

บทที่ 5

วิเคราะห์และอภิปรายผล

ประเด็นความขัดแย้งในชุมชน

จากประเด็นปัญหาความขัดแย้งในชุมชน ไม่ว่าจะเป็นประเด็นปัญหาการทะเลาะเบาะแว้ง ประเด็นปัญหาเรื่องสิ่งแวดล้อม ประเด็นปัญหาเรื่องความไม่มั่นคงในพื้นที่ รวมไปถึงประเด็นปัญหาความแตกต่างทางด้านเศรษฐกิจและการเงิน พบว่าเกิดขึ้นทั้งกับบุคคลภายในกลุ่มและนอกกลุ่ม รวมไปถึงระหว่างกลุ่มบุคคลกับองค์กร ซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่พึงพาอาศัยกัน ตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปมีเป้าหมายและแนวคิดที่แตกต่างกัน จนก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นมา นอกจากนี้การสื่อสารที่คลาดเคลื่อนหรือวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ย่อมก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งตามมาได้เช่นเดียวกัน ซึ่งตรงกับการศึกษาของ HuangQing (2011) พบว่า สาเหตุของความขัดแย้งส่วนหนึ่งมาจาก การสื่อสารและภาษา รวมถึงความเชื่อทางศาสนาที่มีความเชื่อและข้อห้ามที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังพบว่าประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากบุคคลหนึ่งอาจเชื่อมโยงไปสู่ความขัดแย้งกับอีกกลุ่มหนึ่งก็ได้ เช่น กรณีของเขาวชนกับเขาวชนทะเลาะกัน นำไปสู่การทะเลาะเบาะแว้งของผู้ปกครองได้เช่นกัน นำไปสู่ประเด็นความขัดแย้งในวงกว้างเพิ่มมากขึ้น ซึ่งตรงกับแนวคิดของ ศาสวัต เพ็งแพ (2543) ที่พบว่า คู่ขัดแย้งมิได้จำกัดอยู่เฉพาะบุคคล กลุ่มบุคคล หรือจำกัดวงอยู่แต่เฉพาะระหว่างรัฐกับชาวบ้านเท่านั้น แต่จะเห็นได้ว่าคู่ขัดแย้งได้ขยายวงออกไปสู่กลุ่มอื่น ๆ ในสังคมพร้อมกับการเปลี่ยนรูปของประเด็นความขัดแย้งที่ก่อตัวเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ถ้ามองประเด็นปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นพบว่าวงจรความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนนั้นจะแบ่งเป็น 3 ช่วงคือ ช่วงแรกเป็นการเริ่มต้นของความขัดแย้งและการป้องกันความขัดแย้งไม่ให้เกิดขึ้น ช่วงที่สองคือช่วงของการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งซึ่งเป็นช่วงของการจัดการความขัดแย้งที่มีผู้เข้าไปจัดการกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นผู้นำชุมชนหรือผู้ที่มิบทบาทที่เกี่ยวข้องและช่วงที่สามคือช่วงสิ้นสุดของความขัดแย้งซึ่งอาจเรียกว่าช่วงของการสร้างสันติภาพ ซึ่งวงจรความขัดแย้งเหล่านี้มีลักษณะใกล้เคียงกับวงจรความขัดแย้งตามแนวคิดของ (สุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์ : 2550) ระบุว่าวงจรความขัดแย้งแบ่งออกเป็น 8 ช่วงคือ ระยะที่ 1 ช่วงสันติภาพอย่างแท้จริง หมายถึง ช่วงที่ไม่มีสถานการณ์ความขัดแย้งเกิดขึ้นหรือเป็นช่วงที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีแต่สันติสุขอย่างเต็มที่ ระยะที่ 2 ช่วงความขัดแย้งที่ซ่อนเร้นอยู่ หมายถึง ช่วงที่คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดอาจรับรู้หรือไม่สามารถรับรู้ได้ว่าความขัดแย้งเกิดขึ้น เพราะสถานการณ์หรือความรุนแรงนั้นยังไม่ปรากฏออกมาให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเป็นความขัดแย้ง ซึ่งในบางครั้งอาจดู

เหมือนปกติ ระยะที่ 3 ช่วงความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาให้เห็น หมายถึงช่วงที่คู่กรณีสามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจนว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้ว สังเกตได้จากสถานการณ์หรือความรุนแรงที่ปรากฏออกมาให้เห็นอย่างชัดเจนว่าทั้งสองฝ่ายขัดแย้งกัน ระยะที่ 4 ช่วงการเพิ่มขึ้นของความตึงเครียด หมายถึงช่วงระยะที่สถานการณ์ความตึงเครียดหรือความรุนแรงมีระดับเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งการเพิ่มขึ้นของความตึงเครียดหรือความรุนแรงในช่วงนี้อาจเรียกว่าได้ว่าเป็น “ช่วงวิกฤตและอันตราย” ที่แสดงให้เห็นอยู่ในวงจรความขัดแย้ง ระยะที่ 5 ช่วงสงครามหรือการปะทะกันอย่างเต็มที่ หมายถึงช่วงที่คู่กรณีสามารถรับรู้ถึงความเป็นปรปักษ์ต่อกันอย่างเต็มที่ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการใช้กำลังหรือวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อทำลายล้างอีกฝ่ายหนึ่ง การแสดงออกอาจเป็นในรูปของการประกาศสงครามหรือประกาศตัวเป็นศัตรูอย่างเปิดเผย นักจัดการความขัดแย้งมักเข้ามาช่วยแก้ปัญหาในช่วงนี้ โดยนำกระบวนการหรือวิธีการจัดการความขัดแย้งอย่างสันติเข้ามาเป็นเครื่องมือจัดการความขัดแย้ง ระยะที่ 6 การลดลงของความตึงเครียดและการเจรจา และระยะที่ 7 ช่วงการลดลงของความเครียดและการหาข้อตกลง หมายถึงช่วงที่ระดับสถานการณ์ความขัดแย้งเริ่มลดลง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่นักจัดการความขัดแย้งได้นำกระบวนการจัดการความขัดแย้งอย่างสันติเข้ามาช่วยแก้ปัญหาให้กับคู่กรณี โดยต่างฝ่ายต่างพยายามที่จะเจรจาหรือหาข้อตกลงร่วมกัน ระยะที่ 8 ช่วงหลังความขัดแย้งและการสร้างสันติภาพ หมายถึง ช่วงที่คู่กรณีหาข้อตกลงร่วมกันได้แล้วภายหลังจากที่มีความขัดแย้งต่อกันมา

บทบาทของผู้นำชุมชนในการส่งเสริมสันติวัฒนธรรมในชุมชน

ประเด็นปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชนส่งผลต่อบทบาทของผู้นำชุมชนในการที่จะเข้าไปจัดการความขัดแย้งในชุมชนเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งป้องกันความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นมา ในขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องมีการสร้างสันติในชุมชน โดยอาศัยวิธีการที่แตกต่างกันออกไปตามทักษะความสามารถของผู้นำชุมชนและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน ไม่ว่าจะด้วยการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา การเข้าใจประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น การเข้าไปสัมผัสกับปัญหาและคู่กรณีเพื่อให้หันหน้ามาพูดคุย ใกล้เคียงระหว่างกันเพื่อก่อให้เกิดความสมานฉันท์ในชุมชนและส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกลับคืนมาเพื่อให้เกิดชุมชนที่สันติ

บทบาทจัดการกับความขัดแย้งของผู้นำชุมชนเพื่อให้เกิดสันติวัฒนธรรมในชุมชนส่งผลให้เกิดกระบวนการแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศอย่างต่อเนื่อง โดยมีทั้งกระบวนการแสวงหาสารสนเทศที่เหมือนกันและแตกต่างกันไปตามคุณลักษณะของผู้นำชุมชนและประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น เช่นเดียวกับการใช้สารสนเทศเพื่อการส่งเสริมวัฒนธรรมของผู้นำชุมชนที่มีความเหมือนและแตกต่างกันออกไปตามประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ

บทบาทในการส่งเสริมสันติวัฒนธรรมของผู้นำชุมชนได้ 4 บทบาท คือ บทบาทในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง บทบาทในการป้องกันความขัดแย้ง บทบาทในการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งและประการสุดท้ายคือบทบาทในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งในแต่ละบทบาทนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผู้นำชุมชนในพื้นที่ 4 อำเภอเสี่ยงของจังหวัดสงขลาในการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติหน้าที่และส่งเสริมบทบาทดังกล่าวข้างต้นสำหรับแต่ละประเด็นการศึกษา โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ คือการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศ การคัดเลือกรูปแบบและเนื้อหาสารสนเทศ รวมไปถึงอุปสรรคหรือปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศเพื่อการส่งเสริมสันติวัฒนธรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กระบวนการแสวงหาสารสนเทศและวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศของผู้นำชุมชนในการส่งเสริมสันติวัฒนธรรม

ตามแนวคิดพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Chen และ Hemon (1982 : 9) กล่าวว่า การแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อหาข้อมูล ข่าวสาร ที่จะสนองความต้องการของตน ความต้องการนี้จะแสดงออกและนำไปสู่พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และบุคคลนั้นไม่ต้องการสารสนเทศดังกล่าวอีกแล้ว

จากการศึกษากระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนในพื้นที่เสี่ยง 4 อำเภอของจังหวัดสงขลาที่เช่นเดียวกันพบว่าผู้นำชุมชนเลือกที่จะแสวงหาข้อมูล ข่าวสาร เพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน การป้องกันความขัดแย้งในชุมชน การเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งและการประเมินและติดตามผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้ง ซึ่งมีกระบวนการค้นหาสารสนเทศที่แตกต่างกันออกไป ตามประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศเพื่อการส่งเสริมสันติวัฒนธรรม

1.1 กระบวนการแสวงหาและการใช้สารสนเทศเพื่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้นำชุมชน

