

การใช้สารสนเทศเพื่อส่งเสริมสันติวัฒนธรรมของผู้นำชุมชนในพื้นที่เสี่ยง สี่อำเภอของจังหวัดสงขลา

วันวิสา จันทระ¹ และ อิมจิต เลิศพงษ์สมบัติ²

บทคัดย่อ


งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบทบาทการส่งเสริมสันติวัฒนธรรมของผู้นำชุมชนในพื้นที่เสี่ยง 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา 2) ศึกษากระบวนการแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศของผู้นำชุมชน และ 3) ศึกษาอุปสรรคหรือปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศเพื่อส่งเสริมสันติวัฒนธรรม ประชากรและพื้นที่ในการศึกษาคือนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและกำนันในพื้นที่อำเภอจะนะ อำเภอเทพา อำเภอนาทวีและอำเภอสะบ้าย้อย ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการศึกษามีดังนี้ (1) ผู้นำชุมชนมี 4 บทบาทในการส่งเสริมสันติวัฒนธรรม คือ 1) การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งเป็นบทบาทที่ชัดเจนที่สุด 2) การป้องกันปัญหาความขัดแย้ง 3) การเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้ง และ 4) การติดตามและประเมินผลการจัดการความขัดแย้งซึ่งเป็นบทบาทที่ได้ปฏิบัติน้อยที่สุด (2) กระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อส่งเสริมสันติวัฒนธรรม พบว่า ผู้นำชุมชนที่มีความแตกต่างกันในด้านหน้าที่ ประสบการณ์ทำงานและบทบาทในการส่งเสริมสันติวัฒนธรรม ไม่มีความแตกต่างกันในการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศ คัดเลือกรูปแบบและเนื้อหาสารสนเทศ รวมถึงอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ผู้นำชุมชนเลือกใช้มากที่สุด คือ แหล่งบุคคล รูปแบบสารสนเทศที่ผู้นำชุมชนเลือกใช้คือ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ เนื้อหาสารสนเทศที่เลือกใช้มีเนื้อหาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น และความรู้ทั่วไป วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศพบว่า ใช้สารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ป้องกันความขัดแย้ง เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้ง และใช้เพื่อติดตามและประเมินผลการจัดการความขัดแย้ง และ (3) อุปสรรคและปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ คือแหล่งสารสนเทศมีน้อย เนื้อหาล้าสมัย และผู้นำชุมชนมีเวลาจำกัด

คำสำคัญ: สารสนเทศ; การใช้สารสนเทศ; สันติวัฒนธรรม; ผู้นำชุมชน; พื้นที่เสี่ยง; ความขัดแย้งทางการเมือง

หัวเรื่อง: สารสนเทศ- -ไทย- -สงขลา- -วิจัย; ผู้นำชุมชน- -ไทย- -สงขลา- -วิจัย

¹ นักศึกษาปริญญาโท (การจัดการสารสนเทศ) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

 wunsent_wun@hotmail.com

² M.Sc. (Information Studies), รองศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  limjit@bunga.pn.psu.ac.th

Information use for peace culture promotion of community leaders in the vulnerable areas of Songkhla's four districts

Wanwisa Chanthara¹, Imjit Lertpongsombat²

ABSTRACT

This study aims to 1) examine the roles of community leaders in promoting the peace culture in four vulnerable areas in Songkhla 2) investigate information seeking processes and use of information for the peace culture and 3) to look into obstacles effecting information search and usage. Presidents of Subdistrict Administration Organization and Subdistrict Headmen in the four districts in Songkhla: Chana, Taepa, Nathawee and Sabayoy were research population. Focus group discussions and in-depth interviews were used to collect data.

The research findings are as follows: there are four roles of community leaders in promoting the peace culture. They include 1) conflict resolution being the most active role, 2) conflict prevention, 3) remediation of conflict affected individuals and 4) monitoring and evaluation of conflict management as the least active role. It also found that the community leaders of the four vulnerable areas in Songkhla have similar selection of information sources, forms and contents although they differ in position, work experience and role in peace culture promotion. The most commonly used information sources are informal sources, such as friends, family and relatives, including mass media and information service organizations. Personal media and printed media are their preferred format of information. Community problem resolution is the contents commonly used by the community leaders while general knowledge is collected. The results provide an insight into the purpose of information use for supporting the roles community leaders in peace culture promotion. Information is most used for problem solving. The following purposes are problem prevention, remediation, monitoring and evaluation of conflict management. The identified obstacles to community leaders' information seeking processes include limited information resources within communities, obsolete information and limited time in seeking information.

Keyword: Information, Information use, Peace culture, Community leaders; Vulnerable areas; Political conflict

Subject Heading: Information- -Thailand- -Songkhla- - research; Civic leaders- -Thailand- -Songkhla- -research

¹ Graduate Student (Information Management), Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University, Pattani Campus
✉ wunsent_wun@hotmail.com

² M.Sc. (Information Studies), Associate Professor, Department of Library and Information Sciences, Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University ✉ limjit@bunga.pn.psu.ac.th

ความสำคัญของปัญหา

ประชาชนในเขตพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ รวมถึงพื้นที่เสี่ยง 4 อำเภอรอบนอกของจังหวัดสงขลา ได้แก่ อำเภอจะนะ อำเภอกงหรา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย เคยอยู่ร่วมกันเป็นสังคมที่สงบสุข ท่ามกลางความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม แต่เมื่อยุคสมัยเปลี่ยนไป ภาวะตกต่ำของเศรษฐกิจ การแข่งขันทางด้านวัตถุดิบมากขึ้น การเรียนรู้และปรับตัวเพื่อการอยู่ร่วมกันด้วยความแตกต่างทางวัฒนธรรมเริ่มเปลี่ยนแปลง นับตั้งแต่เหตุการณ์ความรุนแรงในชายแดนภาคใต้ตั้งแต่ปี พ.ศ.2547 กลุ่มผู้ก่อความไม่สงบสร้างสถานการณ์ต่าง ๆ มากมาย ส่งผลให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน เกิดการแบ่งแยกทางเชื้อชาติ ศาสนา เกิดความหวาดระแวงระหว่างไทยพุทธและไทยมุสลิม Wasri, P., (2004) ได้เปรียบเทียบว่าสังคมไทยก็เหมือนกับร่างกายของคนเรา จะไปห้ามร่างกายไม่ให้มีเชื้อโรคเข้าไม่ได้ ไม่ให้มีเซลล์มะเร็งเกิดขึ้นไม่ได้ เชื้อโรคเข้าสู่ร่างกายเราทุกวัน เซลล์มะเร็งก็เกิดขึ้นทุกวัน แต่เราไม่เป็นโรคไม่เป็นมะเร็งเพราะมีภูมิคุ้มกัน เปรียบเทียบเคียงกับปัญหา 3 จังหวัดชายแดนใต้และ 4 อำเภอเสี่ยงของจังหวัดสงขลา เราไม่สามารถห้ามความรุนแรงที่เกิดขึ้นได้ แต่สามารถป้องกันความรุนแรงได้ โดยอาศัยภูมิคุ้มกันในสังคมก็คือ วัฒนธรรม การเคารพศักดิ์ศรีคุณค่าความเป็นคน และการสร้างสันติวัฒนธรรม ในชุมชน Sathaanan, C., (2005) ได้ให้คำจำกัดความของสันติวัฒนธรรมว่าเป็นแบบแผนประเพณี วิถีชีวิต

ที่ปฏิเสธความรุนแรง เน้นความเอื้ออาทร ความเสมอภาค เคารพในสิทธิมนุษยชนของบุคคลอื่น เสมือนกับการเคารพในสิทธิ์และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของตัวเอง

ปัญหาและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น นับเป็นเรื่องที่ท้าทายสติปัญญาและความสามารถของผู้นำท้องถิ่นในการทำความเข้าใจสิ่งที่ปรากฏฐานของปัญหา และการแสวงหาหนทางเพื่อคลี่คลาย ความรุนแรง และสร้างความสงบสุข โดยเฉพาะบทบาทของผู้นำชุมชนในการเป็นผู้นำทางความคิด ผู้นำทางวัฒนธรรม ดังนั้นผู้นำชุมชนจำเป็นต้องมีเครื่องมือเพื่อช่วยในการตัดสินใจ และช่วยสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามแนวทางที่เหมาะสมนั้นก็คือ "สารสนเทศ" ที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญและจำเป็น เนื่องจากสารสนเทศที่เหมาะสมจะสนับสนุนการตัดสินใจ ลดความไม่แน่นอนในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หากผู้นำชุมชนมีสารสนเทศที่ถูกต้อง ทันสมัย จากแหล่งที่เชื่อถือได้จะช่วยให้สามารถตัดสินใจในการทำหน้าที่ตามบทบาทของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับปัจจัยสารสนเทศที่มีความสำคัญในการสนับสนุนการทำงานนั้นเป็นแนวคิดในภาพรวม แต่เมื่อพิจารณาถึงผู้ใช้สารสนเทศเฉพาะกลุ่ม จำแนกตามขอบข่ายการทำงานหรือภารกิจรับผิดชอบแล้ว การมีองค์ความรู้ว่าสารสนเทศประเภทใดมีความจำเป็นต่อผู้ที่มีภารกิจความรับผิดชอบนั้น ๆ เป็นเรื่องที่ทำเป็น การศึกษาผู้ใช้เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยสร้างความรู้ดังกล่าว Wilson, T.D., (1981) มีบทบาทสำคัญในการนำเสนอแนวคิดการศึกษาผู้ใช้ ระบุว่าการศึกษา

ผู้ใช้มีจุดหมายเพื่อทำให้ทราบพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศอันเป็นผลจากความต้องการใช้สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ ระบบสารสนเทศออนไลน์ ตลอดจนตัวบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ ความต้องการใช้สารสนเทศของแต่ละบุคคลนั้น คือการใช้ที่มีจุดมุ่งหมายต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง ในเรื่องนั้น ๆ ในกรณีของการสร้างสันติวัฒนธรรมของผู้นำชุมชนในฐานะผู้ใช้สารสนเทศ จึงจำเป็นต้องแสวงหาสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง การป้องกันปัญหาความขัดแย้ง รวมไปถึงการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้ง ทั้งนี้เพื่อเป็นการประกอบการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจปัญหาที่เกิดขึ้นให้เหมาะสมที่สุด มีปรากฏการณ์ที่สะท้อนให้เห็นว่าสารสนเทศมีความจำเป็นต่อบทบาทของผู้นำชุมชนในการสร้างความสมานฉันท์ในชุมชน เช่น กลุ่มผู้นำชุมชนและผู้นำศาสนาในฐานะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้ที่ได้รับผลกระทบด้านจิตใจจากกรณีสถานการณ์ความไม่สงบ ได้รับการถ่ายทอดความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากวิทยากรกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุขเพื่อให้มีความสามารถในการคัดกรองและประเมินสภาพจิตใจของผู้ที่ได้รับผลกระทบเพื่อจะได้ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือฟื้นฟูจิตใจให้กลับมาเป็นปกติได้โดยเร็ว Harai, W., (2009) นอกจากนี้ในฐานะที่เป็นผู้รับสารสนเทศไปใช้แล้ว ในบทบาทผู้แสวงหาสารสนเทศของผู้นำทางความคิดได้ปรากฏให้เห็นจากสื่อ เช่น ข่าวหน้า 1 ของหนังสือพิมพ์

มติชน วันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ.2552 Matichon online, (2009) รายงานเรื่องผู้นำศาสนาจากธุรกิจก้นดินและรัฐธรงกานู 19 คน มารับทราบปัญหาสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสเพื่อนำไปวิเคราะห์และร่วมหาแนวทางแก้ปัญหาต่อไป จากปรากฏการณ์การรับสารสนเทศและการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนดังกล่าวข้างต้นนั้นเป็นสิ่งยืนยันได้ว่าสารสนเทศมีความจำเป็นต่อผู้นำชุมชนในฐานะที่เป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับและได้รับความไว้วางใจจากคนในชุมชนให้เป็นผู้ดูแล รักษาและสร้างสันติสุขในชุมชน

การที่สังคมมีความคาดหวังต่อผู้นำชุมชนว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทในการสร้างความสมานฉันท์และให้โอกาสแก่คนในชุมชนทั้งทางด้านอาชีพ การศึกษาและความเข้มแข็งแก่ชุมชนในทางปฏิบัติเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังเหล่านั้น ผู้นำชุมชนจึงต้องมีความพร้อมในด้านความรู้ ประสบการณ์เดิม รวมทั้งการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ใหม่เกี่ยวกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ในการทำหน้าที่ของผู้นำที่สร้างความก้าวหน้าทางกายภาพของชุมชนและทางจิตใจของประชาชน ซึ่งความรู้และประสบการณ์ใหม่เหล่านี้อาจหาได้จากแหล่งสารสนเทศภายในชุมชนรวมทั้งแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ที่อาจจะมี ความแตกต่างทั้งในด้านเนื้อหาและรูปแบบ การศึกษากระบวนการแสวงหาและใช้สารสนเทศของผู้นำชุมชน โดยเฉพาะผู้นำชุมชนในพื้นที่เสี่ยงภัยที่มีบริบททางสังคมต่างจากชุมชนทั่วไปเพื่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งหรือสร้างสันติ

วัฒนธรรมของชุมชนจึงมีความสำคัญเพื่อหา คำตอบที่จะนำไปสู่การกำหนดรูปแบบการ สนับสนุน การจัดการและการบริการสารสนเทศ ให้แก่ผู้นำชุมชนในฐานะที่เป็นปัจจัยสนับสนุน การปฏิบัติหน้าที่ซึ่งได้กล่าวไว้ข้างต้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทการส่งเสริมสันติ วัฒนธรรมของผู้นำชุมชนในพื้นที่เสี่ยง 4 อำเภอ ของจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษากระบวนการแสวงหา สารสนเทศ และการใช้สารสนเทศของผู้นำชุมชน เพื่อการส่งเสริมสันติวัฒนธรรมในพื้นที่
3. เพื่อศึกษาอุปสรรคหรือปัญหาที่ส่งผล ต่อกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ และการใช้ สารสนเทศของผู้นำชุมชนเพื่อการส่งเสริมสันติ วัฒนธรรมในพื้นที่

ประชากรและพื้นที่ในการศึกษา

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้นำ ชุมชนในพื้นที่ 4 อำเภอเสี่ยงของจังหวัดสงขลา คือ อำเภอจะนะ อำเภอเทพา อำเภอนาทวีและ อำเภอสะบ้าย้อย มีนายกองค์การบริหารส่วน ตำบล จำนวน 39 คน และกำนัน 40 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิเคราะห์เอกสาร (Content analysis)

ผู้วิจัยได้ศึกษาและวิเคราะห์เนื้อหาจาก เอกสารและผลงานทางวิชาการ โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดด้านบทบาทผู้นำ ชุมชนในการส่งเสริมสันติวัฒนธรรม รวมทั้ง วิเคราะห์ข่าวและบทความในหนังสือพิมพ์ เกี่ยวกับประเด็นความขัดแย้งในชุมชนเพื่อเป็น กรณีศึกษาในประเด็นต่อไปนี้

- 1) ความเข้าใจและการรับรู้ของกลุ่มบุคคล เกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้ง
- 2) กลไก วิธีการในการส่งเสริมสันติ วัฒนธรรมซึ่งประกอบด้วยการแก้ไขความขัดแย้ง ป้องกันความขัดแย้ง เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ จากความขัดแย้งและ การติดตามและประเมินผล การทำงานที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง

3) กระบวนการแสวงหาสารสนเทศและ การใช้สารสนเทศเพื่อการส่งเสริมสันติ วัฒนธรรมในพื้นที่

4) อุปสรรคหรือปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อ กระบวนการแสวงหาสารสนเทศและการใช้ สารสนเทศของผู้นำชุมชนเพื่อการส่งเสริมสันติ วัฒนธรรมในพื้นที่

2. การสนทนากลุ่ม (Focus group)

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาใน เบื้องต้นเกี่ยวกับตำแหน่งและประสบการณ์การ ทำงานของผู้นำชุมชนของแต่ละอำเภอแบ่งกลุ่ม ผู้นำชุมชนออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1) นายองค์การบริหารส่วนตำบล

- 1.1) ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี
- 1.2) ประสบการณ์น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี

2) กำนัน

- 2.1) ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี
 - 2.2) ประสบการณ์น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี
- การสนทนากลุ่มในครั้งนี้มีการร่วมพูดคุยถึง ปัญหาความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้ง รวมถึงการใช้สารสนเทศเพื่อการจัดการความ ขัดแย้ง ในการวิจัยครั้งนี้การสนทนากลุ่มทำได้ เพียง 2 อำเภอ คืออำเภอสะบ้าย้อยและอำเภอเทพา เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาของผู้นำชุมชนที่ติด

ภารกิจสำคัญทำให้จำนวนประชากรที่ต้องศึกษา และข้อมูลที่ได้รับมีไม่เพียงพอ และไม่ตรงกับเป้าหมาย ทำให้ต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

3. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้นำชุมชนที่ดำรงตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและกำนัน โดยไม่มีการแบ่งกลุ่มแยกตามตำแหน่งหน้าที่หรือประสบการณ์การทำงาน เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ใช้แนวคำถามปลายเปิดเป็นหัวข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้

ผลการวิจัย

จากข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่ใน 4 อำเภอ พบว่ามีการแบ่งการปกครองออกเป็น 80 ตำบล ลักษณะเฉพาะกลุ่มของผู้นำชุมชนประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลและกำนัน จำนวนทั้งสิ้น 79 คน

ประสบการณ์ทำงานของผู้นำชุมชนผู้วิจัยใช้แบ่งเกณฑ์การทำงานที่ระยะ 4 ปี ตามวาระการดำรงตำแหน่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับกำนันใช้เกณฑ์ 4 ปี เช่นเดียวกับวาระการดำรงตำแหน่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งสรุปได้ดังนี้

บริบทพื้นที่ (อำเภอ / จำนวนตำบล)	นายก อบต.		กำนัน	
	ประสบการณ์ทำงาน		ประสบการณ์ทำงาน	
	มากกว่า 4 ปี	เท่ากับ หรือน้อยกว่า 4 ปี	มากกว่า 4 ปี	เท่ากับ หรือน้อยกว่า 4 ปี
อ.จะนะ / 14 ตำบล	5 คน	9 คน	5 คน	9 คน
อ.เทพา / 7 ตำบล	3 คน	3 คน	5 คน	2 คน

บริบทพื้นที่ (อำเภอ / จำนวนตำบล)	นายก อบต.		กำนัน	
	ประสบการณ์ทำงาน		ประสบการณ์ทำงาน	
	มากกว่า 4 ปี	เท่ากับ หรือน้อยกว่า 4 ปี	มากกว่า 4 ปี	เท่ากับ หรือน้อยกว่า 4 ปี
อ.นาทวี / 10 ตำบล	5 คน	5 คน	6 คน	4 คน
อ.สะบ้าย้อย / 9 ตำบล	4 คน	5 คน	6 คน	3 คน
รวม	17 คน	22 คน	22 คน	18 คน

ตารางที่ 1 การแบ่งเขตการปกครองและลักษณะเฉพาะกลุ่มของผู้นำชุมชน

จากข้อมูลพื้นฐานของชุมชนในการแบ่งเขตการปกครองและลักษณะเฉพาะกลุ่มของผู้นำชุมชน รวมถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ 2 ประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

1. บทบาทการส่งเสริมสันติวัฒนธรรมของผู้นำชุมชน

จากประเด็นปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในพื้นที่เสี่ยง 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา พบว่ามีความขัดแย้ง 4 ประเด็น ได้แก่ การทะเลาะเบาะแว้ง ความมั่นคงในพื้นที่ ปัญหาสิ่งแวดล้อมและความไม่เท่าเทียมกันในสังคม ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จากประเด็นดังกล่าว ส่งผลให้ผู้นำชุมชนมีบทบาทต่างกัน ประกอบไปด้วย บทบาทในการแก้ไขความขัดแย้ง การป้องกันความขัดแย้ง การเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้ง และบทบาทในการติดตามและประเมินผลการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งสามารถแสดงเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 2 บทบาทของผู้นำชุมชนในการส่งเสริมสันติวัฒนธรรม

ประเด็นปัญหาความขัดแย้ง	การแก้ไขความขัดแย้ง		การป้องกันความขัดแย้ง		การเยียวยาความขัดแย้ง		การติดตามและประเมินผล	
	นายก	กำนัน	นายก	กำนัน	นายก	กำนัน	นายก	กำนัน
1. ปัญหาการทะเลาะเบาะแว้ง ระหว่างบุคคลและกลุ่ม								
1.1 พ่อแม่ ลูก		✓		✓	✓			
1.2ญาติพี่น้อง		✓		✓				
1.3 เยาวชนกับเยาวชน	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
1.4 ชาวบ้านกับชาวบ้าน	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
1.5 ชาวบ้านกับรัฐ	✓	✓	✓	✓			✓	✓
1.6 ชาวบ้านกับนายทุน,	✓							
1.7 ผู้นำชุมชนกับผู้นำชุมชน		✓						
2. ปัญหาด้านความมั่นคงในพื้นที่								
2.1 ความหวาดระแวง	✓	✓	✓	✓				
2.2 การข่มขู่ของแนวร่วมเรื่องชีวิตและทรัพย์สิน	✓	✓	✓	✓				
3. ปัญหาสิ่งแวดล้อม								
3.1 ด้านขยะ	✓	✓					✓	✓
3.2 สิ่งปฏิกูล	✓	✓						
3.3 น้ำเสีย	✓	✓						
3.4 ฝุ่นละออง	✓	✓						
4. ปัญหาความไม่เท่าเทียมกันในสังคมความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน		✓						✓

จากตารางที่ 2 บทบาทของผู้นำชุมชนในการส่งเสริมสันติวัฒนธรรม ประเด็นปัญหาที่พบมากที่สุดคือปัญหาการทะเลาะเบาะแว้งระหว่างบุคคลและกลุ่ม พบได้ในทุกพื้นที่ ตั้งแต่ ระดับครอบครัวแผ่ขยายไปสู่กว้างในระดับสังคม ส่งผลต่อบทบาทของผู้นำชุมชน ไม่ว่าจะเป็นบทบาทในการแก้ไข การป้องกันความขัดแย้ง การเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งและการติดตามและประเมินผลการจัดการความขัดแย้ง โดยเฉพาะประเด็นปัญหาการทะเลาะเบาะแว้งระหว่างเยาวชนกับเยาวชนและชาวบ้านกับชาวบ้านซึ่งมีปัญหารื่องยาเสพติดเข้ามาเกี่ยวข้อง ส่งผลให้บทบาทของผู้นำชุมชนปรากฏอย่างชัดเจน นอกจากนี้ก็มีประเด็นปัญหาย่อย ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน เช่น ปัญหาการแย่งชิงมรดก การลักขโมย การแบ่งพรรคแบ่งพวก การเมืองท้องถิ่น สัตว์เลี้ยงทำลายผลผลิตทางการเกษตร การบุกรุกที่ดินทำกิน การแตกแยกทางความคิด การขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์ การใส่ร้ายป้ายสี การถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายทุน และการจัดสรรงบประมาณ

