

การจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ: เสียงจากคนพื้นที่ Conflict Management in the Case of Chana Industrial Estate: Voices from the Locals

ภัทรภา แสงแก้ว¹ รัตนาวัลย์ อนุภาพ¹ ศิลันญา อิสลาม¹ อารยา เพ็ชรรักษ์¹ ธวัชชัย เผือกขาย¹ และ เจษฎา นกน้อย²
Phattharapha Sengkaeo¹ Ratdawan Anuphab¹ Silanya Islam¹ Araya Petcharak¹
Thawatchai Phuekchai¹ and Chetsada Noknoi^{2*}

วันที่รับบทความ : 12/10/2565

วันแก้ไขบทความ : 21/11/2565

วันตอบรับบทความ : 18/01/2566

บทคัดย่อ

นิคมอุตสาหกรรมจะนะเป็นอีกหนึ่งโครงการพัฒนาที่เกิดจากการริเริ่มของหน่วยงานภาครัฐ แต่กลับไม่ได้รับการยอมรับจากคนในพื้นที่ ซึ่งหนทางหนึ่งที่จะทำให้โครงการดังกล่าวดำเนินต่อไปได้ คือ การจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ และ 2) ศึกษาสาเหตุความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) สาเหตุความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ มี 4 สาเหตุ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ความขัดแย้งด้านค่านิยม ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง และความขัดแย้งด้านข้อมูลข่าวสาร ทั้ง 4 สาเหตุของความขัดแย้งส่งผลในทิศทางเดียวกันกับการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ ทั้งนี้ สาเหตุของความขัดแย้งทั้งหมดสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ ได้ร้อยละ 43.1

คำสำคัญ: การจัดการความขัดแย้ง นิคมอุตสาหกรรม จะนะ

Abstract

Chana Industrial Estate is another development project initiated by government agencies but has not been accepted by local people. One way to keep the project going is conflict management. This research is a quantitative research aims to 1) study conflict management in the case of Chana Industrial Estate, and 2) study the causes of

¹ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการและการจัดการ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ
B.B.A. student in Entrepreneurship and Management, Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

² รองศาสตราจารย์ ดร., คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ
Associate Professor Dr., Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

* Corresponding author: E-mail address: cnoknoi@hotmail.com

conflicts affecting conflict management in the case of Chana Industrial Estate. The sample comprised some 400 people living in Chana District, Songkhla Province. The research instrument was a questionnaire, which was then analyzed according to multiple regression analysis. The findings revealed that 1) the overall conflict management in the case of Chana Industrial Estate was at a high level. 2) The four causes of conflicts most affecting the conflict management in the case of Chana Industrial Estate, sorted from high to low, value conflicts, relationship conflicts, structural conflicts, and data conflicts. All four causes of conflicts had an effect in the same direction as the conflict management in the case of Chana Industrial Estate. Altogether, the causes of conflicts considered explain 43.1% of the variance in the conflict management in the case of Chana Industrial Estate.

Keywords: Conflict Management, Industrial Estate, Chana

บทนำ

แม้ว่าแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 จะมีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เป็นสำคัญ (Office of the National Economic and Social Development Board, 2016) แต่ที่ผ่านมาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจะมุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นหลัก แต่กลับทำให้สังคมมีปัญหา และเกิดการพัฒนาที่ไม่สมดุล (Wongcha-um, 2011) เพราะมุ่งเน้นการเติบโตทางรายได้ประชาชาติและการพัฒนาอุตสาหกรรมที่มากเกินไป มีกลยุทธ์การพัฒนาชนบทให้เป็นกิ่งเมือง และกลายเป็นเมืองตามลำดับ ผลักดันผลผลิตภาคการเกษตรเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรม จึงมีการขยายตัวของอุตสาหกรรมใหม่ในหลายพื้นที่ และมีการกำหนดพื้นที่อุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับอุตสาหกรรมที่กำลังเติบโต แต่ทว่าโครงการพัฒนาเหล่านั้นมักเป็นการพัฒนาจากบนลงล่าง โดยมิได้ให้ประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่มีส่วนได้เสียได้แสดงความคิดเห็นหรือร่วมตัดสินใจ ประชาชนส่วนใหญ่จะรับรู้โครงการพัฒนาต่าง ๆ ก็ต่อเมื่อเริ่มมีการก่อสร้างในพื้นที่แล้ว ทำให้บ่อยครั้งโครงการพัฒนาไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและสภาพปัญหาในพื้นที่ (Singsri, 2017) ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างชาวบ้านกับรัฐบาล แม้ว่าธนาคารโลกจะระบุว่าการพัฒนาพื้นที่อุตสาหกรรมเป็นสิ่งจำเป็นในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศก็ตาม (World Bank, 2009) ประกอบกับการดำเนินการที่กระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ทว่าไม่มีการวางแผนการจัดการที่เหมาะสม ส่งผลต่อความมั่นคงทางทรัพยากรของประเทศ (Nissaisuk, 2013) ซึ่งเป็นหนึ่งในแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติตามที่สำนักงานสภาพความมั่นคงแห่งชาติระบุ (Office of the National Security Council, 2017) ขณะเดียวกันการก่อสร้างและการดำเนินการของภาคอุตสาหกรรมยังส่งผลกระทบต่อชุมชนและประชาชนในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหามลพิษ ปัญหาการเบียดเบียนทรัพยากรพื้นที่ ปัญหาระบบสาธารณสุข ปัญหาเหล่านี้ทำให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบไม่ยอมรับและเรียกร้องมาตรการเยียวยา ซึ่งบ่อยครั้งมักจะไม่ได้รับการแก้ไขที่ตรงจุด จนกลายเป็นปัญหาเรื้อรังที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับโครงการพัฒนา มีหน้าซ้ำยังทวีความรุนแรงมากขึ้นในบางพื้นที่ (Singsri, 2017)

โครงการจะนะเมืองต้นแบบนิคมอุตสาหกรรมก้าวหน้าแห่งอนาคตเป็นอีกโครงการหนึ่งที่ไม่ได้รับการยอมรับจากภาคประชาชน เพราะการตัดสินใจเกิดขึ้นจากภาครัฐ ขาดการมีส่วนร่วมของคนท้องถิ่น ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในพื้นที่ นำไปสู่ข้อร้องเรียนต่าง ๆ และทำให้เกิดความล่าช้าในการ

พัฒนา (Open Development Thailand, 2019) เช่นเดียวกับกรณีโครงการท่อก๊าซไทย-มาเลเซีย โรงไฟฟ้าบ่อนอกและหินกรูด โรงไฟฟ้าถ่านหินกระบี่ และโรงบำบัดน้ำเสียคลองด่าน (Chompunth, 2012) ประเด็นคือ พื้นที่ที่โครงการนี้วาดแผนเอาไว้ั้น ตามผังเมืองเดิมเป็นพื้นที่สีเขียว ซึ่งแปลว่า เป็นพื้นที่ที่ไว้ใช้สำหรับทำเกษตรกรรมเท่านั้น หากจะเปลี่ยนให้ใช้สำหรับการลงทุนต้องเปลี่ยนให้เป็นพื้นที่สีม่วงเสียก่อน แต่กลางปี 2563 พื้นที่ดังกล่าวกลายเป็นพื้นที่สีม่วง ทำให้เกิดเสียงวิพากษ์วิจารณ์อย่างหนักว่า ศอ.บต.ใช้อำนาจในการเปลี่ยนผังเมืองทั้งที่ไม่มีอำนาจนั้น เพราะตามกฎหมายผังเมืองแล้วหากต้องการเปลี่ยนให้เป็นพื้นที่สีม่วงจะต้องเปิดรับฟังเสียงของคนในพื้นที่ก่อน (The MATTER, 2020) จึงทำให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความกังวลและไม่เชื่อมั่นต่อผลกระทบสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับปัญหาคืนกัดเซาะชายฝั่ง ปัญหามลพิษ การสูญเสียแหล่งจับสัตว์น้ำของชาวประมงพื้นบ้าน เสียพื้นที่เพาะปลูก เพราะอำเภอจะนะเป็นพื้นที่ที่มีทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์มากแห่งหนึ่งของประเทศ ทั้งยังเป็นแหล่งอาหารที่สำคัญของคนในพื้นที่ เนื่องจากโครงการนี้ใช้พื้นที่ชายฝั่งทะเลของตำบลนาทับ ตำบลตลิ่งชัน และตำบลสะกอม อำเภอจะนะ จำนวน 16,753 ไร่ ให้เป็นนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่สุดของภาคใต้ เพื่อรองรับอุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ คือ 1) อุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมเบา 4,253 ไร่ 2) อุตสาหกรรมหนัก 4,000 ไร่ 3) อุตสาหกรรมผลิตไฟฟ้า 4,000 ไร่ 4) อุตสาหกรรมต่อเนื่องกับกิจกรรมหลังท่าเรือ 2,000 ไร่ 5) อุตสาหกรรมศูนย์รวมและกระจายสินค้า 2,000 ไร่ อีกทั้งยังมีศูนย์บริการเบ็ดเสร็จและแหล่งที่พักอาศัยอีก 500 ไร่ (Seng, 2020) ดัง Figure 1

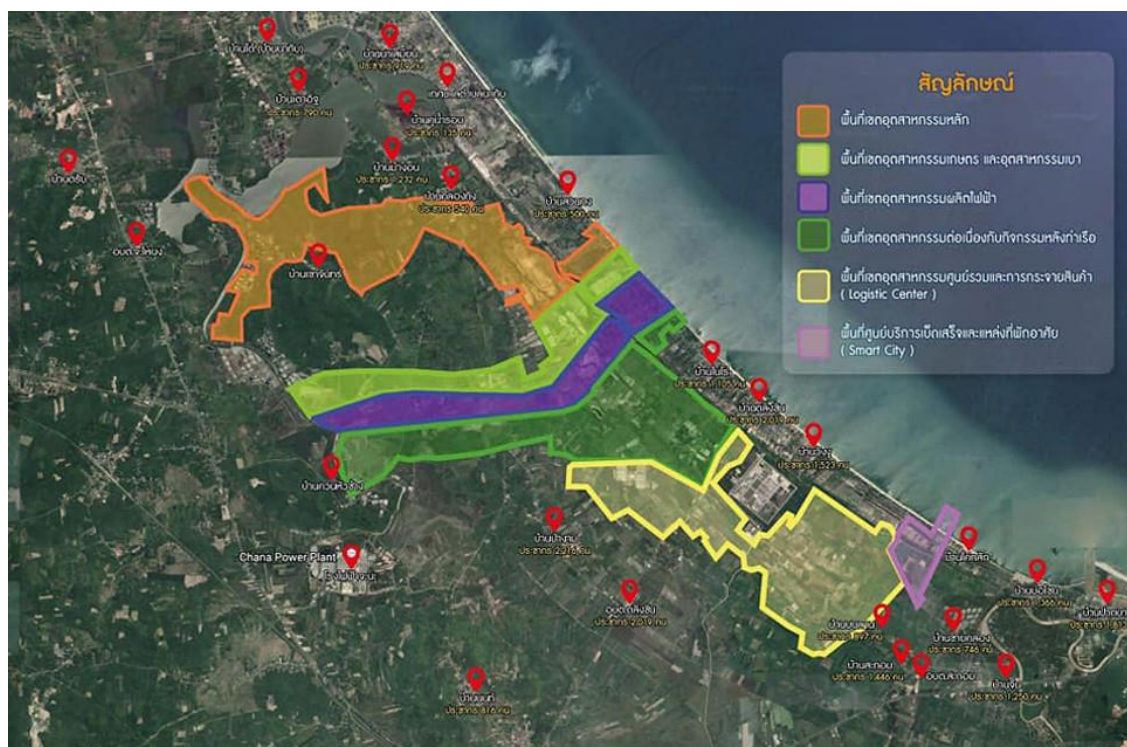


Figure 1 Plan of the Chana Industrial Estate Project

Source: Seng, 2020.

ในกรณีนี้การจัดการความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งจำเป็น ทั้งนี้เพราะความขัดแย้งไม่ได้เลวร้ายเสมอไป ในบางสถานการณ์เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นจะเพิ่มความตระหนักถึงปัญหาและกระตุ้นให้เกิดการหาหนทางที่ดีกว่าเพื่อแก้ไขปัญหา (Rojanatrakul, 2019) ดังเช่นกรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะที่มีสาเหตุ

สำคัญมาจากการแย่งชิงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด (Greenberg & Baron, 1997) โดยจำเป็นจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ควบคู่กัน ต้องรู้จักใช้การสังเกต การวิเคราะห์สถานการณ์ การแสวงหาข้อเท็จจริง มีความยุติธรรม ความเมตตา ความอดทน และตั้งอยู่บนความถูกต้อง จึงจะทำให้สถานการณ์ความขัดแย้งลดลงหรือหมดไปได้ (Damrong Rajanupap Institute, 2011) จึงเกิดคำถามการวิจัยว่าการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ อยู่ในระดับใด และสาเหตุความขัดแย้งส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้งหรือไม่ ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการจัดการความขัดแย้ง กรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมจะนะ จากเสียงของคนในพื้นที่ ทั้งนี้เพราะเป็นประเด็นสาธารณะที่สังคมให้ความสนใจ โดยมุ่งหวังที่จะยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เพราะนำมาซึ่งความสูญเสียทั้งในชีวิต ทรัพย์สิน เวลา และงบประมาณ อีกทั้งจะเป็นแนวทางให้กับพื้นที่อื่นเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการพัฒนา ซึ่งจะทำให้ประชาชนในพื้นที่อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ
2. เพื่อศึกษาสาเหตุความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ

ทบทวนวรรณกรรม

ความหมายและสาเหตุของความขัดแย้ง

Montana and Charnov (2008) กล่าวว่า ความขัดแย้ง คือ ความไม่ลงรอยกันในการที่จะทำให้อุปสรรคเป้าหมาย ซึ่งความไม่ลงรอยกันนี้เกิดขึ้นระหว่างบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป เมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลฝ่ายหนึ่งมีความพยายามที่จะตอบโต้อีกฝ่ายหนึ่งโดยการขัดขวางไม่ให้ฝ่ายตรงข้ามบรรลุเป้าหมายหรือรับผลประโยชน์ตามต้องการ (Robbins & Judge, 2013) ซึ่งเกิดจากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด อีกทั้งแต่ละบุคคลยังมีความแตกต่างด้านสถานภาพ เป้าหมาย ค่านิยม หรือการรับรู้ (Raktham & Raktham, 2017) Watthanasap (2007) ได้จำแนกสาเหตุของความขัดแย้งออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data Conflicts) เป็นปัญหาพื้นฐานของความขัดแย้งซึ่งอาจมาจากข้อมูลที่น้อยไป การแปลผลที่ผิดพลาด การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความคิดเห็นที่แตกต่างกัน หรือแม้แต่การที่มีข้อมูลมากเกินไปก็อาจส่งผลให้กลายเป็นปัญหาความแตกต่างในการรับรู้ข้อมูลได้
2. ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ (Interest Conflicts) คนส่วนใหญ่มักนึกถึงแต่เรื่องทรัพย์สินเงินทอง แต่ในความเป็นจริงแล้วผลประโยชน์จะรวมถึงกระบวนการและจิตวิทยาหรืออารมณ์ความรู้สึกด้วย กล่าวคือ ในส่วนของผลประโยชน์ด้านกระบวนการ หากไม่ถูกขั้นตอนอาจทำให้เกิดความขัดแย้งได้สำหรับด้านจิตวิทยาเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับจิตใจ ดังนั้นการจะดำเนินการอะไรจึงต้องระมัดระวัง
3. ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structural Conflicts) เป็นเรื่องของอำนาจ ทั้งการแย่งชิงการใช้ และการกระจายอำนาจ รวมถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับ บทบาทหน้าที่ ลักษณะทางภูมิศาสตร์ ตลอดจนระยะเวลาและระบบ นอกจากนี้ยังรวมถึงผู้ที่อยู่ในโครงสร้างเดียวกันแต่ได้รับการบริการที่ไม่เท่าเทียมกันด้วย
4. ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflicts) เป็นปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ พฤติกรรม อารมณ์ ความเข้าใจ และการสื่อสาร ทั้งนี้หากความสัมพันธ์ไม่ดีจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องฟื้นฟูความสัมพันธ์ขึ้นมาใหม่โดยการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้น

5. ความขัดแย้งด้านค่านิยม (Value Conflicts) เป็นปัญหาของความแตกต่างหลากหลายของความเชื่อ จารีต ประเพณี ตลอดจนการเลี้ยงดู ทั้งนี้ค่านิยมเป็นเรื่องที่ต้องทำความเข้าใจ เพราะการอยู่คนละพื้นที่ คนละวัฒนธรรม อาจมีผลต่อความไม่เข้าใจและไม่ยอมรับความเชื่อที่แตกต่างกันได้

ขณะที่ Monataraphadung (2016) ระบุว่า ความขัดแย้งมีสาเหตุดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งจากโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ เช่น ความไม่ชัดเจนในหน้าที่และความรับผิดชอบ การตัดสินใจ เป้าหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ รวมทั้งการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2. ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ เช่น การแย่งชิงทรัพยากร งบประมาณ และบุคลากร เพื่อรักษาผลประโยชน์ให้กับตน กลุ่ม และองค์การ

3. ความขัดแย้งจากคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล เช่น ผู้ที่สามารถควบคุมตนเองได้ดีจะมีระดับการปฏิบัติต่อผู้อื่นได้ดีไปด้วย และมักใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ เช่น การประนีประนอม หรือการร่วมมือ

4. ความขัดแย้งจากการสื่อความหมายผิด ไม่ถูกกับกาลเทศะและบุคคล ทำให้การรับรู้ ความเข้าใจ ค่านิยม และมีทัศนคติที่ไม่ถูกต้อง เช่น การใช้คำพูดหรือแสดงท่าทางยั่วผู้อื่นให้โกรธหรือเกิดความรำคาญ ไม่ว่าจะโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง

การจัดการความขัดแย้ง คือ การใช้ทักษะหรือความสามารถในการหาวิธีการหรือกระบวนการเพื่อนำมาใช้แก้ไขสถานการณ์หรือสภาวะที่มีความขัดแย้งอยู่ ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลลัพธ์ในเชิงทำลายหรือสร้างสรรค์ก็ได้ สำหรับรูปแบบในการจัดการความขัดแย้งนั้น แต่ละรูปแบบนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ต่างกัน ประเด็นสำคัญอยู่ที่ผลลัพธ์ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มต้องการ (Noknoi, 2017) Thomas and Kilmann (2008) ได้แบ่งรูปแบบการจัดการความขัดแย้งออกเป็น 5 รูปแบบ คือ

1. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) เป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งที่มุ่งเน้นความต้องการส่วนตัวและความสัมพันธ์ที่น้อย กล่าวคือ การไม่ตัดสินใจ เกิดการถอนตัวเพื่อหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง ไม่สนใจที่จะรักษาประโยชน์ไว้ วิธีการนี้มักจะมีผลลัพธ์ที่ออกมาไม่ดีนัก กล่าวคือ ทั้งสองฝ่ายไม่มีฝ่ายใดเลยที่จะได้รับประโยชน์

2. การแข่งขัน (Competing) เป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งที่เมื่อเกิดความขัดแย้งแล้วฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมุ่งเน้นไปที่ประโยชน์เฉพาะที่ฝ่ายตนได้รับ โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบต่อฝ่ายตรงข้าม และจะพยายามสรุปว่าวิธีการของฝ่ายตนนั้นถูกต้อง ซึ่งมักออกมาในรูปแบบของการเอาชนะอีกฝ่าย ซึ่งการจัดการความขัดแย้งในลักษณะนี้จะมีฝ่ายหนึ่งที่ชนะและได้รับประโยชน์ ส่วนอีกฝ่ายจะเป็นฝ่ายที่แพ้และเสียประโยชน์

3. การโอนอ่อน (Accommodating) เป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งโดยยอมที่จะเสียประโยชน์เพื่อให้อีกฝ่ายได้รับประโยชน์ที่ต้องการ เพื่อรักษาสัมพันธ์ไมตรีไว้ การจัดการในลักษณะนี้มุ่งเน้นที่ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายที่มีความขัดแย้งกันมากกว่าจะสนใจเป้าหมายของตนเอง วิธีการนี้เป็นผลดีต่อความสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่ผลลัพธ์ที่ได้อาจจะไม่มากนัก เนื่องจากจะส่งผลให้ฝ่ายหนึ่งได้ประโยชน์และอีกฝ่ายหนึ่งเสียประโยชน์

4. การประนีประนอม (Compromising) เป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งโดยทั้งสองฝ่ายยอมที่จะเสียประโยชน์ในส่วนของตนเองบางส่วน แต่ละฝ่ายยอมถอยกันคนละก้าวเพื่อรักษาประโยชน์ของส่วนรวมไว้ วิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะนี้มักใช้เมื่อความขัดแย้งนั้นเริ่มส่งผลกระทบในเชิง

ทำลายที่ทั้งสองฝ่ายสามารถรับรู้ได้ จึงเกิดการตกลงกันที่จะปรองดองกันเพื่อรักษาประโยชน์ของส่วนรวมก่อนประโยชน์ของแต่ละฝ่าย

5. การร่วมมือ (Collaborating) เป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งโดยการร่วมมือกันของทั้งสองฝ่ายในการหาทางออกของปัญหา ซึ่งทั้งสองฝ่ายก็จะพยายามรักษาประโยชน์ของตนเองและผู้อื่น มีความพยายามที่จะแก้ปัญหามากกว่าที่จะเอาชนะกัน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้นั้นมักจะออกมาในลักษณะที่ทั้งสองฝ่ายได้รับประโยชน์ตามที่ต้องการ

ขณะที่ Robbins and Judge (2013) ได้เสนอเทคนิคในการจัดการความขัดแย้งไว้ดังนี้

1. การตรงเข้าแก้ปัญหา (Problem Solving) ในลักษณะเผชิญหน้า โดยการประชุมกับคู่กรณีทุกฝ่าย เพื่อหาสาเหตุของปัญหา และให้ทุกฝ่ายสามารถอภิปรายได้อย่างกว้างขวาง วิธีนี้เป็นการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด เพราะสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากการสื่อความหมายที่ไม่เข้าใจกัน

2. การมุ่งเป้าหมายเดียวกัน (Superordinate Goals) เป็นการสร้างเป้าหมายร่วมกัน โดยผู้บริหารต้องแสดงให้เห็นว่าการร่วมมือร่วมกันจะทำให้ภารกิจสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

3. การขยายทรัพยากร (Expansion of Resources) เมื่อความขัดแย้งเกิดจากการแย่งชิงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด การเพิ่มจำนวนทรัพยากร เช่น เงิน ตำแหน่ง พื้นที่ทำงาน อาจทำให้เกิดผลลัพธ์แบบชนะ-ชนะมากขึ้น อย่างไรก็ตามก็ต้องมีการวางแผนการบริหารคนกับประสิทธิภาพของงานให้ดีเพื่อป้องกันความขัดแย้งในลักษณะอื่นตามมา

4. การหลีกเลี่ยง (Avoidance) คือ การถอนตัวออกจากปัญหา ซึ่งอาจได้ผลในระยะสั้น แต่ถ้ายังขัดแย้งอยู่ต้องรีบแก้ไข

5. การขจัดอุปสรรค (Smoothing) คือ การลดความแตกต่างระหว่างคู่กรณีโดยการหาสิ่งที่คู่กรณีมีความสนใจร่วมกัน

6. การประนีประนอม (Compromise) คือ การที่คู่กรณีตกลงยอมเสียประโยชน์บางอย่างเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น วิธีการนี้อาจต้องใช้คนกลางหรือบุคคลที่สามเข้ามาไกล่เกลี่ย หรือการที่คู่กรณีส่งตัวแทนมาต่อรองกัน

7. การใช้กำลังบังคับ (Forcing, Authoritative Command) หมายถึง การใช้อำนาจบังคับบัญชาด้วยการสั่งให้ทำหรือออกกฎระเบียบมาบังคับ

8. การเปลี่ยนตัวแปรมนุษย์ (Altering the Human Variables) โดยนำเทคนิคการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลเข้ามาใช้ เช่น การฝึกอบรมเพื่อเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง

9. การเปลี่ยนโครงสร้าง (Altering the Structural Variables) เป็นการเปลี่ยนโครงสร้างที่เป็นทางการซึ่งทำให้เกิดความขัดแย้งได้ง่ายให้มีรูปแบบการทำงานใหม่ โดยการโยกย้ายตำแหน่ง หรือย้ายฝ่ายงานของคู่กรณี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Rungthongbaisuri (2013) วิจัยเรื่อง การจัดการความขัดแย้งในชุมชน จังหวัดปทุมธานี พบว่า ความขัดแย้งในชุมชนเกิดจากผลกระทบด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่มีความเจริญอย่างรวดเร็ว ทำให้วิถีชีวิตแบบดั้งเดิมถูกทำลาย ความสัมพันธ์แบบเครือญาติเริ่มเปลี่ยนแปลง ลูกหลานอพยพไปอยู่ต่างถิ่น คนกลุ่มใหม่เข้ามาตั้งหลักแหล่งในพื้นที่ การรู้จักและเข้าใจกันจึงน้อยลง ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง คือ ขาดข้อมูล ขาดความเกรงใจต่อกัน ค่านิยมทางวัตถุทำให้เกิดความโลภ ความหลงผิด การเอาเปรียบและแย่งชิงผลประโยชน์ สำหรับแนวทางจัดการความขัดแย้ง ได้แก่ การใช้สันติวิธี การไม่จัดการปัญหา และการใช้วิธีรุนแรง

Singsri (2017) วิจัยเรื่อง ความขัดแย้งจากโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมขนาดใหญ่: กรณีศึกษา นิคมอุตสาหกรรมระยอง (บ้านค่าย) พบว่า สาเหตุความขัดแย้งประกอบด้วย ความขัดแย้งด้านข้อมูล ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ และความขัดแย้งด้านค่านิยม สำหรับผู้ที่มีส่วนในการแก้ไขความขัดแย้งประกอบด้วยผู้พัฒนาโครงการ ภาครัฐ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภาคประชาชน

Khunthongphet (2019) วิจัยเรื่อง การจัดการของผู้ประกอบการเหมืองหินอุตสาหกรรมต่อการแก้ปัญหความขัดแย้งกับชุมชน กรณีศึกษาเปรียบเทียบเหมืองหินเขาคุหา อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา และเหมืองหินเขารุ่น อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง พบว่า ความขัดแย้งในพื้นที่เหมืองหินเขาคุหาเกิดจากชาวบ้านที่ได้รับผลกระทบรวมตัวกันเป็นเครือข่ายคัดค้านการต่อสัญญาเหมืองหิน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้งประกอบด้วย อำนาจจากแหล่งข้อมูล อำนาจจากลักษณะบุคคล สถานภาพทางสังคม คู่เจรจายึดจุดยืนที่สุดโต่ง อำนาจเหนือ การเพิกเฉย ความยุ่งยากของกระบวนการยุติธรรม และความไม่ไว้วางใจ โดยปัจจัยทั้งหมดส่งผลให้การจัดการความขัดแย้งประสบความสำเร็จ ความล้มเหลว ขณะที่ความขัดแย้งในพื้นที่เหมืองหินเขารุ่นเกิดจากความวิตกกังวลถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นของชาวบ้านในพื้นที่ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้งประกอบด้วย อำนาจที่มาจากความสัมพันธ์ อำนาจจากการยอมรับนับถือ สภาพภูมิประเทศ ระยะห่างของบ้านเรือนจากเขตเหมือง ความเอาใจใส่ของผู้ประกอบการ การสร้างความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ ความไว้วางใจ และความรับผิดชอบต่อสังคม โดยปัจจัยทั้งหมดส่งผลให้การจัดการความขัดแย้งประสบความสำเร็จ

