

ปรากฏการณ์ความขัดแย้งและการบริหารจัดการเชิงพุทธในยุคดิจิทัล Conflict Phenomena and Buddhist Management in the Digital Age

พระครูเมธีธรรมบัณฑิต¹, รัชชัย ขยันทำ²

Phrakhrumeteethummabandit¹, Raschai Khayantam²

Email : raschai_mbu1@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง 2) เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และ 3) เพื่อวิเคราะห์ปรากฏการณ์ความขัดแย้งและการบริหารจัดการเชิงพุทธในยุคดิจิทัล เนื่องจากการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องรับเอาไว้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สมาร์ทโฟนและดิจิทัลได้เข้าครอบงำชีวิตและจิตใจของผู้คนทั่วโลกซึ่งมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มมากขึ้น การบริหารจัดการความขัดแย้งเชิงพุทธ ทำให้รู้จักควบคุมตนเอง มองความขัดแย้งเป็นเพียงเครื่องมือหรือกลไกที่จะนำไปสู่การขับเคลื่อนองค์การให้ก้าวไปข้างหน้า แบบชาวพุทธคือ “การวางเฉย” อย่างเข้าใจ และแปลงความขัดแย้งเป็นการแข่งขันที่โปร่งใสหรือเป็นไปตามเจตจำนง สามารถจัดความขัดแย้งสู่ไปการสร้างแรงจูงใจ เป็นแรงขับให้เป็นประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้น ปรากฏการณ์ความขัดแย้งและการบริหารจัดการเชิงพุทธในยุคดิจิทัลโดยผ่านการยึดถือ “กฎ-เกณฑ์-กติกา-หลักการ” ที่ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล สำหรับโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ยุคดิจิทัลและยุคไทยแลนด์4.0 จำเป็นต้องใช้หลักการนี้มาต่อยอดให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องกับองค์การต่างๆ ในสังคมทุกระดับ ซึ่งการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะต้องมีปัจจัยหลายๆอย่าง มาบริหารจัดการ

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

¹ Master's students Faculty of Political Science and Public Administration Rajabhat Mahasarakham University, Thailand.

² คณะศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร

² Faculty of Buddhism and Philosophy, Mahamakut Buddhist University Yasothon Buddhist College, Thailand.

*ได้รับบทความ: 24 ธันวาคม 2563; แก้ไขบทความ: 15 มีนาคม 2564; ตอรับการตีพิมพ์: 4 มิถุนายน 2564

Received: December 24, 2020; Revised: March 15, 2021; Accepted: June 4, 2021

ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล การนำหลักธรรมทางพุทธศาสนาใช้ในการบริหารจัดการความขัดแย้งในสังคมให้ยุติลงเพื่อสันติสุขและสันติภาพขึ้นมาทดแทน ซึ่งเป้าหมายสำคัญคือการดับทุกข์ภายในใจ ส่งผลให้การดำเนินชีวิตโดยไม่แสดงพฤติกรรมเบียดเบียนและขัดแย้ง ทำให้ง่ายและวางใจสงบ

คำสำคัญ : ปรากฏการณ์; ความขัดแย้ง; การบริหารจัดการเชิงพุทธ; ยุคดิจิทัล

ABSTRACT

The objectives of this academic article are as follows: 1) to study the concept and theory of conflicts, 2) to study the concept and management theory, and 3) to analyze Buddhist conflict management in the digital age. Moreover, due to the communication with technology and the Internet is a necessity that has to be embraced inevitably, smartphones and digital have taken over the lives and minds of people around the world, which is likely to increase. Buddhist conflict management make it known to self-control Look at the conflict as a tool or mechanism that will drive the organization forward. The Buddhist style is understandable “inaction” and converts conflicts into transparent competition. Or according to the will Able to eliminate conflicts towards motivating as a driving force into work efficiency.

Therefore, the phenomenon of conflict and Buddhist management in the digital age. Through adherence “Rules-criteria-rules-principles” correct in accordance with good governance principles for the world in a globalized era The digital age and Thailand 4.0 need to apply this principle to continue to happen with various organizations. In every level of society. Which solving problems that arise must have many factors. To manage it effectively and efficiently. The introduction of Buddhist principles in the management of conflict in society to cease to replace peace and peace. Which the main goal is to end the suffering within resulting in a life without displaying persistent and conflicting behaviors calming body and speech.

Keywords : Phenomenon; