแย้งเป็นผลมาจากการมีทรัพยากรหรือรางวัลอย่างจำกัด ซึ่งการที่คนหนึ่งได้รับทำให้อีกคนหนึ่งไม่ได้รับ การที่คนหนึ่งสามารถบรรลุความปรารถนาของตนเองในสภาพที่มีทรัพยากรอย่างจำกัด ทำให้ผู้นั้นมีอำนาจมาก

Prince of Songkla University Pattani Campus

ขึ้น ความขัดแย้งทั้งหลายเมื่อจำเป็นต้องนำไปสู่การต่อสู้กัน Weber ถือว่าการแข่งขันเป็นรูปแบบหนึ่งของความขัดแย้งในการทำลายล้างคู่ต่อสู้ ความขัดแย้งถ้าหากเกิดขึ้นในระยะเวลายาวนานจะทำให้เกิดการแบ่งอำนาจของบุคคลในสังคม

3) แนวคิดของ Georg Simmel

Simmel นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน (ค.ศ.1858-1918) เชื่อว่า ความขัดแย้งเป็นปฏิสัมพันธ์รูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นในกลุ่มเพราะสมาชิกในกลุ่มมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน Simmel เชื่อว่าความขัดแย้งระหว่างสองฝ่ายแสดงให้เห็นถึงลักษณะความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายนั้น ความขัดแย้งเป็นผลมาจากการมีความรู้สึกเข้าข้างตนเองมากกว่าเข้าข้างฝ่ายอื่น ความรู้สึกอาจเป็นความมุ่งร้าย โกรธเกลียด หรืออิจฉา ซึ่งโดยมากเกิดขึ้นเพราะพฤติกรรมหรือคุณลักษณะทางสังคมของแต่ละฝ่ายมีความสำคัญเหนืออีกฝ่ายหนึ่ง

4) แนวคิดของ Gaetano Mosca

Mosca เป็นนักสังคมวิทยาชาวอิตาลี (ค.ศ.1858-1941) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้ง โดยเชื่อว่าความขัดแย้งในสังคมไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือระหว่างกลุ่มกับกลุ่มเป็นของปกติที่เกิดโดยธรรมชาติและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในการดำรงชีวิตในสังคม แม้ว่าจะสามารถจัดการความขัดแย้งลงได้แต่ไม่มีความจำเป็นที่ต้องทำเช่นนั้น เพราะความขัดแย้งเป็นสิ่งที่จะขาดเสียไม่ได้ในการสร้างความก้าวหน้า ความเป็นระเบียบของสังคม และเสรีภาพทางการเมือง Mosca เชื่อว่าความขัดแย้งที่สำคัญที่สุดในสังคม คือความขัดแย้งที่เกี่ยวกับอำนาจ ความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มก็เพื่อต้องการเป็นสมาชิกของชนชั้นปกครองหรือคนมีอำนาจนั่นเอง

5) แนวคิดของ Lewis A. Coser

Coser เป็นนักสังคมวิทยาชาวอเมริกัน Coser (ค.ศ.1813-2003) พยายามชี้ให้เห็นว่าความขัดแย้งเป็นทั้งสิ่งที่มีประโยชน์และไม่เป็นประโยชน์ ความขัดแย้งนำไปสู่ความกลมเกลียวหรือความแตกแยก เช่น ความขัดแย้งกับกลุ่มอื่นจะนำไปสู่การสร้างเอกลักษณ์ของกลุ่มให้แตกต่างไปจากกลุ่มอื่น ทำให้ขอบเขตของกลุ่มเข้มแข็งและเด่นชัดขึ้น ความขัดแย้งในบางครั้งจะช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม โดยการยอมให้ได้ระบายความเป็นปรปักษ์กันหรือความเกลียดชังกันออกไป นอกจากนี้ Coser ยังชี้ให้เห็นว่า ความขัดแย้งเป็นการทดสอบอำนาจของทั้งสองฝ่าย

Prince of Songkla University Pattani Campus

บางครั้งแต่ละฝ่ายจะยอมปรองดองกันภายหลังที่มีการทดสอบอำนาจโดยการขัดแย้งแล้ว หรือแม้แต่ความขัดแย้งนำไปสู่กระบวนการรวมตัวกันและแสวงหาพันธมิตร

3. ความขัดแย้งตามแนวคิดของศาสตร์สาขาต่าง ๆ

ความขัดแย้งนับเป็นศูนย์รวมของความสนใจอย่างหนึ่งที่นักวิชาการในศาสตร์สาขาต่างๆ พูดถึงและพยายามอธิบายเรื่องราวของความขัดแย้งตามแนวคิดของศาสตร์สาขาต่างๆ โดยอธิบายถึงความขัดแย้งตามทัศนะและแนวความคิดทางจิตวิทยา การเมือง สังคมและมานุษยวิทยา (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2534 : 38-42)

1) ความขัดแย้งตามแนวคิดทางจิตวิทยา

แนวคิดทางจิตวิทยา ได้อธิบายความหมายของความขัดแย้งว่าหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลถูกกระตุ้นให้ เกี่ยวข้องในกิจกรรมสองอย่างหรือมากกว่าสองอย่าง ซึ่งเป็นกิจกรรมที่แยกจากกันโดยเด็ดขาด ความขัดแย้งตามแนวคิดทางจิตวิทยาเกิดขึ้นเพราะ การตอบสนองเพื่อต้องการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งเป็นสิ่งที่ไปด้วยกันไม่ได้กับการตอบสนองเพื่อต้องการจะบรรลุวัตถุประสงค์อีกอย่างหนึ่ง ไม่ว่าการตอบสนองนั้นจะปรากฏเป็นพฤติกรรมที่ปรากฏชัด ด้วยคำพูด ด้วยสัญลักษณ์ หรือโดยทางอารมณ์ คนในสังคมนั้น เหตุของความขัดแย้งของบุคคลในทางจิตวิทยาถือว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวของมนุษย์ Sigmund Freud จิตแพทย์ชาวออสเตรเลียยืนยันว่าไม่มีความผิดปกติทางจิตชนิดใดเกิดขึ้นโดยปราศจากความขัดแย้ง ความรุนแรงทางอารมณ์เป็นผลมาจากความขัดแย้งของความคิดต่าง ๆ ที่ไปด้วยกันไม่ได้

2) ความขัดแย้งตามแนวคิดทางการเมือง

ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ตามทัศนะทางการเมืองอาจมองเห็นเป็นกระบวนการสองอย่างที่คาบเกี่ยวกัน กระบวนการทั้งสองอย่างคือ ความขัดแย้งและความกลมเกลียว กระบวนการทั้งสองนี้จะปรากฏอยู่นานเท่าที่คนยังติดต่อพบปะกันอยู่เมื่อคนตั้งแต่สองคนหรือกลุ่มคนที่มากกว่าสองคน ต้องมาติดต่อพบปะกัน แต่ละฝ่ายอาจสร้างความสัมพันธ์เบื้องต้นด้วยความขัดแย้งหรือด้วยความกลมเกลียว ความขัดแย้งอาจจะเกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคล ระหว่างบุคคลกับองค์กรหรือกลุ่มระหว่างองค์กรต่าง ๆ หรือกลุ่มต่าง ๆ ระหว่างองค์กรกับสมาชิกขององค์กรนั้นเอง หรือระหว่างสมาชิกกับสมาชิกในองค์กรเดียวกัน ความขัดแย้งปรากฏให้เห็นเมื่อคนสองคนหรือมากกว่าสองคน ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งเดียวกัน ต้องการที่จะครอบครองสถานที่เดียวกัน ต้องการที่จะดำรงตำแหน่งเดียวกัน แสดงบทบาทที่ไปด้วยกันไม่ได้ ยืนหยัดในจุดประสงค์ที่ไปด้วยกันไม่ได้ เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน ความขัดแย้งแบ่งออกเป็นสองแบบคือ ความ

Prince of Songkla University Pattani Campus

ขัดแย้งภายใน (inner conflict) และความขัดแย้งภายนอก (outer conflict) ความขัดแย้งภายในเป็นความยากลำบากของคนที่จะตัดสินใจเลือกสิ่งของที่มีคุณค่าที่ไปด้วยกันไม่ได้ หรือเป็นความขัดแย้งขององค์ประกอบภายในตัวบุคคลเอง ส่วนความขัดแย้งภายนอกนั้นเกี่ยวกับการไปด้วยกันไม่ได้ ระหว่างบุคคลกับคนอื่นหรือกับกลุ่มอื่น ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มนั้น มักจะสรุปว่ามีความขัดแย้งกัน ปัญหาอยู่ที่ว่าแต่ละฝ่ายจะจัดการกับความขัดแย้งอย่างไร ใช้ความรุนแรง โดยมุ่งทำลายกัน หรือใช้กฎเกณฑ์ที่ทั้งสองฝ่ายเห็นพ้องกัน

3) ความขัดแย้งตามแนวคิดทางสังคมวิทยา

ความขัดแย้งทางสังคมวิทยา หมายถึง การดิ้นรนเพื่อจะได้ของที่มีคุณค่า หรือเพื่อการอ้างสิทธิในฐานะ อำนาจ และทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ความขัดแย้งตามแนวคิดทางสังคมวิทยาตั้งอยู่บนพื้นฐานของโครงสร้างทางสังคมและความสนใจของกลุ่มต่าง ๆในสังคมนั้น ความแตกต่างของความสนใจระหว่างกลุ่มเป็นพื้นฐานนำไปสู่ความขัดแย้งทางสังคม ความขัดแย้งอาจเกิดจากการกระจายหรือการแบ่งปันสิ่งที่มีคุณค่าหรือสินค้าที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น รายได้ ผลตอบแทน ฐานะตำแหน่ง สิทธิการครอบครอง หรือสถานที่

4) ความขัดแย้งตามแนวคิดทางมานุษยวิทยา

ในทางมานุษยวิทยาเห็นความขัดแย้งเป็นผลมาจากการแข่งขันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ อย่างน้อยสองฝ่าย เช่นอาจเป็นบุคคล ครอบครัว เชื้อชาติ ชุมชน หรืออาจเป็นกลุ่มของแนวคิด องค์กรทางการเมือง เผ่าชน หรือศาสนา ความขัดแย้งอาจจะเกิดจากความปรารถนาหรือเป้าหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้ สาเหตุอย่างหนึ่งของความขัดแย้งก็คือพฤติกรรมก้าวร้าว ความขัดแย้งและความก้าวร้าวเป็นแบบฉบับของพฤติกรรมการปรับตัวของมนุษย์ความก้าวร้าวเป็นผลของวิวัฒนาการที่เกิดขึ้นในระยะยาว ความขัดแย้งทำให้วิถีชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบัน แตกต่างจากในอดีตมากมาย วิวัฒนาการของพฤติกรรมมนุษย์อธิบายได้โดยกระบวนการของการเลือกทางวัฒนธรรมและกระบวนการของการเลือกทางชีววิทยา ความขัดแย้งเป็นสถานการณ์ที่เป็นผลมาจากประโยชน์และค่านิยมที่ไปด้วยกันไม่ได้ นักมานุษยวิทยาศึกษาความขัดแย้งโดยถือว่าเป็นกระบวนการทางสังคมในหลายมิติที่เกิดในสภาพแวดล้อมต่างกันและเกิดผลที่ตามมาแตกต่างกัน ความขัดแย้งเกิดขึ้นในทุกสังคมมนุษย์ แต่จะต่างกันที่ระดับของความขัดแย้ง และรูปแบบของการแสดงออกในทางมานุษยวิทยานั้น ความขัดแย้งกับการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของกระบวนการทางสังคม เนื่องจากระบบสังคมมีความขัดแย้งในหลายรูปแบบ สังคมจึงถูกแบ่งออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ ที่ตรงกันข้ามหรืออยู่คนละฝ่าย

4. ลักษณะของความขัดแย้ง

Hocker และ Wilmot (อ้างใน พรชัย ควรประเสริฐ, 2551 : 50) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็น

Prince of Songkla University Pattani Campus

ผลสืบเนื่องมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่พึ่งพาอาศัยกันตั้งแต่สองฝ่ายซึ่งมองเห็นเป้าหมายที่ไม่เท่าเทียมกัน และขัดขวางอีกฝ่ายหนึ่งไม่ให้บรรลุเป้าหมาย ถ้าหากต้องการขจัดหรือหรือบรรเทาความขัดแย้ง การทราบถึงสาเหตุหรือประเภทของความขัดแย้งจึงเป็นหนทางในการรับมือที่มีประสิทธิภาพโดยไม่ทำให้เกิดปัญหาบานปลายและเป็นอุปสรรคต่อการทำงานหรือการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคคล การจำแนกชนิดของความขัดแย้งสามารถแบ่งได้ดังนี้ 1) ความขัดแย้งในตนเอง 2) ความขัดแย้งระหว่าง 3) ความขัดแย้งภายในองค์กรและ4) ความขัดแย้งระหว่างองค์กร หรือในสังคมหรือระหว่างประเทศ

ศาศวัต เพ่งแพ (2543 : 15-16) ได้แบ่งลักษณะของความขัดแย้งไว้โดยทั่วไป 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

1) ความขัดแย้งของบุคคล

ความขัดแย้งของบุคคล อาจเป็นความขัดแย้งภายในตัวบุคคล (intra personal conflict) หรือความขัดแย้งระหว่างบุคคล (interpersonal conflict)

1.1) ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล

ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล เป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้ถึงความขัดแย้งในจิตใจของตนเองเมื่อเผชิญกับเป้าหมาย ค่านิยม ความเชื่อ ความต้องการหลาย ๆ อย่างที่แตกต่างกันในเวลาเดียวกัน ซึ่งอาจจะเป็นลักษณะที่ชอบทั้ง 2 อย่าง แต่ต้องเลือกเพียงอย่างเดียว หรือสิ่งที่ต้องเลือกมีทั้งข้อดีที่ชอบและข้อเสียที่ไม่ชอบแต่จะต้องเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง

1.2) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ความขัดแย้งระหว่างบุคคลส่วนใหญ่เป็นผลมาจากบุคลิกภาพ ผู้ที่มีบุคลิกภาพค่อนข้างก้าวร้าว ย่อมเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นได้ง่าย ความขัดแย้งของบุคคลย่อมมีผลต่อความขัดแย้งขององค์กรโดยส่วนรวมด้วย เพราะบุคคลเป็นองค์ประกอบขององค์กร

2) ความขัดแย้งขององค์กร

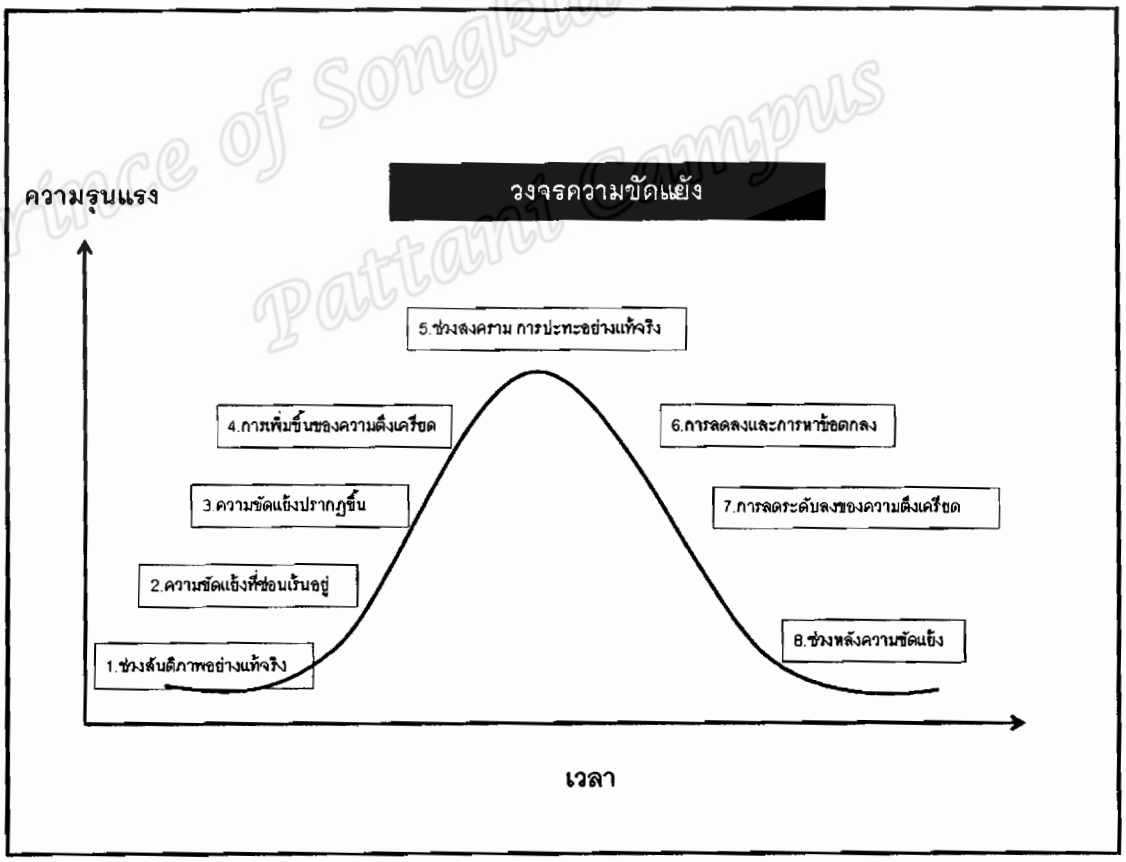
องค์กรประกอบด้วยกลุ่มบุคคลหลายกลุ่มทำงานร่วมกัน ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจึงเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลภายในกลุ่ม ระหว่างกลุ่มภายในองค์การ หรือระหว่างองค์กรกับภายนอกองค์การ ความขัดแย้งขององค์กรเป็นการต่อสู้ดิ้นรนที่แสดงออกจนเป็นที่สังเกตเห็นได้ทั้ง 2 ฝ่ายที่มีเป้าหมายที่ไม่ไปในทิศทางเดียวกันต่อสู้กันเพื่อทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด หรือฝ่ายหนึ่งรุกล้ำหรือขัดขวางอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อให้เป้าหมายของตนบรรลุและเมื่อ 2 ฝ่ายทำงานร่วมกันก็จะถือว่า

