

PROCEEDINGS

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 ประจำปี 2566

50 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

“งานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนายั่งยืน”

“Research and Innovation for Sustainable Development”

ระหว่างวันที่ 20 – 21 กรกฎาคม 2566

ณ เดอะ บลูสกาย รีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

รายงานสืบเนื่อง
การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 ประจำปี 2566
50 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
“งานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน”

20 – 21 กรกฎาคม 2566
ณ เดอะ บลูสกาย รีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดโดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

รายงานสืบเนื่อง
การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 ประจำปี 2566 50 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
“งานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน”

บรรณาธิการที่ปรึกษา : อาจารย์พิพัฒน์ ชนาเทพพร

กองบรรณาธิการ : รองศาสตราจารย์ธรรมณีชาติ วันแต่ง
: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎิญา มูลศรี
: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวัน เพชรหมี่
: ผู้ช่วยศาสตราจารย์สนธยา วันชัย

พิมพ์ครั้งแรก : สิงหาคม 2566

จัดพิมพ์โดย : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
83 หมู่ 11 อาคารสถาบันวิจัยและพัฒนา ถนนสระบุรี-หล่มสัก
ตำบลสะเดียง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ 67000
โทรศัพท์ / โทรสาร : 0-5671-7141
มือถือ : 08-3212-2666
E-Mail : research@pcru.ac.th

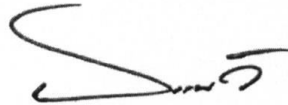
สารจากคณะกรรมการจัดงาน

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ครั้งที่ 6 ประจำปี 2566 50 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ “งานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” เล่มนี้เป็นเอกสารรวมบทความวิจัย ที่เข้าร่วมนำเสนอและเผยแพร่ผลงานวิจัยของนักวิจัย นักวิชาการ นักศึกษา คณาจารย์ และผู้สนใจบุคคลภายนอก ตลอดจนเป็นการสร้างเครือข่ายด้านการวิจัยให้เกิดการพัฒนาต่อยอดงานวิจัยในอนาคต เมื่อระหว่างวันที่ 20-21 กรกฎาคม 2566 ซึ่งจัดขึ้นที่ เดอะ บลูสกาย รีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยความร่วมมือจากหลายฝ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ในปีนี้เป็นการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 ที่มีบทความวิจัยจำนวนถึง 70 บทความ เป็นผลงานจากมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ และสถาบันการศึกษาทั่วประเทศ รับประทานเสนอแบบปากเปล่าในที่ประชุม ได้รับการตอบรับจากผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีการนำเสนอแบบบรรยาย (Oral Presentation) และแบบโปสเตอร์ (Poster Presentation) โดยมีผลงานวิจัยที่นำเสนอในการประชุมวิชาการฯ ครั้งนี้ ได้รับการเลือกให้ลงตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิทยาการจัดการวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องทางวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง (Peer Review) จำนวนทั้งสิ้น 4 บทความ

คณะกรรมการจัดงานประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 ขอขอบคุณนักวิจัยทุกท่านที่ส่งบทความวิจัยเพื่อพิจารณา ทั้งผู้ที่ได้รับการตอบรับและผู้ที่ไม่ได้รับการตอบรับในการนำเสนอบทความวิจัย ขอขอบพระคุณคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความที่เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อพิจารณาบทความอย่างเข้มข้นได้มาตรฐาน ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ศรีเรืองฤทธิ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ สำหรับการสนับสนุนการประชุมวิชาการในครั้งนี้ ขอขอบคุณบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่ได้ดำเนินงานประสานงานกับนักวิจัย และผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดรวบรวมทำเล่มรายงานผลงานวิจัยสำหรับงานประชุมให้สำเร็จในเวลาที่เหมาะสม

หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ครั้งที่ 6 ประจำปี 2566 เป็นโอกาสที่ดีสำหรับนักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษา ได้นำเสนอผลงานเป็นเวทีในการพัฒนาตนเองไปสู่ผลงานที่สามารถนำไปตีพิมพ์ในวารสารวิชาการที่มีคุณภาพ และเป็นการสร้างเครือข่ายการวิจัยสำหรับการทำงานร่วมกันในอนาคตต่อไป



(รองศาสตราจารย์ธรรมนูญ วันแต่ง)
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

เรื่อง	หน้า
คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ กวีนา แจกสูงเนิน, อธิภัทร กิจจารักษ์, สุกชัย ตริทศ, อรุณ สนใจ, กมลวิษ ลอยมา และ ดั่งนภสร ณ ป้อมเพชร	473
แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน กรณีศึกษา กลุ่มวิสาหกิจชุมชนวังซองร่วมใจรัก จังหวัดเพชรบูรณ์ สุริยัน ศิลาโชติ, อธิภัทร กิจจารักษ์, สุกชัย ตริทศ, อรุณ สนใจ, กมลวิษ ลอยมา และ ดั่งนภสร ณ ป้อมเพชร	481
ความต้องการใช้ภาษาจีนธุรกิจของบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรมในเขตภาคตะวันออกและ ภาคกลาง พนัส มัตยะสุวรรณ, หทัยรัตน์ มัตยะสุวรรณ และ Kim Tea Hyung	489
การพัฒนาแนวทางจัดการความขัดแย้งสำหรับขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม ดั่งนภสร ณ ป้อมเพชร และอธิภัทร กิจจารักษ์	496
สาขาด้านการศึกษา (Poster)	505
การพัฒนารูปแบบการพัฒนาครูด้านการจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน ในโรงเรียนเทศบาล เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สังกัดเทศบาลนครแม่สอด จังหวัดตาก ปรัชญาวรัตน์ เพ็ชรกำแหง	506
การศึกษายารักษ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสาธิตสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ที่ เข้าเรียนระหว่างภาคการศึกษาและมีปัญหาการปรับตัวด้านจิตสังคม ศุภโชค หัยธิชา	527
การศึกษากาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาตาก เขต 1 รัชยา สอนแก้ว และพฤตพิพล พฤตพิภู	536
สาขาด้านเศรษฐกิจ และธุรกิจ (Poster)	553
ส่วนประสมทางการตลาด 4C's ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม) ของผู้บริโภคใน จังหวัดสงขลา รริษา มุกดา, สิริชนก อินทสุวรรณ, สิริกันยา โชติช่วง และธริรา ศิริพันธ์	554
การโฆษณาสินค้าผ่านแอปพลิเคชันที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของวัยรุ่น สร้อยเพชร พัวพวง, ปิ่นจิตา บันป่วน, อุษณีย์กร ศรีชาติประเมษฐ์, วิภาพรรณ เกนเกตุกรณ์, วิภาวรรณ พลพิณ และเอกรงค์ บันพงษ์	567
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักรีสอร์ทอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ สุมาลี แยมยุบล และกฤษฎิญา มุลศรี	576
ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ในเขตภาคเหนือตอนล่าง อุไรวรรณ เรืองศรี และกฤษฎิญา มุลศรี	589
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการซื้อสินค้าในโลตัสจังหวัดเพชรบูรณ์ หวนตา กวยหมี, กัญญิกา ฝาระลึก และปราณีต ใจหนัก	603
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ด้านความสวยงามและสุขภาพในร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven ในเขตอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ ธนาธิป มามั่ง, ปาณิสรา คงปัญญา และอำพล ชะโยมชัย	619

