

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง เศรษฐศาสตร์การเมืองของการท่องเที่ยวเชิงศาสนา : กรณีศึกษาการจัดงานนมัสการรอยพระพุทธรูปเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความขัดแย้ง และกระบวนการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งถือว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด เพราะสถานการณ์การจัดงานนมัสการรอยพระพุทธรูปเขาคิชฌกูฏในปัจจุบัน ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนกำลังโยนหาข้อยุติหรือวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ลงตัวภายใต้กลุ่มผลประโยชน์กลุ่มต่าง ๆ ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความขัดแย้งกับกระบวนการในการจัดการความขัดแย้งทางเศรษฐศาสตร์การเมืองว่าเป็นไปในลักษณะเช่นไร ผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการกำหนดหัวข้อที่สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งทางสังคม
 - 1.1 ความหมายของความขัดแย้งทางสังคม
 - 1.2 ธรรมชาติของความขัดแย้งทางสังคม
 - 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความขัดแย้งทางสังคม
 - 1.4 ประเภทของความขัดแย้งทางสังคม
 - 1.5 พลวัตของความขัดแย้งทางสังคม
 - 1.6 กระบวนการของความขัดแย้งทางสังคม
2. แนวคิดการจัดการความขัดแย้งในพระพุทธศาสนา
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งทางสังคม

ความหมายของความขัดแย้งทางสังคม

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 98) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ขัดแย้ง” หมายถึง “ไม่ลงรอยกัน” นอกจากนั้นได้อธิบายคำว่า ขัด หมายถึง ไม่ทำตาม ฝ่ายอื่น ขัดไว้ และให้ความหมายคำว่าแย้ง หมายถึง ไม่ตรงหรือลงรอยเดียวกัน ด้านไว้ ทานไว้ ดังนั้นจึงพอเห็นได้ว่า ความขัดแย้งประกอบด้วยอาการทั้งขัดทั้งแย้งนั่นคือ แต่ละฝ่ายนอกจากไม่ทำตามกันแล้วยังต่อต้านเอาไว้อีกด้วย

Webster Dictionary ได้อธิบายความหมายคำว่า “ความขัดแย้ง” (Conflict) ไว้ว่ามาจากภาษาละติน คือ “Confligere” ซึ่งแปลว่าการต่อสู้ (Fight) การทำสงคราม (Warfare) ความไม่ลง

รอยต่อกันหรือเข้ากันไม่ได้ (Incompatible) ตรงกันข้าม (Opposition) การไม่ถูกกัน ความคิดหรือการกระทำที่ไม่เหมือนกัน

นอกจากนี้แล้วยังมีผู้ให้ความหมายของความขัดแย้งไว้ปรากฏตามนิยามต่าง ๆ ดังนี้

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2534 : 42) ได้กล่าวถึงความขัดแย้ง หมายถึง การดิ้นรนเพื่อจะได้ของที่มีคุณค่า หรือเพื่อการอ้างสิทธิ์ในฐานะ อำนาจ และทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยกลุ่มที่ขัดแย้งกันมิได้มีจุดมุ่งหมายเพียงจะได้สิ่งที่มีคุณค่าที่ตนปรารถนาแต่ยังต้องการให้ฝ่ายตรงข้ามมีความเป็นกลางถูกทำร้ายหรือถูกกำจัดให้หมดไป ความขัดแย้งที่ว่าเช่นนี้อาจจะเกิดขึ้นระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม หรือระหว่างบุคคลกับกลุ่ม ความขัดแย้งภายในกลุ่มและความขัดแย้งระหว่างกลุ่มเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ตลอดชีวิตของสังคม

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534 : 25) ความขัดแย้ง หมายถึง ความสำคัญของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับจุดหมายหรือวิชาการ หรือทั้งสองอย่างแต่เป็นการพึ่งพาอาศัยกันในทางลบ ความขัดแย้งของบุคคลเกิดจากการที่ต้องตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งที่เต็มใจเลือกหรือจำใจเลือก ส่วนความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นการกระทำของบุคคลทั้งสองฝ่าย โดยฝ่ายหนึ่งไปขัดขวางหรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งในการที่จะบรรลุเป้าหมายของเขาหรือการที่บุคคลมีความแตกต่างกันในค่านิยมความสนใจแนวคิดวิชาการเป้าหมายต้องมาติดต่อกัน ทำงานด้วยกันหรืออยู่ในสังคมโดยที่ความแตกต่างที่ไม่สอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้

วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ (2545 : 2) ความขัดแย้งเป็นการต่อสู้กันหรือการแข่งขันระหว่างความคิด ความเห็น ความสนใจ หรือผลประโยชน์ มุมมอง รสนิยม ค่านิยม แนวทาง ความชอบ อำนาจ สถานภาพ ทรัพยากร ฯลฯ

ประพันธ์ สุริหาร (2542 : 33) ความขัดแย้ง หมายถึง สภาพการณ์ที่คนหรือกลุ่มคนเกิดความไม่เข้าใจกันอันเนื่องจากสภาพทรัพยากรทางการบริหารหรือตำแหน่งที่จัดการไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทั่วถึง ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ และจะมีผลต่อองค์การอย่างมากถ้าความขัดแย้งอยู่ในระดับที่เหมาะสม ความขัดแย้งในระดับองค์การมี 3 ระดับ คือ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานในองค์การเดียวกัน ความขัดแย้งระหว่างองค์การ

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2542 : 12) ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติระหว่างบุคคลที่มีเป้าหมายและจุดมุ่งหมายที่ต่างกัน ความขัดแย้งของบุคคลอาจจะเกิดขึ้นได้เมื่อเขาต้องการตัดสินใจที่จะเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งและมีความขัดแย้งระหว่างบุคคลซึ่งเป็นสถานการณ์ที่การกระทำของฝ่ายหนึ่งไปขัดขวางหรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งที่จะไม่ให้บรรลุเป้าหมายหรือการที่บุคคลมีความแตกต่างความนิยมความคิดความสนใจเป้าหมายต้องมาติดต่อกัน

ทำงานด้วยกันหรืออยู่ในสังคมเดียวกัน โดยที่ความแตกต่างนั้นไม่เป็นสิ่งสอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้

ฟิลเลย์ (Fillely. 1975 : 4) ความขัดแย้งเป็นกระบวนการของสังคม ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อแต่ละฝ่ายมีจุดมุ่งหมาย ที่ไปด้วยกันไม่ได้ และมีค่านิยมที่แตกต่างกันออกไป ความแตกต่างนี้มักเกิดจากการรับรู้มากกว่าความแตกต่างที่เกิดขึ้นจริง ๆ

แคท และเค็นส์ (Katz and Kahn. 1978 : 47; อ้างถึงใน ประภัสสร เดชาภิณณ์. 2543 : 35) ได้กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กรหรือระหว่างประเทศตั้งแต่ 2 ฝ่าย หรือมากกว่า 2 ฝ่ายขึ้นไป โดยที่ฝ่ายหนึ่งพยายามที่จะปกป้องกันหรือบีบบังคับเพื่อผลบางอย่าง ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งพยายามต่อต้าน ความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ อาจเป็นคำพูดหรือไม่ใช่คำพูด แสดงออกโดยพยายามขัดขวาง บีบบังคับทำอันตรายต่อต้าน หรือทำการแกล้งฝ่ายตรงข้าม

บาร์ว (Brown. 1983 : 87; อ้างถึงใน ประภัสสร เดชาภิณณ์. 2543 : 36) ได้กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมที่ไม่ลงรอยกัน หรือพฤติกรรมที่ไปด้วยกันไม่ได้ระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่มีความสนใจแตกต่างกัน พฤติกรรมที่ไปด้วยกันไม่ได้ด้วยกันในที่นี้ หมายถึง การกระทำของฝ่ายหนึ่งที่ตั้งใจไปยับยั้ง สกัดกั้น หรือการสร้างความคับข้องใจให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง

ชุง และเมกกินคอน (Chung and Meggincon. 1981 : 38; อ้างถึงใน ไพฑูรย์ นามบุญถื่อ. 2544 : 20) ความขัดแย้งคือ การดิ้นรนต่อสู้เพื่อความต้องการความปรารถนาความคิด ความสนใจของบุคคลที่ไปด้วยกันไม่ได้ ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต้องเผชิญกับเป้าหมายที่ไม่สามารถทำให้ทุกฝ่ายพอใจ

จากคำนิยามที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าความขัดแย้งของบุคคลเกิดจากการที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่การเลือกนั้นอาจเต็มใจเลือกหรือจำใจเลือก ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสถานการณ์ที่กระทำของฝ่ายหนึ่งไปขัดขวาง หรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งในการที่จะบรรลุเป้าหมายของเขา หรือการที่บุคคลที่มีความแตกต่างในค่านิยม ความสนใจ แนวคิด วิธีการ เป้าหมาย ต้องมาติดต่อกัน ทำงานด้วยกัน หรืออยู่ร่วมกันในสังคมเดียวกัน โดยที่ความแตกต่างนี้เป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้

เมื่อพิจารณาความหมายหรือคำจำกัดความของความขัดแย้งที่นักวิชาการต่าง ๆ ให้ความสามารถสรุปความหมายของความขัดแย้งได้ว่าความขัดแย้งคือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กรหรือประเทศตั้งแต่ 2 ฝ่ายขึ้นไป ในการต่อสู้เพื่อปกป้อง ป้องกัน ขัดขวางมิให้ฝ่ายตรงข้ามกับกลุ่มของตน บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ หรือเพื่อผลประโยชน์ที่ต้องการ เป็นสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เมื่อบุคคล กลุ่มคน หรือองค์กรตกอยู่ในสถานะที่ไม่สอดคล้อง

หรือไม่ลงรอยกันเพราะความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ของบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์การ ตลอดจนข้อจำกัดของทรัพยากร ความขัดแย้งถ้าบริหารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้หน่วยงานพัฒนาไปในทางที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

ล็อกวูด (Lockwood. 1980 : 20 ; อ้างถึงใน สัจญา สัจญาวิวัฒน์. 2548 : 56) ยืนยันว่ามีกลไกบางอย่างในสังคม ที่ทำให้การขัดแย้งเกิดขึ้นในสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น เช่น

1. การที่บุคคลมีอำนาจไม่เท่ากัน ทำให้คนมีอำนาจมากถือเอาเปรียบผู้มีอำนาจน้อย ทำให้เป็นแหล่งที่มาของความเครียดและการขัดแย้งในสังคม
2. การที่สังคมมักมีของหายากอยู่จำกัด เป็นเหตุให้มีการต่อสู้ดิ้นรนเพื่อให้ได้ส่วนแบ่งจากของที่มีอยู่อย่างจำกัด
3. ในสังคมมักมีกลุ่มต่าง ๆ ที่มีเป้าหมายไม่เหมือนกัน กลุ่มเหล่านี้ต้องแข่งขันช่วงชิงกัน บรรลุเป้าหมายนั้น อันเป็นเหตุให้ต้องมีการกระทบกระทั่งกันระหว่างกลุ่มได้ ดังนั้นความขัดแย้งจึงเป็นเรื่องธรรมดาหรือความจริงในชีวิตสังคมอย่างหนึ่ง

แมกซ์ เว็เบอร์ (Max Weber. 1947 : 25 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2540 : 30) ขอมรับว่าความขัดแย้งในผลประโยชน์ระหว่างบุคคลพบได้ทุกหนทุกแห่งในสังคม ความขัดแย้งเกิดจากการกระทำของบุคคลที่ต้องการจะดำเนินการให้บรรลุความปรารถนาของตน เกิดไปปะทะต่อต้านอีกฝ่ายหนึ่งหรือหลาย ๆ กลุ่ม ความขัดแย้งเป็นผลมาจากการมีทรัพยากรหรือรางวัลอย่างจำกัดซึ่งการที่คนหนึ่งได้รับทำให้ อีกคนหนึ่งไม่ได้รับการที่คนหนึ่งสามารถบรรลุความปรารถนาของตนเองในสภาพที่มีทรัพยากรอย่างจำกัด ทำให้ผู้นั้นมีอำนาจมากขึ้น สาเหตุสำคัญของความขัดแย้งในสังคมตามแนวความคิดของเว็เบอร์ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความขัดแย้งของผลประโยชน์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในสังคม ไม่มีสังคมใดจะพ้นไปจากการแตกแยกและการเปลี่ยนแปลง
2. ในสังคมใด ๆ ก็ตาม กลุ่มของบุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีอำนาจไม่เท่าเทียมกัน
3. ผู้มีอำนาจจะใช้กฎและการบังคับเพื่อสร้างระเบียบทางสังคม
4. โครงสร้างทางสังคมและแนวปฏิบัติในสังคมถูกกำหนดขึ้นโดยผู้มีอำนาจ และอิทธิพล
5. การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทำให้เกิดความแตกแยกในกลุ่มของผู้มีอำนาจมากกว่าในกลุ่มของผู้ไม่มีอำนาจ ผู้มีอำนาจจะพยายามรักษาสภาพเดิมและต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่จะทำให้อำนาจของตนถูกลดอำนาจลง
6. การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เกิดขึ้นจากการกระทำของบุคคลที่ได้รับประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลง ถ้าหากผู้มีอำนาจเห็นว่าตนจะได้รับประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงจะส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

7. การใช้อำนาจจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับกับเงื่อนไขสามประการ คือ ความสามารถที่จะควบคุมการออกกฎ ระเบียบ ซึ่งจะพิทักษ์ผลประโยชน์ของคนความสามารถที่จะควบคุมการลงโทษและใช้การควบคุมนี้พิทักษ์ผลประโยชน์ของคน และความสามารถที่จะควบคุมเครื่องมือที่จะเผยแพร่อุดมการณ์และการสื่อสาร

ระดับของความขัดแย้ง สามารถแบ่งออกได้ 3 ระดับ (วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ. 2545 : 5 - 6) ได้แก่

1. ความขัดแย้งแฝงเร้น (Latent Conflicts) เป็นความขัดแย้งที่มีอยู่แต่ยังไม่เกิดเต็มที่ และยังไม่เป็นการแบ่งแยกอย่างชัดเจน คู่กรณีอาจจะยังไม่ได้ตระหนักว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น

2. ความขัดแย้งเริ่มปรากฏ (Emerging Conflicts) เป็นความขัดแย้งที่เกือบจะปรากฏตัวออกมา เริ่มเห็นว่าใครเป็นคู่กรณี มีการระบุนข้อพิพาทให้รู้กัน แต่กระบวนการที่จะนำไปสู่ความร่วมมือแก้ปัญหาหรือการเจรจาต่อรองยังไม่เกิดขึ้น

3. ความขัดแย้งที่ปรากฏชัดเจน (Manifest Conflicts) เป็นกรณีที่ความขัดแย้งของคู่พิพาทเกิดขึ้นและมีการโต้ตอบกันแล้วอย่างชัดเจนและอาจจะมีกระบวนการที่จะเข้าไปจัดการกับกรณีพิพาทนั้นแล้ว คู่กรณีอาจจะเข้าไปสู่กระบวนการเจรจาและหาทางออกหรืออาจถึงทางตันแล้ว

ธรรมชาติของความขัดแย้งทางสังคม

จุฬาลักษณ์ นิธิตนพันธุ์ (2540 : 25 ; อ้างถึงใน ปัญญา พัฒนาคุณย์. 2545 : 10) สรุปสาเหตุของความขัดแย้งส่วนใหญ่จะเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ความไม่ชัดเจนในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่ขัดแย้งกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งถูกจำกัดในขอบเขตหน้าที่ จะทำให้ความขัดแย้งรุนแรงในทางกลับกันถ้ามีการกระทำให้เกิดการกระจายในบทบาทของแต่ละฝ่าย แต่ละฝ่ายสามารถคาดหวังในแบบแผนของพฤติกรรมของอีกฝ่ายหนึ่งได้ โอกาสที่จะไม่สอดคล้องกันจะมีน้อย ในองค์การใดที่มีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากรอย่างชัดเจนเป็นรายบุคคล ในรูปของการพรรณานงานและแผนภูมิแสดงถึงสายการบังคับบัญชาและการประสานที่ชัดเจน ความขัดแย้งจะมีน้อยกว่าองค์การที่ไม่มี หรือมีสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้แต่ไม่กระจายชัดเจนเท่าที่ควร

