

สื่อประกอบการบรรยาย
รายวิชา

SOM3203 นวัตกรรมจัดการความขัดแย้งและสันติวิธี
(Innovation for Conflict Management and Peace)

ผู้สอน

ผศ.ว่าที่ ร.ต.หญิง เพ็ญนภา ทิศวงศ์

แขนงวิชาการจัดการพัฒนาสังคม

คำอธิบายรายวิชา

แนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับความหมาย วิวัฒนาการ ปรัชญา ลักษณะและสาเหตุของความขัดแย้ง รูปแบบของความขัดแย้ง กระบวนการในการจัดการความขัดแย้ง ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้ง การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยเน้นการศึกษาในรูปแบบ แนวทาง เทคนิค และวิธีการในการจัดการความขัดแย้งโดยสันติวิธี และใช้กรณีศึกษาการจัดการความขัดแย้งโดยสันติวิธี รวมถึงนวัตกรรมของการจัดการความขัดแย้งโดยสันติวิธีทั้งในและต่างประเทศ

Conflict



แผนการเรียนรู้

แนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับความหมาย
วิวัฒนาการ ปรัชญา ลักษณะและสาเหตุของความขัดแย้ง

ความหมายของความขัดแย้ง

ความขัดแย้ง (Conflict) ในความหมายโดยทั่วไปมักเป็นเรื่องของการมีความเข้าใจหรือมีความคิดเห็นไม่ตรงกันของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อันเนื่องมาจากความแตกต่างในด้านต่างๆ อาทิ เช่น ทักษะคติ ความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการ วิธีการปฏิบัติงาน จุดมุ่งหมาย รวมถึงค่านิยม ซึ่งนำไปสู่การแสดงออกซึ่งความรู้สึกนึกคิดและการกระทำต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่แตกต่างกัน อันอาจส่งผลให้เกิดเป็นความขัดแย้งขึ้น

ความขัดแย้ง ตามความหมายของราชบัณฑิตยสถาน (2538) หมายถึง การไม่ลงรอยกัน ซึ่งหากจะแยกพิจารณาคำว่า “ขัด” หมายถึง การไม่ทำตาม ผ่าฝืน ฝืนไว้และคำว่า “แย้ง” หมายถึง ไม่ตรงหรือลงรอยเดียวกัน ต้านไว้ ทานไว้



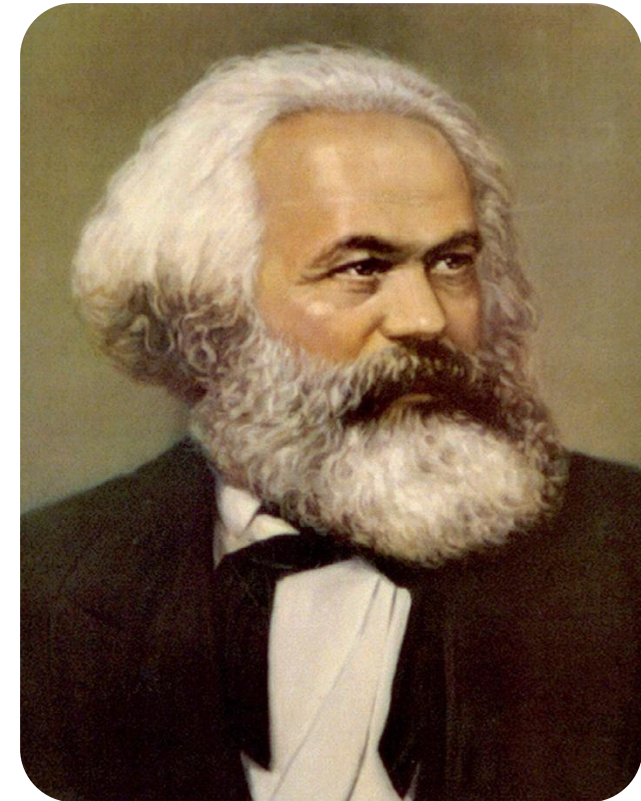
แนวคิดที่เกี่ยวกับความขัดแย้งด้านสังคมวิทยา และมานุษยวิทยา

- หัวใจสำคัญของแนวคิดกลุ่มนี้คือ การขัดแย้งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น
- มีแนวความคิดว่าสังคมนั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานของการแบ่งแยก (division) อันเกิดจากความไม่เท่าเทียมกันทางสังคม
- ความขัดแย้งที่มีอยู่ในตัวของบุคคลเป็นสาเหตุสำคัญที่นำไปสู่ความขัดแย้งภายนอกอื่น ๆ
- หากทำความเข้าใจเรื่องความขัดแย้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลได้แล้ว และหาทางขจัดความขัดแย้งนั้นออกไป ความขัดแย้งทางสังคมและวัฒนธรรมก็อาจหายไปได้

นักทฤษฎีความขัดแย้งด้านสังคมวิทยาที่สำคัญ 3 คน คือ

I. Karl Heinrich Marx

- ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มักเกิดจากความขัดแย้งระหว่าง “ชนชั้นเจ้าของปัจจัยการผลิต” กับ “ชนชั้นผู้ใช้แรงงาน” โดยประวัติศาสตร์ของมนุษย์เป็นการต่อสู้ระหว่างชนชั้น โดยนับตั้งแต่แรกเริ่มจนถึงปัจจุบัน เช่น ทาสกับนาย โพรกับผู้ดี นายจ้างกับลูกจ้าง โดยจะมีฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ข่มเหง และอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ถูกข่มเหง



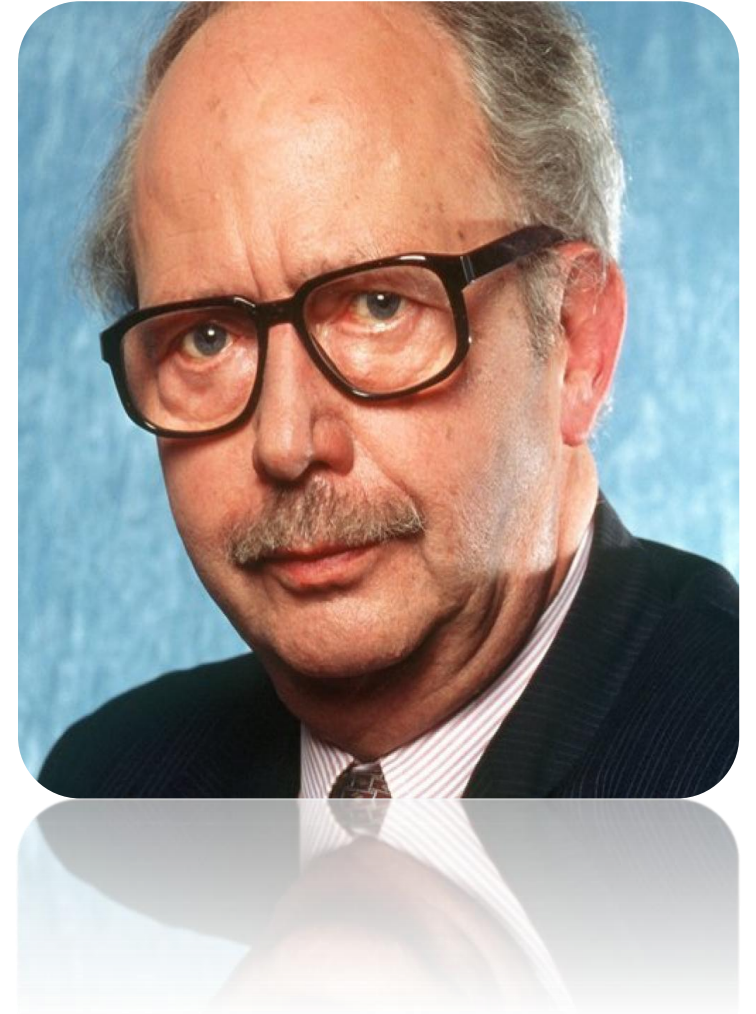
II. David L. Sills

- ความขัดแย้งก่อให้เกิดผลทั้งด้านลบและด้านบวก
- ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ถือเป็นสภาวะหนึ่งของมนุษย์
- ความขัดแย้งสามารถแก้ปัญหาคความแตกแยกและทำให้เกิดความสามัคคีภายในกลุ่มได้เพราะในกลุ่มหนึ่งๆ ย่อมมีทั้งความเป็นมิตรและความเป็นศัตรูอยู่ด้วยกัน ดังนั้นความขัดแย้งจึงเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม
- ความขัดแย้งทำให้เกิดการแบ่งกลุ่ม ลดความเป็นปรปักษ์ต่อกันอันจะพัฒนาสู่ความร่วมมือได้หรือทำให้เกิดความแปลกแยกได้



III. Ralf Dahrendorf

- ปฏิเสธแนวคิดของมาร์กซ์ เรื่อง ความขัดแย้งระหว่างชนชั้น
- อธิบายคุณลักษณะ "ความขัดแย้ง" ว่ามีลักษณะสอดคล้องกับทุกสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ทุกสังคมจึงเกิดความขัดแย้งได้ตลอดเวลา ซึ่งเกิดจากความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องสิทธิอำนาจ ทำให้สังคมเกิดกลุ่มแบบไม่สมบูรณ์ขึ้น เพราะต่างฝ่ายต่างมีผลประโยชน์แอบแฝงอยู่เบื้องหลัง แต่ละฝ่ายจึงพยายามรักษาผลประโยชน์ของฝ่ายตนไว้



แนวคิดทางจิตวิทยา

อธิบายความขัดแย้งว่า หมายถึง สถานการณ์ที่ซึ่งบุคคลถูกกระตุ้น ให้เกี่ยวข้องกับในกิจกรรมสองอย่างหรือมากกว่า ซึ่งกิจกรรมเหล่านั้นไม่ได้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้การตอบสนองต่อความต้องการการบรรลุวัตถุประสงค์สองอย่างพร้อมกันเป็นไปไม่ได้ จึงเกิดความขัดแย้งขึ้นได้หลายระดับ

ความขัดแย้งตามแนวคิดด้านจิตวิทยา จะให้ความสำคัญในระดับปัจเจกบุคคล และด้านจิตวิทยาเป็นสำคัญ แนวคิดนี้ยังเชื่อว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีผลต่ออารมณ์ของบุคคลอย่างมาก แล้วยังนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนได้

เช่น ความขัดแย้งทำให้คนเราเกิดความคับข้องใจ (frustration) ซึ่งอาจทำให้เกิดความท้อถอย ก้าวร้าว หรือประณามผู้อื่นได้ หรือในบางสถานการณ์ความขัดแย้งอาจนำมาซึ่งความล้มเหลวในการปฏิบัติงานได้ เช่น การขาดความสนใจในงาน ขาดความเชื่อมั่นตนเอง หรือกลัวความล้มเหลวจนบางครั้งกลายเป็นคนที่ชอบใส่ร้ายคนอื่นเป็นต้น



Lewis A. Coser นักจิตวิทยาชาวเยอรมัน ได้
จำแนกความขัดแย้งออกเป็น 3 แบบ คือ

1. เมื่อบุคคลอยู่ระหว่างเป้าหมายที่ตน
ปรารถนาสองอย่างที่ต้องเลือก (approach-
approach conflict)

2. เมื่อบุคคลพบกับเป้าหมายสองอย่าง ซึ่ง
เป็นทั้งเป้าหมายที่ตนเองชอบและไม่ชอบ (approach-
avoidance conflict)

3. เมื่อบุคคลอยู่ระหว่างเป้าหมายสองอย่าง
ที่ตนเองไม่ชอบทั้งคู่ (avoidance-
avoidance conflict)

ฟิชเชอร์ ยูรี และ แพตตัน นักวิชาการทางด้านมานุษยวิทยา มองความขัดแย้งว่าเป็นผลมาจากความปรารถนา หรือเป้าหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้ อาจมาจากการแข่งขันกันระหว่างกลุ่มต่างๆ ในสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากวัฒนธรรม และเป็นแบบฉบับของพฤติกรรม การปรับตัวของมนุษย์ เช่น ความก้าวร้าว ความร่วมมือ หรือ การแข่งขันกัน เมื่อเกิดผลประโยชน์และค่านิยมที่ไปด้วยกันไม่ได้

ลักษณะของความขัดแย้ง

1. บุคคลหรือฝ่าย อย่างน้อยที่สุด 2 ฝ่าย หรือบุคคล 2 บุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับสัมพันธกันและมีปฏิสัมพันธ์บางอย่างต่อกัน
2. แต่ละบุคคลหรือแต่ละฝ่าย จะมีความเชื่อและค่านิยมเฉพาะ ซึ่งแต่ละบุคคลหรือสมาชิกในแต่ละฝ่ายตระหนักและมองเห็นในความเชื่อและค่านิยมนั้น
3. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแต่ละฝ่าย ซึ่งจะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการข่มขู่ การลดพลัง การกดดันฝ่ายตรงข้าม เพื่อให้ได้มาซึ่งชัยชนะ

ลักษณะของความขัดแย้ง (ต่อ)

4. แต่ละบุคคลหรือแต่ละฝ่าย เผชิญหน้ากันหรือแสดงปฏิกิริยาในลักษณะตรงข้ามกันหรือเป็นปฏิปักษ์ต่อกัน

5. แต่ละบุคคลหรือแต่ละฝ่ายจะแสดงปฏิกิริยาที่ก่อให้เกิดความเหินห่างทางด้านอำนาจต่ออีกฝ่ายหนึ่ง

สาเหตุหรือที่มาของความขัดแย้ง

1. ความไม่เข้าใจกัน
2. ความสัมพันธ์ที่เพิกเฉยและไม่เกื้อกูลกัน
3. ความล้มเหลวของการสื่อความหมายอย่างเปิดเผยและชัดเจน
4. บรรยากาศของการไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความกดดัน และการแข่งขัน

สาเหตุหรือที่มาของความขัดแย้ง (ต่อ)

5. การรับรู้ของบุคคลที่อยู่ในสภาวะการณ์ของความขัดแย้งที่มีผลต่อบุคคลอื่น ในสภาวะการณ์นั้น ซึ่งเป็นไปในทางส่งเสริมให้เกิดความขัดแย้ง

6. การแข่งขันเพื่อให้ได้มาซึ่งรางวัลที่มีอยู่จำกัด ไม่ว่าจะเป็นสิ่งตอบแทนอื่นๆ สถานภาพ ความรัก ผิดชอบ และอำนาจ

7. องค์ประกอบส่วนบุคคล ความขัดแย้งอาจเกิดจากบุคลิกภาพส่วนบุคคล เช่น การมีสัญชาตญาณของความรุนแรง ก้าวร้าว ต้องการการแข่งขัน ฯลฯ ซึ่งแต่ละคนอาจจะมีมากน้อยแตกต่างกัน

สื่อประกอบการบรรยาย
รายวิชา

SOM3203 นวัตกรรมจัดการความขัดแย้งและสันติวิธี
(Innovation for Conflict Management and Peace)

ผู้สอน

ผศ.ว่าที่ ร.ต.หญิง เพ็ญนภา ทิศวงศ์

แขนงวิชาการจัดการพัฒนาสังคม

รูปแบบของความขัดแย้ง

Conflict

ความขัดแย้ง

ปฏิสัมพันธ์ที่มีลักษณะของความไม่เป็นมิตรหรือตรงกันข้าม
หรือไม่ลงรอยกันหรือความไม่สอดคล้องกัน



ประเภทของความขัดแย้ง

- 1. ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล**
1. Intrapersonal Conflict
- 2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล**
2. Interpersonal Conflict
- 3. ความขัดแย้งภายในกลุ่ม**
3. Intragroup Conflict
- 4. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม**
4. Intergroup Conflict

ความขัดแย้ง

เกิดจากอะไร

ความไม่เข้าใจกัน

การแข่งขัน

ความสัมพันธ์ที่เพิกเฉย
และไม่เกื้อกูลกัน

ความล้มเหลวของ
การสื่อสาร

สถานภาพ ความรับผิดชอบ
และ อำนาจ

บุคลิกภาพส่วนบุคคล

ไม่ไว้ใจกัน



ความขัดแย้งในเป้าหมาย = เมื่อบุคคลหรือกลุ่มมีการ
ตัดสินใจและความต้องการที่ต่างจากคนอื่น ถือเป็น
ธรรมดาที่เกิดการต่อสู้เพื่อเป้าหมายของตน