การพัฒนาแนวทางจัดการความขัดแย้งสำหรับขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม Developing of Conflict Management Guidelines for Social Movements

ดั่งนภสร ณ ป้อมเพชร¹ และธีรภัทร กิจจักษ์^{2*}

Darngnapasorn Na Pombjra¹ and Teeraphat Kitjarak^{2*}

¹โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

^{2*}หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

¹School of Law and Politics, Suan Dusit University

^{2*}Master of Public Administration Program, Phetchabun Rajabhat University

*Corresponding author E-mail: teeraphat.kit@pcru.ac.th โทร. 094-4239141

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ตอบสนองกับลักษณะของขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมด้วยการอธิบายลักษณะของความขัดแย้งที่สัมพันธ์กับการรวมกลุ่มของประชาชนในฐานะขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม จากการศึกษาพบว่า อัตลักษณ์ของขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมเกิดจากเป้าหมายพื้นฐานของการรวมกลุ่มผลประโยชน์ที่ต้องการแสดงออกในการเรียกร้องและผลักดันให้กลุ่มของตน และมีการวางยุทธวิธีในการเคลื่อนไหว คือ ยุทธวิธีเรียกร้องปกติทางระบบการเมือง ยุทธวิธีขัดขวางทำลายระบบการเมือง และยุทธวิธีใช้ความรุนแรง ซึ่งยุทธวิธีดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งและเกิดความรุนแรงในวงกว้าง ดังนั้น บทความนี้ได้เสนอแนวทางในการยุติความขัดแย้งสำหรับขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมที่จำเป็นต้องมีเครื่องมือจัดการความขัดแย้งด้วยการใช้แนวทางในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน คือ 1) การพิจารณาปัญหา 2) เน้นจุดสนใจและผลประโยชน์ 3) การสร้างทางเลือก 4) สร้างเกณฑ์การเลือก 5) การตัดสินใจเลือก 6) การยอมรับร่วมกัน ภายใต้หลักการไกล่เกลี่ยที่คำนึงถึงการปรองดอง การประนีประนอม และการสร้างความร่วมมือ

คำสำคัญ: การพัฒนาการจัดการความขัดแย้ง ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม การเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย

Abstract

This article aims to develop a conflict management approach, responds to the nature of social movements by describing the aspects of the conflict in relation to the group of people as a social movement. The study found the identity of a social movement stems from the fundamental goal of uniting interest groups, that must be expressed in calling for and pushing their own groups. The movement contains kinds of strategy, which are the demanding normalcy in the political system, tactics to disrupt and challenge the political system, and also the violent tactics. Such tactics are likely to lead to widespread conflict and violence. Therefore, this paper presents a conflict resolution approach for social movements that require conflict management tools through the use of effective conciliation and negotiation methods, which must be undertaken with steps: 1) considering the problem 2) focusing on interests and interests 3) creating alternatives 4) creating selection criteria 5) making a decision 6) mutual acceptance, under the principle of mediation that takes into account reconciliation compromise and building cooperation

Keywords: Developing Conflict Management, Social Movement, Mediation Negotiations