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. สาเหตุความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ ประกอบด้วยความขัดแย้งด้านข้อมูลข่าวสาร ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ และความขัดแย้งด้านค่านิยม

กรอบแนวคิดการวิจัย

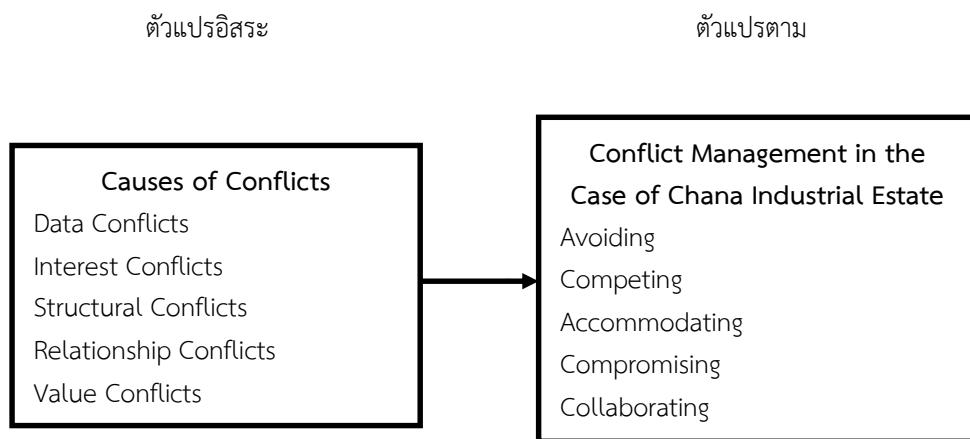


Figure 2 Research Framework

ระเบียบวิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 108,245 คน (National Statistical Office, 2021) สำหรับขนาดตัวอย่างได้จากการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) ที่ขนาดประชากร ∞ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง แล้วจึงสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จนได้ตัวอย่างครบตามจำนวน

เครื่องมือและวิธีสร้างเครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับอายุ รายได้ต่อเดือน จำนวนปีที่ได้รับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และจำนวนปีที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ลักษณะของคำตอบเป็นแบบให้เติมคำตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุความขัดแย้ง ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความขัดแย้งด้านข้อมูลข่าวสาร ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ และความขัดแย้งด้านค่านิยม ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยที่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด และ 5 หมายถึง มากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง กรณีนี้คมอุตสาหกรรมจะนะ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยง การแข่งขัน การโอนอ่อน การประนีประนอม และการร่วมมือ ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยที่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด และ 5 หมายถึง มากที่สุด

วิธีสร้างเครื่องมือการวิจัย

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และนำมาแก้ไขปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์

3) ทดสอบเครื่องมือก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล ซึ่งมีวิธีการดังนี้

3.1) การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบข้อคำถามและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ (Kongsat & Thamwong, 2015) ซึ่งพบว่าข้อคำถามทั้งหมดมีค่า IOC มากกว่า 0.5

3.2) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนในอำเภोजะนะ จังหวัดสงขลาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of Alpha) โดยใช้สูตรของ Cronbach (1970) และแปลผลตามเกณฑ์ของ George and Mallery (2013) ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัดที่ใช้ในการวิจัยนี้ พบว่า มาตรวัดสาเหตุความขัดแย้ง 2 ประเภท คือ ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ และความขัดแย้งด้านค่านิยม มีค่าสัมประสิทธิ์

ความเชื่อถือได้อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ .941 และ .914 ตามลำดับ ขณะที่ความขัดแย้งด้านโครงสร้างมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้อยู่ในระดับดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ .857 ส่วนอีก 2 ประเภท คือ ความขัดแย้งด้านข้อมูลข่าวสาร และความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้อยู่ในระดับยอมรับได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ .725 และ .744 ตามลำดับ มาตรการจัดการความขัดแย้ง 4 รูปแบบ คือ การแข่งขัน การโอนอ่อน การประนีประนอม และการร่วมมือ มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้อยู่ในระดับดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ .831 .851 .848 และ .855 ตามลำดับ ขณะที่การหลีกเลี่ยงมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับยอมรับได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ .760

4) นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนาใช้ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามส่วนที่ 1 และใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามส่วนที่ 2-3

2. สถิติอนุมานใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter และสร้างแบบจำลองเพื่อศึกษาสาเหตุความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ ที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ผลการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุต่ำสุด 15 ปี สูงสุด 90 ปี รายได้ต่อเดือนต่ำสุด 0 บาท สูงสุด 45,000 บาท จำนวนปีที่ได้รับการศึกษาต่ำสุด 0 ปี คือ ไม่ได้รับการศึกษา สูงสุด 18 ปี คือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวนสมาชิกในครัวเรือนต่ำสุด 1 คน สูงสุด 12 คน และจำนวนปีที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่ำสุด 0 ปี คือ เพิ่งมาอยู่อาศัย สูงสุด 90 ปี คือ อาศัยอยู่ในพื้นที่มาทั้งชีวิต รายละเอียดดัง Table 1

Table 1 Descriptive Statistics of Individual Factors of the Sample

(n=400)				
Individual Factors	Min	Max	Mean	SD
Age	15	90	37.10	15.49
Monthly Income	0	45,000	12,497.35	7,624.55
Number of Years of Study	0	18	11.76	7.36
Number of Household Members	1	12	4.76	1.75
Number of Years Living in the Area	0	90	28.89	19.09

สาเหตุความขัดแย้ง

สาเหตุความขัดแย้ง พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98 โดยหากพิจารณารายด้าน พบว่า สาเหตุความขัดแย้งอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.07 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.98 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 ความ

ขัดแย้งด้านค่านิยม มีค่าเฉลี่ย 3.88 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10 ขณะที่ความขัดแย้งด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10 รายละเอียดดัง Table 2

Table 2 Descriptive Statistics of Causes of Conflicts

(n = 400)

Cause of Conflicts	Mean	SD	Interpretation
Data Conflicts	3.30	1.10	Moderate
Interest Conflicts	3.75	1.10	High
Structural Conflicts	4.07	0.89	High
Relationship Conflicts	3.98	0.92	High
Value Conflicts	3.88	0.89	High
Total	3.79	0.98	High

การจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ

การจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.01 โดยหากพิจารณาแต่ละรูปแบบของการจัดการความขัดแย้ง พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 รูปแบบ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การโอนอ่อน มีค่าเฉลี่ย 3.85 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05 การประนีประนอม มีค่าเฉลี่ย 3.78 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02 การร่วมมือ มีค่าเฉลี่ย 3.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97 การจัดการความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง 2 รูปแบบ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การหลีกเลี่ยง มีค่าเฉลี่ย 3.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 การแข่งขัน มีค่าเฉลี่ย 3.38 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.07 รายละเอียดดัง Table 3

Table 3 Descriptive Statistics of Conflict Management in the Case of Chana Industrial Estate

(n = 400)

Conflict Management in the Case of Chana Industrial Estate	Mean	SD	Interpretation
Avoiding	3.40	0.96	Moderate
Competing	3.38	1.07	Moderate
Accommodating	3.85	1.05	High
Compromising	3.78	1.02	High
Collaborating	3.77	0.97	High
Total	3.64	1.01	High

สาเหตุความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ

การวิเคราะห์พหุสัมพันธ์ โดยการตรวจสอบค่า Tolerance และค่า VIF ของตัวแปรพยากรณ์ พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวแปรีค่าอยู่ระหว่าง 0.327 - 0.785 และค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.273 - 3.057 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของ Hair, Black, Babin and Anderson (2010) ที่กำหนดให้ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ที่ไม่เกิน 10 แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์ทุกตัว

แปรไม่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ (Multicollinearity) ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน พบว่า สาเหตุความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ มี 4 สาเหตุ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ความขัดแย้งด้านค่านิยม ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง และความขัดแย้งด้านข้อมูลข่าวสาร โดยทั้ง 4 สาเหตุของความขัดแย้งส่งผลในทิศทางเดียวกันกับการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ ทั้งนี้สาเหตุของความขัดแย้งทั้งหมดสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ ได้ร้อยละ 43.1 รายละเอียดดัง Table 4

Table 4 Regression Coefficient

(n = 400)

	Unstandardized		Standardized			
	Coefficients		Coefficients	t	Sig.	
	B	S.E.	Beta			
(Constant)	.975	.156		6.240	.000*	
Data Conflicts	.070	.027	.100	2.597	.010*	
Interest Conflicts	.050	.035	.072	1.449	.148	
Structural Conflicts	.178	.056	.206	3.198	.001*	
Relationship Conflicts	.178	.050	.215	3.566	.000*	
Value Conflicts	.209	.048	.242	4.303	.000*	
R = 0.656, R ² = 0.431, Adjusted R ² = 0.429						

* Significance at .05

ทั้งนี้สามารถเขียนเป็นสมการถดถอยเชิงพหุที่ใช้ในการพยากรณ์การจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ ได้ดังนี้

$$Y = .975 + .070 (\text{Data Conflicts}) + .178 (\text{Structural Conflicts}) + .178 (\text{Relationship Conflicts}) + .209 (\text{Value Conflicts})$$

และสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงพหุในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Y = .100 (\text{Data Conflicts}) + .206 (\text{Structural Conflicts}) + .215 (\text{Relationship Conflicts}) + .242 (\text{Value Conflicts})$$

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

สาเหตุความขัดแย้ง

สาเหตุความขัดแย้ง พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังจะเห็นได้จากการที่มีประชาชนออกมาประท้วงโครงการนิคมอุตสาหกรรมจะนะหลายต่อหลายครั้ง (The MATTER, 2020; Thansettakijdigital, 2021) ซึ่งหากไม่มีความขัดแย้งมากประชาชนคงไม่ออกมาประท้วงจนบางครั้งมีความรุนแรงถึงขนาดที่รัฐบาลต้องใช้กำลังเข้าสลายการชุมนุม เช่นเดียวกับ Ngampak and

Gluntapura (2015) ที่ศึกษาสาเหตุความขัดแย้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น A จังหวัดปทุมธานี และ Jandhasongkoa (2021) ที่ศึกษาสาเหตุความขัดแย้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเลย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน สอดคล้องกับคำกล่าวของ Phromsri (2007) ที่ว่า ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มไม่ได้รับในสิ่งที่ต้องการจึงพยายามขัดขวางไม่ให้อีกฝ่ายหนึ่งบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ โดยหากพิจารณารายด้าน พบว่า สาเหตุความขัดแย้งอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jandhasongkoa (2021) แต่ต่างจากผลการศึกษาของ Ngampak and Gluntapura (2015) ที่พบว่าสาเหตุความขัดแย้งอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ 1) ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง เนื่องจากโครงการนิคมอุตสาหกรรมจะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจและมีการสั่งการดำเนินโครงการจากบนลงล่าง (Top-down Approach) 2) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ เนื่องจากโครงการนิคมอุตสาหกรรมจะระดมทุนจากประชาชนและไม่ครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องของทุกภาคส่วน 3) ความขัดแย้งด้านค่านิยม เนื่องจากโครงการนิคมอุตสาหกรรมจะเน้นการพัฒนาโดยไม่คำนึงถึงค่านิยมท้องถิ่น และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และ 4) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ เนื่องจากโครงการนิคมอุตสาหกรรมจะขาดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการบริหารจัดการ ขณะที่ความขัดแย้งด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากช่องทางการสื่อสารถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการนิคมอุตสาหกรรมจะยังไม่ครอบคลุมและข้อมูลข่าวสารบางส่วนถูกบิดเบือน (Chompunth, 2017)

การจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ

การจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะหากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไม่เร่งหาหนทางจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นโครงการก็ไม่สามารถที่จะดำเนินการต่อไปได้ เช่นเดียวกับ Sanitkul (2014) ที่ศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครราชสีมา Ngampak and Gluntapura (2015) ที่ศึกษาการจัดการความขัดแย้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น A จังหวัดปทุมธานี Klouwpid (2017) ที่ศึกษาการจัดการความขัดแย้งของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย Cheewan and Saengloetuthai (2017) ที่ศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 2 และ Leekpai (2021) ที่ศึกษาการจัดการความขัดแย้งจากการทำงานของข้าราชการครูในจังหวัดตรัง พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างตระหนักถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจึงให้ความสำคัญกับการจัดการความขัดแย้งเป็นอันมาก โดยหากพิจารณาแต่ละรูปแบบของการจัดการความขัดแย้ง พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 รูปแบบ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การโอนอ่อน การประนีประนอม และการร่วมมือ ทั้งนี้เพราะการจัดการความขัดแย้งทั้ง 3 รูปแบบนี้เป็นผลดีต่อความสัมพันธ์ระหว่างกัน คู่ขัดแย้งจึงตกลงที่จะประนีประนอมกันเพื่อรักษาประโยชน์ของส่วนรวมก่อนประโยชน์ของแต่ละฝ่าย โดยพยายามที่จะแก้ปัญหามากกว่าที่จะเอาชนะกัน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้มักจะออกมาในลักษณะที่ทั้งสองฝ่ายได้รับประโยชน์ตามต้องการ (Thomas & Kilmann, 2008) ขณะที่การจัดการความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง 2 รูปแบบ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การหลีกเลี่ยง และการแข่งขัน เนื่องจากผลลัพธ์ที่ได้ออกมาไม่ดีนัก เนื่องจากจะมียังน้อยหนึ่งฝ่ายที่จะไม่ได้รับประโยชน์ (Thomas & Kilmann, 2008) ฉะนั้นสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงคือ แต่ละรูปแบบของการจัดการความขัดแย้งนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน ประเด็นสำคัญจึงอยู่ที่ผลลัพธ์ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มต้องการ (Noknoi, 2017) และยิ่งขึ้นกับสถานการณ์ของความขัดแย้งนั้น ๆ ด้วย (Wongnasri, 2015) ทั้งนี้ผลการวิจัยของ Apipalakul, Wirojangud and Ngang (2015) Sun, Yung, Chan and Zhu