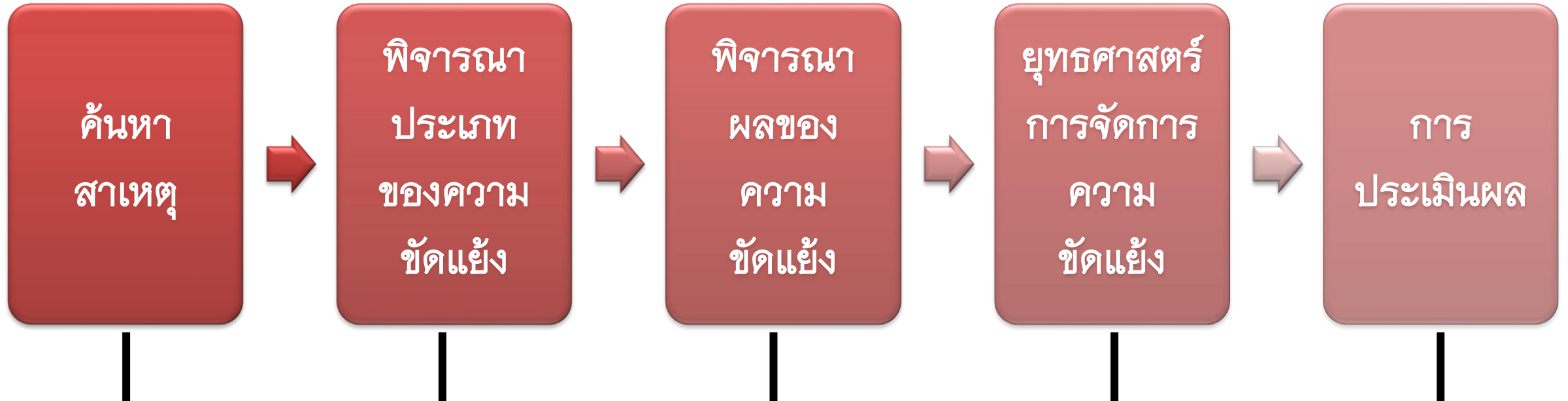
ความขัดแย้งในการรับรู้ = เป็นความขัดแย้งในเหตุผล เมื่อ
บุคคลหรือกลุ่มมีความคิดหรือความเห็นขัดกับผู้อื่น

ความขัดแย้งในผลกระทบ = เกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกรหรือ
อารมณ์ของบุคคลหรือกลุ่มถูกทำให้ไม่สมบูรณ์โดยกลุ่มอื่น

ความขัดแย้งของพฤติกรรม = เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่ม
หนึ่งมีพฤติกรรมที่ชัดเจนว่าไม่ยอมรับผู้อื่น

กระบวนการในการจัดการความขัดแย้ง

ขั้นตอนการจัดการความขัดแย้ง



- ความขัดแย้งเกิดจากสาเหตุใด

- ขัดแย้งระหว่างบุคคล
- ขัดแย้งภายในกลุ่ม
- ขัดแย้งระหว่างกลุ่ม
- ขัดแย้งระหว่างองค์กร

- ผลดี
- ผลเสีย

- เพิ่มความขัดแย้ง
- ลดระดับความขัดแย้ง
- แก้ปัญหาความขัดแย้ง

- ติดตามประเมินผล
- ปรับปรุงแก้ไข

โจทย์ on-demand

"ให้นักศึกษาค้นหาความขัดแย้งในชุมชนที่นักศึกษาอาศัยอยู่มา 1 กรณี เพื่อนำมาเป็นกรณีศึกษา โดยให้นักศึกษานำเสนอและทำการวิเคราะห์ในชั้นเรียน" (งานเดี่ยว)

สื่อประกอบการบรรยาย
รายวิชา

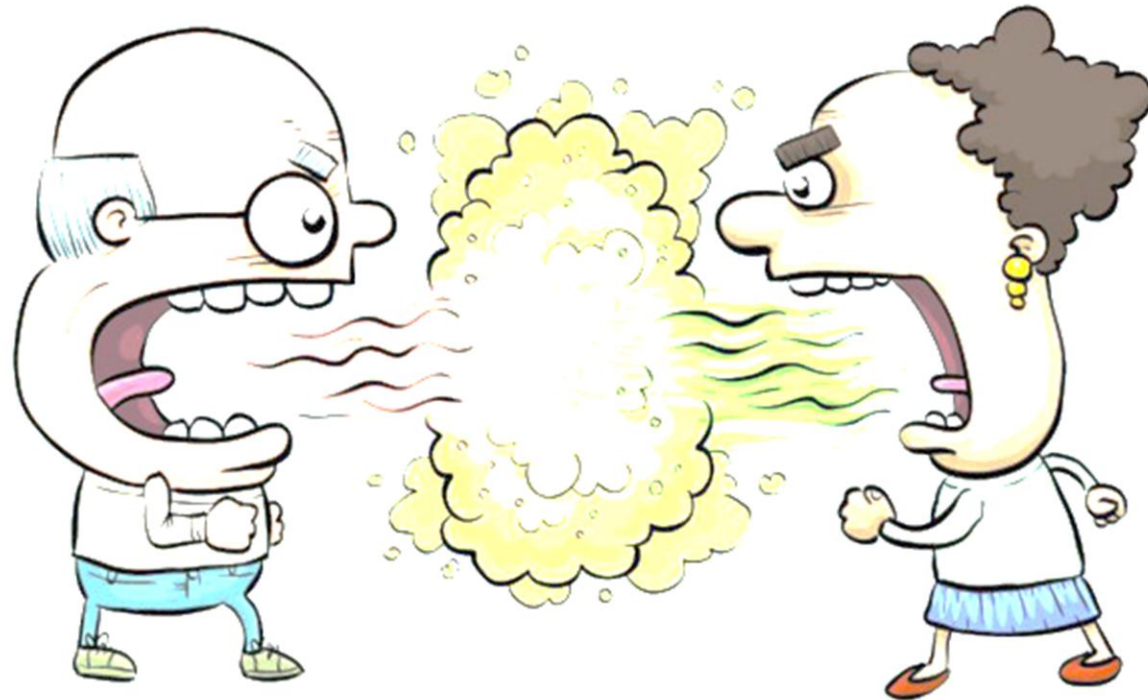
SOM3203 การจัดการความขัดแย้งและสันติวิธี
(Conflict Management and Peace Resolution)

ผู้สอน

ผศ.ว่าที่ ร.ต.หญิง เพ็ญนภา ทิศวงศ์

แขนงวิชาการจัดการพัฒนาสังคม

การศึกษาความขัดแย้งในสังคมไทย



มนุษย์เป็นสัตว์สังคมซึ่งอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ด้วยเหตุผลสำคัญคือ

ประการแรก ความจำเป็นที่ต้องรักษาตัวรอด รวมพลังกำลังต่อสู้กับเผ่าพันธุ์อื่นที่อาจจะมาทำลายเผ่าพันธุ์ของตน

ประการต่อมา มีความจำเป็นต้องรวมกำลังเข้าทำงานที่ใช้กำลังของคนเพียงคนเดียวหรือจำนวนน้อยทำไม่ได้ เช่น การล่าสัตว์ใหญ่เป็นอาหาร ล่ากวาง ล่าวัวกระทิง ล่าปลาวาฬ นอกจากนั้นการก่อสร้างในชุมชน เช่น สะพานข้ามแม่น้ำ กำแพง หรือรั้วป้องกันสัตว์ร้าย หรือมนุษย์ต่างเผ่า แม้กระทั่งที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ก็ต้องใช้ความร่วมมือจากคนกลุ่มใหญ่

ประการสุดท้าย มีความจำเป็นทางจิตวิทยาที่มนุษย์จะต้องอยู่รวมกันเพื่อให้เกิดความอุ่นใจ เนื่องจากการเป็นสัตว์สังคมก็ต้องการหาเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้สึกที่เป็นชุมชน เป็นกลุ่มเดียวกัน เป็นพวกเดียวกัน เป็นเครือญาติ เป็นครอบครัว

แต่เมื่อมนุษย์อยู่กันเป็นกลุ่มในลักษณะของสัตว์สังคม และท่ามกลางทรัพยากรที่จำกัดก็หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องมีความขัดแย้ง ความขัดแย้งในสังคมมนุษย์แยกแยะได้ 4 ประการใหญ่ๆ คือ

1. ความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ เริ่มต้นจากการแบ่งอาหารที่ได้จากการไล่ล่า ใครควรจะได้สัดส่วนเท่าไร? มากน้อยเพียงใด จะมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ซึ่งในเบื้องต้นก็มักจะตัดสินกันโดยใช้พลังกำลัง ผู้แข็งแรงที่สุดจะได้จำนวนอาหารมากที่สุด

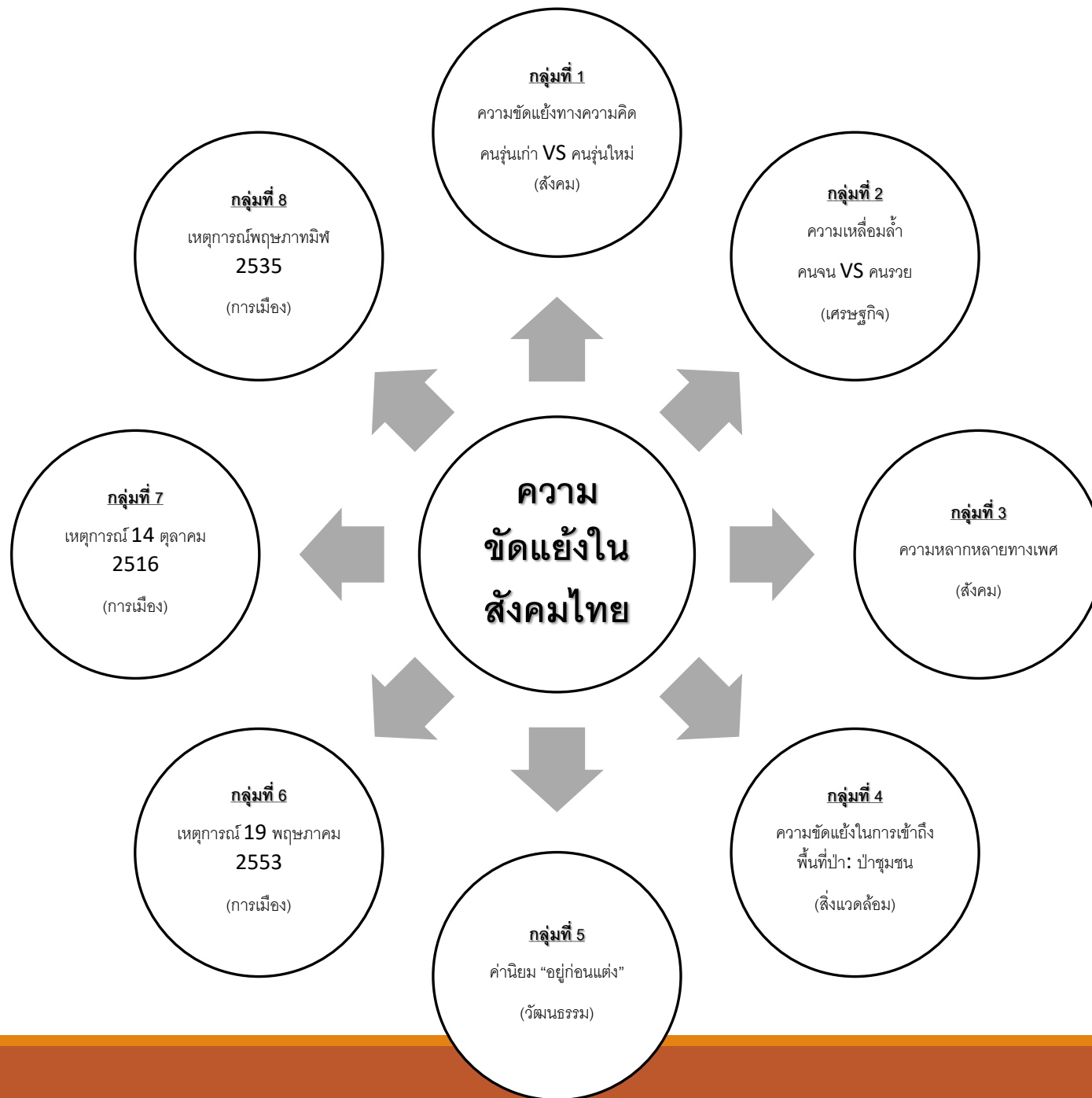
2. ความขัดแย้งในแง่ของสถานะทางสังคม ในสังคมมนุษย์จะมีความแตกต่างกันในเรื่องเกียรติและศักดิ์ศรี ผู้ซึ่งอยู่ในฐานะได้เปรียบก็จะตั้งตนเองเป็นผู้อยู่ในฐานะสูงกว่า มีโอกาสได้อาศัยอยู่ในถ้ำที่ใหญ่โตกว่าและสะดวกสบายกว่า เป็นต้น

3. ความขัดแย้งในเรื่องของอำนาจ ใครเป็นผู้มีอำนาจในการจัดการกับทรัพยากร ใครเป็นผู้มีอำนาจในการตั้งกฎเกณฑ์ต่างๆ ขึ้นมา อันนี้เป็นการสัมพันธ์เชิงอำนาจ

4. ความขัดแย้งในทางนามธรรมและค่านิยม

กิจกรรมกลุ่ม (ในชั้นเรียน)

- 1) แบ่งกลุ่ม 8 กลุ่ม (สมาชิกกลุ่มละ 8 คน จำนวน 5 กลุ่ม , สมาชิกกลุ่มละ 9 คน จำนวน 3 กลุ่ม)
 - เขียนชื่อและรหัสนักศึกษาศึกษาของสมาชิกกลุ่ม
- 2) ศึกษาค้นคว้าข้อมูลตามประเด็นที่ได้รับมอบหมาย (กำหนดเวลาภายใน 40 นาที)
 - เขียนสรุปประเด็นโดยใช้เครื่องมือ Mind Mapping
- 3) สมาชิกกลุ่มทุกคนนำเสนอหน้าชั้นเรียน กลุ่มละ 10 นาที



รายงานกลุ่ม (20 คะแนน)

ส่วนที่ 1: ข้อมูล ประวัติความเป็นมาของความขัดแย้ง (10 คะแนน)

ส่วนที่ 2: วิเคราะห์และสังเคราะห์ความขัดแย้ง (5 คะแนน)

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะต่อความขัดแย้ง (5 คะแนน)

สื่อประกอบการบรรยาย
รายวิชา

SOM3203 การจัดการความขัดแย้งและสันติวิธี
(Conflict Management and Peace Resolution)

ผู้สอน

ผศ.ว่าที่ ร.ต.หญิงเพ็ญนภา ทิศวงศ์

แขนงวิชาการจัดการพัฒนาสังคม

รูปแบบ แนวทาง เทคนิคและวิธีการในการจัดการ
ความขัดแย้งโดยสันติวิธี



ความหมายของสันติวิธี (Non-violence)

☞ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546 :1166) หมายถึง วิธีที่จะก่อให้เกิดความสงบ เช่น เจริญสงบศึกโดยสันติวิธี

☞ คณะอนุกรรมการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี หมายถึง

1. การแก้ปัญหาโดยไม่ใช้วิธีรุนแรง เช่น จัดการกับผู้ชุมนุมโดยไม่ใช้อาวุธ หรือต่อสู้เพื่อความเป็นธรรมด้วยการชุมนุมอย่างสงบ การดีต่อแผ่ หรือการคว่ำบาตร ทั้งนี้ รวมไปถึงการไม่ตอบโต้ความรุนแรงด้วยความรุนแรง

2. การขจัดเงื่อนไขแห่งความรุนแรง และสร้างเงื่อนไขแห่งสันติวิธี

3. ทักษะคติที่เอื้อต่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ เช่น ความเอื้ออาทร ความห่วงใย ความใจกว้าง ยอมรับความหลากหลาย และเคารพความแตกต่าง การรู้จักให้อภัย ไม่แบ่งเขาแบ่งเรา รวมถึงทัศนะที่ว่าความรุนแรงมิใช่ทางออก จะแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน และได้ผลต้องสันติวิธี

☞ เป็นการแก้ไขความขัดแย้ง หรือการตอบโต้สถานการณ์หนึ่งๆ โดยไม่ใช้ความรุนแรงต่อคู่กรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เป็นการประทุษร้ายต่อร่างกายและชีวิต (ไพศาล วิสาโล, 2012)

☞ วิธีที่กลุ่มบุคคลหรือมวลชนใช้ต่อสู้เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนปรารถนาในบางอย่างหรือเพื่อให้รัฐหรือผู้มีอำนาจเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การจัดชุมนุมหยุดงานประท้วง การคว่ำบาตรทางด้านเศรษฐกิจ หรือวิธีฝ่าฝืนกฎหมาย (ดื้อแพ่ง) เช่น การปิดถนน เป็นต้น (ธามไท, 1998)

หลักคิดของสันติวิธี (Non-Violence Concepts)

- ปฏิเสธการใช้ความรุนแรงอย่างสิ้นเชิง
- โจมตีที่ปัญหา ไม่โจมตีที่ 'ตัวบุคคล'
- สร้างความสัมพันธ์อันดี

- ไม่มุ่งเอาชนะกัน แต่สร้างความร่วมมือกัน
- ตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย
- มองทุกคนมีความเป็นมนุษย์เหมือนกัน

รูปแบบของสันติวิธี

“สันติวิธี” มีได้ 2 แบบ คือ “แบบชั้นเดียว” และ “แบบสองชั้น”

1) สันติวิธีแบบชั้นเดียว คือ การเคลื่อนไหวโดยไม่ใช้“ความรุนแรง” แต่มุ่งให้ได้ “ชัยชนะ” ของฝ่ายตน แบบนี้อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “อหิงสา” (Non-violence)

2) สันติวิธีแบบสองชั้น คือ การใช้วิธีการอันเป็นสันติ รวมถึงการพูดจาต่อรอง (Negotiation) เพื่อให้ได้ “ข้อตกลงร่วมกัน” ซึ่งเป็นที่พอใจหรือยอมรับได้ร่วมกันทุกฝ่าย แบบนี้อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “การสร้างสันติ” (Peace Building)