บทนำ

ปัจจุบันสังคมมีแนวโน้มที่จะเผชิญกับความขัดแย้งอันเกิดจากความซับซ้อนหลากหลายของความคิด การดำเนินชีวิต และผลประโยชน์ที่แตกต่าง การรวมกลุ่มเพื่อปกป้องผลประโยชน์ที่เป็นรูปแบบทางสังคมรูปแบบหนึ่ง ที่เรียกว่า “ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม” จึงมีมากขึ้น ซึ่งโดยทั่วไปการรวมตัวของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น กลุ่มชุมชน องค์การภาคประชาสังคม และองค์กรทางสังคมอื่น ๆ นั้น มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ การสร้างพลังการต่อรองเพื่ออำนาจประโยชน์หรือแก้ไขปัญหาให้กับกลุ่มของตน ทั้งนี้ วิธีการเคลื่อนไหวของกลุ่มส่วนใหญ่จะเป็นการกดดันให้รัฐซึ่งเป็นมักจะเป็นคู่กรณีนั้น ได้ตัดสินใจตามเงื่อนไขที่กลุ่มของตนต้องการและให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ที่กลุ่มตนได้ตั้งเป้าหมายไว้ นอกจากนี้ การเกิดขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมยังเป็นที่มาของการรวมตัวกันเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจากการที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินการโครงการของ “รัฐ” ทั้งนี้ การรวมตัวของประชาชนในฐานะขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมดังกล่าว ย่อมต้องมีแนวโน้มที่จะเผชิญหน้ากับคู่กรณีอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ด้วยเป้าหมายของการรวมกลุ่มเพื่อเรียกร้อง การกดดันต่อคู่กรณีจึงต้องมีคู่ขัดแย้ง ประกอบด้วย “กลุ่มของประชาชน” “ภาครัฐ” และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งย่อมแสดงให้เห็นว่า หากไม่มีการจัดการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นก็จะมีโอกาสนำไปสู่การเพิ่มระดับของการขัดแย้งที่สร้างความแตกแยกหรือความรุนแรงที่มากขึ้นต่อไปได้ โดยบทความนี้ ได้มุ่งประเด็นไปที่การให้ความสำคัญแก่การหาแนวทางการยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นหากคู่กรณีมิได้เป็นบุคคล หากแต่มีลักษณะที่รวมตัวเป็นกลุ่มที่เรียกว่า “ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม” ซึ่งอนุมานได้ว่าการจัดการต่อข้อขัดแย้งต่อกลุ่มย่อมมีความเฉพาะและแตกต่างจากการจัดการต่อข้อขัดแย้งในระดับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในรูปแบบอื่น เนื่องจาก การที่กลุ่มของประชาชนได้ออกมาเคลื่อนไหว นั้นหมายถึงว่ามีสถานการณ์ปัญหาในเรื่องผลประโยชน์หรือมีข้อเรียกร้องตักกลางที่ไม่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน ด้วยเหตุนี้ แนวทางในการจัดการความขัดแย้งอาจจำเป็นต้องใช้แนวทางหรือวิธีการในการเจรจาต่อรองที่มีรูปแบบที่มีประสิทธิภาพในการผสมผสานผลประโยชน์ของกลุ่มระหว่างคู่ขัดแย้ง เพื่อที่จะช่วยสกัดกั้นยังความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อรัฐ และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ หากต้องการเผชิญหน้าต่อกลุ่มประชาชนที่แบกปัญหาหรือความไม่พอใจไว้อย่างยาวนาน

ด้วยเหตุของความขัดแย้ง การใช้เครื่องมือเพื่อลดความขัดแย้งมีความแตกต่างหลากหลาย รวมไปถึงมีความเหมาะสมไปตามบริบทและสถานการณ์ ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ รังรอง ทาบุญเมือง (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องขบวนการเคลื่อนไหวเพื่อคัดค้านการสร้างโรงไฟฟ้าขยะ โดยศึกษากรณีของ เครือข่ายลุ่มน้ำแม่ทา อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูนในการใช้ขบวนการสื่อสารระหว่างกลุ่มที่เคลื่อนไหวกับเจ้าของโครงการ โดยการศึกษาชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการเจรจาต่อรองให้ยุติการสร้างโรงไฟฟ้าขยะด้วยยุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ การนำปัญหาของการสร้างโรงไฟฟ้าขยะทั้งในและนอกประเทศมาเป็นเงื่อนไขในการคัดค้านชี้ให้เห็นถึงปัญหาของการสร้างโรงไฟฟ้าขยะ ซึ่งการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า การเจรจาต่อรองเป็นเครื่องมือที่ส่งผลให้เกิดข้อยุติโครงการบางโครงการที่ส่งผลกระทบต่อชุมชน

ในขณะที่ บทความของกรองกาญจน์ การเนตร (2557) ได้อธิบายเรื่องราวทหกรรมของขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมกรณีศึกษา : ขบวนการคัดค้านโครงการท่อเรือ อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าการเคลื่อนไหวในครั้งนี้ไม่เพียงแต่ส่งผลให้ความสำเร็จในการระดมกำลังสนับสนุนขบวนการและทรัพยากรมากขึ้นเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการยกระดับสถานะของขบวนการในบริบทอื่น ๆ นอกจากนั้นขบวนการเคลื่อนไหวมีการใช้การสื่อสารเพื่อยุติความขัดแย้งในรูปแบบของทหกรรม โดยสร้างเป็นเครื่องมือในการทำลายความชอบธรรมของโครงการ และทำให้ขบวนการประสบความสำเร็จได้รับการสนับสนุนอย่างกว้างขวาง ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสำเร็จของขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมมีปัจจัยที่สำคัญ คือ การสร้างเครื่องมือสื่อสาร ซึ่งการใช้แนวทางในการเจรจานั้น นับได้ว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการจัดการความขัดแย้งที่สำคัญที่สุด นอกจากนั้น ภวิศา โชติธนาวรรธ (2565)

ได้อธิบายว่า การเจรจาต่อรองเป็นพื้นฐานทางวิถีปฏิบัติของมนุษย์ในการจัดการความขัดแย้งต่าง ๆ อันเป็นไปตามธรรมชาติ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการจัดการความขัดแย้งที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและประหยัด เป็นวิธีการที่ไม่จำเป็นต้องลงทุนทางเศรษฐกิจ

จะเห็นได้ว่าแนวทางในการจัดการความขัดแย้งไม่ได้มีข้อกำหนดแน่ชัดตายตัว หากแต่อยู่บนฐานคิดที่จะแก้ปัญหาให้เกิดความสันติต่อสังคมมากที่สุดเท่าที่ทำได้ ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า เมื่อสังคมไทยเปิดกว้างต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนและก่อให้เกิดกลุ่มต่าง ๆ รวมไปถึงการเกิด “ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม” มากมาย การหาแนวทางเพื่อการจัดการยุติความขัดแย้งที่อาจ (มักจะ) เกิดขึ้น ก็ควรมุ่งไปที่เครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ในทางปฏิบัติได้จริง ดังนั้น การทำความเข้าใจในการเจรจาต่อรองในฐานะ “เครื่องมือ” ที่สามารถจัดการความขัดแย้งจะช่วยให้พัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพในท้ายที่สุด โดยบทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์ในการอธิบายรูปแบบของความขัดแย้งที่สัมพันธ์กับการรวมกลุ่มของประชาชนในฐานะกลุ่มผลักดันหรือกลุ่มเคลื่อนไหว พร้อมด้วยนำเสนอการพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาต่อรองเพื่อเป็นเครื่องมือในการไกล่เกลี่ยอย่างมีประสิทธิภาพและให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับกลุ่มหรือขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม

ความขัดแย้งและประเภทของความขัดแย้ง

ความหมายของความขัดแย้ง ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) หมายถึง ไม่ลงรอยกัน โดยประกอบไปด้วยอาการ “ขัด” และ “แย้ง” ที่ครอบคลุมถึงการไม่ลงรอยและการต่อต้านอีกด้วย อย่างไรก็ตาม ตัวอย่างความหมายของความขัดแย้งเพื่อเชื่อมโยงต่อการอธิบายความเป็นกลุ่มหรือขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมในบทความนี้ เช่น Kae K. Chung และ Leon C. Megginson (1981, 252) เห็นว่า ความขัดแย้ง คือ การดิ้นรนต่อสู้เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ ความปรารถนา ความคิด ความสนใจของบุคคลที่อยู่ตรงข้ามกัน หรือไปด้วยกันไม่ได้ รวมไปถึงการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลต้องเผชิญกับเป้าหมายที่ไม่สามารถทำให้ทุกฝ่ายพอใจ เช่นเดียวกับ Jame A.F. Stoner และ Charles Wankkel (1987, 379) ที่ได้ให้ความหมายว่า ความขัดแย้งเป็นความไม่เห็นด้วยระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ต้องการแบ่งสรรปันส่วนทรัพยากรต่าง ๆ หรือกิจกรรมการทำงาน หรือเกิดจากความแตกต่างในฐานะ ตำแหน่ง เป้าหมาย คุณค่า และการรับรู้ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความหมายของความขัดแย้งระดับกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการแบ่งปันส่วนทรัพยากรนั้นมีความใกล้เคียงและสอดคล้องกับเป้าหมายของกลุ่มผลักดันหรือขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมอย่างชัดเจน

ดังนั้น ถึงแม้ว่าในขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมที่มีการเคลื่อนไหวในปัญหาใดปัญหาหนึ่ง อาจประกอบไปด้วยความขัดแย้งที่เกิดจากสาเหตุและที่มาหลายประเภท ทั้งนี้ วันชัย วัฒนศัพท์ (2548) ได้ให้ความหมายความขัดแย้งว่าเป็นสถานการณ์ที่คู่กรณีตั้งแต่สองคนขึ้นไปมีปฏิสัมพันธ์ในลักษณะที่บีบบังคับต่อกัน ในขณะที่คู่กรณีพยายามที่จะแสวงหาวิธีการที่จะเอาชนะต่อกัน ซึ่งไม่มีกลุ่ม องค์กร หรือสังคมใด ๆ ที่ไม่มีความขัดแย้งอยู่เลย โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่มีคนอยู่มากก็ย่อมมีแนวโน้มที่จะมีความขัดแย้งได้มากเช่นเดียวกัน โดยได้อธิบายถึงประเภทของความขัดแย้ง ดังนี้

1. ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data Conflict) ที่อาจเกิดจากข้อมูลที่ไม่มีเพียงพอ น้อยไปจนทำให้เกิดการแปรข้อมูลผิดพลาด ข้อมูลที่เกิดจริง ข้อมูลเท็จ รวมไปถึง ความแตกต่างในการรับรู้ข้อมูล (Perception) ซึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้งต่อไปได้
2. ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ (Interest Conflict) อันเกิดจากการแย่งชิงผลประโยชน์ การตอบสนองความต้องการของตนเองหรือกลุ่มของตนที่มีทั้งด้านเนื้อหาหลักของผลประโยชน์ ด้านกระบวนการแจกจ่ายแบ่งปันผลประโยชน์ และด้านจิตวิทยาหรือความพึงพอใจในผลประโยชน์
3. ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structural Conflict) ซึ่งเป็นความขัดแย้งที่เชื่อมโยงกับการใช้อำนาจการแบ่ง แย่งชิงอำนาจ รวมไปถึงโครงสร้างที่เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ บทบาท ความยุติธรรม ลักษณะทางภูมิศาสตร์ ระยะเวลาและระบบ กระบวนการต่าง ๆ

4. ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) มีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ พฤติกรรม อารมณ์ ความเข้าใจระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม และการสื่อสารในสังคม โดยหากมีข้อบกพร่องในประเด็นเหล่านี้ ก็จะนำมาซึ่งความขัดแย้งได้

5. ความขัดแย้งด้านค่านิยม (Values Conflict) คือ ความขัดแย้งที่มาจากความคิด ความเชื่อ ความแตกต่างในค่านิยม ขนบประเพณี ตลอดจนการหล่อหลอมทางสังคม (Socialization) ให้กับบุคคลนั้น ๆ

การจัดประเภทของความขัดแย้งข้างต้นสามารถนำมาอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า นอกจากความขัดแย้งจะเกิดขึ้นในสังคมทุกระดับได้ตลอดเวลาแล้ว ยิ่งไปกว่านั้น สาเหตุ ที่มา และรูปแบบของความขัดแย้งยังมีความหลากหลาย มีความซับซ้อนและละเอียดอ่อนอีกด้วย ตัวอย่างเช่น ความซับซ้อนของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในขบวนการเคลื่อนไหวในกลุ่มเดียวกันที่ถึงแม้จะมีเป้าหมายเดียวกันก็อาจมีความไม่ลงรอยหรือความขัดแย้งในเรื่องอื่นด้วย นั่นคือในกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งอาจประกอบไปด้วยความขัดแย้งในหลาย ๆ เรื่องปะปนกัน และตัวอย่างของความละเอียดอ่อนของความขัดแย้งก็คือ ความขัดแย้งเกี่ยวกับค่านิยมที่ย่อมมีผลจากความรู้สึนึกคิด ความเชื่อ ความศรัทธาที่ปลูกฝังมานาน อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งประเภทใด ความขัดแย้งนั้นจะถูกสื่อสารผ่านพฤติกรรม ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกด้วยกาย วาจา รวมไปถึงการกำหนดเป็นเงื่อนไข ข้อตกลงทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในรูปแบบของสัญลักษณ์ ลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ การจำแนกประเภทของความขัดแย้งข้างต้นจะสามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อประเมินสถานการณ์ และการใช้พัฒนาแนวทางและเครื่องมือในการจัดการความขัดแย้งในลำดับต่อไปได้

