

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง การศึกษากระบวนการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งชนสงฆ์มวชน
รถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตพื้นที่ สก. เมืองพัทยา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง
3. แนวคิดเกี่ยวกับรถจักรยานยนต์รับจ้าง
4. พระราชบัญญัติจราจรทางบก (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550
5. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา

ปัญหา หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เป็นสิ่งที่ขัดขวางมิให้
มนุษย์ได้พบกับความต้องการของตน หรือ สิ่งที่เป็นอุปสรรค ขัดข้องต่าง ๆ ที่เป็นเหตุให้การ
ปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

ในชีวิตประจำวันทุกคนจะต้องเคยพบกับการแก้ปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการแก้ปัญหา
ทางการเรียน การงาน การเงิน ฯลฯ ซึ่งแต่ละคนก็มีวิธีในการแก้ปัญหาแตกต่างกันไป แต่ถ้านำ
วิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ มาศึกษาพิจารณา จะพบว่าสามารถสรุปเป็นทฤษฎีได้ นักวิชาการทางด้าน
การศึกษาที่ให้ความสนใจศึกษาในเรื่องเหล่านี้ ส่วนใหญ่มักจะสรุปตรงกันว่า การเรียนรู้วิธีการ
แก้ปัญหา เป็นการเรียนรู้ในระดับสูงที่ต้องอาศัยความสามารถ ความรู้ ประสบการณ์ ของผู้เรียนรู้
ส่วนใหญ่จะมีวิธีการแก้ปัญหา ดังนี้

1. การลองผิด-ลองถูก เป็นวิธีการแก้ปัญหาแบบพื้นฐานที่สุด คือ สิ่งใดผิดก็จะละเว้นไม่
กระทำ สิ่งใดถูกก็จะเก็บเป็นฐานความรู้ ไว้เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการแก้ปัญหาในโอกาสต่อไป
2. การใช้เหตุผลประกอบการแก้ปัญหา ในบางกรณีผู้เรียนสามารถให้เหตุผลได้ว่า ทำไม
จึงคิด หรือทำเช่นนั้น ซึ่งรูปแบบของการให้ เหตุผลประกอบการแก้ปัญหาของแต่ละคน อาจ
แตกต่างกัน แต่มีวิธีหนึ่งที่พบบ่อยคือ วิธีขจัด (Method of Elimination) กล่าวคือ เราจะเลือก เฉพาะ

ข้อมูลนี้อาจเป็นไปได้ไว้ แล้วค่อยพิจารณาจัดกรณีที่เป็นไปไม่ได้ทิ้งไปเรื่อย ๆ จนเหลือกรณีที่
เป็นไปได้

3. การใช้ตารางหาความสัมพันธ์ของข้อมูล ซึ่งบางปัญหาไม่สามารถจัดให้เหลือกรณี
เดียวได้ แต่อาจทำให้เหลือน้อยกรณีที่สุด แล้วพิจารณาความเป็นไปได้ของแต่ละกรณี โดยใช้ตาราง
หาความสัมพันธ์ของข้อมูล

จากการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์เกี่ยวกับวิธีการเรียนรู้และวิธีการแก้ปัญหา พบว่า
กระบวนการที่ทำให้ประสบผลสำเร็จในการแก้ปัญหาควรมีขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา (State the Problem) ในการที่จะ
แก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งได้นั้น สิ่งแรกที่ต้องทำคือทำความเข้าใจเกี่ยวกับถ้อยคำต่าง ๆ ในปัญหาแล้ว
แยกปัญหาให้ออกว่าอะไรเป็นสิ่งที่ต้องการแล้วมีอะไรเป็นข้อมูลที่กำหนด และมีเงื่อนไขใดบ้าง
หลังจากนั้นจึงพิจารณาว่าข้อมูลและเงื่อนไขที่กำหนดให้นั้นเพียงพอที่จะหาคำตอบของปัญหาได้
หรือไม่ ถ้าไม่เพียงพอ ให้หาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาก็ได้ กล่าวโดยสรุปมี
องค์ประกอบในการวิเคราะห์ ดังนี้

- 1.1 การระบุข้อมูลเข้า ได้แก่ การพิจารณาข้อมูลและเงื่อนไขที่กำหนดมาในปัญหา
- 1.2 การระบุข้อมูลออก ได้แก่ การพิจารณาเป้าหมายหรือสิ่งที่ต้องการหาคำตอบ
- 1.3 การกำหนดวิธีการประมวลผล ได้แก่ การพิจารณาขั้นตอนวิธีการได้มาซึ่งคำตอบ
หรือข้อมูลออก

2. การวางแผนในการแก้ปัญหา หรือ การเลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนวิธี (Tools
and Algorithm Development) จากการทำความเข้าใจกับปัญหาจะช่วยให้เกิดการคาดคะเนว่าจะใช้
วิธีการใดในการแก้ปัญหาเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบ ประสบการณ์เดิมของผู้แก้ปัญหามีส่วนช่วย
อย่างมาก ฉะนั้นในการเริ่มต้นจึงควรจะเริ่มด้วยการถามตนเองว่า “เคยแก้ปัญหานี้ในทำนองเดียวกัน
นี้มาก่อนหรือไม่” ในกรณีที่มิได้เคยประสบมาก่อนควรจะใช้ประสบการณ์เป็นแนวทางในการ
แก้ปัญหา สิ่งที่จะช่วยให้เราเลือกใช้ประสบการณ์เดิมได้ดีขึ้นคือ การมองดูสิ่งที่ต้องการหา และ
พยายามเลือกปัญหาเดิมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เมื่อเลือกได้แล้วก็เท่ากับมีแนวทางว่าจะใช้ความรู้
ใดในการหาคำตอบหรือแก้ปัญห โดยพิจารณาว่าวิธีการแก้ปัญหานั้นมีความเหมาะสมกับ
ปัญหาหรือไม่ หรือต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้ได้วิธีการแก้ปัญหที่ดีขึ้น ในกรณีที่ไม่เคยมี
ประสบการณ์ในการแก้ปัญหานี้มาก่อน ควรเริ่มจากการมองดูสิ่งที่ต้องการหา แล้ว
พยายามหาวิธีการเพื่อให้ได้ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ต้องการหากับข้อมูลที่มีอยู่ เมื่อได้
ความสัมพันธ์แล้วต้องพิจารณาว่าความสัมพันธ์นั้นสามารถหาคำตอบได้หรือไม่ ถ้าไม่ได้ก็แสดงว่า

ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมหรืออาจจะต้องหาความสัมพันธ์ในรูปแบบอื่นต่อไป เมื่อได้แนวทางในการแก้ปัญหาแล้วจึงวางแผนในการแก้ปัญหาขั้นต้น

การเลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนวิธี เป็นขั้นตอนของการวางแผนในการแก้ปัญหาอย่างละเอียดถี่ถ้วน หลังจากที่เราทำความเข้าใจกับปัญหา พิจารณาข้อมูลและเงื่อนไขที่มีอยู่และสิ่งที่ต้องการหาในขั้นตอนที่ 1 แล้ว เราสามารถคาดคะเนวิธีการที่จะใช้ในการแก้ปัญหา ขั้นตอนนี้จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ของผู้แก้ปัญหาเป็นหลัก หากผู้แก้ปัญหาเคยพบกับปัญหานั้นมาแล้ว ก็สามารถดำเนินการตามแนวทางที่เคยปฏิบัติมา

ขั้นตอนนี้จะเริ่มจากการเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ปัญหา โดยพิจารณาความเหมาะสมระหว่างเครื่องมือกับเงื่อนไขต่าง ๆ ของปัญหา ซึ่งหมายถึงถึงความสามารถของเครื่องมือในการแก้ปัญหาดังกล่าว และสิ่งที่สำคัญคือความคุ้นเคยในการใช้งานเครื่องมือเหล่านั้น ๆ ของผู้แก้ปัญหา

อีกสิ่งหนึ่งในการแก้ปัญหา คือยุทธวิธีที่ใช้ในการแก้ปัญหาหรือที่เราเรียกว่าขั้นตอนวิธี (Algorithm) ในการแก้ปัญหา หลังจากที่เราได้เครื่องมือช่วยแก้ปัญหาแล้วผู้แก้ปัญหาก็ต้องวางแผนว่าจะใช้เครื่องมือดังกล่าวเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องและดีที่สุด การออกแบบขั้นตอนวิธีในการแก้ปัญหา ผู้แก้ปัญหามักจะใช้แผนภาพหรือเครื่องมือในการแสดงขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เข้าใจต่อความเข้าใจ เช่น ผังงาน (Flowchart) ที่จำลองขั้นตอนวิธีการแก้ปัญหาในรูปของสัญลักษณ์ รหัสจำลอง (Pseudo Code) ซึ่งเป็นการจำลองขั้นตอนวิธีการแก้ปัญหาในรูปของคำบรรยาย การใช้เครื่องมือช่วยออกแบบดังกล่าวนอกจากแสดงกระบวนการที่ชัดเจนแล้ว ยังช่วยให้ผู้แก้ปัญหาสามารถหาข้อผิดพลาดของวิธีการที่ใช้ได้ง่าย และแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

3. การดำเนินการแก้ปัญหตามแนวทางที่วางไว้ (Implementation) เมื่อได้วางแผนแล้วก็ดำเนินการแก้ปัญหา โดยใช้เครื่องมือที่ได้เลือกไว้ หากการแก้ปัญหาดังกล่าวใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยงาน ขั้นตอนนี้ก็เป็นการใช้โปรแกรมสำเร็จหรือใช้ภาษาคอมพิวเตอร์เขียนโปรแกรมแก้ปัญหา ขั้นตอนนี้ต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือที่เลือกใช้ ซึ่งผู้แก้ปัญหามustต้องศึกษาให้เข้าใจและเชี่ยวชาญ ระหว่างการดำเนินการแก้ปัญหามักทำให้เห็นแนวทางที่ดีกว่าวิธีที่คิดไว้ ก็สามารถนำมาปรับเปลี่ยนได้

4. การตรวจสอบ (Refinement) เมื่อได้วิธีการแก้ปัญหาแล้วจำเป็นต้องตรวจสอบว่าวิธีการแก้ปัญหามีผลลัพธ์ถูกต้องหรือไม่ โดยผู้แก้ปัญหามustตรวจสอบว่าขั้นตอนวิธีที่สร้างขึ้นให้สอดคล้องกับรายละเอียดของปัญหา ซึ่งได้แก่ ข้อมูลเข้า และข้อมูลออก เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถรองรับข้อมูลเข้าได้ในทุกกรณีอย่างถูกต้องและสมบูรณ์ ในขณะเดียวกันก็ต้องปรับปรุงวิธีการเพื่อให้การแก้ปัญหานี้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด (ศรัญญา ชันทอง, 2554)

กระบวนการในการแก้ไขปัญห กระบวนการในการแก้ปัญหา ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ

1. การวิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา การวิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา (State the Problem) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนแรกสุดก่อนที่จะลงมือแก้ปัญหา ซึ่งผู้แก้ปัญหา มักจะมองข้ามความสำคัญของขั้นตอนนี้อยู่เสมอ จุดประสงค์ของขั้นตอนนี้ คือการทำความเข้าใจกับปัญหา เพื่อแยกให้ออกว่าข้อมูลที่กำหนดมาในปัญหาหรือเงื่อนไขของปัญหาคืออะไร และสิ่งที่ต้องการคืออะไร อีกทั้งวิธีการที่ใช้ประมวลผล

กล่าวโดยสรุปมีองค์ประกอบในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การระบุข้อมูลเข้า ได้แก่ การพิจารณาข้อมูลและเงื่อนไขที่กำหนดมาในปัญหา
2. การระบุข้อมูลออก ได้แก่ การพิจารณาเป้าหมายหรือสิ่งที่ต้องการหาคำตอบ
3. การกำหนดวิธีการประมวลผล ได้แก่ การพิจารณาขั้นตอนวิธีการ ได้มาซึ่งคำตอบหรือข้อมูลออก

2. การเลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนวิธี การเลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนวิธี เป็นขั้นตอนของการวางแผนในการแก้ปัญหาอย่างละเอียดถี่ถ้วน หลังจากที่เราทำความเข้าใจกับปัญหา พิจารณาข้อมูลและเงื่อนไขที่มีอยู่และสิ่งที่ต้องการหาในขั้นตอนที่ 1 แล้ว เราสามารถคาดคะเนวิธีการที่จะใช้ในการแก้ปัญหา ขั้นตอนนี้อาจเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ของผู้แก้ปัญหาเป็นหลัก หากผู้แก้ปัญหาเคยพบกับปัญหานั้นมาแล้ว ก็สามารถดำเนินการตามแนวทางที่เคยปฏิบัติมา

ขั้นตอนนี้จะเริ่มจากการเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ปัญหา โดยพิจารณาความเหมาะสมระหว่างเครื่องมือกับเงื่อนไขต่าง ๆ ของปัญหา ซึ่งหมายถึงรวมถึงความสามารถของเครื่องมือในการแก้ปัญหาดังกล่าว และสิ่งที่สำคัญคือความคุ้นเคยในการใช้งานเครื่องมือ นั้น ๆ ของผู้แก้ปัญหา

อีกสิ่งหนึ่งในการแก้ปัญหา คือยุทธวิธีที่ใช้ในการแก้ปัญหาหรือที่เราเรียกว่าขั้นตอนวิธีในการแก้ปัญหา หลังจากที่เราได้เครื่องมือช่วยแก้ปัญหาแล้วผู้แก้ปัญหาก็ต้องวางแผนว่าจะใช้เครื่องมือดังกล่าวเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องและดีที่สุด การออกแบบขั้นตอนวิธีในการแก้ปัญหา ผู้แก้ปัญหามักจะใช้แผนภาพหรือเครื่องมือในการแสดงขั้นตอนการทำงานเพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจ เช่น ผังงาน ที่จำลองขั้นตอนวิธีการแก้ปัญหาในรูปของสัญลักษณ์ รหัสจำลอง ซึ่งเป็นการจำลองขั้นตอนวิธีการแก้ปัญหาในรูปการใช้เครื่องมือช่วยออกแบบดังกล่าว นอกจากแสดงกระบวนการที่ชัดเจนแล้ว ยังช่วยให้ผู้แก้ปัญหา สามารถหาข้อผิดพลาดของวิธีการที่ใช้ได้ง่าย และแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

3. การดำเนินการแก้ปัญหา การดำเนินการแก้ปัญหา หลังจากที่ได้ออกแบบขั้นตอนวิธีเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ต้องลงมือแก้ปัญหา โดยใช้เครื่องมือที่ได้เลือกไว้ หากการแก้ปัญหาดังกล่าวใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยงาน ขั้นตอนนี้ก็เป็นการใช้โปรแกรมสำเร็จหรือใช้

ภาษาคอมพิวเตอร์เขียนโปรแกรมแก้ปัญหา ขั้นตอนนี้ต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือที่เลือกใช้ ซึ่งผู้แก้ปัญหาต้องศึกษาให้เข้าใจและเชี่ยวชาญ ในขณะที่ดำเนินการหาพบแนวทางที่ดีกว่าที่ ออกแบบไว้ ก็สามารถปรับเปลี่ยนได้

4. การตรวจสอบและปรับปรุง การตรวจสอบและปรับปรุง หลังจากทีลงมือแก้ปัญหา แล้ว ต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าวิธีการนี้ให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง โดยผู้แก้ปัญหาต้องตรวจสอบว่า ขั้นตอนวิธีที่สร้างขึ้นให้สอดคล้องกับรายละเอียดของปัญหา ซึ่งได้แก่ ข้อมูลเข้า และข้อมูลออก เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถรองรับข้อมูลเข้าได้ในทุกกรณีอย่างถูกต้องและสมบูรณ์ ในขณะเดียวกันก็ต้องปรับปรุงวิธีการเพื่อให้การแก้ปัญหานี้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด (ศรีธัญญา ชันทอง, 2554)

เทคนิคในการคิดหาวิธีแก้ปัญหานั้น การคิดหาวิธีแก้ปัญหานั้น จะต้องใช้ความคิด สร้างสรรค์อย่างเต็มที่ เพื่อหาวิธีที่มีความแตกต่างและหลากหลาย โดยควรวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง เสียก่อน แล้วพยายามใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่ินหาวิธีแก้ไขไว้มาก ๆ อย่างน้อย 20 วิธี ซึ่งมีหลักง่ายๆที่ช่วยให้เราคิดได้มากขึ้น คือ พยายามจินตนาการรอบประสพการณ์และความชำนาญที่เรามีอยู่ ให้มีความสำคัญกับทุกความคิดหรือทุก ๆ วิธีแก้เท่า ๆ กัน หลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์หรือตัดสินความคิดใหม่ ๆ ที่เพิ่งคิดออก แต่ควรใช้ความคิดนั้นเป็น ตัวกระตุ้นให้เกิด ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อหาวิธีแก้ที่สืบเนื่องต่อมาจากความคิดนั้น แม้ว่าจะคิดหาทางแก้ได้ดีที่สุดแล้วก็ไม่ควรหยุดความ พยายามที่จะคิดหาวิธีต่อไป พยายามทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีแก้ทุกวิธีให้ชัดเจน เพราะจะช่วยทำให้เราเกิดความคิดใหม่ ๆ ขึ้นมาได้

1. Mind Mapping แผนภูมิความคิดเพื่อแก้ไขปัญหา การทำแผนภูมิความคิด ถือเป็นการ กระตุ้นสมองให้เกิดความคิดที่เป็นอิสระจากปัญหาที่เป็นศูนย์กลาง ออกไปสู่วิธีแก้ปัญหาดัง ๆ ที่แปลกและแตกต่างจากเดิม ซึ่งสามารถทำได้โดยเริ่มจากการเขียนสาเหตุของปัญหาไว้กลาง หน้ากระดาษ แล้วลากเส้นโยงออกมารอบ ๆ ถ้าคิดวิธีแก้ไขได้ ก็ให้เขียนวิธีนั้น ไว้เหนือเส้นที่เพิ่ง ลากออกมา ถ้าความคิดไหนสัมพันธ์หรือสนับสนุนวิธีแก้ไขที่มีอยู่แล้ว ก็ให้เติมความคิดใหม่นั้นต่อ ออกมาจากวิธีแก้เดิม ด้วยการลากเส้นแขนงออกจากเส้นหลัก แล้วเขียนความคิดใหม่กำกับลงไป เมื่อเราได้ความคิดใหม่ ๆ ที่หลากหลายแล้ว ก็สามารถนำความคิดเหล่านั้นไปใช้ในขั้นตอนของ การวางแผนแก้ไขปัญหาก็ได้