สันติวิธี หนทางสู่สันติภาพที่แท้จริง

แนวคิดที่เป็นหนทางในการส่งเสริม สนับสนุนกระบวนการพูดคุย หรือเจรจา เพื่อสันติภาพให้มีความก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จ ดังนี้ (ดร.อิสมาอีลลุตฟีญ์ จะปะกียา อธิการบดีมหาวิทยาลัยอิสลามยะลา)

1. การพูดคุย เจรจา
2. ความยุติธรรม คือ รากฐานของสันติภาพ
3. ความยุติธรรมทางสังคม เพื่อการสร้างสันติภาพ

4. สันติภาพ คือวัตถุประสงค์หลักของศาสนบัญญัติ

5. การพูดคุย หรือ เจรจา คือ วิธีการแก้ปัญหาโดยสันติวิธีที่ทุกฝ่ายต้อง
เชื่อมั่น มิใช่การทดลอง

6. การมีองค์ความรู้เกี่ยวกับสันติภาพของประชาชน : หนทางสู่สันติภาพที่
ยั่งยืน

ความแตกต่างระหว่าง ความรุนแรง และ สันติวิธี

	ความรุนแรง	สันติวิธี
<i>เป้าหมาย</i>	ทำให้คู่กรณีสยบ หรือยอมแพ้ ต้องดูถูกเหยียดหยาม ทำร้าย ต้อนเข้ามูม หรือทำร้ายคู่กรณี	มุ่งแก้ปัญหา ทำงานร่วมกับคู่กรณี หรือเปลี่ยนทัศนคติของเขาให้มีความเข้าใจ เพื่อหาข้อยุติที่ทั้งสองฝ่ายพอใจ

ความแตกต่างระหว่าง ความรุนแรง และ สันติวิธี

	ความรุนแรง	สันติวิธี
<i>ทัศนคติ</i>	จำเป็นต้องอาศัยความเกลียดชัง และหวาดกลัวคู่กรณี เพื่อปลุกให้เกิดความโกรธ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเข้าทำร้าย	ต้องการความกล้าและการควบคุมตัวเอง บางครั้งต้องเต็มใจที่จะยอมรับความเจ็บปวดจากการกระทำของคู่กรณี โดยไม่ตอบโต้กลับไป

ความแตกต่างระหว่าง ความรุนแรง และ สันติวิธี

	ความรุนแรง	สันติวิธี
<i>หลักการ และ วิธีการ</i>	1. โจมตีอย่างรุนแรง เพื่อว่า คู่กรณีจะไม่มีทางเลือก นอกจาก ยอมแพ้	ทำให้ ผู้รุกราน ตก อยู่ใน สถานการณ์ลำบาก ชนิดที่หาก เขายังใช้ความรุนแรงต่อไปจะ กลายเป็นฝ่ายเสียเปรียบ เสนอ ทางเลือกหลายทางเพื่อให้ทั้งสอง ฝ่ายไม่เสียหาย ขณะเดียวกันก็มี ข้อยุติ

ความแตกต่างระหว่าง ความรุนแรง และ สันติวิธี

	ความรุนแรง	สันติวิธี
<i>หลักการ และ วิธีการ</i>	2. ทำทุกอย่างเพื่อไม่ให้ตนเองเจ็บปวด แต่จะทำทุกวิธีทางเพื่อให้คนอื่นเจ็บปวด	ปฏิเสธความรุนแรงอย่างสิ้นเชิง เต็มใจที่จะรับความเจ็บปวด แต่จะไม่ทำความเจ็บปวดแก่ผู้อื่น

ความแตกต่างระหว่าง ความรุนแรง และสันติวิธี

	ความรุนแรง	สันติวิธี
<i>หลักการ และ วิธีการ</i>	3. ทุกอย่างเท่าที่มีเพื่อให้ได้ชัยชนะเร็วที่สุด	พยายามยื่นหยัด และอดทน เพื่อให้บรรลุถึงข้อยุติที่ชอบธรรม และเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

ความแตกต่างระหว่าง ความรุนแรง และสันติวิธี

	ความรุนแรง	สันติวิธี
<i>หลักการ และ วิธีการ</i>	4. ใช้การประชาสัมพันธ์ เพื่อ ปิดเบือนสัจจะ หากว่าเป็น ประโยชน์แก่ตน หรือเพื่อปกปิด การกระทำที่ผิดพลาด	สื่อสารโดยรักษาสัจจะ และให้ เกิดความกระจ่างชัดเท่าที่จะทำ ได้ เพื่อสร้างความเห็นใจและ ความเข้าใจที่ถูกต้องในหมู่ ประชาชนและคู่กรณี

ความแตกต่างระหว่าง ความรุนแรง และสันติวิธี

	ความรุนแรง	สันติวิธี
<i>หลักการ และ วิธีการ</i>	5. ทำให้เกิดความเกลียด ความกลัวคู่กรณี	แสดงความเคารพและใส่ใจ คู่กรณี

ความแตกต่างระหว่าง ความรุนแรง และสันติวิธี

	ความรุนแรง	สันติวิธี
<i>หลักการ และ วิธีการ</i>	6. อาศัยเครื่องมือ หรือ อุปกรณ์ที่เหนือกว่า	อาศัยคุณภาพจิต ที่เหนือกว่า รวมทั้งความคิด ที่สร้างสรรค์

ข้อจำกัดของสันติวิธี

- ไม่มีหลักประกันว่าจะสำเร็จทุกครั้งไป
- ไม่สามารถให้หลักประกันได้ว่าผู้ปฏิบัติการจะไม่ถูกตอบโต้ด้วยความรุนแรง ขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ปฏิบัติการอย่างมาก
- หากใช้สันติวิธีร่วมกับความรุนแรง จะทำให้ความชอบธรรมของฝ่ายสันติวิธีลดลงหรือสูญไป

อารยะขัดขืน :

ปรากฏการณ์การต่อต้านอำนาจรัฐ

โดยสันติวิธีในสังคมไทย



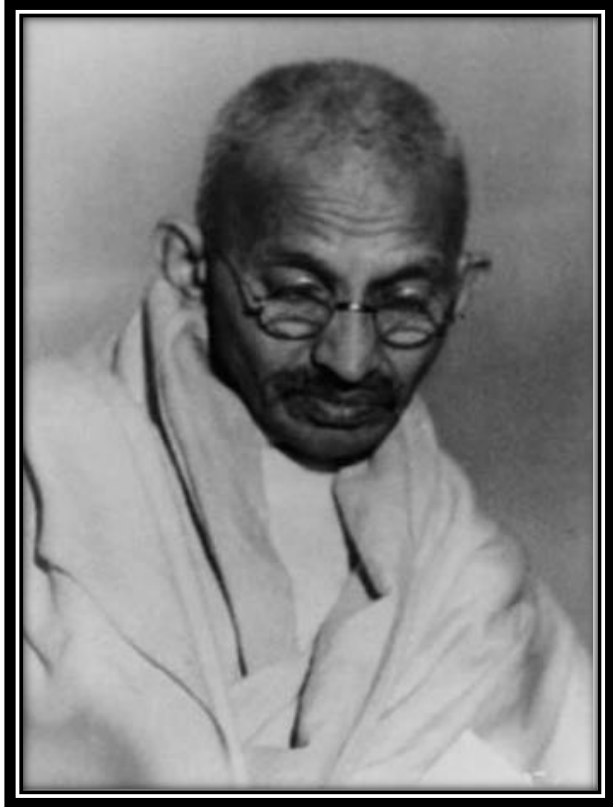
ความหมายของอารยะขัดขืน

(Civil Disobedience)

“อารยะขัดขืน” เป็นการใช้สันติวิธีที่มุ่งเปลี่ยนแปลงกฎหมาย หรือนโยบายของ
รัฐบาล โดยต้องการให้สังคมโดยรวมเห็นว่ามีความอยุติธรรมเกิดขึ้น

(“อารยะขัดขืน” ถูกจัดให้เป็นรูปแบบหนึ่งของหลักการต่อสู้โดยปราศจาก
ความรุนแรง (**Nonviolent Resistance**) หรือการต่อสู้แบบสันติวิธี)

ตัวอย่างปรากฏการณ์อารยะขัดขืน

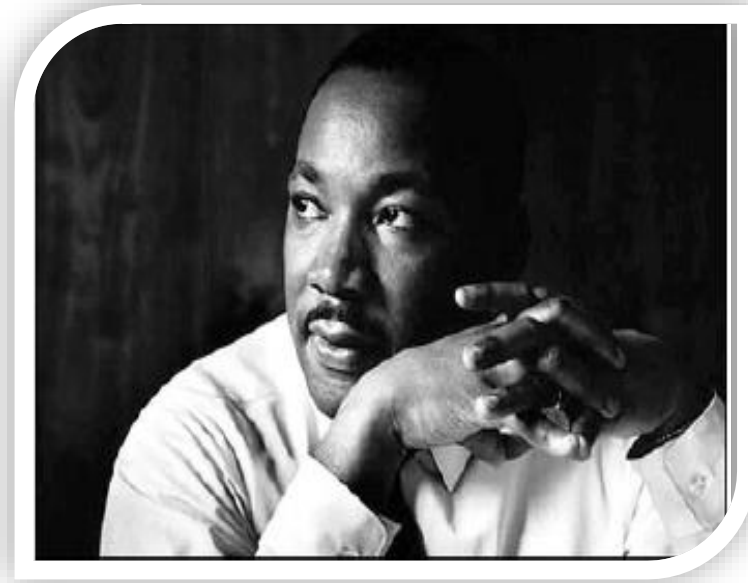


มหาตมะ คานธี

ผู้นำการเคลื่อนไหวเพื่อต่อต้านอังกฤษในอินเดีย ด้วยวิธีการไม่ให้ความร่วมมือกับรัฐ โดยสันติวิธี ใช้อารยะขัดขืนเป็นเครื่องมือในการเรียกร้องเอกราชของอินเดียคืนจากรัฐบาลอังกฤษ ซึ่งคานธีเห็นว่าได้ใช้กฎหมายกระทำการกดขี่ข่มเหงพ่อแม่ พี่น้อง และเพื่อนร่วมชาติของเขาอย่างไม่เป็นธรรม

ตัวอย่างปรากฏการณ์อารยะขัดขืน

คิง เป็นนักต่อสู้เพื่อสิทธิที่เท่าเทียมกัน
ของประชาชนผิวดำในสหรัฐอเมริกา โดยใช้
วิธีการอารยะขัดขืนเชิงสันติวิธี เช่น การนั่ง
ประท้วง Sit in) การเดินทางเพื่อสันติภาพ
(Freedom ride)



มาร์ติน ลูเธอร์ คิง จูเนียร์ (Martin Luther King JR.)

<https://www.mcot.net/view/to19HHy>

**การจัดการความขัดแย้งด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน:
กรณีบ้านทับทิมสยาม 07 ตำบลบักดอง อำเภอขุนหาญ
จังหวัดศรีสะเกษและบ้านหน้าทับ ตำบลท่าศาลา
อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ***
**Conflict Management through Community Mediation:
Ban Tubtim Siam 07, Bak Dong Subdistrict,
Khun Han District, Sisaket Province and Ban Na Thap,
Tha Sala Subdistrict, Tha Sala District,
Nakhon Si Thammarat Province**

ชลัท ประเทืองรัตนา
Chalat Pratheuangrattana
สำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า
Office of Peace and Governance, King Prajadhipok's Institute, Thailand
E-mail: chalat@kpi.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน 2) ศึกษากระบวนการจัดการความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน บทความวิจัยเชิงคุณภาพนี้ ใช้การสนทนากลุ่ม สัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมร่วม มีกลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย ผู้นำชุมชนที่เป็นเจ้าหน้าที่รัฐ ภาคประชาสังคม และผู้นำศาสนารวมถึงประชาชนทั่วไปในชุมชน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้หลักการ

* ได้รับบทความ: 14 กันยายน 2564; แก้ไขบทความ: 14 ตุลาคม 2564; ตอปรับตีพิมพ์: 15 ตุลาคม 2564
Received: September 14, 2021; Revised: October 14, 2021; Accepted: October 15, 2021



วิเคราะห์เชิงเนื้อหาเชื่อมโยงแนวคิดกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่อย่างไร

ผลการวิจัยพบว่า 1) บริบททั่วไปที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ทั้งสองแห่งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมมีทั้งความเหมือนและความแตกต่าง 2) ความขัดแย้งในชุมชนทั้งสองแห่งไม่ได้เป็นความขัดแย้งยึดเยื้อด้านชาติพันธุ์ที่จะมีโอกาสลุกลามขยายตัวกลายเป็นความรุนแรงได้มากขึ้น แต่เป็นความขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์ เรื่องของอารมณ์ความรู้สึก ขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งสองพื้นที่ แบ่งได้เป็นขั้นตอนก่อนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยมีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการจัดการความขัดแย้ง ขั้นตอนระหว่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยเชิญคู่กรณีมาที่บ้านของผู้นำ และขั้นตอนภายหลังการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีการติดตามผลภายหลังการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งสองแห่ง มีการบูรณาการที่เชื่อมโยงการทำงานระยะสั้น กลางและยาว ไม่ใช่เพียงแต่ได้บันทึกข้อตกลงเท่านั้น และมีทั้งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เชื่อมโยงกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในวงกว้าง

คำสำคัญ: การจัดการความขัดแย้ง; การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน; บ้านทับทิมสยาม 07; บ้านหน้าทับ

Abstract

The objectives of this research article are as follows: 1) to examine the context related to the conflicts and mediation in the communities; and 2) to examine the process of conflict management and mediation in the communities. This qualitative study employed the focus group discussion, semi-structured interview, and non-participatory observations. The target groups included community leader from the public sector, the civil society and religious leaders, as well as people in community. The data were derived from the principles of content analysis by connecting relevant concepts with the actual phenomena to examine the consistency and relations.



The result revealed that 1) the general contexts of the conflicts and mediation in the communities revealed the similarities and differences of the two communities in terms of their economy, society, and culture. 2) the result from examining the process of conflict management and mediation in the communities. The conflicts in both communities were not protracted and related to ethnicities, so they were unlikely to be escalated. In fact, the conflicts were related to either interests or emotions of the public and individuals. The mediation process of both areas can be divided into the following: the mediation process which examines the possibility for resolving the conflict; the mediation process which invites both parties to the leaders' home; and the process after the mediation which involves post-mediation follow-up. The mediation in both communities was conducted in a short, medium, and long term. Not only the agreement but also mediation was broadly applied along with people's participation. Last, the result led to the guidelines of conflict management and mediation in the communities for both the general context and the sustainable process.

Keywords: conflict management; community mediation; Ban Tubtim Siam 07; Ban Na Thap.

1. บทนำ

การสร้างสันติภาพโดยใช้ชุมชนเป็นฐานในการออกแบบสันติสุขด้วยคนในชุมชนเอง พบว่า ในหลายพื้นที่ของประเทศไทยสามารถสร้างได้ และกลายเป็นพื้นที่ต้นแบบที่แตกต่างกันในความ เป็นชุมชนสันติสุขในด้าน การอยู่ร่วมกันแบบพหุวัฒนธรรม การทำกิจกรรมร่วมกันในชุมชน ความ เข้มแข็งของการรวมกลุ่ม การจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น อีกทั้งการมีส่วนร่วมของภาครัฐและ สังคม ตัวอย่างเหล่านี้พบได้ใน ชุมชนย่านกุฎีจีน ชุมชนคลองตะเคียน ในภาคกลาง ชุมชนละงูใน พื้นที่ภาคใต้ เป็นต้น สรุปได้ว่ามีปัจจัยที่สำคัญนำไปสู่สันติสุขในชุมชน 13 ประการ คือ ประวัติศาสตร์ชุมชน ชาติพันธุ์ พหุลักษณะ พหุวัฒนธรรม อาชีพชุมชน ข้อกำหนดของชุมชน การ



สื่อสาร การเจรจา ศาสนา โครงสร้างทางสังคม เจตคติ ผู้นำและการใช้ทรัพยากร (นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูงการเสริมสร้างสังคมสันติสุข รุ่นที่ 4 สถาบันพระปกเกล้า, 2555)

การวิเคราะห์ความขัดแย้งอย่างเป็นระบบ จะทำให้เห็นบริบทของความขัดแย้งได้อย่างชัดเจน เข้าใจในองค์ประกอบของความขัดแย้งในประเด็นคู่ขัดแย้งที่เกี่ยวกับ มุมมองที่แตกต่างกัน ประเภท จุดยืน ความต้องการ ความกลัว พฤติกรรม และความสัมพันธ์ต่อกัน โดยวิเคราะห์ผ่าน เครื่องมือต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ความขัดแย้งซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากและสามารถใช้ผสมผสานกันหลายเครื่องมือ ขั้นตอนในการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง สามารถแบ่งได้เป็นหลายขั้นตอน ดังที่ Moore (2014) ได้นำเสนอขั้นตอนไว้ถึง 12 ขั้นตอน สามารถจัดกลุ่มได้เป็น 1) ก่อนการไกล่เกลี่ย 2) การดำเนินการไกล่เกลี่ย และ 3) การติดตามผลภายหลังการไกล่เกลี่ย ในส่วนของการบันทึกข้อตกลงนั้น งานของ Ibrahim Abdi and Mason (2019) ได้อธิบายถึงบันทึกข้อตกลงว่าเป็นแนวทางระยะสั้น แต่ต้องพัฒนาต่อไปในระยะกลางและระยะยาว เพื่อพัฒนาเป็นนโยบายต่อไป และยิ่งสอดคล้องกับงานของ Forester (2009) ซึ่งได้อธิบายถึงความเชื่อมโยงระหว่างการเจรจาที่มีประสิทธิภาพ (คู่มือฝึกฟังใจ) (Effective negotiation) กับการส่งเสียงหรือการมีส่วนร่วม (High Voice/Participation) ซึ่งเป็นการบูรณาการทั้งการรับฟังประชาชน และได้ข้อตกลงที่เกิดความพึงพอใจ

การศึกษาความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยคนกลางจากชุมชน จะทำให้ได้เห็นภาพความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งได้อย่างชัดเจนจากพื้นที่ เป็นประโยชน์ให้เห็นความเป็นท้องถิ่น เอกลักษณะเฉพาะถิ่น และเสน่ห์จากพื้นที่ อันจะนำไปเป็นบทเรียนให้กับชุมชนอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกันได้ การเลือกพื้นที่สองแห่งดังกล่าว มาจากเกณฑ์ในการคัดเลือกพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ศาสนา และชาติพันธุ์ ในขณะเดียวกันมีความเคารพความแตกต่างดังกล่าวและสามารถมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน บริบทความขัดแย้งในชุมชนทั้งสองแห่งมีความรุนแรงเกิดขึ้นในอดีต จากปัจจัยที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ชุมชนบักต้อง ได้รับผลกระทบจากการสู้รบกันระหว่างรัฐบาลไทยกับกัมพูชา ในเรื่องความมั่นคง เป็นปัจจัยภายนอกที่ชุมชนไม่สามารถควบคุมได้ เป็นการปกป้องอธิปไตยของทั้งสองประเทศแต่ส่งผลกระทบต่อคนในชุมชนต้องอพยพชั่วคราวจากเหตุการณ์ดังกล่าวในช่วงสิบปีที่ผ่านมา ในขณะที่ชุมชนท่าศาลา ในอดีต การเมืองท้องถิ่นในตำบลท่าศาลารุนแรงมากเป็นความขัดแย้งที่ถึงตาย โดยผู้นำชุมชนจะถูกทำร้ายถึงชีวิตหลายคน จากหลายเหตุการณ์ แต่ความรุนแรงทั้งสองชุมชนในปัจจุบันคลี่คลายลงไป ไม่มีความรุนแรงดังกล่าวเกิดขึ้นในช่วงหลายปีที่ผ่านมา งานวิจัยเรื่องนี้เป็น



โครงการวิจัยย่อย ภายใต้โครงการวิจัยถอดบทเรียนชุมชนสันติสุขของสถาบันพระปกเกล้า การศึกษากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากสองพื้นที่ภาคใต้และตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นการถอดบทเรียนภายใต้บริบทของชุมชนสันติสุขและพหุวัฒนธรรม โดยศึกษากระบวนการในการจัดการความขัดแย้งด้วยคนกลางในชุมชน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบททั่วไปที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน
2. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยข้อมูลปฐมภูมิ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่มีการศึกษาเอกสาร สนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) โดยเน้นการถามคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบผ่านการเล่าเรื่องอย่างละเอียด และได้อาศัยการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมร่วมด้วย

1. การศึกษาเอกสาร เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีการจัดการความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสากลและบริบทชุมชนในประเทศไทย

2. การสนทนากลุ่มย่อย การสนทนากลุ่มย่อยนั้นเป็นการสนทนากับกลุ่มเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้แล้ว โดยในการจัดสนทนากลุ่ม แต่ละครั้งจะมีผู้เข้าร่วมประมาณ 10 – 15 คน โดยเป็นผู้นำชุมชนที่เป็นเจ้าหน้าที่รัฐ ภาคประชาสังคม และผู้นำศาสนารวมถึงประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งและไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยคำถามหลักจะเป็นการถามถึงบริบทพื้นที่ เหตุการณ์ที่สำคัญ การร่วมการพูดคุยถึงนิยามของชุมชนสันติสุขในแต่ละคน และการร่วมกันแลกเปลี่ยนกลไกในการจัดการความขัดแย้ง และการสร้างชุมชนสันติสุขในพื้นที่

3. การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยมีแนวคำถามเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ถามคำถามด้วยคำถามตามกรอบคำถามที่ตั้งไว้และคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เล่าถึงเหตุการณ์แต่ละเหตุการณ์ในเชิงลึก ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่รัฐ ภาคประชาสังคม ประชาชนในพื้นที่ ผู้นำทั้งระดับที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการและผู้นำศาสนา พื้นที่ละ 5 คน รวมเป็น 10 คน โดยมีแนวคำถามเกี่ยวกับ บริบทของชุมชนในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมถึงกลไกในการจัดการความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน



4. การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม เป็นการศึกษาสภาพพื้นที่ชุมชน สภาพแวดล้อม และ สถานที่การใกล้เคียงข้อพิพาท

5. การวิเคราะห์ข้อมูล งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่เน้นการลงพื้นที่ และใช้แนวคิดทฤษฎีของการจัดการความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มาเป็นกรอบในการอธิบายข้อมูลจากการถอดบทเรียนในชุมชน โดยใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) โดยพิจารณาจากแหล่งข้อมูล ระยะเวลา และสถานที่ เพื่อหาความเหมือนและแตกต่างของข้อมูล จากกลุ่มเป้าหมายจากหลากหลายกลุ่มจากทีมนักวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลใน 2 ลักษณะคือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารเพื่อศึกษาถึงบริบทความเปลี่ยนแปลง และ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ในส่วนการนำเสนอผู้วิจัยนำเสนอ ในลักษณะของการเล่าเรื่องพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Narrative Analysis Description) และใช้หลักการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) มีการเชื่อมโยงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นกับแนวคิดทฤษฎีว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร

4. สรุปผลการวิจัย

1. ศึกษาบริบททั่วไปที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

ในส่วนนี้เป็นการศึกษาบริบททั่วไปโดยเน้นการทำความเข้าใจบริบทของชุมชนทั้งสองแห่งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ดังนี้

1.1 บริบทของตำบลบักดอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ข้อมูลพื้นฐานของตำบลบักดอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ มีประชากรที่หลากหลายมีทั้งเขมร ลาว ส่วย เยอ จากจำนวน 22 หมู่บ้าน ลักษณะภูมิประเทศมีพรมแดนติดกับประเทศกัมพูชา มีป่าไม้ ป่าชุมชน เป็นแหล่งต้นน้ำลำธาร และเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ ประชากรเกือบทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ พิธีสำคัญ เช่น แชนโฌนตา (องค์การบริหารส่วนตำบลบักดอง, 2564)

กล่าวอย่างเจาะจงถึงข้อมูลพื้นฐานของบ้านทับทิมสยาม 07 หมู่ที่ 15 ตำบลบักดอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นหมู่บ้านที่ตั้งขึ้นเพื่อเป็นยุทธศาสตร์ป้องกันประเทศตามแนวชายแดน เพื่อตอบสนองพระราชเสาวนีย์ ศาสตราจารย์ ดร. สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ องค์ประธานสถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ (พระยศในขณะนั้น) โดยการอพยพราษฎรจากหลายพื้นที่ ที่มีฐานะยากจนเข้ามาอยู่ในโครงการ การเมืองการปกครองในอดีต เคยมีประเด็นการร้องเรียนผู้ใหญ่บ้านแล้วให้พักการปฏิบัติงาน แต่ปัจจุบันสามารถทำงานร่วมกันได้เป็น



อย่างดีประชากรส่วนใหญ่พูดภาษาเขมร มีประเพณีที่สำคัญ ได้แก่ ประเพณีแขนโงนตา ผลงานสำคัญในด้านอาชีพ มีกลุ่มผลิตภัณฑ์โครงการปราชญ์ชาวบ้านผลิตภัณฑ์กลุ่มจักสานหวายหมู่บ้านทับทิมสยาม 07 (โครงการทับทิมสยาม 07, 2564)

1.2 บริบทของตำบลท่าศาลา อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช

บ้านหน้าทับ อยู่ในตำบลท่าศาลา ตำบลดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับสายน้ำและการค้าขายทางน้ำกับเมืองต่าง ๆ สภาพพื้นที่เป็นที่ราบชายฝั่งทะเลเป็นหาดทรายสลับกับป่าชายเลนจำนวน 15 หมู่บ้าน มีมัสยิด และบาราย จำนวน 27 แห่ง วัด 3 แห่ง และโบสถ์คริสต์ 1 แห่ง ด้านเศรษฐกิจ ประชาชนประกอบอาชีพการประมงเป็นส่วนใหญ่ ตำบลท่าศาลาเป็นตำบลที่ตั้งของศูนย์ราชการอำเภอท่าศาลาและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสำคัญ ๆ เป็นจำนวนมาก องค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลาได้จัดงานวันสงกรานต์ ประเพณีลอยแพ วันเข้าพรรษา ถวายเทียนพรรษา งานประเพณีด้านศาสนาอิสลาม เช่น งานเมาลิดกลาง การเข้าสู่นัต ฯลฯ ซึ่งได้จัดเป็นประจำทุกปี (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา, 2564)

ชุมชนบ้านหน้าทับ หมู่ที่ 7 ตำบลท่าศาลา อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ชาวบ้านส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม ประกอบอาชีพประมงมาตั้งแต่เดิม มีรายได้หลักจากอาชีพประมงและการเกษตร ในชุมชนมีศาสนาสถาน ประกอบด้วย มัสยิดดารุลอามานและบารายส่วนวัดตั้งอยู่ในหมู่บ้านอื่น กลุ่มวิสาหกิจชุมชนประกอบด้วย กลุ่มอนุรักษ์ป่าชายเลนบ้านแหลมโหมสเดย์ กลุ่มงานไม้ และอีกหลายกลุ่มวิสาหกิจชุมชน โดยมีความร่วมมือจากเครือข่ายภาครัฐและเอกชน (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา, 2564)

2. ศึกษากระบวนการจัดการความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

2.1 ความขัดแย้งและกลไกแก้ไขความขัดแย้งในพื้นที่ชุมชนบักดอง มีความขัดแย้งในพื้นที่มีหลายเรื่อง หลายเรื่องคลี่คลายไปแล้ว บางเรื่องยังดำรงอยู่ เช่น

2.1.1 ความขัดแย้งของผู้นำท้องที่จากการเลือกตั้งผู้นำในอดีต แต่เรื่องนี้คลี่คลายไปได้แล้ว จากการทำงานร่วมกันได้ในปัจจุบัน

2.1.2 ความขัดแย้งเรื่องการค้าขายที่อยู่อาศัยให้กับคนที่ไม่มียศสิทธิ

2.1.3 ความขัดแย้งในเรื่องที่ทำกินเรื่องเขตแดนและการรุกล้ำเขตแดน เรื่องการไม่มีเอกสารสิทธิ์ ความขัดแย้งเรื่องการจัดการป่า การใช้ทรัพยากรป่าไม้ การบุกรุกพื้นที่ป่าจะมีคนจากพื้นที่อื่นมาบุกรุกด้วย แต่ก็ได้ดำเนินการขึ้นทะเบียนเป็นป่าชุมชนเพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกัน



2.1.4 ความขัดแย้งในด้านชาติพันธุ์ที่มีอยู่บ้าง แต่โดยรวมเป็นการอยู่ร่วมกัน ภายใต้อาณัติความแตกต่างและมีการทำกิจกรรมร่วมกัน

2.1.5 ความรุนแรงในครอบครัว โดยผู้ใหญ่นบ้านได้ให้ผู้อาวุโสเข้ามาทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยปัญหาครอบครัวหลายกรณี มีการตั้งศาลหมู่บ้าน ก่อตั้งขึ้น ปี พ.ศ. 2550 ในช่วงเลือกตั้ง ผู้ใหญ่นบ้าน ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่วนมากเป็นเรื่องกระทำความรุนแรงในครอบครัว ภายหลังจาก การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว มีการติดตามประเมินผล และช่วยสร้างงานสร้างอาชีพให้

2.1.6 ความขัดแย้งจากการทะเลาะวิวาทของเด็กวัยรุ่น เยาวชน มีการเปิดศาล หมู่บ้าน ให้คู่กรณีมารวมถึงผู้ปกครองของเด็กทั้งสองฝ่าย และมีการขอขมา

ความขัดแย้งที่กล่าวมาในชุมชนบักตอง หลายกรณีสามารถจัดการให้ลุล่วง ได้ โดยใช้คนกลาง เช่น กำนัน ผู้ใหญ่นบ้าน องค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนชาวบ้าน และใน รูปแบบผสมผสาน แบบคณะกรรมการ เช่น คณะกรรมการหมู่บ้าน คณะกรรมการป่าชุมชน มีการ ตั้งศาลหมู่บ้านเพื่อไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหมู่บ้านทับทิมสยาม07 ผู้ใหญ่นบ้านเป็นแกนหลักร่วมกับคณะกรรมการหมู่บ้าน โดยให้บทบาทของผู้อาวุโสเพื่อทำให้เกิด ความน่าเชื่อถือมากขึ้น

ขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แบ่งได้เป็นขั้นตอนก่อนการไกล่เกลี่ยข้อ พิพาท ระหว่างและภายหลังการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ยกตัวอย่างเช่นการทะเลาะวิวาทของวัยรุ่น ขั้นตอนก่อนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะมีคนมาแจ้ง มาร้องเรียนที่ผู้ใหญ่นบ้าน ก็จะนัดคู่กรณีให้มา พร้อมกันที่ทำการผู้ใหญ่นบ้าน พร้อมกับคณะกรรมการหมู่บ้าน ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ใหญ่นบ้านหรือประธาน (ผู้อาวุโส) จะพูดให้เห็นถึงโทษของการทะเลาะกัน และประโยชน์ของการ อยู่ร่วมกัน พูดให้คู่กรณีรักกัน หากสามารถให้อภัยกันได้ ก็ให้ขอภัยกัน และยกขันหมากมาขอ ขมาพ่อแม่ของทั้ง 2 ฝ่าย รวมถึงมีการทำบันทึกข้อตกลงเก็บไว้ที่ทำการผู้ใหญ่นบ้าน ขั้นตอน ภายหลังจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภายหลังจากไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีการติดตามประเมินผล ภายหลังจากไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่ายังมีการทะเลาะกันอีกหรือไม่

2.2 ความขัดแย้งและกลไกแก้ไขความขัดแย้งในพื้นที่ตำบลท่าศาลา มีความขัดแย้ง หลายกรณี หลายเรื่องคลี่คลายไปแล้ว บางเรื่องยังดำรงอยู่ ได้แก่

2.2.1 การจัดการความขัดแย้งในบริบทของมุสลิมตามหลักศาสนาอิสลามการแก้ไข ปัญหาผ่านกลไกหมู่บ้าน คือมัสยิด มีกรรมการมัสยิด 15 คน ช่วยกันแก้ไข ในขณะที่เรื่องทั่วไป



มีคณะกรรมการที่ผู้ใหญ่บ้านเป็นตัวหลัก หลักการที่สำคัญในการแก้ปัญหาที่ผู้นำศาสนาใช้คือ ทุกปัญหาแก้ด้วยความรัก และการใช้คำพูดที่ดี

2.2.2 การจัดการความขัดแย้งจากการแย่งชิงทรัพยากรธรรมชาติ การใช้ทรัพยากรทางทะเลในท่าศาลา ที่เรียกกันว่าอ่าวทองคำ จากความอุดมสมบูรณ์ในทรัพยากรทางทะเลทำให้มีหลายฝ่ายต้องการใช้ทรัพยากรทั้งคนนอกพื้นที่และคนภายในพื้นที่ ความขัดแย้งระหว่างเรือประมงพาณิชย์กับเรือประมงพื้นบ้าน และความขัดแย้งของคนในชุมชนด้วยกันเอง ระหว่างเรือที่วางลอบอวนปูม้ากับเรือประมงพื้นบ้านที่เป็นเรืออวน คนกลางใช้การลงพื้นที่ในทะเลเพื่อเห็นสภาพปัญหา และ ใช้ความเป็นกลาง มองว่าทุกฝ่ายเป็นญาติและเพื่อน และมีกติกาในการคุยกัน เวลาเริ่มคุยกัน แยกคุยทีละฝ่าย

2.2.3 ความขัดแย้งในการเมืองท้องถิ่นสู่ความร่วมมือในชุมชน ในอดีตท่าศาลามีความรุนแรงทางการเมืองท้องถิ่นถึงแก่ชีวิต แต่ในปัจจุบันเหตุการณ์รุนแรงลดน้อยลงไปมาก มีความร่วมมือกันระหว่างท้องถิ่นกับท้องที่เป็นอย่างดีจากการประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอแบบสภาน้ำชา กาแฟ ทุกวันเสาร์ที่บ้านนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จากในอดีตมีการประชุมสลับกันเป็นเจ้าภาพที่บ้านของผู้ใหญ่บ้าน

2.2.4 ความขัดแย้งสิ่งแวดล้อม เช่น การทำเตาเผาถ่าน การทำกรงนกในอดีต มีการแก้ปัญหาด้วยการประชุมและใช้หลักฐานทางวิทยาศาสตร์มาช่วยพิสูจน์

2.2.5 การจัดการความขัดแย้งจากการสร้างโรงพยาบาล การสร้างโรงพยาบาลศูนย์ การแพทย์มูลค่าสูง ผู้นำชุมชนร่วมพูดคุยกันถึงประโยชน์ร่วมกันของคนในชุมชน ต้องเสร็จทันเวลา และห้ามทำร้ายกันจากเรื่องผลประโยชน์