จากการศึกษาประเด็นการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนพบว่าผู้นำชุมชนมีรูปแบบการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้น การแก้ปัญหาโดยส่วนใหญ่จะเริ่มต้นจากตัวของผู้นำชุมชนเข้าไปจัดการใกล้เคียง เจรจาต่อรองกับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย บางประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นผู้นำชุมชนก็เลือกที่จะไม่แก้ไขปัญหาเพราะบางปัญหาถ้าหากเข้าไปแก้ไขอาจจะทำให้เกิดประเด็นปัญหาที่ใหญ่กว่าเดิม หรือบางครั้งผู้นำชุมชนก็อาจจะมีบุคคลที่สอง บุคคลที่สามเข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

จากการศึกษากระบวนการแสวงหาและการใช้สารสนเทศเพื่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้นำชุมชนพบว่า มีกระบวนการแสวงหาและการใช้สารสนเทศที่เหมือนและแตกต่างกันออกไปซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งหน้าที่เหมือนกันและมีประสบการณ์การทำงานอยู่ในกลุ่มเดียวกัน

จากการศึกษากระบวนการแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน พบว่า ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งหน้าที่เหมือนกัน มีประสบการณ์การทำงานที่ไม่แตกต่างกัน มีกระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่ไม่แตกต่างกัน โดยที่การแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนจะใช้วิธีการลงพื้นที่พบปะพูดคุยกับบุคคลอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้นำชุมชนด้วยกันหรือเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ การแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนเริ่มตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศ ผู้นำชุมชนคัดเลือกแหล่งสารสนเทศบุคคลเป็นอันดับแรกในการที่จะเข้าถึงข้อมูล โดยอาศัยการพบปะพูดคุยกับผู้นำคนอื่น ๆ ผู้อาวุโสในชุมชน รวมไปถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และยังอาศัยความรู้จากประสบการณ์ในตัวของผู้ผู้นำชุมชนมาใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ทั้งนี้เพราะแหล่งสารสนเทศบุคคลเป็นแหล่งที่เข้าถึงง่ายและสะดวกนั่นเอง

นอกจากนี้ยังมีการเข้าร่วมอบรม สัมมนาที่มีหน่วยงานทั้งจากภายในและภายนอกชุมชนจัดขึ้น รวมถึงการติดตามข่าวสาร ความรู้จากสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นวิทยุ โทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์ที่มีบริการอยู่ทั่วไปเพื่อสะสมเป็นความรู้ในการนำมาปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้นำชุมชนสาเหตุที่ส่งผลให้กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาชนิดเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการทะเลาะเบาะแว้ง ปัญหาด้านความมั่นคงในพื้นที่ ปัญหาสิ่งแวดล้อมหรือปัญหาความไม่เท่าเทียมกันในสังคมจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจการเงิน จึงทำให้กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนมีรูปแบบที่ไม่แตกต่างกัน

สำหรับกระบวนการเลือกรูปแบบสารสนเทศเพื่อใช้ในแก้ไขปัญหาความขัดแย้งก็เช่นเดียวกัน ผู้วิจัยพบว่ากระบวนการเลือกรูปแบบสารสนเทศของผู้นำชุมชนในกลุ่มที่มีตำแหน่งเหมือนกัน ประสบการณ์การทำงานอยู่ในกลุ่มเดียวกัน มีวิธีการเลือกรูปแบบสารสนเทศเหมือนกัน ทั้งนี้เนื่องจากการเลือกใช้แหล่งสารสนเทศของผู้นำชุมชนส่วนใหญ่เลือกใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลเป็นลำดับแรก ดังนั้นรูปแบบของสารสนเทศก็จะเป็นบุคคลนั่นเอง ซึ่งได้แก่ตัวผู้นำชุมชน บางครั้งก็จะมีผู้ที่มีบทบาทในการเข้าร่วมกับผู้นำชุมชนเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เช่นผู้อาวุโสในครอบครัว ผู้อาวุโสในชุมชน พระสงฆ์ ใ้ละอิมาม ครู หรือบางครั้งก็มีการ

ใช้สารสนเทศในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ไม่ว่าจะเป็นสื่อที่ได้รับจากการเข้าร่วมอบรมสัมมนา หรือสื่อที่ได้รับจากการเป็นสมาชิกอย่างวารสาร รวมไปถึงแผ่นพับและป้ายประกาศจากหน่วยงาน

ในการคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งผู้วิจัยพบว่าผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งเหมือนกัน มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 4 ปี และเท่ากับ 4 ปีหรือน้อยกว่า 4 ปี ก็มีการคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาคือไม่แตกต่างกันเช่นกัน โดยมีการคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาคือความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้ง ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ อรรถพล สารพล (2544) ระบุว่า ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งหน้าที่เหมือนกัน จะมีกระบวนการแสวงหาสารสนเทศที่เหมือนกันไม่จะเป็นการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ รวมไปถึงเนื้อหาสารสนเทศ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพชรรัตน์ เรืองมล (2539) ที่ระบุว่าลักษณะบุคคล ได้แก่ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกันมีผลทำให้พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน ในขณะที่เดียวกันคุณลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันทั้งด้านวุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันทำให้พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศย่อมแตกต่างกันไปด้วยเช่นกัน

อุปสรรคหรือปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้ง ผู้วิจัยพบว่าอุปสรรคหรือปัญหาที่ผู้นำชุมชนประสบเหมือนกันคือ ข้อจำกัดของแหล่งสารสนเทศที่ผู้วิจัยพบว่าแหล่งสารสนเทศที่มีในชุมชนส่วนใหญ่จะอยู่ในลักษณะของที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน มีสารสนเทศน้อย ค่อนข้างล้าสมัย และประการที่สองคือข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้นำชุมชนแต่ละท่านมีภาระงานประจำที่ต้องรับผิดชอบมากมาย ทำให้มีเวลาสำหรับการแสวงหาสารสนเทศเพื่อช่วยในบทบาทของการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งมีน้อย

2) ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งหน้าที่เหมือนกันและมีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน

จากการศึกษากระบวนการแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งในชุมชน พบว่า ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งหน้าที่เหมือนกันและมีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีกระบวนการในการแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้เพราะประสบการณ์การทำงานหรือความถนัดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของผู้นำชุมชนแต่ละบุคคลมีไม่เท่ากัน ผู้นำชุมชนบางคนอาจมีความสามารถในการแก้ปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้อย่างดีเยี่ยมเพราะมีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาเหล่านั้นมาก่อน ในขณะที่ผู้นำชุมชนอีกคนไม่มีความถนัดในปัญหานั้น ๆ มาก่อน ทำให้กระบวนการแสวงหาข้อมูลแตกต่างกันกับผู้นำชุมชนที่มี

ประสบการณ์มากกว่า ซึ่งตรงกับแนวคิดเรื่องพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของ Elise (1998) ระบุว่า กระบวนการแสวงหาสารสนเทศในการเริ่มต้นแสวงหาสารสนเทศนั้น อาจเป็นการทำงาน ขึ้นใหม่หรือศึกษาความรู้ใหม่ ๆ ผู้แสวงหาสารสนเทศอาจเริ่มต้นด้วยการสอบถามเพื่อนร่วมงาน ผู้รู้ การอ่านตำราพื้นฐานในเรื่องนั้น ๆ

จากคุณลักษณะบุคคลดังกล่าวผู้วิจัยพบว่ากระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนที่มี ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 4 ปี มีการแสวงหาสารสนเทศในลักษณะของการพบปะ พูดคุยกับ บุคคลอื่นเพื่อเก็บสะสมเป็นความรู้ ทั้งนี้อาจจะเพราะประสบการณ์ที่มีมากทำให้มีปฏิสัมพันธ์กับ บุคคลอื่นได้มาก ในขณะที่เดียวกันผู้นำชุมชนที่มีประสบการณ์น้อยอาจจะยังมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล อื่นเพียงเล็กน้อย ทำให้การเดินเข้าไปเพื่อพบปะ พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นยังสร้างความไม่ คุ่นเคยมากนักจึงเลือกที่จะใช้การแสวงหาสารสนเทศในลักษณะของการค้นคว้าจากสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ รวมไปถึงหนังสือ วารสาร และเอกสารต่าง ๆ ประกอบในการ ใช้เพื่อปฏิบัติหน้าที่

กระบวนการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศของผู้นำชุมชนที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 4 ปี เลือกใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยการ ใช้ ประสบการณ์จากตัวของผู้นำชุมชนเองที่ได้รับจากการเข้าร่วมอบรม สัมมนารวมไปถึงการค้นคว้า จากแหล่งบริการสารสนเทศ ในขณะที่เดียวกันผู้นำชุมชนที่มีประสบการณ์เท่ากับ 4 ปีหรือน้อยกว่า 4 ปีก็เลือกที่จะใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลเช่นกันแต่จะมีน้อยกว่าและจะเลือกแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ เข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เช่น ห้องสมุด

สำหรับการคัดเลือกรูปแบบสารสนเทศพบว่าผู้นำชุมชนที่มีประสบการณ์ในการ แก้ไขปัญหาความขัดแย้งในปัญหานั้น ๆ มาก่อนจะใช้ประสบการณ์การทำงานที่เคยผ่านมา เช่น ปัญหาการโต้เถียงกันในวงสุรา หรือปัญหาการเมืองท้องถิ่น ผู้นำชุมชนกลุ่มนี้เลือกที่จะปล่อยให้ เรื่องราวเงียบไปเองเพราะปัญหาเหล่านี้ถ้ายังเข้าไปแก้ไขก็เหมือนจะเป็นการเพิ่มความรุนแรงของ ปัญหา แต่ถ้าหากปล่อยให้เรื่องเงียบไปเองปัญหาก็จะเลือนหายไป เกสร เสวตนิสากร (2549 : 147-153) ระบุว่า การจัดการความขัดแย้งหรือการบริหารความขัดแย้งเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย มีวิธีการที่เป็นไปได้ในการจัดการความขัดแย้งโดยการหลีกเลี่ยงที่จะไม่เข้าไปยุ่งกับปัญหานั้นโดย ปล่อยให้เรื่องเงียบไปเอง เช่น การเลื่อน การเพิกเฉย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิเวศน์ อรุณเบิก ฟ้า (2548) ระบุว่า กระบวนการจัดการความขัดแย้งของชุมชนประกอบไปด้วยการแก้ปัญหา 4 ลักษณะซึ่งองค์ประกอบหนึ่งใน 4 ลักษณะคือการจัดการความขัดแย้งด้วยการหยุดเรื่องดังกล่าว โดยไม่มีการกล่าวถึงอีก รูปแบบนี้ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันบนความแตกต่าง ทางด้านวัฒนธรรม ความเชื่อ วิถีชีวิตความเป็นอยู่ ใช้ความแตกต่างมาสร้างความสมานฉันท์ และ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ พฤทธิสถาน ชุมพล (อ้างในศรีเพ็ญ สุภพิทยากุล, 2542 : 52-56) ระบุว่า