2. ความขัดแย้งเนื่องจากความสนใจ แต่ละฝ่ายที่ขัดแย้งกันมีความสนใจ มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน เป็นสาเหตุหนึ่งที่พบมากในองค์การ อาจแย่งทรัพยากร คน เงิน เครื่องมือที่มีอยู่อย่างจำกัดหวังรางวัลหรือผลตอบแทนจากการทำงาน ผู้ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากร อาจไม่แสดงความขัดแย้งโดยเปิดเผย แต่จะไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน

3. ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม ไม่ว่าจะเป็วัฒนธรรมในการทำงานการมองความเปลี่ยนแปลง การให้คุณค่าของคนหรือการดำรงชีวิตด้านการทำงาน มีการมองการทำงาน

เป็นหนทางไปสู่จุดหมายปลายทาง แต่อาจจะมีมุมมองว่าการทำงานเป็นการตอบสนองความพึงพอใจที่ได้ทำงาน เช่นเดียวกับการมองความเปลี่ยนแปลง บ้างจะมองว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นการแสดงถึงความเจริญก้าวหน้า ความสร้างสรรค์ ในขณะที่บางคนกลับมองว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งรบกวนชีวิต โดยปกติทำให้เกิดความยุ่งยากเป็นการรบกวนและต้องแบกภาระหรือปรับตัวมากขึ้น สำหรับการให้คุณค่า บางคนจะให้คุณค่าแก่ตัวบุคคลที่ถือว่ามีความเป็นเอกสิทธิ์เฉพาะตัว บางคนไม่พยายามยอมรับซึ่งกันและกัน ความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นแน่นอน เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะมีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกและจะกระทบกับบุคคลรอบด้าน

4. การรวมตัวระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง การรวมตัวอาจหมายถึง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมที่เป็นทางการ หากการตัดสินใจเกิดขึ้นเฉพาะบุคลากรในระดับสูง การร่วมมือในบุคลากรระดับต่ำลงมาอาจจะน้อยลง เมื่อไรก็ตามที่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมตัดสินใจมากขึ้น ความขัดแย้งจะน้อยลง นอกจากนี้การปฏิสัมพันธ์และระดับความรู้ของแต่ละฝ่ายยังมีความสัมพันธ์กับอัตราการเกิดความขัดแย้งด้วย

5. อุปสรรคด้านการสื่อสาร ถ้ามีการแบ่งกลุ่มบุคคลออกจากกันไม่ว่าจะเป็นการแบ่งโดยทางกายภาพหรือแบ่งด้วยเวลา ลักษณะแบ่งมีโอกาสทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างกลุ่มและก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ ความรู้ความเข้าใจในตัวบุคคลต่างกลุ่มมักผนวกกับความขัดแย้งเสมอ ช่องว่างหรือช่วงเวลาที่ถูกแบ่งออกไป มักจะเกิดกลุ่มโดยธรรมชาติและจะถูกส่งเสริมให้ต่างกลุ่มต่างมีความสนใจและเป้าหมายเป็นของตนเอง

6. การพึ่งพาระหว่างกลุ่ม ความขัดแย้งเกิดขึ้นได้มากถ้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่งต้องพึ่งพากลุ่มใดอีกกลุ่มหนึ่ง ถ้าแต่ละกลุ่มต่างพึ่งพาซึ่งกันและกัน มีผลประโยชน์ร่วมกันด้วยความรู้สึกทัดเทียมกันความขัดแย้งจะไม่เกิดขึ้น ในทางกลับกันเมื่อเกิดความรู้สึกว่าทรัพยากรที่มีถูกแบ่งโดยไม่เสมอภาคกันความขัดแย้งจะเกิดขึ้นทันที

7. ความแตกต่างในองค์การ ยังมีความแตกต่างกันมาก ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นมากขึ้นเป็นเงาตามตัว กลุ่มบุคคลที่รวมตัวกันทำงานในองค์การที่มีการบริหารงานยุ่งยากซับซ้อน โอกาสจะเกิดเหตุการณ์ความขัดแย้งจะมีมากขึ้น เช่น การแบ่งอำนาจหน้าที่เป็นหลายระดับย่อมมีปัญหาอุปสรรคด้านการติดต่อ สื่อสาร เป็นต้น

8. การลงมติหรือความคิดเห็น ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นทันทีที่จะต้องมีการลงมติหรือความคิดเห็นเพื่อตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง บุคคลอาจไม่ยอมรับมติและความคิดเห็นของบุคคลอื่น ความขัดแย้งประเภทนี้มีได้หมายความว่าอาจจะป้องกันมิให้เกิดสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาที่ตามมาได้ เช่น อาจมีการจับผิดว่าใครอยู่ข้างฝ่ายใดมากน้อยเพียงใด และอาจเกิดการรวมตัวกันเพื่อต่อต้านอีกฝ่ายหนึ่ง

9. การควบคุมพฤติกรรม ในที่ทำงานใดมีการควบคุมหรือบังคับให้บุคคลอยู่ภายใต้กฎข้อบังคับมาก ๆ จะก่อให้เกิดความขัดแย้งสูง กฎข้อบังคับอาจรวมถึงมาตรฐานการทำงาน นโยบายระเบียบปฏิบัติที่มีผลทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลต้องทำตามการควบคุมนี้จะมีผล 2 ประการ คือ เป็นการลดหรือป้องกันปัญหาความขัดแย้ง ในขณะที่เดียวกันจะมีผลจากการควบคุมด้วยจึงทำให้เกิดความรู้สึกต่อต้าน โดยเฉพาะกับบุคคลหรือกลุ่มที่มีลักษณะต้องการความเป็นอิสระ และการบังคับบัญชาตนเองสูง

อร่ามศรี ศิริพันธ์ (2525 : 26 ; อ้างถึงใน ประภัสสร เดชาภิณณ์. 2543 : 41) ยังได้แบ่งประเภทความขัดแย้งไว้ 2 ประเภท คือ

1. ความขัดแย้งในด้านแนวความคิด เนื่องจากมีแนวความคิดเป็นของตัวเองซึ่งอาจได้จากการศึกษาหรือประสบการณ์ มีความเชื่อมั่นในอุดมการณ์ที่มีระดับการเปลี่ยนแปลงยากหรือง่ายต่างกันออกไป ในเมื่อแต่ละฝ่ายพร้อมที่จะพิสูจน์เพื่อที่จะชนะอีกฝ่ายหนึ่ง

2. ความขัดแย้งในด้านวิธีการปฏิบัติ มาจากการที่แต่ละคนที่มีความถนัด ความพอใจ ค่านิยม บุคลิกภาพ และความเคยชินที่แตกต่างกันออกไป อาจเกิดจากการมีความเห็นในรายละเอียดในขั้นตอนการปฏิบัติงานที่แตกต่างออกไป

วันชัย วัฒนศัพท์ (2547 : 2) กล่าวถึง ธรรมชาติของความขัดแย้งทางสังคมไว้ว่า อะไรก็ตามที่มีความเคลื่อนไหวย่อมมีแรงเสียดทาน ความขัดแย้งจึงเป็นธรรมชาติของสรรพสิ่งอย่างหนึ่ง ความขัดแย้งสามารถนำไปสู่ความสร้างสรรค์ได้ หากมีความเข้าใจและมีการจัดการที่ดี แต่ถ้าความขัดแย้งมีมากเกินไปจนความเข้าใจ และขาดการจัดการที่ดีก็สามารถส่งผลกระทบต่อความรุนแรงและความเสียหายที่ตามมา เพราะความซับซ้อนที่หลากหลาย และความรวดเร็ว มีมากเกินไปที่มนุษย์และสังคมจะเข้าใจ และจัดการความขัดแย้งนั้น ๆ ได้ โดยมีตั้งแต่ความเชื่อที่แตกต่าง คุณค่าที่ต่างกัน การแข่งขัน ความไม่เป็นธรรมทางสังคมไปด้วยดี ทิศทางการพัฒนาที่มุ่งเน้นเรื่องการแข่งขันอย่างเสรี และการที่สังคมคือเอาเงินเป็นตัวตั้ง อันทำให้สภาพศีลธรรมเสื่อม และเกิดความเครียดนำไปสู่ความขัดแย้งทางสังคมเพิ่มขึ้นอีกทั้งระบบการศึกษาที่ไม่ทำให้มนุษย์สามารถเผชิญกับปัญหา และความกดดันใหม่ ๆ ได้

พระไพศาล วิสาโล (2553 : 7) กล่าวว่าทุกหน่วยงานหรือทุกองค์การย่อมมีความขัดแย้ง ซึ่งอาจเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลเราควรยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ เป็นเรื่องปกติในสังคม ที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในทางการศึกษานั้น ความขัดแย้งมักจะเกิดจากลักษณะสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อทรัพยากรทางการศึกษามีไม่เพียงพอกับความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มในสถานศึกษาหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ทรัพยากรอาจเป็นสิ่งที่มีมองเห็นได้ และสิ่งที่มีมองเห็นไม่ได้ เช่น คน เงิน วัสดุ ตำแหน่ง สถานภาพ หรือเกียรติยศ เป็นต้น

2. ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลแสวงหาแนวทางที่จะควบคุมกิจกรรมงาน หรืออำนาจ ซึ่งเป็นสมบัติของคนอื่นหรือกลุ่มอื่น ความขัดแย้งเป็นผลมาจากการก้าวท้าวในงานหรืออำนาจหน้าที่ของคนอื่น

3. ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่ม ไม่สามารถที่จะตกลงกันได้เกี่ยวกับเป้าหมายหรือวิธีการทำงานต่างคนต่างก็มีเป้าหมายหรือวิธีที่แตกต่างกัน ความขัดแย้งกับการเปลี่ยนแปลงเป็นของกลุ่ม ผู้บริหารที่ดีย่อมไม่ปฏิบัติงานโดยรักษาสภาพเดิม แต่จะนำการเปลี่ยนแปลงมาสู่องค์กรเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่สูงกว่า และดีกว่า การเปลี่ยนแปลงทำให้สมาชิกของหน่วยงานนั้นเกิดความเครียด ความเครียดทำให้เกิดความขัดแย้งก็จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง

ปัจจัยที่มีผลต่อความขัดแย้งทางสังคม

เลวิน และบูลดิง (Lewin and Boulding. 1958 : 26 ; อ้างถึงใน ประภัสสร เดชาภิมณฑ์. 2543 : 34 - 35) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความขัดแย้งไว้ดังนี้

1. การมีความเห็นไม่ตรงกันของแบบ Personality Clash ความขัดแย้งเหล่านี้เกิดขึ้นจากการที่ต่างฝ่ายต่างมีความเชื่อมั่นในเหตุผลของตัวเอง หรือความยึดมั่นในหลักวิชา ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในลักษณะนี้จึงเป็นความขัดแย้งที่ค่อนข้างรุนแรงและต้องการการตัดสินใจ

2. ความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน (Misunderstanding) ความขัดแย้งแบบนี้เกิดขึ้นจากการเข้าใจความหมายของอีกฝ่ายหนึ่งผิดไป ทั้งที่บางทีทั้งสองฝ่ายอาจมีวัตถุประสงค์เหมือนกัน หรือคล้ายกัน สาเหตุของความขัดแย้งในลักษณะนี้อาจก่อให้เกิดการลุกลามใหญ่ได้แม้กระทั่งบุคคลที่อยู่ในกลุ่มหรือในพวกเดียวกัน

3. ความไม่เชื่อถือกันเป็นส่วนตัว (Cognitive and Personalized) ความขัดแย้งแบบนี้ไม่มีเหตุผลที่ต้องหักล้างกันเป็นเพียงความไม่เชื่อฝีมือกันเมื่อเปรียบเทียบความขัดแย้งในลักษณะอื่น ๆ แล้ว แบบนี้จะทำความเข้าใจยากที่สุดเพราะคู่กรณีมักไม่เข้าใจกัน

4. ความแตกต่างกันในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ (Goal Oriented) ความขัดแย้งกันแบบนี้ไม่เหมือนความขัดแย้งแบบความเห็นไม่ลงรอยกันเพราะมีเป้าหมายหลายอย่างและมีวิธีบรรลุเป้าหมายนั้นต่างกัน (ประภัสสร เดชาภิมณฑ์. 2543 : 34 - 35)

วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ (2545 : 7 - 20) ได้อธิบายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความขัดแย้งทางสังคม โดยแบ่งออกเป็น 5 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัญหาความสัมพันธ์ หมายถึง สิ่งที่เราเห็นหรือเข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับกลุ่มอื่น ๆ ในสภาพของความขัดแย้งนั้น อาจจะทำให้ลักษณะของกลุ่มเปลี่ยนไปจากสาเหตุของประวัติ

ของสัมพันธภาพ อารมณ์ที่รุนแรง การรับรู้ที่ผิดพลาดและลักษณะตายตัว การสื่อสารที่ไม่ดีหรือ การสื่อสารที่บกพร่อง พฤติกรรมที่ไม่สร้างสรรค์ซ้ำแล้วซ้ำอีกทำให้เกิดปัญหาในความสัมพันธ์ จนนำไปสู่ความขัดแย้ง

2. ค่านิยมที่แตกต่างกัน เป็นระบบของความเชื่อที่นำไปสู่การตัดสินใจว่าอะไรดีหรือเลว อะไรถูกหรือผิด ซึ่งความแตกต่างในค่านิยมไม่จำเป็นที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งเสมอไป

3. ปัญหาด้านข้อมูล ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นเมื่อมีข้อมูลมากหรือน้อยเกินไปเกี่ยวกับเรื่องที่เราจะต้องตัดสินใจ มีการแปลผลของข้อมูลผิดพลาดและข้อสรุปที่ไม่ถูกต้อง มีความเห็นที่แตกต่างกันไปในเรื่องข้อมูลและวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลที่แตกต่างกันก็นำไปสู่ความขัดแย้งได้

4. ปัญหาด้านโครงสร้าง โครงสร้างเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดไว้แล้ว ปัญหาด้านโครงสร้างบางอย่างจะเกี่ยวข้องกับทรัพยากร กฎระเบียบ บทบาท ภูมิศาสตร์ ระยะเวลา กระบวนการและระบบราชการที่ใช้อยู่ ซึ่งโครงสร้างเหล่านี้เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น

5. ความต้องการหรือผลประโยชน์การแข่งขันกันเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์หรือความต้องการต่าง ๆ ที่มีอยู่ไม่จำกัดกับปริมาณของทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดก็นำไปสู่ปัญหาความขัดแย้งได้

จากแนวความคิดของนักวิชาการต่าง ๆ อาจจะสรุปถึงที่มาของความขัดแย้งได้ว่ามีสาเหตุมาจากปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยทางจิตวิทยาและพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ขัดแย้งกัน อันได้แก่ การที่บุคคลแต่ละคนมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน การรับรู้และความไม่เข้าใจในปัญหาที่แตกต่างกัน

2. ผลประโยชน์ที่ขัดกัน ผลประโยชน์นับว่าเป็นเรื่องสำคัญมาก โดยเฉพาะในทางการเมือง บุคคลแต่ละคนย่อมจะมีผลประโยชน์ที่ตัวเองต้องการได้รับ แต่บางทีผลประโยชน์ที่ต้องการนั้นก็จะไปขัดหรือกระทบต่อความต้องการคนอื่น ๆ ด้วย

3. การมีทรัพยากรที่จำกัด การมีทรัพยากรที่จำกัดทำให้ไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของทุกคนได้ ดังนั้น เมื่อฝ่ายใดได้ไปก็ย่อมจะทำให้อีกฝ่ายไม่พอใจจึงเกิดความขัดแย้งขึ้นมาได้

4. อุปสรรคจากการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ในบางครั้งก่อให้เกิดความไม่เข้าใจ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นมาได้

5. ปัจจัยจากโครงสร้างในการทำงานก็มีส่วนที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้

ดังนั้นความขัดแย้งในระดับต่างๆ เป็นผลที่เกิดขึ้นจากค่านิยมเป้าหมายในสังคม (Socialization) ไม่ตรงกัน กล่าวคือ บุคคลได้รับรู้หรือเรียนรู้ โดยผ่านกระบวนการสังคม ในเรื่อง

ค่านิยมและเป้าหมายที่สับสนไม่แน่นอนตายตัว ส่วนความขัดแย้งระหว่างสังคม ระหว่างกลุ่ม หรือระหว่างบุคคลเป็นเรื่องของความหนักเบาของความขัดแย้ง