2.2.6 ความขัดแย้งจากการทะเลาะวิวาทของวัยรุ่น หากไม่รุนแรงมาก สามารถคลี่คลายได้ด้วยกระบวนการของคนกลาง

ความขัดแย้งที่กล่าวมาในชุมชนท่าศาลา หลายกรณีสามารถจัดการให้ลุล่วงได้ โดยใช้คนกลาง เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำจิตวิญญาณ ผู้นำกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ และคณะกรรมการ เช่นคณะกรรมการหมู่บ้าน คณะกรรมการมัสยิด การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทบ้านหน้าทับ ผู้ใหญ่บ้านเป็นแกนหลักร่วมกับผู้อาวุโสในชุมชน

ขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แบ่งได้เป็นขั้นตอนก่อนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ระหว่างและภายหลังการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ยกตัวอย่างเช่นการทะเลาะวิวาทของวัยรุ่น ขั้นตอนก่อนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ใหญ่บ้านจะคุยกับผู้ปกครองก่อนว่ามีแนวโน้มจะตกลงกันได้หรือไม่



และประเมินว่าทะเลาะกันรุนแรงหรือไม่ หากมีการใช้มีดทำร้ายไม่เจ็บมาก จะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจ และโต๊ะอิหม่ามมาร่วมด้วย และให้ผู้ปกครองสองฝ่ายมา การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ใหญ่บ้านหรือโต๊ะอิหม่าม จะพูดให้เห็นถึงโทษของการทะเลาะกัน และประโยชน์ของการอยู่ร่วมกัน โต๊ะอิหม่ามจะพูดให้คู่กรณีรักกัน และใช้คำพูดที่ดีต่อกัน เมื่อตกลงกันได้จะมีการชดใช้ค่าเสียหาย เด็กจับมือกันขอโทษกันตามหลักศาสนา และตกลงกันว่าจะไม่มีเรื่องกันอีก จะมีการทำบันทึกข้อตกลงเก็บไว้ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน ขั้นตอนภายหลังการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภายหลังจากไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีการติดตามประเมินผลภายหลังจากไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ว่ายังมีเรื่องกันอยู่หรือไม่

5. อภิปรายผลการวิจัย

1. บริบททั่วไปที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

กล่าวในเชิงเปรียบเทียบในบริบททั่วไป บ้านหน้าทับเป็นหมู่บ้านทำประมงเป็นหมู่บ้านชาวมุสลิมนับถือศาสนาอิสลามที่อาศัยอยู่ริมทะเลใช้เครื่องมือหาปลาอย่างง่าย ๆ มีบริบทที่สอดคล้องกับ วิชัย กาญจนสุวรรณ (2547) ได้อธิบายหมู่บ้านภาคใต้ฝั่งตะวันออกในอดีตหมู่บ้านทำประมงมักจะเป็นหมู่บ้านชาวมุสลิมนับถือศาสนาอิสลามที่อาศัยอยู่ริมทะเลใช้เครื่องมือหาปลาอย่างง่าย ๆ เช่น วางเบ็ดวางไทรและวางอวนโดยใช้เรือขนาดเล็กออกเรือทุกวัน ยกเว้นวันศุกร์เพื่อทำละหมาด ในขณะที่บ้านทับทิมสยาม เป็นหมู่บ้านสุดท้ายติดชายแดนเขมรสภาพภูมิประเทศมีความลาดชัน เป็นชุมชนที่อพยพมาจากหลายที่ มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทั้งเขมร ลาว ส่วย เยอ และเขมรพในระบอบอาวุธสอดคล้องกับวิถีแบบเจ้าโคตร ภูมิปัญญาอีสานที่เขมรพในระบอบอาวุธและระบบความเชื่อ ชาวบ้านทับทิมสยาม 07 จะมีอาชีพเกษตรกรรม ทั้งข้าว มันสำปะหลัง ยางพารา เป็นต้น โดยมีอาชีพเสริมเช่นการทำจักสาน สิ่งที่สำคัญในการหล่อหลอมรวมคนในชุมชนบ้านทับทิมสยาม แม้ว่าเป็นหมู่บ้านที่มีความหลากหลายคือ มีความภาคภูมิใจในพระมหากษัตริย์ของสมเด็จพระเจ้าลูกเธอเจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ (พระยศในขณะนั้น) ที่ได้ก่อตั้งหมู่บ้านแห่งนี้ และให้โอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างรอบด้าน ส่วนระบบความสัมพันธ์แบบพี่น้องซึ่งเป็นความสัมพันธ์แบบแนวราบจะมีสูงในกลุ่มชาติพันธุ์เดียวกันเห็นได้จากงานบุญ ประเพณีต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม แม้ต่างกลุ่มชาติพันธุ์เมื่อมีพิธีกรรมสำคัญก็จะร่วมแรงร่วมใจกันทั้งหมู่บ้าน เช่น ในพิธี แชนโฌนตา ของชาติพันธุ์เขมรคนลาวก็จะมาร่วมงานด้วย



ในประเด็นวัฒนธรรมชุมชนในเชิงเปรียบเทียบ ชุมชนบ้านหน้าทับเมื่อพิจารณาจากวัฒนธรรมชุมชน จะมีความสอดคล้องกับที่ บุชบง ชัยเจริญวัฒน์, ปารีชาติ วิสุทธิสมาจาร และเทพกร ณ สงขลา (2547) อธิบายไว้คือ 1) ลักษณะการสืบสานวัฒนธรรมชุมชนที่ยาวนาน มีการถ่ายทอดจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่งอย่างต่อเนื่อง 2) ระบบความสัมพันธ์แบบพี่น้องซึ่งเป็นการสัมพันธ์แบบแนวราบที่ไม่มีความแตกต่างทางชนชั้น ช่วยเหลือเกื้อกูลกันบนฐานของความปรารถนาดีต่อกัน 3) ความเป็นเครือญาติ เป็นมุสลิมเกือบทั้งหมด 4) ความรู้สึกของคนในชุมชนที่ตระหนักและภาคภูมิใจในคุณค่าวัฒนธรรมชุมชนของตนเอง ส่วนในเรื่องวัฒนธรรมชุมชนในด้านของคุณธรรม โดยเฉพาะการที่คนในชุมชนคิดถึงประโยชน์ส่วนรวมจะมีทั้งลักษณะคิดถึงประโยชน์ส่วนรวมและประโยชน์ส่วนตัวซึ่งเห็นได้จากความร่วมมือในการใช้ทรัพยากร ปกป้องทรัพยากรไม่ให้คนนอกมาสัมปทานทางทะเล ในขณะเดียวกันก็มีการแย่งชิงทรัพยากรในบางครั้ง ในส่วนของบ้านทับทิมสยาม 07 จะสอดคล้องในเรื่องความภาคภูมิใจในพระมหากษัตริย์คุณของพระองค์ท่าน และการร่วมกันทำกิจกรรมประเพณีแม้ว่าจะมีความต่างทางชาติพันธุ์ ในประเด็นการที่คนในชุมชนคิดถึงประโยชน์ส่วนรวมจะเห็นได้จากการรวมตัวกันปกป้องทรัพยากรธรรมชาติด้วยการจัดตั้งป่าชุมชน

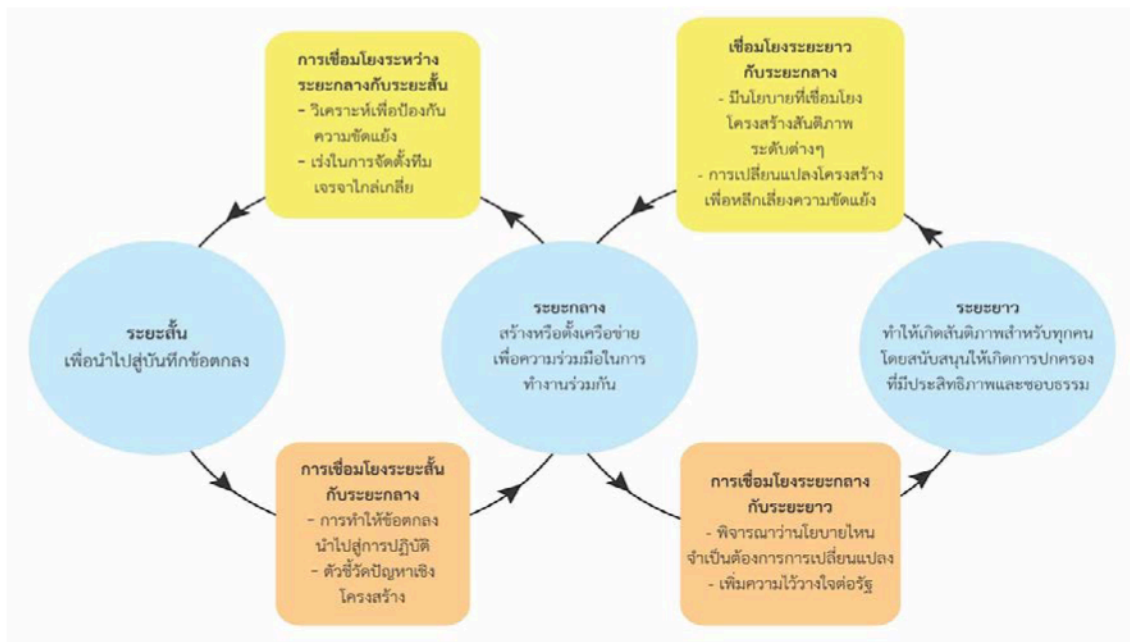
2. กระบวนการจัดการความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของทั้งสองพื้นที่เน้นระบบอาวุโส ระบบคุณธรรมของผู้นำ พูดสื่อสารให้อยู่ร่วมกันได้ด้วยความรัก และบางครั้งอาจมีการไกล่เกลี่ยแบบขึ้นนำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งสองพื้นที่มีทั้งการหวังผลระยะสั้น และเชื่อมโยงไปสู่ระยะยาวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และไม่เกิดปัญหาซ้ำอีก เช่น การหางานให้ทำ การใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืนกล่าวคือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในบริบทของบักดอง ผู้นำ รวมถึงผู้อาวุโสจะเน้นการอบรม สั่งสอนให้เป็นคนดี ให้คิดถึงส่วนรวม นึกถึงการอยู่ร่วมกันเพื่อความสามัคคี เน้นการแก้ปัญหาแบบมีส่วนร่วม โดยผู้ใหญ่บ้านจะเชิญผู้อาวุโสมาร่วมเป็นกรรมการหมู่บ้าน และให้บทบาทสำคัญในการแก้ไขความขัดแย้ง สอดคล้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบภูมิปัญญาทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือเรียกว่า ระบบ “เจ้าโคตร” ซึ่งตัวเจ้าโคตรเอง คือ ปู่ย่า ตายาย (เจ้าโคตรมีทั้งผู้ชายและหญิง แต่ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ชาย) ที่เป็นพี่เขยหรือลูกหลานตระกูลนั้น หรือแม้แต่คนละตระกูล เนื่องจากมีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม ให้ความยุติธรรม มีความน่าเคารพยำเกรง น่าเชื่อถือ เจ้าโคตรจะทำหน้าที่คนกลางในกรณีมีข้อขัดแย้งกันในครอบครัว หรือแม้แต่ในชุมชน และจะเป็นผู้อาวุโส (อุดม บัวศรี, 2546)



การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในบริบทของศาสนาอิสลามของท่าศาลา โดยอิหม่ามผู้นำจิตวิญญาณเน้นความรัก เน้นจิตใจ และมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบขึ้นำเพื่อความสงบสุข สอดคล้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในบริบทของศาสนาอิสลามโดยทั่วไป เน้นที่การเข้าถึงความดีเพื่อตอบสนองต่ออัลลอฮ์ ซึ่งได้บัญญัติการประนีประนอมเพื่อสานรอยร้าวระหว่างคู่พิพาท และทำให้การพิพาทหมดไป ส่งผลให้จิตใจดีขึ้น ความอาฆาตหมดไป เกิดความปรองดองกันระหว่างเพื่อนมนุษย์ และยังสอดคล้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบมุชวาเราะฮ์ในบริบทของอินโดนีเซีย (Nicholson, 2010) และมุชวาเราะฮ์ของไทย กระบวนการดังกล่าว มีการใช้กันในระดับหมู่บ้าน ไม่ว่าจะเป็นการจัดการในระดับปัจเจกหรือระดับทั้งชุมชน มุชวาเราะฮ์ ไม่ต้องการความเป็นกลาง แต่ใช้บทบาทของเขาในการขึ้นำการหารือกัน บริบทอื่นที่แตกต่างคือความเป็นชุมชนที่มีความผูกพันทางสังคม “Social Tie” ความสัมพันธ์แบบแนวนอน

6. องค์ความรู้จากการวิจัย



ภาพที่ 1. การจัดการความขัดแย้งด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน



การใกล้ชิดข้อพิพาทในทั้งสองพื้นที่ มีการบูรณาการที่เชื่อมโยงการทำงานระยะสั้น กลางและยาว สอดคล้องกับงานของ Ibrahim Abdi and Mason (2019) ซึ่งได้อธิบายถึงบันทึก ข้อตกลงว่าเป็นแนวทางระยะสั้น แต่ต้องพัฒนาต่อไปในระยะกลางและระยะยาว เพื่อพัฒนาเป็น นโยบายต่อไป องค์ความรู้ที่ได้เป็นการต่อยอดความรู้ของเดิมและมีการพัฒนาจากบริบทของ กรณีศึกษา กล่าวคือ ในการเจรจาที่มีประสิทธิภาพ (คู่กรณีพึงพอใจ) จะเกิดการเชื่อมโยงกับการ ส่งเสียงและการมีส่วนร่วมของประชาชน การใกล้ชิดข้อพิพาทไม่เพียงแต่ได้ข้อตกลงที่เกิด ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง แต่เกิดการขับเคลื่อนการทำงานต่อไปในระยะกลางและระยะยาวที่ คนในชุมชนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข ในชุมชนบังคับต้องมีการติดตามผลภายหลังการไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทเสร็จสิ้น และเข้าไปช่วยหนุนเสริมด้านอาชีพ หากคู่กรณีมีความขัดสนเรื่องรายได้ และเชื่อมโยงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับการมีส่วนร่วมผ่านกรณีการใช้ทรัพยากรป่าชุมชนด้วยการ ประชาคม ในส่วนของชุมชนท่าศาลา มีการประชาคมในเรื่องสำคัญ เช่น การขอสัมปทานจับสัตว์ น้ำทางทะเล เมื่อได้ข้อสรุป มีข้อตกลงแล้ว จะมีการปฏิบัติตามนั้น โดยเน้นการใช้ทรัพยากร ภายในชุมชน ไม่ให้คนนอกเข้ามาแย่งชิงทรัพยากรทางทะเลและมีการติดตามผลผ่านการประชุม อย่างสม่ำเสมอ

7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อบริบททั่วไปที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในชุมชน

1.1 ส่งเสริม ผลักดันแนวคิดวัฒนธรรมชุมชนเป็นทุนในการจัดการความขัดแย้งทั้งใน ชุมชนที่มีความเป็นเครือญาติ ความเป็นศาสนา ความเชื่อ วิถีชีวิตแบบดั้งเดิมคล้าย ๆ กัน และ ชุมชนที่มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ก็เช่นกัน โดยให้ความสำคัญกับกิจกรรมของแต่ละกลุ่ม อย่างเท่าเทียมกัน ทั้งงานกิจกรรมประเพณี ศาสนา การศึกษา วรรณกรรม

1.2 ส่งเสริมการรวมกลุ่มต่าง ๆ และการสร้างงาน รวมถึงการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จะ ทำให้เกิดการพัฒนอย่งยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะต่อกระบวนการจัดการความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใน ชุมชน

2.1 ในการจัดการความขัดแย้งจำเป็นต้องวิเคราะห์ความขัดแย้งในบริบทหากเป็นเรื่อง ขัดแย้งที่มีความซับซ้อนมีคู่กรณีเกี่ยวข้องจำนวนมาก ควรให้ความสำคัญต่อกิจกรรมเวทีชุมชนเป็น



พิเศษ ไม่ควรทำเพียงการประชาสัมพันธ์ แต่ควรสร้างการรับรู้ให้เท่ากันในประเด็นสาธารณะ ให้ประชาชนได้ส่งเสียง ได้แสดงความคิดเห็น เพื่อนำมาสู่การตัดสินใจร่วมกันของชุมชนต่อไป

2.2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีหลายปัจจัย ควรบูรณาการการใช้ภูมิปัญญาในชุมชน ระบบจารีตเข้ากับศาสตร์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสมัยใหม่

2.3 กติกาของชุมชน กำหนดการใช้ทรัพยากรร่วมกันเป็นกติกาของชุมชน เพื่อเป็นมาตรการป้องกันความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น โดยการกำหนดกติกาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน

2.4 ภาครัฐควรส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและบูรณาการร่วมกัน ทั้งตามกรอบของกฎหมายและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบวัฒนธรรมชุมชน โดยการส่งเสริมสนับสนุนทำได้ทั้งด้านงบประมาณ การพัฒนาองค์ความรู้ การอบรม และการให้คำปรึกษา

เอกสารอ้างอิง

โครงการทับทิมสยาม 07. (2564). โครงการทับทิมสยาม 07 ในสมเด็จพระเจ้าลูกเธอเจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์อัครราชกุมารี ตำบลบักดอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ. สืบค้นจาก http://www.sisaket.go.th/think/think_07.html

บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ, ปารีชาติ วิสุทธิสมาจาร, และ เทพกร ณ สงขลา. (2547). *การจัดการความขัดแย้งในท้องถิ่น กรณีศึกษา: เชื่อมต่อลุ่มน้ำปากพนังและทะเลสาบสงขลา* (รายงานการวิจัย). นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.