Prince of Songkla University Pattani Campus

อีกฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายตรงข้ามแทนที่จะเป็นผู้ร่วมงาน ความขัดแย้งขององค์กรจึงเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมหรือระบบขององค์กรที่บุคคลต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันในการปฏิบัติงาน

5. วงจรความขัดแย้ง

วงจรความขัดแย้งเป็นวงจรที่แสดงให้เห็นถึงช่วงเวลาของการเกิดความรุนแรงในแต่ละช่วง มีตัวแปร 2 ตัวคือ ตัวแปรด้านความตึงเครียดหรือความรุนแรง (intensity) ซึ่งอยู่ในแนวตั้ง และตัวแปรด้านเวลา (time) ซึ่งอยู่ในแนวนอน โดยตัวแปรทั้งสองจะมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือการเปลี่ยนแปลงของเวลาจะมีผลต่อความตึงเครียดและความรุนแรงของสถานการณ์ความขัดแย้ง ซึ่งอาจจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้ ระยะต่างๆ ที่เกิดขึ้นในวงจรความขัดแย้ง แบ่งออกเป็น 8 ช่วง ดังภาพประกอบที่ 1 (ศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์ , 2550)



ภาพประกอบที่ 1 วงจรความขัดแย้ง

ที่มา http://www.peace.mahidol.ac.th/th/index.php?option=com_content&task=view&id=146&Itemid=155

Prince of Songkla University Pattani Campus

ช่วงระยะเวลาของวงจรความขัดแย้งสามารถอธิบายได้ตามช่วงเวลาของการเกิดความขัดแย้งทั้ง 8 ช่วงเวลาดังนี้

ระยะที่ 1 ช่วงสันติภาพอย่างแท้จริง (absolute peace) หมายถึงช่วงที่ไม่มีสถานการณ์ความขัดแย้งเกิดขึ้นหรือเป็นช่วงที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีแต่สันติสุขอย่างเต็มที่ เส้นกราฟจะมีลักษณะเป็นแนวราบ ช่วงสันติภาพอย่างแท้จริงจึงเป็นช่วงที่ทุกฝ่ายต้องการให้เกิดขึ้น

ระยะที่ 2 ช่วงความขัดแย้งที่ซ่อนเร้นอยู่ (latent conflict) หมายถึง ช่วงที่คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดอาจรับรู้หรือไม่สามารถรับรู้ได้ว่าความขัดแย้งเกิดขึ้น เพราะสถานการณ์หรือความรุนแรงนั้นยังไม่ปรากฏออกมาให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเป็นความขัดแย้ง สถานการณ์ความตึงเครียดหรือความรุนแรงจะซ่อนเร้นอยู่ ซึ่งในบางครั้งอาจดูเหมือนปกติและถ้าคู่กรณีไม่ได้ให้ความสนใจหรือละเลยเหตุการณ์บางอย่าง ก็ยิ่งจะทำให้ไม่ทราบว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้วเพราะยังไม่มีเหตุการณ์อะไรที่ช่วยบ่งชี้ให้คู่กรณีได้เห็นหรือรับรู้ถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ความขัดแย้งที่ซ่อนเร้นอยู่นี้เป็นช่วงที่เกิดขึ้นอยู่ในช่วงคาบเกี่ยวของช่วงที่ 1 และช่วงที่ 2 เพราะจะเห็นว่าแม้เส้นกราฟจะมีลักษณะเป็นแนวราบในช่วงแรก แต่เมื่อเวลาผ่านไปจะเห็นว่าเส้นกราฟเริ่มมีความลาดชันเพิ่มขึ้น

ระยะที่ 3 ช่วงความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาให้เห็น (conflict emergence) หมายถึงช่วงที่คู่กรณีสามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจนว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้ว เพราะสังเกตได้จากสถานการณ์หรือความรุนแรงที่ปรากฏหรือแสดงออกมาให้เห็นอย่างชัดเจนว่าทั้งสองฝ่ายขัดแย้งกัน ซึ่งตัวอย่างเหตุการณ์ความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาให้เห็นนั้นอาจเริ่มจากระดับที่ไม่รุนแรงมาก เช่น มีการโต้เถียงหรือใช้คำพูดว่ากล่าวกันเสียงดัง การแสดงกริยาท่าทางที่ไม่สุภาพต่อกัน จนกระทั่งอาจจนถึงขั้นทำร้ายกันก็ได้ โดยจะเห็นว่าเส้นกราฟ ณ ช่วงความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาจะมีลักษณะเป็นเส้นลาดชันขึ้นอย่างเห็นได้ชัด และมีแนวโน้มว่าจะสูงขึ้นต่อไปเรื่อย ๆ ระยะที่ 4 ช่วงการเพิ่มขึ้นของความตึงเครียด (conflict escalation) หมายถึงช่วงระยะที่สถานการณ์ความตึงเครียดหรือความรุนแรงมีระดับเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยจะเห็นว่าเมื่อเวลาผ่านไปโดยไม่มีการจัดการอย่างเหมาะสม ความตึงเครียดก็จะเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งการเพิ่มขึ้นของความตึงเครียดหรือความรุนแรงในช่วงนี้อาจเรียกว่าได้ว่าเป็น “ช่วงวิกฤตและอันตราย ” ที่แสดงให้เห็นอยู่ในวงจรความขัดแย้ง โดยอาจเรียกช่วงนี้ว่าเป็นช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อ ที่ต้องควรระวังต่อการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เพราะวิธีการหรือแนวทางใด ๆ ที่จะนำมาใช้ในจัดการความขัดแย้งในช่วงนี้จะมีผลต่อสถานการณ์ความขัดแย้งในช่วงต่อไป ซึ่งอาจมีผลทั้งทางบวกและลบ

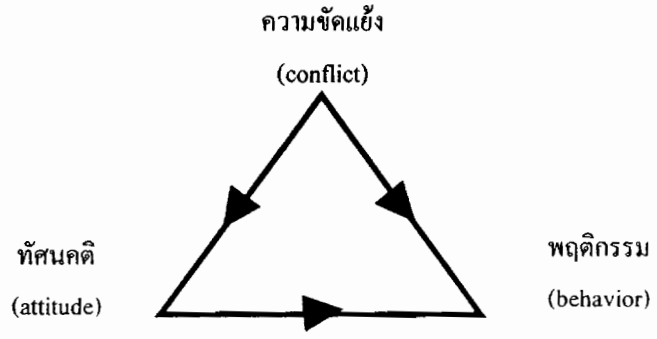
ระยะที่ 5 ช่วงสงครามหรือการปะทะกันอย่างเต็มที่ (absolute war) หมายถึง ช่วงที่คู่กรณีสามารถรับรู้ถึงความเป็นปรปักษ์ต่อกันอย่างเต็มที่ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการใช้กำลังหรือวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อทำลายล้างอีกฝ่ายหนึ่ง การแสดงออกอาจเป็นในรูปของการ

Prince of Songkla University Pattani Campus

ประกาศสงครามหรือประกาศตัวเป็นศัตรูอย่างเปิดเผย เป็นต้น ช่วงระยะนี้เป็นช่วงที่สถานการณ์ความขัดแย้งและความรุนแรงมีระดับสูงและมากที่สุด จะเห็นได้จากเห็นเส้นกราฟที่มีระดับสูงที่สุดซึ่งหลายต่อหลายครั้ง นักจัดการความขัดแย้งมักเข้ามาช่วยแก้ปัญหาในช่วงนี้ โดยนำกระบวนการหรือวิธีการจัดการความขัดแย้งอย่างสันติเข้ามาเป็นเครื่องมือจัดการความขัดแย้ง

ระยะที่ 6 การลดลงของความตึงเครียดและการเจรจา (de-escalation/negotiation) และระยะที่ 7 ช่วงการลดลงของความเครียดและการหาข้อตกลง (de-escalation/settlement) หมายถึง ช่วงที่ระดับสถานการณ์ความขัดแย้งเริ่มลดลง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่นักจัดการความขัดแย้งได้นำกระบวนการจัดการความขัดแย้งอย่างสันติเข้ามาช่วยแก้ปัญหาให้กับคู่กรณี โดยต่างฝ่ายต่างพยายามที่จะเจรจาหรือหาข้อตกลงร่วมกัน ซึ่งจะเห็นว่าเส้นกราฟเริ่มลดลงและมีแนวโน้มที่จะลดลงเรื่อยๆ อย่างไรก็ตาม ระยะเวลาของการจัดการความขัดแย้งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ซึ่งถ้ายังไม่สามารถลดความตึงเครียดหรือหาข้อตกลงร่วมกันได้ เส้นกราฟที่เห็นอยู่ในช่วงสูงสุดก็จะมีความกว้างมากขึ้นกว่าที่เห็นในรูปและไม่เริ่มลาดเอียงลง

ระยะที่ 8 ช่วงหลังความขัดแย้งและการสร้างสันติภาพ (post-conflict and peace building) หมายถึง ช่วงที่คู่กรณีหาข้อตกลงร่วมกันได้แล้วภายหลังจากที่มีความขัดแย้งต่อกันมา จะเห็นว่าเส้นกราฟในช่วงนี้ที่มีลักษณะเป็นแนวราบอีกครั้ง ซึ่งจะเหมือนกับเส้นกราฟในช่วงแรกที่ยังไม่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎีทั้งหมด จะเห็นได้ว่าความขัดแย้งเกี่ยวข้องกับทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล กล่าวคือ เราอาจพบว่ามีทัศนคติที่เป็นอริต่อกัน เช่น เกิดขึ้นเมื่อคน ๆ หนึ่งเห็นว่าคนอีกคนหนึ่งกำลังขัดขวางในอันที่จะได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ ทัศนคติดังกล่าวเป็นอาการอย่างหนึ่งของความขัดแย้ง และอาจนำมาซึ่งพฤติกรรมในรูปแบบที่ท้าทาย เช่น ทำร้าย หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อคู่อริหรือแม้แต่ตนเองได้ ซึ่งก็จะนำไปสู่ความขัดแย้งที่มากขึ้นได้เช่นกัน ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้ง (conflict) ทัศนคติ (attitude) และพฤติกรรม (behavior) ตรงกับแนวคิดของโจฮัน กัลตุง พฤทธิสาณ ชุมพล (อ้างใน ศรีเพ็ญ ศุภพิทยากุล, 2542 : 47) เสนอแนวคิดความขัดแย้งเกี่ยวข้องกับทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงเป็นภาพสามเหลี่ยมได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2 ความขัดแย้งเกี่ยวข้องกับทัศนคติและพฤติกรรม

ดังนั้นการยุติความขัดแย้งอาจกระทำได้ใน 3 ขั้นตอนด้วยกันคือ 1) การควบคุมทัศนคติอันเป็นความขัดแย้งที่ไปด้วยกัน 2) การควบคุมพฤติกรรมและ 3) การควบคุมทั้งทัศนคติและพฤติกรรม

6. ประเภทของความขัดแย้ง

ประเภทหลักของความขัดแย้งได้แก่ ความขัดแย้งแบบสร้างสรรค์ (constructive conflict) และความขัดแย้งเพื่อทำลายกัน (destructive conflict) ในสังคมประชาธิปไตยนั้นมนุษย์มองเห็นได้ต่างกัน แต่ไม่จำเป็นต้องเป็นศัตรูกัน แต่ เมื่อเกิดความเห็นต่างกัน มีเป้าหมายที่มองต่างกันก็เกิดความขัดแย้งขึ้นในตัวบุคคลหรือองค์กร เลยกลายเป็นจุดที่เกิดข้อพิพาท มุ่งมั่นเอาชนะกัน จึงมีการแบ่งแยกประเภทความขัดแย้ง โดยจะใช้กระบวนวิธีการแตกต่างกัน บางกรณีสามารถเจรจาตกลงได้ บางกรณีเจรจาไม่ได้ (วันชัย วัฒนศัพท์, 2550 : 5)

ในขณะที่แนวคิดของ Christopher W. More (อ้างใน วันชัย วัฒนศัพท์, 2550 : 5-8) ได้แบ่งความขัดแย้งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1) ความขัดแย้งด้านข้อมูล เป็นความขัดแย้งเนื่องจากปัญหาข้อมูลไม่เพียงพอ หรือการแปลข้อมูลผิด ข้อมูลที่เป็นเท็จ ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ในที่ซึ่งมีความสันพันธ์อยู่ก่อนปัญหาความขัดแย้งก็จะไม่เกิด หรือหากเกิดส่วนใหญ่จะแก้ไขได้ไม่ยาก

2) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ในที่ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ก่อน ปัญหาความขัดแย้งนั้นจะไม่เกิดหรือหากเกิดส่วนใหญ่แก้ไขได้ไม่ยาก แต่หากความสันพันธ์ไม่ดี จึงต้องแก้ไขเรื่องความสัมพันธ์ก่อน

3) ความขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์หมายรวมถึงกระบวนการวิธีการเข้าถึง ดูแล เอาใจใส่อารมณ์และจิตใจรวมทั้งศักดิ์ศรีและหน้าตา ความขัดแย้งประเภทนี้สามารถเจรจากันได้มากกว่าใช้ความรุนแรง

4) ความขัดแย้งด้านค่านิยมหรือความเชื่อ ความขัดแย้งที่เป็นการล่วงล้ำสิทธิหรือความเชื่อของผู้อื่นก็เป็นสาเหตุของความขัดแย้งด้านค่านิยมหรือความเชื่อ

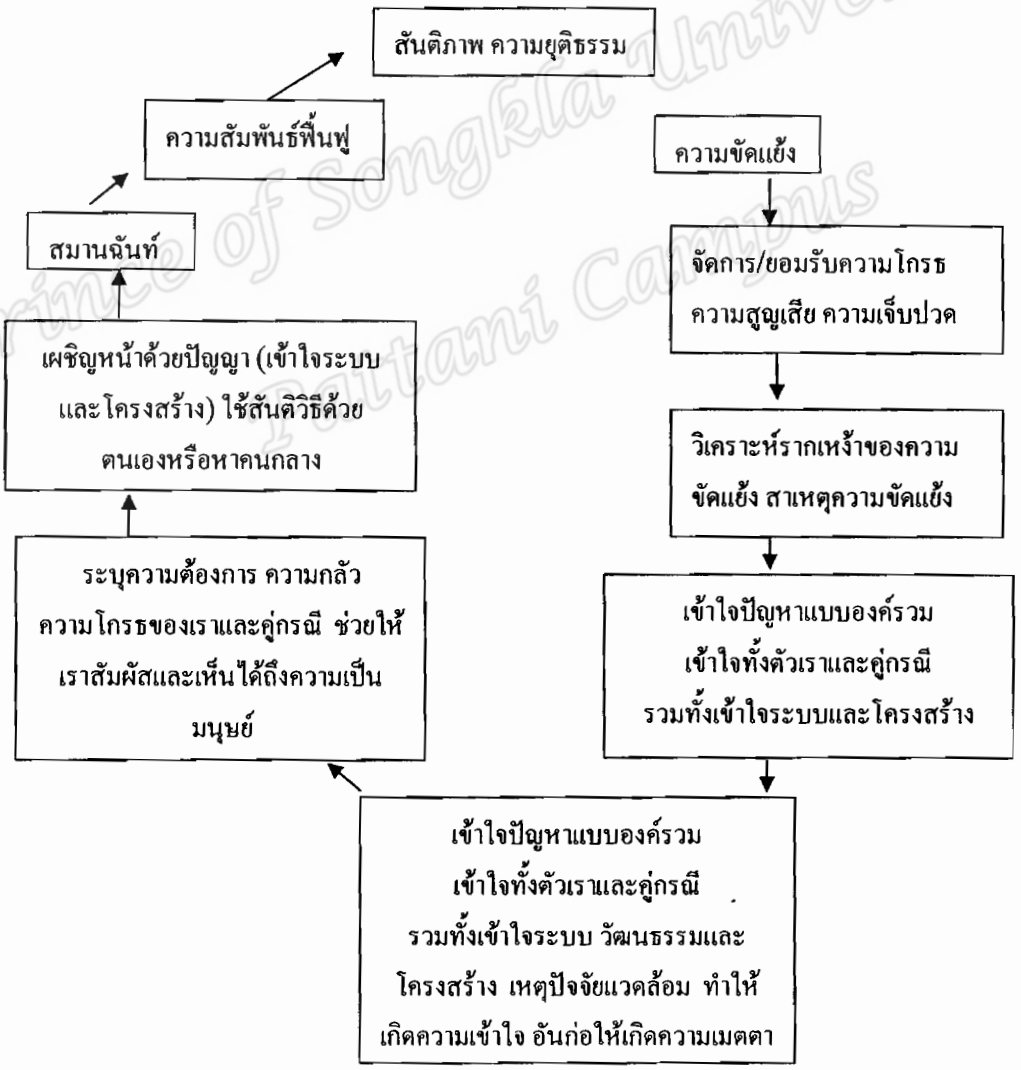
5) ความขัดแย้งเรื่องโครงสร้างเป็นความขัดแย้งที่ยากต่อการเจรจา เช่น การแปรรูปการไฟฟ้าฝ่ายผลิต เกิดเป็นความขัดแย้งในด้านโครงสร้างของนโยบาย ซึ่งการเจรจาอาจแก้ไขไม่ได้ต้องให้คนในองค์การเกิดการปรับเปลี่ยนเพื่อแก้ปัญหา

7. การจัดการความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่มีใครปรารถนา แต่หากเกิดขึ้นแล้วจำเป็นที่จะต้องได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมที่สุดเพื่อให้เกิดผลดีตามมา ผลของความขัดแย้งนั้นสามารถที่จะเป็นไปได้ทั้ง

Prince of Songkla University Pattani Campus

สิ่งที่เป็นประโยชน์และโทษ การจัดการกับความขัดแย้งนั้นควรเป็นไปในทิศทางที่ให้ประโยชน์มากที่สุด โดยปราศจากการเป็นศัตรูกันของกลุ่มที่ขัดแย้ง เมื่อใดก็ตามที่เกิดความขัดแย้งขึ้น การที่จะดำเนินการจัดการความขัดแย้งนั้น จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างกันพร้อมทั้งคำนึงถึงความสามารถในการดัดแปลง ปรับปรุงนำมาใช้ให้เหมาะสมกับบุคคล สถานการณ์ สาเหตุและพฤติกรรมความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ และหนึ่งในวิธีการจัดการความขัดแย้งนั้นก็คือการใช้สันติวิธีในการจัดการความขัดแย้ง (ศันสนีย์ จันทร์อานุภาพ และคณะ, 2550 : 78) สันติวิธีเป็นความพยายามในการต่อต้านสงครามความรุนแรง สันติวิธีเชื่อว่ามนุษย์นั้นมีเหตุผล สามารถเข้าใจเห็นอกเห็นใจ สามารถเรียนรู้และจัดการความขัดแย้งได้ คน ๆ นั้นหรือสังคมนั้นก็จะเจริญเติบโต มีปัญญา เกิดสันติภาพและความยุติธรรม ตัวอย่างวงจรการใช้สันติวิธีจัดการความขัดแย้ง (คณะกรรมการอิสระเพื่อความสมานฉันท์แห่งชาติ, 2549 : 63)



ภาพประกอบที่ 3 วงจรการใช้สันติวิธีจัดการความขัดแย้ง

Prince of Songkla University Pattani Campus

นอกจากนี้ เกสร เสวตรนิสากร (2549 : 147-153) กล่าวว่า การจัดการความขัดแย้ง หรือการบริหารความขัดแย้ง มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาความขัดแย้งไว้ในระดับที่เหมาะสม การจัดการความขัดแย้งไม่ได้หมายถึงการกำจัดความขัดแย้งโดยสิ้นเชิงแต่จะหมายถึงการรักษาความขัดแย้งไว้ที่ระดับเหมาะสมเพื่อจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งมีวิธีการที่เป็นไปได้ในการจัดการความขัดแย้งดังนี้

1) การเอาชนะ เป็นการต่อสู้เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนเองต้องการเพียงฝ่ายเดียวและไม่สนใจกับประโยชน์ของผู้อื่น บางครั้งอาจได้มาด้วยการใช้อำนาจบังคับข่มขู่เพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งอยู่ในภาวะจำยอม ทำให้เกิดการแพ้ – ชนะ

2) การยอมตาม เป็นความพยายามของฝ่ายหนึ่งที่ยินยอมทำทุกอย่างเพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งได้รับความพึงพอใจ โดยยอมเสียผลประโยชน์ที่ตนเองพึงได้รับ วิธีนี้ต้องการตอบสนองความต้องการของผู้อื่นสูงแต่พยายามในการตอบสนองความต้องการของตนเองต่ำ

3) การหลีกเลี่ยง เป็นการเผชิญปัญหาที่แต่ละฝ่ายหรือทั้งสองฝ่ายไม่สนใจที่จะต่อสู้หรือร่วมมือกันในการแก้ปัญหา แต่ละหลีกเลี่ยงที่จะยุ่งเกี่ยวกับปัญหานั้น เช่น การเลื่อน การเพิกเฉย การแยกตัว และการยับยั้ง

4) การร่วมมือ เป็นการดำเนินการเพื่อให้ได้ชัยชนะและขณะเดียวกันก็ร่วมมือกับคู่กรณีในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ทั้งสองฝ่ายจึงร่วมมือกันแก้ปัญหาความขัดแย้ง การร่วมมือกันเป็นกลยุทธ์ที่จะเปลี่ยนความขัดแย้งที่ส่งผลในทางทำลายให้เป็นความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์

5) การประนีประนอม เป็นการเดินทางสายกลางระหว่างความพยายามที่จะเอาชนะและการร่วมมือแก้ปัญหาความขัดแย้ง มีแนวโน้มไปในทางที่ยอมมากกว่าการเอาชนะ ทั้งสองฝ่ายได้รับการขอร้องให้เสียสละเพื่อแลกเปลี่ยนสิทธิบางอย่างจากอีกฝ่าย

6) การเจรจาต่อรองเป็นวิธีการบริหารความขัดแย้งที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง เป็นกระบวนการที่บุคคลสองคนหรือมากกว่าที่มีความคิดเห็น ความต้องการ และแรงจูงใจที่แตกต่างกัน พยายามที่จะทำความตกลงเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน การเจรจาต่อรองต้องเกิดผลประโยชน์สองทางคือ มีการแลกเปลี่ยนบางสิ่งบางอย่างกับสิ่งที่ตนต้องการจากอีกฝ่ายหนึ่ง เมื่อผลประโยชน์สอดคล้องกันทุกฝ่ายจึงบรรลุความตกลงกันได้

พฤทธิสาณ ชุมพล (อ้างใน ศรีเพ็ญ ศุภพิทยากุล, 2542 : 52-56) ได้แบ่งระดับแนวทางการจัดการความขัดแย้งมีอยู่ 3 วิธีคือ

1) การจัดการความขัดแย้งตั้งแต่ระยะที่เพิ่งเริ่มต้น โดยการทำให้คนทั่วไปไม่รู้สึกว่ามีความขัดแย้งอยู่ (to "engineer away" conflict) หรือที่เรียกทั่วไปว่า conflict management เป็นแนวทางแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ใช้กันมากโดยพยายามให้ความขัดแย้งลดลงหรือไม่เพิ่มขึ้น โดย

Prince of Songkla University Pattani Campus

จัดการกับความขัดแย้งที่แสดงออกมาแล้วในรูปของทัศนคติหรือพฤติกรรมที่สัมผัสได้

2) การควบคุมความขัดแย้งไม่ให้เลยเถิด เป็นการควบคุมความขัดแย้ง หรือทำให้ความขัดแย้งอยู่ตัว เป็นการวางมาตรการ หรือกฎเกณฑ์เพื่อตีกรอบความขัดแย้งไม่ให้มีความขัดแย้งหรือความรุนแรงเพิ่มขึ้น แต่ไม่ได้ทำให้ความขัดแย้งหมดไป แต่เป็นการแก้ปัญหาความขัดแย้งในระดับของการแสดงออกทางทัศนคติหรือพฤติกรรมเท่านั้น ไม่ได้แก้ที่รากเหง้าของความขัดแย้ง

การควบคุมความขัดแย้งอาจทำได้โดยวิธีการทำให้เกิด "ระยะห่าง" (distance) ระหว่างคู่กรณี ซึ่งวิธีการนี้ คู่กรณีอาจทำได้เอง หรือโดยการ "แช่แข็ง" (freeze) ความขัดแย้งโดยอาศัยบุคคลที่สามมาดูแลบังคับไม่ให้ความขัดแย้งปรากฏออกมาเป็นพฤติกรรม วิธีการนี้จะใช้ได้ก็ต่อเมื่อวิกฤตการณ์แห่งความขัดแย้งได้คลายความคุกรุ่นไปแล้วสักพักหนึ่ง หรืออาจเกิดขึ้นได้หลังจากคู่กรณีได้ถอยห่างจากกันไปบ้างจนเกิดความเคยชินกับการมีความขัดแย้งกันอยู่บ้างมีการรักษาระดับของปรากฏการณ์แห่งความขัดแย้งไว้ให้คงที่พอสมควรแล้ว ดังนั้นในแนวคิดของการควบคุมความขัดแย้งไม่ให้เลยเถิดไปนี้ จึงต้องใช้วิธีการสร้างและรักษาระยะห่างระหว่างคู่กรณีเป็นพื้นฐาน

3) การสลายความขัดแย้ง หรือช่วงสร้างสันติภาพเป็นความพยายามคิดค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยการจัดการกับรากเหง้าของความขัดแย้ง การสลายความขัดแย้งมีอยู่หลายแนวทางที่ยังหาความชัดแจ้งได้ยาก โดยที่รากเหง้าของความขัดแย้ง เป็นการไปด้วยกันไม่ได้ในจุดหมาย การแก้ปัญหาในระดับรากเหง้าจึงจำเป็นต้องทำโดยการสลายความไปด้วยกันไม่ได้ด้วยการเพิ่มทรัพยากรหรือสิ่งที่มีคุณค่าที่ทั้งสองฝ่ายต้องการ หรือทำให้ทั้งคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายให้ความหมายแก่สิ่งที่ต้องการเสียใหม่ จัดให้เกิดการต่อรองกันขึ้นจนเกิดสูตรประนีประนอมระหว่างกัน อีกแนวทางหนึ่งคือการเสนอสิ่งที่มีคุณค่าอื่นๆเข้ามาเพื่อเบี่ยงเบนความสนใจของคู่กรณีจากสิ่งที่แย่งชิงกันอยู่ไปสู่สิ่งอื่นๆเพื่อว่ากรณีฝ่ายหนึ่งจะได้รับสิ่งที่เขาต้องการตั้งแต่แรก ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งได้รับสิ่งที่มีคุณค่าอย่างอื่นแทนที่

Thomas และ Kilmann (อ้างใน สุรเชษฎ์ พลวณิช ,2550 : 70-75) ได้จำแนกวิธีการจัดการกับความขัดแย้งออกเป็น 5 แนวทาง ดังนี้

1) การเอาชนะ (competition) เมื่อพบกับความขัดแย้ง จะมีบางคนที่แก้ไขความขัดแย้งนั้นด้วยวิธีการเอาชนะ โดยมุ่งเน้นชัยชนะของตนเองเป็นสำคัญใช้อิทธิพลวิธีการหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อจะทำให้คู่กรณียอมแพ้หรือพ่ายแพ้ตนเองให้ได้ การแก้ไขความขัดแย้งใน

Prince of Songkla University Pattani Campus

แนวทางนี้จะทำให้เกิดผลลัพธ์ในลักษณะ “ชนะ-แพ้”

2) การยอมรับ (accommodation) เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่นอยากเป็นที่ยอมรับและได้รับความรัก มุ่งสร้างความพอใจให้แก่คู่กรณีโดยที่ตนเองจะยอมเสียสละแนวทางการแก้ไขความขัดแย้งแบบนี้เกิดผลลัพธ์ในลักษณะ “ชนะ-แพ้”

3) การหลีกเลี่ยง (avoiding) เป็นวิธีจัดการกับความขัดแย้งในลักษณะไม่สู้ปัญหา ไม่ร่วมมือในการแก้ไขปัญหาไม่สนใจความต้องการของตนเองและผู้อื่น พยายามวางตัวอยู่เหนือความขัดแย้ง แนวทางการแก้ไขความขัดแย้งแบบนี้ มักเกิดผลลัพธ์ในลักษณะ “แพ้-แพ้” เป็นส่วนใหญ่

4) การร่วมมือ (collaboration) เป็นพฤติกรรมของคนที่มุ่งจัดการความขัดแย้งโดยต้องการให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น เป็นความร่วมมือร่วมใจในการแก้ไขปัญหาที่มุ่งให้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่ายซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในแบบนี้ เรียกว่าเป็นวิธีการแก้ไขความขัดแย้งที่ชนะทั้งสองฝ่าย จึงเกิดผลลัพธ์ในลักษณะ “ชนะ-ชนะ”

5) การประนีประนอม (compromising) เป็นความพยายามที่จะให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้รับความพอใจบ้าง และยอมเสียสละบ้าง จึงเกิดผลลัพธ์ในลักษณะ “แพ้-แพ้” หรือ “ชนะ-แพ้”

การสื่อสารกับการจัดการความขัดแย้ง

จากแนวคิดของ Thomas และ Kilmann ในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นซึ่งได้แบ่งเป็น 5 แนวทางดังกล่าวข้างต้นแล้วนั้น แนวทางในการจัดการความขัดแย้งที่น่าสนใจอีกแนวทางหนึ่งคือการสื่อสารกับการแก้ไขความขัดแย้ง โคทม อารียา (2552) ระบุแนวทางการสื่อสารกับการแก้ไขความขัดแย้งไว้ 4 ลักษณะ คือ 1) การใช้หลักการสื่อสาร 2) การสานเสวนา 3) การสื่อสารอย่างสันติ และ 4) การคำนึงถึงข้อจำกัดของการสื่อสารในการแก้ไขความขัดแย้ง

1) หลักการสื่อสาร

องค์ประกอบของการสื่อสารจะมีทั้งผู้ส่งสาร ผู้รับสาร รวมทั้งช่องทางในการสื่อสาร เนื้อหาสาระที่ใช้ในการสื่อสาร จะต้องถูกต้อง เป็นจริง ไม่ปิดบังซ่อนเร้น ต้องมีความชัดเจน ขณะที่ฟังให้พยายามเข้าใจความหมายที่ผู้ส่งสารประสงค์จะให้เข้าใจ เมื่อเตรียมจะพูด ให้คำนึงว่าผู้รับสารจะเข้าใจความหมายของคำพูดนั้นอย่างไร ขณะที่พูดให้คำนึงถึงมุมมองของผู้รับสารที่จะต้องตั้งใจฟัง และแสดงภาษาท่าทางให้ผู้พูดรู้ว่ากำลังตั้งใจฟัง มุ่งสร้างเงื่อนไขที่ทำให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิผล

Prince of Songkla University Pattani Campus

2) การสานเสวนา

การสานเสวนาเป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่งที่มีประสิทธิผล เป็นกระบวนการทำให้เกิดความหมายที่ไหลลื่นผ่านไปในหมู่ผู้สนทนา เป็นการยอมรับความแตกต่างของจุดยืนและอัตลักษณ์ เป็นการพูดอย่างมีสติ อย่างเปิดใจ การฟังของการสานเสวนาเป็นการฟังอย่างลึกซึ้ง ฟังด้วยใจเปิดกว้างเมตตา ฟังโดยไม่ด่วนตัดสินหรือตัดสินไว้ก่อน ฟังแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา การนำสิ่งที่รับฟังมาไตร่ตรอง การฟังเสียงสะท้อนในตัวเอง และการเชื่อมโยงความเป็นมนุษย์ในตนเองกับผู้อื่น

3) การสื่อสารอย่างสันติ

การสื่อสารอย่างสันติ หมายถึง การสื่อสารที่เน้นวิธีการฟังและวิธีการแสดงออกของคู่สื่อสารโดยเน้นการสำนึกรู้สี่ด้านคือ เห็นอะไร รู้สึกอย่างไร ต้องการอะไร และอาจร้องขออะไร มีขั้นตอนโดยสรุปได้ดังนี้ เมื่อรับฟังเรื่องใด ให้ระงับใจไตร่ตรอง อย่าโพล่งตอบออกไปด้วยความโกรธหรืออารมณ์อื่นใด หากตั้งสติอยู่กับปัจจุบัน ใส่ใจกับคำพูดที่ได้รับฟังมาแล้วตอบโดยให้ทราบว่าเราได้รับฟังมุมมองของเขาแล้ว หลังจากนั้นจึงเสนอมุมมองของเรา โดยพูดถึงสิ่งที่เกิดขึ้นจากการสังเกตเห็นของเราโดยไม่ตัดสินหรือตีความหมายของสิ่งที่เกิดขึ้น แล้วจึงแสดงความรู้สึกของเราโดยไม่ต่อว่าหรือแสดงออกเชิงตำหนิ ขั้นตอนต่อไปคือการบอกความต้องการหรือเป้าหมายของเรา สุดท้ายจึงกล่าวคำขอที่ให้ผู้อื่นทำเพื่อสนองความต้องการนั้น

4) การคำนึงถึงข้อจำกัดของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นเครื่องมือกลาง ๆ ที่อาจถูกนำไปใช้ทั้งในการขัดขวางหรือในการสร้างความสมานฉันท์ บางครั้งการมีช่องทางการสื่อสาร ทำให้คู่กรณีมีข้อมูลเพื่อวางแผนขัดขวางอีกฝ่ายได้ดีขึ้น ผลลัพธ์ของการสื่อสารคือทำให้เกิดความเข้าใจ แต่ถ้าความขัดแย้งมีพื้นฐานบนเป้าหมายที่ไม่อาจสมานฉันท์กันได้ ความเข้าใจที่เกิดจากการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นความสมานฉันท์ได้ การสื่อสารที่ดีไม่สามารถประกันได้ว่าจะช่วยลดความขัดแย้ง ในขณะเดียวกันการสื่อสารที่ไม่ดีก็เพิ่มโอกาสที่จะทำให้ความขัดแย้งเลวร้ายลง

การใช้การสื่อสารเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการความขัดแย้งสอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสานเพื่อสันติของนักสันติวิธีชาวไทย นารี เจริญผลพิริยะ (2550) เห็นว่า การสื่อสารอย่างสันติจะช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวเรากับเพื่อนมนุษย์ โดยที่ทั้งสองฝ่ายสามารถพัฒนาความเข้าใจตนเองและผู้อื่น เติบโตเป็นความกรุณาที่มีต่อกันและกัน มองไปทางไหนก็พบเห็นแต่มิตรภาพ การสื่อสารอย่างสันติจึงเป็นเครื่องมือหรือแนวทางในการจัดการความขัดแย้งและแก้ไขความขัดแย้งเพื่อให้เกิดความปรองดอง

Prince of Songkla University Pattani Campus

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสันติวิธี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสันติวิธีเป็นเครื่องมือหรือแนวทางที่ใช้เพื่อการศึกษาถึงการจัดการกับความรุนแรง หรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในชุมชน รวมทั้งเพื่อการป้องกันความรุนแรง หรือการแก้ไขความรุนแรงที่เกิดขึ้นแล้วให้สงบนิ่งนอกจากนี้แนวคิดสันติวิธียังเป็นตัวการสร้างสรรค์ให้เกิดความสงบ ความสมานฉันท์ในชุมชนเพื่อให้เป็นชุมชนที่อยู่ร่วมกันอย่างสันติต่อไป

ในมุมมองของ ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ (2548) เห็นว่า ความรุนแรงเชิงวัฒนธรรม คือ การทำร้ายฝ่ายตรงข้ามที่เรามองว่าเป็นศัตรู สิ่งที่ตรงกันข้ามที่จะมายับยั้งและยุติความรุนแรงคือสันติวัฒนธรรม ซึ่งจะเป็นทางออกทางเดียวของสังคมไทย ความรุนแรงคือการทำร้ายฝ่ายตรงข้าม สันติวัฒนธรรมคือสิ่งที่ตรงข้ามกับความรุนแรงทางวัฒนธรรม สันติวัฒนธรรมคือการเปิดเผยความจริงเป็นด้านกลับของความรุนแรง แนวคิดนี้มุ่งเน้นกระบวนการเปลี่ยนภาพตัวตนของตนเองและผู้อื่น การรื้อสร้างสังคมอันนำไปสู่สภาวะแวดล้อมและปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการสร้างสันติวัฒนธรรมเพื่อให้เกิดการอยู่ร่วมกันในชุมชนอย่างไร้ความขัดแย้ง ลดความรุนแรงในสังคม การที่จะสร้างสันติวัฒนธรรมหรือวัฒนธรรมที่สันติปราศจากความรุนแรงได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้วิธีและกระบวนการที่สอดคล้องกับแนวทางเพื่อลดปัญหาลดช่องว่างของการสูญเสีย สันติวิธีจึงเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับการถูกนำมาใช้เพื่อการสร้างสันติภาพ สร้างสันติวัฒนธรรมในชุมชน โดยชัยวัฒน์ สถาอานันท์ ระบุว่า ลักษณะสำคัญของสันติวิธี คือ ไม่ใช่วิธีที่เฉื่อยชาหรือยอมจำนน หากเป็นวิธีที่ขันแข็งและต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ ไม่ใช่ยุทธวิธีที่เลือกใช้ในบางโอกาส หากเป็นยุทธศาสตร์ที่ปฏิบัติได้อย่างสม่ำเสมอ เป็นสัจธรรมที่น่าเชื่อถือ ไม่ใช่เป็นวิธีที่ดีในเชิงกระบวนการเท่านั้น หากเป็นวิธีที่หวังผลที่กลมกลืนกับวิธีการด้วยความขัดแย้ง สันติวิธีเป็นความพยายามหนึ่งในการต่อต้านสงครามและความรุนแรง สันติวิธีเชื่อว่ามนุษย์นั้นมีเหตุผล สามารถเข้าใจเห็นอกเห็นใจและอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างสันติได้ ส่วนสงครามและการใช้ความรุนแรงนั้นเกิดจากความเข้าใจผิด ความเขลา ความกลัว และเชื่อว่าการเรียนรู้ที่เหมาะสมสามารถทำให้คนมีความเป็นมนุษย์ คือ มีเหตุผล มีความเข้าใจอันดี และอยู่ร่วมกันอย่างสงบได้ โดยเฉพาะในพื้นที่ซึ่งมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมอย่างพื้นที่ 3 จังหวัดและ 4 อำเภอเสี่ยงชายแดนภาคใต้ ทั้งนี้เพื่อเป็นภูมิคุ้มกันทางสังคมวัฒนธรรม ป้องกันและบรรเทาการใช้ความรุนแรงในพื้นที่ดังกล่าว

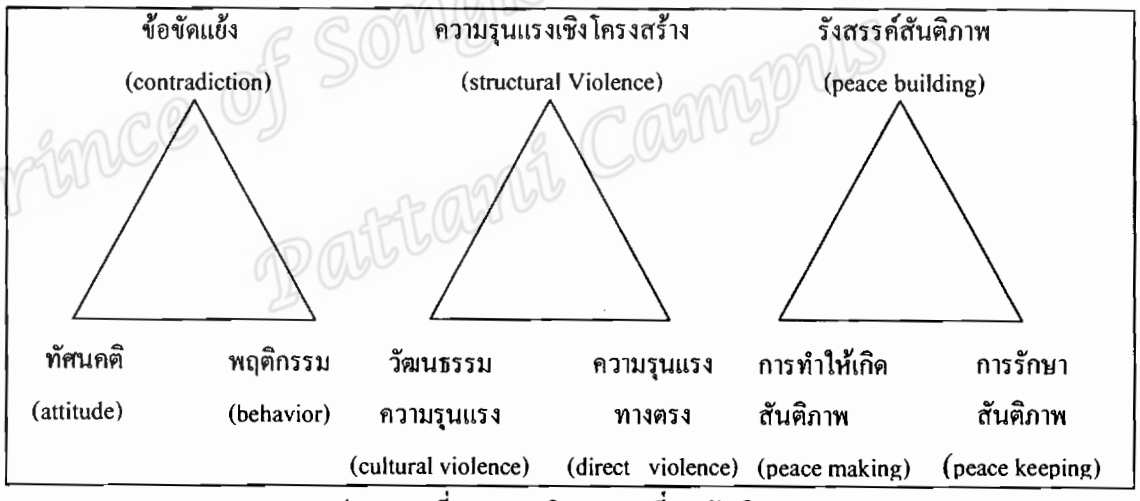
1. ความหมายของสันติวิธี

โคทม อารียา (2546 : 23-25) ระบุว่า สันติวิธี คือ วิธีการจัดการกับความขัดแย้งวิธีหนึ่ง เป็นวิธีการที่น่าจะมีการสูญเสียน้อยที่สุด ทั้งระยะสั้นระยะยาว ทั้งรูปธรรมและนามธรรม ผิด

กับการใช้ความรุนแรง ซึ่งทุกฝ่ายอ้างว่าเป็นวิธีการสุดท้าย ซึ่งบางกรณีสามารถบรรลุผลในระยะสั้นเป็นรูปธรรมชัดเจน แต่หากความขัดแย้งดำรงอยู่เพียงแต่ถูกกดไว้ โอกาสที่จะเกิดความรุนแรงในระยะยาวย่อมมีอยู่ ส่วนในทางนามธรรม เช่น ความเข้าใจอันดีความสามัคคีปรองดอง นั้นย่อมเกิดขึ้นได้ยากด้วยวิถีความรุนแรง บางคนมองสันติวิธีในลักษณะปฏิสัมพันธ์เชิงอำนาจ เช่น การใช้ปฏิบัติการไร้ความรุนแรงเพื่อให้รัฐหรือผู้มีอำนาจเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือพฤติกรรม บางคนใช้สันติวิธีเพราะความเชื่อว่าจะให้ผลที่ยั่งยืนและเป็นไปตามหลักจริยธรรมหรือศาสนธรรม บางคนใช้สันติวิธีตามหลักการบริหารเพื่อลดความขัดแย้งไปสู่รูปแบบอื่นที่จะจัดการได้ดีกว่า โดยไม่ใช้ความรุนแรง

ไพศาล วิสาโล (2550 : 47) กล่าวว่า สันติวิธี หมายถึง วิธีการแก้ไขความขัดแย้งหรือโต้ตอบในสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยไม่ใช้ความรุนแรงต่อคู่กรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประทุษร้ายต่อร่างกายและชีวิต

Johan Galtung (อ้างใน อมรา พงศาพิชญ์, 2550) ได้เสนอแนวคิดสามเหลี่ยมสันติภาพที่ประกอบด้วย ความขัดแย้ง ความรุนแรง และสันติภาพดังต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 4 แนวคิดสามเหลี่ยมสันติภาพ

1) สามเหลี่ยมแรกคือสามเหลี่ยมของความขัดแย้ง ประกอบด้วย ทัศนคติ (attitude) พฤติกรรม (behavior) และข้อขัดแย้ง (contradiction) ซึ่งจุดเริ่มต้นของความขัดแย้งคือทัศนคติ ที่มีอคติ เมื่อเกิดอคติจะไปสู่การเลือกปฏิบัติและเมื่อเลือกปฏิบัติก็จะไปสู่ความขัดแย้ง เพราะ ฉะนั้นถ้าจะไม่ให้เกิดความขัดแย้ง โดยมองในเชิงพฤติกรรม คือทำอย่างไรไม่ให้เกิด อคติ เพราะไม่เกิดอคติแล้วจะไม่เกิดการเลือกปฏิบัติ ความขัดแย้งก็ไม่เกิด

2) สามเหลี่ยมที่สอง มองในแง่ของความรุนแรงเชิงโครงสร้าง ได้แก่ วัฒนธรรมความรุนแรง (cultural violence) ความรุนแรงทางตรง (direct violence) และโครงสร้างความรุนแรง (structure violence) ความไม่เท่าเทียมกันทางสังคมเศรษฐกิจ หรือศาสนา การจะมองความรุนแรง

Prince of Songkla University Pattani Campus

ไม่ใช่มองว่าความรุนแรงทางตรงอย่างเดียว แต่ให้มองเชื่อมโยงมีสาเหตุจากสาเหตุเชิงโครงสร้างและวัฒนธรรมหรือไม่

3) สามเหลี่ยมที่สาม มองในแง่สันติภาพ ทำความเข้าใจสันติภาพด้วยกระบวนทัศน์ใหม่ ประกอบไปด้วย การรังสรรค์สันติภาพ (peace building) คือการสร้างสันติภาพให้เกิดขึ้นในขณะที่ยังคงมีความสงบอยู่ นอกจากนี้ในกรณีที่เกิดความรุนแรงขึ้นแล้วเป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องทำให้สันติภาพเกิดขึ้น (peace making) และการรักษาสันติภาพ (peace keeping) คือ การรักษาสันติภาพที่มีอยู่แล้วให้คงอยู่

2. เครื่องมือในการสร้างสันติวิธี

เพิ่มศักดิ์ มกราภิรมย์ (2552-2553 : 7) ระบุว่า เครื่องมือที่ใช้ในสร้างสันติวิธี ซึ่งโดยปกติเป็นได้ทั้งคนและสิ่งของใด ๆ ที่ใช้ในการทำงาน บางทีสิ่งที่มีส่วนทำให้งานสำเร็จก็ไม่เรียกว่าเครื่องมือแต่กลับเรียกว่าวิธีการและเทคนิค การจะใช้เครื่องมือทั้งในช่วงก่อนความขัดแย้งรุนแรง ช่วงระหว่างที่ความขัดแย้งรุนแรง และช่วงหลังจากความรุนแรง จึงจะช่วยให้เกิดการแปรเปลี่ยนความขัดแย้งเป็นความสมานฉันท์ด้วยสันติวิธีได้อย่างมีประสิทธิภาพ เครื่องมือการทำงานสันติวิธีทั่ว ๆ ไปได้แบ่ง 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) เครื่องมือในการสื่อสาร 2) เครื่องมือในการเจรจาต่อรองและ 3) เครื่องมือในการตัดสินใจ

1) เครื่องมือในการสื่อสาร

การสื่อสาร ทั้งโดยการสื่อสารกับตัวเอง กับคนรอบข้าง และสื่อสารกับสังคม เป็นวิธีการที่สำคัญในทุกขั้นตอนของสันติวิธี แต่ที่สำคัญยิ่งกว่าคือการสื่อสารในขั้นตอนก่อนที่ความขัดแย้งจะก่อตัวเป็นความรุนแรงเพิ่มขึ้น เครื่องมือในการสื่อสารที่ใช้ในขั้นนี้ได้แก่การสนทนา คือการทำให้คนได้มาพูดคุยกัน อาจจะคุยกันเฉพาะคู่กรณีก็ได้ หรือคุยโดยมีคนกลาง ผู้สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจมาร่วมด้วยก็ได้ การสนทนาทำได้หลายรูปแบบ เช่นการสานเสวนา (dialogue) การโต้แย้งกัน (debate) การอภิปรายถกเถียงเหตุผลกัน (discussion) และ เวทีประชาคม (public forum) ในช่วงก่อนความขัดแย้งรุนแรงมักใช้การสานเสวนาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสำรวจความขัดแย้งกับคู่กรณี การโต้แย้งเป็นการสะท้อนความคิดเห็นลงลึกของทุกฝ่ายเพื่อให้คนกลางหรือสาธารณะชนตัดสินใจ การอภิปรายช่วยเปิดโอกาสให้นำเสนอข้อมูลความรู้ทั้งในแง่มุมต่างๆ ขึ้นมาเปิดเผยให้เกิดการรับรู้ในวงกว้างขึ้น ส่วนเวทีประชาคมก็เป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารให้คนทุกภาคส่วนในสังคมได้เรียนรู้ เพื่อควบคุมมวลชนให้มีสติ ไม่ใช้ความรุนแรงและช่วยให้เกิดการแปรเปลี่ยนความคิดและพฤติกรรมที่จะนำไปสู่สันติภาพได้