การจัดการความขัดแย้งด้วยการควบคุมความขัดแย้งไม่ให้เลยเถิด หรือทำให้ความขัดแย้งอยู่ตัว โดยอาจจะอาศัยบุคคลที่ 3 มาช่วย วิธีการนี้จะใช้ได้ก็ต่อเมื่อวิกฤตการณ์แห่งความขัดแย้งได้คลายความคุกรุ่นไปแล้วสักพักหนึ่ง หรืออาจเกิดขึ้นหลังจากคุกรุ่นได้ถอยห่างจากกันไปบ้างจนเกิดความเคยชิน ในแนวคิดของการควบคุมความขัดแย้งไม่ให้เลยเถิดนี้จึงต้องใช้วิธีการสร้างและรักษาระยะห่างระหว่างคู่กรณีเป็นพื้นฐาน

ผู้นำชุมชนที่มีประสบการณ์เท่ากับ 4 ปีหรือน้อยกว่า 4 ปี ผู้วิจัยพบว่าการคัดเลือกรูปแบบสารสนเทศของผู้นำชุมชนกลุ่มนี้จะคัดเลือกจากหลาย ๆ รูปแบบไม่ว่าจะเป็นตัวผู้นำคนอื่น สื่อสิ่งพิมพ์จากแหล่งอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้นำชุมชนต้องการความแน่ใจว่าวิธีการแก้ไขปัญหาที่ผู้นำชุมชนเลือกนั้นสามารถกระทำและประสบความสำเร็จสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงเป้าหมาย

การคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนทั้ง 2 กลุ่ม ผู้วิจัยพบว่ามีลักษณะเดียวกันคือเลือกใช้เนื้อหาสารสนเทศตรงกับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือใกล้เคียงกับปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาเป็นตัวช่วยในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง

อุปสรรคหรือปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในกลุ่มผู้นำชุมชนที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 4 ปีไม่พบอุปสรรคทั้งนี้เพราะแหล่งสารสนเทศและรูปแบบสารสนเทศมาจากประสบการณ์ของผู้นำชุมชนเอง แต่สำหรับผู้นำชุมชนที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 4 ปีจะมีอุปสรรคในเรื่องของการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศบุคคลมากกว่าทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้นำชุมชนยังมีประสบการณ์การทำงานน้อย ความคุ้นเคยใกล้ชิดกับแหล่งสารสนเทศบุคคลที่เป็นผู้นำชุมชนหรือผู้ที่มิบทบาทในการแก้ไขปัญหายังมีน้อย ทำให้ต้องใช้เวลาในการแสวงหาแหล่งสารสนเทศมากกว่า

3) ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีประสบการณ์การทำงานเหมือนกัน

สำหรับกระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในกลุ่มของผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์การทำงานเหมือนกัน รวมทั้งมีประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนเหมือนกัน ผู้วิจัยพบว่ากระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนกลุ่มนี้มีทั้งกระบวนการแสวงหาสารสนเทศที่เหมือนและแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะภาระหน้าที่ในการรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ในส่วนของผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีหน้าที่ ๆ เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ แต่สำหรับ

หน้าที่ของกำนันจะเป็นการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย ใกล้ชิดชาวบ้าน คอยใกล้เคียง ประนีประนอมข้อพิพาท การอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมแก่ประชาชน ดังนั้นกระบวนการแสวงหา สารสนเทศของผู้นำทั้ง 2 กลุ่มนี้จึงมีทั้งที่เหมือนและแตกต่างกันออกไปเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งนั่นเอง

การแสวงหาสารสนเทศโดยการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศของผู้นำชุมชน 2 กลุ่มนี้ พบว่ามีความแตกต่างกันไปตามตำแหน่งหน้าที่ โดยกลุ่มนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะ คัดเลือกแหล่งสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ เพิ่มเติมเข้ามานอกเหนือจากแหล่งสารสนเทศบุคคลที่ เกิดจากการเข้าร่วมพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้นำกับผู้นำด้วยกัน หรือผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องนอกจากนี้มีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศด้วยการเข้าไปค้นคว้าเพิ่มเติม ได้แก่ แหล่ง สารสนเทศสถาบัน แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ทั้งนี้ก็เพื่อเพิ่มเติมความรู้ของผู้นำชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือในการเข้ามาช่วยแก้ไข ปัญหาความขัดแย้ง ในขณะเดียวกันผู้นำชุมชนในกลุ่มของกำนันส่วนใหญ่จะเลือกใช้แหล่ง สารสนเทศบุคคลเป็นส่วนใหญ่ในการเข้าไปแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับชาวบ้าน

การคัดเลือกรูปแบบสารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง พบว่ามีความเหมือน และแตกต่างกันไปตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้นำชุมชนเช่นกัน นั่นคือรูปแบบสารสนเทศส่วนใหญ่ที่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกใช้จะประกอบไปด้วยตัวผู้นำชุมชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึง ถึงสื่อสิ่งพิมพ์ที่ได้จากการอบรม การสัมมนา และสื่อมวลชนจากวิทยุ โทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น ในขณะเดียวกัน กำนันจะเลือกใช้รูปแบบสารสนเทศของตัวบุคคลคือผู้นำชุมชนและผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น โดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์จากการทำงานและการติดตามข่าวคราวความ เคลื่อนไหวจากสื่อมวลชนเป็นหลัก

การคัดเลือกเนื้อหาของผู้นำชุมชน 2 กลุ่มนี้ก็มีความเหมือนและแตกต่างกันออกไป เช่นกัน โดยที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลและกำนันจะเลือกใช้เนื้อหาสารสนเทศที่เกี่ยวกับ ประเด็นปัญหานั้น ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อช่วยในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา ในขณะเดียวกันนายก องค์การบริหารส่วนตำบลยังอาศัยเนื้อหาสารสนเทศที่เชื่อมโยงไปยังสารสนเทศอื่น ๆ เพื่อการ คิดต่อประสานงาน ในการที่จะให้มีหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาความ ขัดแย้งในชุมชน

อุปสรรคหรือปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำ ชุมชนเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งจะพบอุปสรรคและปัญหาที่เหมือนกันจากผู้นำชุมชน ทั้ง 2 กลุ่มคือเรื่องของข้อจำกัดด้านเวลาที่ค่อนข้างมีน้อย ซึ่งอาจจะเป็นเพราะภาระหน้าที่ ๆ ต้อง รับผิดชอบอีกหลาย ๆ ด้าน ทำให้เวลาในการแสวงหาสารสนเทศมีน้อย ทำให้การเข้าถึง กระบวนการแสวงหาสารสนเทศมีน้อยลงไปด้วยเช่นเดียวกัน

1.2 กระบวนการแสวงหาสารสนเทศและวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อป้องกัน ปัญหาความขัดแย้ง

กระบวนการแสวงหาสารสนเทศและวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อป้องกัน
ปัญหาความขัดแย้ง ผู้วิจัยพบว่าผู้นำชุมชนมีลักษณะของการป้องกันความขัดแย้งในชุมชน 2
ลักษณะ คือการป้องกันปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคคลและได้รับการแก้ไขแล้ว ใน
ขณะเดียวกันผู้นำชุมชนก็มีการเตรียมพร้อมการป้องกันปัญหาความขัดแย้งในขณะที่ปัญหา
ยังไม่เกิดขึ้น โดยมีรูปแบบการป้องกันปัญหาที่แตกต่างกันออกไป เช่น การเข้าถึงชาวบ้าน การสร้าง
คุณค่าในตัวของคนบ้าน การให้สิทธิที่เท่าเทียมกันของคนบ้าน เป็นต้น

กระบวนการแสวงหาสารสนเทศโดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อ
ป้องกันปัญหาของผู้นำชุมชน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ 2 ประเภท คือกระบวนการแสวงหา
สารสนเทศและวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งใน
ขณะที่ปัญหาเกิดขึ้นมาแล้วและได้รับการแก้ไขแล้ว และกระบวนการแสวงหา
สารสนเทศและวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้ง
ในขณะที่ปัญหา ยังไม่เกิด สามารถสรุปได้ดังนี้

1.2.1 กระบวนการแสวงหาสารสนเทศและวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อ ป้องกันปัญหาความขัดแย้งในขณะที่ปัญหาเกิดขึ้นแล้วและได้รับการแก้ไขแล้ว

ตามแนวคิดเรื่องวงจรความขัดแย้งระยะที่ 6 ระยะที่ 7 และระยะที่ 8 ของ
สุกัญญา เพิ่มพูนวิวัฒน์ (2550) ระบุว่าในช่วงที่ระดับสถานการณ์ความขัดแย้งเริ่มลดลง
ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่นักจัดการความขัดแย้งได้นำกระบวนการจัดการความขัดแย้ง
อย่างสันติเข้ามาช่วยแก้ปัญหา โดยการพยายามเจรจาหรือหาข้อตกลงร่วมกัน
ภายหลังจากที่มีความขัดแย้งต่อกันมาแล้วนำไปสู่แนวทางในการป้องกันความ
ขัดแย้งทั้งที่เกิดขึ้นมาแล้วและยังไม่ปรากฏ นำไปสู่กระบวนการแสวงหา
สารสนเทศของผู้นำชุมชนเพื่อช่วยในการป้องกันความขัดแย้งนั่นเอง

จากการศึกษากระบวนการแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศเพื่อ
ป้องกันปัญหาความขัดแย้งในขณะที่ปัญหา ยังไม่เกิดขึ้นนั้นมีความเหมือน
และแตกต่างกันออกไป ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งหน้าที่เหมือนกันและมีประสบการณ์ในการทำงาน
ในกลุ่มเดียวกัน

ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งหน้าที่เหมือนกันและมีประสบการณ์ในการทำงาน
ในกลุ่มเดียวกันไม่ว่าจะเป็นกลุ่มของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือกำนัน
ทั้งที่อยู่ในกลุ่มมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 4 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน
เท่ากับ 4 ปีหรือน้อยกว่า 4 ปี ต่างก็มีกระบวนการแสวงหาสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศของผู้นำชุมชนเลือกที่จะใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล เป็นส่วนใหญ่ ด้วยการเข้าร่วมพบปะ พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้นำด้วยกันหรือผู้ที่มีประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ มาก่อน เช่นเดียวกับการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศเพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง ทั้งนี้จะเป็นเพราะว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการแก้ไขแล้วจำเป็นต้องป้องกันเพื่อไม่ให้ปัญหาคกลับมาเกิดซ้ำได้อีก ดังนั้นการใช้แหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกันตั้งแต่การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งและการป้องกันปัญหาคความขัดแย้งของผู้นำชุมชนเลือกที่จะใช้แหล่งสารสนเทศเดียวกัน นอกจากนี้ก็จะมีแหล่งสารสนเทศสถาบันที่เข้ามามีบทบาทในการเป็นเครื่องมือเพื่อให้การทำงานของผู้นำชุมชนสำเร็จลุล่วง

การคัดเลือกรูปแบบสารสนเทศของผู้นำชุมชนกลุ่มนี้ พบว่ามีกระบวนการคัดเลือกรูปแบบสารสนเทศที่เหมือนกัน โดยเฉพาะรูปแบบของตัวบุคคลซึ่งก็คือผู้นำชุมชน และผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงรูปแบบสารสนเทศในหน่วยงานต่าง ๆ ที่ใช้วิธีการสื่อสารออกมาโดยการจัดอบรม สัมมนา และเอกสารสิ่งพิมพ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ารูปแบบสารสนเทศบุคคลเป็นรูปแบบที่เข้าถึงและสามารถนำมาใช้เพื่อช่วยในการตัดสินใจได้ทันที ในขณะที่เดียวกันรูปแบบของสารสนเทศที่ได้จากการอบรม สัมมนาไม่ว่าจะเป็นความรู้หรือประสบการณ์ รวมไปถึงสื่อสิ่งพิมพ์ก็เป็นสิ่งใกล้ตัวที่ผู้นำชุมชนแทบทุกคนได้รับจากการเข้าร่วมอบรม สัมมนาในแต่ละครั้งนั่นเอง

การคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศส่วนใหญ่ก็จะเป็นเนื้อหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาในชุมชน ไม่ว่าจะเป็นความรู้หรือประสบการณ์ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาก่อน และการสะสมจากการทำงาน เช่น เนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับพิษภัยของยาเสพติด สถานการณ์ด้านความมั่นคง รวมไปถึงปัญหาสิ่งแวดล้อม เหตุผลที่ผู้นำชุมชนเลือกใช้น้ำสารสนเทศในลักษณะที่ไม่แตกต่างกันอาจจะเป็นเพราะผู้นำชุมชนมีรูปแบบในการป้องกันความขัดแย้งเหมือนกันจึงคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศที่เหมือนหรือใกล้เคียงกัน

อุปสรรคหรือปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนเพื่อใช้ในการป้องกันปัญหาคความขัดแย้งของผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งเหมือนกันและมีประสบการณ์การทำงานเหมือนกัน ไม่พบอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะแหล่งสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ รวมทั้งเนื้อหาสารสนเทศมีอยู่ในตัวบุคคลจึงไม่ต้องกังวลเรื่องขอเวลาและสถานที่ในการเข้าถึง แต่อยู่ที่การดึงสารสนเทศที่มีอยู่ในตัวของผู้นำชุมชนออกมาใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด

2) ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันและมีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าผู้นำชุมชนกลุ่มนี้มีกระบวนการแสวงหาสารสนเทศที่เหมือนกัน ทั้งนี้การที่ผู้นำชุมชนกลุ่มนี้มีกระบวนการแสวงหาสารสนเทศที่เหมือนกันน่าจะมาจากพื้นที่ ๆ

รับผิดชอบอยู่ในบริเวณเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน มีปัญหาที่เกิดขึ้นเหมือนหรือใกล้เคียงกัน และอาจจะมีบทบาทร่วมกันในการป้องกันปัญหาความขัดแย้งทั้งที่เกิดขึ้นมาแล้วและยังไม่ปรากฏ นอกจากนี้อาจจะมีปัจจัยมาจากการที่ผู้นำชุมชนกลุ่มนี้แสวงหาสารสนเทศด้วยการเข้ารับการอบรม สัมมนาจากหน่วยงานเดียวกันที่เข้ามาให้แนวทางในการจัดการความขัดแย้งในชุมชน จึงมีแนวคิดในการป้องกันที่เหมือนกันหรืออาจจะแตกต่างกันไม่มากนัก ทำให้กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนกลุ่มนี้จึงไม่แตกต่างกัน

การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศโดยส่วนใหญ่ผู้นำชุมชนทั้ง 2 กลุ่มไม่ว่าจะเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือกำนันทั้งที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 4 ปีและกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานเท่ากับ 4 ปีหรือน้อยกว่า 4 ปี ต่างก็มีกระบวนการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศเหมือนกันคือจะเน้นไปที่แหล่งสารสนเทศบุคคลโดยเฉพาะการป้องกันปัญหาความขัดแย้งของกลุ่มเยาวชน และปัญหาเรื่องยาเสพติด และแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ที่ให้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความขัดแย้ง

การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศที่เหมือนกันของกลุ่มผู้นำชุมชนกลุ่มนี้อาจเป็นเพราะการป้องกันปัญหาเรื่องยาเสพติดส่วนใหญ่จะใช้วิธีการจัดอบรม การบำบัด การจัดกิจกรรมเน้นการสื่อสารจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อพูดคุย โน้มน้าวจิตใจ ให้กำลังใจแก่ผู้เข้ารับการบำบัดเพื่อให้มีกำลังใจ และพร้อมที่จะต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติด เป็นรูปแบบการป้องกันความขัดแย้งที่ผู้นำชุมชนทุกพื้นที่เลือกใช้ ซึ่งการป้องกันปัญหาโดยรูปแบบการสื่อสารในลักษณะนี้ตรงกับแนวคิดของ โคทม อารียา (2552) ระบุว่าแนวทางในการจัดการความขัดแย้งที่น่าสนใจคือแนวทางการสื่อสารกับการแก้ไขความขัดแย้ง ซึ่งระบุนการสื่อสารอย่างสันติเอาไว้ นั่นหมายถึงว่า การสื่อสารที่เน้นวิธีการฟัง การพูดคุย และการแสดงออกของคู่สื่อสาร โดยเน้นการสำนึกูทั้ง 4 ด้านคือ เห็นอะไร รู้สึกอย่างไร ต้องการอะไร และร้องขออะไร ทำตัวเองเป็นผู้ฟังที่ดี แล้วจึงค่อยแสดงความรู้สึกของเราโดยไม่ต่อว่าหรือแสดงออกเชิงตำหนิแต่พร้อมจะช่วยเหลือ

การคัดเลือกรูปแบบสารสนเทศส่วนใหญ่จะเลือกรูปแบบสารสนเทศบุคคลคือ ตัวผู้นำชุมชนเอง ผู้ที่เกี่ยวข้องที่เข้ามาช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่จากศูนย์หรือหน่วยงานราชการต่าง ๆ และรวมไปถึงสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น วารสารกำนันผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น ทั้งนี้สาเหตุที่ผู้นำชุมชนกลุ่มนี้เลือกรูปแบบสารสนเทศที่เหมือนกันอาจเป็นเพราะว่ารูปแบบสารสนเทศส่วนใหญ่ที่ผู้นำใช้จะเป็นตัวบุคคลซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศใกล้ชิดและเข้าถึงง่าย โดยใช้การสื่อสารกับบุคคลกลุ่มต่าง ๆ และผู้นำชุมชนก็สามารถสื่อสารและเข้ามาช่วยเหลือได้ ลดปัจจัยเรื่องของการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ และยังคงลดความเครียดจากการทำความเข้าใจเนื้อหาเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจอีกด้วย นอกจากนี้การเลือกใช้สารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ของผู้นำกลุ่มนี้โดยเฉพาะวารสารกำนันผู้ใหญ่บ้านเพราะว่าผู้นำชุมชนในพื้นที่ 4 อำเภอเสี่ยงของจังหวัดสงขลาแทบจะทุก

คนมีการสมัครเป็นสมาชิกวารสารก้านผู้ใหญ่ว่านซึ่งจัดส่งให้ถึงที่ทำงาน ทำให้ผู้นำเลือกใช้รูปแบบสารสนเทศสิ่งพิมพ์ซึ่งอยู่ใกล้ตัวผู้นำชุมชนเช่นกัน ส่งผลให้กระบวนการคัดเลือกรูปแบบของสารสนเทศของผู้นำชุมชนกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน

การคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศโดยส่วนใหญ่ผู้นำชุมชนจะเลือกเนื้อหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง โดยนำสารสนเทศจากการแก้ไขความขัดแย้งมาประยุกต์ใช้เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศในการป้องกันความขัดแย้งต่อไป การที่ผู้นำชุมชนกลุ่มนี้เลือกใช้เนื้อหาสารสนเทศประเภทเดียวกันอาจจะมีเหตุผลมาจากการที่ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนมีปัญหาลักษณะเดียวกัน และเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างผู้นำชุมชนทั้ง 2 กลุ่ม การใช้เนื้อหาสารสนเทศประเภทเดียวกันเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของแต่ละคนจึงมีความเหมือนกัน และเป็นไปในแนวทางเดียวกันเพื่อการร่วมมือกันในการป้องกันปัญหาความขัดแย้งต่อไป

อุปสรรคหรือปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนเพื่อใช้ในการป้องกันปัญหาความขัดแย้งของผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งต่างกันและมีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ไม่พบอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเช่นกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะแหล่งสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ รวมทั้งเนื้อหาสารสนเทศมีอยู่ในตัวบุคคลสามารถนำออกมาใช้งาน ได้ทันที แต่อยู่ที่ว่าจะเลือกใช้สารสนเทศรูปแบบใดให้ตรงกับหลักการและเหตุผลในการป้องกันปัญหาเพื่อให้การป้องกันปัญหานั้นประสบผลสำเร็จ