(2016) Visitsorasak (2017) และ Yao, He and Bao (2020) พบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นแนวทางในการจัดการความขัดแย้งที่ดีที่สุด สอดคล้องกับ Lim and Kwon (2020) ที่เสนอให้สร้างฉันทามติทางสังคมเพื่อจัดการความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับการเปิดโอกาสให้สาธารณชนสามารถเข้าถึงรายงานวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ฉบับสมบูรณ์ก็จะช่วยลดความขัดแย้งได้อีกทางหนึ่ง (Sun, Yung, Chan & Zhu, 2016)

สาเหตุความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ

สาเหตุความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ มี 4 สาเหตุ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่

1. ความขัดแย้งด้านค่านิยมส่งผลในทิศทางเดียวกันกับการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ ทั้งนี้เพราะพื้นที่ดำเนินโครงการกระทบต่อวิถีชีวิตดั้งเดิม (Kaewchitkhongthong, 2021) Robbins and Judge (2013) จึงเสนอเทคนิคในการจัดการความขัดแย้งกรณีนี้ คือ การขัดถูอุปสรรค (Smoothing) โดยการลดความแตกต่างระหว่างคู่กรณีลง

2. ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ เกิดจากการขาดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ (Kaewchitkhongthong, 2021) การเคารพให้เกียรติ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเป็นพื้นฐานที่สำคัญของความสัมพันธ์ที่ดี (Moore, 2014) จะช่วยลดความขัดแย้งลงได้ Robbins and Judge (2013) เสนอว่าในบางกรณีมีความจำเป็นต้องใช้คนกลางหรือบุคคลที่สามเข้ามาไกล่เกลี่ยหรือให้คู่กรณีส่งตัวแทนมาเจรจาต่อรองกัน เพื่อความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้ง

3. ความขัดแย้งด้านโครงสร้างส่งผลในทิศทางเดียวกันกับการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ จึงอาจมีความจำเป็นที่จะต้องโยกย้ายตำแหน่ง หรือสับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างคู่กรณีลง (Robbins & Judge, 2013)

4. ความขัดแย้งด้านข้อมูลข่าวสารส่งผลในทิศทางเดียวกันกับการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ เกิดจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน (Kaewchitkhongthong, 2021) เพราะได้รับข้อมูลที่น้อยเกินไป การตีความหมายของข้อมูลผิดพลาด รวมถึงการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพก็อาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ (Moore, 2014) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการประชุมกับคู่กรณีทุกฝ่ายเพื่อหาสาเหตุของความขัดแย้งและเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายสามารถอภิปรายได้อย่างกว้างขวางเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น วิธีนี้จะช่วยแก้ปัญหาและลดความขัดแย้งได้ดีที่สุด เพราะส่วนใหญ่สาเหตุเกิดจากการสื่อความหมายที่ไม่เข้าใจกัน (Robbins & Judge, 2013)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพบว่าความขัดแย้งด้านค่านิยมส่งผลในทิศทางเดียวกันกับการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ ฉะนั้นสิ่งสำคัญที่ภาครัฐควรให้ความสำคัญคือ การตระหนักถึงความต้องการของคนพื้นที่ที่มีความแตกต่างหลากหลาย ทั้งในด้านคติความเชื่อ ค่านิยม ประเพณี ตลอดจนการอบรมเลี้ยงดู เพราะส่งผลต่อความไม่เข้าใจกันและอาจนำมาซึ่งความขัดแย้งได้

2. ผลการศึกษาพบว่าความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ ฉะนั้นเพื่อให้ความขัดแย้งกรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะคลี่คลายลง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันให้เกิดขึ้น โดยเฉพาะภาครัฐต้องทำให้ประชาชนโดยเฉพาะคนในพื้นที่เกิดความไว้วางใจและมั่นใจถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ

3. ผลการศึกษาพบว่าความขัดแย้งด้านโครงสร้างส่งผลในทิศทางเดียวกันกับการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ รวมถึงตลอดถึงคำสั่งต่าง ๆ ของทางราชการอย่างเคร่งครัดและถูกต้อง อันจะช่วยลดข้อครหาและทำให้การดำเนินโครงการสามารถเดินต่อไปได้

4. ผลการศึกษาพบว่าความขัดแย้งด้านข้อมูลข่าวสารส่งผลในทิศทางเดียวกันกับการจัดการความขัดแย้ง กรณีนิคมอุตสาหกรรมจะนะ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารให้เป็ระบบ โดยจะต้องมีการรวบรวม จัดเก็บ และสามารถให้สืบคนข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการได้โดยเสรี เพื่อสร้างรู้สึกความโปร่งใสและตรวจสอบได้ให้เกิดขึ้น อีกทั้งหากสามารถจัดการประชุมปรึกษาหารือกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่องก็จะช่วยลดความเคลือบแคลงในข้อมูลข่าวสารได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลที่รอบด้านมากขึ้นถึงความขัดแย้งที่เป็นอยู่และแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่คนพื้นที่ต้องการ อันจะนำไปสู่การคลี่คลายปัญหาและทำให้การดำเนินโครงการนิคมอุตสาหกรรมจะนะสามารถเดินหน้าต่อไปได้

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพราะมีบทบาทหน้าที่หลักในการผลักดันให้โครงการนิคมอุตสาหกรรมจะนะเกิดขึ้นว่าได้ดำเนินการอย่างไรบ้างเพื่อจัดการกับความขัดแย้งที่เป็นอยู่ และเพราะเหตุใดปัญหาจึงยังไม่ได้รับการแก้ไข

เอกสารอ้างอิง

- Apipalakul, C., Wirojangud, W. & Ngang, T. K. (2015). Development of Community Participation on Water Resource Conflict Management. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 186(2015), 325–330
- Cheewan, S. & Saengloetuthai, J. (2017). Conflict Management of School Administrators Affecting Organizational Engagement of Teachers in Educational Institutions under Nakhon Pathom Primary Educational Service Area Office 2. *Silpakorn Educational Research Journal*. 9(2), 334-346.
- Chompunth, C. (2012). Analysis of “People's Participation” in “The Public Participation Handbook: Making better Decisions through Citizen Involvement” in Context Thailand. *Journal of Environmental Management*. 8(1), 123-139.
- Chompunth, C. (2017). Environmental Conflict Management: A Case Study of the Thermal Coal-fired Power Plant Project in Rayong Province. *Kasetsart Journal of Social Sciences*. 38, 692-703.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. New York: Harper & Row.
- Damrong Rajanupap Institute. (2011). *Conflict Management and Crisis Management*. Bangkok: Office of the Permanent Secretary for the Interior.
- George, D. & Mallery, P. (2013). *SPSS for Windows Step by Step a Simple Guide for Reference 11.0 Update* (4th ed). Boston: Allyn & Bacon.