2) เครื่องมือในการเจรจาต่อรอง

เป็นเครื่องมือที่ช่วยคู่กรณีขัดแย้งที่เข้าสู่การเจรจาได้มีทางเลือกในการเจรจาได้อย่าง

Prince of Songkla University Pattani Campus

เหมาะสม โดยปกติเมื่อมีการสื่อสารกันจนเข้าใจระดับหนึ่งแล้วก็อาจจะมีการเจรจากันเพื่อให้บรรลุความต้องการของทุกฝ่ายที่ขัดแย้งกัน ซึ่งอาจทำได้ทั้งในช่วงก่อนเกิดความรุนแรงและระหว่างเกิดเหตุการณ์รุนแรงก็ได้ การเจรจาก็อาจมีได้หลายแบบ เช่น เจรจาแบบไกล่เกลี่ยเพื่อให้เลิกรากันไป เจรจาแบบใช้อำนาจ เช่นใช้อำนาจตามกฎหมายให้คู่กรณีมาเจรจาตกลงกัน และการเจรจาแบบเปิดกว้าง โดยไม่มีคำตอบไว้ล่วงหน้า เครื่องมือที่สำคัญ คือ คน จะต้องมีบุคคลที่ไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใดมาช่วยทำหน้าที่คนกลางในการเจรจา การเจรจาในกรณีที่ขัดแย้งรุนแรงมากๆ และคู่กรณีเกิดอคติ ความหวาดระแวง ไม่ไว้ใจกัน ไม่อยากคุยกัน ก็จะต้องหาเครื่องมือที่ช่วยขจัดอคติความหวาดระแวง เพื่อสร้างความไว้วางใจกันให้ได้ก่อน หรือหากมีการสูญเสีย ก็ต้องมีเครื่องมือเยียวยาให้พ้นจากความเดือดร้อนเฉพาะหน้าและให้ความรู้สึกดี ๆ กลับคืนมาก่อน

3) เครื่องมือในการตัดสินใจ

เป็นเครื่องมือช่วยคิดวิเคราะห์หรือเป็นบรรทัดฐานในการตัดสินใจ การตัดสินใจอาจกระทำได้ในหลายรูปแบบเช่นการตัดสินใจด้วยฉันทามติคือทุกคนเห็นพ้องต้องกัน การตัดสินใจด้วยเสียงข้างมาก และการตัดสินใจด้วยเสียงข้างมากและรับฟังเสียงข้างน้อยด้วยการตัดสินใจในประเด็นที่อ่อนไหวและมีความซับซ้อนซึ่งไม่อาจหาฉันทามติได้ก็อาจจะต้องใช้เครื่องมือทางกฎหมายช่วยตัดสินใจ

Prince of Songkla University Pattani Campus

สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ

สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศที่จะใช้สำหรับการศึกษาเพื่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ป้องกันความขัดแย้ง เยียวยาผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากผลของการขัดแย้งรวมทั้งการส่งเสริมสันติสุขในชุมชนเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องเข้าใจและศึกษาถึงแหล่งสารสนเทศ รูปแบบรวมทั้งเนื้อหาเพื่อที่จะสามารถใช้สารสนเทศที่ตรงกับเรื่องราว เหตุการณ์ความขัดแย้งและสามารถเลือกใช้แหล่งสารสนเทศ เลือกใช้รูปแบบและเนื้อหาสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อการใช้สำหรับการจัดการความขัดแย้งและสนับสนุนสันติวัฒนธรรมในพื้นที่ต่อไป

1. ความหมายของสารสนเทศ

ครรชิต มาลัยวงศ์และคณะ (2543 : 71) ได้ให้ความหมายของสารสนเทศ คือผลสรุปที่ได้จากการนำข้อมูลมาประมวลด้วยวิธีการต่างๆ เช่น สรุปผลทางสถิติ การเปรียบเทียบ การจำแนก หรือการจัดกลุ่ม เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องราวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2543 : 6) ได้ให้ความหมายของสารสนเทศว่า หมายถึง ข้อเท็จจริง เหตุการณ์ที่ผ่านการประมวลผลตามหลักวิชาการและมีผู้ถ่ายทอดบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ

เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงาน โสตทัศนวัสดุ เทปคอมพิวเตอร์ ตลอดจนถ่ายทอดในรูปแบบอื่นๆ เช่น คำพูดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประโยชน์และเพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับสารสนเทศได้รับทราบ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่มีการประมวลผล ข่าวสาร ความรู้ ข้อเท็จจริง ความคิดที่ได้มีการบันทึกไว้ในสื่อ วัสดุ หรือทรัพยากรสารสนเทศแบบต่างๆทั้งในรูปแบบตีพิมพ์ และไม่ตีพิมพ์ซึ่งสามารถใช้ประโยชน์ในทางการสื่อสารและทางด้านวิชาการนำไปสู่การพัฒนาต่าง ๆ ทั้งส่วนบุคคลและผู้ใช้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ถูกต้อง ตรงและทันกับความต้องการตามวัตถุประสงค์

2. สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ

Chen และ Hernon (1982 : 52-53) ระบุว่า แหล่งสารสนเทศ เป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ 1) แหล่งสารสนเทศบุคคล ได้แก่ ความคิดและประสบการณ์ของตนเอง เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น ๆ ที่ผู้แสวงหาสารสนเทศสามารถปรึกษา พบปะพูดคุย เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการ 2) แหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบัน ได้แก่ สถาบันต่าง ๆ ที่ให้บริการสารสนเทศ ช่วยตอบคำถามหรือให้ข้อมูล ข่าวสาร เช่น ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ สมาคม พิพิธภัณฑ์และ 3) แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ตลอดจนนิตยสารต่าง ๆ

ก่อเกียรติ ขวัญสกุล (2547 : 24-38) ระบุว่า แหล่งสารสนเทศ หมายถึง สถานที่นำเสนอ เผยแพร่รวบรวมหรือจัดเก็บสารสนเทศในลักษณะต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในด้านการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ความสนุกสนานเพลิดเพลินและจรรโลงใจ แหล่งสารสนเทศสามารถจำแนกได้ 3 ประเภท คือ 1) แหล่งสารสนเทศบุคคล อาจเป็นบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อาชีพใดอาชีพหนึ่ง หรืออาจเป็นกลุ่มคน เพื่อนร่วมอาชีพ บุคคลที่เป็นผู้รู้ นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชา ที่ปรึกษาพิเศษที่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลในเรื่องที่บุคคลดังกล่าวเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี 2) แหล่งสารสนเทศสถาบัน หมายถึง สถาบัน หน่วยงาน หรือองค์กรที่ให้บริการสารสนเทศต่างๆที่สามารถช่วยตอบคำถามและให้ข้อมูลข่าวสารเรื่องราวที่ต้องการ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศสถาบัน ได้แก่ ห้องสมุด หอสมุดแห่งชาติ สถาบันหรือศูนย์บริการสารสนเทศที่มีชื่อเรียกอื่น ๆ เช่น สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย ศูนย์บริการเอกสารการวิจัยแห่งประเทศไทย เป็นต้น 3) ฐานข้อมูลสารสนเทศ เป็นแหล่งสารสนเทศที่จัดอยู่ในลักษณะของแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เก็บรวบรวมข้อมูล ความรู้ สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งมาไว้ด้วยกัน และเชื่อมโยงเครือข่ายของฐานข้อมูลที่เก็บไว้ไปยังสถานที่ต่าง ๆ ที่ห่างไกลออกไปอย่างมีประสิทธิภาพ แหล่งสารสนเทศประเภทนี้อาจทำการเก็บข้อมูลทั้งหมดไว้ใน

Prince of Songkla University Pattani Campus

หน่วยความจำสำรองของคอมพิวเตอร์ หรือในฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ต การค้นคว้าจะทำได้จากการสืบค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์

พวา พันธุ์เมฆา (2541 : 4-5) ได้แบ่งแหล่งสารสนเทศย่อยไปตามลักษณะของตัวแหล่งได้ดังนี้1) หอสมุดหรือห้องสมุด 2) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ที่มีการจัดตั้งหน่วยงานย่อยขึ้นมาจัดเก็บข้อมูลข่าวสารนั้นให้เป็นระบบ พร้อมที่จะสืบค้น นำออกมาใช้ประโยชน์ได้ทันทีที่ต้องการ หน่วยงานพวกนี้ส่วนใหญ่มีชื่อขึ้นต้นว่า ศูนย์ข้อมูลหรือศูนย์สารสนเทศ บางหน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้สนใจที่เป็นบุคคลภายนอกเข้าสืบค้นข้อมูล 3) องค์กรเอกชนที่มีบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ เป็นบริษัทหรือองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจเพื่อขายสารสนเทศ หรือ ให้บริการสารสนเทศตามความต้องการของลูกค้า 4) บุคคล เป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญอีกแหล่งหนึ่ง ได้แก่ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาการต่างๆ ถ้าเป็นนักวิชาการหรือนักวิจัยจะมีหน่วยงานบางแห่งได้รวบรวมชื่อบุคคลเหล่านั้นไว้ให้เป็นแหล่งค้น เช่น ทำเนียบนักวิจัยของศูนย์ข้อสนเทศการวิจัย สภาวิจัยแห่งชาติ หรือหนังสือรวบรวมประวัตินักวิจัยแห่งชาติ 5) สถานที่ เป็นแหล่งสารสนเทศที่มีคุณค่ามากอีกประเภทหนึ่ง ทั้งที่เป็นสถานที่จริง เช่น อุทยานประวัติศาสตร์พระปฐมเจดีย์ เขื่อน เป็นต้น

3. รูปแบบสารสนเทศ

รูปแบบสารสนเทศจำแนกออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ วัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ ซึ่งแต่ละประเภทสามารถแบ่งย่อยได้ ดังนี้

1. วัสดุตีพิมพ์ (printed material)

วัสดุตีพิมพ์ หมายถึงวัสดุที่บันทึกสารสนเทศในรูปแบบของตัวอักษร ภาพและสัญลักษณ์อื่น ๆ โดยผ่านกระบวนการตีพิมพ์ เช่น

1.1 หนังสือ

หนังสือเป็นสิ่งพิมพ์ที่รวบรวมสารสนเทศทั้งทางด้านวิชาการ สารคดีและบันเทิงคดี ให้เนื้อหาที่จบบริบูรณ์ในเล่มเดียวหรือหลายเล่ม ประเภทของหนังสือจัดแยกตามลักษณะเนื้อหา ได้ดังนี้

1) หนังสือวิชาการหรือหนังสือตำรา หมายถึง หนังสือที่ให้ความรู้ในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งโดยผู้แต่งที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา การนำเสนอเนื้อหามักใช้คำศัพท์เฉพาะทางวิชาการที่เกี่ยวข้องมีภาพประกอบ ตาราง แผนภูมิ แผนที่ แผนผัง เพื่อการอธิบายเรื่องราวให้ละเอียดชัดเจน

Prince of Songkla University Pattani Campus

2) หนังสือสารคดี หมายถึง หนังสือที่นำเสนอเรื่องราวกึ่งวิชาการเพื่อความเพลิดเพลินในการอ่าน และหลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์เฉพาะทางวิชาการเพื่อให้เข้าใจเนื้อหาสาระได้โดยง่าย

3) หนังสือแบบเรียน หมายถึง หนังสือที่จัดทำขึ้นตามหลักสูตรรายวิชาเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนของนักเรียนนักศึกษาในระดับต่าง ๆ นำเสนอเนื้อหาตามข้อกำหนดในหลักสูตร

4) หนังสืออ้างอิง หมายถึง หนังสือที่รวบรวมเรื่องราวข้อเท็จจริงในสาขาวิชาต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า เช่น หนังสือสารานุกรม พจนานุกรม นามานุกรม หนังสืออ้างอิงชีวประวัติ หนังสืออ้างอิงภูมิศาสตร์ หนังสือรายปี หนังสือบรรณานุกรม หนังสือดัชนีและสาระสังเขป และหนังสือคู่มือ

5) วิทยานิพนธ์หรือปริญญานิพนธ์ เป็นรายงานผลการค้นคว้าวิจัยเพื่อขอรับปริญญาตามหลักสูตรในระดับปริญญาโท และ ปริญญาเอก เหมาะสำหรับการใช้เป็นข้อมูลประกอบการเขียนเอกสารตำราวิชาการ หรือรายงานภาคนิพนธ์

6) รายงานการวิจัย เสนอสารสนเทศที่เป็นผลผลิตจากการศึกษา ค้นคว้าวิจัย เนื้อหามักประกอบด้วย ชื่อเรื่อง ข้อความเกี่ยวกับ ผู้เขียน สาระสังเขป บทนำ วัตถุประสงค์ ขอบเขต และวิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย บทสรุป และ รายการอ้างอิง

7) รายงานการประชุมทางวิชาการ ให้สารสนเทศที่ได้จากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจเป็นข้อสรุปในการแก้ปัญหา ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความรู้ใหม่ที่ค้นพบ หรือข้อตกลงในแผนงานหรือนโยบายใหม่ ที่นักวิชาการนำเสนอในการประชุมทางวิชาการหรือวิชาชีพ

8) นวนิยายและเรื่องสั้นเป็นหนังสือที่แต่งขึ้นตามจินตนาการ เน้นความสนุกความเพลิดเพลิน และความซาบซึ้งในอรรถรสวรรณกรรม

1.2 วารสารและนิตยสาร

วารสารและนิตยสารมีความหมายแตกต่างกันตามลักษณะเนื้อหาที่นำเสนอ นิตยสารมักจะเน้นเนื้อหาทางด้านบันเทิงคดี วารสารจะเน้นเนื้อหาทางวิชาการซึ่งอาจแบ่งประเภทวารสารตามลักษณะเนื้อหาเป็น 3 ประเภท คือ1) วารสารวิชาการ 2) วารสารทั่วไปหรือนิตยสาร 3) วารสารข่าวหรือวิจารณ์ข่าว

Prince of Songkla University Pattani Campus

1.3 หนังสือพิมพ์

หนังสือพิมพ์เป็นสิ่งพิมพ์ที่ออกตามระยะเวลาที่กำหนดอาจเป็นรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายปักษ์ แต่ส่วนใหญ่จะพิมพ์เผยแพร่เป็นรายวัน ประเภทของหนังสือพิมพ์อาจจัดแยกตามลักษณะการนำเสนอเนื้อหาออกเป็น 2 ประเภทคือ หนังสือพิมพ์ปริมาณ และหนังสือพิมพ์คุณภาพ หนังสือพิมพ์ปริมาณจะเน้นการเสนอเนื้อหาและวิธีการเขียนที่เร้าอารมณ์ ชวนอ่าน เช่น ข่าวอุบัติเหตุ ข่าวสังคม ข่าวอาชญากรรม ข่าวบันเทิง ข่าวกีฬา หนังสือพิมพ์คุณภาพจะเน้นเสนอเนื้อหาที่ให้รายละเอียดตามข้อเท็จจริง วิธีการเขียนจะไม่เร้าอารมณ์เหมือนหนังสือพิมพ์ปริมาณ เช่น ข่าวเศรษฐกิจ ข่าวการเมือง ข่าวต่างประเทศ ข่าวการศึกษา

1.4 จุลสาร

จุลสาร คือสิ่งพิมพ์ที่มีขนาดเล็ก ปกอ่อน ความหนาอยู่ระหว่าง 2 – 60 หน้า เป็นสิ่งพิมพ์ที่หน่วยงานราชการ องค์การ บริษัท ห้างร้าน สถาบัน สมาคมและหน่วยงานต่าง ๆ จัดพิมพ์เผยแพร่เรื่องราว ความรู้สั้น ๆ เนื้อหาทันสมัย อ่านเข้าใจง่าย