จากที่มาของการก่อเกิดขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม จะเห็นได้ว่า ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมมีธรรมชาติของการปฏิบัติการ “เคลื่อนไหว” เพื่อ “ผลักดัน” ให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ของกลุ่มของตน โดยในการปฏิบัติการเคลื่อนไหวเพื่อให้บรรลุเป้าหมายย่อมมียุทธวิธีที่แตกต่างออกไปตามบริบทและสถานการณ์แวดล้อม อย่างไรก็ตาม ด้วยลักษณะของขบวนการเคลื่อนไหวดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ขบวนการเคลื่อนไหวถือกำเนิดมาจาก “ข้อขัดแย้ง” ของกลุ่มผู้เคลื่อนไหว และมีความเป็นไปได้ที่ในกลุ่มเคลื่อนไหวกลุ่มเดียวจะประกอบไปด้วยรูปแบบความขัดแย้งทั้ง 4 ประเภทข้างต้น

แนวทางการจัดการความขัดแย้ง

เมื่อความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก โดยทั่วไป การจัดการความขัดแย้งจึงมักแสวงหาวิธีการลดความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่มีความตึงเครียดน้อยที่สุด เช่น ศรีเสด็จ กองแกน (2566) เห็นว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือการจัดการความขัดแย้งจะต้องมีกระบวนการ คือ การประชุมกลุ่มให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็น มีการเลือกหัวหน้ากลุ่มที่มีความเหมาะสม มีการประนีประนอม ช่วยกันแก้ปัญหาาร่วมกัน และให้กำลังใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยกระบวนการจัดการความขัดแย้งนี้น่าจะนำมาใช้ในการบริหารองค์กร

ในขณะที่ ญิฮาด มะลูลีม (2564) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการเจรจาสันติภาพกับกระบวนการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย โดยสรุปได้ว่า แนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งที่ดีที่สุดคือ “การเจรจา” เพราะจะนำพาความสันติสุขมาให้ได้ดีที่สุด เพียงแต่จะต้องใช้ระยะเวลายาวนานในการแก้ปัญหา เช่นเดียวกับ ธนัสถา โรจนตระกูล (2562) ที่มุ่งประเด็นการจัดการความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ โดยให้ความสำคัญกับวิธีการเจรจาต่อรองมากที่สุด

จากตัวอย่างแนวคิดการจัดการความขัดแย้งที่กล่าวมานั้น สามารถสรุปได้ว่าการลดปัญหาการขัดแย้งได้นั้น อาจต้องดูถึงความเหมาะสมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพราะบริบท ประเภทของแต่ละปัญหามักมีข้อแตกต่างกันจึงต้องมีการบูรณาการกลวิธีต่าง ๆ เพื่อนำมาผสมผสานจึงจะก่อให้เกิดแนวทางที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการความขัดแย้งขึ้นได้

การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งกับขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของความขัดแย้งของขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม จะเห็นได้ว่า การจัดการความขัดแย้งที่คู่กรณีมีอัตลักษณ์เป็นกลุ่มผลประโยชน์ ดังเช่น ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมนั้น จำเป็นต้อง

หาแนวทางในการประยุกต์ ผสมผสานแนวคิด เป้าหมายและวิธีการที่จะยุติหรือป้องกันให้เกิดความขัดแย้งที่แตกต่างจากการจัดการความขัดแย้งในระดับบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พฤติกรรมของขบวนการในการเคลื่อนไหว ซึ่งบทความนี้จะอธิบายยุทธวิธีของขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาแนวตอบสนองของพฤติกรรม การเคลื่อนไหวอย่างเหมาะสม

แนวทางการเคลื่อนไหวต่อสู้และยุทธวิธีของขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม

เนื่องจากขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมเป็นการแสดงออกถึงความต้องการที่จะกดดัน แก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือเรียกร้อง การแสดงออกของกลุ่มจึงได้มีแนวทางในการเคลื่อนไหวและต้องมียุทธวิธีในการขับเคลื่อน โดย ประภาส ปิ่นตบแต่ง (2552) ได้แบ่งแนวทางการเคลื่อนไหวต่อสู้และยุทธวิธีของขบวนการทางสังคมไว้ ดังนี้

1. ยุทธวิธีการขัดขวางทำลายระบบการเมือง ซึ่งเป็นวิธีที่สะท้อนให้เห็นถึงการขอความเห็นอกเห็นใจ และการตั้งคำถามว่าความชอบธรรมที่ดำรงอยู่แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ 1.1) ระดับที่เป็นการกระทำแบบท้าทายไม่ผิดกฎหมาย แต่ใช้ความกล้าหาญของผู้กระทำที่เสี่ยงต่อการได้รับความเสียหาย 1.2) ระดับกิจกรรมที่มีลักษณะผิดกฎหมาย แต่มียุทธวิธีไร้ความรุนแรง เช่น การตื้อแพ่ง การบอยคอต และการนั่งประท้วง

2. ยุทธวิธีที่ใช้ความรุนแรง ลักษณะสำคัญของยุทธวิธีที่ใช้ความรุนแรงคือการทำให้เกิดการบาดเจ็บล้มตาย และความเสียหายทางด้านทรัพย์สินในระดับประชาชนโดย ยุทธวิธีนี้ถูกนำมาใช้น้อยมาก เนื่องจากรัฐสามารถควบคุมกลุ่มยุทธวิธีได้