2. Brainstorming ระดมสมองเพื่อแก้ไขปัญหา การระดมสมอง คือการระดมความคิด จากหลาย ๆ คน เพื่อคิดหาสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหานั้นที่ถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลดี ซึ่งจำเป็นต้อง มีการวางกฎพื้นฐานในการระดมสมองไว้ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางพื้นฐาน เช่น ไม่มีการ วิพากษ์วิจารณ์ หรือตัดสินว่า ความคิดใดดีหรือไม่ดี ถ้าใครคิดวิธีการอะไรได้ต้องกล้าพูดออกมา และ อย่าอายที่จะนำความคิดของคนอื่น มาผสมผสานกับความคิดของตน เพื่อสร้างเป็นความคิดใหม่

นอกจากนี้ยังต้องมีการวางขั้นตอนในการระดมสมองให้เป็นลำดับ เช่น กำหนดเวลาในการระดมสมอง กำหนดให้มีคนจดวิธีแก้ปัญหา เขียนสาเหตุของปัญหาที่ต้องการจะแก้ไขให้เห็นชัดเจน และให้สมาชิกทุกคนแสดงความคิดเห็นเรียงกันไปทีละคน ที่สำคัญต้องจดทุกความคิด ไม่ว่าจะแปลกประหลาดขนาดไหนก็ตาม เพื่อนำไปประเมินและคัดเลือกในภายหลัง

3. Modified Delphi เทคนิคโมดิฟายด์ เดลฟี เหมาะกับทีมงานที่มีสมาชิกไม่ค่อยชอบพูดหรือบางคนพูดมากจนไม่เปิดโอกาสให้คนอื่นพูด เทคนิคนี้มีกระบวนการง่าย ๆ คือ เริ่มจากให้หัวหน้าทีมหรือผู้ประสานงานแจ้งหรือทบทวนสาเหตุ ผลการวิเคราะห์ และข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นให้ทุกคนทราบ จากนั้นก็แจกกระดาษเปล่า เพื่อให้สมาชิกทุกคนเขียนวิธีแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ โดยเขียนให้ได้มากที่สุด เมื่อเขียนเสร็จแล้วก็เก็บกระดาษทั้งหมด มาจดลงบนกระดาน แล้วให้หัวหน้าทีมอ่านให้ทุกคนฟังชัด ๆ จากนั้นก็แจกกระดาษเปล่าอีกครั้ง ให้ทุกคนลำดับความสำคัญของวิธีแก้ไข ซึ่งอาจจะให้จัดมา 5 อันดับจาก วิธีแก้ไขที่อยู่บน กระดานทั้งหมด 20 วิธี จากข้อมูลนี้เราก็นำมาจัดอันดับความสำคัญของวิธีแก้ปัญหาใหม่อีกครั้ง และสุดท้ายก็คือพิจารณาว่าควรมีการแก้ไขอันดับที่ได้หรือไม่ แล้วร่วมกันลงมติเลือกกลุ่มวิธีแก้ที่ดีที่สุด (สรุณญา ขันทอง, 2554)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง

ความหมายของความขัดแย้งมีดังต่อไปนี้

Thompson (1990 อ้างถึงใน Robbins, 1996) ให้ความหมายของความขัดแย้งว่าเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การแสดงออกตรงข้าม หรือเป็นปฏิปักษ์กับสมาชิกอื่น ๆ ในองค์การ Johan (1989 อ้างถึงใน Tjosvold, 1991) พยายามที่จะชี้ให้เห็นว่า “ความขัดแย้ง เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม (การกระทำ) ของบุคคล” หมายถึงว่า “การที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลมีทัศนคติที่เป็นอริต่อกัน เช่น เมื่อคน ๆ หนึ่งเห็นว่าคนอีกคนหนึ่งกำลังขัดขวางเขาในอันที่จะได้มาซึ่งสิ่งที่เขาต้องการ” อาการอย่างหนึ่งของความขัดแย้ง อาจจะนำมาซึ่งพฤติกรรมในรูปแบบที่ทำร้าย ทำร้าย หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อคู่กรณีหรือแม้แต่ตนเอง Johan ได้สรุปไว้ว่า “ความขัดแย้ง” (Conflict) มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของคน (Attitude) และส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ (Behavior)

Tjosvold (1993) ได้ให้ทัศนะต่อ “ความขัดแย้ง” ว่าเป็นการสร้างเงื่อนไขของวาระที่ต่างกัน และทำให้เกิดการตรวจสอบถ่วงดุลส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยในองค์การ

Van Slyke (1999) ได้นิยามถึง ความขัดแย้งว่าเป็นการแข่งขันกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งต่างฝ่ายต่างมีความต้องการเป้าหมายและความปรารถนา หรือความคิดที่เข้ากัน

ไม่ได้ทำให้คนเราตกลงกันไม่ได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัยได้แก่ การแข่งขันกัน (Competition) การที่ต้องพึ่งพากันและกัน (Interdependence) และการรับรู้ที่เข้ากันไม่ได้ (Perceived incompatibility)

Du Brin (2003) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้ง ว่าเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าสองอย่างหรือมากกว่าพร้อมกันไม่ได้ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ตรงข้ามกัน

Coffey, Cook, and Hunsaker (1994) ให้ความหมาย ความขัดแย้ง คือ เป็นการไม่เห็นด้วยระหว่างสองฝ่ายหรือมากกว่าสองฝ่าย (Disagreement Between Two or More Parties) เช่น การที่คนสองคนมีความเห็นต่างกัน การไม่ลงรอยระหว่างกลุ่ม หรือระหว่างองค์การ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้อง คือ การตระหนักของบุคคลต่อสถานการณ์หนึ่งที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดการกำหนดเป้าหมายที่ขัดแย้งกันได้ ความขัดแย้งจึงมักถูกมองว่าเป็นสิ่งไม่ดี แต่ในความเป็นจริงแล้วในบางกรณี ความขัดแย้งก็เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดวิธีแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ได้ ดังนั้นจึงต้องพิจารณาความขัดแย้งทั้งเชิงบวกและเชิงลบ

วงศา คงดี และสุวิทย์ เลหาศิริวงศ์ (2539, หน้า 365) ได้เสนอความหมายของความขัดแย้งตามแนวทางการทาสังคมหรือเป็นแบบความสัมพันธ์ทางสังคมว่า ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทางสังคมในทางลบ ถือเป็นรูปแบบหนึ่งของปฏิสัมพันธ์ร่วมกันของบุคคล หรือกลุ่มตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปที่มีเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ขัดกัน ทำให้มีความพยายามที่จะผลักดันให้ฝ่ายตรงข้ามหมดประสิทธิภาพ จึงใช้การขัดแย้งกันเป็นวิธีการ (Means) เพื่อให้ฝ่ายตนบรรลุเป้าหมาย ในบางครั้งความขัดแย้งมักจะลุกลามกลายเป็นข้อพิพาทได้ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะเราเอาปัญหาหลาย ๆ อย่างในท้องถิ่นมาเป็นปัญหาระดับชาติ

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545, หน้า 68) ให้ความหมาย ความขัดแย้ง ว่าหมายถึง กระบวนการที่เริ่มต้นจากฝ่ายหนึ่งรับรู้ว่าอีกฝ่ายหนึ่งก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบ หรือก่อให้เกิดความไม่พอใจขึ้นมา ซึ่งตามความหมายนี้สามารถอธิบายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน จนทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างฝ่ายขึ้นมาได้ และความขัดแย้งยังหมายถึง ความไม่ลงรอยกันเป้าหมาย และการตีความข้อมูล ข้อเท็จจริงไม่เหมือนกันทำให้เกิดพฤติกรรมตอบสนองต่อความขัดแย้งนั้น ๆ ต่างกันไปด้วย

วันชัย วัฒนศัพท์ (2547, หน้า 68) กล่าวถึง ความขัดแย้งว่า หมายถึง ความไม่ลงรอยกันหรือสถานะที่ไม่เห็นพ้องต้องกัน หรือความเป็นปฏิปักษ์กัน ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปโต้แย้งกันในประเด็นของค่านิยม หรือเกิดการแข่งขันกัน ในเรื่องของอำนาจสถานภาพ เป้าหมาย และการแย่งชิงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

จากแนวคิดของความขัดแย้งข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความขัดแย้ง หมายถึง การไม่เห็นด้วยระหว่างฝ่ายหรือสองฝ่ายในสถานการณ์เดียวกัน เป็นกระบวนการทางสังคมในด้านลบ ทำให้

เกิดความพยายามที่จะผลักดันให้ฝ่ายตรงข้ามหมดประสิทธิภาพไป เพื่อให้ฝ่ายตนบรรลุเป้าหมาย ซึ่งมีวิธีการออกมาในรูปแบบต่าง ๆ อาจลุกลามกลายเป็นปัญหาใหญ่ในสังคมตรงนั้น หรืออาจแผ่ขยายไปยังสังคมที่กว้างขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง

ทฤษฎีความขัดแย้ง (Conflict Theory) ถือได้ว่าเป็นเครื่องชี้นำให้ประจักษ์ ถึง

วิวัฒนาการทางความคิดของความขัดแย้งที่มีพัฒนาการจากอดีตสู่ปัจจุบัน รากฐานของทฤษฎีความขัดแย้ง พัฒนามาจากสมมติฐานที่ว่า สังคม คือ ระบบที่มีลักษณะซับซ้อนของความไม่เท่าเทียมกัน (Inequality) และความขัดแย้ง จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในทฤษฎีความขัดแย้งอย่างครอบคลุมในหลายมุมมอง ได้แก่ ด้านสังคมวิทยา ด้านจิตวิทยา ด้านมนุษยวิทยา และด้านคุณค่า (ค่านิยม) และทฤษฎีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำให้เห็นว่ามุมมองของนักวิชาการจากหลายสาขาวิชา ต่อ ความขัดแย้ง นั้นมีความเหมือนและความแตกต่างกันในประเด็นสำคัญใดบ้าง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างองค์ความรู้เพื่อการจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยต่อไป (ฉันทนา บรรพศิริโชติ, 2541, หน้า 37)

แนวคิดที่เกี่ยวกับความขัดแย้งด้านสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

หัวใจสำคัญของแนวคิดกลุ่มนี้คือ การขัดแย้งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ที่มีอยู่อย่างแพร่หลายทั่วไปเราจึงไม่ควรมองพฤติกรรมขัดแย้งว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่ดี หรือเป็นปรากฏการณ์ที่ผิดปกติ ทฤษฎีความขัดแย้งทางสังคม จึงมีแนวความคิดว่า สังคมนั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานของการแบ่งแยก (Division) อันเกิดจากความไม่เท่าเทียมกันทางสังคม วิธีการสำคัญที่นักปราชญ์และนักสังคมศาสตร์ ใช้วิเคราะห์ปรากฏการณ์ที่ขัดแย้งต่าง ๆ คือ วิธีการที่เรียกว่า “ไดอาเล็กติก” (Dialectic Method) เป็นวิธีการที่ใช้มาตั้งแต่สมัยกรีกโบราณ สมัยโซเครตีส (Socrates) ใช้เป็นวิธีถามและตอบเพื่อแสวงหาความรู้ที่แจ่มแจ้งและสมบูรณ์ ทำให้เกิดการสมเหตุสมผลมากขึ้น (Logical Consistency) ต่อมานักปรัชญาชาวเยอรมันได้พัฒนา Dialectic สมัยใหม่ที่ว่าด้วย ข้อเสนอเบื้องต้น (Thesis) และข้อเสนอแย้ง (Anti Thesis) และ คานท์ (Kant) แสดงให้เห็นว่า สาเหตุของความไม่กลมกลืน หรือไม่คล้องจองกัน เป็นเพราะระบบความคิดของคนเรา ซึ่งมีอิทธิพลมากกว่าอิทธิพลทางสังคมและวัฒนธรรม ความขัดแย้งที่มีอยู่ในตัวของบุคคลเป็นสาเหตุสำคัญที่นำไปสู่ความขัดแย้งภายนอกอื่น ๆ หากทำความเข้าใจ เรื่องความขัดแย้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลได้แล้ว และหาทางขจัดความขัดแย้งนั้นออกไป ความขัดแย้งทางสังคม และวัฒนธรรมก็อาจหายไปได้ นักทฤษฎีความขัดแย้งด้านสังคมวิทยาที่สำคัญ 3 คน คือ (วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, 2548)

Marx (1989 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาสารณ์, 2534, หน้า 42) เป็นผู้ที่ใช้วิธีวิเคราะห์แบบ Dialectical วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของทุก ๆ สังคมว่า เกิดจากความสัมพันธ์ของ “อำนาจการผลิต” ซึ่งได้แก่ ที่ดิน ทุน เทคโนโลยีและการจัดการด้านแรงงานกับ “ความสัมพันธ์ทางสังคมของการผลิต” อันได้แก่ เจ้าของปัจจัยการผลิต และผู้ใช้แรงงาน ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มักเกิดจากความขัดแย้งระหว่างชนชั้นเจ้าของปัจจัยการผลิต กับชนชั้นผู้ใช้แรงงาน

Sills (1968) อธิบายว่า ความขัดแย้งก่อให้เกิดผลทั้งด้านลบและด้านบวก ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ถือเป็นสถานะหนึ่งของมนุษย์ความขัดแย้งสามารถแก้ปัญหาความแตกแยกและทำให้เกิดความสามัคคีภายในกลุ่มได้เพราะในกลุ่มหนึ่ง ๆ ย่อมมีทั้งความเป็นมิตรและความเป็นศัตรูอยู่ด้วยกัน ดังนั้นความขัดแย้งจึงเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ได้เสนอเพิ่มเติมว่าความขัดแย้งทำให้เกิดการแบ่งกลุ่ม ลดความเป็นปรปักษ์ต่อกัน อันจะพัฒนาสู่ความร่วมมือได้ หรือทำให้เกิดความแปลกแยกได้

Dahrendorf (1968) นักสังคมวิทยาชาวเยอรมันที่ปฏิเสธแนวคิดของมาร์กซ์ เรื่อง ความขัดแย้งระหว่างชนชั้น Dahrendorf อธิบายคุณลักษณะ ความขัดแย้ง ว่ามีลักษณะสอดคล้องกับทุกสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ทุกสังคมจึงเกิดความขัดแย้งได้ตลอดเวลา ซึ่งเกิดจากความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องสิทธิอำนาจ ทำให้สังคมเกิดกลุ่มแบบไม่สมบูรณ์ขึ้น เพราะต่างฝ่ายต่างมีผลประโยชน์แอบแฝงอยู่เบื้องหลัง แต่ละฝ่ายจึงพยายามรักษาผลประโยชน์ของฝ่ายตนไว้ ทำให้ระดับของความรุนแรงจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับจัดการและการประสานผลประโยชน์ของกลุ่มที่ครอบงำกลุ่มอื่น ความขัดแย้งจึงสามารถควบคุมได้โดยการประนีประนอม และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นผลมาจากความกดดันจากภายนอกโดยสังคมอื่น ๆ ด้วย

แนวคิดทางจิตวิทยา

แนวคิดทางจิตวิทยา อธิบาย ความขัดแย้งว่า หมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลถูกกระตุ้น ให้เกี่ยวข้องกับกิจกรรมสองอย่างหรือมากกว่า ซึ่งกิจกรรมเหล่านั้นไม่ได้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้การตอบสนองต่อความต้องการบรรลุวัตถุประสงค์สองอย่างพร้อมกันเป็นไปไม่ได้ จึงเกิดความขัดแย้งขึ้นได้หลายระดับ เช่น ความขัดแย้งในระดับพฤติกรรมที่ปรากฏชัด ตัวอย่างเช่น การที่คนเราพูดออกมาอย่างหนึ่งแต่ในใจคิดอีกอย่างเพราะถ้าพูดความจริงแล้วจะทำให้คนอื่นเสียใจ หรือกรณีของการเกิดความขัดแย้งในตัวเอง จะเห็นว่าความขัดแย้งตามแนวคิดของจิตวิทยานั้นสามารถเกิดขึ้นได้ ตั้งแต่ภายในตัวบุคคลนั้นไปจนถึงกลุ่มหรือองค์การได้ สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้น คือความคิด หรือความรู้สึกของคนเราต่อสิ่งที่มีปฏิริยาที่รับรู้ได้ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความวิตกกังวล มีอคติ หรือความกลัวที่แฝงอยู่ในจิตใจมากกว่าความขัดแย้งตามแนวคิดด้านจิตวิทยา จะให้ความสำคัญในระดับปัจเจกบุคคล และด้านจิตวิทยาเป็นสำคัญ แนวคิดนี้ยังเชื่อว่า

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีผลต่ออารมณ์ของบุคคลอย่างมาก แล้วยังนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนได้ เช่น ความขัดแย้งทำให้คนเราเกิดความคับข้องใจ (Frustration) ซึ่งอาจทำให้เกิดความท้อถอย ก้าวร้าว หรือประณามผู้อื่นได้หรือในบางสถานการณ์ ความขัดแย้งอาจนำมาซึ่งความล้มเหลวในการปฏิบัติงานได้เช่น การขาดความสนใจในงาน ขาดความเชื่อมั่นตนเอง หรือกลัวความล้มเหลวจนบางครั้งกลายเป็นคนที่ชอบใส่ร้ายคนอื่น เป็นต้น

Coser (1990 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2534, หน้า 39) นักจิตวิทยาชาวเยอรมัน ได้จำแนกความขัดแย้งออกเป็น 3 แบบ คือ