- Greenberg, J. & Baron, R. A. (1997). *Behavior in Organizations* (6th ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice Hall.
- Jandhasongkoa, P. (2021). Factors Related to Conflict in Local Administrative Organizations, Loei Province. *Srilanchang Research Journal*. 1(2), 1-10.
- Kaewchitkhongthong, P. (2021). Conflicts Management of Bangyai-Kanchanaburi the Intercity Motorway Project. *SSRU Journal of Public Administration*. 4(1), 13-28.
- Khunthongphet, N. (2019). *Conflict Resolution of Rock Mining Industries' Owner with Local Communities: Comparative Studies of Rock Mining at Khao Khuha, Rattaphum District, Songkhla Province and Rock Mining at Khao Run, Khuan Khanun District, Phatthalung Province*. Unpublished Master's Thesis. Songkhla: Prince of Songkla University.
- Klouwpid, W. (2017). *Conflict Management Affecting Learning Organization of Krung Thai Bank Public Company Limited at Central Region Thailand*. Unpublished Master's Thesis. Bangkok: Silpakorn University.
- Kongsat, S. & Thamwong, T. (2015). *Index of Item Objective Congruence (IOC)*. Retrieved from <https://www.mcu.ac.th/article/detail/14329>
- Leekpai, P. (2021). Conflict Management from Performing Work of Teachers in Trang Province. *King Prajadhipok's Institute Journal*. 19(1), 93-113.
- Lim, D. J. & Kwon, K. D. (2020). Policy Conflicts and Factors Affecting Conflict Resolution in South Korea: Trends from the Korean Public Policy Conflict Database (1948-2014). *International Journal of Conflict Management*. 31(1), 58-75.
- Monataraphadung, S. (2016). Creative Conflict Management. *Valaya Alongkorn Review (Humanities and Social Sciences)*. 6(2), 193-208.
- Montana, P. & Charnov, B. (2008). *Management* (4th ed). New York: Barron's Educational Series.
- Moore, C. W. (2014). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (4th ed). San Francisco: Jossey-Bass.
- National Statistical Office. (2021). *Population and House Numbers from Registration Classified by Provinces, Districts and Administrative Areas, 2019-2021*. Retrieved from <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/01.aspx>
- Ngampak, A. & Gluntapura, O. (2015). Causes of Conflict and Conflict Management in Local Government A Pathum Thani Province. *Academic Services Journal Prince of Songkla University*. 26(2), 95-103.
- Nissaisuk, N. (2013). *The Impact of the Development of the Eastern Seaboard Industry, Rayong: A Case Study of Mapyangphon Sub-District Community, Pluak Daeng District, Rayong Province*. Chonburi: Burapha University.
- Noknoi, C. (2017). *Organization Behavior*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.

- Office of the National Economic and Social Development Board. (2016). *National Economic and Social Development Plan No. 12 (2017-2021)*. Bangkok: Prime Minister's Office.
- Office of the National Security Council. (2017). *National Policies and Plans on National Security (2017 - 2021)*. Bangkok: Prime Minister's Office.
- Open Development Thailand. (2019). *Social and Environmental Impacts from the Development of Special Economic Zones*. Retrieved from <https://thailand.opendevdevelopmentmekong.net/th/topics/social-and-environmental-impacts/>
- Phromsri, C. (2007). *Conflict Management in Organizations*. Bangkok: Offset Creation.
- Raktham, A. & Raktham, P. (2017). *Organizational Management Behavior*. Bangkok: Thammasat University Printing House.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). Upper Saddle River, N.J.: Pearson/Prentice Hall.
- Rojanatrakul, T. (2019). Creative Conflict Management. *Faculty of Humanities and Social Sciences Nakhon Sawan Rajabhat University Academic Journal*. 6(2), 69-83.
- Rungthongbaisuri, S. (2013). Resolutions of the Community Conflict in Pathumthani Province. *Journal of Social Sciences and Humanities*. 39(2), 21-34
- Sanitkul, M. (2014). *The Relationship between Conflict Management of School Administrators and the Effectiveness of Educational Institutions*. Unpublished Master's Thesis. Pathum Thani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Seng, N. (2020). *The Chana Industrial Estate, a "Disaster" that shouldn't Happen: The Reason that People want to Stop "Purple Town Plan"*. Retrieved from <https://www.seub.or.th/blogging/news>
- Singsri, A. (2017). *Conflict from a Mega Industrial Development Project: A Case Study of Rayong Industrial Estate Park Project (BANKHAI)*. Unpublished Master's Thesis. Bangkok: National Institute of Development Administration.
- Sun, L., Yung, E. H. K., Chan, E. H. W. & Zhu, D. (2016). Issues of NIMBY Conflict Management from the Perspective of Stakeholders: A Case Study in Shanghai. *Habitat International*. 53(April), 133-141
- Thansettakijdigital. (2021). *Chana Industrial Estate to the Destruction of the Rally with Reasons to Protest*. Retrieved from <https://www.thansettakij.com/insights/505868>
- The MATTER. (2020). *Explain in Detail; Where did Chana Industrial Estate come from and Why did People have to come out and Protest?*. Retrieved from <https://thematter.co/brief/130811/130811>
- Thomas, K. W. & Kilmann, R. H. (2008). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument - Profile and Interpretive Report*. CPP, Inc.

- Visitorsasak, K. (2017). Conflict Management in Community Development. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and Arts)*. 10(3), 1687-1700.
- Watthanasap, W. (2007). *Conflict: Principles and Problem Solving Tools*. Nonthaburi: King Prajadhipok's Institute.
- Wongcha-um, S. (2011). *National Development Planning*. Bangkok: Petchrung Printing Center.
- Wongnasri, P. (2015). Conflict and Conflict Management in Thai Society. *Thaksin University Library Journal*. 4(1), 59-81.
- World Bank. (2009). *World Development Report 2009: Reshaping Economic Geography*. Washington DC: World Bank.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Statistics* (2nd ed.). New York: Harper & Row.
- Yao, X., He, J. & Bao, C. (2020). Public Participation Modes in China's Environmental Impact Assessment Process: An Analytical Framework based on Participation Extent and Conflict Level. *Environmental Impact Assessment Review*. 84(September), 106400.