3. ยุทธวิธีตามช่องทางระบบการเมืองปกติ มีลักษณะสำคัญ คือ ไม่ต้องการความเอาใจจริงแต่สามารถดึงดูดผู้เข้าร่วมมีลักษณะกลายเป็นวิธีการทางสถาบันทำให้ขาดการทำลายต่อระบบปกติที่เป็นอยู่ เช่น การเดินขบวน การนัดหยุดงาน ซึ่งมีกฎเกณฑ์ที่ตายตัวและชัดเจนระหว่างผู้ที่ท้าทายและผู้ที่ไม่เผชิญหน้า

จากที่กล่าวมานั้น จะเห็นได้ว่า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการเรียกร้อง ขบวนการเคลื่อนไหวอาจใช้รูปแบบยุทธวิธีของขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมมีลักษณะที่เด็ดขาด อีกทั้งยังมีการวางแผนที่มีการท้าทายอำนาจรัฐ ไม่ว่าจะเป็นลักษณะที่ถูกกฎหมายและผิดกฎหมาย ซึ่งเป็นสิ่งยืนยันว่า แนวทางและยุทธวิธีของขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่การใช้ความรุนแรงเพื่อให้เกิดการบาดเจ็บหรือเกิดการเสียชีวิต

การวิเคราะห์แบบพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งกับขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม

ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม เป็นกลุ่มเคลื่อนไหวที่แฝงไปด้วยเป้าหมายในการเรียกร้องและผลักดันผลประโยชน์ซึ่งได้กล่าวมาแล้ว ประกอบกับยุทธวิธีการขับเคลื่อนการแสดงออกของกลุ่มมีผลกระทบในวงกว้าง ที่ซึ่งหมิ่นเหม่ต่อการนำไปสู่ความรุนแรงและเสียหายโดยง่าย ดังนั้น การจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจึงต้องคำนึงถึงสถานการณ์และบริบท รวมไปถึงบุคลิกและพฤติกรรมของผู้ขัดแย้งที่สะท้อนจาก “แกนนำ” และนำมาพิจารณาเลือกหาวิธีการต่าง ๆ มาใช้ในการจัดการกับความขัดแย้งนั้น ๆ โดย ผู้เขียนได้นำหลักการในการจัดการความขัดแย้งที่อธิบายข้างต้นมาวิเคราะห์ร่วมกับ แนวทางของ รัฐพล เย็นใจมา (2561) ในการจำแนกพฤติกรรมเพื่อพัฒนาตัวแบบพฤติกรรมตามลักษณะของขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม ดังนี้

1. การหลีกเลี่ยง (Avoidance) เป็นวิธีที่ให้ประสิทธิผลน้อยที่สุด เพราะเป็นการหนีปัญหา จึงไม่ได้ทำให้ความขัดแย้งหมดไป อาจกลับมาเจอกับปัญหาได้อีกตลอดเวลาและอาจก่อให้เกิดโทสะได้ ซึ่งในกรณีของการจัดการความขัดแย้งในขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมแล้ว นับว่าอาจไม่ก่อให้เกิดผลดี เนื่องจาก กลุ่มประชาชนที่ออกมาเรียกร้องเคลื่อนไหว ส่วนใหญ่เกิดจากฐานคติของ “สิทธิ” ที่จะเรียกร้องต่อรัฐให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ดังนั้น หากหลีกเลี่ยงจะทำให้ถูกแปลความได้ว่า รัฐหรือคู่กรณีจงใจปิดกั้น และละเลยปัญหา อีกทั้งยังเป็นการสะสมปัญหาให้เกิดความรุนแรงได้ในภายหลัง

2. การปรองดอง (Accommodation) เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่อีกฝ่ายโดยวิธีการแก้ปัญหาด้วยการยอมเสียสละความต้องการของตนเอง เพื่อที่จะให้ฝ่ายตรงข้ามบรรลุความต้องการของตน แต่วิธีนี้มักจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ยินยอมให้ โดยในการนี้ ผู้เขียนเห็นว่า ในกรณีของขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมมัก

เป็นประเด็นที่เป็นปัญหาสะสมยาวนาน หรือแม้แต่ข้อเรียกร้องที่ต้องการ การเปลี่ยนแปลงอาจไม่สามารถตกลงได้ อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม การปรองดองอาจจะทำเป็นแผนในระยะยาวด้วยการปฏิบัติการทางจิตวิทยามวลชน เพื่อให้เกิดผลในการเจรจาต่อรองที่อยู่บนพื้นฐานของ “ความสัมพันธ์” ในภายหลัง

3. การประนีประนอม (Compromise) เป็นวิธีที่บุคคลหรือกลุ่มทั้ง 2 ฝ่ายที่มีความขัดแย้ง สามารถตกลงกันได้โดยวิธี “พบกันครึ่งทาง” ต่างฝ่ายต่างต้องยอมลดความต้องการของตนบางส่วน เพื่อให้ได้ข้อตกลงที่สามารถยุติปัญหาความขัดแย้ง ด้วยความที่ต่างฝ่ายต่างต้องยอมในระยะยาวอาจเกิดความไม่พอใจ การใช้วิธีประนีประนอมเพื่อลดข้อขัดแย้งอาจจะใช้ได้ผลกับความขัดแย้งในผลประโยชน์อันเกิดจากความจำกัดของทรัพยากรที่จะมีผลสนองต่อความต้องการของแต่ละฝ่ายได้ อย่างไรก็ตาม ในกรณีของความขัดแย้งโดยขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมอาจต้องมุ่งไปที่การเจรจาต่อรอง และเน้นการไกล่เกลี่ย เนื่องจาก ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมมักมีผลประโยชน์หลากหลายแตกต่างกัน ถึงแม้ว่าจะเป็นขบวนการเคลื่อนไหวจะเป็นกลุ่มเดียวก็ตาม