1. เมื่อบุคคลอยู่ระหว่างเป้าหมายที่ตนปรารถนาสองอย่างที่ต้องเลือก (Approach-approach Conflict)
2. เมื่อบุคคลพบกับเป้าหมายสองอย่าง ซึ่งเป็นทั้งเป้าหมายที่ตนเองชอบและ ไม่ชอบ (Approach-avoidance Conflict)
3. เมื่อบุคคลอยู่ระหว่างเป้าหมายสองอย่างที่ตนเองไม่ชอบทั้งคู่ (Avoidance-avoidance Conflict)

ทฤษฎีความขัดแย้งแบบร่วมมือ

Leung and Tjosvold (1998) เสนอว่า สิ่งสำคัญที่ทำให้การจัดการความขัดแย้งไม่ได้ผลคือการขาดแรงจูงใจที่ดี (Motivation) ดังนั้น องค์การที่ต้องการให้การจัดการความขัดแย้งได้ผลดีจึงควรมีการลงทุนเพื่อการฝึกฝนสร้างการเรียนรู้ให้บุคลากรมีสมรรถนะต่อการจัดการความขัดแย้งแบบร่วมมือ ตามทฤษฎีความขัดแย้งแบบร่วมมือ (Cooperative Conflict Theory) อันจุดเน้นที่การมีเป้าหมายเดียวกันภายใต้มิตรภาพที่ดีต่อกันและกัน “we are in this together” and “we swim or sink together” หัวใจสำคัญ คือ แนวทางปฏิบัติถูกกำหนดมาจากการบูรณาการความต้องการของทุกคนร่วมกันบนพื้นฐานของความจริงใจต่อกันเพื่อมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

ความขัดแย้งในทัศนะของ Barnard

ความขัดแย้งในทัศนะของ Barnard (1968) ได้เขียนเกี่ยวกับความขัดแย้ง ไว้ในหนังสือ The Functions of the Executive ไว้ว่า “ความขัดแย้ง” นั้นเกิดจากการมีมาตรฐาน หรือมีหลักการทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำ เกิดการครอบงำ จากการใช้อำนาจหรือใช้อิทธิพลเข้ามาต่อรองให้ฝ่ายตนอยู่เหนือกว่า จึงพบว่า ความขัดแย้งในการทำงานของปัจเจกบุคคล (Conflict of Code) เป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ยากและส่งผลสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. การทำงานหยุดชะงัก (Paralysis of Action) เพราะเกิดความเครียดเต็มไปด้วยอารมณ์ขุ่นมัว จนทำให้ความคับข้องใจส่งผลให้ขาดความสามารถในการตัดสินใจและขาดความเชื่อมั่นในตนเองตามมา

2. การมุ่งทำงานตามมาตรฐานอันหนึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้อื่น ทำให้เกิดความไม่สบายใจ รู้สึกผิด ทำให้คนอื่นไม่พอใจและขาดความเชื่อมั่นตนเองได้

3. เมื่อมีความขัดแย้งก็ต้องมีการแก้ไข เกิดการปรับปรุงระบบการทำงาน จะทำให้เปลี่ยนระบบการทำงานบ่อยๆ อาจทำให้คนสับสนปรับตัวไม่ทัน เพราะต้องเรียนรู้ใหม่หลายครั้ง ประสบการณ์เดิม ๆ ก็ใช้ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจต่อพนักงานได้

แม้แต่หลักการทำงานที่ผ่านการกลั่นกรองมาเป็นอย่างดีแล้วก็ย่อมจะพบกับปัญหาได้เสมอ เพราะคนในองค์กรมีความแตกต่างด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ การรับรู้ และที่สำคัญคือความแตกต่างด้านจริยธรรม ทำให้ “ความขัดแย้ง” กลายเป็นเรื่องที่ยากจะหลีกเลี่ยงได้ และแนวคิดของ Barnard นี้จะเห็นว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้น จะส่งผลด้านลบต่อการบริหารองค์การเป็นสำคัญและ Barnard ก็ยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ แม้แต่จะได้เตรียมการวางแผนจัดการไว้ล่วงหน้าแล้วก็ตาม

แนวคิดความขัดแย้งของ Robbins

แนวคิดความขัดแย้งของ Robbins (1996 อ้างถึงใน สมบัติ ชำรงชัยวงศ์, 2545, หน้า 15-16) ซึ่งเป็นนักวิชาการด้านองค์การคนสำคัญ ได้แบ่งแนวคิดเรื่องความขัดแย้งไว้ 4 แนวคิด ดังนี้

1. แนวคิดแบบดั้งเดิมหรือแนวคิดประเพณีนิยม (Traditional Perspective) ได้รับความนิยมในช่วง ค.ศ. 1930-1948 แนวคิดนี้มองความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี และทำให้เกิดผลลบต่อองค์การอยู่เสมอ เช่น ทำให้คนบาดหมางกันพุดหรือสื่อสารกันไม่รู้เรื่อง จนเป็นเหตุทำลายความร่วมมือในองค์กรได้ ดังนั้น ผู้บริหารควรหลีกเลี่ยงและต้องกำจัดให้หมดไป จึงจะถือว่าเป็นผู้บริหารที่มีความสามารถ

2. แนวคิดแบบพฤติกรรมศาสตร์ หรือด้านมนุษยสัมพันธ์ (Behavioral or Human Relation Perspective) แนวคิดนี้เกิดในช่วง ค.ศ. 1940-1975 แนวคิดนี้ไม่เห็นด้วยกับแบบดั้งเดิม โดยเห็นว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ จึงควรยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ ซึ่งผู้บริหารควรทำให้ความขัดแย้งกลายเป็นพลังสร้างสรรค์และเกื้อกูลการปฏิบัติงาน แม้ว่าบางครั้งความขัดแย้งจะนำมาซึ่งปัญหา แต่มันกลายเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความโต้แย้งในกลุ่มต่าง ๆ ทำให้เกิดกลยุทธ์ใหม่ ๆ มาเพื่อแก้ไขความขัดแย้งแบบนั้น ๆ อีกจนมีนวัตกรรมเกิดขึ้น ความขัดแย้งจะก่อประโยชน์แก่ผู้บริหารได้เพราะจะช่วยให้ทราบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทำให้เข้าใจสาเหตุของปัญหาทำให้วิเคราะห์ได้ตรงประเด็นมากขึ้น ในแนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์จึงเห็นว่าผู้บริหารไม่ควรหลบเลี่ยงที่จะเผชิญกับความขัดแย้ง แต่ควรหาทางลดและควบคุมให้เหมาะสมจะได้กระตุ้นพลังสร้างสรรค์ให้องค์กรเจริญและอยู่รอดได้

3. แนวคิดแบบนักปฏิสัมพันธ์ (Inter-actionist Perspective) แนวคิดนี้มองความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์มากขึ้น และยังมองว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อช่วยกระตุ้นให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เชื่อว่าจะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารจึงควรทำให้ความขัดแย้งอยู่ในระดับที่พอเหมาะ จะช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้คนมีความกระตือรือร้น มีใจทำงานตามคำสั่งเหมือนหุ่นยนต์เท่านั้น ความขัดแย้งยังทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การจัดการความขัดแย้งให้เหมาะสมจึงเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหาร

4. แนวคิดสมัยใหม่ (Emerging Perspective) แนวคิดนี้เกิดเมื่อต้นศตวรรษ 1980 เป็นยุคที่การบริหารงานแบบญี่ปุ่นได้แผ่อิทธิพลต่อการบริหารไปทั่วโลก โดยที่ชาวญี่ปุ่น ตระหนักดีว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากปัจเจกบุคคลทั่วไปล้วนแต่มีข้อบกพร่อง คงไม่มีใครสมบูรณ์แบบ แต่ความสามัคคีปรองดองทำให้เกิดความสงบสุขได้ แนวคิดนี้เชื่อว่าการจัดการกับความขัดแย้ง ต้องคำนึงถึงความเหมาะสม และคำนึงถึงเอกภาพขององค์กร มักใช้วิธีการแก้ไขความขัดแย้งอย่างสันติ ซึ่งมีจุดแข็งกว่าแนวทางของชาวอเมริกัน โดยเฉพาะในเรื่องความรัก ความสามัคคีและจงรักภักดีกลุ่มและต่อองค์กร ทำให้สามารถสร้างทีมงานเข้มแข็งและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอันจะนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันได้

สำหรับองค์ความรู้ของความขัดแย้ง ในมุมมองของนักวิชาการไทยมีผู้ที่สรุปไว้ หลายท่าน แต่ที่ได้รับความนิยมและเป็นนักวิชาการที่สนใจเรื่องความขัดแย้งในระดับองค์การมาตลอดคือ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2534, หน้า 56) ได้เสนอแนวคิด ความขัดแย้ง ของบุคคลไว้ 2 แนวคิดคือ

- แนวคิดเดิม 1. ความขัดแย้งควรจะถูกลำจัดให้หมดไปจากองค์การเพราะความขัดแย้ง ทำให้องค์การแตกแยก ขาดประสิทธิภาพ นำไปสู่ความเครียด ดังนั้น องค์การที่ดีที่สุด จึงต้องไม่มีความขัดแย้ง
2. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากความผิดพลาดของการบริหารจึงพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง
3. ผู้บริหารสามารถควบคุมและปรับพฤติกรรมของพนักงานได้ เช่น ความก้าวร้าว การแข่งขัน และควบคุม ความขัดแย้ง โดยการสร้างบรรยากาศให้เหมาะสม แนวคิดใหม่ 1. ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตในองค์การจึงไม่ควรหลีกเลี่ยงแต่ต้องรักษาระดับความขัดแย้งให้เหมาะสม จะทำให้กระตุ้นและจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ 2. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากความแตกต่างของรางวัลที่ได้รับเป้าหมาย ค่านิยมในองค์การ และอาจเกิดจากความก้าวร้าวโดยธรรมชาติในตัวคน ดังนั้น ความขัดแย้งจะมีประโยชน์หรือโทษขึ้นกับวิธีการบริหารความขัดแย้ง 3. ผู้บริหารต้องศึกษาและทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของคนและปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งจะทำให้การจัดการกับความขัดแย้งมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มความขัดแย้ง

เมื่อมีการขัดแย้งเกิดขึ้นต่างฝ่ายก็จะเริ่มถอยห่างออกจากกันและลดการสื่อสาร ระวังกันลง ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจกันมากขึ้น ปัจจัยที่มีผลทำให้ความขัดแย้งทวีความรุนแรงหรือขยายตัวกว้าง มีดังนี้ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2534, หน้า 29)

1. การข่มขู่ (Threatening) คือ การทำให้อีกฝ่ายหนึ่งรับรู้และเกรงกลัวว่าฝ่ายตนเข้มแข็งกว่า ซึ่งจะทำให้ฝ่ายที่ถูกข่มขู่มีการโต้ตอบกลับมา
2. การรับรู้ (Perceive) ข้อมูลที่ไม่เป็นจริง เช่น การรับรู้ว่าอีกฝ่ายหนึ่งไม่ดี เอาเปรียบ หรือไม่มีเหตุผล การรับรู้โดยไม่มีการไตร่ตรอง จะทำให้เกิดความหวาดระแวง ความไม่ไว้วางใจ ทำให้การขัดแย้งขยายมากขึ้น
3. ความไม่ไว้วางใจ (Distrust) ไม่เชื่อว่าอีกฝ่ายจะมีความซื่อตรงและทำอย่างที่พูด ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ถ้าเคยมีประวัติความไม่ซื่อตรง หักหลังหรือข่มขู่ ก็ยิ่งยากที่จะทำให้เกิดความไว้วางใจและความขัดแย้งขยายมากขึ้นและแก้ไขยาก
4. การสื่อสาร (Communication) การบิดเบือนข้อมูลเพื่อประโยชน์ของฝ่ายตน จะทำให้การสื่อสารขาดคุณภาพ อุปสรรคสำคัญของการสื่อสารที่มีผลต่อความขัดแย้งในองค์กร คือ ช่องทางจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง หรือจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน และความแตกต่างของค่านิยม ทักษะและการรับรู้ของผู้ส่งและผู้รับข้อมูล ซึ่งยากที่จะแก้ไข

มูลเหตุของความขัดแย้งตามแนวคิดของพุทธศาสนา

มูลเหตุแห่งความขัดแย้ง คือ อกุศลมูล อันประกอบด้วยโลภะ (ความโลภ) หมายถึง ความพยายามที่จะทำให้ภาพตัวเองเป็นจริงขึ้นมา โดยการครอบครองสิ่งที่จะเสริมภาพนั้น ทำให้เกิดการแย่งชิงสิ่งที่ตนต้องการ ทำให้คนเราขัดแย้งกันเพราะต่างถือความต้องการของตนเป็นใหญ่ มูลเหตุประการต่อมา คือ โมหะ (ความหลง) จะเกิดขึ้นเมื่อความคิด (อุปาทาน) ติดยึด เป็นการปรุงแต่งภาพตัวเองขึ้นมา ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง เป็นเหตุให้ปกป้องตัวเองอยู่ตลอดเวลา พยายามทำให้คนอื่นด้อยกว่า เมื่อเวลาตนเองทำผิดจึงมักผลักไปโทษคนอื่นแทน หรือเป็นพวกที่ไม่ยอมรับ เมื่อคนอื่นแสดงความคิดเห็นต่างจากตน ก็จะแสดงอารมณ์หงุดหงิดออกมา เป็นต้น มูลเหตุประการสุดท้าย คือ โทสะ (ความโกรธ) เป็นอาการแสดงออกจากความไม่พอใจ มีความขุ่นเคือง ชิงชัง เป็นเหตุต่อความขัดแย้งเพราะเกิดความระแวงต่อกัน เกือบกด ขาดสติไตร่ตรอง มีพฤติกรรมที่ไม่ดีแสดงออกมา เกิดความไม่มั่นคงทางจิตใจ มีอารมณ์ดิ่งเหวตลอดเวลา ทั้งความโลภ ความโกรธ และ ความหลงจะเป็นสิ่งปรุงแต่งให้เกิดความทุกข์ นำไปสู่ความขัดแย้ง เนื่องจากคนที่คิดถึงแต่ความต้องการของตนเองเป็นใหญ่ ในปัจจุบันการสื่อสาร วาจา การพูดติดใจ เป็นเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งเล็กน้อยๆ ในองค์กรได้ง่ายขึ้น (McConnell, 1995, หน้า 53)

เมื่อก้าวโดยสรุปแล้ว "เหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง" ของศาสนาพุทธมีตัวแปรใน 2 มิติหลัก ๆ ด้วยกัน กล่าวคือ ตัวแปรภายใน และตัวแปรภายนอก ซึ่งตัวแปร ภายในนั้น มุ่งเน้นไปที่ “กิเลส” และพฤติกรรมอันเป็นดั้งเดิม หรือเป็นสัญชาตญาณของ มนุษย์และตัวแปรภายนอกที่ มุ่งเน้นไปที่ปัจจัยภายนอกอันได้แก่สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม ค่านิยม อำนาจ และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้แสดงออกม ในการบริหารองค์การนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการรับรู้ (Perception) ที่ สัมผัสได้ถึงระดับของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเพราะนั่นหมายถึง การมีปรอทที่สามารถรับรู้และมี สัญญาณเตือนภัยในใจ เพื่อที่จะบอกให้ทราบว่า เมื่อใดควรจะจัดการอย่างไรกับความขัดแย้ง อันจะ นำไปสู่ประโยชน์ในการบริหารงาน (สุวิทย์ อุคมพาณิชย์, 2548, หน้า 153)

การวินิจฉัยความขัดแย้ง

การวินิจฉัยความขัดแย้งเป็นขั้นแรกและขั้นสำคัญที่สุดในการบริหารความขัดแย้ง ในขั้น นี้จะต้องพิจารณาให้ถ่องแท้และรอบคอบว่าความขัดแย้งมีสาเหตุมาจากอะไร ความขัดแย้งอาจเกิด จากการมีเป้าหมายที่ต่างกัน การมีวิธีการปฏิบัติงานที่ต่างกัน การทำงานที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน การ แข่งขันกันเพื่อที่จะ ได้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด หรืออาจเกิดจากความคาดหวัง หรือเกิดจากการที่ กลุ่มมีความแตกต่างกัน เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้ว ผู้บริหารเร่งรีบ ไปแก้ไขปัญหความขัดแย้ง เลยโดยไม่ศึกษาหาสาเหตุแห่งความขัดแย้งเสียก่อนย่อมเป็นการเสี่ยงเกินไป และมีแนวโน้มที่จะ เพิ่มความขัดแย้งมากกว่าที่จะลดความขัดแย้ง

การวินิจฉัยความขัดแย้งอาจทำได้โดยการตอบคำถามต่อไปนี้ (ประสิทธิ์ พัฒนสิทธิชีวิน, 2548)

1. ความขัดแย้งมีสาเหตุมาจากอะไร?