การศึกษาในเรื่องของความขัดแย้งในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมา ได้มีผู้ศึกษาและกำหนด เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับสาเหตุของการขัดแย้งในหลายแนวทาง คือ

1. การศึกษาในกลุ่มแรกมองสาเหตุของการขัดแย้งว่าเกิดขึ้นมาจากสันดานมนุษย์ และสัตว์ในทุกลักษณะ คอนราด ลอนเรนซ์ (Konrad Lorenz. 1969 : 49) นักชาติพันธุ์วิทยา ได้อธิบายว่าความขัดแย้งของมนุษย์นั้นเกิดจากพื้นฐานของแนวความคิดสัญชาตญาณความก้าวร้าว (Instinctual Theories of Aggression) การขัดแย้งและการต่อสู้ ความขัดแย้งเป็นกระบวนการ เพื่อการทดแทน หรือชดเชยสิ่งที่เป็นสัญชาตญาณก้าวร้าว ทำลายล้างของ มนุษย์โดยผ่านทาง การต่อสู้ หรือการแข่งขัน

2. การศึกษาของกลุ่มที่สองให้ความสนใจสาเหตุของความขัดแย้งในมุมมองเชิงโครงสร้าง สังคม ข้อเสนอของทฤษฎีนี้ อธิบายว่าความขัดแย้งเกิดจากการกดขี่ขูดรีดทางชนชั้น โดยเฉพาะ ในสังคมทุนนิยม ที่โครงสร้างสังคมมีการแบ่งชนชั้นสูง ซึ่งเป็นชนชั้นที่กดขี่ขูดรีด ดังนั้นความขัดแย้ง จึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้จากการขัดแย้งกันในผลประโยชน์ของชนชั้น เนื่องจากความสำคัญของ ชนชั้นที่ก่อตัวขึ้นมากลายเป็นความขัดแย้งทางสังคม ผู้นำทางความคิดคนสำคัญในกลุ่มความคิดนี้ คือ คาร์ล มาร์กซ์ (Karl Marx) ในหนังสือเรื่อง “Capital” โดยมาร์คัส (Marcuse. 1968 : 41) ได้จำแนก ตัวแปรพื้นฐานของการขัดแย้งว่าความขัดแย้งไม่ได้เกิดขึ้นโดยบังเอิญ แต่เป็นผลพวงจากสังคมทุนนิยม และโครงสร้างทางเศรษฐกิจที่มีการกดขี่และการขัดแย้งในผลประโยชน์ทางสังคม ซึ่งไม่ได้เป็นอยู่ อย่างถาวรแต่จะคลี่คลายโดยการปฏิวัติความขัดแย้งทางสังคม

ดาห์เรนดอร์ฟ (Dahrendorf. 1959 : 52) ก็มีความเห็นเช่นเดียวกันว่าความขัดแย้ง ทางสังคมเกิดจากการกดขี่ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ แตกแตกต่างจากการกดขี่ทางชนชั้นอย่างแนวคิด ของมาร์กซ์ตรงที่ดาห์เรนดอร์ฟเห็นว่าความขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์ในสังคม เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยง ไม่ได้ก็จริง แต่แหล่งกำเนิดอันเป็นที่มาของความขัดแย้งในสังคมนั้น เกิดจากการรวมตัวขึ้นเป็น องค์กรของกลุ่มในสังคม เช่น ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกา มักจะเกิดจากกลุ่มต่าง ๆ ที่มีการ จัดตั้งเป็นองค์กร เช่น กลุ่มสหภาพแรงงานรวมตัวกันเพื่อปกป้องผลประโยชน์และความเสมอภาค ของกลุ่มตน เป็นต้น

3. การศึกษาในกลุ่มที่สามเสนอความคิดในแนวบูรณาภาพและฉันทานุภาพ (Consensus and Integration) กล่าวคือ การมองความขัดแย้งว่าเกิดจากความแปรปรวนหรือความบกพร่อง ในกระบวนการทางสังคม นักคิดสำคัญในกลุ่มนี้คือ พาร์สัน (Parson. 1960 : 11) ซึ่งได้อธิบายว่า สังคมเป็นระบบของการรวมเอาความยึดเหนี่ยวระหว่างปทัสถานของความเห็นพ้องต้องกัน และ

ความชอบธรรมของทั้งระบบสังคมและบทบาทสถานะของสมาชิกในสังคมควบคู่กันไปตามแนวความคิดนี้ความเป็นระเบียบในสังคมไม่จำเป็นต้องถูกรอบงำโดยกลุ่มอำนาจ เพราะว่าแนวความคิดนี้คำนึงถึงความชอบธรรมเป็นหลักในการอยู่รอดของสังคม และเมื่อใดที่เกิดความขัดแย้งในสังคมนั้นหมายถึงว่า ได้เกิดภาวะตึงเครียดขึ้นในสังคมเป็นการคุกคามต่อภาวะดุลยภาพของระบบสังคม ซึ่งยิ่งความตึงเครียดมีสูงขึ้นเท่าใดความขัดแย้งทางการเมืองที่รุนแรงถึงขั้นปฏิวัติรัฐประหารก็จะเกิดขึ้นได้ เนื่องจากภาวะชอบธรรมของระบบสังคมถูกทำลาย ในขณะที่จอห์นสัน (Johnson. 1961 : 23) เห็นว่าการอยู่ร่วมกันในสังคมของสมาชิก เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน การร่วมมือกันเป็นสิ่งปกติในสังคม แต่ความขัดแย้งเป็นสิ่งผิดปกติและเป็นการสนองตอบต่อภาวะที่ไม่มีดุลยภาพในระบบสังคมที่สูญเสียความชอบธรรม

4. แนวความคิดของกลุ่มที่อธิบายว่า ความขัดแย้งนั้นเกิดจากการทำหน้าที่อย่างหนึ่งของระบบสังคมความขัดแย้งมิได้เกิดขึ้นโดยสันดานหรือความบกพร่องของระบบสังคม โคเซอร์ (Coser. 1958 : 53) ได้อธิบายโดยชี้ให้เห็นว่าความขัดแย้ง จะช่วยสร้างความสมานฉันท์ในสังคม เพราะความขัดแย้งเป็นอาการที่บอกให้รู้ถึงการปฏิเสธความสัมพันธ์ในรูปแบบเดิมระหว่างคู่อริอำนาจของคู่อริได้รับการจัดสรรโดยกระบวนการขัดแย้ง ดุลยภาพและสัมพันธ์ภาพรูปแบบใหม่ถูกสถาปนาขึ้นได้จากการที่โครงสร้างสังคมเปิดช่องให้มีการขัดแย้งเพื่อลดเงื่อนไขความไม่เสมอภาคลง โดยการขยายความสัมพันธ์ทางอำนาจอันจะช่วยแบ่งแยกโคดเดียวในสังคม และช่วยการรวมหน่วยบรรดากลุ่มต่าง ๆ ที่เป็นปฏิปักษ์ต่อกันในโครงสร้างที่มีความขัดแย้งปรากฏอยู่อย่างหลากหลายนั้นจะเป็นกลไกโน้มนำให้สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันซึ่งในที่สุดจะเป็นการสัมพันธ์กันในกิจกรรมสาธารณะของสังคมโดยส่วนรวม เช่นเดียวกับ โอเบอร์สคอลล์ (Oberschall. 1967 : 10) ที่มีความเห็นทำนองเดียวกันว่า ความขัดแย้งเป็นหน้าที่ของระบบสังคม เช่น สงครามกับต่างชาติ อาจก่อให้เกิดการยึดเหนี่ยวภายในชาติมีความแข็งแกร่งมากขึ้น

5. การศึกษาของกลุ่มที่ห้า กลุ่มนี้เน้นการศึกษาความขัดแย้งระหว่างประเทศ แนวความคิดนี้มีความเห็นว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างสังคมนั้น เกิดจากการขัดแย้งกันในผลประโยชน์แห่งชาติ คำว่าผลประโยชน์แห่งชาตินั้นเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เรียกว่าความมั่นคง อำนาจ ศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิของชาติ การแข่งขันกันในเรื่องผลประโยชน์แห่งชาติ การคำนวณที่ผิดพลาดของผู้นำและการประเมินอำนาจที่สูงเกินไปตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นชนวนให้เกิดสงครามระหว่างประเทศ ตัวอย่างของผู้ศึกษาในแนวความคิดนี้ เช่น คิสซิงเจอร์ (Kissinger. 1964 : 25) และ Knorr (1966 : 22) ใช้ปัจจัยทางการเมืองและดุลอำนาจเป็นตัวแปรในการวิเคราะห์ความขัดแย้งระหว่างประเทศ ประกอบกับการใช้อำนาจยับยั้ง การปิดกั้น ขอบเขตอำนาจ ความมั่นคงและผลประโยชน์แห่งชาติมาเป็นตัวแปรหลักในการวิเคราะห์ตามแนวความคิดนี้

6. การศึกษาของกลุ่มที่หก มีแนวความคิดว่าความขัดแย้ง เป็นผลมาจากการติดต่อสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพ การรับรู้ที่ผิดพลาด ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน การกล่อมเกลாதงทางสังคมและกระบวนการของการขาดสติยั้ง เน้นการศึกษาพฤติกรรมความขัดแย้งโดยอาศัยความแตกต่างในผลประโยชน์ มุ่งสนใจที่ตัวการกระทำ ลักษณะการตัดสินใจของผู้นำความแตกต่างในอิทธิพล การรับรู้ข่าวสารจากการติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายที่ขัดแย้งค่านิยมและทัศนคติเกี่ยวกับอิทธิพลของพฤติกรรมความขัดแย้ง ความแปรปรวนทางด้านบุคลิกภาพอันจะก่อให้เกิดสงครามหรือสันติภาพ ตัวอย่าง นอร์ธ (North, 1963 : 13) มีความเห็นว่าการเกิดสงคราม เป็นผลสืบเนื่องจากความผิดพลาดในการรับรู้และการประเมินที่ผิดพลาดเช่น กรณีสงครามเวียดนาม เกิดจากลักษณะทางด้านจิตใจ และการรับรู้ที่ผิดพลาดในการประเมินสถานการณ์ ของบุคคลสำคัญของอเมริกาที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในนโยบายเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นต้น

เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาดูตามแนวทางต่าง ๆ สามารถสรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความขัดแย้งทางสังคมได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านความคิดเห็น หรืออุดมการณ์ที่แตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านการจัดสรรอำนาจ อันเนื่องมาจากสันดานมนุษย์ที่มีพื้นฐานมาจากความก้าวร้าวและการต่อสู้เอาชนะ
4. ปัจจัยด้านการรับรู้ การสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพ ผิดพลาด และคลาดเคลื่อน

ประเภทของความขัดแย้งทางสังคม

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในลักษณะต่าง ๆ นั้นแท้ที่จริงแล้วยังคงมีอีกหลายรูปแบบหลายประเภท ด้วยกันกล่าวคืออาจเป็นความขัดแย้งที่มีความเข้าใจแตกต่างกัน เป็นต้น สำหรับ อร่ามศรี ศิริพันธ์ (ออนไลน์, 2558) ได้แบ่งประเภทของความขัดแย้งไว้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ความขัดแย้งในด้านแนวความคิดเนื่องจากคนมีความคิดเป็นของตนเองซึ่งอาจได้จากการศึกษาหรือประสบการณ์ มีความเชื่อมั่น อุดมการณ์ ที่มีระดับการเปลี่ยนแปลงยากหรืออย่างต่างกันออกไป ในเมื่อแต่ละฝ่ายพร้อมที่จะพิสูจน์เพื่อที่จะชนะอีกฝ่ายหนึ่ง

2. ความขัดแย้งในด้านวิธีการปฏิบัติมาจากการที่แต่ละคนมีความถนัดความพอใจ ค่านิยม บุคลิกภาพ และความเคยชินที่แตกต่างกัน อาจเกิดขึ้นจากการมีความเห็นในจุดเริ่มของงานรายละเอียดในขั้นตอนปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป

3. ความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์โดยเฉพาะในเรื่องของสิ่งที่มีคุณค่าที่มีอยู่อย่างจำกัด แต่มีคนที่ต้องการจำนวนมากคล้ายกับทรัพยากรธรรมชาติซึ่งหายากและมีอยู่อย่างจำกัด

พลวัตของความขัดแย้งทางสังคม

ช่องว่างของการวิเคราะห์ปัญหาความขัดแย้งในสังคมไทยคือการมองความขัดแย้งแบบหยุดนิ่งขาดการประเมินการเคลื่อนไหวของความขัดแย้งความยากลำบากประการหนึ่งที่ถูกมองข้ามไปในการแก้ไขความขัดแย้งคือการเปลี่ยนรูปและลักษณะของความขัดแย้ง ในขณะที่มีการพยายามแก้ไข ปัญหาที่มักจะคาดไม่ถึงก็คือวิธีการที่ใช้แก้ปัญหานั้นเองอาจเป็นส่วนหนึ่งของความขัดแย้งได้หรือเป็นส่วนที่ทำให้ความขัดแย้งเปลี่ยนรูปร่างไปทำให้ยากแก่การหาทางออกด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจพลวัตของความขัดแย้งเพื่อให้สามารถประเมินได้ว่าสถานการณ์ความขัดแย้งหนึ่ง ๆ นั้น มีพลังขับเคลื่อนอะไรและจะสามารถคำนวณ หรือคาดคะเนทิศทางและการคลี่คลายของมันได้อย่างไร โดยได้มีการศึกษาถึงพลวัตของความขัดแย้งไว้หลายแนวทางด้วยกัน ดังนี้

1. กลุ่มที่หนึ่งมีความเห็นว่าความขัดแย้งเป็นกระบวนการทางวิภาษวิธีที่มีการเปลี่ยนผ่านจากสถานภาพหนึ่งไปสู่อีกสถานภาพหนึ่งแนวความคิดแบบมาร์กซ์ จะอ้างถึงความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดกระบวนการปฏิวัติที่คลี่คลายไปสู่สังคม ที่ปราศจากความขัดแย้งโดยสิ้นเชิง เมื่อไม่มีผลประโยชน์ของชนชั้นหลงเหลืออยู่อีก หรืออาจเป็นกระบวนการวิภาษวิธีแบบคานธี ที่เห็นว่าความขัดแย้งเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงจากสภาวะของการปราศจากความจริงไปสู่การค้นหาความจริงแต่คานธีไม่ได้เสนอว่าในที่สุดแล้วความขัดแย้งจะหายไปทั้งนี้เพราะความขัดแย้งในตัวของมันเองเป็นกระบวนการแสวงหาความจริง และความจริงโดยสมบูรณ์นั้น ไม่มีทางค้นพบได้ ดังนั้นความขัดแย้งจึงยังคงเกิดขึ้นต่อไปประเด็นสำคัญคือ ในกระบวนการแสวงหาความจริงนั้นไม่มีผู้ชนะ-ผู้แพ้ แต่จะเป็นการสังเคราะห์ความจริงร่วมกันระหว่างคู่ขัดแย้ง (Wehr and et al. 1979 : 9)

2. กลุ่มที่สอง อธิบายพลวัตของความขัดแย้งว่ามีลักษณะที่เป็นวงจรที่มีการพัฒนา และการเคลื่อนผ่านสู่ช่วงระยะต่าง ๆ ตามลำดับขั้น โดยไครสเบิร์ก (Kriesberg. 1973 : 19) ได้เสนอแบบการวิเคราะห์วงจรความขัดแย้งว่าเริ่มจากการมีการก่อตัวของเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ขัดแย้งกันและผ่านเข้าสู่การตระหนักรู้ในวัตถุประสงค์ที่ขัดแย้งกันนั้นจากนั้นจะเคลื่อนผ่านเข้าสู่กระบวนการเร่งหรือขยายตัวความขัดแย้งกระบวนการลดความขัดแย้ง และกระบวนการสลายตัวของความขัดแย้งซึ่งผลที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะกลายมาเป็นความขัดแย้งขึ้นมาใหม่ พัฒนาเป็นวงจรความขัดแย้งอีกครั้งได้

กระบวนการของความขัดแย้งทางสังคม

กระบวนการของความขัดแย้งจะเริ่มต้นจากสถานการณ์ความขัดแย้ง โดยมักประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อม บุคคล พฤติกรรม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ภาพรวมของสถานการณ์ความขัดแย้ง