ประเด็นที่สองที่พบได้แก่ปัญหาด้านความมั่นคงในพื้นที่ซึ่งเกิดจากสาเหตุ 2 ประการคือ ความหวาดระแวงและการข่มขู่ของแนวร่วมในเรื่องชีวิตและทรัพย์สินพบได้ในพื้นที่อำเภอ ฉะนะ และอำเภอสะบ้าย้อย บทบาทของผู้นำชุมชนจะแสดงออกในลักษณะของการแก้ไขปัญหาและการป้องกันปัญหามากกว่าการเข้าไปเยียวยาและติดตามประเมินผลการจัดการความขัดแย้ง

ประเด็นที่สามที่พบได้แก่ปัญหาสิ่งแวดล้อมมีสาเหตุมาจากร่องขยะ ถิ่นเหม็นและสิ่งปฏิกูลจากการเลี้ยงหมู น้ำเสียจากการเลี้ยงกุ้ง และฝุ่นละอองจากโรงโม่หิน พบได้ในบางพื้นที่

เช่นอำเภอฉะนะ ประเด็นปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้เกิดบทบาทของผู้นำชุมชนในการแก้ไขการป้องกันปัญหา รวมไปถึงบทบาทในการติดตามและประเมินผลการจัดการความขัดแย้ง

ประเด็นสุดท้ายที่พบได้แก่ ปัญหาความไม่เท่าเทียมกันในสังคมและความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินซึ่งเกิดจากสภาพทางเศรษฐกิจและการเงินพบได้ในพื้นที่อำเภอเทพา จากประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นพบว่าผู้นำชุมชนมีบทบาทในการส่งเสริมสันติวัฒนธรรมน้อยที่สุดจากประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมดในชุมชน นอกจากนี้ยังพบว่าบทบาทส่วนใหญ่ของผู้นำชุมชนจะเน้นไปในบทบาทด้านการแก้ไขปัญหาและการติดตามและประเมินผลการจัดการความขัดแย้งเป็นส่วนใหญ่ และยังพบอีกว่าบทบาทส่วนใหญ่จะเป็นบทบาทของกำนันมากกว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งแตกต่างจากประเด็นปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นโดยส่วนใหญ่ซึ่งพบว่าจะเป็นบทบาทร่วมระหว่างนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและกำนัน

2. กระบวนการแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศของผู้นำชุมชนเพื่อส่งเสริมสันติวัฒนธรรม ปัญหาและอุปสรรค

กระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อส่งเสริมสันติวัฒนธรรมของผู้นำชุมชน มีการศึกษากระบวนการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศ การเลือกรูปแบบสารสนเทศ การคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศ รวมทั้งอุปสรรค ปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ แยกไปตามบทบาทของผู้นำชุมชน ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

2.1 บทบาทในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง

จากตารางที่ 3 บทบาทในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง พบว่าประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นหลากหลายทำให้รูปแบบในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งมีความหลากหลายเช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะเกิดจากปัญหาการทะเลาะเบาะแว้งของกลุ่มบุคคลตั้งแต่กลุ่มเล็กอย่างครอบครัว กระทั่งกลุ่มที่กว้างออกไปสู่สังคมภายนอกอย่างชาวบ้านกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ พบว่ารูปแบบการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งใช้การเจรจาอย่างสันติ การไกล่เกลี่ย รอมชอม ประนีประนอม บางครั้งก็มีการแก้ไขปัญหาคด้วยการจัดเวทีสาธารณะเพื่อให้คู่กรณีได้มีการพบปะ พูดคุยทำความเข้าใจร่วมกัน หรือการที่ผู้นำชุมชนใช้วิธีการแก้ไขปัญหาคด้วยการ ปล่อยให้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเงียบไปเองเพราะความขัดแย้งบางประเภทการเข้าไปจัดการความขัดแย้งยิ่งจะทำให้ความขัดแย้งนั้นบานปลายออกไปมากขึ้น จากรูปแบบการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง พบว่าผู้นำชุมชนมีรูปแบบและวิธีการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่ค่อนข้างใกล้เคียงกัน โดยพบว่า บทบาทการแก้ไขปัญหาคการทะเลาะเบาะแว้งส่วนใหญ่อจะปรากฏชัดในกลุ่มกำนัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบทบาทที่ชัดเจนของการเป็นผู้นำอย่างเป็นทางการซึ่งมีหน้าที่รักษาความสงบในชุมชน โดยตรงในขณะที่การบริหารจัดการส่วนใหญ่จะเป็นหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนพบว่า การแสวงหาสารสนเทศส่วนใหญ่จะใช้วิธีการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชนมากที่สุด นอกจากนี้ก็จะมีกระบวนการแสวงหาสารสนเทศที่เกิดจากการเข้าร่วมอบรม สัมมนา

และการติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวจากสื่อมวลชน

แหล่งสารสนเทศที่ผู้นำชุมชนเลือกใช้จะเป็นแหล่งสารสนเทศที่ใกล้ชิดตัวผู้นำชุมชนมากที่สุด ซึ่งพบว่าผู้นำชุมชนเลือกใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล ไม่ว่าจะเป็นไม่ว่าจะเป็นผู้อาวุโสในชุมชน ผู้นำชุมชนในพื้นที่ต่าง ๆ พระสงฆ์ โต๊ะอิหม่าม ครู ปราชญ์ชุมชน ทหาร ตำรวจ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานทั้งในและนอกชุมชน รวมถึงชาวบ้านในชุมชนนั้น ๆ ค้วย นอกจากนี้ก็มีแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนทั้งสื่อวิทยุ โทรทัศน์และหนังสือพิมพ์

รูปแบบสารสนเทศที่ผู้นำชุมชนเลือกใช้ พบว่ามีรูปแบบที่ไม่แตกต่างกันส่วนใหญ่อจะเป็นสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้ง่ายสะดวกและใกล้ตัวผู้นำชุมชน เช่น สื่อบุคคล นอกจากนี้ก็มีสื่อสิ่งพิมพ์อย่างเอกสารที่ได้จากการเข้าร่วมสัมมนา รวมถึงสื่อหนังสือพิมพ์ และสื่อวิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้นำชุมชนแต่ละพื้นที่ต้องการจะมีเนื้อหาที่แตกต่างกันออกไปตามประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น เนื้อหาเกี่ยวกับความรัก ความสามัคคี การจัดการความขัดแย้ง ปัญหาคยาเสพติด ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย การจัดสรรงบประมาณรวมถึงเรื่องของสิ่งแวดล้อม

อุปสรรคและปัญหาที่พบ ได้แก่ ข้อจำกัดเรื่องเวลาของผู้นำชุมชนที่มีเวลาในการเข้าถึงสารสนเทศค่อนข้างน้อย

ตารางที่ 4 บทบาท กระบวนการแสวงหาและการใช้สารสนเทศในการ “ป้องกัน” ปัญหาความขัดแย้ง ปัญหาและอุปสรรค

รูปแบบการป้องกัน ปัญหาความขัดแย้ง	กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ			แหล่งสารสนเทศ		รูปแบบสารสนเทศ			เนื้อหาสารสนเทศ				อุปสรรค/ปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศ			
	ค้นหาข้อมูล จากแหล่ง สารสนเทศ	คัดกรอง ข้อมูล ที่เกี่ยวข้อง	ประเมิน คุณค่า ของข้อมูล	หนังสือพิมพ์ รายวัน	วิทยุชุมชน	วิทยุ สมัครเล่น	วิทยุ ชุมชน	วิทยุ สมัครเล่น	วิทยุ สมัครเล่น	วิทยุ สมัครเล่น	วิทยุ สมัครเล่น	วิทยุ สมัครเล่น	วิทยุ สมัครเล่น	วิทยุ สมัครเล่น	วิทยุ สมัครเล่น	วิทยุ สมัครเล่น
1. การป้องกันปัญหาความ ขัดแย้งที่เกิดขึ้นและได้รับ การแก้ไขแล้ว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. การป้องกันปัญหาความ ขัดแย้งที่ความขัดแย้งยังไม่ ปรากฏ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.2 บทบาทในการป้องกันปัญหาความขัดแย้ง

จากตารางที่ 4 บทบาทในการป้องกันปัญหาความขัดแย้ง สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ บทบาทของผู้นำชุมชนในการป้องกันปัญหาความขัดแย้งที่เคยเกิดขึ้นมาแล้วและได้รับการแก้ไขแล้ว รวมถึงบทบาทในการป้องกันปัญหาความขัดแย้งซึ่งยังไม่มีปัญหาความขัดแย้งปรากฏออกมา

บทบาทในการป้องกันปัญหาความขัดแย้งส่วนใหญ่เป็นบทบาทร่วมระหว่างกำนันและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การป้องกันปัญหาการทะเลาะเบาะแว้งในครอบครัวซึ่งเกิดจากการหลงผิดของเยาวชนในเรื่องยาเสพติด การป้องกันปัญหา ยาเสพติดจึงเกิดจากความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ทั้งจากในชุมชนและภายนอกชุมชน แม้ว่าผู้นำชุมชนจะมีความเชื่อว่าปัญหา ยาเสพติดแก้ไขอย่างไรก็ไม่หมดสิ้น ดังนั้นการป้องกันจึงเป็นทางออกที่จะช่วยให้ลดปัญหาการยาเสพติดของเยาวชนลงได้ นอกจากนี้เป็นการป้องกันการลักขโมย การป้องกันการแตกแยกทางความคิด การป้องกันการรูด้าที่ดินสาธารณะประโยชน์และการป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อม

ในบางพื้นที่พบว่ามีการป้องกันปัญหาความขัดแย้งในขณะที่ปัญหาความขัดแย้งยังไม่ปรากฏ โดยมีนายองค์การบริหารส่วนตำบลและกำนันรวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องช่วยกันคิดและสรรหารูปแบบเพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้ง ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน เช่น การเข้าถึงชาวบ้าน การสร้างคุณค่าในตัวของชาวบ้าน การให้สิทธิที่เท่าเทียมกันและโครงการเรียนรู้ร่วมกัน

จากรูปแบบการป้องกันปัญหาความขัดแย้งที่ความขัดแย้งปรากฏขึ้นแล้วและความขัดแย้งยังไม่ปรากฏ สามารถสรุปกระบวนการแสวงหา

สารสนเทศได้ ดังนี้

กระบวนการแสวงหาสารสนเทศเกิดจากการเข้าร่วมอบรม สัมมนา รวมทั้งการพูดคุยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อหาทางป้องกันปัญหาความขัดแย้งและการติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชน นอกจากนี้ยังมีการแสวงหาสารสนเทศของผู้นำชุมชนในรูปแบบการสมัครเป็นสมาชิกวารสารกำนัน ผู้ใหญ่บ้านอีกด้วย

แหล่งสารสนเทศที่ผู้นำชุมชนเลือกใช้เพื่อการป้องกันปัญหาความขัดแย้งส่วนใหญ่ผู้นำชุมชนเลือกใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล แหล่งสารสนเทศสถาบัน แหล่งสื่อมวลชนและยังรวมไปถึงการใช้แหล่งสารสนเทศอย่างร้านหนังสือเอกชน เป็นต้น รูปแบบสารสนเทศส่วนใหญ่ผู้นำชุมชนเลือกใช้สื่อใกล้ตัว เช่น การใช้สื่อบุคคล ไม่ว่าจะเป็นชาวบ้าน เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภายนอก ทหาร ตำรวจ หรือผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ มีการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น เอกสารจากการเข้าร่วมอบรม สัมมนา แผ่นพับ ใบปลิวหรือป้ายประกาศจากที่ว่าการอำเภอ รวมไปถึงการใช้สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์และสื่อหนังสือพิมพ์ เนื้อหาสารสนเทศจะมีเนื้อหาที่เกี่ยวกับความรัก สามัคคี ภาษาและการสื่อสาร เหตุการณ์ปัจจุบัน ยาเสพติด รวมทั้งความเท่าเทียมกันในสังคม

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้ง ได้แก่ ข้อจำกัดเรื่องเวลาของผู้นำชุมชนและเวลาที่ไม่ว่างกันของผู้นำชุมชนและผู้ที่มาช่วยเหลือ

ตารางที่ 5 บทบาท กระบวนการแสวงหาและการให้สารสนเทศในการ “เยียวยา” ผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้ง ปัญหาและอุปสรรค

รูปแบบการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้ง	กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ		แหล่งสารสนเทศ				รูปแบบสารสนเทศ			เนื้อหาสารสนเทศ						อุปสรรคปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศ										
	ค้นหา	รวบรวม	บุคคล	เอกสาร	สื่อ	เว็บไซต์	หนังสือ	สื่อ	สื่อ	สื่อ	สื่อ	สื่อ	สื่อ	สื่อ	สื่อ	สื่อ	สื่อ	สื่อ	สื่อ	สื่อ	สื่อ	สื่อ	สื่อ	สื่อ	สื่อ	สื่อ
1. การเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้งโดยตรง 1) การฟื้นฟูจิตใจ 2) การสร้างอาชีพ	ค้นหา	รวบรวม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ค้นหา	รวบรวม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ค้นหา	รวบรวม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ค้นหา	รวบรวม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ค้นหา	รวบรวม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ค้นหา	รวบรวม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ค้นหา	รวบรวม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ค้นหา	รวบรวม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. การเยียวยาโดยที่ไม่มีผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้ง	ค้นหา	รวบรวม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ค้นหา	รวบรวม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ค้นหา	รวบรวม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ค้นหา	รวบรวม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ค้นหา	รวบรวม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ค้นหา	รวบรวม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.3 บทบาทในการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจาก ปัญหาความขัดแย้ง

จากตารางที่ 5 บทบาทในการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้ง พบว่ารูปแบบการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งในพื้นที่มี 2 รูปแบบคือการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งโดยตรงด้วยการใช้วิธีฟื้นฟูจิตใจเพื่อให้ลืมเหตุการณ์ร้ายที่เคยเกิดขึ้น ผู้นำชุมชนใช้วิธีการพบปะ พูดคุยกับกลุ่มบุคคล รวมทั้งอาศัยหน่วยงานทั้งภายในชุมชนและหน่วยงานภายนอกชุมชนที่เข้ามาพูดคุย จัดกิจกรรมให้ความช่วยเหลือ นอกจากนี้มีการสร้างอาชีพให้กับชาวบ้าน เพื่อช่วยบรรเทาอาการคิดมากจากการสูญเสียหรือความลำบากที่ได้รับ

นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการเยียวยาสำหรับผู้ที่ไม่ได้รับผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้งโดยการให้ชาวบ้านช่วยเยียวยากันเองในชุมชน ด้วยการเข้าไปให้ความช่วยเหลือคนชรา ผู้พิการในชุมชน จัดหาเครื่องอุปโภคบริโภคและให้ความช่วยเหลือเท่าที่สามารถช่วยได้เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นมีความรู้สึกว่าสังคมไม่ได้ทอดทิ้งพวกเขาเหล่านั้น ผู้ที่มีอิทธิพลในการเยียวยาบุคคลซึ่งได้รับผลกระทบจากความขัดแย้ง พบว่าเป็นการร่วมมือของผู้นำชุมชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่จากศูนย์ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เจ้าหน้าที่จากศูนย์บำบัดและฟื้นฟูในชุมชน รวมทั้งความร่วมมือของชาวบ้านในชุมชน

จากรูปแบบการเยียวยาของผู้นำชุมชนพบว่ามีการแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ในการเยียวยา ดังนี้

กระบวนการแสวงหาสารสนเทศเกิดจากการเข้าร่วมอบรมสัมมนา การพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้อง การติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชน การทัศนศึกษาดูงานจากสถานที่ต่าง ๆ รวมไปถึงการค้นคว้าเพิ่มเติมจากอินเทอร์เน็ต

แหล่งสารสนเทศที่ผู้นำชุมชนเลือกใช้พบว่าเป็นแหล่งสารสนเทศบุคคลเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ยังมีแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน แหล่งสารสนเทศสถาบัน เช่น ศูนย์อดีตสันติชน จินตนาการ รวมไปถึงการใช้แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบสารสนเทศที่ผู้นำชุมชนเลือกใช้มีสื่อบุคคล ไม่ว่าจะเป็นผู้นำชุมชน พระสงฆ์ ครู ราษฎรชุมชน เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ หรือจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์อย่างแผ่นพับ ใบปลิว เอกสารจากอินเทอร์เน็ต เอกสารจากการเข้าร่วมอบรม รวมทั้งภาพถ่ายจาก การศึกษาดูงาน รวมทั้งสื่อมวลชน อย่างสื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์และสื่อหนังสือพิมพ์

เนื้อหาสารสนเทศจะมีเนื้อหาเกี่ยวกับความสามัคคี ภาษาและการสื่อสาร การเข้าถึงชาวบ้าน ข่าว เหตุการณ์ความสำคัญ รวมไปถึงสถานที่ที่น่าสนใจสำหรับการทัศนศึกษา ดูงานเพื่อการทำงาน สร้างอาชีพให้กับชาวบ้าน เป็นต้น

อุปสรรคหรือปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้ง พบว่า จะเป็นข้อจำกัดเรื่องเวลาของตัวผู้นำชุมชน เวลาในการศึกษาดูงานมีน้อยและประเด็นสุดท้ายคือความชำนาญด้านเทคโนโลยีของผู้นำชุมชนที่มีค่อนข้างน้อย หากกล่าวถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่

ตารางที่ 6 บทบาท กระบวนการแสวงหาและการใช้สารสนเทศในการ “ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง” ปัญหาและอุปสรรค

รูปแบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง	กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ		แหล่งสารสนเทศ		รูปแบบสารสนเทศ		เนื้อหาสารสนเทศ		อุปสรรค/ปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศ	
	ประเภท	วิธีการ	ประเภท	วิธีการ	ประเภท	วิธีการ	ประเภท	วิธีการ	ประเภท	วิธีการ
1. ใช้บุคคลอื่นในการติดตามเพื่อนำมารายงานให้กับผู้นำชุมชนทราบ	บุคคล	สัมภาษณ์	บุคคล	สัมภาษณ์	บุคคล	สัมภาษณ์	บุคคล	สัมภาษณ์	บุคคล	สัมภาษณ์
	เอกสาร	เอกสาร	เอกสาร	เอกสาร	เอกสาร	เอกสาร	เอกสาร	เอกสาร	เอกสาร	เอกสาร
	เว็บไซต์	เว็บไซต์	เว็บไซต์	เว็บไซต์	เว็บไซต์	เว็บไซต์	เว็บไซต์	เว็บไซต์	เว็บไซต์	เว็บไซต์
	วิทยุชุมชน	วิทยุชุมชน	วิทยุชุมชน	วิทยุชุมชน	วิทยุชุมชน	วิทยุชุมชน	วิทยุชุมชน	วิทยุชุมชน	วิทยุชุมชน	วิทยุชุมชน
	สื่อมวลชน	สื่อมวลชน	สื่อมวลชน	สื่อมวลชน	สื่อมวลชน	สื่อมวลชน	สื่อมวลชน	สื่อมวลชน	สื่อมวลชน	สื่อมวลชน
	หน่วยงานราชการ	หน่วยงานราชการ	หน่วยงานราชการ	หน่วยงานราชการ	หน่วยงานราชการ	หน่วยงานราชการ	หน่วยงานราชการ	หน่วยงานราชการ	หน่วยงานราชการ	หน่วยงานราชการ
2. การติดตามโดยตัวผู้นำชุมชนเอง	บุคคล	สัมภาษณ์	บุคคล	สัมภาษณ์	บุคคล	สัมภาษณ์	บุคคล	สัมภาษณ์	บุคคล	สัมภาษณ์
	เอกสาร	เอกสาร	เอกสาร	เอกสาร	เอกสาร	เอกสาร	เอกสาร	เอกสาร	เอกสาร	เอกสาร

2.4 บทบาทในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง

จากตารางที่ 6 บทบาทในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง พบว่ามี 2 รูปแบบคือการใช้บุคคลอื่นในการติดตามเพื่อนำมารายงานให้กับผู้นำชุมชนทราบทั้งนี้เพราะการติดตามบางประเด็นปัญหาคนที่ใกล้ชิดกับเหตุการณ์จะเป็นผู้ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลความเป็นจริงได้มากกว่ารูปแบบที่สองผู้นำชุมชนใช้คือผู้นำชุมชนเองเป็นผู้ติดตาม โดยการลงพื้นที่ด้วยตัวเองเป็นเพราะบางปัญหาจำเป็นต้องมีการติดต่ออย่างเป็นทางการไม่ว่าจะเป็นการขอความอนุเคราะห์จากบุคคลอื่นหรือการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกหรือบุคคลภายนอกเพราะฉะนั้นการใช้บุคคลอื่นในการติดตามอาจจะไม่เหมาะสมจากบทบาทดังกล่าวนี้สามารถแสดงกระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง ได้ดังนี้

กระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง มีการแสวงหาด้วยการพูดคุยกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชนและการเข้าร่วมอบรม สัมมนา

แหล่งสารสนเทศที่ผู้นำชุมชนเลือกใช้ประกอบไปด้วยแหล่งสารสนเทศบุคคล แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนและแหล่งสถาบัน เช่นที่ว่าการอำเภอ ที่ดินจังหวัด เป็นต้น

รูปแบบสารสนเทศที่ผู้นำชุมชนเลือกใช้มีรูปแบบที่ไม่แตกต่างจากบทบาทอื่น ๆ รูปแบบ

สารสนเทศส่วนใหญ่ได้แก่ สื่อบุคคลไม่ว่าจะเป็นผู้นำชุมชน ชาวบ้าน ตัวแทนผู้นำชุมชน รวมทั้งเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ สื่อสิ่งพิมพ์เช่นเอกสารภาระงานที่ต่อเนื่องมาจากการจัดการความขัดแย้งที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว รวมถึงสื่อสิ่งพิมพ์ที่ได้รับจากการอบรม สัมมนา รวมทั้งยังมีสื่อสื่อจากวิทยุ โทรทัศน์ และสื่อหนังสือพิมพ์

เนื้อหาสารสนเทศจะมีเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการจัดการความขัดแย้งรูปแบบ แนวทางในการป้องกันความขัดแย้งและทักษะในการติดต่อประสานงาน

อุปสรรคและปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศพบว่ามี 2 ลักษณะคือการเข้าถึงสารสนเทศเดิมที่ถูกจัดเก็บไว้ในหน่วยงานเข้าถึงได้ล่าช้าทั้งนี้เพราะมีการจัดเก็บที่ไม่เหมาะสมประการที่ 2 คือการเข้าถึงตัวบุคคลทำได้ล่าช้าเพราะต้องมีการดำเนินการเป็นระบบเป็นขั้นตอน

การวิเคราะห์และอภิปรายผล

การวิเคราะห์และอภิปรายผล สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. บทบาทของผู้นำชุมชนในการส่งเสริมสันติวัฒนธรรม

บทบาทของผู้นำชุมชนในการส่งเสริมสันติวัฒนธรรม พบว่าผู้นำชุมชนมีบทบาทในการส่งเสริมสันติวัฒนธรรมที่เหมือนและแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแต่ละพื้นที่มีประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกันหรืออาจจะเป็นประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นเหมือนกันอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน ผู้นำชุมชนมีบทบาทร่วมกันทำให้ผู้นำชุมชนจึงมีบทบาทที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถ

สรุปได้ ดังนี้

1) บทบาทในการ “แก้ไข” ปัญหาความขัดแย้งเป็นบทบาทที่ชัดเจนมากที่สุดของผู้นำชุมชน บทบาทในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งโดยส่วนใหญ่เป็นบทบาทของกำนัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกำนันมีความใกล้ชิดกับชาวบ้าน เข้าถึงชาวบ้านได้มากกว่ารวมทั้งเป็นบทบาทที่ชัดเจนของกำนันในฐานะที่เป็นผู้นำอย่างเป็นทางการมีหน้าที่ด้านการรักษาความสงบในตำบลแต่ในทางตรงกันข้ามนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีบทบาทด้านการบริหารจัดการมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติวัฒน์ งอกคำ (Ngokkham, J., 2008) ระบุว่า คุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้นำชุมชนที่แตกต่างกัน ในด้านสถานภาพ ตำแหน่งและระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยของบทบาทในการแก้ไขความขัดแย้งที่แตกต่างกัน

2) บทบาทในการ “ป้องกัน” ปัญหาความขัดแย้งของผู้นำชุมชน พบว่าผู้นำชุมชนมีรูปแบบและวิธีการป้องกันปัญหาความขัดแย้งที่ใกล้เคียงกันทั้งนี้อาจเป็นเพราะพื้นที่ รับผิดชอบอยู่ในบริเวณเดียวกัน มีปัญหาที่ใกล้เคียงกันและอาจมีบทบาทร่วมในการป้องกันปัญหาด้วยกันทำให้มีรูปแบบที่ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าวิธีการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งและการป้องกันปัญหาความขัดแย้ง ผู้นำชุมชนส่วนใหญ่ใช้วิธีการสื่อสารกับชาวบ้าน เน้นการพูดคุย ทำความเข้าใจเพื่อให้การสื่อสารเข้าใจตรงกัน ส่งผลให้การป้องกันความขัดแย้งได้รับประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ตรงกับแนวคิดของ Areeya, G., (2009) ระบุว่า แนวทางในการจัดการความขัดแย้งที่

น่าสนใจคือการใช้การสื่อสารที่เน้นวิธีการพูดคุย การฟัง และการแสดงออกของคู่สื่อสาร โดยไม่แสดงออกซึ่งเชิงตำหนิแต่พร้อมจะช่วยเหลือ

3) บทบาทในการ “เยียวยา” ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งพบว่า ผู้นำชุมชนมีแนวคิดและรูปแบบในการเยียวยาที่ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่ารูปแบบการเยียวยาของผู้นำชุมชนในขณะที่ความขัดแย้งยังไม่ปรากฏเป็นรูปแบบหนึ่งที่ผู้นำชุมชนเลือกใช้และเป็นที่ยอมรับคือการเยียวยาช่วยเหลือคนพิการ คนด้อยโอกาส คนชราในชุมชนด้วยการบริจาคสิ่งของเท่าที่ช่วยเหลือได้ การเยียวยาแบบนี้จะช่วยให้เกิดความรัก ความสามัคคีมากยิ่งขึ้น ซึ่งตรงกับแนวคิดของประเวศ ะสี (อ๋างใน จิตต์ประภัสสร บัตร ประ โคน , 2551: 4-5) Bathprakhon, J., (2008) กล่าวว่า การเยียวยาภาคประชาสังคมการรวมกลุ่มเพื่อเยียวยาบรรเทาความทุกข์กันเองในส่วนของประชาชน ซึ่งเป็นมิติที่งดงามและจริงใจ ด้วยความเป็นเพื่อนมนุษย์ที่ร่วมทุกข์ร่วมสุขนี้ได้มีผลต่อการฟื้นฟูชีวิตของผู้สูญเสียได้อย่างมีพลังเป็นการเยียวยาด้วยหัวใจมากกว่าการเยียวยาด้วยเงินตรา

4) บทบาท ในการ “ติดตามและประเมินผล” การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง พบว่าเป็นบทบาทของผู้นำชุมชนที่พบได้น้อยที่สุด ผู้นำชุมชนบางกลุ่มเลือกใช้การติดตามโดยอาศัยชาวบ้านในชุมชนเป็นคนรายงานความเคลื่อนไหว ทั้งนี้เพราะผู้นำชุมชนเชื่อว่าผู้ที่ใกล้ชิดชาวบ้านมากกว่าจะเป็นผู้ที่เข้าถึงข้อมูลความเป็นจริงได้มากกว่า ในขณะที่เดียวกันการติดตามบางครั้งจำเป็นที่ผู้นำ

ชุมชนจะต้องเป็นผู้ติดตามด้วยตัวเองเพราะ บางครั้งการติดตามจำเป็นต้องอาศัย ทักษะ ประสพการณ์รวมทั้งอาศัยกฎเกณฑ์ ระเบียบ ขั้นตอนและวิธีการติดต่อสื่อสารในลักษณะของ ความเป็นทางการทำให้ผู้นำชุมชนจำเป็นต้อง ติดตามด้วยตัวเองเพื่อความเหมาะสม

2. กระบวนการแสวงหาสารสนเทศและการใช้ สารสนเทศเพื่อการส่งเสริมสันติวัฒนธรรม ปัญหาและอุปสรรค

กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของ ผู้นำชุมชนพบว่ามีการแสวงหา สารสนเทศเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาความ ชัดแย้งเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัญหา ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาเฉพาะหน้า จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนทำให้ กระบวนการแสวงหาสารสนเทศจึงเน้นไปเพื่อใช้ ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งตรงกับ แนวคิดของ ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (อ้างในเดชา นันตพิชัย , 2547) Nanthapichai, D.,(2004) ระบุว่า การแสวงหาสารสนเทศเป็นกิจกรรมที่บุคคล กระทำเพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองความ ต้องการที่ตัวเองตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญ สำหรับกระบวนการแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ ในการติดตามและประเมินผลการจัดการความ ชัดแย้ง มีกระบวนการแสวงหาสารสนเทศน้อย ที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัญหาความขัดแย้งที่ เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ ก่อนที่เหตุการณ์จะบานปลาย ทำให้การติดตาม และประเมินผลความขัดแย้งมีน้อยตามไปด้วย

กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของ ผู้นำชุมชนสามารถสรุปได้ ดังนี้

- 1) รูปแบบการแสวงหาสารสนเทศของ ผู้นำชุมชนส่วนใหญ่ใช้วิธีการพบปะ พูดคุยกับผู้ที่ ใกล้ชิดหรือเกี่ยวข้องมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็น เพราะการพบปะ พูดคุยสามารถทำให้ผู้นำชุมชน เข้าถึงสารสนเทศได้ง่าย สะดวกทำให้ผู้นำชุมชน เลือกใช้รูปแบบนี้มากที่สุด นอกจากนี้ก็มีการ ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวจากสื่อมวลชน การเข้าร่วมอบรม สัมมนา การติดตามข่าวสาร จากแหล่งสารสนเทศสถาบันที่อยู่ใกล้ตัว การ สมัครเป็นสมาชิกวารสารการค้นคว้าเพิ่มเติมจาก อินเทอร์เน็ต และการซื้อหาเพิ่มเติมจากร้าน หนังสือเอกชนรวมไปถึงการทัศนศึกษาดูงาน
- 2) รูปแบบการคัดเลือกแหล่งสารสนเทศ พบว่าผู้นำชุมชนเลือกใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล มากที่สุดทั้งนี้เพราะว่าเป็นแหล่งที่อยู่ใกล้ตัวผู้นำ ชุมชนมากที่สุด ง่ายและสะดวกในการที่จะนำ ข้อมูลมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ลำดับต่อมาได้แก่ แหล่ง สารสนเทศสื่อมวลชน ซึ่งเป็นแหล่ง สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของผู้นำชุมชน แม้ว่าข้อมูลจากสื่อมวลชนจะไม่ได้นำมาใช้ ประโยชน์ได้โดยตรง แต่เป็นข้อมูลที่สามารถเก็บ สะสมเป็นความรู้เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ยังมีแหล่งสารสนเทศสถาบัน เช่น ศูนย์ อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ การ ปกครองท้องถิ่น สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามยาเสพติด ห้องสมุดที่ว่าการอำเภอ เป็นต้น หรือจะเป็น แหล่ง สารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้นำชุมชนบางกลุ่มเลือกใช้แต่ไม่ ปรากฏมากนัก

3) รูปแบบการคัดเลือกสื่อสารสนเทศ ผู้นำเลือกใช้จะเป็นสื่อบุคคลมากที่สุด ได้แก่ ผู้นำชุมชนหรือผู้ที่บทบาทร่วมในการส่งเสริมสันติวัฒนธรรม ไม่ว่าจะเป็นพระสงฆ์ ไต่ะอิหม่าม ครูชาวบ้านเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเลือกใช้รูปแบบสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์จากหนังสือ วารสาร แผ่นพับ รูปถ่าย รวมทั้งเอกสารจากการสัมมนา ทั้งนี้เพราะสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่สามารถนำมาใช้งานได้ง่ายคุ้นเคยในการใช้งานมากกว่าสารสนเทศรูปแบบอื่นและสื่อสิ่งพิมพ์ยังเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงได้ทั่วไปอีกด้วย สำหรับสื่อมวลชนไม่ว่าจะเป็นสื่อจากวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์หรือสื่ออื่น ๆ ก็ได้รับความนิยมจากผู้นำชุมชนเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เพราะเป็นสื่อที่อยู่ใกล้ตัวผู้นำชุมชนมากที่สุด และสามารถเข้าถึงได้รวดเร็ว

4) รูปแบบการคัดเลือกเนื้อหาสารสนเทศที่ผู้นำชุมชนส่วนใหญ่เลือกใช้จะมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหา ที่เกิดขึ้น รวมไปถึงเนื้อหาสาระที่แตกต่างไปจากประเด็นปัญหาเพื่อเก็บสะสมเป็นความรู้และประสบการณ์

5) อุปสรรคหรือปัญหาที่ผู้นำชุมชนพบในการแสวงหาสารสนเทศพบอุปสรรคในเรื่องข้อจำกัดด้านสถานที่ ข้อจำกัดเรื่องเวลาของผู้นำชุมชนที่มีน้อย อาจเป็นเพราะภาระหน้าที่ทำให้เวลาในการแสวงหาสารสนเทศมีน้อย สารสนเทศมีน้อย เนื้อหาล้าสมัย สำหรับปัญหาสุดท้ายที่พบคือการไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีโดยเฉพาะการใช้คอมพิวเตอร์

สิ่งที่ได้รับจากงานวิจัยในครั้งนี้ช่วยส่งผลให้เกิดการรับรู้บทบาทของผู้นำชุมชนในฐานะที่เป็นผู้นำอย่างเป็นทางการไม่จำเป็นต้องมีบทบาทตามกรอบที่ถูกกำหนดเอาไว้เท่านั้น แต่ในฐานะผู้นำที่ถูกไว้วางใจและยอมรับจากชาวบ้านบทบาททุกบทบาทที่ได้รับมอบหมายรวมถึงบทบาทที่ไม่ได้รับมอบหมายล้วนแต่เป็นบทบาทหน้าที่ของผู้นำชุมชนทั้งสิ้น ทั้งนี้เพื่อให้ชุมชนมีความสงบสุข

นอกจากนี้การใช้สารสนเทศของผู้นำเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นการแสวงหาสารสนเทศในเชิงรับเป็นส่วนใหญ่ จึงเป็นแนวทางให้กับผู้ให้บริการสารสนเทศที่จะเสริมสร้างพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและส่งเสริมการใช้สารสนเทศของผู้นำชุมชนเพื่อให้เป็นผู้ใช้สารสนเทศในเชิงรุกมากกว่าปัจจุบันในขณะเดียวกัน ก็เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของแหล่งบริการสารสนเทศในพื้นที่เพื่อที่จะพร้อมให้บริการตลอดเวลา รวมทั้งเนื้อหาสารสนเทศที่มีในท้องถิ่นก็มากพอและทันสมัยตรงกับความต้องการของผู้นำชุมชนและผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- Areeya, G. (2009). **Karn-wi-krou- lea-plean-plang-khwam-khad-yang**. Retrieved from http://www.peace.mahidol.ac.th/doc_powerpoint/AjGothom. (In Thai).
- Bathprakhon, J. (2008). **Klan-hua-jai-dub-fai-tai : karn-yeaw-ya-tee-kwang-glai-kwa-mi-ti-su-kha-pap-jit**. Songkhla : Lai Sent. (In Thai).
- Harai, W. (2009). **Aob-rom-poo-num-chum-chon-fuan-foo-yuer-joon-tai**. Retrieved from http://isranews.org/cms/index.php?option=com_content&task=view&id=3740&Itemid=47. (In Thai).
- Matichononline. (2009). **Poo-num-sad-sa-na-ma-lay-sia-ha-kor-moon-tai**. Retrieved from http://www.matichon.co.th/matichon/view_news.php?newsid=01p0123270752§ionid=0101&day=2009-07-27. (In Thai).
- Nanthapichai, D. (2004). **Naw-kid-lea-karn-seak-sa-karn-sa-wang-ha-sa-ra-son-tes-khong-poo-chai**. Retrieved from http://cdn.gotoknow.org/assets/media/files/000/007/980/original/NU_sheet3.pdf?1285292043. (In Thai).
- Ngokkham, J. (2008). **The Role of Community Leaders in Conflict Resolution: A Case Study of Chaiyaphum Province**. Master of Arts in Political Science, Ramkhamhaeng University. (In Thai).
- Sathaanan, C. (2008). **Khwam-roon-rang-lae-san-ti-wat-ta-na-thum-nai sang-khom-thai**. Retrieved from <http://www.semsikkha.org>. (In Thai).
- Wasri, P. (2004). **San-ti-wat-ta-na-tum-gab-pra-cha-tib-pa-tai-nai-bor-ri-bot-khong-sang-chom-tai**. Retrieved from <http://songkhlathoday.com/paper/3188>. (In Thai).
- Wilson, T.D. (1981). On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, 37(3), 3-15.