ความขัดแย้งอาจมาจากความแตกต่างในเป้าหมาย วิธีการหรือความแตกต่างของบุคคล ความขัดแย้งที่มีสาเหตุแตกต่างกันย่อมใช้วิธีการบริหารที่แตกต่างกัน เช่น อาจจะใช้วิธีแก้ปัญห วิธี เผชิญปัญหาหรือจัดโครงสร้างเสียใหม่ให้คู่ขัดแย้งทำงานด้วยกัน หรือแยกออกจากกัน ตาราง ตรวจสอบรายการต่อไปนี้อาจช่วยในการวินิจฉัยความขัดแย้งได้บ้าง

ตารางที่ 1 รายการวินิจฉัยข้อขัดแย้ง

รายการ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ
1. มีเป้าหมายที่แตกต่างกันหรือไม่			
2. การจัดสรรทรัพยากรเป็นธรรมชาติหรือไม่			
3. การพิจารณาความดีความชอบเป็นธรรมหรือไม่			
4. คนทั้งหลายพอใจในการแต่งตั้งให้บุคคลดำรงตำแหน่งหรือไม่			
5. มีความไม่ชอบกันเป็นการส่วนตัวหรือไม่			
6. ต้องพึ่งพาอาศัยกันในการทำงานหรือไม่			
7. มีความคิดที่แตกต่างกันในวิธีการทำงานหรือไม่			
8. งานที่ทำนั้นซับซ้อนจนไม่มีคำตอบที่ชัดเจนว่าจะทำงานด้วยวิธีใดหรือไม่			
9. มีอุปสรรคในการสื่อความหมายหรือไม่			
10. คนเหล่านี้เคยมีความขัดแย้งกันมาก่อนหรือเปล่า			

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับคู่ขัดแย้งเป็นอย่างไร

คำถามนี้ต้องการที่จะทราบว่า ผู้บริหารมีอำนาจที่แท้จริงในการแก้ปัญหาความขัดแย้งหรือไม่ ผู้บริหารมีความเชี่ยวชาญหรือรอบรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งหรือไม่ เช่น เชี่ยวชาญในเนื้อหา หรือเชี่ยวชาญในวิธีการที่เป็นปัญหาความขัดแย้ง ผู้บริหารมีความลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดหรือไม่

3. ผู้บริหารต้องการให้ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ขัดแย้งเป็นอย่างไรเมื่อความขัดแย้งสิ้นสุดลง ผู้บริหารต้องการให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งชนะ หรือแพ้ทั้งคู่หรือชนะทั้งคู่

3.1 ปัญหาเกิดขึ้นที่ไหน

3.2 ปัญหาเกิดขึ้นเมื่อใด

3.3 ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นประโยชน์หรือไม่เป็นประโยชน์

3.4 ความขัดแย้งมีสาเหตุมาจากอะไร

ในการวินิจฉัยความขัดแย้งระหว่างกลุ่มนั้น ควรพิจารณา 3 สิ่งต่อไปนี้ คือ

1. ทศนคติ อาการที่แสดงความขัดแย้ง เช่น

1.1 ไม่เห็นความจำเป็นที่ต้องพึ่งคนอื่น

- 1.2 ไม่ใส่ใจในความเสียหายที่เกิดจากความขัดแย้ง
- 1.3 สนใจแต่พวกของตน ไม่สนใจคนอื่น
2. พฤติกรรม อาการที่แสดงความขัดแย้ง เช่น
 - 2.1 มีความกลมเกลียวในกลุ่มเดียวกันมากเกินไป
 - 2.2 ชอบแข่งขันกับกลุ่มอื่น
 - 2.3 แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว เอาแต่ประโยชน์ของตน
3. โครงสร้าง อาการที่แสดงความขัดแย้ง เช่น
 - 3.1 แยกออกเป็นหน่วยย่อย ๆ แทนที่จะรวมกันได้
 - 3.2 ไม่มีผู้บริหารที่สนใจหรือเอาใจใส่ต่อความแตกต่างระหว่างกลุ่ม
 - 3.3 ขอบเขตของกลุ่มชัดเจนเกินไป

ในการวินิจฉัยความขัดแย้งนั้น ควรจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ จากปัจจัยหลายอย่าง เช่น

1. ความขัดแย้งเกิดจากบุคคลหรือเกิดจากกลุ่มของบุคคล มีหลายแนวคิดเชื่อว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องของบุคคล แต่อีกหลายแนวคิดเชื่อว่าความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ของกลุ่ม ซึ่งมีความเห็นที่ก้าวไกลกว่าเป็นทัศนคติของบุคคลในกลุ่มนั้น เช่น ความขัดแย้งของกลุ่ม ผู้รักสันติ ดังจะเห็นได้จากการต่อสู้ขัดขวางกิจกรรมของคนอื่นจากกลุ่มกรีนพีซ (Green Peace) กลุ่มอาจขัดแย้งกันโดยที่สมาชิกของกลุ่มไม่จำเป็นต้องขัดแย้งกัน ในกรณีที่คนเอามาอยู่รวมกันเพื่อให้มีความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมากขึ้น ไม่จำเป็นจะทำให้ความขัดแย้งของกลุ่มลดลง เช่น กรณีของเชื้อชาติ การเอาคนต่างเชื้อชาติ ต่างความเชื่อมารวมกัน อาจก่อให้เกิดความแตกต่างมากยิ่งขึ้นก็ได้
2. ความขัดแย้งอาจเป็นผลของการตีความทางวัฒนธรรม เรายอมรับว่าคนดีจะต่อสู้เพื่อความดี แต่จากเหตุการณ์ในอดีต เช่น จากสงครามครูเสด หรือสงครามศาสนา ต่างฝ่ายต่างก็ต่อสู้เพื่อความชอบธรรมแห่งศาสนาของตน ทั้ง ๆ ที่ทุกศาสนาสอนให้คนเป็นคนดี เราเคยเห็นการอ้างความชอบธรรม โดยการกระทำที่ไร้นุชยธรรม เช่น กรณีของสหรัฐที่ทิ้งระเบิดปรมาณูถล่มเมืองฮิโรชิมา เพื่อเหตุผลของการยุติสงคราม คนที่สร้างความขัดแย้งหลายกลุ่มเป็นคนดี แต่คนดีก็มักจะสนับสนุนอุดมการณ์ของกลุ่มของตน ดังนั้น ความขัดแย้งจึงอาจมิใช่ปัญหาของคนดีหรือคนไม่ดี ปัญหาอาจอยู่ที่คนเหล่านั้นต่อสู้เพื่ออะไร
3. ความขัดแย้งก่อให้เกิดความร่วมมือ ความร่วมมือกับความขัดแย้งมิได้อยู่กันคนละข้างที่ตรงกันข้าม ความร่วมมือกับความขัดแย้งเป็นกระบวนการกลุ่มที่สัมพันธ์กัน ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มทำให้เกิดความร่วมมือภายในกลุ่ม เพราะแต่ละกลุ่มจะต้องสร้างความกลมเกลียวภายในกลุ่มเพื่อเอาตัวสู้กับความขัดแย้งของอีกกลุ่มหนึ่ง เมื่อมีความขัดแย้งอย่างใหม่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดความ

ร่วมมือกันในบางรูปแบบของผู้ที่มีความสนใจตรงกันเกิดขึ้น เช่น เมื่อเกิดความสนใจที่แตกต่างกัน ก็
จะเกิดการรวมกลุ่มของผู้ที่มีความสนใจเหมือนกัน

4. ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มที่มองเห็นได้ ความขัดแย้งไม่สามารถเกิดขึ้น
ระหว่างกลุ่มที่ไม่เป็นตัวตน ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นได้ระหว่างกลุ่มที่มีตัวตน มีเอกลักษณ์ทาง
กายภาพ หรือทางสัญลักษณ์ สามารถบอกได้ว่าใครบ้างเป็นสมาชิกกลุ่ม ดังนั้น เมื่อมีความขัดแย้ง
เกิดขึ้น จึงย่อมสามารถบอกได้ว่าเป็นความขัดแย้งระหว่างกลุ่มใดกับกลุ่มใด

5. ความขัดแย้งเป็นผลจากการมีอุดมการณ์ที่แตกต่างกัน ในสังคมนั้นมีความคิด
หลากหลาย จึงทำให้คนมีอุดมการณ์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องของปรัชญา
เป้าหมายวิธีการ ตลอดจนใครควรจะทำในเรื่องอะไร

6. ความขัดแย้งมีอิทธิพลต่อการบรรลุเป้าหมาย หากบุคคลไม่ขัดแย้งกันย่อมไม่ยากนักที่
จะปฏิบัติงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายได้ แต่ถ้าหากมีความขัดแย้งกันในแนวคิดและแนวปฏิบัติ
ระหว่างกรมและระหว่างกระทรวงด้วยแล้ว ย่อมทำให้การศึกษารับรู้เป้าหมายได้ ในหลายกรณี
ความขัดแย้งเกิดจากการที่ทั้งสองฝ่ายนี้ต้องทำงานด้วยกัน และเกิดการแข่งงานกัน

ประเภทของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งแบ่งออกเป็นหลายประเภท ดังนี้ (ทักษิณ ชมจันทร์, 2551, หน้า 13)

1. ความขัดแย้งของบุคคล

อาจเป็นความขัดแย้งภายในตัวบุคคล (Interpersonal Conflict) เป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้ถึง
ความขัดแย้งในจิตใจตนเองเมื่อเผชิญเป้าหมาย ค่านิยม ความเชื่อ ความต้องการ หลาย ๆ อย่างที่
แตกต่างกันในเวลาเดียวกัน ซึ่งเป็นลักษณะที่ตนชอบทั้งคู่หรือต้องการเลือกเพียงอย่างเดียว หรือสิ่งที่
จะต้องเลือกเพียงอย่างเดียว หรือสิ่งที่จะต้องเลือกมีทั้งข้อดีและข้อเสียที่ตนเองชอบและข้อเสียที่
ตนเองไม่ชอบ ทำให้ตัดสินใจลำบากว่าจะเลือกหรือไม่เลือก นอกจากนี้อาจเป็นความขัดแย้งใน
บทบาทภายในบุคคลยังเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความไม่แน่ใจว่าเขาถูกคาดหวังให้ปฏิบัติงานอะไรหรือ
ถูกคาดหวังให้ปฏิบัติงานเกิดความสามารถของตน ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ส่วนใหญ่เป็นผล
มาจากบุคลิกภาพค่อนข้างก้าวร้าว ย่อมเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นได้ง่าย โดยเฉพาะกับบุคคลที่มี
ความรู้สึกไวและความขัดแย้งของบุคคลย่อมมีผลต่อความขัดแย้งขององค์การ โดยส่วนรวมด้วย
เพราะบุคคลเป็นองค์ประกอบขององค์การ

2. ความขัดแย้งขององค์การ

ความขัดแย้งขององค์การเป็นการต่อสู้ดิ้นรนที่แสดงออกจนเป็นที่สังเกตเห็นด้วยกันทั้ง
สองฝ่าย และความขัดแย้งขององค์การเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมหรือระบบองค์การที่บุคคลต้องมี
ปฏิสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้แล้วความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง เกิดขึ้น

เสมอในหน่วยงานแต่แสดงออกมาให้เห็นได้เด่นชัดในลักษณะต่าง ๆ หรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับสาเหตุและผลกระทบว่าจะรุนแรงมากน้อยแค่ไหน การเกิดกรณีความขัดแย้งนั้นมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง โดยต้องมีจุดเริ่มต้นหรือสาเหตุหรือจุดก่อตัวก่อนแล้วจึงค่อยพัฒนาเป็นสายโซ่ที่ต่อเนื่องกัน

ความขัดแย้งในสังคมย่อมเกิดขึ้นได้เสมอโดยเฉพาะความขัดแย้งในองค์กรในส่วนของนายจ้างกับลูกจ้าง เพราะว่าคนทั้งสองฝ่ายมีจุดประสงค์และจุดมุ่งหมายต่างกัน จากการศึกษาของ March และ Simon (1958 อ้างถึงใน วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์, 2543) พบว่า ความขัดแย้งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความขัดแย้งต่อตนเอง (Individual Conflict) เป็นความขัดแย้งที่บุคคลมีต่อการกระทำของตนเอง แบ่งออกเป็น

1.1 รักพี่เสียดายน้อง (Approach – approach Conflict) เป็นความต้องการหรือพอใจทั้งสองอย่าง แต่เลือกได้เพียงอย่างเดียว

1.2 หนีเสือประจระเข้ (Avoidance – avoidance Conflict) เป็นความรู้สึกที่ไม่ต้องการไม่ปรารถนาทั้งสองอย่าง แต่ต้องเลือก 1 อย่าง

1.3 เกลียดตัวกินไข่ (Approach – avoidance Conflict) คือ มีทั้งสิ่งที่พอใจไม่พอใจอยู่ร่วมกัน จำเป็นต้องเผชิญหน้าทั้งสองอย่างในเวลาเดียวกัน

2. ความขัดแย้งในองค์กร (Organizational Conflict) เมื่อแต่ละคนมาอยู่ร่วมกัน ทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน จะมีความคิดเห็นต่างกัน มีวิธีการคิดที่ไม่เหมือนกัน ค่านิยมอคติ การรับรู้ผลประโยชน์ เกิดจากการแบ่งทรัพยากรและงบประมาณมีจำนวนจำกัด หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงเทคนิคในการทำงานความแตกต่างในหน้าที่การทำงาน ล้วนเป็นสาเหตุที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งได้ทั้งสิ้น

3. ความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Inter Organizational Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับองค์กรหรือระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม เช่น ผลประโยชน์ขัดกัน

การจัดการความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ต้องได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดผลดีที่สุดตามมา (แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์, 2534) ได้กล่าวว่า ผลของความขัดแย้งนั้นสามารถจะเป็นไปได้ทั้งประโยชน์และผลเสียต่อองค์กร การจัดการกับความขัดแย้งจึงควรเป็นไปในทางที่จะทำให้ได้ผลตามมาเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด โดยปราศจากการเป็นศัตรูกันของกลุ่มที่ขัดแย้งและพฤติกรรมการทำลาย การที่จะจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยทักษะในการบริหาร และต้องมีการวินิจฉัยความขัดแย้งได้ถูกต้อง ผู้ที่จัดการกับความขัดแย้ง ต้องมีศิลปะใน

การจูงใจคน ต้องมีความใจเย็น และความอดทนเพียงพอ ความสามารถในการตัดสินใจ จินตนา
ยูนีพันธ์ (2527 อ้างถึงใน แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์, 2534) ได้ให้ความคิดเห็นไว้ดังนี้ ผู้ที่จัดการกับ
ความขัดแย้งได้ต้องมีข้อมูลที่ครบถ้วนและต้องประเมินตนเองก่อนว่าจะลงมือจัดการกับความ
ขัดแย้งอย่างไร

Thomas (1998 อ้างถึงใน ทักษิณ ชมจันทร์, 2551) ได้พัฒนารูปแบบ 2 มิติของเทคนิคการ
จัดการกับความขัดแย้ง ที่สะท้อนถึงความกังวลเป็นห่วงเป็นใยในผลประโยชน์ทั้งฝ่ายตนเองและ
คู่กรณีซึ่งมีกลยุทธ์ที่จะเป็นไปได้ ดังนี้ คือ

1. ถ้าความกังวลหรือความสนใจในผลลัพธ์ของทั้งตนเองและคู่กรณีต่ำ กลยุทธ์ที่มีความ
เป็นไปได้สูง คือการหลีกเลี่ยง (Avoidance Strategy)
2. ถ้ามีความกังวลหรือสนใจต่อผลลัพธ์ต่อตนเองสูง แต่ไม่สนใจในผลลัพธ์ของคู่กรณี
กลยุทธ์ที่ใช้ คือ การบังคับ หรือกดดัน
3. ถ้าความกังวลหรือความสนใจในผลลัพธ์ต่อตนเองต่ำ แต่ความกังวลและความสนใจ
ผลลัพธ์ต่อคนอื่นสูง กลยุทธ์ที่นำมาใช้คือ ความปรองดอง (Accommodation) หรือการยินยอม
4. ถ้าความกังวลหรือความสนใจสูงทั้งต่อผลลัพธ์ของตนเองและคู่กรณี กลยุทธ์ที่
เหมาะสมก็คือ ความร่วมมือ (Collaborative)
5. ถ้าความกังวลหรือความสนใจต่อผลลัพธ์ทั้งต่อตนเองและในคู่กรณีอยู่ในระดับปาน
กลาง คือ ไม่สูง ไม่ต่ำ กลยุทธ์ที่เหมาะสม คือ การประนีประนอม (Compromise)

ทองหล่อ เดชไชย (2540 อ้างถึงใน ทักษิณ ชมจันทร์, 2551) ได้อธิบายว่า ในการจัดการ
กับความขัดแย้งนั้น เป็นหน้าที่ของผู้บริหารหรือหัวหน้าที่จะต้องทราบ และเข้าใจทั้งสาเหตุและ
วิธีการจัดการ ซึ่งอาจจะพิจารณาขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ให้ความสนใจกับประเภทต่าง ๆ ของความขัดแย้ง เช่น ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ภายในบุคคล ความขัดแย้งภายในหน่วยงาน ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มงาน ความขัดแย้งขององค์การ
จะได้ทราบความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันเสมอ
2. การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนต่อเนื่อง (Articulate Communication) ผู้บริหารจำเป็นที่
จะต้องพยายามหาวิธีการจัดการที่จะให้มีการติดต่อสื่อสารกันขึ้นมาใหม่ เน้นการติดต่อสื่อสารที่
เป็นประเด็นปัญหาสำคัญและอยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้องและเป็นจริง
3. การสร้างเป้าประสงค์ หรือค่านิยมร่วม (Build a Superordinate Goal) ในบางครั้ง ต้อง
พยายามทำให้เกิดความรวมตัวกัน หรือมีค่านิยมหรือเป้าประสงค์ของบุคคล ให้เป็นส่วนหนึ่งและ
เป้าประสงค์หลักขององค์การ เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การในอนาคต ซึ่งวิธีการได้มาซึ่ง

เป้าประสงค์หลักหรือค่านิยมร่วมกันนั้นจะมาจากการที่บุคคลมีส่วนร่วมในการกำหนดขึ้น โดยมีการยอมรับและความพึงพอใจเป็นที่ตั้ง

4. พิจารณาธรรมชาติของความเป็นอิสระซึ่งกันและกัน (Examine the Nature of Independence) ผู้บริหารต้องพยายามเปลี่ยนลักษณะความเป็นอิสระที่ทำให้เกิดการแข่งขันกันเป็นการส่งเสริมสนับสนุนกัน เพราะการยอมรับในเป้าประสงค์หรือค่านิยมร่วมของบุคคลและการส่งเสริมสนับสนุนนั้นมักจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าทั้งสองสิ่งนี้เกิดการแยกกันก็จะเกิดเป็นแนวโน้มการเกิดความขัดแย้ง