1.5 กฤตภาค

กฤตภาค เป็นวัสดุตีพิมพ์ที่เกิดจากการเลือกและจัดเก็บ บทความที่น่าสนใจจากหนังสือพิมพ์หรือวารสารฉบับล่วงเวลา ซึ่งอาจเป็นข่าว บทความวิชาการหรือรูปภาพ เรื่องใดเรื่องหนึ่งเฉพาะเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาหาความรู้

1.6 สิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ

สิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ หมายถึงสิ่งพิมพ์ที่มีความพิเศษที่แตกต่างจากสิ่งพิมพ์ทั่วไป ทางด้านลักษณะรูปทรง วัสดุที่ใช้ในการบันทึก และการนำเสนอเนื้อหาสารสนเทศในลักษณะพิเศษเฉพาะเจาะจง สิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษที่จัดให้บริการในห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศ ได้แก่ 1) เอกสารสิทธิบัตร (patents) ให้สารสนเทศเกี่ยวกับเทคโนโลยีด้านการประดิษฐ์และการออกแบบผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ 2) เอกสารมาตรฐาน (Standards) เป็นเอกสารที่ระบุข้อกำหนดหรือเกณฑ์ที่ใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพ ความเหมาะสม ความปลอดภัย หรือคุณค่าของสิ่งของเครื่องมือ และวิธีการปฏิบัติ ที่เป็นมาตรฐาน เอกสารประเภทนี้สามารถนำไปใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการกำหนดระเบียบ คู่มือ หรือใช้เป็นข้อบังคับในทางกฎหมาย

2.วัสดุไม่ตีพิมพ์

วัสดุไม่ตีพิมพ์ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่บันทึกไว้ในสื่อที่ไม่ได้ผ่านกระบวนการ

Prince of Songkla University Pattani Campus

ตีพิมพ์ มีหลายประเภท ได้แก่

2.1 ต้นฉบับตัวเขียน คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดทำขึ้น โดยใช้ลายมือเขียน ได้แก่ หนังสือที่จัดทำในสมัยโบราณก่อนที่จะมีการพิมพ์ โดยการใช้จาร หรือสลักลงบนวัสดุต่างๆ เช่น สมุดข่อย ใบลาน

2.2 โสตวัสดุ คือ วัสดุสารสนเทศที่ใช้เสียงเป็นสื่อในการถ่ายทอดสารสนเทศ เช่น 1) แผ่นเสียง 2) แถบบันทึกเสียงหรือเทปบันทึกเสียง 3) แผ่นซีดี

2.3 ทัศนวัสดุ คือ วัสดุสารสนเทศที่ต้องใช้สายตาเป็นสื่อในการรับรู้สารสนเทศโดยการมองดู อาจดูโดยตาเปล่าหรือใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์สำหรับฉายประกอบ เช่น 1) รูปภาพ 2) ลูกโลก เป็นวัสดุที่ใช้แสดงลักษณะของพื้นผิวโลก และสภาพภูมิอากาศ เช่นเดียวกับแผนที่ ต่างกันตรงที่ลูกโลกมีลักษณะเป็นทรงกลม 3) ภาพเลื่อน หรือฟิล์มสตริป 4) ภาพนิ่ง หรือสไลด์ 5) แผ่นภาพโปร่งใส 6) หุ่นจำลอง

2.4 โสตทัศนวัสดุ เป็นวัสดุสารสนเทศที่ถ่ายทอดโดยการใช้ทั้งภาพและเสียงประกอบกัน เช่น 1) ภาพยนตร์ (motion pictures) เป็นวัสดุสารสนเทศที่ใช้เทคนิคการบันทึกภาพและเสียงลงบนฟิล์ม 2) สไลด์ประกอบเสียง (slide multivisions) เป็นการฉายภาพนิ่งลักษณะเดียวกับสไลด์ แต่แตกต่างตรงที่มีเสียงประกอบ 3) วีดิทัศน์หรือเทปบันทึกภา เป็นเทปแม่เหล็กที่ใช้บันทึกภาพและเสียงในรูปของคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า สามารถลบและบันทึกใหม่ได้เช่นเดียวกับเทปบันทึกเสียง การใช้ต้องใช้ร่วมกับเครื่องบันทึกภาพ เครื่องเล่นวีดิทัศน์และเครื่องรับโทรทัศน์

2.5 วัสดุย่อส่วน เป็นวัสดุสารสนเทศที่ใช้เทคนิคการถ่ายภาพย่อส่วนจากของจริงลงบนแผ่นฟิล์มหรือวัสดุที่ใช้บันทึกภาพ ประโยชน์ที่ได้คือ เพื่อประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บ เมื่อต้องการใช้สารสนเทศ จะต้องนำฟิล์มย่อส่วนนั้นมาเข้าเครื่องอ่าน จึงจะสามารถอ่านได้ และถ้าต้องการทำสำเนาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ต้องมีเครื่องพิมพ์หรือเครื่องทำสำเนาภาพจากวัสดุย่อส่วนด้วย สามารถแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้อีก ได้แก่ 1) ไมโครฟิล์ม 2) ไมโครฟิช

2.6 วัสดุอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวัสดุสารสนเทศที่จัดเก็บสารสนเทศในรูปอักษร ภาพ และเสียงไว้โดยการแปลงสารสนเทศให้เป็นสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะต้องมีเครื่องมือสำหรับจัดเก็บและแสดงผลออกมา โดยการแปลงสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นสัญญาณภาพและเสียง อีกครั้งหนึ่ง เช่น 1) เทปแม่เหล็ก 2) จานแม่เหล็ก/แผ่นดิสเก็ต เป็นแผ่นโลหะหุ้มด้วยไมลาอีก 1 ชั้นมี

Prince of Songkla University Pattani Campus

หลายชนิดและหลายขนาด แต่ละชนิดมีสมรรถนะความจุในการบันทึกข้อมูลได้แตกต่างกัน3) แผ่นจานแสง ประเภทของจานแสงที่ผู้ใช้คุ้นเคยมากที่สุด คือ ซีดี-รอม

4. การแสวงหาสารสนเทศ

4.1 ความหมายของหารแสวงหาสารสนเทศ

การแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง การที่ผู้ใช้มีความต้องการและมีความพยายามที่จะหาสารสนเทศมาใช้ในการแก้ปัญหา ตอบคำถามหรือเก็บไว้ใช้ภายหลังโดยเริ่มต้นจากการเลือกแหล่งสารสนเทศที่จะสืบค้น วิธีการและกระบวนการสืบค้นภายในแหล่งที่เลือกแล้ว ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในขณะที่พยายามสืบค้นหรือแสวงหาสารสนเทศนั้นอยู่ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัชวาลย์ วงศ์ประเสริฐ (อ้างเดชา นันทพิชัย, 2547 : 2) ระบุว่า การแสวงหาสารสนเทศเป็นกิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อหาข้อมูลข่าวสารที่จะตอบสนองต่อความต้องการที่ตนเองได้ตระหนักและเล็งเห็นว่าสำคัญ ความต้องการที่เล็งเห็นนี้จะแสดงออกมาและนำไปสู่การกระทำหรือพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศมาครอบครอง ในขณะที่ Chen และ Hernon (1982 : 9) กล่าวว่า การแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อหาข้อมูลข่าวสาร ที่จะสนองความต้องการของตน ความต้องการนี้จะแสดงออกและนำไปสู่พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และยุติลงเมื่อบุคคลนั้นไม่ต้องการสารสนเทศดังกล่าวอีกแล้ว

4.2 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

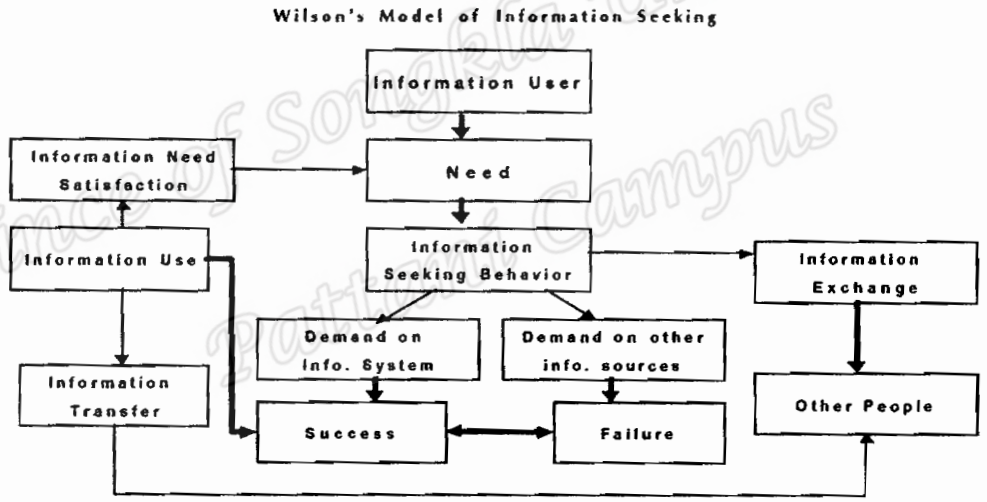
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ (information behavior) หมายถึงพฤติกรรมทั้งมวลของบุคคลหนึ่งซึ่งเชื่อมโยงบุคคลเข้ากับแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ โดยใช้ช่องทางในการเผยแพร่จากสื่อต่าง ๆ พฤติกรรมสารสนเทศสามารถแบ่งได้ครอบคลุมกิจกรรม 2 กิจกรรมคือ การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตามและการใช้สารสนเทศนั้นไปยังผู้อื่นต่อไป

เดชา นันทพิชัย (2547 : 2) ระบุว่า การแสวงหาสารสนเทศเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลและมีลักษณะเป็นกระบวนการที่บุคคลใด ๆ พยายามหาหนทางที่จะให้ได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการ พฤติกรรมหรือกระบวนการที่แสดงออกดังกล่าวประกอบด้วย1) การเก็บรวบรวมสารสนเทศ เป็นกิจกรรมที่บุคคลตระหนักและยอมรับว่าต้องการสารสนเทศในระดับหนึ่ง บุคคลจึงเริ่มรวบรวมสารสนเทศที่ตนเองสนใจหรือมีประโยชน์ สามารถนำ มาสนองตอบต่อความต้องการของตนเอง กิจกรรมของการรวบรวมจะมีหลายระดับและมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน เริ่มตั้งแต่ไม่ชัดเจนจนถึงชัดเจนมาก ๆ เช่น การขอรับบริการเพื่อติดตามสารสนเทศใหม่ ๆ จากสำนักพิมพ์ การศึกษาค้นคว้าและติดตามอ่านวรรณกรรมต่าง ๆ จากห้องสมุด หรือการจัดเก็บสารสนเทศของตนเองอย่างง่าย ๆ เพื่อนำไว้ใช้ในอนาคต 2) การแสวงหาสารสนเทศ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อหา

Prince of Songkla University Pattani Campus

ข้อมูลและสารสนเทศที่จะตอบสนองต่อความต้องการที่ตนเองได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญ ในกิจกรรมนี้บุคคลแต่ละบุคคลจะมีกระบวนการของตนเอง ซึ่งกระบวนการนี้ก็จะแสดงออกถึงความพยายามของแต่ละบุคคล และ3) การใช้และประเมินสารสนเทศ เป็นกิจกรรมสุดท้ายที่เกิดขึ้นภายหลังที่บุคคลได้แสวงหาและได้รับสารสนเทศมาเรียบร้อยแล้ว กิจกรรมที่เกิดขึ้นจะเป็นกิจกรรมต่อเนื่องภายหลังจากบุคคลมีความต้องการและแสวงหาสารสนเทศ

Wilson (2000 : 49) ระบุว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ (information-seeking behavior) คือการแสวงหาสารสนเทศอย่างมีวัตถุประสงค์ โดยเป็นผลมาจากความต้องการใดต้องการหนึ่ง ทั้งนี้ในระหว่างแสวงหาสารสนเทศ บุคคลผู้นั้นจึงต้องปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นระบบสารสนเทศ โดยมนุษย์ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ หรือระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ Wilson ยังได้เสนอพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ในลักษณะแผนภาพดังนี้ Wilson (อ้างเดชา นันทพิชัย, 2547 : 11)



ภาพประกอบที่ 5 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ตามWilson's Model of Information Seeking

จากภาพ Wilson เห็นว่าเมื่อผู้ใช้มีความต้องการสารสนเทศ ผู้ใช้ก็จะแสดงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศอย่างเป็นกระบวนการดังนี้

1) ผู้ใช้จะแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับบุคคลรอบข้างก่อนเสมอ ซึ่งอาจใช้วิธีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นญาติพี่น้อง เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้นำ ชุมชน ฯลฯ

2) หากยังไม่ได้รับสารสนเทศที่พอเพียง ผู้ใช้ก็จะเลือกที่จะแสวงหาสารสนเทศจาก

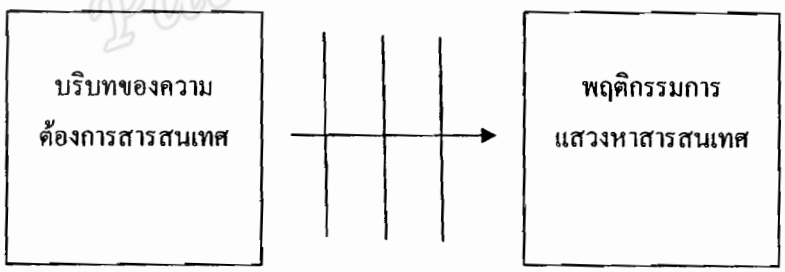
ระบบสารสนเทศภายใน ซึ่งจะเป็นระบบสารสนเทศที่ใกล้ตัวที่สุด ซึ่งหากได้รับสารสนเทศตามความต้องการก็หมายความว่าการแสวงหาสารสนเทศครั้งนั้นประสบความสำเร็จ แต่ถ้าไม่ได้รับสารสนเทศที่ต้องการก็จะถือว่าการแสวงหาสารสนเทศครั้งนั้นล้มเหลว

3) เมื่อการแสวงหาสารสนเทศจากระบบสารสนเทศภายในล้มเหลว หรือยังไม่พอใจกับสารสนเทศที่ได้รับ ผู้ใช้ก็จะเปลี่ยนไปใช้ระบบสารสนเทศอื่น ๆ ที่อยู่ภายนอกแทน

4) ภายหลังที่การแสวงหาสารสนเทศประสบความสำเร็จ สารสนเทศที่ได้รับก็จะถูกนำไปใช้งาน นั่นก็จะถือว่าความต้องการสารสนเทศในครั้งนั้นเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งสารสนเทศที่ได้รับนี้ก็อาจถูกถ่ายทอดไปยังบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไปได้ด้วยเช่นกัน

4.3 ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

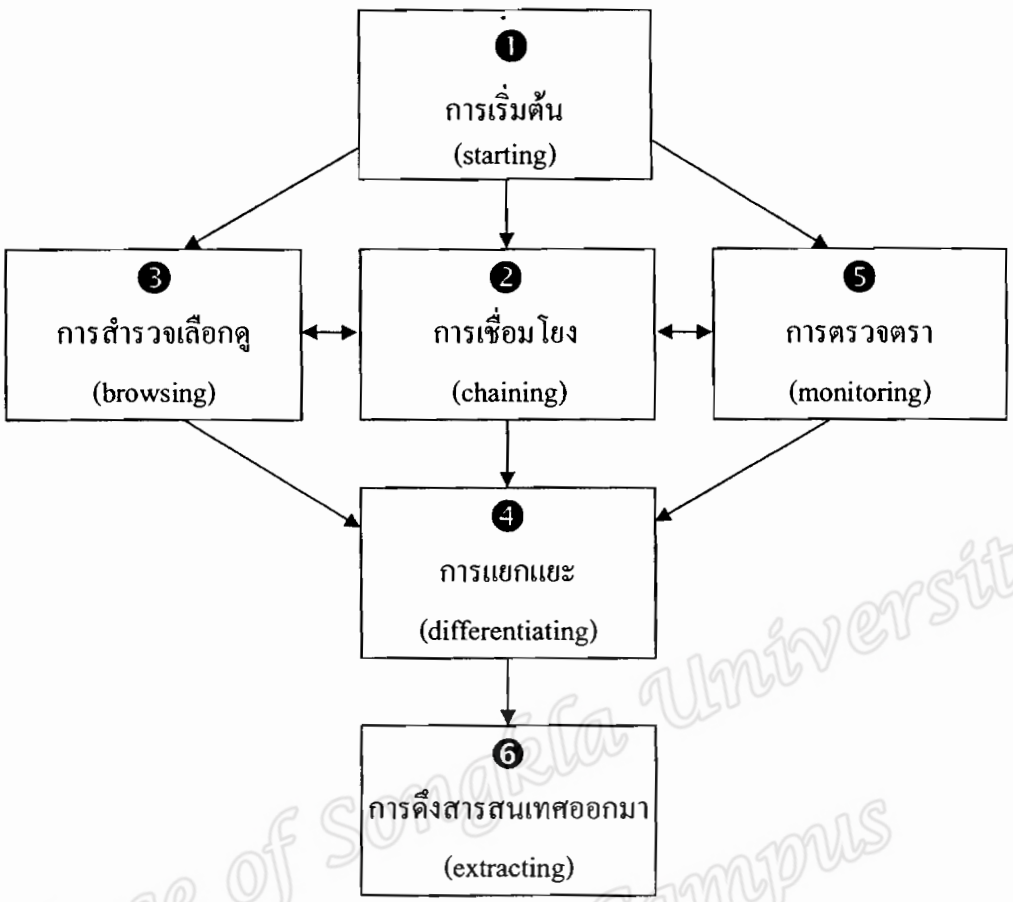
Wilson (1999, 249-270) อธิบายไว้ว่า ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้านคือ 1) บริบทของความต้องการสารสนเทศ ซึ่งมีบริบทเฉพาะตัวผู้แสวงหาสารสนเทศ อันเป็นลักษณะสำคัญของตัวแบบต่างๆ ของ Wilson 2) อุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศ มีหลายประการ เช่น อุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ พื้นความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ ตำแหน่งงานและหน้าที่ของผู้แสวงหาสารสนเทศ เป็นต้น และ3) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งสามารถแสดงได้ดังรูปต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 6 ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ของ Wilson