วิชัย กาญจนสุวรรณ. (2547). *การจัดการความขัดแย้งในท้องถิ่น: กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติทะเลบัน จังหวัดสตูล*. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.

สถาบันพระปกเกล้า นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูงการเสริมสร้างสังคมสันติสุขรุ่นที่ 4. (2555). *สันติสุขเกิดได้ ภายใต้ความแตกต่าง*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา. (2564). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ.2556 – 2560*. สืบค้นจาก https://www.thesala.go.th/datacenter/detail.php?news_id=628

องค์การบริหารส่วนตำบลบักดอง. (2564). *รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของนายก องค์การบริหารส่วนตำบลบักดอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563*. ศรีสะเกษ: องค์การบริหารส่วนตำบลบักดอง.



อุดม บัวศรี, และ ชอบตี สวนโคก. (2546). *เจ้าโคตร: การระงับความขัดแย้งในวัฒนธรรมอีสาน*.
นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.

Forester, John. (2009). *Dealing with Differences: Dramas of Mediating Public Disputes*. Oxford: Oxford University Press.

Ibrahim Abdi, Dekha, & Mason, Simon J.A. (2019). *Mediation and Governance in Fragile Contexts: Small Steps to Peace*. London: Kumarian Press.

Moore, Christopher. (2014). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. New York, NY: John Wiley & Sons Inc.

Nicholson, David. (2010). *Environmental Dispute Resolution in Indonesia*. Boston: Brill Publishing.

บทความวิจัย (Research article)

การเจรจาต่อรองเพื่อลดความขัดแย้งที่ประสบผลสำเร็จ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ 5: วิจัยเชิงคุณภาพ Qualitative Study of Negotiation to Reduce Conflicts by Health Personnel in 5th Public Health Region

ประทีป หมีทอง^{1*}, พัชรภรณ์ ไชยสังข์², รัชพร ศรีเดช³, นพภัสสร วิเศษ³, กิ่งแก้ว แสงแผ้ว⁴

Prateep Meethong^{1*}, Phatcharaphan Chaiyasung², Rutshaporn Sridet³,
Noppussorn Wises³, Kingkaew Sangpaew⁴

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: pratheep@snc.ac.th, โทรศัพท์ 092-2515499)

(Received: May 28, 2021; Revised: December 6; Accepted: December 7, 2021)

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการเจรจาต่อรองเพื่อลดความขัดแย้งที่ประสบผลสำเร็จโดยบุคลากรด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตสุขภาพที่ 5 จำนวน 12 คน คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจงตามคุณสมบัติที่กำหนด คือ มีประสบการณ์ด้านการจัดการความขัดแย้งด้วยการใช้การเจรจาต่อรองจนประสบความสำเร็จในพื้นที่ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจนข้อมูลมีความอิ่มตัว วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบประเด็นที่สำคัญในการเจรจาต่อรองลดความขัดแย้งที่ประสบความสำเร็จ 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ดำเนินการอย่างเป็นระบบ คือ ก่อนเจรจาต้องฟังอย่างตั้งใจ การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเจรจาต่อรอง สร้างทางออกให้เลือก ยึดมั่นในมาตรฐานและต้องยุติธรรม และเน้นแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว 2) ความเหมาะสม ได้ผลประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย คือ สัมพันธภาพยังคงอยู่ ประโยชน์เกิดกับผู้ป่วยหรือญาติ และการดูแลทุกคนคือญาติเหมือนคนในครอบครัว และ 3) ปิดท้ายด้วยการสรุป คือ สรุปผลการเจรจาตามที่ตกลงร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษร

ข้อเสนอแนะ ควรมีการศึกษาและพัฒนาโปรแกรมการฝึกการเจรจาต่อรองในหลายๆ แนวคิด เพื่อพัฒนาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับวิชาชีพ และสถานการณ์ในปัจจุบัน

¹ อาจารย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดสุพรรณบุรี คณะพยาบาลศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข

Instructor, Baromarajonani College of Nursing Suphanburi, Faculty of Nursing, Praboromarajchanok Institute, Ministry of Public Health

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Assistant Professor, Faculty of Nursing, Rajamangala University of Technology, Thanyaburi

³ อาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Instructor, Faculty of Nursing, Rajamangala University of Technology, Thanyaburi

⁴ อาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยนานาชาติเซนต์เทเรซา

Instructor, Faculty of Nursing, St Theresa International College

◆
คำสำคัญ: การเจรจาต่อรอง, เจ้าหน้าที่สาธารณสุข, เขตสุขภาพที่ 5

Abstract

This qualitative research objective is to study the successful negotiation methods to reduce conflict cases by 12 health personnel of Tambon Health Promoting Hospitals of 5th Public Health Region. Key informants are purposive samplings who have experienced successful conflict-managing situations. The information has been collected by an in-depth interview. The data saturation, then, is analyzed by content analysis.

The results of the study reveal that negotiating success in reducing conflicts has 3 factors: 1) to systematically operate by careful listening before the negotiation as well as setting up a proper environment, and suggesting moral-standard alternative solutions that focus on solving problems as soon as possible 2) to prepare appropriate benefits for any conflict parties in order to maintain a relationship, keep the patients' advantages and provide the family-like caring in every case, and 3) to provide an appropriate written conclusion for any agreement.

There should be a further study for a negotiation training program in various concepts to develop appropriate professional negotiators for the current situation.

Keywords: Negotiation, Health personnel, 5th Public health region

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกได้ปรับเปลี่ยนจากเทคโนโลยีสารสนเทศสู่การเป็นเทคโนโลยีแห่งข้อมูลอย่างเต็มรูปแบบ โดยทุกคนสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ในทุกสาขาได้อย่างอิสระเพียงชั่วพริบตา อีกทั้ง การเน้นให้ประชาชนมีสิทธิเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะเรื่องสิทธิของผู้ป่วย ผวนกับพระราชบัญญัติประกันสุขภาพแห่งชาติ ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพได้มากขึ้น ส่งผลให้ความสัมพันธ์ในสังคมสุขภาพเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในเชิงของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ (ปิยาณี รอดบำรุง และวาสนี วิเศษฤทธิ์, 2560) ในขณะเดียวกันการขาดแคลนกำลังคนทางการแพทย์ การพยาบาล และการสาธารณสุข ซึ่งเป็นปัญหาระดับชาติที่มีมาอย่างต่อเนื่องและรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากปัจจัยต่างๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร โดยเฉพาะการเพิ่มจำนวนของผู้สูงอายุ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางการแพทย์ การเปลี่ยนแปลงแบบแผนความเจ็บป่วยที่มีความรุนแรงและซับซ้อนมากขึ้น นโยบายระบบบริการสุขภาพที่ทั่วถึงครอบคลุมประชาชนทุกคน และการตั้งเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ในภูมิภาคเอเชีย ตลอดจนความท้าทายในการแข่งขันด้านคุณภาพการพยาบาล จากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (อรุณรัตน์ คันธา, 2557) ซึ่งส่งผลให้มีการฟ้องร้องระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการสุขภาพ อันมีสาเหตุมาจากการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความขัดแย้งในระบบบริการสุขภาพตามมา ซึ่งพบว่าบุคลากรทางการแพทย์

มีประสบการณ์ในการถูกร้องเรียนมากถึงร้อยละ 64.8 โดยเป็นคดีแพ่งมากที่สุด ร้อยละ 61.0 (วิรุจน์ คุณกิตติ และชนิษฐา นวลโรสง, 2560)

การให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์แม้กระทำด้วยเจตนาดี แต่บางครั้งอาจเกิดปัญหานำไปสู่การร้องเรียน ซึ่งผลที่เกิดขึ้นแตกต่างกันในรูปแบบต่างๆ บุคลากรทางการแพทย์ที่ถูกฟ้องร้องส่วนใหญ่มาจากการกระทำผิดพลาดทางเวชกรรมที่สำคัญมี 3 ประการ คือ 1) มีความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพไม่เพียงพอ 2) ไม่ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ และ 3) ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานในการให้บริการ การมีพฤติกรรมที่เหมาะสมจะช่วยเสริมความรู้สึกรับประกัน เกิดความมั่นใจในตนเอง ความมีคุณค่าในตนเองรู้สึกภาคภูมิใจ จึงนำทักษะการเจรจาต่อรองเป็นทักษะหนึ่งที่เป็นในการที่จะช่วยแก้ปัญหาและหาข้อตกลงให้เป็นที่พึงพอใจทั้งสองฝ่าย อันจะส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพอันดีต่อกัน (วรรัฐกานต์ อัครพรวิพุธ, 2559) วิธีการหนึ่งที่ยืดหยุ่นอย่างกว้างขวางที่ใช้ในการบริหารความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการก็คือ กระบวนการเจรจาต่อรอง (negotiation process) โดยถ้ามีวิธีดำเนินการที่ดี กระบวนการเจรจาต่อรองจะนำไปสู่ข้อยุติที่เสริมความร่วมมือต่อกันสูงขึ้นกว่าเดิมเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเป็นผู้ชนะและได้ประโยชน์มากขึ้น แต่ในทางกลับกันหากดำเนินการเจรจาต่อรองที่ขาดประสิทธิผล ก็จะไปสู่การต่อสู้ที่รุนแรงขึ้น ในการเจรจาต่อรองประกอบด้วยสองฝ่ายที่มีผลประโยชน์ขัดแย้งเพื่อมาหาข้อตกลงร่วมกัน โดยแต่ละฝ่ายจะนำข้อเสนอและแนวคิดของตนมาสู่การถกปัญหาและดำเนินการร่วมกัน (Robbins, 2001) เมื่อเกิดปัญหาการขัดแย้งต่างๆ การเจรจาต่อรองเป็นวิธีการที่ลดความรุนแรงของการร้องเรียนและการฟ้องร้องระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการทางสุขภาพ การใช้การไกล่เกลี่ยเป็นการระงับและยุติข้อพิพาท โดยมีบุคคลที่สามเข้ามาช่วยเหลือให้ทุกฝ่ายบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้ (วรวิภา อิ่มนันทน์, 2660)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีขีดความสามารถระดับปฐมภูมิ เช่น ตรวจรักษาพยาบาลขั้นต้น การฝากครรภ์ การให้บริการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค ฉีดวัคซีนเด็ก การดูแลโภชนาการเด็ก งานอนามัยโรงเรียน ตรวจสุขภาพเบื้องต้นสำหรับนักเรียน คัดกรองเบาหวาน ความดันโลหิต คัดกรองมะเร็งปากมดลูกสำหรับหญิงวัยเจริญพันธุ์ การดูแลผู้พิการ วัยทำงาน ผู้สูงอายุ ตรวจสุขภาพเบื้องต้น และงานฟื้นฟูสมรรถภาพ เป็นสถานที่ดูแลประชาชนด้านสุขภาพที่ดูแลประชาชนตั้งแต่อยู่ในครรภ์ เกิดจนตาย (เพ็ญศรี หวานล้อม, 2558) เจ้าหน้าที่สาธารณสุขซึ่งปฏิบัติงานในสถานบริการปฐมภูมิ ให้การดูแลสุขภาพของประชาชนในลักษณะแบบผสมผสานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาและฟื้นฟูสุขภาพทั้งรายบุคคล ครอบครัวและชุมชน ย่อมพบปัญหาความขัดแย้งหลายด้าน ทั้งระดับสังคมถึงชุมชน การจัดการความขัดแย้งมีแนวโน้มนำไปสู่ความรุนแรงยิ่งขึ้น หากมีวิธีการจัดการกับความขัดแย้งนั้นไม่ให้นำไปสู่ความรุนแรงก็จะทำให้เกิดความสงบ ในการจัดการความขัดแย้งนั้นจำเป็นต้องสร้างบุคลากรสาธารณสุขให้มีศิลปะการสื่อสาร เจรจาต่อรอง สร้างสัมพันธภาพที่ดี ช่วยบรรเทาสถานการณ์ที่รุนแรงลงได้ (อโนทัย ผลิตนันทเกียรติ, 2562) ดังนั้น ประสบการณ์การเจรจาต่อรองลดความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ 5 ราชบุรี จึงมีความสำคัญที่จะช่วยลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้มากเมื่อได้รู้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ดีจากประสบการณ์ตรงของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ 5 ราชบุรี คือ

บุคลากรที่เป็นทีมสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ประกอบด้วย แพทย์ เภสัชกร พยาบาล วิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข ทันตภิบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข เพื่อทำความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาวิธีการเจรจาต่อรองเพื่อลดความขัดแย้งที่ประสบผลสำเร็จโดยบุคลากรด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พื้นที่เขตสุขภาพที่ 5

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิธีการการเจรจาต่อรองของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยใช้กรอบแนวคิดของ Robbins (2001) กล่าวถึงการเจรจาต่อรองรวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเจรจาต่อรองโดยใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพแบบพรรณนา (descriptive qualitative research) มีรายละเอียด ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

เป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตสุขภาพที่ 5 ที่มีประสบการณ์ด้านการจัดการความขัดแย้ง โดยใช้การเจรจาต่อรองจนประสบความสำเร็จ ทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (purposive sampling) จากการแนะนำของผู้ประสานงานระหว่างเครือข่าย (gate keeper) และการสำรวจจากหน่วยงานการเจรจาต่อรองด้วยสันติวิธี ในการจัดการข้อร้องเรียนและต่อรองของแต่ละโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 ราชบุรี ได้แก่ จังหวัดสุพรรณบุรี กาญจนบุรี นครปฐม ราชบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2563) ใช้วิธีการบอกต่อแบบลูกโซ่ (snowball sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูล คือ เป็นพยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการ หรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุข เป็นหัวหน้า/ผู้ร่วมการเจรจาต่อรองมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 เรื่อง มีผลงานในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเด่นชัด/เป็นต้นแบบในด้านการจัดการข้อร้องเรียนจำนวน 12 คน ซึ่งได้ทำการสัมภาษณ์จนข้อมูลมีความอิ่มตัว (Malterud, Siersma, & Guassora, 2016)

เครื่องมือการวิจัย

1. ผู้วิจัยเป็นเครื่องมือหลักที่สำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีความไวเชิงทฤษฎี และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
2. แนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับประสบการณ์การเจรจาต่อรองลดความขัดแย้งที่ประสบผลสำเร็จของเจ้าหน้าที่

สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นคำถามกว้างๆ สามารถปรับคำถาม และลำดับข้อได้ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการสัมภาษณ์ ดังตัวอย่างข้อคำถาม ท่านมีประสบการณ์ในการเจรจาต่อรองในเรื่องใดบ้าง อย่างไร

3. แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล แบบบันทึกการสัมภาษณ์ การให้รหัส และการสะท้อนคิดของผู้วิจัย

4. อุปกรณ์ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล คือ เครื่องบันทึกเสียง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยนำแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ได้แก่ อาจารย์พยาบาลสาขาการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช สาขาการพยาบาลชุมชน และแพทย์ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พิจารณาความถูกต้องและความเหมาะสมของภาษาและความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาอีกครั้งก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม พ.ศ.2563 ภายหลังจากผ่านการพิจารณาด้านจริยธรรมจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดสุพรรณบุรีแล้ว ดำเนินการ ดังนี้

1. ประสานงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักปฏิบัติงานอยู่ เพื่อทำหน้าที่นำผู้วิจัยเข้าพบและแนะนำให้ผู้วิจัยรู้จักกับผู้ให้ข้อมูล และทำการนัดหมาย วันเวลาและสถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการเขียนบันทึกภาคสนาม (field note) และบันทึกสะท้อนคิด (reflection note) และผู้วิจัยถอดเทปคำให้สัมภาษณ์เสร็จสิ้นในแต่ละวัน และอ่านข้อความจากการถอดเทปคำให้สัมภาษณ์การวิเคราะห์แบบคำต่อคำ บรรทัดต่อบรรทัด วลีต่อวลี เพื่อค้นหา แยกย่อยข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลว่าข้อความต่างๆ ที่ปรากฏอยู่ในข้อมูลว่ามีความหมายอะไรที่น่าจะมีนัยตรงประเด็นกับเรื่องที่ต้องการวิเคราะห์ และประเด็นที่ยังไม่ชัดเจนหรือยังไม่ได้ซักถาม เพื่อนำกลับไปซักถามผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยใช้เวลาสัมภาษณ์คนละประมาณ 40 นาที

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) (Graneheim & Lundman, 2004) โดยในแต่ละวันหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะถอดเทปและบันทึกข้อมูลอย่างละเอียดปราศจากการตีความ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างละเอียดอีกครั้ง โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ในเนื้อหาภาพรวมเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดและประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลซึ่งมีการคิดถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ใส่ใจ

2. สร้างหน่วยความหมาย (meaning unit) หมายถึง คำ ประโยค และย่อหน้าซึ่งสะท้อนถึงข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การเจรจาต่อรอง การย่อหน่วยความหมาย (condense meaning unit)