กระบวนการความขัดแย้งตามแนวคิดของแมค เวเบอร์

1. การขัดแย้งจะต้องมีอย่างน้อย 2 ฝ่าย ฝ่ายในที่นี้อาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มก็ได้
 2. ความขัดแย้งมักเกิดจากการมีตำแหน่งไม่พอหรือมีทรัพยากรไม่เพียงพอ
 3. พฤติกรรมความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมที่มุ่งทำลาย หรือการควบคุมอีกฝ่ายหนึ่ง
- ความสัมพันธ์ในการขัดแย้งก็คือการที่ฝ่ายหนึ่งจะได้รับชัยชนะก็ต่อเมื่ออีกฝ่ายหนึ่งสูญเสียหรือพ่ายแพ้
4. ความขัดแย้งจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับฝ่ายต่าง ๆ และมีการกระทำที่ตรงกันข้าม
 5. ความสัมพันธ์ในความขัดแย้งเกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะควบคุมทรัพยากรที่ไม่เพียงพอ หรือควบคุมตำแหน่งที่ไม่เพียงพอ หรือต้องการมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของอีกฝ่ายในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้นความสัมพันธ์ในการขัดแย้งจึงเกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะมีอำนาจหรือใช้อำนาจ
 6. ความสัมพันธ์ในการขัดแย้งก่อให้เกิดกระบวนการของปฏิสัมพันธ์ทางสังคมขึ้นพื้นฐาน ซึ่งมีผลสำคัญเกิดขึ้นตามมา
 7. กระบวนการความขัดแย้งทำให้ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ขาดลงชั่วคราว
 8. ความสัมพันธ์ในการขัดแย้งมิใช่ตัวการที่ทำให้ปฏิสัมพันธ์หยุดชะงักลง แต่จะเป็นตัวที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนมาตรฐาน และความคาดหวังในการทำงาน

กระบวนการความขัดแย้งตามแนวคิดของฟิลเลียได้เสนอกระบวนการความขัดแย้งแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน

1. สภาพการณ์ก่อนเกิดความขัดแย้ง เป็นลักษณะของสภาพที่อาจปราศจากความขัดแย้ง แต่จะนำไปสู่ความขัดแย้ง
2. ความขัดแย้งที่รับรู้ได้ เป็นการรับรู้สภาพการณ์ที่เกิดขึ้นของฝ่ายต่าง ๆ ว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น
3. ความขัดแย้งที่รู้สึกได้ เป็นความรู้สึกว่าบุคคลเกิดความขัดแย้งขึ้น โดยอาจมีความรู้สึกที่ว่า ถูกคุกคาม ถูกเกลียดชัง กลัวหรือไม่ไว้วางใจ
4. พฤติกรรมที่ปรากฏชัด เป็นการแสดงออกของบุคคลเมื่อรับรู้ หรือรู้สึกถึงความขัดแย้งเกิดขึ้น อาจแสดงถึงความก้าวร้าว การแข่งขัน การโต้เถียงหรือการแก้ปัญหา
5. การแก้ปัญหาหรือระงับความขัดแย้ง เป็นการทำให้ความขัดแย้งสิ้นสุดลง อาจทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งชนะไป
6. ผลจากการแก้ปัญหา เป็นผลที่เกิดขึ้นตามมาภายหลังจากการแก้ปัญหา ความขัดแย้งแล้วกระบวนการของความขัดแย้ง จะเริ่มต้นจากสถานการณ์ของความขัดแย้งซึ่งประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อม บุคคล พฤติกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ฟิลเลย์ (Filley, 1975 : 10 ; อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534 : 36) ได้เสนอแนะว่า กระบวนการของความขัดแย้งแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. สภาพก่อการขัดแย้ง เป็นลักษณะของสภาพการณ์ที่อาจปราศจากความขัดแย้งแต่จะนำไปสู่ความขัดแย้ง
2. ความขัดแย้งที่รับรู้ได้ เป็นการรับรู้จากสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นของฝ่ายต่าง ๆ ว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น
3. ความขัดแย้งที่รู้สึกได้ เป็นความรู้สึกของบุคคลว่าเกิดความขัดแย้งขึ้น โดยอาจมีความรู้สึกว่าคุณค่าถูกคุกคามถูกเกลียดชัง กลัวหรือไม่พอใจ
4. พฤติกรรมที่ปรากฏเป็นการแสดงออกของบุคคลเมื่อรับรู้หรือรู้สึกว่ามี ความขัดแย้งเกิดขึ้น อาจแสดงความก้าวร้าว การแข่งขัน การโต้เถียงหรือการแก้ปัญหา
5. การแก้ปัญหาหรือระงับความขัดแย้ง เป็นการทำให้ความขัดแย้งสิ้นสุดลงอาจโดยให้ทุกฝ่ายตกลงกันหรือให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งชนะไป

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber, 1947 : 30 ; อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534 : 15) ขอมรับว่าความขัดแย้งในผลประโยชน์ระหว่างบุคคล พบได้ทุกหนทุกแห่งในสังคม ความขัดแย้งเกิดจากการกระทำของบุคคลที่ต้องการจะดำเนินการให้บรรลุความปรารถนาของตนเกิดปะทะกับการต่อต้านของอีกฝ่ายหนึ่งหรือหลาย ๆ กลุ่ม ความขัดแย้งเป็นผลมาจากการมีทรัพยากรหรือรางวัลอย่างจำกัด ซึ่งการที่คนหนึ่งได้รับทำให้อีกคนหนึ่งไม่ได้รับ การที่คนหนึ่งสามารถบรรลุความปรารถนาของตนเองในสภาพที่มีทรัพยากรอย่างจำกัด ทำให้ผู้นั้นมีอำนาจมากขึ้น ความขัดแย้งทั้งหลายไม่จำเป็นต้องนำไปสู่การต่อสู้กัน เวเบอร์ถือว่าการแข่งขัน (Competition) เป็นรูปแบบหนึ่งของความขัดแย้ง ในการแข่งขันนั้นจะมีกฎหรือกติกาที่ทุกฝ่ายยอมรับ การชนะคือการได้รางวัลหรือประโยชน์ ไม่ใช่การทำลายล้างคู่ต่อสู้ ความขัดแย้ง ถ้าหากเกิดขึ้นในระยะเวลา ยาวนานจะทำให้เกิดการแบ่งอำนาจของบุคคลในสังคม

สาระสำคัญของความขัดแย้งในสังคมตามแนวคิดของเวเบอร์ พอสรุปได้ดังนี้

1. ความขัดแย้งของผลประโยชน์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในสังคม ไม่มีสังคมใดจะพ้นไปจากการแตกแยกและการเปลี่ยนแปลง
2. ในสังคมใดๆ ก็ตาม กลุ่มของบุคคลและแต่ละบุคคลย่อมมีอำนาจไม่เท่ากัน
3. ผู้มีอำนาจจะใช้กฎและการบังคับเพื่อสร้างระเบียบทางสังคม
4. โครงสร้างของสังคมและแนวปฏิบัติในสังคมถูกกำหนดขึ้นโดยผู้มีอำนาจ
5. การเปลี่ยนแปลงทางสังคมทำให้เกิดการแตกแยกในกลุ่มของผู้มีอำนาจมากกว่าในกลุ่มของผู้ไม่มีอำนาจ ผู้มีอำนาจจะพยายามรักษาสถานภาพเดิม (Status Quo) และต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่จะทำให้ตนเองถูกลดอำนาจลง

6. การเปลี่ยนแปลงทางสังคมเกิดขึ้นจากผลการกระทำของบุคคลที่จะได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลง ถ้าหากผู้มีอำนาจเห็นว่าตนจะได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงจะส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้เร็ว

7. การใช้อำนาจจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 ความสามารถที่จะควบคุมการออกกฎ ระเบียบ ซึ่งจะพิทักษ์ผลประโยชน์ของตน

7.2 ความสามารถที่จะควบคุมการลงโทษ และใช้การควบคุมนี้ พิทักษ์ผลประโยชน์ของตน

7.3 ความสามารถที่จะควบคุมเครื่องมือที่จะเผยแพร่อุดมการณ์ และการสื่อสารทั้งหลายโดย

7.3.1 เผยแพร่กฎ ข้อบังคับทั้งหลายโดยให้เห็นว่าเป็นของดีและถูกต้อง

7.3.2 เปลี่ยนความสนใจของประชาชน โดยอ้างอุดมการณ์ และทำให้เชื่อในความสนใจของประชาชนสอดคล้องกับของผู้นำ

7.3.3 กระตุ้นให้ประชาชนอาสาสมัครที่จะเชื่อฟังกฎ หรือระเบียบต่าง ๆ

โทมัส (Thomas. 1976 : 19 ; อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534 : 12) แสดงให้เห็นว่าความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเป็นตอน ๆ ในแต่ละตอนจะมีเหตุการณ์เกิดขึ้นตามลำดับดังนี้ ความขัดแย้งเกิดจากการคับข้องใจ (Frustration) ของฝ่ายหนึ่งที่เกิดจากการที่ถูกอีกฝ่ายหนึ่งกระทำผลของความคับข้องใจจะทำให้เกิดมโนทัศน์ (Conceptualization) เกี่ยวกับความขัดแย้ง คู่กรณีพยายามจะเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้งแต่การรับรู้ของบุคคลเป็นจิตวิสัย และมักจะลำเอียง ดังนั้นจึงจะหาหลักฐานหรือเหตุผลมาประกอบว่า การรับรู้ของตนที่มีต่อความขัดแย้งนั้นถูกต้อง คนที่พบกับความขัดแย้งจะคิดหาวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้ง เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นบุคคลจะแสดงพฤติกรรม (Behavior) ออกมาพฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นการเอาชนะการแข่งขัน การต่อรอง การร่วมมือ การหลีกเลี่ยง เมื่อฝ่ายหนึ่งแสดงพฤติกรรมออกมาก็จะมีปฏิกิริยา (Reactions) ของอีกฝ่ายหนึ่ง อาจทำให้เพิ่มหรือลดความขัดแย้งก็ได้ ในขั้นนี้แต่ละฝ่ายอาจจะจัดการกับความขัดแย้งอย่างไรก็ตามก็จะมีผลของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นตามมา ถ้าทั้งสองฝ่ายพอใจกับวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง ความขัดแย้งก็อาจสิ้นสุดลง ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่พอใจผลของความขัดแย้งในตอนนี้ จะทำให้เกิดความขัดแย้งในตอนต่อไปอีก

มอสคา (Mosca. 1983 : 30 ; อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534 : 16) เป็นนักสังคมวิทยาชาวอิตาลี ได้แสดงความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในหนังสือของเขาชื่อ The Ruling Class โดยเชื่อว่าความขัดแย้งในสังคมไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม เป็นของปกติที่เกิดโดยธรรมชาติและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในการดำรงชีวิตในสังคม แม้ว่าจะ

สามารถขจัดความขัดแย้งลงได้บ้าง แต่มอสคาก็เห็นว่าไม่มีความจำเป็นที่ต้องทำเช่นนั้น เพราะความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ในการสร้างความก้าวหน้า ความเป็นระเบียบของสังคม และเสรีภาพทางการเมือง จึงเห็นได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งของมอสคาแตกต่างไปจาก ความคิดเห็นของคาร์ล มากซ์ โดยที่มอสคามิทัศนะว่าการดิ้นรนเพื่อการมีชีวิตอยู่อาจพบในสังคมต่างๆ ซึ่งเป็นการดิ้นรนเพื่อการยังชีพในเบื้องต้น แต่เมื่อการดิ้นรนในระดับนั้นบรรลุผลแล้วคนก็จะหันไปสู่ความขัดแย้ง เพื่อที่จะเด่นกว่าคนอื่นมากกว่าเพื่อการมีชีวิตอยู่ ดังนั้นมนุษย์จึงดิ้นรนเพื่ออำนาจบุคคลทั้งหลายจึงแสวงหาทางที่จะเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งของชนชั้นปกครอง เพราะชนชั้นปกครองเป็นผู้มีอำนาจ เป็นผู้ตัดสินใจ และควบคุมโชคชะตาของสังคม มอสคาไม่เห็นด้วยกับแนวคิดของคาร์ล มากซ์ ที่ว่าเศรษฐกิจเป็นตัวกำหนดสาเหตุแห่งความขัดแย้งแต่เพียงอย่างเดียว มอสคาเชื่อว่าความขัดแย้งที่สำคัญที่สุดในสังคม คือ ความขัดแย้งเกี่ยวกับอำนาจ ความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มก็เพื่อต้องการเป็นสมาชิกของชนชั้นปกครอง ซึ่งชนชั้นปกครองก็คือกลุ่มของคนที่มีอำนาจ

แนวคิดการจัดการความขัดแย้งในพระพุทธศาสนา

พระพุทธศาสนาเป็นศาสนาที่เน้นตัวมนุษย์เองเป็นสำคัญ เมื่อพิจารณาเรื่องความขัดแย้งพระพุทธศาสนาจะเน้นที่ตัวมนุษย์ และจุดเริ่มต้นหรือสาเหตุที่สำคัญก็คือตัวมนุษย์เองซึ่งเริ่มต้นจากสาเหตุภายในคือกิเลสของมนุษย์ ในเบื้องต้นความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นได้ภายในตัวมนุษย์ ความขัดแย้งตามแนวคิดพระพุทธศาสนานั้น แบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ (จุททกนิกาย ธรรมบท. 2514 : 30)

ประเด็นแรกความหมายของความขัดแย้งในแง่ของธรรม หมายถึง การที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลมีความต้องการ ความเห็น การปฏิบัติค่านิยม และ โครงสร้างที่มีความขัดกันไม่ลงรอยกัน ความหมายของความขัดแย้งในแง่ของธรรมมีหลายนัย กล่าวคือ ความบาดหมาง (ภณฺขณ) การทะเลาะ (กลห) การแก่งแย่ง (วิคฺคห) การวิวาท (วิวาท) การมุ่งร้ายกัน (เมธคา) การถกเถียงกัน (โวหาร)

ประเด็นที่สองความหมายในแง่ของวินัย หมายถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหมู่สงฆ์ที่เรียกว่า อธิกรณ์ สาเหตุแห่งความขัดแย้งตามหลักพระพุทธศาสนา คือ ตัณหาหรือความทะยานอยาก ความต้องการสิ่งเสพปรนเปรอ เรียกว่า ตัณหา ที่มุ่งประสงค์เอาเวทนาและต้องการสิ่งสำหรับเอามาเสพเสวยเวทนา หรือสิ่งที่จะปรนเปรอตัวตน และความต้องการคุณภาพชีวิตเรียกว่า ฉันทะ (พระเทพเวที (ป.อ.ปยุตฺโต). 2532 : 494) เมื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในคัมภีร์สำคัญทางพระพุทธศาสนาจะพบคำตอบใน 2 ประเด็นใหญ่ ๆ ด้วยกัน ดังที่พระมหาพรหมชา ฐมฺมหาโส (ออนไลน์. 2553) ได้วิเคราะห์และสรุปไว้ว่า

1. เหตุปัจจัยภายในที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ได้แก่ “ปญฺจธรรม” กล่าวคือ ตัณหาทิฏฐิ และมานะ ทั้งสามประการถือได้ว่า มีอิทธิพล และมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้น ในบุคคล หรือกลุ่มบุคคล

2. เหตุปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งข้อเท็จจริง หรือข้อมูล ผลประโยชน์หรือ ความต้องการ ความสัมพันธ์ และชาติพันธุ์

รูปแบบของความขัดแย้งโดยทั่วไปที่ปรากฏในพระไตรปิฎกและคัมภีร์พระพุทธศาสนา สามารถสรุปได้ 6 รูปแบบ ดังนี้ (พุทธทศนิกาย ธรรมบท. 2514 : 40)

1. ความขัดแย้งภายในตน
2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
3. ความขัดแย้งด้านประโยชน์
4. ความขัดแย้งเรื่องอำนาจ
5. ความขัดแย้งด้านทิฏฐิ
6. ความขัดแย้งด้านชาติพันธุ์