นอกจากนี้Ellise (1997) ยังได้ระบุขั้นตอน 6 ขั้นตอนของตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งทั้ง 6 ขั้นตอนนี้อาจเกิดเพียงขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง ดังภาพต่อไปนี้

Prince of Songkla University Pattani Campus



ภาพประกอบที่7 ขั้นตอน 6 ขั้นตอนของตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ของ Ellise

3.1) การเริ่มต้น (starting) เป็นการเริ่มต้นแสวงหาสารสนเทศ โดยอาจเป็นการทำงานชิ้นใหม่หรือสนใจศึกษาหาความรู้ในเรื่องใหม่ เป็นต้น ผู้แสวงหาสารสนเทศอาจเริ่มต้นจากการสอบถาม เพื่อนร่วมงานหรือผู้รู้ การอ่านตำราพื้นฐานในเรื่องนั้นๆ เป็นต้น

3.2) การเชื่อมโยงร้อยเรียง (chaining) เป็นการเชื่อมโยงสารสนเทศจากกาอ้างอิงหรือบรรณานุกรม โดยอาจจะเป็นการเชื่อมโยงย้อนหลัง(backward chaining) คือเชื่อมโยงจากรายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรมในเอกสารที่มีอยู่ หรือการเชื่อมโยงข้างหน้า (forward chaining) คือเชื่อมโยงว่ามีเอกสารใดอ้างถึงเอกสารที่มีอยู่บ้าง

3.3) การสำรวจเลือกดู (browsing) เป็นการค้นหาโดยมีเรื่องที่ต้องการหรือสนใจอยู่อย่างกว้าง ๆ จึงต้องสำรวจบริการเวียนหน้าสารบัญวารสารในสาขาวิชาที่สนใจ เพื่อเลือกดูบทความที่อาจตรงกับความสนใจเฉพาะได้ ในบางครั้งอาจไม่มีบทความใดที่สนใจเลย และบางครั้งอาจพบบทความที่ตรงกับเรื่องที่สนใจและมีสารสนเทศทันสมัย การสำรวจเลือกดูซึ่งต่างจากการค้นหาในหัวข้อหรือเรื่องเฉพาะเจาะจง (specific search) ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องการเฉพาะเจาะจง ดังนั้นการค้นหาจะเจาะเฉพาะเรื่องที่ต้องการเท่านั้น ไม่ใช่การสำรวจเลือกดูอย่างผ่าน ๆ

Prince of Songkla University Pattani Campus

3.4) การแยกแยะ (differentiating) เป็นการแยกแยะสารสนเทศที่แสวงหาได้ โดยใช้เกณฑ์ต่าง ๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อวารสาร เป็นต้น ตัวอย่างคือ ผู้แสวงหาสารสนเทศอาจแยกแยะได้ว่าสารสนเทศใดเป็นที่ต้องการระหว่างวารสาร ก. และวารสาร ข. เพราะเขาทราบว่าวารสาร ก. จัดพิมพ์บทความวิจัยที่มีคุณภาพ ขณะที่วารสาร ข. จัดพิมพ์ข่าวสาร หรือสรุปข่าวคราวความเคลื่อนไหว เป็นต้น

3.5) การตรวจตรา (monitoring) เป็นการตรวจตราวรรณกรรมหรือสารสนเทศใหม่ในสาขาวิชาหรือแวดวงวิชาการที่ตนสนใจและคุ้นเคย เช่น การติดตามจากรายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักพิมพ์ในสาขาวิชานั้น ๆ การติดตามอ่านวารสารบางรายชื่อทุกฉบับที่ตีพิมพ์ การติดต่อสื่อสารกับนักวิจัยหรือนักวิชาการที่ตนรู้จัก เป็นต้น

3.6) การดึงสารสนเทศออกมา (extracting) เป็นการดึงสารสนเทศที่ต้องการจากรายงานวิจัยบทความวารสาร หนังสือ ฐานข้อมูลดรรชนี หรือเอกสารประกอบการประชุม สารสนเทศในกรณีนี้เฉพาะเจาะจง กล่าวคือ มิได้หมายถึงตัวเอกสารทั้งเล่มหรือตัวบทความวารสารทั้งบทความ แต่หมายถึงสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที เช่น สถิติ คำกล่าวหรือคำพูดสำคัญ ผลการศึกษา เป็นต้น ดังนั้นผู้แสวงหาสารสนเทศจำเป็นต้องระบุเอกสาร หนังสือหรือวารสารที่มีสารสนเทศที่ต้องการเสียก่อน จึงจะสามารถดึงสารสนเทศออกมาได้

ดังนั้นเมื่อบุคคลต้องการแสวงหาสารสนเทศจึงควรทำความเข้าใจกับสิ่งที่บุคคลต้องการแสวงหา เพื่อให้สามารถพิจารณาแหล่งสารสนเทศและวิธีการสืบค้นสารสนเทศได้เหมาะสมกับสารสนเทศที่ต้องการ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศจึงเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่ ผู้ใช้ตระหนักถึงความต้องการของตนเอง พฤติกรรมนั้นอาจเกิดได้หลายรูปแบบ เช่น ผู้ใช้อาจแสวงหาสารสนเทศจากระบบทางการ เช่น ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ หรือจากระบบไม่เป็นทางการ เช่น ผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับสารสนเทศ เช่น บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา เป็นต้น นั่นคือผู้ใช้สารสนเทศจะต้องมีวัตถุประสงค์ที่จะนำสารสนเทศที่ตนแสวงหาด้วยกลวิธีต่าง ๆ มาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของตน จึงทำให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหาขึ้น

ผู้นำชุมชนกับการใช้สารสนเทศเพื่อส่งเสริมสันติวัฒนธรรมในชุมชน

ในการศึกษาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นใน 4 อำเภอเสี่ยงของจังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากการแข่งขันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ไม่ว่าจะทรัพยากรธรรมชาติที่อยู่อาศัย แหล่งทำมาหากิน วัสดุ ตำแหน่ง หรือ ยศฐาบรรดาศักดิ์ และมักรู้สึกว่าได้ทรัพยากรไม่เพียงพอที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้ ความขัดแย้งจึงเกิดขึ้นเมื่อบุคคลคิดว่าตนเองได้รับส่วนแบ่ง

Prince of Songkla University Pattani Campus

ที่ไม่เป็นธรรมหรือคนอื่นได้รับส่วนแบ่งในสิ่งที่ตนเองคิดว่าควรจะได้รับมากกว่า เมื่อทรัพยากรที่ได้รับมาไม่ตรงกับเป้าหมายที่วางเอาไว้ย่อมส่งผลให้ความขัดแย้งเกิดขึ้นตามมา ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งในตัวเอง หรือความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือแม้แต่ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับหน่วยงาน

การใช้สารสนเทศเพื่อการส่งเสริมสันติวัฒนธรรมของผู้นำชุมชนพื้นที่สี่อำเภอของจังหวัดสงขลามีวัตถุประสงค์หลัก ๆ 4 ข้อดังนี้ 1) การป้องกันความขัดแย้ง 2) การแก้ไขความขัดแย้ง การไกล่เกลี่ย รอมชอม 3) การเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้ง 4) การติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งมีขอบข่ายเนื้อหาโดยสรุปคือ

1) การใช้สารสนเทศเพื่อป้องกันความขัดแย้ง

ความขัดแย้งในชุมชนที่เกิดขึ้นมีทั้งผลดีและผลเสียที่แตกต่างกันออกไป บางครั้งการเกิดความขัดแย้งในชุมชนก่อให้เกิดแนวความคิดที่สร้างสรรค์ขึ้นมา ถ้าหากว่าความขัดแย้งนั้นได้รับการแก้ไขโดยเป็นการตกลงร่วมกันของชาวบ้านในชุมชนและเกิดความพอใจร่วมกัน แต่ในบางครั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอาจจะนำไปสู่ความเลวร้ายมากขึ้นกว่าเดิมถ้าหากว่าความขัดแย้งนั้นไม่ได้รับการจัดการที่เหมาะสม ดังนั้นทางที่ดีที่สุดที่จะช่วยให้ไม่เกิดความรุนแรงในสังคม คือการป้องกันซึ่งความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น หลีกเลี่ยงสิ่งที่คิดว่าจะก่อให้เกิดปัญหา ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับสังคม หรือองค์กรกับสังคม การใช้สารสนเทศเพื่อการป้องกันความขัดแย้งจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่เป็นทางเลือกให้กับผู้นำชุมชนเพื่อการนำสารสนเทศต่าง ๆ ที่แสวงหาได้ไปใช้สำหรับการจัดการและการป้องกันความขัดแย้งในอนาคต ต่อไป

2) การใช้สารสนเทศเพื่อแก้ไขความขัดแย้ง การไกล่เกลี่ย รอมชอม

การไกล่เกลี่ย การรอมชอม เป็นการตกลงกันเพื่อหาทางประนีประนอมยอมความระหว่างผู้กระทำผิดกับผู้เสียหาย โดยให้ทั้งสองมาพบกันในสถานที่ ๆ ปลอดภัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้กระทำผิดได้รับผิดชอบ โดยการช่วยเหลือและชดใช้ความเสียหายจากการกระทำ การชดใช้ไม่จำเป็นต้องตีค่าเป็นเงินเสมอ โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางซึ่งก็คือผู้นำชุมชนเป็นผู้ช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นไปด้วยดี เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้กระทำผิดได้พูดหรือแสดงให้ผู้กระทำผิดได้รับรู้ ว่าผลจากการกระทำผิดได้ก่อให้เกิดผลร้ายอะไร อย่างไร เปิดโอกาสให้ผู้กระทำผิดได้แสดงความรับผิดชอบการกระทำของตัวเองโดยตรง ตระหนักรับรู้ในผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการกระทำและมีส่วนร่วมในการวางแผนชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้น และยอมรับกันได้ทั้งสองฝ่าย ทำให้ผู้เสียหายและผู้กระทำผิดได้รู้จักและเข้าใจกันมากขึ้น

3) การใช้สารสนเทศเพื่อเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้ง

การเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบ คือการทำให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งมีความรู้สึกที่ดีขึ้นจากความขัดแย้ง ความไม่พอใจในสิ่งที่ตนเองประสบ หรือที่ตนเองได้รับ ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งทางกายหรือทางจิตใจ ช่วยให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบรู้สึกว่าตัวเองยังมีคุณค่า ความขัดแย้งเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อยที่ช่วยให้ตนเองอยู่ในสังคมได้อย่างเข้มแข็ง การเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้นำชุมชนจะต้องทำความเข้าใจและปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบมีความรู้สึกว่าไม่ได้โดดเดี่ยวหรือไม่มีค่า แต่ยังมีคุณค่ากับสังคมและชุมชน

4) การใช้สารสนเทศเพื่อการติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง

ในการติดตามหรือการการประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่จำเป็นที่ผู้นำชุมชนจะต้องติดตามผลการดำเนินงานและสภาพความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายหลังจากการเข้าไปจัดการเกี่ยวกับความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็นการป้องกัน หรือการแก้ไขการไกล่เกลี่ยในรูปแบบต่างๆก็ตาม การติดตามการจัดการความขัดแย้งเหล่านี้ก็เพื่อจะได้นำข้อสรุปไปดำเนินการในการที่จะพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงรวมทั้งแก้ไขปัญหาต่างๆเพื่อให้ชุมชนมีความสงบต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศเพื่อการส่งเสริมสันติวัฒนธรรมของผู้นำชุมชนในพื้นที่เสี่ยงสี่อำเภอของจังหวัดสงขลา ผู้ศึกษาได้แบ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็นกลุ่ม ดังนี้

1) ลักษณะความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งในชุมชน

ศาศวัต เพ่งเพ (2543) ศึกษาเรื่อง "ความขัดแย้งและการแก้ไขความขัดแย้งในสังคมไทย : ศึกษากรณีโครงการก่อสร้างท่อก๊าซยาดานา" เป็นการวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบวิเคราะห์เนื้อหา เป็นการวิจัยจากเอกสารเป็นหลัก เสริมด้วยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเจาะลึก มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสถานการณ์ความขัดแย้งในการจัดการทรัพยากร การดำเนินโรงการก่อสร้างท่อก๊าซยาดานา 2) เพื่อศึกษาบทบาทของรัฐที่แสดงออกมาในการจัดการกับสถานการณ์ความขัดแย้งและ 3) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่กำหนดความสามารถที่ต่างกันของคู่ขัดแย้งในการมีอิทธิพลต่อการบรรลุเป้าหมายของอีกฝ่าย ในสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

ผลการวิจัยพบว่าความขัดแย้งกรณีโครงการก่อสร้างท่อส่งก๊าซยาดานามีสาเหตุมาจาก 1) การมีปรัชญามองโลกที่แตกต่างกันระหว่างรัฐกับฝ่ายผู้คัดค้านโครงการ 2) การขาดกลไกและ

Prince of Songkla University Pattani Campus

กระบวนการที่เหมาะสมในการจัดการความขัดแย้งของสังคมไทยและ 3)ความขัดแย้งของผลประโยชน์ในแต่ละฝ่าย การวิจัยพบว่าเมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้น รัฐใช้วิธีจัดการความขัดแย้งแบบดั้งเดิมคือการใช้อำนาจรัฐเข้าบีบบังคับ ใช้กำลังข่มขู่ คุกคาม และระบบอุปถัมภ์ ซึ่งสะท้อนทัศนะของฝ่ายรัฐมองกลุ่มผู้สนับสนุนว่าเป็นฝ่ายเดียวกับรัฐ ขณะที่ฝ่ายผู้ต่อต้านคัดค้านนั้นเป็นศัตรู นอกจากนี้ยังพบว่ามีการใช้สื่อมวลชนในสถานการณ์ความขัดแย้งคือสื่อมวลชนระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยรัฐสามารถปิดกั้นไม่ให้กลุ่มผู้คัดค้านเข้าไปมีบทบาทในการใช้สื่อทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยมีข้อสังเกตว่าการมีศักยภาพทางด้านการเงินและบุคลากรที่เหนือกว่าทำให้รัฐสามารถถ่ายทอดแนวความคิดและกิจกรรมของกลุ่มตนให้เข้าถึงกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมโดยผ่านสื่อมวลชนเพื่อสร้างความเข้าใจและการยอมรับได้มากกว่าฝ่ายผู้ต่อต้านคัดค้านโครงการ