ประกอบไปด้วย ประสบการณ์การเจรจาต่อรองลดความขัดแย้งที่ประสบความสำเร็จของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และหลังจากนั้น มีการตรวจสอบความถูกต้อง อ่านบททวน ประโยคที่เป็นแนวคิดของผู้ให้ข้อมูลและกำหนดรหัส (code) รหัสที่มีความเหมือนและแตกต่างกันระหว่างกลุ่มรหัสมีการเชื่อมโยง และเปรียบเทียบเพื่อกำหนดเป็นหมวดหมู่ย่อย (subcategories) และก็มีการจัดระเบียบให้เป็นหมวดหมู่ (category)

3. เชื่อมโยงระหว่างหมวดหมู่ (category) ที่สะท้อนประสบการณ์การเจรจาต่อรองลดความขัดแย้งที่ประสบความสำเร็จของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในรูปของประเด็น (theme) ซึ่งนำเสนอในตาราง

ตาราง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาของวิธีการเจรจาต่อรองเพื่อลดความขัดแย้งที่ประสบผลสำเร็จโดยบุคลากรด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตสุขภาพที่ 5

ประเด็น (theme)	หมวดหมู่ (category)	หมวดหมู่ย่อย (subcategories)
ดำเนินการอย่างเป็นระบบ	ก่อนเจรจาต้องฟังอย่างตั้งใจ	การฟังนั้นเป็นวิธีการในการจับสาระของความต้องการของผู้ได้
	การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเจรจาต่อรอง	การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม โดยการสร้างบรรยากาศ เวลา สถานที่ที่ดีที่สุดสำหรับการเจรจาต่อรอง
	สร้างทางออกให้เลือก	การสร้างทางออกร่วมกัน การมีทางออกหลายทางให้เลือกปฏิบัติ
	ยึดมั่นในมาตรฐาน และต้องยุติธรรม	มาตรฐานความยุติธรรม หลักทางวิชาการ มาใช้ในการแก้ปัญหา
	เน้นแก้ที่ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว	ผู้เจรจาจะต้องแยกสิ่งที่เป็นปัญหาเพื่อเจรจาต่อรอง
มีความเหมาะสม ผลประโยชน์ มาให้ทั้ง 2 ฝ่าย	สัมพันธ์ภาพยังคงอยู่	สร้างความรู้สึกไว้วางใจซึ่งกันและกัน และต้องไม่หมดไปหลังเจรจาต่อรอง
	ประโยชน์เกิดกับผู้ป่วยหรือญาติ	การประนีประนอมความต้องการแทนจุดยืนให้ผู้ป่วยและญาติ จึงใช้ได้ดี
	การดูแลทุกคนคือญาติเหมือนคนในครอบครัว	การดูแลเยียวยาในทุกกรณีว่าทุกคนคือญาติเหมือนคนในครอบครัวของผู้เจรจา
ปิดท้ายด้วยการสรุป	สรุปผลการเจรจาตามที่ตกลงร่วมกัน	การสรุป คำมั่นสัญญาที่แต่ละฝ่ายตกลงกัน
	เป็นลายลักษณ์อักษร	ก่อนที่การเจรจาต่อรองจะยุติลง

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้เกณฑ์การตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพของ Guba and Lincoln (1989) ดำเนินการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (credibility) ใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า (triangulation) จากสิ่งที่สังเกตได้ขณะสัมภาษณ์ การบันทึกภาคสนามและข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการตรวจสอบโดยผู้ให้ข้อมูล (member checks) โดยการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

2. ความสามารถในการพึ่งพา (dependability) โดยใช้วิธีการทำงานร่วมกันกับทีมวิจัย (working with a research team) ในการตรวจสอบข้อมูลที่รวบรวมได้ระหว่างนักวิจัยเพื่อยืนยันผลการวิจัย

3. ความสามารถในการยืนยันข้อมูล (confirmability) โดยใช้วิธีการตรวจสอบจากข้อมูลดิบ เช่น เทปบันทึกการสัมภาษณ์ การบันทึกภาคสนาม การตรวจสอบการพัฒนาข้อสรุป เช่น หน่วยงานที่มีความสำคัญ การจัดหัวข้อย่อยหรือกลุ่มคำ และการให้รหัสข้อมูล

4. ความสามารถในการถ่ายโอน (transferability) คณะผู้วิจัยได้อธิบายบริบทการศึกษา กระบวนการวิจัย ขั้นตอนการศึกษา การคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิจัย โดยมีข้อมูลอธิบายสนับสนุนผลการวิจัยซึ่งอาจจะนำมาใช้อ้างอิงสำหรับการศึกษาในบริบทที่คล้ายคลึงกัน

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ผ่านการอนุมัติตามมติของกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดสุพรรณบุรี เลขที่รับรอง PHCSP-A2563/01-5 ลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2563 ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้แนะนำตนเองชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยอย่างละเอียด แจ้งให้ทราบถึงกระบวนการสัมภาษณ์โดยผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกวันเวลาที่สะดวก นอกจากนี้ยังมีการขออนุญาตการบันทึกเทปสนทนา และทำลายเทปเมื่อสิ้นสุดการทำวิจัย รวมทั้งปฏิบัติโดยคำนึงถึงการเคารพสิทธิผู้ถูกสัมภาษณ์ ข้อมูลถือเป็นความลับ นำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมและไม่สามารถอ้างอิงไปยังผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล เป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 12 คน ซึ่งมีอายุระหว่าง 42-58 ปี ทุกคนปฏิบัติงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยมีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 5-10 ปี ขึ้นไป จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ตำแหน่งชำนาญการทุกคน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 20,000 - 35,000 บาท เป็นพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ 6 คน เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอาวุโส 4 คน และนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ 2 คน

2. ข้อค้นพบประเด็นเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองลดความขัดแย้งที่ประสบความสำเร็จของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ไม่นำไปสู่ความรุนแรง เกิดความสุขสงบ สร้างสัมพันธภาพที่ดี ช่วยบรรเทาสถานการณ์ที่รุนแรงลงได้ ซึ่งมี 3 ประเด็น ดังนี้

2.1 ดำเนินการอย่างเป็นระบบ การเจรจาต่อรองเป็นสิ่งที่จะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยมีองค์ประกอบย่อย ดังนี้

2.1.1 ก่อนเจรจาต้องฟังอย่างตั้งใจ การพูดและการฟัง ซึ่งมีความสำคัญมากในการเจรจาต่อรอง เป็นโอกาสที่ต่างฝ่ายต่างใช้ความสามารถในการอภิปราย การฟังนั้นเป็นวิธีการในการจับสาระของความต้องการและความรู้สึกของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนได้ รวมทั้งการฟังอย่างตั้งใจนั้นจะสัมผัสถึงความจริงใจและไวใจในการบอกความต้องการลึกๆ ได้ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์

“เราก็ต้องรับฟังการที่จะเป็นผู้เจรจาที่ดี เราต้องมีทักษะของการฟัง ฟังด้วยความตั้งใจฟังโดยไม่ตัดสินว่าเขาผิด” (No.3)

2.1.2 การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเจรจาต่อรอง โดยการสร้างบรรยากาศ เวลา และสถานที่ที่ดีที่สุดสำหรับการเจรจาต่อรอง การสร้างสภาพแวดล้อมที่สามารถลดความเครียดได้จึงเป็นกุญแจสำคัญในการลดความขัดแย้ง ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์

“เราว่านะความผ่อนคลายสับสนในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตอนมีคนไข้เยอะๆ ไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้ร้องเรียนรู้สึกกังวล เคร้า เคร็งคว้าง วนวายใจจะส่งผลให้การเจรจาต่อรองได้ผลข้างลง ที่ทำงานเรานะ มีห้องไม่ปิดทึบมองเห็นวิวธรรมชาติได้ สิ่งที่เป็นเครื่องเบี่ยงเบนความเครียดได้ ได้แก่ ต้นไม้ หรือภาพต้นไม้ ดอกไม้ วิวธรรมชาติ รวมถึงภาพตู้เลี้ยงปลาหรือภาพวิวใต้ท้องทะเล ภาพสัตว์เลี้ยงน่ารัก ภาพใบหน้าที่กำลังยิ้ม เราจะชักชวนผู้ร้องเรียนเข้ามาคุยกันในห้องนี้ เราว่ามันเป็นสถานที่ที่ดีที่สุดสำหรับการเจรจาต่อรอง เพื่อให้อารมณ์ที่มันคง สงบยุติความขัดแย้ง” (No.8)

2.1.3 สร้างทางออกให้เลือก การสร้างทางออกร่วมกัน โดยปกติคู่เจรจาจะมองไม่เห็นความสำคัญของการมีทางออกหลายทาง และต่างฝ่ายต่างเชื่อมั่นว่าตนเองเป็นฝ่ายถูก ตนเองต้องเป็นฝ่ายชนะ เป็นอุปสรรคสำคัญที่ขัดขวางการคิดค้นหนทางในการเจรจาต่อรอง ดังนั้น การหาทางออกอย่างสร้างสรรค์ จึงเป็นสิ่งที่จะทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพอใจ จึงจำเป็นที่ผู้เจรจาต่อรอง ต้องหาทางเลือกทางออกไว้มากๆ ก่อนที่จะทำการตัดสินใจ ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์

“เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรามาดูข้อร้องเรียนก่อน ต้องรีบศึกษาทำความเข้าใจถึงรายละเอียดของเหตุการณ์ แล้วเราก็หาทางออกให้ผู้ร้องเรียนเลือกกว่าที่เขาร้องเรียนบางอย่าง เราไม่สามารถให้เขาได้ตามที่เขาร้องเรียน แต่มีอันนั้นะ 1, 2, 3,..... ให้เขาเลือกว่าเขาจะไปทางไหนได้โดยไม่ขัดกับแนวทางการรักษาหรือเกิดความเสียหายใดๆ หรือถ้าทางเลือกที่เราตั้งไว้ เขาไม่พอใจ เราก็ลองให้เขาแย้งมา แล้วเราก็มารวมกันพิจารณากันในหน่วยหรือผู้ที่เกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว” (No.5)

2.1.4 ยึดมั่นในมาตรฐานและต้องยุติธรรม หลักในการเจรจาต่อรองให้เกิดข้อยุติที่ดีและมีประสิทธิภาพ ควรที่ผู้เจรจาต่อรองนำเอามาตรฐาน ความยุติธรรม ความมีประสิทธิภาพหรือหลักทางวิชาการมาใช้ในการแก้ปัญหา เป็นโอกาสที่คู่เจรจาต่อรองจะได้ข้อยุติที่เป็นธรรม และเกิดผลดีต่อทุกฝ่าย การใช้บรรทัดฐานที่วัดได้ในการเจรจาต่อรอง จะช่วยลดจำนวนคำมั่นสัญญาที่แต่ละฝ่ายจะต้องให้แก่ฝ่ายตรงข้ามก่อนที่การเจรจาต่อรองจะยุติ ซึ่งบรรทัดฐานที่วัดได้ จะต้องมีการพัฒนา หรือประยุกต์ใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ การเจรจาต่อรองที่มีเป้าหมายที่วัดได้ โดยมีขั้นตอนพื้นฐานที่ทำได้ หรือแปลงปัญหาทุกข้อเป็นภาระร่วมกันที่ค้นหาเป้าหมายมีเหตุผล และเปิดไว้สำหรับความคิดเห็นของผู้อื่น ว่ามาตรฐานใดเหมาะสมที่สุด และควรหาทางประยุกต์ได้อย่างไร และอย่ายอมแพ้ต่อแรงกดดัน แต่ขอให้ใช้หลักการเจรจาต่อรองที่มุ่งความสนใจไปที่เป้าหมายอย่างมั่นคง และยืดหยุ่น ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์

“ เราให้บริการทางด้านสาธารณสุข มีกฎหมายเข้ามาควบคุมให้การพยาบาลมีคุณภาพมาตรฐานเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย เราเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วยเวลาเจรจากับเขา เราพยายามให้เขาตามที่เขาเรียกร้อง เพื่อลดการฟ้องร้องจากผู้ที่มีความเสียหาย แต่ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรมมาตรฐานต้องมี และเพิ่มความเอื้ออาทรต่อกัน” (No.10)

“ พี่ว่านะบางครั้งผู้ป่วยและญาติมีความคาดหวังในการรับบริการที่ดีมีมาตรฐาน และปลอดภัยจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมากไป แต่เมื่อการให้บริการที่เกินบทบาทของเราไม่ได้ จึงเกิดความไม่พอใจ จนเกิดความขัดแย้งและมีการเขียนเรื่องร้องเรียน เราจำเป็นมากที่ต้องเจรจาอธิบายถึงมาตรฐานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของเรา ว่าเราทำได้แค่ไหน และเราไม่ได้นิ่งนอนใจ เราจัดส่งเขาไปโรงพยาบาลที่ใหญ่ขึ้น ให้เขาได้รับบริการที่ดีมีมาตรฐาน” (No.9)

2.1.5 เน้นแก้ที่ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ผู้เจรจาจะต้องคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ซึ่งมีอารมณ์ ความอ่อนไหว ค่านิยมพื้นฐาน ดังนั้นต้องแยกสิ่งที่เป็นปัญหาเพื่อเจรจาต่อรอง ซึ่งปัญหาที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล มักมีพื้นฐาน 3 คือ ความคิดเห็น อารมณ์ และการสื่อสาร ดังนั้นการเผชิญกับปัญหาจะมีประสิทธิภาพที่ดีกว่าการเผชิญกับตัวบุคคล ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์

“ พี่คิดว่าส่วนใหญ่คนไข้ที่แสดงอารมณ์รุนแรงเกิดจากเขาไม่ได้สิทธิตามที่เขาพึงได้ หรือเขาคิดว่าเขาต้องได้ เลยทำให้เขาแสดงอารมณ์รุนแรงออกมาเพื่อให้เราสนใจแก้ปัญหาให้เขา เราก็แค่ไม่สนใจอารมณ์ของเขา แต่ไปที่ปัญหาที่เขาต้องการเลยเช่น ต้องการทราบสิทธิเรื่องการรักษาที่เขาต้องได้ ก็แค่อธิบายสิทธิที่เขามีที่เขาต้องได้ เท่านั้นก็จบ เพียงแต่ต้องอย่าไปแสดงอารมณ์รุนแรงตามเขาไป” (No.2)

“ เราได้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องรีบศึกษาทำความเข้าใจถึงรายละเอียดของเหตุการณ์เพื่อลดความคลุมเครือของข้อมูลรวมทั้งหาสาเหตุที่มาของเหตุการณ์ การมีข้อมูลก่อนทำการเจรจาจึงเป็นสิ่งสำคัญในการนำไปใช้ประเมินเหตุการณ์และวางแผนหาแนวทางเยียวยาได้ โดยเราต้องเป็นคนที่ไม่ต้องวิ่งไปหาข้อมูลตรงหน้าอย่างรวดเร็ว คือเราต้องหาข้อมูล” (No.6)

2.2 มีความเหมาะสม ผลประโยชน์มาให้ทั้ง 2 ฝ่าย โดยที่สัมพันธ์ภาพยังคงอยู่ และสามารถยืดหยุ่นได้ซึ่งนำผลประโยชน์มาให้ทั้ง 2 ฝ่าย (win-win) และรู้สึก ดีเห็นพ้องกันทั้ง 2 ฝ่าย โดยมีหลักการ ดังนี้

2.2.1 สัมพันธ์ภาพยังคงอยู่ เน้นให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีเน้นการเยียวยาเรื่องของจิตใจ และการดูแลอำนวยความสะดวก การสร้างสัมพันธ์ภาพ เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยระหว่างกันก่อนที่จะทำการเจรจาต่อรอง โดยการกำหนดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกัน สร้างความรู้สึกไว้วางใจซึ่งกันและกัน และต้องไม่หมดไปหลังเจรจาต่อรอง ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์

“ เราสร้างสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องก่อนที่จะเริ่มทำการเจรจา มีการพูดคุยอธิบายซึ่งเป็นไปตามมาตรฐาน การเยียวยาไม่ใช่ให้เงินทอง หรือของที่ระลึกของขวัญ แต่การเยียวยาของเราเน้นในเรื่องของการดูแลอำนวยความสะดวกในสิ่งที่ญาติเคยทำเอง แต่เราไปช่วยให้เขาก่อน เพราะบางคนลูกเขาเสียชีวิต สามีเขาเสียชีวิต ซึ่งเป็นเหตุสุดวิสัยที่เราทำเต็มที่แล้ว แต่เราเยียวยาเขาในเรื่องของการช่วยอำนวยความสะดวก ให้เขารู้สึกว่าเราอยู่เคียงข้าง ไม่ทิ้งกัน เขาก็จะรู้สึกดี และจบจากการเจรจา เราและเขาก็มีความรู้สึกดีกันไป สุดท้ายเราก็ก็นั่งเห็นประเด็น นอกจากในเรื่องของการจัดการความขัดแย้ง” (No.11)

2.2.2 ประโยชน์เกิดกับผู้ป่วยหรือญาติ โดยที่ผลประโยชน์ไม่ใช่จุดยืนของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ปัญหาพื้นฐานในการเจรจาต่อรองมิได้เกิดจากข้อขัดแย้งของจุดยืน แต่เกิดจากข้อขัดแย้งของความต้องการ ดังนั้น การประนีประนอมความต้องการแทนจุดยืนให้ผู้ป่วยและญาติ จึงใช้ได้ดี เพราะประการ

แรก ความต้องการแต่ละชนิดมักมีจุดยืนหลายแบบที่เป็นไปได้ ประการที่สองถึงแม้จุดยืนจะขัดแย้ง แต่ความต้องการเบื้องหลังของจุดยืนมักไม่ขัดแย้งกัน ซึ่งความต้องการที่มีอิทธิพลสูงสุด คือความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ดังนี้ ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การยอมรับจากสังคม และการมีอิทธิพลเหนือชีวิตผู้อื่น ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์

“เราไม่เคยคิดเรื่อง วิน-วิน (win-win) เลยนะ เราให้ผู้ป่วยกับญาติชนะไปเลย อะไรที่เขาได้ประโยชน์ เขามีความสุข ลดการขัดแย้งได้ ถึงแม้เราจะเสียเวลาหน่อย หรือไม่ได้เกิดผลเสียอะไรกับหน่วยงานเรา ก็ให้เขาไปเลย ซึ่งจริงๆ เรามั่นใจเป็นหลักการเจรจาที่ดีที่สุด พอเขาได้ทั้งหมดที่เขาต้องการ พุดกับเขาให้เข้าใจว่าได้ทุกคนอยู่แล้ว เขาก็จะมาบริการจากเราอีกเรื่อยๆ และครั้งต่อไปเขาก็จะไม่เรื่องมากหรือเรียกร้องอะไรเกินความจำเป็น” (No.1)

2.2.3 การดูแลทุกคนคือญาติเหมือนคนในครอบครัว การมีหลักคิดเริ่มต้นเรื่องของการดูแลเยี่ยมเยียนในทุกกรณีว่า ทุกคนคือญาติเหมือนคนในครอบครัวของเราผู้เจรจา เมื่อมีหลักคิดนี้แล้ว การคิดการปฏิบัติต่อกันบนพื้นฐานของความห่วงใยเหมือนคนในครอบครัว ทำให้เข้าถึงความรู้สึกความทุกข์ร้อน ความไม่สบายใจ เป็นการลดช่องว่าง เอื้อให้เกิดการเข้าถึงความต้องการและให้ความช่วยเหลือได้สะดวกขึ้น ส่งผลให้เกิดการรักษาอย่างต่อเนื่องเหมาะสม เกิดผลดีกับตัวผู้ป่วยเอง ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์

“ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ที่ได้เจอคนไข้หลายประเภท นอกจากหน้าที่ในการดูแลคนไข้ ในฐานะพยาบาลที่ต้องให้คำแนะนำต่างๆ แล้ว ความใส่ใจดูแล ก็เป็นสิ่งสำคัญ เราพยายามทำให้คนไข้รู้สึกว่าได้คุยกับคนในครอบครัว ดูแลเขาเหมือนเป็นญาติพี่น้อง เพื่อที่เขาจะรู้สึกไว้วางใจและมั่นใจในการบริการของเรามากยิ่งขึ้น เราจะบอกเสมอว่ามีอะไรให้บอกเลยนะ ถือว่าหนูเป็นญาติทุกคนจะเป็นญาติที่ทั้งหมด เราก็จะช่วยอย่างเต็มที่” (No.4)

“เราต้องเข้าใจถึงความทุกข์ทรมานของผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ต้องรักษาต่อเนื่อง การได้พูดคุยให้กำลังใจ อธิบายถึงวิธีการรักษา วิธีการดูแลตนเอง ทำให้เขาคลายกังวลเป็นเรื่องสำคัญ และเราต้องทำลายกำแพงที่กั้นความรู้สึกว่า เขาเป็นผู้ป่วย เราเป็นพยาบาล เราอยากให้เกิดความรู้สึกที่ดีและไว้วางใจต่อกันในระหว่างการรักษา ก็มีบ้างเหมือนกัน ที่เราเจอผู้ป่วยที่อ่อนขอหยุดรักษากลางคัน เราต้องให้กำลังใจให้เขาต่อสู้จนผ่านพ้นช่วงเวลาแบบนั้น บางครั้งการที่เราใกล้ชิดและดูแลผู้ป่วยมานาน เรารู้ว่าสิ่งสำคัญที่สุดในชีวิตของเขาคืออะไร เราต้องนำสิ่งเหล่านี้มาสร้างแรงใจให้เขา เช่น ขอให้อดทน ต่อสู้เพื่อลูก เพื่อครอบครัว เราต้องค่อยๆ อธิบายขั้นตอนการรักษาและบอกถึงโอกาสที่จะกลับมาใช้ชีวิตได้เป็นปกติดังเดิม เพื่อที่เขาจะได้อยู่กับครอบครัวต่อไป เพราะฉะนั้นในการดูแลผู้ป่วย เราต้องดูแลเรื่องจิตใจของเขาด้วย เราต้องส่งเสริมให้เขาและครอบครัวเป็นแรงใจให้กันและกันในการต่อสู้กับความเจ็บป่วยของเขา เราคิดว่าเราดูแลเขาเหมือนญาติ ไม่ใช่แค่เพราะเป็นหน้าที่” (No.7)

2.3 ปิดท้ายด้วยการสรุป แม้จะไม่สามารถข้อตกลงระหว่าง 2 ฝ่าย หรือผลการเจรจาไม่เป็นที่น่าพอใจ แต่ควรจากกันด้วยดีเพราะเราอาจต้องมีการ เจรจาได้อีกในอนาคต โดยมีวิธีการคือ สรุปผลการเจรจาตามที่ตกลงร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษร การสรุปโดยการดูความถูกต้องแม่นยำในการสรุป เชื่อมโยงประเด็นต่างๆ ในการเจรจา คำมั่นสัญญาที่แต่ละฝ่ายตกลงกันก่อนที่การเจรจาต่อรองจะยุติลงอย่างเป็นมิตรภาพที่ดีซึ่งกันและกัน ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์

“เราว่านะ...การสรุปประเด็นที่เจรจาต่อรองนี้สำคัญมาก เพื่อตรวจสอบความเข้าใจที่ถูกต้อง ข้อตกลงที่สัญญาต่อกันในช่วงที่พูดคุยกัน ต้องบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เช่นชื่อกำกับทั้ง 2 ฝ่าย มีพยานเซ็นด้วยนะ เพื่อทั้ง 2 ฝ่ายได้ปฏิบัติตามข้อตกลงที่สรุปพร้อมกัน ลดการเกิดปัญหาที่จะตามมาต่อไป” (No.12)

“ พี่ว่า...ต้องมาอ่านทวนซ้ำสรุปข้อตกลงร่วมกัน โดยมีคนอ่านข้อสรุปเป็นคนกลางที่ทั้ง 2 ฝ่ายยอมรับ เคารพนับถือ และด้านผู้ร้องเรียนก็ต้องมีญาติหรือบุคคลที่สามมาเป็นพยานฟังข้อสรุป เพราะที่เคยสรุปไปแล้วผู้ ร้องเรียนจำไม่ได้ทั้งหมด กลับมาว่าเราไม่ทำตามและเปลี่ยนข้อความในข้อตกลง” (No.5)

อภิปรายผล

การบรรเทาความขัดแย้งในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจำเป็นต้องใช้ แนวทางต่างๆ เข้ามาช่วยเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งการเจรจาต่อรองเป็นอีกวิธีหนึ่ง ที่ สามารถช่วยบรรเทาความขัดแย้งได้ สอดคล้องกับการศึกษาของโอนทัย ผลิตนนท์เกียรติ (2562) พบว่า การนำเทคนิคการเจรจาต่อรองและการจัดการความขัดแย้งเพื่อลดความขัดแย้งในระบบการให้บริการ สุขภาพและสาธารณสุขมาใช้ จึงนับว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในปัจจุบัน และเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของ การระงับเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความรุนแรงและผู้สูญเสีย เมื่อเกิดความขัดแย้งของการให้บริการสุขภาพ และสาธารณสุขขึ้น การเจรจาต่อรองลดความขัดแย้งที่ประสบความสำเร็จของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจากการศึกษานี้ ได้แก่ เน้นแก้ที่ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว กล่าวคือผู้ เจรจาจะต้องมีการเน้นที่ตัวปัญหา คือ รีบแก้ปัญหาก็ผู้เรียกร้องต้องการ ก่อนที่ปัญหาจะลุกลามใหญ่โต ทำ การตรวจสอบโดยเร็วเพื่อพิจารณาว่าเป็นปัญหาที่ระบบบริการ หรือตัวบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา การลดการความขัดแย้งทางการแพทย์ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งพบว่า เมื่อผู้ป่วยหรือญาติร้องเรียนแพทย์ การ ตรวจสอบมูลเหตุของการร้องเรียนว่ามาจากการสื่อสาร มาตรฐานการรักษา หรือพฤติกรรมบริการ มีการจัด ทีมสื่อสารจากบุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันและลดความขัดแย้งระหว่าง ผู้ให้และ ผู้รับบริการอย่างเร่งด่วน เน้นประโยชน์เกิดกับผู้ป่วยหรือญาติ (ปรียกกร กมฺุทชาติ, 2559) นอกจากนี้ ควรเพิ่ม การประชาสัมพันธ์ แนวทางการใช้บริการในบริบทต่างๆ ให้กับประชาชนได้ทราบ เช่น สิทธิประโยชน์ใน การรับบริการ ศักยภาพด้านบริการของสถานบริการ การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ หากดำเนินการข้างต้น ประสบความสำเร็จ จะเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความขัดแย้งได้ดี ยิ่งขึ้น รวมทั้งการสร้างทางออกให้เลือก (สุมล ชิตสกุล, 2557) ดังการศึกษาของโอนทัย ผลิตนนท์เกียรติ (2562) พบว่า ทั้งสองฝ่ายหาต้องหาแนวทางอย่างหลากหลายในการแก้ปัญหา โดยทางเลือกดังกล่าวจะต้อง ได้รับการยินยอมและเป็นที่ยอมรับกันทั้งสองฝ่าย เพื่อให้ทุกฝ่ายได้ข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกัน

ผลการวิจัยในประเด็นการมองทุกคนคือญาติเหมือนคนในครอบครัว สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษา การใช้ศิลปะการไกล่เกลี่ยที่ประสบผลสำเร็จของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งพบว่ามีหลักคิดของการดูแลเยียวยาทุกกรณี ว่าทุกคนคือคนในครอบครัวหรือญาติ ซึ่งเป็นการปฏิบัติบนพื้นฐานของความห่วงใยเหมือนคนในครอบครัว ทำให้เข้าถึงความรู้สึก ความทุกข์ร้อน และความไม่สบายใจ เอื้อให้เกิดการเข้าถึงความต้องการและให้ ความช่วยเหลือได้สะดวกและเกิดสัมพันธภาพที่ยั่งยืน (ปิยาณี รอดบำรุง และวาสนี วิเศษฤทธิ์, 2560) อีกทั้ง สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมจะช่วยยุติความขัดแย้ง ดังการศึกษาของอภิญา ผลสวัสดิ์ และธนัท วรณกุล (2558) ที่พบว่าผู้เจรจาต่อรองจำเป็นจะต้องสร้างบรรยากาศความรู้สึก และความคุ้มค่าเพื่อให้คู่เจรจารู้สึก สบายใจในการมาพบกัน ลดอคติส่วนตนในระหว่างทำการเจรจา พร้อมทั้งหาวิธีการจัดการกับความ

ขัดแย้งอย่างเหมาะสม ตลอดจนก่อนเจรจาต้องฟังอย่างตั้งใจ การรับฟังอย่างตั้งใจ (active listening) อย่างใจจดจ่อ (attending listening) และรับฟังอย่างลึกซึ้ง (deep listening) เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของความขัดแย้ง รับรู้อารมณ์ความรู้สึกของแต่ละฝ่าย รับฟังโดยไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (อโนทัย ผลิตนนท์เกียรติ, 2562) กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยต้องจับด้วยสัมพันธภาพที่ดีต่อกันทั้งสองฝ่าย การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต้องเริ่มจากความไว้วางใจ ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการเจรจา ต้องไม่พิพากษาคู่กรณี แต่จะต้องจบลงด้วยสมัครใจบรรลุข้อตกลงที่ทุกฝ่ายพึงพอใจ (ประจักษ์ โพธิอาศน์, 2560) การยึดมั่นในมาตรฐาน และต้องยุติธรรม ดังมาตรฐานการพยาบาล กระบวนการพยาบาล และจริยธรรมวิชาชีพ ที่ว่าผู้ป่วยจะเรียกร้องขอ บริการต่างๆ พยาบาลควรปฏิบัติตามการพยาบาลยึดมั่นตามมาตรฐานเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย และลดการฟ้องร้องจากผู้ที่มีความเสียหาย โดยหลักจริยธรรมสากล พื้นฐานของบริการสุขภาพ และความยุติธรรม (วรรัฐกานต์ อัครพรวิพุธ, 2559)

นอกจากนี้ การสรุปผลการเจรจาตามที่ตกลงร่วมกัน เป็นการช่วยให้คู่กรณีได้ความต้องการ บางส่วน เพราะในความเป็นจริง ไม่สามารถได้ตามที่ร้องเรียนทั้งหมด แต่ต้องประนีประนอม ให้ทั้งคู่ได้ตามความต้องการที่พอใจ (ปิยาณี รอดบำรุง และวาสนี วิเศษฤทธิ์, 2560) ดังนั้น การเจรจาต่อให้ประสบผลสำเร็จต้องผ่านการฝึกทักษะการเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการเจรจาต่อรองและเพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนและเกิดสัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงาน ส่งผลถึงภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

ผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และเจ้าหน้าที่ทางสาธารณสุขที่สนใจสามารถประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทที่ปฏิบัติงานงานประจำ โดยเฉพาะบุคลากรด่านหน้า ซึ่งต้องติดต่อประสานงานทั้งผู้ป่วย และญาติ ควรได้รับการฝึกทักษะการเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการเจรจาต่อรองและเพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะในการนำการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาและพัฒนาโปรแกรมการฝึกการเจรจาต่อรองในหลากหลายแนวคิด เพื่อพัฒนาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับวิชาชีพ และสถานการณ์ในปัจจุบัน
2. ทำการวิจัยและพัฒนากระบวนการช่วยเหลือผู้ร้องเรียน ให้มีช่องทางร้องเรียนทางออนไลน์เพื่อสะดวกและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วทั้งต่อทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ทำการเจรจาต่อรอง

เอกสารอ้างอิง

ประจักษ์ โพธิอาศน์. (2560). การศึกษาการจัดระบบการจัดการความขัดแย้งในระบบการบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขของหน่วยบริการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 5(1), 95-118.

- ปรียกร กมฺุทชาติ. (2559). กรณีศึกษาการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง. *วารสารกฎหมายสุขภาพและสาธารณสุข*, 2(2), 191-208.
- ปิยาณี รอดบำรุง, และวาสิณี วิเศษฤทธิ์. (2560). ประสบการณ์การใช้ศิลปะการไกล่เกลี่ยที่ประสบความสำเร็จของพยาบาลวิชาชีพ. *วารสารเกื้อการุณย์*, 24(1), 70-85.
- เพ็ญศรี หว่านล้อม. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารสาธารณสุขล้านนา*, 11(1), 30-38.
- วรฤดี อินทนนท์. (2660). กลยุทธ์ในการเจรจาต่อรองกับความขัดแย้งในองค์กร. *วารสาร มจร. สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 6(2), 619-634.
- วรัญจนาต์ อัสวพรวิพุธ. (2559). มาตรฐานการพยาบาล: กระบวนการพยาบาลและจริยธรรมวิชาชีพ. *วารสารกฎหมายสุขภาพและสาธารณสุข*, 2(3), 393-400.
- วิรุจน์ คุณกิตติ, และชนิษฐา นวลไธสง. (2560). ผลของการร้องเรียนแพทย์และพยาบาล: ศึกษาในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย. *ศรีนครินทร์เวชสาร*, 32(4), 366-371.
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (2563). *คู่มือบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: สมมิตร.
- สุมล ชิตสกุล. (2557). การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงพยาบาลของรัฐ: กรณีโรงพยาบาลในเขตตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข เขต 17. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 6(1), 146-153.
- อโนทัย ผลิตนนท์เกียรติ. (2562). ประสบการณ์: การเจรจาต่อรองและการจัดการความขัดแย้ง เพื่อลดความขัดแย้งในระบบการให้บริการสุขภาพและสาธารณสุข. *วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*, 6(3), 158-164.
- อภิญญา ผลสวัสดิ์, และธนัท วรณกุล. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อสิ่งแวดลอมกายภาพในหอผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่. *วารสารวิชาการคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 14(2), 75-94.
- อรุณรัตน์ คันธา. (2557). ผลกระทบและทางออกของการขาดแคลนกำลังคนทางการพยาบาล ในประเทศไทย. *วารสารพยาบาลศาสตร์*, 32(1), 81-90.
- Graneheim, U. H., & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: Concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24(2), 105-112.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1989). *Fourth generation evaluation*. California: Sage.
- Malterud, K., Siersma, V. D., & Guassora, A. D. (2016). Sample size in qualitative interview studies: guided by information power. *Qualitative Health Research*, 26(13), 1753-1760.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior* (9thed.). New Jersey: Prentice-Hall.