1.2.1 กระบวนการแสวงหาสารสนเทศและวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการป้องกันปัญหาความขัดแย้งในขณะที่ปัญหายังไม่เกิด

นอกจากบทบาทในการป้องกันปัญหาความขัดแย้งที่มีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นมาแล้ว บทบาทในการป้องกันความขัดแย้งในขณะที่ปัญหายังไม่ปรากฏ สังคมยังมีความสงบก็เป็นอีกบทบาทหนึ่งที่ผู้นำชุมชนจะต้องป้องกันเอาไว้ โดยการรักษาความสงบของชุมชนเอาไว้ ไม่ให้มีปัญหาปรากฏออกมา Johan Galtung (อ้างใน อมรา พงศาพิชญ์, 2550) เสนอแนวคิดสามเหลี่ยมสันติภาพสามเหลี่ยมที่สามที่มองในแง่สันติภาพ ทำความเข้าใจสันติภาพด้วยกระบวนการทัศน์ใหม่ ประกอบไปด้วยการรังสรรค์สันติภาพ คือการสร้างสันติภาพให้เกิดในขณะที่ยังคงมีความสงบอยู่นอกจากนี้ในกรณีที่เกิดความรุนแรงขึ้นแล้วเป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องทำให้สันติภาพเกิดขึ้นและรักษาสันติภาพที่มีอยู่แล้วไว้คงอยู่ต่อไป

จากการศึกษากระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อป้องกันความขัดแย้งของผู้นำชุมชนในพื้นที่เสี่ยง 4 อำเภอของจังหวัดสงขลาที่ยังไม่ปรากฏปัญหาความขัดแย้ง ผู้วิจัยพบว่ามี ความเหมือนและความแตกต่างกันตามคุณลักษณะและประสบการณ์การทำงานของแต่ละคนซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งเหมือนกัน มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งเหมือนกัน มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีกระบวนการแสวงหาสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน อาจจะเป็นเพราะว่าผู้นำชุมชนกลุ่มนี้ผ่านการอบรม การสัมมนา และมีการพูดคุยร่วมกันจากที่ประชุมที่ทางอำเภอจัดขึ้น ทำให้มีแนวคิดและวิธีการในการป้องกันความขัดแย้งในขณะที่ยังไม่เกิดปัญหาในลักษณะเดียวกัน ส่งผลให้กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน

การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศโดยส่วนใหญ่ผู้นำชุมชนจะเลือกใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลเป็นลำดับแรก และตามมาด้วยแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน การเลือกแหล่งสารสนเทศที่เหมือนกันของผู้นำชุมชนกลุ่มนี้ ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากการที่ผู้นำชุมชนเลือกความสะดวกในการเข้าถึงและความสะดวกในการใช้งานสารสนเทศจึงเลือกแหล่งสารสนเทศใกล้ตัวมากที่สุด

การเลือกรูปแบบสารสนเทศก็เช่นเดียวกันผู้นำชุมชนกลุ่มนี้มีการเลือกรูปแบบสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นตัวบุคคลคือผู้นำชุมชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่เข้ามาให้คำแนะนำให้ความร่วมมือในการป้องกันปัญหา รวมทั้งความรู้จากการติดตามข่าวสารจากวิทยุ โทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่ารูปแบบสารสนเทศเหล่านี้สามารถเข้าถึงง่าย และรูปแบบสารสนเทศเหล่านี้ก็ทันสมัย ทันกับเหตุการณ์ทำให้ผู้นำชุมชนสามารถวางแผนการต่าง ๆ ได้รวดเร็วและทั่วถึง

การคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศก็เช่นเดียวกัน ผู้นำชุมชนกลุ่มนี้มีกระบวนการคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน คือต้องการเนื้อหาสารสนเทศที่ทันสมัย ทันกับเหตุการณ์ เป็นเรื่องราวที่น่าสนใจและสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะการป้องกันปัญหาความขัดแย้งในขณะที่ยังไม่เกิดนั้น ส่วนใหญ่จะเกิดจากแนวคิดของหน่วยงานต่าง ๆ และนำมาเสนอในการอบรม ให้ความรู้แก่ผู้นำชุมชนในแต่ละครั้ง ดังนั้นกระบวนการแสวงหาสารสนเทศตั้งแต่การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศ คัดเลือกรูปแบบสารสนเทศ รวมไปถึงการคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศจึงไม่แตกต่างกัน

อุปสรรคหรือปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนเพื่อใช้ในการป้องกันปัญหาความขัดแย้งของผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งเหมือนกันและมีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ไม่พบอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเช่นกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าแหล่งสารสนเทศที่กลุ่มผู้นำเลือกใช้มาจากแหล่งเดียวกันและเป็นแหล่งใกล้ตัว เข้าถึงได้ง่าย รูปแบบสารสนเทศก็สามารถนำมาใช้งานได้ทันทีเพราะมาจากประสบการณ์ของตัวผู้นำชุมชนเอง ทำให้อุปสรรคและปัญหาไม่ปรากฏในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้ง

2) กลุ่มผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งต่างกัน และมีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งต่างกัน และมีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีกระบวนการแสวงหาสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกันอาจจะเป็นเพราะว่ารูปแบบในการป้องกันความขัดแย้งของผู้นำชุมชนกลุ่มนี้จำเป็นที่จะต้องมีการร่วมมือกันระหว่างผู้นำชุมชนไม่ว่าจะเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือกำนันดังนั้นเป้าหมายของกระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งของบุคคลกลุ่มนี้ย่อมมีเป้าหมายเดียวกัน

การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศของผู้นำชุมชนในกลุ่มนี้จะมีการเลือกใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลเป็นส่วนใหญ่เพื่อใช้ในการป้องกันปัญหาความขัดแย้งที่ยังไม่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือกำนัน ทั้งนี้เพราะว่าปัญหาความขัดแย้งที่ยังไม่เกิดขึ้นมานั้น ผู้นำชุมชนไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าจะเกิดขึ้นมาในประเด็นใด ดังนั้นการพบปะ พูดคุยระหว่างผู้นำชุมชนด้วยกันเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเตรียมรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันนั้นจึงมีเป้าหมายในการใช้แหล่งสารสนเทศที่เหมือนกัน

การคัดเลือกรูปแบบสารสนเทศที่ผู้นำชุมชนเลือกใช้คือลักษณะบุคคลของผู้นำชุมชนเองทั้งนี้โดยอาศัยความร่วมมือจากบุคคลอื่นเข้ามาช่วยด้วยเช่นกัน กลุ่มผู้นำชุมชนกลุ่มนี้มีการคัดเลือกรูปแบบสารสนเทศที่เหมือนกันทั้งนี้เหมือนที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นว่าส่วนใหญ่ผู้นำชุมชนจะใช้ประสบการณ์ของตัวเอง รวมทั้งประสบการณ์ของผู้นำชุมชนท่านอื่นที่ได้จากการและเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการป้องกันปัญหาในชุมชนที่รับผิดชอบ ดังนั้นผลที่ได้จากการพูดคุยและแลกเปลี่ยนกันในแต่ละครั้งที่สะสมเป็นความรู้และประสบการณ์ส่งผลให้การคัดเลือกรูปแบบสารสนเทศของผู้นำชุมชนกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน

การคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศที่ผู้นำชุมชนเลือกใช้เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งในขณะที่ปัญหายังไม่เกิดก็มีลักษณะเดียวกันกับการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศ และคัดเลือกรูปแบบสารสนเทศ ทั้งนี้เพราะว่าปัญหาความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นผู้นำชุมชนไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า ดังนั้นเนื้อหาสารสนเทศที่เลือกใช้ก็จะเป็นเนื้อหาสารสนเทศที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน ซึ่งมีผลมาจากการพูดคุยกับผู้นำชุมชนท่านอื่น ๆ นั่นเอง

อุปสรรคหรือปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนเพื่อใช้ในการป้องกันปัญหาความขัดแย้งของผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งแตกต่างกันและมีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ไม่พบอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศเช่นกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าแหล่งสารสนเทศที่กลุ่มผู้นำเลือกใช้มาจากแหล่งเดียวกันและเป็นแหล่งใกล้ชิดตัวเหมือนกัน รูปแบบและเนื้อหาสารสนเทศที่เลือกใช้ก็มาจากการแลกเปลี่ยนแนวคิดระหว่างผู้นำชุมชนด้วยกัน ทำให้กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนส่วนใหญ่เกิดขึ้นภายในตัว

ผู้นำชุมชนเองทั้งนั้น จึงไม่เป็นอุปสรรคในการที่จะนำข้อมูลจากตัวเองออกมาใช้เพื่อการตัดสินใจ เพื่อช่วยในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

1.3 กระบวนการแสวงหาสารสนเทศและวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้ง

กระบวนการแสวงหาสารสนเทศและวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้ง ผู้วิจัยพบว่าผู้นำชุมชนมีการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้ง 2 กลุ่มด้วยกัน คือการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งโดยตรงและการเยียวยาคนที่ 2 คือ การเยียวยาโดยที่ไม่มีผู้ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้ง แต่เป็นการเยียวยาผู้ที่ลำบากหรือไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เพื่อให้มีความรู้สึกว่าได้ได้อยู่อย่างโดดเดี่ยวในชุมชน ไม่ได้ถูกทอดทิ้ง ประเวศ วะสี (อ้างใน จิตต์ประภัสสร บัทรประ โคนและคณะ, 2551: 4-5) กล่าวว่า การเยียวยาภาคประชาสังคมการรวมกลุ่มเพื่อเยียวยาบรรเทาความทุกข์กันเองในส่วนของประชาชน ซึ่งเป็นมิติที่งดงามยิ่งและความจริงใจด้วยความ เป็นเพื่อนมนุษย์ที่ร่วมทุกข์ร่วมสุขนี้ ได้มีผลต่อการฟื้นฟูชีวิตของผู้สูญเสียได้อย่างมีพลัง เป็นการเยียวยาด้วยหัวใจมากกว่าการเยียวยาด้วยเงินตรา

รูปแบบการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้งต่างก็มีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป เช่น การฟื้นฟูจิตใจ การสร้างอาชีพ เป็นต้น หรือจะเป็นการเยียวยาผู้ที่ไม่ได้รับผลกระทบ แต่ประสบภาวะความลำบากหรือไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ก็มีรูปแบบของการบริบาลสิ่งของให้ผู้ป่วยไว้

1.3.1 กระบวนการแสวงหาสารสนเทศและวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งโดยตรง

จากการศึกษาพบว่า การเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่เสี่ยง 4 อำเภอของจังหวัดสงขลานั้น มีการเยียวยาให้กับกลุ่มผู้ประสบปัญหา 2 กลุ่ม คือกลุ่มของเยาวชนในพื้นที่ ๆ ได้รับผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้งภายในครอบครัวและปัญหาความขัดแย้งระหว่างกลุ่มเยาวชนด้วยกัน สำหรับกลุ่มที่ 2 คือกลุ่มของชาวบ้านผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาด้านความมั่นคงในพื้นที่

- 1) ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน ทั้งอาจเป็นเพราะว่าการเยียวยาเกิดขึ้นกับบุคคลเฉพาะกลุ่มเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะการเยียวยาในกลุ่มของเยาวชนซึ่งคิดยาเสพติด ประสบการณ์เยียวยาของผู้นำชุมชนส่วนใหญ่จะมีพื้นฐานความรู้

มาจากการเข้าร่วมอบรมซึ่งถูกจัดขึ้น โดยหน่วยงานต่าง ๆ ที่จัดให้ผู้นำชุมชนได้เข้าอบรมร่วมกัน รวมทั้งหาทางออกร่วมกัน ดังนั้นวิธีการในการเยียวยาของผู้นำชุมชนจึงไม่แตกต่างกัน

สำหรับกระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ในการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้ง ไม่พบความแตกต่างกันทั้งการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศ รูปแบบและเนื้อหาสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้นำชุมชนมีวัตถุประสงค์ในการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้งในเรื่องเดียวกัน กลุ่มคนกลุ่มเดียวกัน เป็นต้น

การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศของผู้นำชุมชน ผู้วิจัยพบว่าการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศของผู้นำชุมชนก็ไม่แตกต่างกัน ส่วนใหญ่ผู้นำชุมชนจะเลือกใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลเป็นส่วนใหญ่ รองลงมา ก็จะเป็นแหล่งสารสนเทศจากสื่อมวลชน และแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จากการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศของผู้นำชุมชนเพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้งค่อนข้างมีการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศที่หลากหลายมากกว่าการใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าการเยียวยาไม่มีรูปแบบที่ตายตัว ดังนั้นการค้นคว้าหรือหาความรู้จากหลาย ๆ แหล่งสารสนเทศเพื่อมาต่อยอดและหาหนทางในการเยียวยาจึงมีแหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย มีรูปแบบและเนื้อหาที่หลากหลาย เช่นเดียวกัน

การคัดเลือกรูปแบบสารสนเทศของผู้นำชุมชนก็เช่นเดียวกัน ผู้วิจัยไม่พบความแตกต่างเช่นกัน โดยพบว่าพบว่านอกเหนือจากรูปแบบสารสนเทศบุคคลซึ่งมีความรู้ มีประสบการณ์ด้านต่าง ๆ แล้ว ยังมีการคัดเลือกรูปแบบของสื่อสารสนเทศสิ่งพิมพ์ ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่ได้จากการเข้าร่วมอบรม สัมมนา หรือสื่อสิ่งพิมพ์ที่ได้จากการค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตแล้วดึงข้อมูลออกมาเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่และยังรวมไปถึงสื่อรูปแบบอื่น ๆ เช่น รูปถ่าย เป็นต้น

การคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนกลุ่มนี้ ก็ไม่มีความแตกต่างกัน เพราะโดยส่วนใหญ่ผู้นำชุมชนจะอาศัยประสบการณ์จากการเข้าร่วมอบรม สัมมนา หรือการพูดคุยกันในกลุ่มผู้นำเพื่อหาทางออกร่วมกัน ดังนั้นกระบวนการสารสนเทศของผู้นำจึงค่อนข้างที่จะมีความเหมือนกันในทุก ๆ ด้านรวมถึงการคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศเช่นเดียวกัน โดยส่วนใหญ่จะมีเนื้อหาเกี่ยวกับ การเยียวยา ข้อมูลด้านสถานที่สำหรับการศึกษาคูงาน รูปแบบวิธีการสร้างงาน สร้างอาชีพให้คนในชุมชน เป็นต้น

อุปสรรคปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชน เพื่อใช้ในการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้งของผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันและมีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันพบว่าผู้นำชุมชนกลุ่มนี้ประสบปัญหาที่ใกล้เคียงกันคือจะเป็นเรื่องข้อจำกัดเรื่องเวลาที่มีน้อย มีจำกัด ทำให้กระบวนการแสวงหา

สารสนเทศมีไม่มากนัก ดังที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไปข้างต้นว่าผู้นำชุมชนกลุ่มนี้มักจะมีประสบการณ์จากการเข้าร่วมอบรม สัมมนาจากหน่วยงานเดียวกัน ช่วงวันและเวลาเดียวกัน เวลาส่วนใหญ่จึงหมดไปกับการปฏิบัติหน้าที่ประจำวันและการเข้าร่วมอบรม สัมมนา เป็นส่วนใหญ่ ทำให้พบเจออุปสรรคหรือปัญหาในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศที่เหมือนกัน นอกจากนี้ก็จะมีปัญหาในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศจากภายนอกที่มีการไปศึกษาดูงานบางครั้งใช้เวลาในการเดินทางมากแต่ใช้เวลาในการดูงานไม่คุ้มค่ากับการเดินทาง

1.3.2 กระบวนการแสวงหาสารสนเทศและวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการเยียวยาโดยที่ไม่มีผู้ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้ง

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าการศึกษาโดยที่ไม่มีผู้ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งพบในพื้นที่ อำเภอนาทวี ซึ่งกล่าวถึงโดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและกำนัน รูปแบบของการเยียวยาด้วยการรวมกลุ่มปรึกษาหารือของผู้ยากไร้หรือค้อยโอกาส การช่วยเหลือคนแก่ คนชรา ในชุมชนที่ไม่มีลูกหลานคอยดูแล ให้ความช่วยเหลือเท่าที่สามารถช่วยเหลือได้

สำหรับกระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ในการเยียวยาโดยที่ไม่มีผู้ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งพบว่าผู้นำชุมชนกลุ่มนี้มีกระบวนการแสวงหาสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกันทั้งทางด้านวิธีการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศ การคัดเลือกรูปแบบสารสนเทศ รวมไปถึงการคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศ โดยแหล่งสารสนเทศที่กลุ่มผู้นำชุมชนกลุ่มนี้เลือกใช้มาจากแหล่งสารสนเทศบุคคลเป็นส่วนใหญ่รองลงมาก็จะเป็นแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเยียวยาโดยที่ไม่มีผู้ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งเป็นการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานในท้องถิ่นทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลและชุมชนในการที่จะดูแลซึ่งกันและกันจึงทำให้มีกระบวนการในการแสวงหาสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาการคัดเลือกรูปแบบสารสนเทศของผู้นำชุมชนกลุ่มนี้พบว่าวิธีการคัดเลือกรูปแบบสารสนเทศก็ไม่แตกต่างกัน ดังที่กล่าวในเบื้องต้นว่าเป็นความร่วมมือกันเพื่อเยียวยาผู้ที่ไม่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งแต่เป็นบุคคลที่ยากไร้และไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ซึ่งเกิดจากแนวคิดระหว่างนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและกำนัน การคัดเลือกสารสนเทศส่วนใหญ่จึงเกิดจากบุคคลซึ่งมีประสบการณ์การทำงาน และการแสวงหาความรู้ต่าง ๆ รวมไปถึงการรับชม รับฟังจากสื่อมวลชน ไม่ว่าจะเป็นวิทยุ โทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

สำหรับการคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศส่วนใหญ่ จะเน้นไปที่เนื้อหาเกี่ยวกับการชักจูงให้ชาวบ้านเกิดความเมตตา มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่เพื่อนร่วมชุมชนในการที่จะช่วยกันทำให้ทุกคนในชุมชนมีความสุข และเนื่องจากเป็นแนวคิดร่วมกันในการเยียวยาระหว่างผู้นำทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน คือการเยียวยาผู้ที่ไม่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งแต่มีความลำบากให้บุคคลเหล่านั้นได้รับการดูแลช่วยเหลือและก่อให้เกิดความสุข สามารถอยู่ร่วมในชุมชน

ได้อย่างมีความสุข ทำให้รูปแบบการคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการวิจัยจึงไม่มีความแตกต่าง

อุปสรรคปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนเพื่อใช้ในการวิจัยโดยที่ไม่มีผู้ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งไม่พบอุปสรรคและปัญหาใด ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการแสวงหาสารสนเทศส่วนใหญ่มีแหล่งสารสนเทศมาจากตัวของผู้นำชุมชนเอง ทำให้การเข้าถึงสารสนเทศและการนำสารสนเทศมาใช้ไม่พบอุปสรรคและปัญหาใด ๆ

1.4 กระบวนการแสวงหาสารสนเทศและวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง

กระบวนการแสวงหาสารสนเทศและวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่ 4 อำเภอเสี่ยงของจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยพบว่ารูปแบบในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งของผู้นำชุมชน ไม่ว่าจะ มีตำแหน่งหน้าที่เหมือนหรือแตกต่างกันรวมไปถึงประสบการณ์ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือคนละกลุ่มกันก็ตาม จะแตกต่างกันไปตามประเด็นปัญหาที่เคยเกิดขึ้น โดยรูปแบบในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งนั้นมีผู้นำชุมชนบางกลุ่มเลือกการติดตาม โดยอาศัยชาวบ้านในชุมชนเป็นคนรายงานให้ทราบความเคลื่อนไหวเหตุการณ์ต่าง ๆ ภายหลังจากที่ได้รับการแก้ไขไปแล้ว รวมไปถึงการติดตามด้วยตัวผู้นำชุมชนเองด้วยการลงพื้นที่สอบถามพูดคุยกับชาวบ้านหรือบางครั้งเป็นการติดต่อสอบถามกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยตัวเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการติดตามด้วยรูปแบบดังกล่าวเบื้องต้นนั้นในบางประเด็นปัญหา การติดตามโดยอาศัยชาวบ้านซึ่งอาศัยอยู่ในพื้นที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนกว่า มีความผิดพลาดของข้อมูลน้อยกว่า ซึ่งอาจเป็นเพราะชาวบ้านมีความใกล้ชิดกว่าและรู้เห็นเหตุการณ์ใกล้ตัวเกือบตลอดเวลา หรือในบางประเด็นปัญหาที่ผู้นำชุมชนต้องลงไปติดตามเองเพราะบางครั้งการติดตามจำเป็นต้องอาศัยคุณวุฒิ ระเบียบขั้นตอนและวิธีการในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งผู้นำชุมชนจำเป็นต้องติดตามด้วยตัวเอง เป็นต้น

จากรูปแบบในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งของผู้นำชุมชนที่แตกต่างกันนี้เองทำให้กระบวนการในการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนเพื่อใช้ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งมีความแตกต่างกันออกไปด้วย

- 1) ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานเหมือนกัน มีประสบการณ์แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานเหมือนกัน มีประสบการณ์แตกต่างกันนั้น ไม่มีความแตกต่างในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการติดตาม

และการประเมินผลการดำเนินการจัดการความขัดแย้ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่เป็นประเด็นปัญหาเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน เกิดขึ้นกับกลุ่มบุคคลในวัยใกล้เคียงกัน หรือกลุ่มที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทั้งทางด้านอาชีพ ความเป็นอยู่ และมีรูปแบบในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่เหมือนกันทำให้ไม่พบความแตกต่างในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของผู้นำชุมชนในกลุ่มนี้

โดยพบว่าแหล่งสารสนเทศส่วนใหญ่ที่ผู้นำชุมชนเลือกใช้จะเป็นแหล่งสารสนเทศบุคคลเป็นส่วนใหญ่ รวมไปถึงแหล่งสารสนเทศสถาบันที่ผู้นำชุมชนสังกัดอยู่ และแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน

รูปแบบสารสนเทศส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลไม่ว่าจะเป็นผู้นำชุมชนเอง ชาวบ้านในชุมชนที่เป็นคนรายงานความเคลื่อนไหว นอกจากนี้ก็จะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ซึ่งเป็นเอกสารที่ถูกจัดเก็บรวบรวมเอาไว้เป็นผลงานของหน่วยงานที่ผู้นำชุมชนปฏิบัติหน้าที่อยู่เพื่อนำมาเป็นเอกสารหลักฐานในการติดตามและประเมินผลการทำงาน นอกจากนี้ก็จะมีข่าวสารความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์การทำงานการรับชมข่าวสารทางวิทยุ โทรทัศน์ รวมไปถึงการติดตามข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

เนื้อหาสารสนเทศโดยส่วนใหญ่ก็จะมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานด้านการจัดการความขัดแย้ง การป้องกันความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมาแล้ว เพื่อนำเนื้อหาสารสนเทศนั้นมาทบทวนและใช้ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง

อุปสรรคปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศจากการติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง ไม่พบอุปสรรคและปัญหา ทั้งนี้เพราะว่ากระบวนการแสวงหาสารสนเทศส่วนใหญ่มีการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศจากตัวบุคคล ใช้รูปแบบสารสนเทศบุคคลไม่ว่าจะเป็นความรู้หรือประสบการณ์ทำให้การเข้าถึงสารสนเทศและนำสารสนเทศออกมาใช้เพื่อการปฏิบัติงานเป็นไปได้ง่ายและสะดวกทำให้ไม่พบปัญหา

2) ผู้นำชุมชนที่มีความแตกต่างกันในตำแหน่งหน้าที่และประสบการณ์การทำงาน

จากการศึกษาพบว่าผู้นำชุมชนที่มีความแตกต่างกันในตำแหน่งหน้าที่และประสบการณ์การทำงานมีกระบวนการแสวงหาสารสนเทศที่เหมือนและแตกต่างกันบ้างในบางประเด็นปัญหา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน้าที่ของผู้นำชุมชนในแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันไปบ้าง ทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องของการแสวงหาสารสนเทศบ้างในบางครั้ง เช่น หน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่จะเน้นไปในเรื่องของการบริหารจัดการในทางตรงกันข้ามหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านจะเน้นไปที่การรักษาความสงบในตำบลเป็นส่วน

ใหญ่ ดังนั้นการที่มีหน้าที่แตกต่างกันของผู้นำชุมชนนั้นทำให้เกิดความเหมือนและความแตกต่างกันในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจทำงานให้ตรงกับเป้าหมายของแต่ละคน

กระบวนการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศผู้นำชุมชนกลุ่มนี้มีการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศที่แตกต่างกันออกไปบ้าง ถ้าเป็นกำนันส่วนใหญ่จะเลือกใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลและแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนเป็นส่วนใหญ่ในขณะที่เดียวกันผู้นำชุมชนในตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีการเลือกแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ เพิ่มเข้ามา เช่น แหล่งสารสนเทศจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ที่ดินจังหวัด ทั้งนี้สาเหตุที่การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศของผู้นำชุมชนมีความแตกต่างกันเพราะว่าในการติดตามและประเมินผลของการจัดการความขัดแย้งของผู้นำชุมชนกลุ่มนี้มีความแตกต่างกันในหน้าที่ ๆ ปฏิบัติดังที่กล่าวไว้ข้างต้นว่ากำนันจะมีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหารักษาความสงบเบื้องต้นในชุมชน ในขณะที่เดียวกันนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารจัดการเรื่องงบประมาณหรือการติดต่อกับหน่วยงานราชการภายนอก ทำให้การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศของผู้นำชุมชนกลุ่มนี้มีความแตกต่างกันออกไปบ้าง

การเลือกรูปแบบสารสนเทศของผู้นำชุมชนกลุ่มนี้ไม่พบความแตกต่างถึงแม้ว่าการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศของผู้นำจะมีความแตกต่างกันแต่สารสนเทศที่เลือกใช้ก็มีรูปแบบเดียวกันคือการใช้ตัวบุคคล ไม่ว่าจะเป็นประสพการณ์ ความรู้และมีการเลือกใช้การติดตามข่าวสารจากวิทยุ โทรทัศน์และหนังสือพิมพ์เหมือนกัน รวมไปถึงสื่อสิ่งพิมพ์ชนิดต่าง ๆ สาเหตุที่การเลือกรูปแบบสารสนเทศของผู้นำชุมชนกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะว่าผู้นำชุมชนเลือกที่จะใช้สารสนเทศใกล้ตัวในการตัดสินใจเพื่อการทำงานแม้ว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะเลือกใช้แหล่งสารสนเทศอื่น ๆ เพิ่มเติมเข้ามาแต่รูปแบบสารสนเทศส่วนใหญ่ก็ยังเป็นสื่อสิ่งพิมพ์เพราะเป็นความเคยชินในการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ และง่ายในการใช้งาน

การคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศของผู้นำกลุ่มนี้ไม่พบความแตกต่างทั้งนี้อาจเป็นเพราะประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากประเด็นปัญหาเดียวกัน เกิดขึ้นในพื้นที่เดียวกันการเลือกใช้เนื้อหาสารสนเทศส่วนใหญ่ก็จะเลือกที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาศึกษาในการใช้ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานทำให้ไม่พบความแตกต่างกัน

อุปสรรคปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศจากการติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งไม่พบอุปสรรคและปัญหาเช่นเดียวกับกลุ่มของผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งหน้าที่เหมือนกันแต่แตกต่างกันในเรื่องประสพการณ์การทำงาน ทั้งนี้เพราะว่ากระบวนการแสวงหาสารสนเทศส่วนใหญ่ก็มีการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศจากตัวบุคคลเช่นกัน ใช้รูปแบบสารสนเทศบุคคลไม่ว่าจะเป็นความรู้หรือประสพการณ์

ทำให้การเข้าถึงสารสนเทศและนำสารสนเทศออกมาใช้เพื่อการปฏิบัติงานเป็นไปได้ง่ายและสะดวกทำให้ไม่พบปัญหาที่เกิดขึ้น

อภิปรายผลการวิจัยภาพรวม

1. กระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการส่งเสริมสันติวัฒนธรรมของผู้นำชุมชนในพื้นที่เสี่ยง 4 อำเภอของจังหวัดสงขลาที่มีความแตกต่างกันในตำแหน่งหน้าที่ ประสิทธิภาพการทำงานและบทบาทในการส่งเสริมสันติวัฒนธรรมพบว่ามีความแตกต่างกันบ้างเล็กน้อยในประเด็นการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศ การคัดเลือกรูปแบบและเนื้อหาสารสนเทศเพื่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยที่

ผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งหน้าที่เหมือนกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน มีกระบวนการแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกันบ้างเล็กน้อย ทั้งนี้เพราะประสิทธิภาพการทำงานหรือความถนัดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของผู้นำชุมชนแต่ละคนมีไม่เท่ากัน โดยผู้นำชุมชนที่มีประสิทธิภาพทำงานสูงจะเลือกแหล่งสารสนเทศบุคคลเป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่ผู้นำชุมชนที่มีประสิทธิภาพน้อยจะเลือกแหล่งสารสนเทศจากหลาย ๆ แหล่งมารวมกัน

การคัดเลือกรูปแบบสารสนเทศของผู้นำชุมชนที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูง ส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศบุคคล นั่นคือประสิทธิภาพของตนเองเข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหา โดยที่ปัญหาบางปัญหาผู้นำชุมชนก็เลือกที่จะปล่อยให้เรื่องราวเงียบไปเอง โดยไม่ได้เข้าไปจัดการ ในขณะที่ผู้นำชุมชนที่มีประสิทธิภาพน้อยจะเลือกใช้สารสนเทศบุคคลและคัดเลือกรูปแบบสารสนเทศจากหลายรูปแบบ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้นำชุมชนต้องการความแน่นอนในการแก้ไขปัญหา

สำหรับกระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อป้องกันความขัดแย้ง การเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้ง และการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง พบว่าไม่มีความแตกต่าง โดยที่แหล่งสารสนเทศที่ผู้นำชุมชนเลือกใช้โดยส่วนใหญ่จะเป็นแหล่งสารสนเทศบุคคล แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน และแหล่งสารสนเทศสถาบัน สาเหตุที่ผู้นำชุมชนเลือกใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลมากที่สุดเป็นเพราะว่าเป็นแหล่งสารสนเทศที่อยู่ใกล้ตัว ผู้นำชุมชนมากที่สุด เป็นการง่ายและสะดวกในการที่จะนำข้อมูลออกมาใช้เพื่อปฏิบัติหน้าที่สำหรับแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนนั้นเป็นแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันของผู้นำชุมชนอยู่แล้วไม่ว่าจะเป็นการดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุหรือการอ่านหนังสือพิมพ์ ทั้งนี้ข้อมูลจากสื่อมวลชนเหล่านี้แม้ว่าผู้นำชุมชนไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์ได้โดยตรงทันที แต่ก็จะเป็นข้อมูล เป็นความรู้เพื่อเก็บสะสมไว้เมื่อมีโอกาสหรือจังหวะที่เหมาะสมกับการนำมาใช้เพื่อปฏิบัติหน้าที่ก็จะนำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ที่ถูกสะสมอยู่ในตัวของผู้นำออกมาใช้เพื่อการทำงาน หรือจะเป็น

แหล่งข้อมูลจากสถาบันอื่น ๆ เช่น ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ การปกครองท้องถิ่น สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ห้องสมุดในชุมชน ที่ว่าการอำเภอ เป็นต้น นอกจากนี้ก็จะมีแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้นำชุมชนบางกลุ่มเลือกใช้แต่ก็มีปรากฏไม่มากนัก รวมไปถึงแหล่งสารสนเทศเอกชนอย่างร้านหนังสือที่ถูกเลือกเป็นแหล่งสารสนเทศของผู้นำชุมชนด้วยเช่นกัน แต่ก็มีปรากฏไม่มากเช่นเดียวกับแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบสารสนเทศที่ผู้นำเลือกใช้จะเป็นตัวบุคคล ไม่ว่าจะเป็นตัวของผู้นำชุมชนเอง หรือผู้ที่เข้ามามีบทบาทร่วมในการส่งเสริมสันติวัฒนธรรมไม่ว่าจะเป็นการเข้าร่วมเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง การป้องกันปัญหาความขัดแย้ง การเยียวยาความขัดแย้ง รวมไปถึงการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานจากการจัดการความขัดแย้ง พระสงฆ์ โต๊ะอิหม่าม ครู เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากนี้ผู้นำชุมชนยังเลือกรูปแบบสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์จากหนังสือ วารสาร แผ่นพับ รูปถ่าย รวมไปถึงเอกสารจากการสัมมนา เพราะว่าสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่สามารถนำมาใช้งานได้ง่าย ผู้นำชุมชนมีความคุ้นเคยในการใช้งานมากกว่าที่จะเป็นการใช้สารสนเทศที่มีรูปแบบอื่น ๆ และสื่อสิ่งพิมพ์ยังเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงได้ทั่วไปอีกด้วย

เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้นำชุมชนส่วนใหญ่เลือกใช้ก็จะมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมไปถึงเนื้อหาสาระต่าง ๆ ที่แตกต่างไปจากประเด็นปัญหาเพื่อเก็บสะสมเป็นความรู้หากมีประเด็นปัญหาใหม่ ๆ เกิดขึ้นมา

2. วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการส่งเสริมสันติวัฒนธรรมของผู้นำชุมชนในพื้นที่เสี่ยง 4 อำเภอของจังหวัดสงขลาพบว่ามีการใช้สารสนเทศเพื่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งมากที่สุด รองลงมาคือการใช้สารสนเทศเพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้ง การใช้สารสนเทศเพื่อการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งและประการสุดท้ายคือการใช้สารสนเทศเพื่อการติดตามและประเมินผลการจัดการความขัดแย้ง ตามลำดับ สาเหตุที่ผู้นำชุมชนส่วนใหญ่เลือกใช้สารสนเทศเพื่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งมากที่สุดเพราะว่าการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเป็นบทบาทที่เด่นชัดที่สุดของผู้นำชุมชนในทุกพื้นที่เสี่ยง 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา ผู้นำชุมชนจำเป็นต้องอาศัยสารสนเทศเพื่อช่วยในการตัดสินใจสำหรับการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ส่งผลให้เกิดสันติสุขในชุมชน

สำหรับวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้สารสนเทศเพื่อการติดตามและประเมินผลการจัดการความขัดแย้งผู้นำชุมชนเลือกใช้สารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ด้านนี้น้อยที่สุดทั้งนี้เพราะว่าการติดตามและการประเมินผลการจัดการความขัดแย้งเป็นบทบาทของผู้นำชุมชนในบางพื้นที่เท่านั้นที่มีการติดตามและประเมินผลจากการจัดการความขัดแย้ง ทั้งนี้เพราะว่าปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นและสามารถแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงได้ทันที สำหรับประเด็น

ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขและต้องติดตามเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ ๆ ขึ้นมาอีกก่อนข้างมีประเด็นปัญหาน้อย ทำให้การแสวงหาสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามและประเมินผลการจัดการความขัดแย้งจึงค่อนข้างที่จะมีน้อย

3. อุปสรรคหรือปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนเพื่อใช้ในการส่งเสริมสันติวัฒนธรรม มีอุปสรรคหรือปัญหาที่ผู้นำชุมชนพบไม่แตกต่างกันคือ ข้อจำกัดของแหล่งสารสนเทศพบว่าแหล่งสารสนเทศที่มีในชุมชนส่วนใหญ่จะอยู่ในลักษณะของที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน มีสารสนเทศน้อย ค่อนข้างล้าสมัย หรือข้อจำกัดด้านเวลาของตัวผู้นำชุมชนเองที่ค่อนข้างมีน้อย ซึ่งอาจจะเป็นเพราะภาระหน้าที่ ๆ ต้องรับผิดชอบอีกหลาย ๆ ด้าน ทำให้เวลาในการแสวงหาสารสนเทศมีน้อยตามไปด้วย

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยจากภายนอกที่เป็นข้อจำกัดสำหรับการแสวงหาสารสนเทศคือการไปศึกษาดูงานบางครั้งใช้เวลาในการเดินทางมากแต่ใช้เวลาในการดูงานไม่คุ้มค่ากับการเดินทาง ได้ข้อมูลไม่มากนัก สำหรับปัญหาสุดท้ายที่พบคือการไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้นำชุมชนเพื่อใช้ในการแสวงหาข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้นำชุมชนในการที่จะเข้าถึงและการเลือกใช้สารสนเทศเพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ เป็นแนวทางสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสารสนเทศในการประชาสัมพันธ์หน่วยงานและบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการพร้อมทั้งการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกเพื่อให้เกิดการเข้าถึงสารสนเทศที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นในการจัดให้มีแหล่งสารสนเทศในชุมชนพร้อมทั้งเกิดการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศให้มากที่สุด

1) ข้อเสนอแนะสำหรับผู้นำชุมชน

ผู้นำชุมชนควรมีกระบวนการเลือกใช้สารสนเทศที่หลากหลายมากกว่านี้ โดยเฉพาะการแสวงหาสารสนเทศเพิ่มเติมจากแหล่งบริการสารสนเทศสถาบันหรือหน่วยงานที่ให้บริการ รวมทั้งการศึกษาเพิ่มเติมจากสื่ออินเทอร์เน็ต นอกเหนือจากการใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล เพราะจะทำให้ผู้นำชุมชนได้รับความรู้ ได้รับแนวทางสำหรับช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ได้หลากหลายยิ่งขึ้น

2) ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้บริการสารสนเทศ

ผู้ให้บริการสารสนเทศควรมีการให้บริการแบบเชิงรุก ด้วยการเข้าไปแนะนำแหล่งสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศพร้อมทั้งบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้ผู้นำชุมชนได้รู้จักทางเลือกที่หลากหลายยิ่งขึ้น รวมทั้งลดปัญหาความไม่มั่นใจในการเข้าไปใช้บริการ

สารสนเทศจากแหล่งให้บริการสารสนเทศ นอกจากนี้ควรจัดอบรมการเข้าถึงสารสนเทศโดยการค้นหาผ่านอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้นำชุมชน เพื่อให้เป็นทางเลือกหนึ่งของผู้นำชุมชนและลดปัญหาความหวาดกลัวโดยเฉพาะปัญหาเรื่องเทคโนโลยี

3) ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น

หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นควรจะให้ความสำคัญกับกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนเป็นอย่างยิ่ง โดยการสำรวจแหล่งสารสนเทศและรูปแบบสารสนเทศที่ให้บริการในชุมชนและพื้นที่ใกล้เคียงว่ามีความพร้อมมากแค่ไหนไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสถานที่ ความทันสมัยของข้อมูล อุปกรณ์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้มีแหล่งสารสนเทศในชุมชนที่พร้อมให้บริการแก่ผู้นำชุมชนและบุคคลทั่วไปในการเข้าใช้บริการและได้รับความพึงพอใจที่สุด

4) ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรจะมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงคุณลักษณะของผู้นำชุมชน โดยเฉพาะเรื่องการใช้ภาษาของผู้นำชุมชน เพราะผู้นำชุมชนในพื้นที่เสี่ยง 4 อำเภอของจังหวัดสงขลาบางกลุ่มมีข้อจำกัดในการที่จะสื่อสารภาษาไทย ดังนั้นอาจทำให้มีการสื่อสารกันผิดพลาด การศึกษาเพิ่มเติมคุณลักษณะของผู้นำชุมชนในเรื่องการใช้ภาษาจะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเตรียมความพร้อมล่วงหน้าก่อนการสัมภาษณ์ได้ดียิ่งขึ้น เช่น การนำผู้ที่สามารถสื่อสารได้ทั้ง 2 ภาษาในการเข้ามาช่วยสนทนาระหว่างการสัมภาษณ์ เป็นต้น