วรเชฎฐ์ หน่อคำ (2544) ศึกษาเรื่อง "ผู้นำท้องถิ่นกับการจัดการความขัดแย้งในชุมชน" เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ วัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาปัญหาความขัดแย้งในชุมชนชนบทและ 2) เพื่อศึกษากลไกและวิธีการที่ผู้นำท้องถิ่นใช้จัดการความขัดแย้ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้นำท้องถิ่น ผู้ใหญ่บ้าน ผู้อาวุโส พระสงฆ์ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในท้องถิ่น ผู้วิจัยใช้การสนทนาพบปะพูดคุยและการสังเกตในการเก็บข้อมูล นอกจากนี้มีการสำรวจทางกายภาพคือการเดินสำรวจและทำแผนที่หมู่บ้านอย่างคร่าว ๆ มีการสอบถามอย่างไม่เป็นทางการเพื่อสร้างความคุ้นเคยและประการสุดท้ายคือการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง ให้แนวคำถามปลายเปิดเป็นหัวข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์

ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งในชุมชนมีทั้งความขัดแย้งรุนแรงชัดเจนและความขัดแย้งที่ไม่รุนแรงชัดเจน ปัญหาความขัดแย้งในชุมชน ได้แก่ ความขัดแย้งในเรื่องของทรัพยากร เช่น การบุกรุกตัดไม้ การทำลายป่าเพื่อขยายพื้นที่ทำกิน การลักลอบตัดไม้ รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง ผู้นำท้องถิ่นใช้การป้องกันความขัดแย้งไม่ให้เกิดขึ้น การควบคุมความขัดแย้ง การระงับแก้ไขคลี่คลายความขัดแย้ง โดยใช้มิติแห่งอำนาจเป็นกลไกในชุมชน เช่น ประเพณีความเชื่อ กฎเกณฑ์ทางสังคม ระเบียบข้อบังคับชุมชน วิธีการจัดการคือการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก การประชุม การปรึกษาหารือ การฝึกอบรมให้ความรู้ การไกล่เกลี่ยประนีประนอมและการเจรจาต่อรองในการลดปัญหาความขัดแย้ง

จากงานวิจัยของ วรเชฎฐ์ หน่อคำ ซึ่งพบว่ารูปแบบการจัดการความขัดแย้งในระดับชุมชนมีการใช้อำนาจกลไกของสังคมในการจัดการความขัดแย้ง รูปแบบการจัดการความขัดแย้งในลักษณะนี้ยังพบได้ในองค์กรขนาดใหญ่ที่ใช้มิติอำนาจขององค์กรในการเข้ามาบูรณาการและจัดการความขัดแย้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Huang Qing (2011) ได้ศึกษาความขัดแย้งทางวัฒนธรรมของบริษัทข้ามชาติที่เข้ามาร่วมลงทุนในประเทศจีน โดยการศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาความขัดแย้งทางวัฒนธรรมของบริษัทข้ามชาติที่เข้ามาลงทุนในประเทศจีน ศึกษากลยุทธ์และการจัดการ

ความขัดแย้งของบริษัทข้ามชาติ รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อหาทางออกเรื่องความขัดแย้ง

ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุของความขัดแย้งเกิดจากการสื่อสารและภาษา ความเชื่อทางศาสนา ข้อห้ามที่แตกต่างกัน รวมถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมองค์กร กลยุทธ์ในการจัดการความขัดแย้งของผู้นำองค์กรจึงใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมในแง่ของวัฒนธรรมองค์กร โดยการสร้างมาตรฐานขององค์กรให้เป็นมาตรฐานเดียวกันด้วยการสร้างแนวคิดร่วมระหว่างบริษัทเดิมและบริษัทที่เข้ามาร่วมทุนให้เป็นมาตรฐานและเป็นข้อปฏิบัติของพนักงานเพื่อการปฏิบัติที่เคร่งครัดต่อไป

นิเวศน์ อรุณเบิกฟ้า (2548) ศึกษาเรื่อง "กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ กรณีศึกษากระบวนการจัดการความขัดแย้งของชุมชนบ้านเชิงเขา หมู่ที่ 4 ตำบลบาเจาะจังหวัดนราธิวาส" เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ในบริบททางสังคมของชุมชนในการจัดการความขัดแย้งว่ามีความสอดคล้อง และสัมพันธ์กับการสร้างความสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นภายในชุมชน ภายใต้การศึกษาที่ใช้แนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นฐานการศึกษา ใช้การพรรณนาถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ด้วยการวิเคราะห์เอกสาร สัมภาษณ์และสังเกตการณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนที่อาศัยในพื้นที่

ผลการวิจับพบว่า สาเหตุของความขัดแย้งส่วนใหญ่จะเกิดจากปัญหาการแย่งชิงทรัพยากร เช่น แนวเขตที่ดิน ทรัพยากรทางธรรมชาติ การแก้ปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นในชุมชนใช้กระบวนการจัดการความขัดแย้งของชุมชนซึ่งประกอบไปด้วยการแก้ปัญหา 4 ลักษณะคือ 1) การจัดการความขัดแย้งโดยองค์กรชุมชน 2) การจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย เน้นกระบวนการพูดคุยเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ประนีประนอมกัน 3) การจัดการความขัดแย้งโดยการใช้กิจกรรมประสานใจ และ 4) การจัดการความขัดแย้งด้วยการหยุดเรื่องขัดแย้งดังกล่าวโดยไม่กล่าวถึง โดยมีผู้นำชุมชนที่ชาวบ้านให้ความนับถือเป็นผู้ประนีประนอมการจัดการความขัดแย้งรูปแบบนี้ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันบนความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม ความเชื่อ วิถีชีวิตความเป็นอยู่ ใช้ความแตกต่างมาสร้างความสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นในสังคม จากงานวิจัยของนิเวศน์ อรุณเบิกฟ้า ซึ่งมีรูปแบบในการจัดการความขัดแย้ง 4 ลักษณะ คือ การจัดการความขัดแย้งโดยองค์กรชุมชน การจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย เน้นกระบวนการพูดคุยเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ประนีประนอมกัน การจัดการความขัดแย้งโดยการใช้กิจกรรมประสานใจ และการจัดการความขัดแย้งด้วยการหยุดเรื่องขัดแย้งดังกล่าวโดยไม่กล่าวถึง พบว่าลักษณะการจัดการความขัดแย้งในลักษณะนี้ ไม่ได้เป็นบทบาทของผู้นำชุมชนซึ่งมีปัญหาในชุมชนด้านการจัดการทรัพยากร การทะเลาะเบาะแว้งเท่านั้นแต่ยังเกิดขึ้นในองค์กรขนาดใหญ่ซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจในต่างประเทศเช่นกัน ตัวอย่างงานวิจัยของ Wenli Yuan (2011) ศึกษาเรื่องจัดการ

ความขัดแย้งของพนักงานชาวอเมริกันและพนักงานชาวจีนขององค์กรข้ามชาติในประเทศจีน ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับลูกจ้าง 42 คนจาก 28 องค์กรข้ามชาติในประเทศจีน ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบค่าคงที่ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานชาวอเมริกันและชาวจีนใช้กลยุทธ์ที่หลากหลายในการจัดการความขัดแย้ง เช่น การร่วมมือ การประนีประนอม การยอมให้ การยอมจำนนให้ผู้มีอำนาจเหนือกว่า การหลีกเลี่ยง การอดทนไม่โต้ตอบ การสลายตัวจากกลุ่ม

จิตติวัฒน์ งอกคำ (2551) ศึกษาเรื่อง "บทบาทผู้นำชุมชนในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน ศึกษากรณี จังหวัดชัยภูมิ" เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน เจ้าอาวาส สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล วัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาบทบาทผู้นำชุมชนในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนในเขตจังหวัดชัยภูมิ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณสมบัติของผู้นำชุมชนที่มีผลต่อบทบาทของผู้นำชุมชนในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน ปัจจัยเหล่านั้นคือสภาพภูมิหลังและภาวะความเป็นผู้นำ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนของผู้นำชุมชนให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยพบว่าบทบาทผู้นำชุมชนในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในชุมชน จะเลือกใช้การเจรจาต่อรองเป็นลำดับแรก รองลงมาคือการตั้งบุคคลภายนอกเข้ามาไกล่เกลี่ย รวมทั้งการประนีประนอมร่วมมือกัน นอกจากนี้บทบาทของผู้นำชุมชนในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนโดยภาพรวมพบว่าคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้นำชุมชนที่แตกต่างกันในด้านสถานภาพ ตำแหน่งหน้าที่ และอำเภอที่เป็นผู้นำ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง และนโยบายของรัฐที่สนใจ มีค่าเฉลี่ยของบทบาทในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในชุมชนแตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยเรื่องความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งที่ได้กล่าวมาแล้ว พบว่าทุกสังคมมีปัญหาความขัดแย้งที่แตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในระดับชุมชน หรือปัญหาในองค์กรที่มีขนาดใหญ่และมีพนักงานที่มีความแตกต่างกันทางเชื้อชาติ ศาสนา และพฤติกรรมการดำเนินชีวิต ลักษณะและสาเหตุความขัดแย้งส่วนใหญ่เกิดจากการแย่งชิงและการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ การต้องการเป็นผู้นำ รวมไปถึงการได้รับและการเสียผลประโยชน์ โดยส่วนใหญ่พบว่ากลุ่มผู้นำในชุมชนจะเป็นที่ไว้วางใจของชาวบ้านในการเข้ามาจัดการเรื่องปัญหาความขัดแย้งในชุมชน การจัดการความขัดแย้งที่ผู้นำชุมชนใช้ในการแก้ปัญหาคือการไกล่เกลี่ยประนีประนอม การเจรจาต่อรองรวมทั้งมีการนำคนภายนอกมาช่วยในการไกล่เกลี่ยอีกด้วย การปล่อยให้เรื่องราวเงียบไปเอง นอกจากนี้ยังมีการใช้อำนาจทางสังคมอย่างการสร้างข้อระเบียบข้อบังคับของสังคมหรือชุมชนรวมทั้งในองค์กรเพื่อการปฏิบัติที่ตรงกันในการลดปัญหาความ

Prince of Songkla University Pattani Campus

ขัดแย้ง ในกรณีที่เป็นความขัดแย้งระดับประเทศซึ่งมีกลุ่มเจ้าของโครงการ ผู้สนับสนุน และกลุ่มผู้ต่อต้าน การใช้สื่อสารสนเทศโดยเฉพาะสื่อสารสนเทศมวลชนที่เข้ามามีบทบาทในการจัดการความขัดแย้ง พบว่าผู้ที่มีศักยภาพทั้งทางด้านการเงินและบุคคลากรที่เหนือกว่ามักใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งโดยใช้สื่อเป็นตัวเข้าถึงกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมเพื่อสร้างความเข้าใจและการยอมรับได้มากกว่าฝ่ายผู้ต่อต้าน นอกจากนี้ยังพบว่าคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้นำชุมชนที่แตกต่างกันในด้านสถานภาพ ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันทำให้มีบทบาทในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในชุมชนแตกต่างกัน

2) การแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศของผู้นำชุมชน

เพชรรัตน์ เริงกมล (2538) ศึกษาเรื่อง "พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารนิเทศของแพทย์ พยาบาล และนักวิชาการทางการแพทย์ โรงพยาบาลวชิรพยาบาล" เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ แพทย์ พยาบาล และนักวิชาการทางการแพทย์ โรงพยาบาลวชิรพยาบาล จำนวน 463 คน การวิจัยครั้งนี้ศึกษาประชากรแพทย์ทั้งหมด 180 คน นักวิชาการทางการแพทย์ทั้งหมด 135 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง สำหรับพยาบาลใช้การสุ่มตัวอย่างร้อยละ 15 จากจำนวนประชากรพยาบาลทั้งหมด 990 คน ได้กลุ่มตัวอย่างพยาบาลจำนวน 148 คน มีวัตถุประสงค์ 1)เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารนเทศในอันที่จะนำมาปฏิบัติงานของบุคคลกรในโรงพยาบาล 2) เพื่อศึกษาแหล่งสารนิเทศที่กลุ่มบุคลากรของโรงพยาบาลเลือกใช้ 3) เพื่อศึกษาประเภทของสื่อสิ่งพิมพ์/ วัสดุไม่ตีพิมพ์ที่บุคคลากรในโรงพยาบาลเลือกใช้และ 4) เพื่อศึกษาปัญหาในการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของบุคคลากรในโรงพยาบาลโดยมีแนวเหตุผลคือลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่าลักษณะบุคคลที่เหมือนหรือใกล้เคียงกันจะมีพฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารนิเทศที่เหมือนกันในขณะเดียวกันลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารนิเทศแตกต่างกัน

อรรคพล สารพล (2544) ศึกษาเรื่อง"การใช้สารสนเทศของประธานคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือประธานคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศของประธานคณะกรรมการบริหาร องค์การบริหารจังหวัดขอนแก่น

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ประธานคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดขอนแก่นมีวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตำบล โดยใช้

Prince of Songkla University Pattani Campus

เนื้อหาสารสนเทศด้านการบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมทางน้ำและทางบก ใช้รูปแบบสารสนเทศสื่อตีพิมพ์ คือหนังสือ ใช้รูปแบบสื่อไม่ตีพิมพ์ คือ รูปภาพ และใช้รูปแบบสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์คือ ดิสเก็ต ด้านการใช้แหล่งสารสนเทศพบว่าส่วนใหญ่มีการใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล คือ ประสบการณ์ตนเอง แหล่งสารสนเทศสถาบันคือที่ว่าการอำเภอ แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนคือโทรทัศน์ และแหล่งสารสนเทศอื่นๆคือ การประชุม/สัมมนา ปัญหาการใช้สารสนเทศของประธานคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดขอนแก่นคือ สารสนเทศที่ใช้ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เนื้อหาสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ สื่อตีพิมพ์รูปเล่มไม่แข็งแรง ไม่มีระบบจัดเก็บที่เหมาะสม ขาดทักษะความชำนาญในการใช้สื่อและอุปกรณ์ บุคลากรที่ต้องการปรึกษาอยู่ไกล และไม่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลในพื้นที่

จารุพร เทียบสูงเนิน (2550) ศึกษาเรื่อง “สภาพและปัญหาในการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครราชสีมา” เป็นการวิจัยปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 285 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มประชากร โดยใช้สูตร Taro Yamanc ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 167 คน มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) เพื่อเปรียบเทียบสภาพและปัญหาในการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่าวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คือ ใช้เพื่อประชุม อบรม/สัมมนา ใช้เพื่อทราบข้อมูลสภาพปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมของชุมชน ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการติดตามและประเมินผลโครงการ และเพื่อการติดตามข่าวสารที่ทันสมัยเพื่อการบริหารงานตามลำดับ สำหรับภาพรวมของปัญหาในการใช้สารสนเทศของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคือแหล่งสารสนเทศสถาบันภายในท้องถิ่นยังมีน้อยรูปแบบและเนื้อหายังไม่เพียงพอต่อการนำมาเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจและวางแผนการทำงาน เนื้อหาสารสนเทศที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ใช้เนื้อหาสารสนเทศด้านบริหารและพัฒนาแหล่งน้ำอุปโภคบริโภครวมทั้งสารสนเทศด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น รูปแบบสารสนเทศที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ใช้รูปแบบสารสนเทศในการบริหารเช่น กฎระเบียบ คำสั่ง หนังสือสั่งการ แผนที่ และหนังสือตามลำดับ แหล่งสารสนเทศที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ใช้แหล่งสื่อมวลชน ได้แก่ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ และแหล่งสารสนเทศอื่นๆ เช่น การประชุมสัมมนา การฝึกอบรมศึกษาดูงาน ตามลำดับ

Prince of Songkla University Pattani Campus

จากการศึกษางานวิจัยเรื่องการแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศของผู้นำชุมชนในท้องถิ่นพบว่าวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชน แก้ไขปัญหาในชุมชน ติดตามและประเมินโครงการรวมทั้งติดตามข่าวสารที่ทันสมัยเพื่อการบริหารงาน เนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่ใช้เนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น รูปแบบสารสนเทศจะใช้สื่อตีพิมพ์เป็นส่วนใหญ่ แหล่งสารสนเทศจะใช้จากแหล่งสื่อมวลชน และแหล่งอื่นๆตามลำดับ เช่นการประชุมสัมมนา

นอกจากนี้ยังพบว่าการใช้สารสนเทศของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่าลักษณะบุคคลที่เหมือนหรือใกล้เคียงกันจะมีพฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารนิเทศที่เหมือนกันในขณะเดียวกันลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารนิเทศแตกต่างกัน

แนวคิดและข้อค้นพบจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยและการทวนสอบผลการศึกษาจากการวิจัยครั้งนี้ต่อไป

Prince of Songkla University Pattani Campus