1. ความขัดแย้งภายในตน ดังกรณีของนางมาคันธิยาอุกอาฆาตพระศาสดา เพราะได้ขึ้น พระคำรัสของพระศาสดาและรู้สึกโกรธที่พระพุทธองค์ดำหนิประณามว่าร่างกายของนางเต็มไปด้วย อุจจาระ ปัสสาวะ ไม่ปรารถนาจะสัมผัสลูกค้อนนางแม่ด้วยเท้า

กรณีเหตุการณ์ที่พระพุทธเจ้าทรงพระประสงค์จะเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อให้พระเจ้า วิฑูทกะประนีประนอมยอมความกับเจ้าศากยะ แต่วาระสุดท้ายก็ไม่สามารถทำให้พระองค์ เปลี่ยนพระทัยได้ เพราะตัวแปรที่สำคัญ “ความเกลียดชัง” แสดงให้เห็นความขุ่นเคืองขัดแย้งภายใน พระองค์ที่ไม่ต่อสู้อันระหว่างมโนสำนึกฝ่ายดีและฝ่ายเลว ซึ่งในที่สุดมโนสำนึกฝ่ายเลวก็ชนะ

2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ดังจะเห็นจากความขัดแย้งระหว่างพระนางมาคันธิยา กับพระนางสามาวดีพระปณฺฑุกะกับพระโลหิตกะที่ชอบก่อความบาดหมาง ทะเลาะวิวาทชอบกล่าว ยุยงให้พวกภิกษุเอาชนะ การโต้ตอบกับทุกคนที่เป็นคู่กรณี

3. ความขัดแย้งด้านประโยชน์ความขัดแย้งกรณีนี้จะเห็นชัดเจนจากความขัดแย้งกรณี แฉงชิงทรัพย์ากรน้ำในแม่น้ำโรหิณีระหว่างเจ้าศากยวงศ์กับโกถิยวงศ์ กรณีความต้องการในลาภ สักการะของพระเทวทัตต์ ที่ได้ออกอุบายให้อาชาตศตวรรษกุมารศรัทธาในตนเองและเกลี้ยกล่อม ให้เป็นพรรคพวกซึ่งยังโยงไปถึงความต้องการอำนาจในการปกครองคณะสงฆ์ คือ ความเป็นใหญ่ ในคณะสงฆ์ จนก่อให้เกิดความเสียหายคณะสงฆ์แตกแยก เรื่องราวนางกุนทลเกสึที่ออกอุบายปลัก โจรหนุมที่ตนหลงรักแต่หวังทรัพย์ในตัวนางให้ตกตายในเหวลึก เป็นต้น

4. ความขัดแย้งเรื่องอำนาจ พระพุทธเจ้าได้วางหลักเกณฑ์การบริหารองค์กรหลังการปรินิพพานของพระองค์ไว้ว่า ขอให้ยึดกฎระเบียบขององค์กร กล่าวคือพระธรรมวินัย โดยที่พระองค์ไม่ทรงแต่งตั้งบุคคลใดเป็นศาสดาสืบทอดต่อจากพระองค์เพราะทรงให้ความสำคัญกับธรรมและวินัยที่พระองค์ได้ทรงแสดงไว้ดีแล้วมากกว่าที่จะให้ความสำคัญกับตัวบุคคลผู้สืบทอดตำแหน่ง ซึ่งการกล่าวจوابจึงพระธรรมวินัยของพระสุกัทัหะและพฤติกรรมสังฆเภทของพระเทวทัตต์ก็ถือเป็นกรณีหนึ่งที่เป็นสัญญาณอันตราย

เรื่องการครองอำนาจในการปกครองคณะสงฆ์แทนพระพุทธเจ้า จึงถือว่าพระพุทธองค์ทรงมองการณ์ไกลเห็นว่า อาจเกิดเหตุที่เป็นอันตรายต่อพระพุทธศาสนาได้จากพฤติกรรมของพระสงฆ์เช่นนี้ ในการสังคายนาทั้ง 2 ครั้ง ก็ถือว่ามีประเด็นเรื่องอำนาจเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย รวมทั้งกรณีการแย่งน้ำในแม่น้ำโรหิณี จะเห็นได้จากการที่พระพุทธเจ้าทรงเปิดประเด็นการสนทนาด้วยคำถาม พบว่า เป็นการถามนำเพื่อให้พระญาติของพระองค์เปิดเผยประเด็นต่าง ๆ ออกมาเองแล้วนำคำตอบที่ได้รับนั้นมาขยายผลต่อ “หม่อมฉันไม่ได้มาที่นี่เพื่อจะดูแม่น้ำ เพื่อต้องการเที่ยวเล่น และก็ไม่ได้มาที่นี่เพื่อดูความรุ่มร้อนของป่าไม้ หากแต่มาเพื่อต้องการเริ่มสงคราม” จากการตอบคำถามของพระพุทธองค์ก็ทำให้เราทราบชัดว่า ความริวาวานที่เกิดขึ้นนั้นมีได้มีสาเหตุหลักมาจากน้ำ เพราะหม่อมญาติถวายบังคมทูลว่า “ไม่ได้มาที่นี่เพื่อจะดูแม่น้ำ” (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. 2553 : 8 - 9)

แต่เพื่อแสดงอำนาจของตนต่อฝ่ายตรงข้าม ยิ่งถ้าโยงไปถึงเรื่องพระเจ้าวิฑูทกะก็จะเห็นความขัดแย้งเรื่องอำนาจอย่างชัดเจน ดังจะเห็นได้จากตอนความลับของพระเจ้าวิฑูทกะถูกเปิดเผยทำให้พระเจ้าวิฑูทกะคิดแก้แค้นเจ้าศากยะ สามารถชิงบัลลังก์จากพระเจ้าปเสนทิโกศลได้ทั้งที่พระเจ้าปเสนทิโกศลเป็นผู้มีพระคุณล้นพ้นในชีวิตได้ยกทัพหลวงออกไปมาเจ้าศากยะ แม้พระพุทธเจ้าจะทรงใช้ความพยายาม 3 ครั้ง ในการเจรจาไกล่เกลี่ย แต่เนื่องจากความแค้นส่วนตัวของพระองค์ที่ถูกเหยียดหยาม และดูหมิ่นจากเจ้าศากยะ จึงตัดสินใจประทุษร้ายทำสงครามฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ของเจ้าศากยะ ไม่เว้นแม้กระทั่งทารกที่ยังต้องคืบคลานมารดาอยู่ และนำเลือดจากลำคอของเจ้าศากยะเหล่านั้นไปล้างแผ่นกระดานที่พระองค์ เคยประทับนั่ง (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. 2553 : 13 - 15)

5. ความขัดแย้งด้านทิฏฐิ ความขัดแย้งด้านนี้ปรากฏในหลายๆ เรื่อง ไม่ว่าจะเป็นกรณีแย่งชิงทรัพย์ากรน้ำในแม่น้ำโรหิณี ดังจะเห็นได้จากกรณีเมื่อพระพุทธเจ้าทรงสนทนาจนได้ข้อมูลอย่างพอเพียงแล้ว และตั้งคำถามว่า “น้ำดีราคาเท่าไร” ถึงแม้คำตอบที่ได้รับว่า “มีราคาน้อย” “กษัตริย์ทั้งหลาย มีราคาเท่าไร” “ขึ้นชื่อว่ากษัตริย์ทั้งหลายหากามีได้” จากการตอบคำถามดังกล่าวสะท้อนให้เห็นมานะและทิฏฐิ และพระองค์ได้กระตุ้นวิธีคิดด้วยคำถามว่า “การที่ท่านทั้งหลาย

ยังพวกกษัตริย์ซึ่งหาค่ามิได้ให้ฉิบหาย เพราะอาศัยน้ำซึ่งมีประมานน้อย ควรแล้วละหรือ” ซึ่งกษัตริย์เหล่านั้นได้ยอมรับในประเด็นนี้หากวิเคราะห์แล้วพบว่าเป็นการยอมรับตั้งแต่เริ่มแรก ของความริ้วฉานว่า “น้ำมีค่าสู่กษัตริย์ไม่ได้” แต่ที่ยอมไม่ได้ก็เพราะมานะและทิฐิ นั่นเอง

อีกกรณีหนึ่งความขัดแย้งระหว่างพระสงฆ์ชาวโกสัมพี 2 รูป คือ พระธรรมกถึกและพระวินัยธร กล่าวคือ พระธรรมกถึกได้เข้าไป ทำธุระส่วนตัวในห้องส้วมและได้ทำการชำระด้วยน้ำ แต่เหลือน้ำไว้ครึ่งหนึ่งพระที่เรียนวินัย เข้าห้องน้ำในภายหลังเห็นน้ำที่เหลืออยู่จึงเข้าไปบอกว่า ผิดพระวินัย เป็นอาบัติ พระนักเทศน์เมื่อรู้ว่าเป็นอาบัติก็จะปลงอาบัติ แต่พระวินัยธรกลับบอกว่า เมื่อไม่รู้ก็ไม่เป็นอาบัติ พอกลับหลังกลับไปบอกศิษย์ของตน พวกลูกศิษย์ของพระวินัยธรก็ไปล้อ ลูกศิษย์ของพระธรรมกถึกว่า อาจารย์ของพวกท่านเป็นอาบัติแต่ก็ไม่รู้ว่าเป็นอาบัติ เกิดเรื่องราว ต่อว่ากัน จนแบ่งแยกกันออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายพระวินัยธร 500 รูปและฝ่ายพระธรรมกถึก 500 รูป ซึ่งฐานรากของการของข้อพิพาทนั้น น่าจะหยั่งลึกจนกลายเป็นประเด็น ทิฐิที่ yak ต่อการแก้ไข นอกจากนั้นมานะซึ่งเป็นประเด็นที่ว่าด้วยเรื่องของหน้าตาศักดิ์ศรีก็เป็นตัวจักรสำคัญที่ทำงานอยู่ เบื้องหลังความขัดแย้งนี้

ในการสังคายนาครั้งที่ 1 ก็เช่นเดียวกัน ได้เกิดความขัดแย้งกันในทางความเห็นของ คณะสงฆ์ผู้เข้าร่วมประชุม และคณะสงฆ์ที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุม โดยมีประเด็นความขัดแย้งกัน เรื่องสิกขาบทเล็กน้อยว่า อะไรคือสิกขาบทเล็กน้อยที่จะถอนตามที่พระพุทธเจ้าได้เคยตรัสกับ พระอานนท์ไว้ก่อนปรินิพพาน และความขัดแย้งเรื่องวัตถุ 8 ประการที่พระปุระณะทักวังไม่เห็นด้วย โดยเสนอว่า พระวินัยทั้ง 8 ประการนี้ เป็นพุทธานุญาตพิเศษที่ให้พระภิกษุสามารถกระทำได้ ไม่เป็นอาบัติในคราวเกิดข้าวยากหมากแพง 2 ครั้ง คือ ที่เมืองเวสาลีและเมืองราชคฤห์ แต่เมื่อยุค ข้าวยากหมากแพงผ่านพ้นไปแล้ว ทรงห้ามมิให้ภิกษุกระทำ พระปุระณะและลูกศิษย์ของท่าน คงจะได้ทราบเฉพาะเวลาที่ทรงอนุญาต จึงปฏิบัติไปอย่างนั้น (อภิขัย โภธิประสิทธิศาสตร์. 2539 : 10 - 11)

ข้อมูลความเห็นที่ขัดแย้งกันทั้ง 2 เหตุการณ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าแม้ในสมัยหลัง พุทธกาลไม่นานนักนั้นก็ยังมีกลุ่มบุคคลที่ยึดถือและปฏิบัติตามพระธรรมวินัยเฉพาะที่ตนได้ยินได้ฟัง มาจากพระพุทธเจ้าเท่านั้น ไม่เห็นด้วยกับความคิดของพระภิกษุกลุ่มอื่น แสดงให้เห็นถึงเค้าของ ความแตกแยกทางความคิดเกี่ยวกับพระธรรมวินัยที่มีขึ้นในระหว่างหมู่สงฆ์ในสมัยนั้น

นอกจากนี้ในการสังคายนาครั้งที่ 2 ก็พบว่าเกิดจากความเห็น (ทิฐิ) ไม่ตรงกัน ในเรื่องการประพฤติดตามพระวินัยเล็ก ๆ น้อย ๆ จำนวน 10 ประการของภิกษุวัชชีบุตร เช่น ควรเก็บ เปลือไว้ ในเขาสัตว์เพื่อรับประทานได้ ควรฉันอาหารยามวิกาลได้ ควรรับเงินทองได้ เป็นต้น พระยสกาถกทกบุตรจึงชวน พระเถระต่างๆ ให้ช่วยกันวินิจฉัย แก่ความถือผิดครั้งนี้ (พระมหา พุทธรักษ์ ปรายนอก. 2547 : 9 - 10)

แต่พวกภิกษุชาวเมืองวัชชีกลับประกาศปฏิสารณียกรรมแก่ท่านพระยสเถระ โดยให้ท่านขอโทษคฤหัสถ์ที่ท่านได้ห้ามปรามไม่ให้ปฏิบัติตามวัตถุ 10 ประการตามพระภิกษุชาววัชชีบุตร แต่พระยสเถระกลับถือโอกาสนั้นชี้แจงให้พวกคฤหัสถ์ทราบความจริงว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องตามพระธรรมวินัยจนกระทั่งเหล่าคฤหัสถ์เหล่านั้นเปลี่ยนใจมาปฏิบัติตามที่ท่านอธิบายต่อประเด็นดังกล่าว (พระมหาพุทธบริษัท ปรานนอก. 2555 : 11) แสดงให้เห็นว่าพระวินัยทั้ง 10 ข้อข้างต้นไม่ใช่พระวินัยที่ร้ายแรงนัก แต่การที่คณะสงฆ์วินิจฉัยว่าผิดอาจเป็นเพราะกลุ่มพระเถระที่มีบทบาทในการวินิจฉัยสืบทอดแนวปฏิบัติมาจากพระมหาเถระเมื่อครั้งการสังคายนาครั้งที่ 1 ซึ่งเป็นผู้มีความเคร่งครัดและไม่นิยมที่จะถอดถอนพระวินัยที่พระพุทธเจ้าบัญญัติไว้แม้จะเป็นเรื่องไม่ร้ายแรงก็ตาม นั่นแสดงให้เห็นถึงความไม่ลงรอยในเรื่องความคิดและมุมมองที่ต่างฝ่ายต่างมีต่อกันในฐานะฝ่ายที่อยู่ตรงกันข้าม

จนกระทั่งนำไปสู่การแตกแยกออกเป็น 2 ฝ่ายที่ชัดเจน ส่วนพวกพระภิกษุชาวเมืองวัชชีไม่ยอมรับการวินิจฉัยก็ได้ชักชวนภิกษุคณะต่าง ๆ ที่มีความคิดเห็นเหมือนกันและมีความประสงค์จะคัดแปลงแก้ไขพระธรรมเข้าเป็นพวกด้วยแล้วพากันแยกออกไปทำสังคายนา จึงเกิดมีพระธรรมวินัยที่แตกต่างกันทำให้คณะสงฆ์แตกแยกออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายเถรวาท และฝ่ายอจารีวาท ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมาก็มีการแตกแยกออกมาเป็นนิกายต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 18 นิกาย เป็นนิกายที่แยกจากฝ่ายมหาสังฆิกะ 7 นิกาย และที่แยกจากฝ่ายเถรวาท 11 นิกาย ด้วยกัน

ในคัมภีร์สันสกฤตของฝ่ายมหายานชื่อภพธรรมดิจักรศาสตร์ระบุว่า การสังคายนาครั้งนี้มีสาเหตุมาจากความเห็นผิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของพระอรหันต์ 5 ประการเรียกว่าปัญจวิสต พระมหาเถระเป็นผู้เสนอความเห็น 5 ข้อ เกี่ยวกับคุณสมบัติของพระอรหันต์ พวกภิกษุฝ่ายที่ปฏิบัติตามพระธรรมวินัย (ธรรมวาทิ) จึงคัดค้านประกาศทั้ง 5 ข้อของพระมหาเถระว่าเป็นความคิดเห็นที่ผิด และเป็นมิจฉาทิฎฐิ แต่มีพระภิกษุจำนวนน้อยกว่าฝ่ายเห็นด้วยกับพระมหาเถระเมื่อหาข้อยุติไม่ได้ พระเจ้ากาฬาสก จึงต้องเสด็จมาห้ามด้วยพระองค์เอง แต่พระองค์ก็ไม่รู้จะทำอย่างไร จึงตรัสถามพระมหาเถระ พระมหาเถระถวายความเห็นให้ตัดสินใจด้วยวิธีเสียงข้างมาก (ยกยอสิกขา) ปรากฏว่า ฝ่ายพระมหาเถระเป็นฝ่ายชนะ พระเจ้ากาฬาสกจึงประกาศให้พระสงฆ์ปฏิบัติตามความเห็นของพระมหาเถระ