5. ต้องพร้อมที่จะเสี่ยง (Take Risk) ขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ ความขัดแย้งให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันก็คือ ต้องเสี่ยงต่อความสูญเสีย หรือความผิดหวัง ดังนั้น ต้องเตรียมบุคคลให้เกิดความรู้สึกมั่นใจ และเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานด้วย โดยเฉพาะบุคคลที่มีความอ่อนไหวและไม่มีความมั่นใจในตัวเองจำเป็นจะต้องใช้วิธีการที่แบบยืดหยุ่น ซึ่งก็คือการทำให้เกิดการยอมรับนับถือซึ่งกันและกันในความพยายามเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งมั่นคงให้แก่ผู้ที่มีความอ่อนไหวและอ่อนแอกว่า

6. แสดงความมีอำนาจ (Demonstrate Power) เพื่อการยุติการเอาเปรียบซึ่งกันและกัน ผู้บริหารต้องพยายามหาทางป้องกันสิ่งเหล่านั้น ด้วยการใช้กำลังอำนาจที่มีอยู่

7. ต้องจำกัดขอบเขตในสิ่งที่ทำสำเร็จแล้ว (Confine to Fail Accompli) เมื่อกลุ่มที่มีความขัดแย้งยอมรับสถานการณ์ที่เขาสามารถอยู่ร่วมกันได้แล้ว ความรู้สึกแห่งความร่วมมือก็จะเริ่มต้นขึ้นเมื่อเวลาผ่านไปก็จะเริ่มรู้สึกพึงพอใจซึ่งกันและกัน การจำกัดขอบเขตร่วมกันจะช่วยในการพัฒนาการติดต่อสื่อสารและความเข้าใจที่ดี ยอมรับซึ่งกันและกัน ลดอคติต่าง ๆ สาเหตุแห่งความขัดแย้งจะลดลง

8. การสร้างความเชื่อมั่นร่วมกัน (Build Mutual Trust) แต่ละคนต้องแลกเปลี่ยนความเชื่อและความคิดเห็นเปิดใจซึ่งกันและกันพร้อมที่ให้อภัยและรับแนวคิดต่าง ๆ อย่างจริงใจ

9. ความสมดุลถูกต้องในการจูงใจ (Legitimize Complex Motivation) เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีความต้องการและการจูงใจที่แตกต่างกัน ซึ่งพบว่ามีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งเมื่อการจูงใจของกลุ่มสองกลุ่มเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

10. การสร้างความเห็นอกเห็นใจ (Build Empathy) ในสถานการณ์แห่งความขัดแย้งนั้น แต่ละกลุ่มจะตระหนักถึงเป้าประสงค์ความสนใจและความรู้สึกสำหรับกลุ่มตนเอง น้อยครั้งที่กลุ่มอื่นจะเข้าใจด้วย ดังนั้น ต้องให้แต่ละคนสามารถที่จะคิดเข้าใจความต้องการของผู้อื่น ก็จะสามารลดความขัดแย้งได้

แนวคิดเกี่ยวกับรถจักรยานยนต์รับจ้าง

คงมีคนไม่มากนักที่ทราบว่ามอเตอร์ไซค์รับจ้างกลุ่มแรกเกิดจากชาวสวนยางทางภาคใต้ เนื่องจากชาวสวนยางจำเป็นต้องนำยางแผ่นไปขายให้พ่อค้า และสภาพถนนจาก สวนยางไปยังชุมชนเป็นทางเล็ก ๆ และทุรกันดาร การมีมอเตอร์ไซค์รับส่งจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก ส่วนในกรุงเทพฯ คาดว่ามอเตอร์ไซค์รับจ้างสายแรกเกิดขึ้นที่ซอยงามดูพลี (Thailand Business, 1983, p.7) และย่านชานเมืองบริเวณดอนเมืองและบางกะปิ เรือเอกสมบุรณ์ บุญศักดิ์ดี อดีตผู้จัดการคิวรถมอเตอร์ไซค์ในซอยงามดูพลีให้สัมภาษณ์แก่นิตยสาร Thailand Business เกี่ยวกับเหตุผลของการจัดตั้งคิวรถมอเตอร์ไซค์ดังนี้

“ในซอยงามดูพลีมีคนอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น แพลตทหารเรือซึ่งอยู่ห่างจากถนนพระรามสี่ถึง 0.8 ก.ม. มีคนอาศัย 300 ครั้วเรือน และมีครั้วเรือนอีก 200 ครั้วเรือนในชุมชนที่ห่างจากถนน 1.2 ก.ม. คนเหล่านี้มีรายได้น้อยจึงไม่มีเงินจ้างแท็กซี่หรือค่าสามล้อ เข้าออกจากซอยสมัยก่อนตอนเย็นคนเหล่านี้ต้องเดินเข้าซอยมืด ๆ ซึ่งอันตรายเพราะมักมีการจี้ปล้นบ่อย ๆ ในซอยรอบครั้วเหล่านี้จึงต้อง คอยดูแลลูกหลานของตนเวลาเข้าออก พ่อบางคนต้องไปรอรับลูกสาวที่กลับบ้านมืด เวลานั้นมีรถมอเตอร์ไซค์ 4-5 คันที่แพลตทหารเรือ เจ้าของจะช่วยรับส่งคนรู้จักเข้าออกจากซอยโดยไม่คิดเงิน ต่อมาคนอาศัยรู้สึกที่ไม่เป็นธรรมจึงออกเงินช่วยค่าน้ำมัน ในเดือนมิถุนายน 2524 นายทหารเรือกลุ่มหนึ่งจึงรวบรวมคนในแพลตที่มีรถมอเตอร์ไซค์มาตั้งเป็นชมรมมอเตอร์ไซค์แพลตทหารเรือ เพื่อให้บริการ รับส่งคนตอนเช้าและเย็นโดยคิดค่าโดยสาร 2-3 บาทต่อคน ในไม่ช้าบริการนี้ก็เริ่มเป็นที่นิยม ทำให้คนขับหาเงินได้มาก จึงเริ่มมีคนขับ มาร่วมชมรมมากขึ้น จนกลายเป็นธุรกิจไป”

ความต้องการบริการมอเตอร์ไซค์รับจ้างระยะแรก ๆ เกิดจากความจำเป็นของประชาชนที่อาศัยอยู่ในซอยลึกๆ ห่างจากถนนใหญ่ ความจำเป็นดังกล่าวเกิดจากลักษณะการขยายตัวของกรุงเทพฯ ไปสู่ชานเมือง ประชากรของกรุงเทพฯ และชานเมือง (คือ นนทบุรีและปทุมธานี) เพิ่มขึ้น (ร้อยละ 4.4 ต่อปี) เร็วกว่าในเมืองอื่น ๆ (ร้อยละ 4) หมู่บ้านจัดสรรเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 42 ต่อปี ประชากรจำนวนมากที่มีฐานะปานกลางและต่ำต้องอพยพไปอยู่ชานเมืองเพราะไม่สามารถ ซื้อที่ดินราคาแพงในตัวเมืองได้ แต่ด้วยเหตุที่ลักษณะการขยายตัวของเมืองเป็นการปล่อยไปตามธรรมชาติ โดยขาดการวางแผนเมืองที่ดี พื้นที่ถนนทุกประเภทในกรุงเทพฯ จึงมีน้อยมาก คือเพียงร้อยละ 9 ของพื้นที่ในเขตเทศบาล เทียบกับระดับมาตรฐานสากลร้อยละ 20 ดังนั้นที่อยู่อาศัยส่วนมากจึงต้องอยู่ตามซอยต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่กว่า 10,000 ซอย ซอยส่วนใหญ่จะไม่มีบริการรถเมล์เพราะซอยมีขนาดเล็ก ถนนเล็ก ๆ บางสายตามชานเมืองก็ไม่มีรถเมล์ให้บริการ ดังนั้นลักษณะการกระจายตัวของที่อยู่

อาศัยตามตรอกซอยเล็ก ๆ เช่นนี้ จึงก่อให้เกิดความต้องการบริการรถสาธารณะเพื่อเดินทางไปยังถนนใหญ่ที่มีบริการรถเมล์รับส่ง

ความต้องการบริการขนส่งสาธารณะทำให้ซอยและถนนบางสายกลายเป็นเส้นทางเดินรถที่มีค่าทางเศรษฐกิจ ก่อนจัดตั้งวิน ผู้ก่อตั้งจะมาสำรวจปริมาณผู้โดยสาร ในซอยหรือตามถนนต่าง ๆ ก่อนว่าจะมีมากพอหรือไม่ ควรมีรถบริการจำนวนเท่าไร เป็นต้น ผู้ก่อตั้งส่วนใหญ่มี 2 ประเภท คือ ข้าราชการ ทหารหรือตำรวจ (ส่วนใหญ่เป็นชั้นประทวน) หรือผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่น ส่วนใหญ่ผู้ก่อตั้งจะเลือกเส้นทางที่ยังไม่มีวินมอเตอร์ไซด์มาก่อนเพื่อหลีกเลี่ยงการมีเรื่องวิวาทกันในกรณีที่เส้นทางที่เลือกมีรถสี่ล้อเล็กหรือชาเล้งหรือสามล้อเครื่องให้บริการอยู่ก่อน ผู้ก่อตั้งวินมักทำข้อตกลงร่วมธุรกิจกับคนขับรถเหล่านั้น ในบางครั้งกลุ่มสี่ล้อเล็ก บางสายอาจไม่เข้าร่วมด้วย แต่ภายหลังธุรกิจสี่ล้อเล็กและชาเล้งจะค่อย ๆ ชบเซาเพราะไม่มีคนนิยมจนคนขับต้องหันมาร่วมวินมอเตอร์ไซด์ แต่ก็มีบางกรณีที่หัวหน้าคิว สี่ล้อเล็กสามารถจัดตั้งวินมอเตอร์ไซด์ใหม่แข่งกับวินเดิม

อย่างไรก็ตามการจัดตั้งวินมอเตอร์ไซด์จะไม่สำเร็จหากไม่ได้รับการอนุญาต (อย่างไม่เป็นทางการ) จากสถานีตำรวจที่รับผิดชอบท้องที่ดังกล่าว แม้จะไม่มีกฎหมาย ห้ามมอเตอร์ไซด์จัดบริการรับส่งคนโดยสาร แต่ตำรวจมีหน้าที่รักษากฎหมายการจราจรทางบก หากตำรวจเข้มงวดกับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง หรือมีการก่อกวนแก่งัดจับกุม ข้อหาผิดกฎหมายจราจร เช่น รถไม่มีไฟท้าย เลี้ยวรถไม่ให้สัญญาณ ฯลฯ ธุรกิจมอเตอร์ไซด์รับจ้างก็จะอยู่ไม่ได้

ดังนั้นการจัดตั้งวินมอเตอร์ไซด์จึงมีค่าใช้จ่ายพิเศษ 2 ประเภทคือ ค่าจัดตั้งวินซึ่งเฉลี่ย 3,000-5,000 บาทต่อรถหนึ่งคัน (ราคาในปี 2532) แต่วินบางแห่งโดยเฉพาะวินของ ข้าราชการอาจไม่ต้องเสียเงินส่วนนี้ ค่าใช้จ่ายประเภทที่สองคือ เงินค่าวินซึ่งคนขับมอเตอร์ไซด์ต้องจ่ายให้ตำรวจ บางคนเป็นรายวันและเจ้าของวินวันละ 10 บาทต่อรถหนึ่งคัน เงินค่าวินวันละ 10 บาทจะถูกแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นเงินค่าบริการคิวรถซึ่งคนขับจ่ายให้เจ้าของวิน ส่วนที่สองจ่ายให้ตำรวจ ในปี 2536 เงินค่าวินเฉลี่ยวันละ 20 บาทต่อคัน การสำรวจพบว่าเจ้าของวินจะแบ่งเงินประมาณร้อยละ 22 ถึงร้อยละ 50 ให้แก่ตำรวจ ค่าใช้จ่ายก่อนนี้จึงถือเป็นการซื้อความสะดวกในการทำธุรกิจบริการนอกระบบ ซึ่งไม่ใช่กิจการที่ผิดกฎหมาย แต่ก็เป็นการที่กฎหมายยังไม่ได้ให้การยอมรับอย่างถูกต้อง ผู้อยู่นอกระบบจึงเสียเปรียบผู้ประกอบการธุรกิจในระบบ เช่น เจ้าของรถเมล์และรถแท็กซี่ซึ่งไม่ต้องเสียเงินค่าใช้จ้างดังกล่าว

แต่เหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่ตำรวจกำหนดให้ผู้ก่อตั้งวินมอเตอร์ไซด์ต้องมาขออนุญาตก็คือการป้องกันอาชญากรรม และความปลอดภัยของประชาชนผู้โดยสาร ดังนั้นตำรวจทุกโรงพักจึงจัดทำทะเบียนประวัติคนขับรถทุกคน ตลอดจนหมายเลขทะเบียนและลักษณะของรถ และนี่อาจเป็นเหตุผลว่าคนขับมอเตอร์ไซด์ ต้องใส่เสื้อมีเบอร์ทุกคน หากเจ้าของวินจะเพิ่มจำนวน

รถก็ต้องนำซื้อคนขับและรายละเอียดต่าง ๆ ไปแจ้งให้ตำรวจทราบก่อน นอกจากนี้ในบางท้องที่ ตำรวจยังได้อาศัย คนขับรถมอเตอร์ไซด์เป็นสายคอยสอดส่องปัญหาอาชญากรรมด้วย เราจึงพอ กล่าวได้ว่าอย่างน้อยการจัดทำประวัติคนขับรถมอเตอร์ไซด์รับจ้างน่าจะมีส่วนช่วยสร้าง ความมั่นใจในด้านความปลอดภัย ด้านทรัพย์สินและร่างกายแก่ผู้ใช้บริการมอเตอร์ไซด์รับจ้างไม่มากนัก

โดยปกติตำรวจมักจะอนุญาตให้มีวินมอเตอร์ไซด์เพียง 1 วินในแต่ละซอย (ยกเว้นซอย ที่เชื่อมถนนใหญ่ 2 สาย ก็อาจมี 2 วิน โดยแบ่งพื้นที่ในซอยคนละครึ่งซอย) ทั้งนี้เพื่อป้องกันปัญหา การวิวาทแย่งผู้โดยสารระหว่างวิน ส่วนจำนวนรถในแต่ละวินจะถูกกำหนดจากปริมาณความ ต้องการบริการของคนในเส้นทางเดินรถ โดยปกติเจ้าของวินจะจำกัดจำนวนมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ไม่ให้มีมากหรือน้อยเกินไปเพราะคนขับต้องมีรายได้มากพอที่จะดึงดูดให้มีคนหนุ่ม ๆ มาประกอบ อาชีพนี้ ดังนั้นทั้งวินมอเตอร์ไซด์และเสื่อก๊กของคนขับมอเตอร์ไซด์ (ซึ่งแสดงสิทธิว่าเจ้าของเสื่อ สามารถเอารถมาวิ่งรับส่งคนในวินดังกล่าวได้) จึงมีราคาซื้อขายกันทั่วไป เจ้าของวินที่ไม่ต้องการ ดำเนินธุรกิจต่อไปหรือประสบปัญหาทางธุรกิจ อาจขายวินให้คนอื่นได้ราคาวินเฉลี่ย 40,000-300,000 บาท ทั้งนี้ขึ้นกับขนาดของวินและที่ตั้ง ของวิน ส่วนเสื่อก๊กจะมีราคาตัวละ 3,000-40,000 บาท ขึ้นกับว่าวินดังกล่าวมีรายได้ดีเพียงใด ราคาซื้อขายวินและเสื่อนี้เรียกว่า ค่าเช่าทางเศรษฐกิจ (Economic Rent) ซึ่งเป็นผลตอบแทนส่วนเกินที่ตกแก่เจ้าของวินเจ้าแรกหรือเจ้าของเสื่อก๊กคนแรก สาเหตุที่วินและเสื่อก๊กมีราคาเพราะมีการจำกัดจำนวนวินและจำนวนเสื่อก๊ก (หรือจำนวนรถในแต่ละวิน) หากเพิ่มวินรถหรือจำนวนรถในแต่ละวิน ราคาวินและราคาเสื่อก๊กจะค่อย ๆ ลดลงจนใน ที่สุดราคาเท่ากับศูนย์

การที่วินและเสื่อก๊กมีราคาซื้อขายมีนัยสำคัญต่อธุรกิจมอเตอร์ไซด์รับจ้าง คือ ผู้ประกอบการต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และบริการต้องดีเพื่อจะได้มีลูกค้าตลอดเวลา ดังที่กล่าวมาแล้วว่าผู้ก่อตั้งวินคนแรก ๆ คือ ข้าราชการหรือผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่น เราพบว่าใน ภายหลังคนที่บริหาร ไม่เก่งก็จะขายวินให้แก่นักธุรกิจอาชีพ นอกจากนั้น คนขับมอเตอร์ไซด์ที่เป็น เจ้าของเสื่อก๊กบางคนก็สามารถขายเสื่อให้คนขับอื่น ๆ ได้ หากต้องการเลิกอาชีพ ในบางวินเจ้าของ วินไม่ขายเสื่อให้คนขับ คนขับใหม่จะต้องเช่าเสื่อ (หรือเช่าสิทธิการเข้ามาขายบริการ) จากเจ้าของ วิน การซื้อขาย (หรือเช่า) ทรัพย์สินทั้งสองประเภทนี้จึงผลักดันให้ธุรกิจนี้มีประสิทธิภาพและ บริการที่ดี เพราะจะมีผู้บริหารอาชีพที่เห็นช่องทางทำกำไรเข้ามาซื้อกิจการมอเตอร์ไซด์รับจ้างสายที่ มีปัญหาด้านการบริการ

พระราชบัญญัติจราจรทางบก (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล
ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 41 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติจราจรทางบก (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2551

มาตรา 2 พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศใน
ราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา 3 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็น (9) ของมาตรา 43 แห่งพระราชบัญญัติจราจร
ทางบก พ.ศ. 2522

ในขณะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เว้นแต่การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้อุปกรณ์เสริม
สำหรับการสนทนาโดยผู้ขับขี่ไม่ต้องถือหรือจับโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น