4. การร่วมมือ (Collaboration) โดยทั่วไป การแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดกับขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมด้วยการเผชิญหน้าเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะเป็นการแสดงให้กลุ่มเคลื่อนไหวได้รับรู้ถึง “ความไว้วางใจ” มากที่สุด โดยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายจะต้องยินยอมที่จะหันหน้าเข้าหาหรือกันเพื่อหาวิธีที่ดีที่สุดในการช่วยกันบริหารความขัดแย้ง การร่วมมือกันเป็นการตกลงกันเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ รวมทั้งยอมที่จะปฏิบัติตามผลของข้อยุตินั้น อย่างไรก็ตาม วิธีการนี้จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการจัดการแก้ไขปัญหามาก แต่ก็ใช่วิธีที่ดีที่สุดสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อขัดแย้งทุกฝ่ายที่มีสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ร่วมกันในระยะยาว โดยผู้เขียนเห็นว่า การพัฒนาแบบพฤติกรรมเพื่อสร้างความร่วมมือควรใช้วิธีการเกี่ยวกับการพัฒนาแบบพฤติกรรมในการสร้างความปรองดองที่กล่าวไว้ข้างต้น

การเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขและลดความขัดแย้ง

นอกจากการพัฒนาแบบพฤติกรรมเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการความขัดแย้งแล้ว การสร้างเครื่องมือในการนำไปใช้ในแบบพฤติกรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยจะเห็นได้ว่า แบบพฤติกรรมทั้ง 4 แบบข้างต้น ต้องการ “การเจรจาต่อรอง” ที่เป็นวิธีการในทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและเป็นขั้นตอน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พื้นฐานของปัญหาที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งของขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมมักแตกต่างกัน บุคคลหรือคู่กรณี รวมไปถึงผู้มีส่วนได้เสียมีความหลากหลายนั้น เปรียบเสมือนความขัดแย้งได้ทับถมรวมกันเป็นเท่าทวีคูณ ดังนั้น การจัดการความขัดแย้งควรจะมีรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมจะสามารถเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้แล้วหาวิธีการใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งในภาวะขัดแย้งได้ ประเด็นหลักที่ต้องให้ความสำคัญคือ รูปแบบหรือวิธีการจะต้องนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของบุคคลหรือกลุ่มเมื่ออยู่ในภาวะขัดแย้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรักษาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นหรือกลุ่มอื่น ๆ นับว่าเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญที่สุด เพราะไม่เช่นนั้นแล้ว การยุติความขัดแย้งในบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งจะทำให้เกิดความขัดแย้งไปยังบุคคลอื่นหรือกลุ่มอื่นต่อไปไม่สิ้นสุด

การเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ

การเจรจาต่อรอง (Negotiation) เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการความขัดแย้ง อย่างไรก็ตาม การทำให้การเจรจาต่อรองมีประสิทธิภาพ ต้องใช้ความสามารถในการโน้มน้าวเพื่อให้ได้ผลประโยชน์บางอย่างมาด้วยความสมัครใจ ซึ่งการเจรจาต่อรองนั้นมีหลักการสำคัญ คือ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการและเสียผลประโยชน์ให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และที่สำคัญที่สุด ต้องสามารถทำให้ทุกฝ่ายรู้สึกพึงพอใจกับผลการเจรจาร่วมกัน

การพัฒนากระบวนการของการเจรจาต่อรองให้เป็นการเจรจาไกล่เกลี่ย

การเจรจาต่อรองมีอิทธิพลต่อการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งการเจรจาจะต้องยึดจุดสนใจหรือผลประโยชน์ร่วมเป็นสำคัญ โดย คมสันต์ มิ่งวันกุล และ อธิภาส เพียรขุนทด (2562) ได้ทำการวิจัยถึงกระบวนการของการเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพ ที่จะต้องประกอบไปด้วย ในขั้นตอนแรก ต้องดำเนินการอยู่ภายใต้แนวคิดการมีสวน

ร่วมของประชาชนในกระบวนการต่อรอง ที่ต้องการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา มีการบันทึกและแบ่งกลุ่มจัดลำดับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อปัญหานั้น ๆ และในขั้นตอนที่สอง คือขั้นตอนการเจรจานั้นจะนำกลุ่มที่ได้จัดไว้มาเจรจา และอาจใช้วิธีการเลือกตัวแทนกลุ่มร่วมด้วย อย่างไรก็ตาม การเจรจาควรมีลักษณะของการไกล่เกลี่ย เพราะการต่อรองอาจนำไปสู่การเอาชนะได้ นอกจากนั้น การเจรจาในทุกรายละเอียด ต้องคำนึงถึงการมุ่งรักษาความสัมพันธ์เป็นหลัก

การเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยการยึดจุดสนใจ ซึ่ง วันชัย วัฒนศัพท์ (2547) ได้เสนอขั้นตอนไว้ ดังนี้ 1) ต้องพิจารณาถึงประเด็นปัญหาหรือกำหนดโจทย์เจรจา เพื่อคัดปัญหาให้ตกผลึก และหาจุดร่วมได้ในลำดับต่อไป 2) พิจารณาถึงจุดสนใจ หรือความต้องการหรือผลประโยชน์ซึ่งจะช่วยให้มีการ “เกลี่ย” ให้ผลประโยชน์ที่จะสร้างแนวทางในการแก้ปัญหาได้ 3) สร้างทางเลือกหลาย ๆ ทาง ด้วยการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ร่วมกันของผู้มีส่วนได้เสีย 4) เลือกเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้ประเมินทางเลือกที่เป็นการยอมรับกันทุกฝ่าย โดยเฉพาะคู่ขัดแย้ง 5) เลือกทางเลือกจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ตามข้อ 4 และ 6) พัฒนาหาข้อยุติและบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อที่จะลงนามร่วมกัน อันถือเป็นข้อยุติ ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งโดยการสร้างกระบวนการเจรจาต่อรองให้เป็นขั้นตอนและปรับให้เป็นรูปแบบของการไกล่เกลี่ยที่ยึดจุดสนใจและผลประโยชน์จะกลายเป็นเครื่องมือที่นำไปใช้กับกระบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า การสื่อสารหรือการเจรจาต่อรองแบบทั่วไป เนื่องจากการยึดผลประโยชน์มีความสอดคล้องกับภารกิจที่มาของกลุ่มผลประโยชน์ในกระบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมอยู่แล้ว โดยการพัฒนากระบวนการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยจากแนวคิดของ คมสันต์ มิ่งวัฒนกุล และอจิรภาส เพียรขุนทด (2562) วันชัย วัฒนศัพท์ (2547) และ รัฐพล เียนใจมา (2561) และสรุปเป็นแผนภาพกระบวนการได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กระบวนการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยสำหรับกระบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม

อย่างไรก็ตาม นอกจากการเจรจาอย่างเป็นระบบขั้นตอนโดยมีหลักการในการไกล่เกลี่ยกำกับแล้ว การเจรจาไกล่เกลี่ยจะบรรลุผลสำเร็จได้นั้น การดำเนินการแต่ละขั้นตอนจะต้องคำนึงถึง การยึดจุดสนใจหรือผลประโยชน์ โดยสามารถใช้ตัวแทนเป็นตัวช่วยในการเจรจา หากแต่ต้องมีกระบวนการสื่อสาร การพูด การฟัง การตั้งคำถามที่ต้องคำนึงถึงพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมซึ่งเป็นที่มาของกลุ่มหรือกระบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมนั้นด้วย

บทสรุปการพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งเพื่อขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม

ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมเป็นกลุ่มที่มีความหลากหลายของผลประโยชน์ มีพื้นฐานของพฤติกรรมและธรรมชาติที่จะแสดงออกถึงการเรียกร้อง การผลักดันให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและผลประโยชน์ของตน อันทำให้ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมมีอัตลักษณ์ในแบบพฤติกรรมที่มีการถกเถียง เรียกร้อง และมีผลลัพธ์เกี่ยวกับความพอใจและไม่พอใจ ประกอบกับแนวทางยุทธวิธีในการเคลื่อนไหวมีแนวโน้มที่เด็ดขาดซึ่งอาจเกิดผลกระทบในวงกว้าง มีความเป็นไปได้ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรงขึ้น ดังนั้น การจัดการความขัดแย้งจึงควรมีลักษณะที่เป็นกระบวนการเฉพาะเจาะจงมากขึ้น โดยการพัฒนาแนวทางการเจรจาต่อรองการเจรจากับกลุ่มหรือขบวนการเคลื่อนไหวที่เน้นรูปแบบขั้นตอนของการเจรจาต่อรองให้เกิดประสิทธิภาพ คือ การพิจารณาประเด็นปัญหาของกลุ่มเคลื่อนไหว การให้ความสนใจโดยคำนึงถึงจุดสนใจ ความต้องการ หรือผลประโยชน์ของกลุ่มเป็นสำคัญเพื่อนำไปสู่การสร้างเลือกโดยให้กลุ่มมีส่วนร่วมพร้อมกับการสร้างเกณฑ์ในการเลือกเพื่อการตัดสินใจเลือกและการบันทึกข้อตกลงในการยอมรับร่วมกันซึ่งเป็นการยุติความขัดแย้งในท้ายที่สุด ทั้งนี้ กระบวนการเจรจาต่อรองดังกล่าวต้องมีการกำกับด้วยพื้นฐานในการไกล่เกลี่ยที่สำคัญคือ ความปรองดอง การประนีประนอม และความร่วมมือ จึงจะทำให้กระบวนการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยสามารถเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งได้

เอกสารอ้างอิง

- กรองกาญจน์ การเนตร. (2557). *วาทกรรมของขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม : ขบวนการคัดค้านโครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือผ่านวาทกรรมการพัฒนา ต.กลาย อ.ท่าศาลา จ.นครศรีธรรมราช*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม.
- คมสันต์ มีวัฒนกุล และอจิราภัส เพียรขุนทด. (2562). การมีส่วนร่วมของประชาชนและกระบวนการเจรจาต่อรองที่มีอิทธิพลต่อการจัดการปัญหาความเดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัย: กรณีศึกษาโครงการบ้านมั่นคงเมืองชุมแพจังหวัดขอนแก่น. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*, 6(10), 5051-5066.
- ใจ อึ้งภากรณ์. (2549). *ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมในไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ประชาธิปไตย.
- ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร. (2558). *สุนทรียศาสตร์กับการเมืองภาคประชาชน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ญิฮาด มะลูลีม. (2564). รูปแบบการเจรจาสันติภาพกับกระบวนการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย. *วารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 6(2), 92-101.
- ธันสถา โรจนตระกูล. (2562). การจัดการความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์. *วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*, 6(2), 69-83.
- นฤพนธ์ ต้ววิเศษ. (2553). *การเคลื่อนไหวทางสังคม*. (ดุชนิพนธ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- ประภาส ปันตบแต่ง. (2552). *กรอบการวิเคราะห์การเมืองแบบทฤษฎีขบวนการทางสังคม*. เชียงใหม่: มูลนิธิไฮนริค เบิลล์ สำนักงานภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้.
- ภวิศา โชติธนาวรรธ. (2565). การจัดการความขัดแย้งและการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการเจรจาต่อรอง. *วารสารกฎหมายและสังคมรังสิต*, 4(3), 46-57.
- รังรอง ทาบุญเมือง. (2559). *ขบวนการเคลื่อนไหวเพื่อคัดค้านการสร้างโรงไฟฟ้าขยะ: กรณีศึกษาเครือข่ายลุ่มน้ำแม่ทา อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน*. (รายงานวิจัยประกาศนียบัตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์.
- รัฐพล เย็นใจมา และสุรพล สุธะพรหม. (2561). ความขัดแย้งในสังคม: ทฤษฎีและแนวทางการแก้ไข. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 7(2), 224-238.