6. ความขัดแย้งด้านชาติพันธุ์ กรณีการแย่งชิงทรัพย์ากรน้ำในแม่น้ำโรหิตินั้น นอกจากเรื่องผลประโยชน์แล้ว จะพบว่า มีการนำประเด็นเรื่องชาติพันธุ์ของกษัตริย์แต่ละฝ่ายมาเป็นตัวเสริมน้ำหนักในการต่อสู้ซึ่งน้ำสาดานการณ์จึงไม่ได้อยู่แค่ในกลุ่มของทาสและกรรมกร หากแต่ได้ขยายวงจากกรรมกรไปสู่อำมาตย์ เสนาบดี และกษัตริย์ของทั้งสองแคว้น จึงทำให้กษัตริย์ทั้งสองแคว้นตัดสินใจจะทำสงครามแย่งชิงน้ำให้ได้

อีกเรื่องหนึ่งที่เป็นความขัดแย้งด้านชาติพันธุ์ถึงขั้นล้างเผ่าพันธุ์ คือ ความขัดแย้งกรณีพระเจ้าวิฑูทกะซึ่งได้สะท้อนความขัดแย้งที่น่าจะมีความหลากหลายมากกว่าทุก ๆ เรื่องที่ปรากฏในคัมภีร์พระพุทธศาสนา โดยจุดเริ่มต้นจากความคิดในเชิงบวก แต่ส่งผลท้ายในเชิงลบ ถึงขั้นล้างเผ่าพันธุ์ทีเดียว เริ่มต้นจากพระเจ้าปเสนทิโกศลอยากนับญาติกับพระพุทธเจ้าจึงส่งทูตไปขอพระธิดาของเจ้าศากยะมาเป็นมเหสี แต่ฝ่ายศากยะกลับถือทฎฐิเรื่องชาติพันธุ์แต่ก็เกรงพระบารมีของพระเจ้าปเสนทิโกศล จึงยกนางवासกัตติยาให้แก่ทูตแทนพระธิดาของตัวเอง ซึ่งประเด็นสำคัญคือปัญหาเรื่อง“ชาติพันธุ์” โดยมองว่า “ก็เมื่อว่าโดยสกุลแล้ว ท้าวเธอไม่เสมอกับเราเลย” ซึ่งเหตุผลประเด็นหลังนี้เองที่ทำให้เกิดสงครามการฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ของเจ้าศากยะ (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. 2553 : 13 - 15) เรื่องราวดังกล่าวนอกจากเรื่องชาติพันธุ์แล้ว ยังสะท้อนเรื่องชนชั้นหรือวรรณะอีกด้วย

ดังที่ในอัครคัมภีร์เพราะความขัดแย้งเรื่องระบบชนชั้น เริ่มต้นจากการคิดว่า พวกคนเท่านั้นประเสริฐหรือดีกว่าใครๆ ดังคำที่ว่า “วรรณะที่ประเสริฐที่สุดคือพราหมณ์เท่านั้น วรรณะอื่นแล้ววรรณะที่ขาวคือพราหมณ์เท่านั้น วรรณะอื่นดำ พราหมณ์เท่านั้นบริสุทธิ์ ผู้ที่ไม่ใช่พราหมณ์ไม่บริสุทธิ์ พราหมณ์เท่านั้นเป็นบุตรเป็นโอรสเกิดจากโอษฐ์ของพระพรหม เกิดจากพระพรหมเป็นผู้ที่พระพรหมสร้างขึ้นเป็นทายาทของพระพรหม” ล้วนเป็นคำที่แสดงให้เห็นการยึดติดว่ากลุ่มหรือพวกของตนเหนือกว่าผู้อื่นในขณะที่พระพุทธเจ้าทรงย้ำว่า “ธรรมเท่านั้นประเสริฐที่สุดในหมู่ชนทั้งในโลกนี้และโลกหน้า”

วิธีบริหารจัดการความขัดแย้งตามหลักพระพุทธศาสนา มี 7 แนวทาง ดังนี้ (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. 2555 : 16)

1. การจัดการความขัดแย้งในตนเอง
2. การเอาชนะตนเอง
3. การจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคล
4. การจัดการความขัดแย้งในครอบครัว
5. แนวคิดในการจัดการความขัดแย้งทั่วไป
6. วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งเชิงพุทธ

7. รูปแบบการจัดการความขัดแย้งในสังคม

1. การจัดการความขัดแย้งในตนเอง

พระพุทธศาสนามีหลักการเบื้องต้นที่สอนให้มนุษย์สำนึกก่อนเรื่องอื่น ๆ คือ กฎธรรมชาติของโลก ไม่มีอะไรที่มนุษย์จะรักเท่ากับตนเอง ซึ่งถือเป็นอัตตาที่นำไปสู่ความอยาก คือ ตัณหา และตัณหาก็ก่อตัวอุปาทานไม่ว่าจะเป็นกามุปาทาน (ความยึดติดในกาม) ทฎฐูปาทาน

(ความยึดมั่นในความเห็นหรือทฤษฎีส่วนตัว) หรือว่าอัตตวาทุปาทาน (ความยึดมั่นในวาทะของตน) ทำให้เกิดความรู้สึกที่เป็นตัวตน เมื่อรู้และเข้าใจธรรมชาติเช่นนี้แล้ว การที่ปรับปรุงแก้ไขสิ่งใด ก็จะง่ายขึ้น การแก้ไขความขัดแย้งในตนเองตามหลักพระพุทธศาสนา มีดังนี้

1.1 รู้จักจิตตนเองและปรับแก้จิตเพื่อแก้ไขความขัดแย้งในตนเอง จิต คือ ความประพฤติ พื้นนิสัยหรือพื้นเพแห่งจิตใจของคนทั้งหลายที่หนักไปในด้านใดด้านหนึ่ง แตกต่างกันไป (พระราชวรมุนี (ประยูรค์ ปยุตโต). 2528 : 38 - 39) ธรรมชาติของแต่ละจิตสามารถแก้ไขได้ กล่าวคือ รากจิต เป็นบุคคลที่รักสวยรักงาม แก้ไขด้วยสุภะและกายคตาสติ โทสจจิต เป็นบุคคลที่มีความรวดเร็วทันใจแก้ไขด้วยพรหมวิหารธรรม โมหจิต เป็นบุคคลที่มีลักษณะ เชื่องซึม งมงาย ไม่รอบคอบ แก้ไขด้วยอานาปานสติ คือการกำหนดลมหายใจเข้าออก สัทธาจิต หมายถึง บุคคลที่เชื่อง่ายแก้ไขด้วยอนุสติ 6 ข้อ (พุทธานุสติ ธรรมานุสติ สังฆานุสติ สีลานุสติ จาคานุสติ เทวदानุสติ) พุทธิจิต ชอบเหตุผล ไม่เชื่อง่าย มั่นใจในตัวเองสูง แก้ไขด้วยมรณสติ และวิตกจิต คือ ผู้ที่มีความกังวล คิดมาก ลังเล ฟุ้งซ่านแก้ไขด้วยอานาปานสติหรือเพ็งกลิณ เป็นต้น (พระัชชวาล ศรีสุข. 2541 : 51 - 53)

1.2 ปลุกอริยทรัพย์ขึ้นภายในใจ ขจัดความขัดแย้งภายในตน กล่าวคือ มนุษย์ต้องสร้างคุณสมบัติภายใน 7 ข้อ ให้มั่นคงไม่ว่าจะเป็นศรัทธาความเชื่อที่มีเหตุผล มั่นใจในหลักที่ถือและในการดีที่ทำศีลประพฤติกฎต้องดีงาม หิริความละอายใจต่อการทำชั่ว โอตตปเปความเกรงกลัวต่อความชั่ว พากุสัจจะความเป็นผู้ได้ศึกษาเล่าเรียนมาก จากความเสียดสละ เอื้อ เพื่อพ่อแม่ และปัญญาความรู้ความเข้าใจต้องแท้ในเหตุผล ดีชั่ว ถูก ผิด คุณโทษ ประโยชน์มิใช่ประโยชน์ รู้คิด รู้พิจารณา และรู้ที่จะจัดทำอริยทรัพย์ เป็นทรัพย์อันประเสริฐอยู่ในจิตใจ ดีกว่าทรัพย์ภายนอก เพราะไม่มีผู้ใดแย่งชิง ไม่สูญหายไปด้วยภัยอันตรายต่าง ๆ ทำใจให้ไม่อ้างว้างยากจนและเป็นทุนสร้างทรัพย์ภายนอกได้ด้วย (พระธรรมปิฎก. 2546 : 77)

1.3 ล้างสนิมภายในใจขจัดความขัดแย้งภายในตนนอกจากจากการสร้างทรัพย์ภายในแล้ว ยังต้องชำระสะสางสนิมที่เกาะกินใจของตนเอง ในพระพุทธศาสนาเรียกว่า มล (มะละ) แปลว่า สนิมหรือมลทินที่เกาะกินใจ ได้แก่ บุริสมละ คือ สิ่งที่ทำให้คนเสียหาย 279 ประการด้วยกัน คือ ความโกรธ (โกธะ) ลบหลู่ผู้มีคุณ (มักขะ) ริษยาผู้อื่น (อิสสา) ตระหนี่ (มัจฉริยะ) เจ้าเล่ห์ (มายา) โอ้อวด (สาธูยยะ) โกหก (มุสา) คิดชั่ว (ปาปิจฉตา) และเห็นผิดเป็นชอบ (มิจฉาทิณฺฐิ)

1.4 สร้างตนให้เป็นที่พึ่งของตนได้ เพื่อขจัดความขัดแย้งภายในตนกล่าวคือ หลักการสำหรับการทำตนให้เป็นที่พึ่งของตนได้ พร้อมทั้งจะรับผิดชอบตนเอง ไม่ทำตัวให้เป็นปัญหา หรือเป็นภาระถ่วงหมู่คณะ หรือหมู่ญาติ 10 ข้อ คือ ความประพฤติดี (ศีล) ความมีการศึกษาดี (พากุสัจจะ) ความมีมิตรดี (กัลยาณมิตรตตา) ความเป็นคนสอนง่าย (โสวจัสตตา) การช่วยงานสังคม

(กิงกรณียะสุ ทักขตา) ความขยัน (ทักขตา) ความรักความถูกต้อง (ชัมมกามตา) ความสันโดษ (สันตุฎฐี) ความมีสติ (สติ) และความรอบรู้ (ปัญญา)

2. การเอาชนะตนเอง

การเอาชนะตนเองได้คือวิธีการที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในการจัดการความขัดแย้งในตนเอง

พระพุทธศาสนาเป็นศาสนาแห่งมนุษย์ โดยมนุษย์และเพื่อมนุษย์ เพราะพระพุทธเจ้าทรงเป็นแบบอย่างของมนุษย์คนหนึ่งที่สามารถปราบศัตรูภายในตนคือ กิเลสทั้งปวงได้สำเร็จ อันแสดงให้เห็นว่า ศักดิ์ศรีที่ได้เกิดมาเป็นมนุษย์เป็นสิ่งสูงส่ง เพราะมนุษย์ในโลกนี้เท่านั้นที่สามารถพัฒนาตนเองให้ได้รับความสุขทั้งโลกปัจจุบัน โลกหน้า และบำเพ็ญบารมีเยี่ยงพระโพธิสัตว์จนได้ตรัสรู้พระโพธิญาณ เป็นพระพุทธเจ้า และบรรลุนิพพานก็ในโลกมนุษย์นี้ (Suwadhano. 2541 : 412) พุทธศาสนาไม่ได้สอนให้วิงวอนขอความช่วยเหลือจากเทวดา เพราะเทวดาไม่สามารถจะต้านทานหรือกีดกันความเพียรพยายามของมนุษย์ได้ เทวดาหรือพรหมย่อมไม่สามารถกีดกันความสามารถของมนุษย์ที่รู้จักฝึกตนและประกอบความดีได้

นอกจากนี้ มนุษย์ยังเป็นสัตว์โลกเผ่าพันธุ์เดียวที่มีปัญญา เป็น “เวไนยสัตว์” คือ สัตว์โลกที่ควรแนะนำหรือสามารถฝึกอบรมได้ และสิ่งที่ทำให้มนุษย์เหนือกว่าสัตว์โลกอื่น ๆ คือ ความสามารถในการฝึกตนที่เรียกว่า “สิกขา” ซึ่งพระธรรมปิฎกได้ให้ความหมายว่า หมายถึง การเรียนรู้ฝึกฝนพัฒนา (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). 2540 : 1) การพัฒนาหรือฝึกฝนอบรมตนเองนี้เองที่ส่งผลทำให้มนุษย์หลุดพ้นจากความลำบากในภาวะบีบคั้นทั้งหลาย ดังตัวอย่างผลลัพธ์จากการถือระบบวรรณะที่ต้องทำหน้าที่ตามความเชื่อที่ว่า พระพรหมเป็นผู้กำหนดหน้าที่ให้มนุษย์อย่างเด็ดขาดแล้ว เปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างอื่นไม่ได้ ซึ่งความเชื่อเช่นนี้เป็นเครื่องกีดกันการพัฒนาตนเองของมนุษย์อย่างสูงยิ่ง ปัจจัยที่จะบ่งชี้ว่ามนุษย์มีศักดิ์ศรีหรือคุณค่าสูงส่งในมิติของพระพุทธศาสนานั้น ย่อมจะพบว่ามนุษย์มีศักดิ์ศรีเหนือสิ่งใด ๆ ในโลก ดังที่พระพุทธองค์ได้ประกาศอิสรภาพให้แก่มนุษย์จากอาสกิวาจาที่ว่า “เราคือผู้เลิศของโลก เราคือผู้เจริญที่สุดของโลกเราคือผู้ประเสริฐที่สุดของโลก ชาตินี้เป็นชาติสุดท้ายบัดนี้ภพใหม่ไม่มีอีก”

ศักยภาพในการเอาชนะกิเลสดังกล่าวนี้ หากกล่าวโดยง่าย ได้แก่ การควบคุมตน คือ ฝืนอำนาจกิเลสใฝ่ต่ำซึ่งผลลัพธ์เกิดจากการควบคุมกิเลสดังกล่าวนี้ คือ มนุษย์สามารถที่จะทำอะไรได้ดียิ่งกว่าเดิมประสบคุณค่าอันแท้จริงของคนซึ่งเป็นอิสระจากอึดตาและตัณหา อยู่เหนือปัญหาและความขัดแย้งทั้งปวงได้ การทำดีที่สุดจึงหมายถึงการฝืนกิเลสฝ่ายต่ำให้ได้มากที่สุด แม้จะถูกกดดันบีบคั้นและเขี้ยววนเพียงใดก็ตาม หากสามารถเอาชนะตนเองได้ ก็สามารถเอาชนะปัญหาทั้งปวงได้ โดยไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งใด ๆ

3. การจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคล

การป้องกันและจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคลนั้น สามารถกระทำได้โดยหลักการดังต่อไปนี้

3.1 สารานิชธรรม : หลักการปฏิบัติต่อกันเพื่อป้องกันความขัดแย้ง แก่นของสารานิชธรรมข้างต้น คือความปรารถนาดีต่อกัน เอื้อเพื่อเกื้อกูลกัน ไม่ว่าจะพูด ทำ หรือคิดก็ให้เป็นไปด้วยเมตตา (กายกรรม วาจกรรม มโนกรรม) แบ่งสิ่งของให้กันและกันตามโอกาสอันควร (สาธารณโภคี) ประพฤติสุจริตตามกฎเกณฑ์ของหมู่คณะ ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น (ศีลสามัญญตา) และปรับความเห็นให้ตรงกัน (ทัญญูสามัญญตา)