มาตรา 4 ให้ยกเลิกความในมาตรา 157 แห่งพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522
ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจราจรทางบก (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2535 และให้ใช้ความต่อไปนี้
แทน

มาตรา 157 ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 35 มาตรา 43 (3) (4) (6) (7) หรือ (9)
มาตรา 45 มาตรา 46 มาตรา 47 มาตรา 48 มาตรา 53 มาตรา 65 วรรคหนึ่ง หรือมาตรา 125 ต้อง
ระวางโทษปรับตั้งแต่สี่ร้อยบาทถึงหนึ่งพันบาท

กฎหมายเกี่ยวกับจราจรทางบก

คาราธร ธนิกนิธิกร (2554) กล่าวว่า กฎหมายเกี่ยวกับการจราจรทางบก กำหนดหน้าที่
ของผู้ขับขี่ยานพาหนะในถนน ซึ่งผู้ขับขี่ยานพาหนะทุกคนต้องรู้และปฏิบัติตามสัญญาณจราจร
และเครื่องหมายจราจรอย่างเคร่งครัดและผู้เดินเท้าก็ต้องปฏิบัติตามกฎจราจรของคนเดินเท้า

ในสังคมปัจจุบันนี้วิทยาการต่าง ๆ ก้าวหน้าไปมาก การคมนาคมสะดวกขึ้น ในสมัย
โบราณจะเดินทางไปไหนก็อาศัยการเดินทาง ถ้าเดินทางไปในระยะทางไกลก็จะใช้สัตว์เป็นพาหนะ เช่น
ช้าง ม้า ฯลฯ แต่ในปัจจุบันนี้จะเห็นว่าการคมนาคมรวดเร็วทั้งทางบก ทางเรือและทางอากาศ
โดยเฉพาะการคมนาคมทางบก มีรถยนต์ประเภทต่าง ๆ เป็นพาหนะจำนวนมากขึ้นตามฐานะ
เศรษฐกิจของพลเมือง ดังนั้นจึงมีกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบกขึ้นมาเป็นหลักเพื่อควบคุมการใช้
เส้นทางของผู้ขับขี่ คนเดินเท้าคนจูงหรือหรือไถ่ด้อนสัตว์

ให้ปฏิบัติตามหลักของกฎหมาย เพื่อสงวนไว้ซึ่งชีวิตและทรัพย์สินของบุคคล เป็น
ประโยชน์ต่อส่วนรวม วัตถุประสงค์สำคัญของพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 คือ
ต้องการควบคุมการใช้รถใช้ถนนให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

1. สัญญาณจราจรและเครื่องหมายจราจร

สัญญาณจราจร หมายถึง สัญญาณใด ๆ ไม่ว่าจะแสดงด้วยธง ไฟ ไฟฟ้า มือ แขน เสียงนกหวีดหรือด้วยวิธีอื่น สำหรับให้ผู้ขับขี่ คนเดินเท้าหรือคนจูง ชี หรือไล่ต้อนสัตว์ปฏิบัติตามสัญญาณนั้น เครื่องหมายจราจร หมายถึง เครื่องหมายใด ๆ ที่ได้ติดตั้งไว้หรือทำให้ปรากฏในทางสำหรับผู้ขับขี่ คนเดินเท้า หรือคนที่จูง ชีหรือไล่ต้อนสัตว์ ปฏิบัติตามเครื่องหมายนั้น

2. การปฏิบัติตามกฎจราจร

2.1 ผู้ขับขี่ต้องปฏิบัติตามสัญญาณจราจร หรือเครื่องหมายจราจรที่ปรากฏข้างหน้าในกรณีต่อไปนี้

2.1.1 สัญญาณจราจรไฟสีเหลืองอำพัน ให้ผู้ขับขี่เตรียมหยุดรถหลังเส้นให้หยุด เพื่อเตรียมปฏิบัติตามสัญญาณที่จะปรากฏต่อไป เว้นแต่ผู้ขับขี่ได้เลยเส้นให้หยุดไปแล้วให้เลยไปได้

2.1.2 สัญญาณจราจรไฟสีแดง หรือเครื่องหมายจราจรสีแดงที่มีคำว่า “หยุด” ให้ผู้ขับขี่หยุดรถหลังเส้นให้หยุดรถ

2.1.3 สัญญาณจราจรไฟสีเขียว หรือเครื่องหมายจราจรสีเขียวที่มีคำว่า “ไป” ให้ผู้ขับขี่ขับรถต่อไปได้ เว้นแต่จะมีเครื่องหมายจราจรกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

2.1.4 สัญญาณจราจรไฟสีแดง แสดงพร้อมกับลูกศรสีเขียวให้เลี้ยวหรือชี้ให้ตรงไป ให้ผู้ขับขี่เลี้ยวรถหรือขับตรงไปได้ตามทิศทางที่ลูกศรชี้ ในการใช้ทางตามที่ลูกศรชี้ ผู้ขับขี่ต้องใช้เส้นทางด้วยความระมัดระวัง และต้องให้สิทธิแก่คนเดินเท้าในทางข้าม หรือผู้ขับขี่ที่มาทางขวางก่อน

2.1.5 สัญญาณจราจรไฟกะพริบสีแดง ถ้าติดตั้งอยู่ที่ทางร่วมทางแยกใด และเปิดทางด้านใดให้ผู้ขับขี่ที่มาทางด้านนั้นหยุดรถหลังเส้นให้รถหยุด เมื่อเห็นว่าปลอดภัยและไม่เป็นการกีดขวางการจราจรแล้ว จึงให้ขับรถต่อไปได้ด้วยความระมัดระวัง

2.1.6 สัญญาณจราจรไฟกะพริบสีเหลืองอำพัน ถ้าติดตั้งอยู่ ณ ที่ใด ให้ผู้ขับขี่ลดความเร็วรถลง และผ่านทางเดินรถนั้นไปด้วยความระมัดระวัง ผู้ขับขี่ซึ่งจะขับรถตรงไป ต้องเข้าอยู่ในช่องเดินรถที่มีเครื่องหมายจราจรแสดงให้ตรงไป ส่วนผู้ขับขี่ที่จะเลี้ยวรถ ต้องเข้าอยู่ในช่องเดินรถที่มีเครื่องหมายแสดงให้เลี้ยว การเข้าอยู่ในช่องเดินรถดังกล่าว จะต้องเข้าตั้งแต่เริ่มมีเครื่องหมายแสดงให้ปฏิบัติเช่นนั้น

2.2. ผู้ขับขี่ต้องปฏิบัติตามสัญญาณจราจรที่พนักงานเจ้าหน้าที่แสดงให้ปรากฏข้างหน้าในกรณีต่อไปนี้

2.2.1 เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ยื่น และเหยียดแขนซ้ายออกไปเสมอระดับไหล่ ผู้ขับขี่ซึ่งขับรถมาทางด้านหลังของพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องหยุดรถ แต่ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ลดแขนข้างที่เหยียดออกไปนั้นลงและโบกมือไปข้างหน้า ให้ผู้ขับขี่ซึ่งหยุดรถอยู่ทางด้านหลังขับรถผ่านไปได้

2.2.2 เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ยื่น และเหยียดแขนข้างใดข้างหนึ่งออกไปเสมอระดับไหล่และตั้งฝ่ามือขึ้น ผู้ขับขี่ซึ่งขับรถมาทางด้านที่เหยียดแขนข้างนั้นของพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องหยุดรถ แต่ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่พลิกฝ่ามือที่ตั้งอยู่นั้น แล้วโบกผ่านศีรษะไปทางด้านหลัง ให้ผู้ขับขี่ซึ่งหยุดรถอยู่นั้นขับรถผ่านไปได้

2.2.3 เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ยื่น และเหยียดแขนทั้งสองข้างออกไปเสมอระดับไหล่และตั้งฝ่ามือขึ้น ผู้ขับขี่ซึ่งขับรถมาทางด้านที่เหยียดแขนทั้งสองข้างของพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องหยุดรถ

2.2.4 เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ยื่น และยกแขนขวาท่อนล่างตั้งฉากกับแขนท่อนบน และตั้งฝ่ามือขึ้น ผู้ขับขี่ซึ่งขับรถมาทางด้านหน้าของพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องหยุดรถ แต่ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่พลิกฝ่ามือที่ตั้งอยู่นั้น โบกไปด้านหลัง ให้ผู้ขับขี่ซึ่งหยุดรถทางด้านหน้าของพนักงานเจ้าหน้าที่ขับรถผ่านไปได้

2.2.5 เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ยื่น และยกแขนขวาท่อนล่างตั้งฉากกับแขนท่อนบน และตั้งฝ่ามือขึ้น ส่วนแขนซ้ายเหยียดออกไปเสมอระดับไหล่ ผู้ขับขี่ซึ่งขับรถมาทางด้านหน้าและด้านหลังของพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องหยุดรถ การหยุดรถให้หยุดหลังเส้นให้หยุด ในกรณีที่ทางเดินรถใดไม่มีเส้นให้หยุด ให้ผู้ขับขี่หยุดรถห่างจากพนักงานเจ้าหน้าที่ในระยะไม่น้อยกว่า 3 เมตร

2.3 ผู้ขับขี่รถต้องปฏิบัติตามสัญญาณจราจรที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้แสดงด้วยเสียงสัญญาณนกหวีดในกรณีต่อไปนี้

2.3.1 เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ใช้เสียงสัญญาณนกหวีดยาวหนึ่งครั้ง ให้ผู้ขับขี่หยุดรถทันที

2.3.2 เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ใช้เสียงสัญญาณนกหวีดสั้นสองครั้งติดต่อกัน ให้ผู้ขับขี่ขับรถผ่านไปได้

2.4 การปฏิบัติตามกฎจราจรของผู้ขับขี่รถจักรยาน

นักเรียนที่อยู่ต่างจังหวัดบางคนจะขับขี่รถจักรยานไปโรงเรียน หรือผู้ที่อยู่ในกรุงเทพมหานครก็ขับขี่รถจักรยานในระยะทางใกล้ๆ ฉะนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องรู้ข้อปฏิบัติของผู้ขับขี่รถจักรยานดังนี้

2.4.1 ทางใดที่ได้จัดทำไว้สำหรับรถจักรยาน ผู้ขับขี่รถจักรยานต้องขับขี่ในทางนั้น

2.4.2 รถจักรยานที่ใช้ในทางเดินรถ ไหล่ทาง หรือทางที่จัดไว้สำหรับรถจักรยาน ผู้ขับขี่รถจักรยานต้องจัดให้มี

กระดังที่ให้สัญญาณได้ยินได้ในระยะไม่น้อยกว่า 30 เมตร

เครื่องห้ามล้อที่ใช้การได้ดี เมื่อใช้สามารถทำให้รถจักรยานหยุดได้ทันที

โคมไฟติดหน้ารถจักรยานแสงขาวไม่น้อยกว่า 1 ดวง ที่ให้แสงไฟส่องตรงไปข้างหน้า เห็นพื้นทางได้ชัดเจนในระยะไม่น้อยกว่า 15 เมตร และอยู่ในระดับต่ำกว่าสายตาของผู้ขับขี่ซึ่งขับรถสวนมา

โคมไฟติดหน้ารถจักรยานแสงแดงไม่น้อยกว่า 1 ดวง ที่ให้แสงไฟส่องตรงไปข้างหลังหรือวัตถุสะท้อนแสงสีแดงแทน ซึ่งเมื่อถูกไฟส่องให้มีแสงสะท้อน

2.5 ผู้ขับขี่รถจักรยานต้องขับให้ชิดขอบทางด้านซ้ายของทางเดินรถ ไหล่ทางหรือทางที่จัดทำให้สำหรับรถจักรยานให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ แต่ในกรณีที่มีช่องเดินรถประจำทางด้านซ้ายสุดของทางเดินรถ ต้องขับขี่จักรยานให้ชิดช่องเดินรถประจำทางนั้น

2.6 ในทางเดินรถ ไหล่ทาง หรือทางที่จัดทำให้สำหรับรถจักรยาน ห้ามผู้ขับขี่รถจักรยานปฏิบัติดังนี้

2.6.1 ขับรถโดยประมาทหรือน่าหวาดเสียวอันอาจเกิดอันตรายแก่บุคคลหรือทรัพย์สิน

2.6.2 ขับรถโดยไม่จับกันบังคับรถ

2.6.3 ขับขนานกันเกินสอง เว้นแต่ขับในทางที่จัดไว้สำหรับรถจักรยาน

2.6.4 ขับโดยนั่งบนที่อื่นอันมิใช่ที่นั่งที่จัดไว้เป็นที่นั่งตามปกติ

2.6.5 ขับโดยบรรทุกบุคคลอื่น เว้นแต่รถจักรยานสามล้อสำหรับบรรทุกคน ทั้งนี้ตามเงื่อนไขที่เจ้าพนักงานจราจรกำหนด

2.6.6 บรรทุกหรือถือสิ่งของ หีบห่อ หรือของใดๆ ในลักษณะที่เป็นการกีดขวางการจับกันบังคับรถหรืออันอาจเกิดอันตรายแก่บุคคลหรือทรัพย์สิน

2.6.7 เกาะหรือพ่วงรถอื่นที่กำลังแล่นอยู่

3. การปฏิบัติตามกฎจราจรของคนเดินเท้า

คนไทยทุกคนต้องรู้การปฏิบัติตามกฎจราจรของคนเดินเท้า คงไม่มีใครปฏิเสธว่าไม่เคยเดินข้ามถนนหรือไม่เคยเดินบนถนน โดยเฉพาะนักเรียนจะต้องเดินทางไปโรงเรียนทุกวัน จะต้องรู้ข้อปฏิบัติตามกฎจราจรของคนเดินเท้าดังนี้

3.1 ทางใดที่มีทางเท้าหรือไหล่ทางอยู่ข้างทางเดินรถให้คนเดินเท้าเดินบนทางเท้าหรือไหล่ทาง ถ้าทางนั้นไม่มีทางเท้าอยู่ข้างทางเดินรถให้เดินริมทางด้านขวาของตน

3.2 ภายในระยะไม่เกิน 100 เมตรนับจากทางข้าม ห้ามคนเดินเท้าข้ามนอกทางข้าม

3.3 คนเดินเท้าซึ่งประสงค์จะข้ามทางเดินรถในทางข้ามที่มีไฟสัญญาณจราจรควบคุมคนเดินเท้า ให้ปฏิบัติตามไฟสัญญาณจราจรที่ปรากฏต่อหน้า ดังต่อไปนี้

เมื่อมีสัญญาณจราจรไฟสีแดง ไม่ว่าจะมิใช่รูปหรือข้อความเป็นการห้ามมิให้คนเดินเท้าข้ามทางเดินรถด้วยหรือไม่ก็ตาม ให้คนเดินเท้าหยุดรออยู่บนทางเท้าบนเกาะแบ่งทางเดินรถหรือในเขตปลอดภัย เว้นแต่ทางใดที่ไม่มีทางเท้าให้หยุดรอบนไหล่ทางหรือขอบทาง

เมื่อมีสัญญาณจราจรไฟสีเขียว ไม่ว่าจะมิใช่รูปหรือข้อความเป็นการอนุญาตให้คนเดินเท้าข้ามทางเดินรถด้วยหรือไม่ก็ตาม ให้คนเดินเท้าข้ามทางเดินรถได้

เมื่อมีสัญญาณจราจรไฟสีเขียวกะพริบทางด้านใดของทาง ให้คนเดินเท้าที่ยังไม่ได้ข้ามทางเดินรถหยุดรอบนทางเท้า บนเกาะแบ่งทางเดินรถหรือในเขตปลอดภัย แต่ถ้ากำลังข้ามทางเดินรถ ให้ข้ามทางเดินรถโดยเร็ว

3.4 คนเดินเท้าซึ่งประสงค์จะข้ามทางเดินรถในทางข้าม หรือทางร่วมทางแยกที่มีสัญญาณจราจรควบคุมการใช้ทาง ให้ปฏิบัติตามดังต่อไปนี้

เมื่อมีสัญญาณจราจรไฟสีแดงให้รถหยุดทางด้านของทาง ให้คนเดินเท้าข้ามทางเดินรถตามที่รถหยุดนั้น และต้องข้ามทางเดินรถภายในทางข้าม

เมื่อมีสัญญาณจราจรไฟสีเขียวให้รถผ่านทางด้านใดของทาง ห้ามคนเดินเท้าข้ามทางเดินรถด้านนั้น

เมื่อมีสัญญาณจราจรไฟสีเหลืองอำพันกะพริบทางด้านใดของทางให้คนเดินเท้าที่ยังไม่ได้ข้ามทางเดินรถ หยุดรอบนทางเท้าบนเกาะแบ่งทางเดินรถหรือในเขตปลอดภัย แต่ถ้ากำลังข้ามทางเดินรถอยู่ในทางข้ามให้ข้ามทางเดินรถโดยเร็ว

3.5 ห้ามมิให้ผู้ใดเดินแถว เดินเป็นขบวนแห่ หรือเดินเป็นขบวนใด ๆ ในลักษณะที่เป็นการกีดขวางการจราจร เว้นแต่

3.5.1 เป็นแถวทหารหรือตำรวจที่มีผู้ควบคุมตามระเบียบแบบแผน

3.5.2 แถวหรือขบวนแห่ หรือขบวนใด ๆ ที่เจ้าพนักงานจราจรได้อนุญาตและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่เจ้าพนักงานจรากำหนด

4. ประโยชน์ของการปฏิบัติตามกฎจราจร

4.1 ทำให้การจราจรบนท้องถนนไม่ติดขัด เมื่อทุกคนปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัดในการขับขี่ยานพาหนะแต่ละคนก็ขับขี้อย่างไปตามเส้นทางของตน ตามกันข้าม ถ้ามีบางคนไม่ปฏิบัติตามกฎจราจรก็อาจจะทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดได้

4.2 การปฏิบัติตามกฎจราจรจะเป็นการป้องกันอุบัติเหตุที่จะนำมาซึ่งความสูญเสียในชีวิตร่างกาย ทรัพย์สินของประชาชนและประเทศชาติในปัจจุบันนี้ยังมีผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจรอยู่เสมอ จะเห็นได้จากข่าวอุบัติเหตุตามท้องถนนสายต่าง ๆ ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด นักเรียนเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนช่วยบรรเทาให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมายจราจร

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ความหมายของการมีส่วนร่วม

การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้มีประสิทธิภาพและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น จำเป็นต้องมีพื้นฐานมาจากการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งได้มีนักวิชาการให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้มากมาย เช่น อารักษ์พันธุ์ จันทรัสว่าง (2522 อ้างถึงใน ศิริพร ลือวิภาสกุล, 2545) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมเป็นผลมาจากการเห็นพ้องต้องกันในเรื่องความต้องการและทิศทางการเปลี่ยนแปลง ซึ่งความเห็นพ้องต้องกันนั้นต้องมีมากพอจนเกิดการริเริ่มโครงการเพื่อการปฏิบัติ กล่าวคือ ต้องเห็นพ้องต้องกันของคนส่วนใหญ่ที่จะเข้าร่วมปฏิบัติกรนั้น และเหตุผลที่คนมาร่วมปฏิบัติการจะต้องมีความตระหนักว่า ต้องปฏิบัติการโดยกลุ่มหรือในนามของกลุ่มหรือกระทำผ่านองค์กร ดังนั้น องค์กรจะต้องเป็นเสมือนตัวทำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ นอกจากนี้การมีส่วนร่วม หมายถึงการที่ปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องร่วมมือและรับผิดชอบในกิจกรรมการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในขั้นตอนต่าง ๆ ของการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ โดยมีกลุ่มหรือองค์กรรองรับประชาชนที่เข้าร่วมมีการพัฒนาภูมิปัญญาและการรับรู้ สามารถคิดวิเคราะห์และตัดสินใจเพื่อกำหนดการดำเนินชีวิตได้ด้วยตนเอง (สุเมธ ทรายแก้ว, 2536)

นิพัทธเวช สืบแสง (2526 อ้างถึงใน ศิริพร ลือวิภาสกุล, 2545) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา หมายถึง การกระตุ้นให้ประชาชนตระหนักถึงสถานการณ์ของตนเอง เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายใต้การกำหนดและการดำเนินของประชาชนเอง โดยที่กระบวนการของการมีส่วนร่วมนั้นเป็นการมีส่วนร่วมในการค้นหาหรือกำหนดปัญหาของชุมชน การหาสาเหตุของปัญหา การหาวิธีแก้ไขปัญหา การลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหของชุมชนและการประเมินผลการดำเนินการในการแก้ไขปัญหา

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนและชุมชนในการพัฒนา หมายถึง กระบวนการที่รัฐทำการส่งเสริม ชักนำสนับสนุนและสร้างโอกาสให้ประชาชนและชุมชนทั้งในรูปของส่วนบุคคล กลุ่มคน ชุมชน สมาคม มูลนิธิ และองค์การอาสาสมัครรูปแบบต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องรวมกัน เพื่อให้บรรลุ

วัตถุประสงค์ตามนโยบายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณา ตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติ และร่วมกันรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบมาถึงตัวประชาชนเอง

ทวีทอง หงส์วิวัฒน์ (2527) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนหรือชุมชนพัฒนาขีดความสามารถของตนเองในการจัดการ ควบคุมการใช้การกระจายทรัพยากรและปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในสังคมเพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพทางเศรษฐกิจและสังคมตามความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรีในฐานะสมาชิกของการมีส่วนร่วม ซึ่งแสดงออกในรูปการตัดสินใจในการกำหนดชีวิตของตนเองอย่างเป็นตัวของตัวเอง นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมยังหมายถึง การเกี่ยวข้องกับจิตและทางอารมณ์ (Mental and Emotional Involvement) ของบุคคลหนึ่ง ๆ ในสถานการณ์ (Group Situation) ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าให้กระทำการใด ๆ (Contribution) เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่ม รวมทั้งทำให้เกิดความรู้สึกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าวด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ สุจินต์ ดาววิระกุล (2527) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการกระทำที่ประชาชนสมัครใจเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดการเปลี่ยนแปลงเพื่อตัวของประชาชนเอง โดยให้ประชาชนที่เข้าร่วมมีการพัฒนาภูมิปัญญาและการรับรู้ สามารถคิดวิเคราะห์และตัดสินใจเพื่อกำหนดการดำเนินชีวิตได้ด้วยตนเอง

อดิน ระพีพัฒน์ (2527 อ้างถึงใน ศิริพร ลือวิภาสกุล, 2545) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การให้ประชาชนเป็นผู้คิดค้นปัญหา และเป็นผู้นำในทุกเรื่อง ไม่ใช่ช่วยกำหนดไปแล้วให้ประชาชนเข้าร่วมในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทุกอย่างต้องเป็นเรื่องของประชาชนที่คิดขึ้นมาเอง

ไพโรจน์ สุขสัมฤทธิ์ (2531) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการดำเนินงานรวมพลังระหว่างประชาชนกับองค์กรของรัฐ หรือองค์กรเอกชน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาของชุมชน โดยยึดหลักการว่า สมาชิกในชุมชนนั้น ๆ จะต้องร่วมมือกันวางแผนและการปฏิบัติงาน เพื่อสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน

กล่าวโดยสรุป การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามความสามารถของตนเอง อาจมีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจ การเสียสละเวลาหรือทรัพย์สิน และลงมือกระทำ หรือการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ ที่จะมีผลมาถึงตัวเอง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามที่ต้องการหรือเพื่อพัฒนาให้เกิดประโยชน์ขึ้นในสังคมส่วนรวม

กระบวนการมีส่วนร่วม

กระบวนการมีส่วนร่วมของบุคคลในกิจกรรมหนึ่ง ๆ อาจมีส่วนร่วมในขั้นตอนใด

ขั้นตอนหนึ่งหรือหลายขั้นตอนก็ได้ ซึ่งสามารถแบ่งรูปแบบของกระบวนการมีส่วนร่วมไว้ได้หลายลักษณะตามเกณฑ์ที่นักวิชาการได้กำหนดขึ้น ดังนี้

กรรณิกา ชมดี (2524 อ้างถึงใน ศิริพร ลือวิภาสกุล, 2545) กล่าวว่า รูปแบบของการมีส่วนร่วมมี 10 รูปแบบ คือ

1. การมีส่วนร่วมประชุม
2. การมีส่วนร่วมออกเงิน
3. การมีส่วนร่วมเป็นกรรมการ
4. การมีส่วนร่วมเป็นผู้นำ
5. การมีส่วนร่วมสัมภาษณ์
6. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ชักชวน
7. การมีส่วนร่วมเป็นผู้บริโภค
8. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ริเริ่มหรือผู้เริ่ม
9. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ใช้แรงงาน
10. การมีส่วนร่วมออกวัสดุอุปกรณ์

นออัน วุฒิกรรมรักษา (2526) กล่าวว่า กระบวนการมีส่วนร่วม สามารถจำแนกได้ 5

ขั้นตอน คือ

1. ขั้นกำหนดความต้องการ
2. ขั้นวางแผนดำเนินงาน
3. ขั้นตัดสินใจ
4. ขั้นดำเนินการ
5. ขั้นติดตามผลงาน

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง (2527) กล่าวว่า กระบวนการมีส่วนร่วมสามารถจำแนกได้ 4 ขั้นตอน

คือ

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาของชุมชนบท
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม
3. การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติการ
4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

ปธาน สุวรรณมงคล (2527) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมสามารถจำแนกได้ 4 ลักษณะ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

อคิน ระพีพัฒน์ (2527) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของชุมชน สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ขั้นตอน คือ

1. การค้นหาปัญหา สาเหตุของปัญหา ตลอดจนแนวทางแก้ไข
2. การตัดสินใจเลือกแนวทางและวางแผนพัฒนาแก้ไขปัญหา
3. การปฏิบัติงานในกิจกรรมพัฒนา
4. การประเมินผลงานกิจกรรมการพัฒนา

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการมีส่วนร่วมของนักวิชาการต่างประเทศ ซึ่งได้เสนอแนวคิดไว้หลายลักษณะ ได้แก่ Cary (1976 อ้างถึงใน ศิริพร ลือวิภาสกุล, 2545) กล่าวว่า รูปแบบของการมีส่วนร่วม (Aspects of Participation) มี 5 รูปแบบ ได้แก่

1. เป็นสมาชิก (Membership)
2. เป็นสมาชิกผู้เข้าร่วม (Attendance at Meeting)
3. เป็นสมาชิกผู้บริจาคเงิน (Financial Contribution)
4. เป็นกรรมการ (Membership on Committees)
5. เป็นประธาน (Position of Leadership)

นอกจากนี้ Cry ยังได้แบ่งรูปแบบของผู้มีส่วนร่วม ออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. ผู้กระทำการ (Actor)
2. ผู้รับผลการกระทำ (Recipient)
3. สาธารณชนทั่วไป (Public)

White (1982 อ้างถึงใน ศิริพร ลือวิภาสกุล, 2545) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมประกอบด้วย 3 มิติ

มิติที่ 1 คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าอะไรควรทำและทำอย่างไร

มิติที่ 2 คือ การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา การลงมือปฏิบัติการตามที่ได้ตัดสินใจ

มิติที่ 3 คือ การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงาน

กล่าวโดยสรุป กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นการกำหนดความต้องการ การวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินการ และการติดตามผลงาน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความสามารถ ตลอดจนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในการดำเนินเรื่องต่าง ๆ อันจะมีผลกระทบมาถึงตนเอง ชุมชนและสังคม โดยมีส่วนร่วมตั้งแต่การศึกษาเรียนรู้ปัญหา การคิดหาวิธีการแก้ปัญหา การ

ตัดสินใจ การวางแผน การเข้าร่วมปฏิบัติในกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ การติดตามและประเมินผล รวมทั้งการร่วมรับผิดชอบในการเข้าร่วมในกิจกรรมเหล่านั้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

การที่ประชาชนจะตัดสินใจมีส่วนร่วมในการปฏิบัติและรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งระบบนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นคุณลักษณะภายในด้านบุคคลและกลุ่มคน และปัจจัยทางด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นการรับรู้ข้อมูลที่เกิดขึ้นจากภายนอก ดังที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

หัตถดา บุญपाल (2530) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมทางสังคมของบุคคลนั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ สถานภาพทางสังคม สถานภาพทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางอาชีพ และที่อยู่อาศัย โดยบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจต่ำ จะเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนน้อยกว่าบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจสูง นอกจากฐานะทางเศรษฐกิจและระดับการศึกษาแล้ว คุณลักษณะทางสังคมไม่ว่าจะเป็นความเชื่อ ค่านิยม ตลอดจนนิสัย ประเพณี ในบุคคลหรือกลุ่มคนก็อาจจะมีผลต่อการมีส่วนร่วมเช่นกัน

สากล สถิตวิทยานันท์ (2532 อ้างถึงใน ศิริพร ลือวิภาสกุล, 2545) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมเกิดจากแนวคิดที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความสนใจและความห่วงกังวลร่วมกัน ซึ่งเกิดจากความสนใจและความห่วงกังวลส่วนบุคคลซึ่งบังเอิญพ้องต้องกัน กลายเป็นความสนใจและความห่วงกังวลร่วมกันของส่วนรวม
2. ความเดือดร้อนและความไม่พึงพอใจร่วมกัน ที่มีอยู่ต่อสถานการณ์ที่เป็นอยู่นั้น ผลักดันให้พุ่งไปสู่การรวมกลุ่มวางแผน และลงมือทำงานร่วมกัน
3. การตกลงใจร่วมกันที่จะเปลี่ยนแปลงชุมชนไปในทิศทางที่พึงปรารถนา การตัดสินใจร่วมกันนี้จะต้องรุนแรงและมากพอที่จะทำให้เกิดความคิดริเริ่มกระทำการที่สนองตอบความเห็นชอบของคนส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้น ๆ

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของนักวิชาการต่างประเทศ ซึ่งได้เสนอแนวคิดไว้หลายลักษณะ ดังนี้

Bertrand (1958 อ้างถึงใน ศิริพร ลือวิภาสกุล, 2545) กล่าวว่า ปัจจัยทางวัฒนธรรมของประชาชนที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม ซึ่งได้แก่ลักษณะส่วนบุคคลต่าง ๆ ได้แก่

1. อายุ
2. เพศ
3. สภาพทางสังคม
4. อาชีพ

5. การศึกษา

6. ถิ่นที่อยู่อาศัย

7. ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในท้องถิ่น

8. ปัจจัยอื่น ๆ เช่น การอาศัยในเมืองหรือชานเมือง จำนวนสมาชิกในครอบครัว และ ลักษณะครอบครัว ค่านิยม ทัศนคติ

Reeder (1974 อ้างถึงใน ศิริพร ลือวิภาสกุล, 2545) ได้สรุปปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 11 ประการ คือ

1. การปฏิบัติตนให้คล้อยตามความเชื่อพื้นฐาน กล่าวคือ บุคคลและกลุ่มบุคคล คูเหมือนจะเลือกแบบวิธีการปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องและคล้ายคลึงกับความเชื่อพื้นฐานของตนเอง

2. มาตรฐานคุณค่า บุคคลและกลุ่มบุคคลคูเหมือนจะปฏิบัติในลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณค่าของตนเอง

3. เป้าหมาย บุคคลและกลุ่มบุคคลคูเหมือนจะส่งเสริม ปกป้อง และรักษาเป้าหมายของตนเอง

4. ประสบการณ์ที่ผิดปกติธรรมดา พฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลบางครั้งมีรากฐานมาจากประสบการณ์ที่ผิดปกติธรรมดา

5. ความคาดหวัง บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งคิดว่าตัวเองควรต้องกระทำเช่นกัน

6. การมองแต่ตัวเอง บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งคิดว่าตัวเองควรต้องกระทำเช่นนั้น

7. การบีบบังคับ บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความรู้สึกว่าตนถูกบังคับให้ทำ

8. นิสัยและประเพณี บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเรานิสัยชอบกระทำเมื่ออยู่ในสถานการณ์นั้น ๆ

9. โอกาส บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำมีส่วนร่วมในรูปแบบการปฏิบัติของสังคม โดยเฉพาะในทางที่เกี่ยวข้องกับจำนวนและชนิดของโอกาส ซึ่งขึ้นกับโครงสร้างของสังคม

10. ความสามารถ บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำร่วมกิจกรรมที่ตนมีความสามารถ

11. การสนับสนุน บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำปฏิบัติงานเมื่อเขารู้สึกว่าเขาได้รับการสนับสนุน

Cohen and Uphoff (1980 อ้างถึงใน ศิริพร ลือวิภาสกุล, 2545) ได้กล่าวว่า มีบุคคล 4 ฝ่ายที่มีส่วนสำคัญในการมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมชนบท ซึ่งประกอบด้วย ประชาชน

ในท้องถิ่น ผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ของรัฐ และบุคคลภายนอก สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชน นั้น ยังมีปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม ได้แก่

1. อายุและเพศ
2. สถานภาพในครอบครัว
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพทางสังคม
5. อาชีพ
6. รายได้และทรัพย์สิน
7. ระยะเวลาพักอาศัยอยู่ในท้องถิ่นและสถานภาพการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนดังกล่าว ข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการปฏิบัติใน กิจกรรมต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงนำกรอบแนวคิดของนักการศึกษาเหล่านั้น มาเป็นแนวทางในการกำหนด ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ เขตที่อยู่ที่ตั้ง วนฯ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระดับปัญหาและความขัดแย้งของ วินมอเตอร์ไซค์ในชุมชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จักรพันธ์ ปานจันทร์ (2546) ได้วิจัยเรื่อง บทบาทจักรยานยนต์รับจ้างในการระบบขนส่ง สาธารณะ กรณีศึกษา: พื้นที่ฝั่งตะวันออกเฉียงใต้ของเขตบางนา จากการศึกษา จักรยานยนต์รับจ้าง ทำหน้าที่หลักในการขนถ่ายผู้โดยสารทั้งเข้าและออกจากระบบขนส่ง รวมทั้งสามารถเชื่อมต่อ เส้นทางเดินรถกับจุดต่อรถประเภทอื่นๆ ทั้งที่อยู่ในพื้นที่และบริเวณใกล้เคียงได้เป็นอย่างดี

ผู้ใช้บริการจักรยานยนต์รับจ้าง ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษาและผู้ที่อยู่ในวัยทำงานใช้ เพื่อการเดินทางระหว่างบ้านไปโรงเรียน บ้านไปที่อื่น ๆ และบ้านไปยังที่ทำงาน ช่วงเวลาในการใช้ บริการส่วนใหญ่เป็นช่วงเช้าและเย็น โดยส่วนมากจะใช้บริการจักรยานยนต์รับจ้างเป็นประจำทุก วัน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีทางเลือกอื่นในการเดินทางแต่ก็ยังเลือกที่จะใช้บริการจักรยานยนต์ รับจ้าง ทั้งนี้ด้วยเงื่อนไขของความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา สำหรับระดับความพึงพอใจ นั้นผู้ใช้บริการค่อนข้างพึงพอใจกับการให้บริการ แต่ยังคงมีความเห็นว่าควรมีการปรับปรุงด้าน ความเร็วในการขับขี่และเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ลักษณะการประกอบกิจการจักรยานยนต์รับจ้าง มีลักษณะเป็นธุรกิจนอกระบบ ที่มี ลักษณะเฉพาะอีกอาชีพหนึ่ง ผู้ขับขี่จักรยานยนต์รับจ้างเกือบทั้งหมดเป็นเพศชายอายุระหว่าง 19-39

ปี ส่วนมากเป็นคนต่างจังหวัดมีระดับการศึกษาเพียงชั้นประถมศึกษาเท่านั้น ในการเข้ามาประกอบอาชีพ ผู้ขับจำเป็นต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเข้าสู่อาชีพ ค่าเช่าเสื้อวิน เช่าวิน รวมทั้งค่าน้ำมันเชื้อเพลิง

ผู้ขับจะทำงานมากกว่าวันละ 12 ชั่วโมง มีวันหยุดไม่แน่นอนขึ้นกับความต้องการของตนเอง การประกอบอาชีพนี้ไม่มีระบบสวัสดิการใด ๆ มารองรับ รวมถึงยังไม่ต้องเสียภาษีเงินได้ การให้บริการส่วนใหญ่จะให้บริการรับ ส่งผู้โดยสารเพียงอย่างเดียว โดยจะจอดรอผู้โดยสารอยู่ที่วิน เมื่อไปส่งผู้โดยสารแล้วก็จะกลับมาที่วินเดิมของตน มีระยะทางเฉลี่ยของการให้บริการประมาณ 1-2.5 กิโลเมตร ผู้ขับจะใช้ความเร็วในการขับประมาณ 41-60 กิโลเมตรต่อชั่วโมง

ผู้ขับส่วนใหญ่เห็นด้วย หากรัฐเข้ามาจัดการในด้านการกำหนดราคาค่าโดยสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน การจดทะเบียนจักรยานยนต์รับจ้างให้ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งหากจะจัดเก็บภาษีเงินได้ โดยสรุปแล้วจักรยานยนต์รับจ้าง จึงเป็นธุรกิจนอกระบบที่สามารถช่วยชดเชยอุปทานการขนส่งสาธารณะของภาครัฐที่ยังมีช่องว่างอยู่ ดังนั้นจากลักษณะของการประกอบกิจการที่มีความยืดหยุ่นสูง เป็นอาชีพที่สามารถสร้างรายได้ให้กับผู้ขับและเจ้าของกิจการได้อย่างดี จึงทำให้อาชีพนี้ยังมีความสำคัญในพื้นที่และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ต่อไป

จากผลการศึกษาสามารถเสนอแนะได้ว่า รัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาเรื่องการจดทะเบียนจักรยานยนต์รับจ้างให้ถูกต้องตามกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อกำหนดและควบคุมมาตรฐานของการให้บริการ ความปลอดภัยและคุณภาพด้านอื่น ๆ ให้เหมาะสมกับการเป็นส่วนหนึ่งของการบริการขนส่งสาธารณะในเมือง

ยุทธพงษ์ หอมจรรยา (2544) ได้วิจัยเรื่อง ความร่วมมือของผู้ประกอบอาชีพขับจักรยานยนต์รับจ้างในการป้องกันอาชญากรรม: ศึกษากรณีเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ประกอบอาชีพขับจักรยานยนต์รับจ้างในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรตำบลแสนสุขมีความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรมโดยภาพรวมค่อนข้างน้อย
2. ผู้ประกอบอาชีพขับจักรยานยนต์รับจ้างที่อยู่ในวัยสูงอายุ (อายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป) เป็นผู้ที่มิถูกล่าเนาเดิมเป็นคนตำบลแสนสุข ส่วนใหญ่จะให้ความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรมหลังเกิดการกระทำผิดมากกว่าก่อนเกิดการกระทำผิด และผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลจะให้ความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรมก่อนเกิดการกระทำผิดมากกว่าหลังเกิดการกระทำผิด
3. ผู้ขับจักรยานยนต์รับจ้างที่มีความสนใจข่าวสารอาชญากรรม ไม่ได้ทำให้ความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรมก่อนเกิดการกระทำผิดมากขึ้นด้วย
4. ผู้ขับจักรยานยนต์รับจ้างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาขึ้นไปที่เคยได้รับการฝึกอบรมการป้องกันอาชญากรรมจะให้ความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรม

จากผลการศึกษาดังกล่าว จึงเสนอแนะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนช่วยเหลือการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจหน้าที่ เพื่อให้สอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ซึ่งนับวันยิ่งซับซ้อนและรุนแรงมากยิ่งขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

สนธยา จันทรเยี่ยม (2544) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการฝ่าฝืนกฎจราจรของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ ในเขตเทศบาลเมืองสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ขับขี่ที่มีพฤติกรรมฝ่าฝืนกฎจราจร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 16-25 ปี มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นนักเรียน/ นักศึกษา และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ยังไม่มีรายได้เป็นของตนเอง และยังพบว่าผู้ขับขี่ที่มีพฤติกรรมการขับขี่ฝ่าฝืนกฎจราจร ส่วนใหญ่ยังไม่มีใบอนุญาตขับขี่ มีประสบการณ์ในการขับขี่รถมาแล้วมากกว่า 6 ปีขึ้นไป ไม่เคยมีประสบการณ์การได้รับโทษจากการฝ่าฝืนกฎจราจร และส่วนใหญ่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ในการเกิดอุบัติเหตุ

ความรู้เกี่ยวกับกฎจราจร พบว่า มีผู้ขับขี่ จำนวน 142 คน ไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎจราจร และไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ด้วย

พฤติกรรมการขับขี่ของผู้ขับขี่ พบว่า ระดับพฤติกรรมการขับขี่โดยรวม ผู้ขับขี่มีการฝ่าฝืนกฎจราจรอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้พฤติกรรมการขับขี่ที่มีการฝ่าฝืนกฎจราจรอยู่ในระดับมาก คือ การขับรถหลังจากการดื่มสุราหรือของมึนเมาอย่างอื่น และพฤติกรรมการขับขี่ที่ผู้ขับขี่ฝ่าฝืนกฎจราจรอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจอดรถบริเวณปากทางเข้าอาคารหรือทางเดินรถ ขับรถในเขตเทศบาลด้วยความเร็วเกิน 80 กิโลเมตรต่อชั่วโมง การขับรถเลี้ยวกึ่งกลางถนนไม่ชิดขอบทางด้านซ้ายและขับรถโดยไม่มีใบอนุญาตขับขี่

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการฝ่าฝืนกฎจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการได้รับใบอนุญาตขับขี่ ประสบการณ์ในการขับรถ และความรู้เกี่ยวกับกฎจราจรของผู้ขับขี่ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการฝ่าฝืนกฎจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ ประสบการณ์ในการฝ่าฝืนกฎจราจร และประสบการณ์ในการเกิดอุบัติเหตุ

ฤทธิพล ธีรเนตร (2542) ได้วิจัยเรื่อง การจัดระบบรถจักรยานยนต์รับจ้างเพื่อป้องกันอาชญากรรมในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าวินรถจักรยานยนต์รับจ้าง มีอายุโดยเฉลี่ย 35.98 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยเฉลี่ย 19,257.89 บาท มีรายได้จากการเป็นหัวหน้าวินต่อเดือนโดยเฉลี่ย 12,480.26 บาทและเป็นหัวหน้าวินมาเป็นเวลาโดยเฉลี่ย 4.145 ปี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาชั้นประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษาตอนต้น สมรสแล้ว ประกอบอาชีพอื่น ๆ นอกจากเป็นหัวหน้าวินอีก สำหรับผู้ที่ทำงานเป็นหัวหน้าวินอย่างเดียว เดิมเคยมีอาชีพรับจ้างทั่วไป และหัวหน้าวินที่มีอาชีพอื่นอีก มีอาชีพรับจ้างทั่วไป สำหรับ

ประชาชนผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุโดยเฉลี่ย 27.78 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย 7,859.27 บาท เป็นโสด อาชีพรับจ้าง/ทำงานบริษัท และใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างนานๆ ครั้ง ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีอายุโดยเฉลี่ย 35.21 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีศรระหว่าง จ.ศ.ต.-ค.ต. สมรสแล้ว ทำหน้าที่ด้านจราจรมาเป็นเวลาโดยเฉลี่ย 6.98 ปี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นที่จะให้มีการจัดระบบรถจักรยานยนต์รับจ้างให้ถูกต้องตามกฎหมาย โดยให้มีกฎหมายเป็นการเฉพาะ โดยกำหนดให้มีการจดทะเบียนวันและจดทะเบียนรถจักรยานยนต์รับจ้างเป็นรถจักรยานยนต์สาธารณะ กำหนดลักษณะของรถจักรยานยนต์รับจ้างและผู้ขับขี่ต้องมีใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์สาธารณะ ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะสามารถควบคุมจำนวนวันและจำนวนผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างได้ และทำให้รัฐจะมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการจดทะเบียนวันและจดทะเบียนรถจักรยานยนต์สาธารณะ ตลอดจนการขอใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์สาธารณะ

ถ้าหากยังไม่มีความหมายออกมาบังคับใช้เป็นการเฉพาะ เห็นควรให้ตำรวจเข้ามาจัดระบบรถจักรยานยนต์รับจ้าง เพราะว่าตำรวจมีหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนอยู่แล้ว การจัดระบบโดยตำรวจน่าจะมีประสิทธิภาพมากกว่าหน่วยงานอื่น แต่ต้องกำหนดแนวทางในการปฏิบัติที่มีความชัดเจน โปร่งใส เพื่อป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากธุรกิจนี้ โดยอาจต้องมีการตรวจสอบประวัติหัวหน้าวัน ลูกวัน มิให้มีการเช่าเสื้อวัน และจัดทำบัตรประจำตัวผู้ขับขี่ ซึ่งจะเป็นการป้องกันมิให้คนร้ายแอบแฝงเข้ามา

สำหรับการนำผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมนั้น นับว่ามีความเหมาะสมอย่างยิ่ง เนื่องจากในปัจจุบันมีผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างให้บริการรับส่งผู้โดยสารอยู่ครอบคลุมทุกพื้นที่ สามารถทำหน้าที่เป็นสายตรวจคอยตรวจตราดูแลความสงบเรียบร้อยภายในชุมชนได้ โดยมีการประสานงานกับตำรวจเจ้าของพื้นที่และให้มีการอบรมตามหลักการชุมชนสัมพันธ์

ส่วนปัญหาอาชญากรรมอันเกิดจากผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง คดีที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่จะเป็นคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินและมีการกระทำความผิดเกิดขึ้นในอัตราที่น้อยมาก

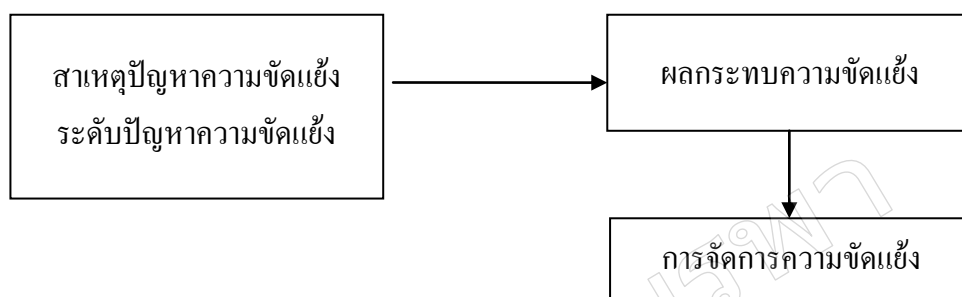
ประสิทธิ์ พัฒนสิทธิชีวิต (2548) ได้วิจัย เรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนของผู้ใหญ่บ้าน ในพื้นที่อำเภอปางศิลาทอง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อศึกษาถึงสภาพความขัดแย้งของชุมชน การดำเนินการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ปัญหาการดำเนินการแก้ไขความขัดแย้ง และการนำกลยุทธ์มาแก้ไขปัญหาในชุมชนของผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ของอำเภอปางศิลาทอง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า สภาพปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนมี 18 ปัญหา เรียงลำดับจาก

มากไปหาน้อย คือ ปัญหาयरุ่นทะเลาะวิวาทกัน สามิ- ภรรยาทะเลาะวิวาทกัน ปัญหาหนี้สิน ระหว่างบุคคล การพัฒนาหมู่บ้าน การบุกรุกแนวเขตที่ดินส่วนบุคคล การบริหารเงินกองทุนหมู่บ้าน การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนทางแพ่ง การจัดสรรน้ำเพื่อการเกษตร การดูแลหนี้เสียดยหายหมิ่นประมาท ปัญหาระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐ ปัญหาผู้สาว การแบ่งทรัพย์สินมรดก สัตว์เลี้ยงก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สิน เหตุร้ายจากโรงงานอุตสาหกรรม ปัญหา ระหว่างพระสงฆ์กับราษฎร ปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ ปัญหาระหว่างครูกับราษฎร และความแตกต่างทางวัฒนธรรมประเพณีของราษฎร วิธีการแก้ปัญหาของผู้ใหญ่บ้าน คือ แจ้งให้คณะกรรมการหมู่บ้านใกล้เคียงประนอมข้อพิพาทพร้อมทั้งแนะนำให้ราษฎรไปร้องเรียนกับนายอำเภอโดยตรง (ร้อยละ 100) แจ้งคณะกรรมการหมู่บ้านใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท (ร้อยละ 100) มอบบุคคลที่คุ้นเคยการพนันถือช่วยไกล่เกลี่ย (ร้อยละ 100) การเรียกคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาเจรจากล่เกลี่ยประนีประนอมด้วยตนเอง (ร้อยละ 57.00) เรียกประชุมเพื่อหามติในการดำเนินการ (ร้อยละ 50.00)

ทักษิณ ชมจันทร์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ภูมิปัญญาชาวบ้านกับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชน : กรณีศึกษาตำบลสระแกราช อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า 1. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนชาติพันธุ์เดียวกันและระหว่างชาติพันธุ์ มีอยู่ 8 ลักษณะ ประกอบด้วย 1. ความขัดแย้งที่เกิดจากการประกอบอาชีพ 2. ความขัดแย้งในการแข่งขันทรัพยากรธรรมชาติ 3. ความขัดแย้งระหว่างครอบครัว 4. ความขัดแย้งในแนวเขตที่ทำกิน 5. ความขัดแย้งในครอบครัว 6. ความขัดแย้งในการแข่งขันน้ำเพื่อการเกษตร 7. ความขัดแย้งทางด้านการเลือกผู้นำ (ผู้ใหญ่บ้าน) 8. ความขัดแย้งของคนในชาติพันธุ์เดียวกัน สาเหตุหลักในการเกิดความขัดแย้ง ทั้งในชาติพันธุ์เดียวกัน และระหว่างชาติพันธุ์ คือ การไม่พอใจซึ่งกันและกัน การชิงดีชิงเด่นในระหว่างชาติพันธุ์ การแข่งขันผลประโยชน์ ทั้งทางด้านการเมือง และเศรษฐกิจโดยเฉพาะด้านการเมือง 2.ภูมิปัญญาชาวบ้านที่ใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในชุมชน มีลักษณะที่คล้ายกัน โดยใช้วิธีการให้ ผู้นำ ผู้เฒ่า ผู้แก่ ที่เป็นที่เคารพนับถือของคู่ขัดแย้งและเป็นผู้ที่ได้รับการเคารพจากชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน พระภิกษุ มาช่วยไกล่เกลี่ยและตัดสินโดยมีพยานเป็นเครือญาติ บุคคลที่มีความสนิทสนมของผู้ที่เกิดความขัดแย้ง โดยทำการซักถามถึงข้อเท็จจริงขอปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นและเหตุผลของทั้งสองฝ่ายโดยใช้หลักประนีประนอม ผลที่ออกมาถือเป็นข้อตกลงในเบื้องต้นให้คู่ขัดแย้งต้องปฏิบัติตาม 3. แนวทางในการประยุกต์ใช้ สามารถนำภูมิปัญญาชาวบ้านที่ประสบผลสำเร็จในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนไปใช้ได้เลย เนื่องจากการประนีประนอม การยอมรับ การเคารพและเชื่อถือในตัว ผู้นำ ผู้เฒ่า ผู้แก่ ที่คู่ขัดแย้งเคารพนับถือ อยู่คู่สังคมไทยมานานแล้ว

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา ความขัดแย้ง และการมีส่วนร่วม จึงสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



นิยามศัพท์เฉพาะ

กระบวนการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง หมายถึง วิธีการดำเนินงานเพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งขนส่งมวลชนรถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตพื้นที่ สภ. เมืองพัทยา

ระบบขนส่งมวลชน หมายถึง ระบบการขนส่งที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองโดยกรมการขนส่งทางบก และระบบการขนส่งที่รัฐได้ให้สัมปทานแก่รัฐวิสาหกิจหรือเอกชนไปดำเนินการ
ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง หมายถึง ประชาชนที่ประกอบอาชีพขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง รับส่งผู้โดยสารในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา

ผู้โดยสาร หมายถึง ประชาชนที่เคยโดยสารรถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา

เสื้อวิน หมายถึง เสื้อที่ผู้ประกอบอาชีพขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างสวมใส่ในขณะที่ขับขี่รถจักรยานยนต์รับส่งผู้โดยสาร โดยอาจจะเป็นเสื้อที่มีหรือไม่มีแขน และอาจจะมีสีต่าง ๆ หรือเลขหมาย หรือชื่อ หรือสัญลักษณ์ ซึ่งทำให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจและสังเกตได้ว่าเป็นผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง หรืออาจจะเรียกว่า เสื้อคิว หรือเสื้อก๊วกก็ได้

วินรถจักรยานยนต์รับจ้าง หมายถึง บริเวณหรือพื้นที่ซึ่งผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างใช้เป็นที่พักจอดรอรับส่งผู้โดยสาร ซึ่งอาจจะเรียได้อีกคำหนึ่งว่า คิวรถจักรยานยนต์รับจ้าง

หัวหน้าวินหรือหัวหน้าวินรถจักรยานยนต์รับจ้าง หมายถึง ผู้ดูแลผลประโยชน์และจัดระบบระเบียบ ทั้งหมดภายในวินรถจักรยานยนต์รับจ้าง

ลูกวิน หมายถึง ผู้ประกอบอาชีพขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยการนำเอารถจักรยานยนต์เข้ามาร่วมรอรับส่งผู้โดยสารในวินโดยต้องจ่ายค่าหัววินให้แก่หัวหน้านั้น ๆ หรืออาจจะเรียกว่า ลูกคิว ก็ได้