3.2 พละ : ใช้พลังสร้างสรรค์จัดการความขัดแย้งกับผู้อื่นประกอบด้วย ใช้พลังแห่งความเชื่อมั่นศรัทธา (สัทธาพละ) ใช้พลังความเพียรทำความดีและเพียรรักษาความดี และเพิ่มพูนให้งอกงามยิ่ง ๆ (วิริยพละ) ใช้พลังแห่งการระลึกได้ก่อนคิด ก่อนพูด ก่อนทำ ไม่ประมาท (สติพละ) ตั้งใจทำให้สิ่งที่ถูกต้องถูกธรรม (สมาธิพละ) และมีความรอบรู้ รู้ลึก รู้จริง ไม่หลงมกมาย (ปัญญาพละ) การจัดการวิกรรมเพื่อป้องกันและขจัดความขัดแย้ง คือใช้หลักวิธีการพูดให้ถูกต้อง เป็นวิธีหนึ่งที่สามารถป้องกันและขจัดความขัดแย้งได้ ในพระพุทธศาสนามีหลักการพูดที่ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งเป็นคำพูดไม่มีโทษ วิญญูชนคติเตือนไม่ได้ ไม่ทำตนให้เดือดร้อน ไม่เบียดเบียนผู้อื่น ทำให้ได้ทรัพย์ ทำประโยชน์ให้สำเร็จ ทำให้ได้สิ่งของสมควรแก่คำพูด คนชื่นชมพ้นจากความตาย นำประโยชน์มาให้แก่ตนและผู้อื่น นำมาซึ่งโลกียสุขและโลกุตระสุข ทำให้บรรลुพระอรหันต์ทำให้บรรลुปัจเจกโพธิ์ ทำให้หมดกิเลส และทำให้สิ้นทุกข์ หรืออีกหลักการหนึ่งในในศีลข้อ 4 คือ มุสาวาท กล่าวคือการห้ามมิให้พูดปดมดเท็จ ซึ่งมีประโยชน์คือ เพื่อป้องกันการทำลายประโยชน์ของคนอื่น เพื่อให้คนอยู่ร่วมกัน ด้วยความซื่อสัตย์ต่อกันเพื่อความสามัคคีในหมู่คณะ และคนไม่พูดเท็จย่อมได้รับการเชื่อถืออย่างสูง (ชยวัฒน์ อัดพัฒน์. 2523 : 60) นอกจากนี้ พระพุทธเจ้ายังได้วางหลักการพูดไว้ในอภยราชสูตร ดังนี้

3.2.1 คำพูดที่ไม่จริง ไม่ถูกต้อง ไม่เป็นประโยชน์ไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของผู้อื่นพระองค์ไม่กล่าว

3.2.2 คำพูดที่จริง ถูกต้อง ไม่เป็นประโยชน์ ไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของผู้อื่นพระองค์ไม่กล่าว

3.2.3 พูดที่จริง ถูกต้อง เป็นประโยชน์ ไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของผู้อื่นพระองค์เลือกกล่าว

3.2.4 คำพูดที่ไม่จริง ไม่ถูกต้อง ไม่เป็นประโยชน์ ถึงเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของผู้อื่นพระองค์ไม่กล่าว

3.2.5 คำพูดที่จริง ถูกต้อง ไม่เป็นประโยชน์ ถึงเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของผู้อื่น พระองค์ไม่กล่าว

3.2.6 คำพูดที่จริง ถูกต้อง เป็นประโยชน์ เป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของผู้อื่น พระองค์เลือกกาลกล่าว

4. การจัดการความขัดแย้งในครอบครัว

การจัดการความขัดแย้งในระดับครอบครัวนั้นมีขั้นตอน ดังนี้

4.1 จัดการทรัพย์สินในครอบครัวให้ลงตัว ให้เข้าข่ายการบริโภคใช้สอย 4 ลักษณะ คือ ได้ทรัพย์มาแล้ว เก็บสะสมทรัพย์ เลี้ยงตนเองให้เป็นไปตามที่ควร ทำประโยชน์ตนและใช้สร้าง ความดี ช่วยเหลือแบ่งปันให้แก่ผู้ที่ขาดแคลน จัดอยู่ในกลุ่มที่ใช้สอยทรัพย์สมบัติ เลี้ยงตนและ เพื่อแผ่เจือจุนแก่สังคมทำความดี แต่ไม่มีความยึดมั่น ยึดติด ไม่มัวเมา ไม่หมกมุ่น มีสติปัญญา รู้เท่าทันโทษ และทางออกที่ท่านให้เป็นอิสระอยู่โลกทรัพย์ทั้งปวง

4.2 หลักการจัดการความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในครอบครัว ในเบื้องต้นต้องตกลง เรื่องผลประโยชน์ในครอบครัวให้ลงตัวทั้งประโยชน์ตน (อรรถัตถลประโยชน์) และประโยชน์ ของครัวพร้อมส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ปรัตถลประโยชน์) หลักใหญ่สำคัญประการหนึ่งคือ สมาชิก ในครอบครัว จะต้องละเว้นจากอบายมุขตามหลักคิปปิปฏิบัติโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพนัน

4.3 หลักการประสานความกลมเกลียวในครอบครัว สิ่งที่จะป้องกันไม่ให้เกิด ความขัดแย้ง และขจัดความขัดแย้งในครอบครัวได้นั้น เบื้องต้นต้องตั้งจิตต่อกันด้วยเมตตาตามหลัก สาราณียธรรม ต้องให้เกียรติคู่ชีวิตคือสามี-ภรรยา และยึดหลักกุตจิรัฐติธรรม คือ หลักการ สร้างความมั่งคั่งและมั่นคงแก่ตระกูล ได้แก่ ของหายต้องรีบหามาชดเชย ของเก่าชำรุดต้องรีบ ซ่อมแซมรู้จักประมาณในการกินการใช้ ให้ผู้มีศีลธรรมเป็นหัวหน้าครอบครัว

5. แนวคิดในการขจัดความขัดแย้งทั่วไป

ขจัดสาเหตุจากภายในสู่การสลายความขัดแย้งภายนอก หลักการใหญ่ที่ป้องกันและ ขจัดความขัดแย้งได้ในเบื้องต้นคือ ขันติคือความอดกลั้นที่พระพุทธเจ้าได้ประกาศไว้ในโอวาท ปาฏิโมกข์ แสดงให้เห็นจุดยืนของพระพุทธศาสนาที่ไม่เคยรุกรานใคร และยึดสันติวิธีในทุก ๆ ด้าน และเน้นหลักการ “เวรย่อมไม่ระงับด้วยการจองเวร แต่ระงับด้วยการไม่จองเวร ซึ่งการจัดการ ความขัดแย้งหรือการระงับเวรนั้น สามารถทำได้โดยถอนความยึดมั่น (ดับไฟคือราคะ) แบ่งปัน ความรัก (ดับไฟคือโทสะ) ประจักษ์สรรพสิ่งชัดด้วยปัญญา (ดับไฟคือโมหะ) ขจัดความขัดแย้ง โดยกรอบอริยมรรค 8 กล่าวคือวิธีการระงับอริกรรมหรือสิ่งที่เป็นคติความของพระสงฆ์ ซึ่งสามารถทำได้ดังนี้

5.1 สัมมุขาวินัย คือ ระเบียบปัญหาความขัดแย้งในที่พร้อมหน้า หมายถึง การที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาประชุมพร้อมหน้ากันนำประเด็นปัญหามาพูดคุยกันแล้วหาข้อยุติ

5.2 เขกขยติกาวินัย ระเบียบปัญหาความขัดแย้งตามเสียงข้างมาก เหมือนกระบวนการประชาธิปไตย

5.3 ดิณวัตถารกะบางกรณีที่ไม่สามารถแก้ปัญหาจนทำให้ความขัดแย้งยุติลงได้ โดยเฉพาะปัญหาความขัดแย้งที่มีความซับซ้อนและจะลุกลามไปสู่ความรุนแรงทำให้เกิดความแตกแยกและคู่กรณีก็ตระหนักรู้ข้อเท็จจริงนี้ กรณีเช่นนี้อาจนำไปสู่กระบวนการแก้ปัญหาด้วยวิธีที่ 3 ก็ได้ นั่นคือ การประนีประนอม ที่เรียกว่า “ดิณวัตถารกะ”

6. วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งเชิงพุทธ วิธีหลักวิธีหนึ่งในการจัดการความขัดแย้งตามหลักพระพุทธศาสนา ได้แก่ วิธีไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่เป็นกลาง ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวอย่างมากมายที่ปรากฏในคัมภีร์คือ พระพุทธเจ้า ซึ่งพระองค์ได้ทำหน้าที่นี้ในหลายกรณีด้วยกัน ทั้งในกรณีความขัดแย้งในคณะสงฆ์ ความขัดแย้งในวงศ์พระญาติและความขัดแย้งเล็ก ๆ น้อย ๆ อื่น ๆ วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถสรุปประมวลได้ ดังนี้

ท่าทีต่อการไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง มนุษย์ไม่ควรนิ่งดูตายในกรณีความขัดแย้งทางสังคม หากควรเข้าไปจัดการแก้ไขให้กลับคืนดี การช่วยเหลือและส่งเสริมให้ผู้คนคืนดีกันเป็นหน้าที่ของชาวพุทธในการเข้าไปแทรกแซงเมื่อมีความขัดแย้งกันในชุมชน ดังคราวหนึ่งได้ทรงดำเนินพระอานนทและหมู่คณะที่วางเฉยเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างพระสารีบุตรกับพระอุททียครั้งนั้นพระอุททียได้คัดค้านคำสอนของพระสารีบุตรถึงขั้นจ้วงจาบจนพระสารีบุตรนั่งเงียบพระพุทธองค์ได้ตรัสกับพระอานนทว่า “ดูกรอานนท ไฉนพวกเธอจึงวางเฉยต่อภิกษุผู้เถระซึ่งถูกเบียดเบียนอยู่ เพราะการปล่อยให้พระเถระถูกจ้วงจาบ ไม่ถือว่าเป็นความกรุณา”

หลักการของการไกล่เกลี่ย ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถแก้ไขความขัดแย้งด้วยตนเองได้ ผู้ไกล่เกลี่ยมีความสำคัญมากในการระงับความขัดแย้ง หรือเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นการคืนดีกัน ซึ่งมีหลักการดังนี้

6.1 ให้ความสำคัญกับ “คน” หรือมิติทางด้านอารมณ์ เพราะอุปสรรคที่ทำให้ความขัดแย้งแก้ไขได้ยาก ก็คืออารมณ์ของคู่ขัดแย้ง ทำให้คู่ขัดแย้งยากที่จะทำความเข้าใจกับประเด็นปัญหาได้ตรงตามความจริงหรือคำนึงถึงความถูกต้อง

6.2 ช่วยจัดอภุศลมูลในใจคู่ขัดแย้ง ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่สำคัญประการแรกคือ จัดอภุศลมูลในคู่ขัดแย้งให้หมดไป ไม่ว่า โภคะ โทสะ โมหะตามหลักการ “พึงเอาชนะความโกรธด้วยการไม่โกรธตอบ พึงเอาชนะความชั่วด้วยความดี พึงเอาชนะความตระหนี่ด้วยการให้ พึงเอาชนะความเท็จด้วยสัจจะ”

6.3 กระตุ้นให้คู่ขัดแย้งถูกคิด ได้สติและหันมาพิจารณาตนเอง ในการลดอกุศลมูล ในใจของคู่ขัดแย้ง บ่อยครั้งเป็นการยากที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำได้ด้วยการเทศนาสั่งสอน สิ่งที่สามารถทำได้และน่าทำเป็นอย่างยิ่งคือการช่วยให้คู่ขัดแย้งเกิดถูกคิดและเห็นปัญหาด้วยตนเอง

6.4 ช่วยให้ผู้ขัดแย้งหาคำตอบด้วยตนเอง ผู้ไกล่เกลี่ยควรช่วยให้คู่ขัดแย้งหาคำตอบ และบรรลุข้อตกลงด้วยตนเอง ความขัดแย้งจะเปลี่ยนเป็นความคืนดีได้ก็ต่อเมื่อคู่ขัดแย้งพอใจ ข้อตกลง และคู่ขัดแย้งจะพอใจข้อตกลงได้ต่อเมื่อเกิดจากความยินยอมพร้อมใจของตนเอง

6.5 สร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับคู่ขัดแย้ง ความไว้วางใจอย่างแรกที่ต้องสร้างขึ้น ก็คือความไว้วางใจในตัวผู้ไกล่เกลี่ย หากคู่ขัดแย้งเห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยไม่เป็นกลาง ลำเอียงเข้าข้าง อีกฝ่ายหนึ่ง การไกล่เกลี่ยย่อมล้มเหลวตั้งแต่นั้น

6.6 พุดด้วยสัจจะ เมตตา ขันติ และสติ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีสัจจะ เมตตา และปัญญา แต่จะทำเช่นนั้นได้ต้องมีขันติและสติมาประกอบด้วย

7. รูปแบบการจัดการความขัดแย้งในสังคม

พระพุทธศาสนามีหลักการที่สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อลดความขัดแย้งในสังคมได้โดยวางหลักปฏิบัติ เริ่มจากการชื่นชมและการติเตียนที่ถูกต้อง กล่าวคือยกย่องคนที่ควรยกย่อง (ปคุณฺเห ปคุณฺหารหํ) และการติเตียนบุคคลที่ควรติเตียน (นิคุณฺเห นิคุณฺหารหํ) โดยวิธีดังนี้

7.1 การยกย่องสามารถทำได้โดย ปัดคัมพะ หมายถึง การยกย่องการเชิดชู เทิดทูน สันนิษฐาน สักการะ หมายถึง การบูชาด้วยเรื่องสักการะ เช่น นำกระเช้าดอกไม้ไปถวายพรวันเกิด ถ้าจัดการทางพระพุทธศาสนาจะเรียกว่า อามิสบูชา คือ การบูชาด้วยสิ่งของ สัมมานะ หมายถึง การยอมรับนับถือ ยึดเป็นคติเป็นแบบอย่าง รวมไปถึงการเชื่อฟังโอวาท คำแนะนำแล้วปฏิบัติตาม คำสอน หรือคำแนะนำที่ชอบ ธรรมนั้น จัดเข้าในหลักปฏิบัติบูชา หมายถึง การบูชาด้วยการปฏิบัติตาม คำสั่งสอน

7.2 การติเตียนบุคคลที่ควรติเตียน ที่มีพฤติกรรมจำพวกคนพาล พุด ทำและคิดชั่ว เป็นนิสัย บาปบุคคล หมายถึง บุคคลที่ชอบทำบาปหรือบุคคลชั่วเนื่องจากเป็นบุคคลที่ทำชั่วทั้งกาย วาจา และใจ หมกมุ่นอยู่ในความชั่ว ไม่สนใจความดี และทุมเมธบุคคล หมายถึง บุคคลที่มีบอดจากปัญญา ได้แก่ บุคคลที่ดำเนินชีวิตด้วยโมหะ ความเขลาปราศจากปัญญา ทำให้ชีวิตประสบกับความหายนะ ความถดถอย นอกจากนี้ยังสร้างปัญหาให้แก่บุคคล และสังคมอีกด้วย

7.3 ใช้หลักการแห่งความเอื้ออาทร อันเป็นอุดมการณ์ของพระพุทธศาสนา เพราะพระพุทธเจ้าได้ทรงใช้หลักการในการเผยแผรพระพุทธศาสนามาตั้งแต่ต้น กล่าวคือ ทำสิ่งใดก็แล้วแต่ให้เป็นไปประกอบด้วย พุชฺชนฺหิตาย เพื่อประโยชน์ของคนหมู่มาก พุชฺชนฺสุขาย เพื่อความสุขของชนหมู่มาก และโลกานุกมฺปาย เพื่ออนุเคราะห์ชาวโลก ถ้ามุชฺชยํดำรงตนในหลักการ

แห่งความเอื้ออาทร ดังต่อไปนี้ นอกจากจะไม่ก่อความขัดแย้งแล้วยังก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม ได้อีกมากอันประกอบด้วย

7.3.1 ทาน การให้ เป็นหลักการเบื้องต้นของคำสอนด้านสังคมที่มุ่งให้คนเอื้ออาทรต่อกัน

7.3.2 จาคะ การเสียดสละทั้งสิ่งของและความไม่ดิไม่งามตัวเอง แต่ในประเด็นบทความนี้มุ่งถึงการเสียดสละสิ่งของภายนอกตัวที่ไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ

7.3.3 อโกละ ความไม่โลภ ที่มุ่งสอนให้คนรู้จักพอ ใช้ชีวิตอย่างพอเหมาะพอควร โดยเฉพาะเรื่องของการบริโภคที่ไม่มุ่งเพื่อตัวเองเป็นสำคัญ

7.3.4 สันโดษ ความมกน้อย โดยมีหลักการปฏิบัติ 3 ประการ คือ ขาดลาภะ ควรแก่ฐานะหรือสถานภาพของตัวเอง ขาดพละ ควรแก่สมรรถภาพหรือความสามารถของตนเอง และขาดารูปปะ ควรแก่ศักดิ์ศรี หมายถึง ยินดีในสิ่งที่จะได้มาอย่างสุจริต แม้จะเป็นเพียงสิ่งเล็กน้อยก็ตามก็เป็นสิ่งที่น่ายินดี และหลักการสุดท้ายได้แก่เวทยาวัจฉมัย คือ ความดีที่เกิดจากการทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและสังคมเป็นหลักที่มุ่งให้คนรู้จักบำเพ็ญประโยชน์ให้แก่คนอื่นและสังคม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิชนี บุณนาค (2530) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การระดมพลังและการเข้าร่วมการคัดค้าน การสร้างกระเช้าลอยฟ้าดอยสุเทพ : การศึกษาแนวคิดจิตวิทยาสังคม มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาสังคมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการต่อต้านการสร้างกระเช้าลอยฟ้าของจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งศึกษาระดับความลึกและแบบแผนของการเข้าร่วมการคัดค้านของผู้เข้าร่วมการคัดค้านที่ผ่านมา 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลการชักจูงที่บุคคลได้รับกับการเข้าร่วมการคัดค้านของการสร้างกระเช้าลอยฟ้าของบุคคลเหล่านั้น 3) เพื่อศึกษาว่าในบรรดาปัจจัยต่าง ๆ ที่ศึกษานั้น ปัจจัยใดมีบทบาทต่อการเข้าร่วมการคัดค้านของบุคคลเหล่านั้นมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ชาวอำเภอเชียงใหม่ที่ได้เข้าร่วมการคัดค้านที่ผ่านมาจำนวน 100 คน และที่ไม่ได้เข้าร่วมการคัดค้านที่ผ่านมา 60 คน ซึ่งประกอบด้วยบุคคล 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ พระสงฆ์ นักวิชาการและนักศึกษา และชาวบ้าน แสดงให้เห็นว่า ร้อยละ 60 ของผู้เข้าร่วมการคัดค้านได้เข้าร่วมการคัดค้านในระดับต่ำ มีเพียงร้อยละ 12 เท่านั้น ที่เข้าร่วมการคัดค้านในระดับสูง นอกจากนั้นพบว่า แบบแผนของการเข้าร่วมการคัดค้านเป็นไปตามแบบแผนของกัตต์แมนส่วนผู้ที่ไม่ได้เข้าร่วมการคัดค้านนั้น พบว่ามีลักษณะทางจิตวิทยาสังคม อันได้แก่ ระดับความเป็นอนุรักษ์นิยมทัศนคติต่อการสร้างกระเช้าลอยฟ้า และระดับความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะได้รับการเข้าร่วม

คัดค้าน แตกต่างจากผู้เข้าร่วมคัดค้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในบรรดาตัวแปรอิสระที่ศึกษาพบว่า มีเพียงทัศนคติทางลบต่อการสร้างกระเช้า ซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อว่า การสร้างกระเช้าจะทำลายสภาพแวดล้อมเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าร่วมการคัดค้าน แต่ความสามารถในการอธิบายความผันแปรของการเข้าร่วมการคัดค้านมีเพียงร้อยละ 12 เท่านั้น นอกจากนั้นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเรื่องของอิทธิพลการชักจูงยังแสดงให้เห็นว่า การชักชวนให้เข้าร่วมการคัดค้านเท่านั้นที่ประสบผลในการกระตุ้นให้ประชาชนเข้าร่วมการคัดค้าน

ศาสวัต เฟ่งแพ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความขัดแย้งและการแก้ไขความขัดแย้งในสังคมไทย : ศึกษากรณีโครงการก่อสร้างท่อส่งก๊าซชานานา งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ ความขัดแย้งในการจัดการทรัพยากร การดำเนินโครงการก่อสร้างท่อส่งก๊าซชานานา ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งกรณีท่อส่งก๊าซชานานามีสาเหตุจาก 1) การมีปรัชญามองโลกที่แตกต่างกัน ระหว่างรัฐกับผู้คัดค้านโครงการ ในเรื่องมนุษยกับธรรมชาติ ความหมายของการพัฒนา การชดเชย และทดแทนธรรมชาติ และภารกิจทางสังคม 2) การขาดกลไกและกระบวนการที่เหมาะสมในการจัดการความขัดแย้งในสังคมไทย 3) ความขัดแย้งในผลประโยชน์ของแต่ละฝ่าย ผลการวิจัยพบว่า เมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้น รัฐได้ใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบดั้งเดิม คือ การใช้อำนาจรัฐเข้าบีบบังคับ การข่มขู่คุกคาม และระบบอุปถัมภ์ ซึ่งสะท้อนทัศนะของฝ่ายรัฐที่มองความขัดแย้งแบ่งแยกเป็นสองฝ่าย คือ มองกลุ่มผู้สนับสนุนโครงการว่าเป็นพวกเดียวกับรัฐ ขณะที่ฝ่ายผู้คัดค้านโครงการนั้นเป็นศัตรู ผลการวิจัยยังพบว่าการใช้สื่อมวลชนในสถานการณ์ความขัดแย้งอยู่สองระดับคือ สื่อมวลชนระดับชาติ และสื่อมวลชนระดับท้องถิ่น โดยรัฐสามารถปิดกั้นไม่ให้กลุ่มผู้คัดค้านเข้าไปมีบทบาทในการใช้สื่อระดับชาติ และระดับท้องถิ่นได้เป็นส่วนใหญ่ ขณะที่กลุ่มผู้คัดค้านใช้เวทีของหนังสือพิมพ์ข่าวสด ซึ่งเป็นหนังสือพิมพ์ประชาชนนิยมหลักเป็นเวทีหลักในการต่อสู้ โดยมีข้อสังเกตว่าการที่รัฐเป็นผู้ควบคุมสื่อ และมีศักยภาพด้านการเงินและบุคลากรที่สูงกว่า ทำให้รัฐสามารถถ่ายทอดแนวคิดและและกิจกรรมของกลุ่มตนให้เข้าถึงกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมโดยผ่านสื่อมวลชน เพื่อสร้างความเข้าใจและการยอมรับได้มากกว่าฝ่ายผู้คัดค้าน โครงการ

วรเชษฐ์ หน่อคำ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผู้นำท้องถิ่นกับการจัดการความขัดแย้งในชุมชนชนบท การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาความขัดแย้งในชุมชนชนบท และศึกษากลไกและวิธีการที่ผู้นำท้องถิ่นใช้จัดการกับความขัดแย้ง การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการพูดคุยสอบถาม การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เจาะลึก ผลการวิจัยพบว่าความขัดแย้งในชุมชนมีทั้งความขัดแย้งรุนแรงชัดเจนและความขัดแย้งที่ไม่รุนแรงชัดเจน ตัวอย่างของความขัดแย้งที่ชัดเจนรุนแรง ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในครอบครัวและเครือญาติ มีสาเหตุมาจากการติดสิ่งเสพติดของสมาชิกบางคน การเล่นการพนัน การแบ่งปันมรดกของครอบครัวไม่เท่ากัน

ความขัดแย้งของสมาชิกกลุ่มองค์กรในชุมชน ได้แก่ การแย่งชิงน้ำเพื่อการเกษตร สัตว์เลี้ยงไปทำ ความเสียหายพื้นที่การเกษตรของชาวบ้าน การพูดกล่าวร้ายหมิ่นประมาทกัน และเรื่องการเตรียม พื้นที่เพาะปลูกกรูล่าที่ดินของผู้อื่น ความขัดแย้งเกี่ยวข้องกับการเมืองการปกครองกรณีการแย่งชิงกัน ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านและเรื่องของผู้ใหญ่บ้านที่ไม่ทำหน้าที่ ผู้นำที่ดีชอบเอารัดเอาเปรียบกับ ชาวบ้านที่ไม่ใช่หมู่พวกของตนเอง ความขัดแย้งในเรื่องของทรัพยากร เช่น มีการบุกรุกตัดไม้ ทำลายป่าเพื่อขยายพื้นที่ทำกิน มีการลักลอบตัดไม้ไปขาย สมาชิกในชุมชนใช้สารเคมีในการเกษตร ไม่ระมัดระวังเอาไปทิ้งและล้างภาชนะในละอุน้ำของหมู่บ้าน ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มชาวบ้าน กับพระสงฆ์และมรรคทายกในเรื่องเกี่ยวกับผลประโยชน์ของวัด ความขัดแย้งเรื่องของการศึกษา ในชุมชนพ่อแม่ผู้ปกครองเด็กเล็กในหมู่บ้านไม่พอใจที่ผู้นำหมู่บ้านไม่ตัดตั้งศูนย์อบรมเลี้ยงดูเด็กเล็ก และความขัดแย้งระหว่างสมาชิกชุมชนกับทางการ เช่น กรณีองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้เวนคืนเอา ที่ดินทำกินของชาวบ้านเพื่อปลูกป่าการจัดการความขัดแย้ง ผู้นำท้องถิ่นใช้การป้องกันความขัดแย้ง ไม่ให้เกิดขึ้นการควบคุมกับความขัดแย้ง และระงับแก้ไขคดีความความขัดแย้ง โดยใช้มิติแห่ง อำนาจเป็นกลไกในชุมชน เช่น สถาบันครอบครัวหรือญาติ สถาบันวัด สถาบันกลุ่มองค์กร สถาบัน การเมืองการปกครอง ประเพณีความเชื่อ กฎเกณฑ์ทางสังคม ระเบียบข้อบังคับชุมชน เพื่อจัดการกับ ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

ปริธา สมภมิตร (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการความขัดแย้งของชุมชนอันเนื่องมาจาก นโยบายการเวนคืนที่ดินของรัฐ : กรณีศึกษาชุมชนแหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ จังหัดชลบุรี การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงความขัดแย้งที่เกิดจากนโยบายการเวนคืนที่ดินของ รัฐกับชุมชนแหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ จังหัดชลบุรี และเพื่อศึกษาแนวทางในการจัดการ ชุมชน ประสิทธิภาพและแนวทางในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งระหว่างรัฐกับชุมชน โดยใช้ วิธีการศึกษา เชิงคุณภาพจากการสำรวจเอกสารและสัมภาษณ์เจาะลึก ผลการศึกษาพบว่า ชุมชนแหลมฉบัง มีประวัติความเป็นมาตั้งแต่สมัยอดีตตั้งแต่รัชกาลที่ 5 คนในชุมชนมีวิถีชีวิตทางด้านประมงเป็นหลัก ทางการทำเรือต้องการใช้พื้นที่ในเขตชุมชนเพื่อก่อสร้างท่าเทียบเรือแหลมฉบัง จึงได้มีนโยบาย เวนคืนที่ดินซึ่งเป็นที่มาของปัญหาคความขัดแย้งระหว่างท่าเรือกับชาวบ้านแหลมฉบัง นโยบาย การเวนคืนที่ดินของรัฐที่มาจากหรานนโยบายไปปฏิบัติแบบบนล่าง (Top - down) ก่อให้เกิด ปัญหาความขัดแย้งเรื้อรังระหว่างการทำเรือแหลมฉบังกับคนในชุมชนและมีผลกระทบด้านลบ ต่อคนในชุมชนทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการปกครอง ทางด้านกายภาพ กระบวนการจัดการความขัดแย้ง โดยการท่าเรือใช้รูปแบบการใช้วาทกรรม คือ การให้ข้อมูลเฉพาะส่วนที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา หรือการว่าจ้างสื่อมวลชนทำการประชาสัมพันธ์ และการใช้กลไกของรัฐด้านการปราบปราม คือ การใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายและกำลังตำรวจ หรือการตัดน้ำตัดไฟชาวบ้าน เพื่อต้องการให้คน

ในชุมชนออกจากพื้นที่ แต่ไม่ประสบความสำเร็จ กระบวนการจัดการความขัดแย้งโดยชุมชนใช้รูปแบบการจัดองค์กรชุมชนและการชุมนุมประท้วง ชาวบ้านในหมู่บ้านแหลมฉบังได้ต่อต้านนโยบายการเวนคืนที่ดินของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง ชาวบ้านสามารถที่จะอาศัยอยู่ในพื้นที่เวนคืนของการท่าเรือได้ มาจากปัจจัยสำคัญ 2 ประการคือ การรวมตัวกันของชาวบ้านที่มาจากพื้นฐานความเป็นเครือญาติ และระบบเศรษฐกิจที่ผูกพันกับทะเล แนวทางในการแก้ไขปัญหา นโยบายเวนคืนที่ดินคือรัฐต้องเปลี่ยนกลยุทธ์ใหม่ โดยการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย รวมทั้งรัฐจะต้องเปิดรับมุมมองของประชาชน

ช่วงชัย ธรรมัน (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาสาเหตุและการจัดการความขัดแย้งของบุคลากรในสำนักงานพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งในสำนักงาน เพื่อศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งของบุคลากรในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่ม และผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน จำนวน 76 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยคำนวณสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุและการจัดการความขัดแย้งของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 จำแนกเป็นรายด้านคือ สาเหตุด้านองค์ประกอบส่วนบุคคลอันดับแรกคือ ความรู้สึกและทัศนคติที่แตกต่างกัน รองลงมาคือ ประสบการณ์ที่แตกต่างกัน สาเหตุด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน อันดับแรกคือ การไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รองลงมาคือ การแบ่งพรรคแบ่งพวก สาเหตุด้านสภาพองค์กรอันดับแรกคือ การมีโครงสร้างองค์กรที่ไม่ชัดเจน รองลงมาคือ ความไม่ชัดเจนในบทบาทของบุคลากร วิธีจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารในสำนักงานใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งเรียงตามลำดับ คือ การประนีประนอม การแก้ไขปัญหาคารลิกเลียง การกลบเกลื่อน และการบังคับ

เสรี วงษ์มณฑา (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาวัดศิขณภู จังหวัดจันทบุรี เพื่อเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงลักษณะพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยววัดศิขณภู จังหวัดจันทบุรี และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาวัดศิขณภู จังหวัดจันทบุรี เพื่อเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยมีการสำรวจความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดศิขณภู จำนวน 400 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าความแตกต่าง ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยววัดศิขณภู จังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน

จะมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาวัดศิขณภูมิจังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ และอายุ ไม่แตกต่างกัน จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาวัดศิขณภูมิจังหวัดจันทบุรี เพื่อเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนทั้ง 6 ด้าน ด้านการจัดการอุทยานแห่งชาติและการจัดแบ่งพื้นที่ ด้านการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งแวดลอม ด้านการมีส่วนร่วมด้านอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการการให้ความรู้และการสร้างจิตสำนึก ด้านการให้บริการ

ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์ และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงศาสนา : กรณีศึกษางานนมัสการรอยพระพุทธรบาทเขาศิขณภูมิจังหวัดจันทบุรี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมความคิดเห็นต่อกิจกรรมทางศาสนาและความพึงพอใจต่อบริการเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของประชาชนที่มีต่องานนมัสการรอยพระพุทธรบาทเขาศิขณภูมิจังหวัดจันทบุรี การวิจัยจะใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงสำรวจและการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาร่วมงานส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อมานมัสการรอยพระพุทธรบาทโดยตรง นอกจากนี้ประชาชนที่มาร่วมงานค่อนข้างเห็นด้วยกับกิจกรรมทางศาสนาที่จัดขึ้นและค่อนข้างพึงพอใจต่อบริการที่เกี่ยวข้อง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าองค์ความรู้ที่มีอยู่เดิมยังไม่ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการขัดแย้งทางเศรษฐกิจและการเมืองในการจัดงานเทศกาลประจำปี ดังเช่น นมัสการรอยพระพุทธรบาทเขาศิขณภูมิจังหวัดจันทบุรี ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงถือได้ว่าเป็นงานวิจัยในครั้งริเริ่มเบื้องต้น (Exeloratory Research)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี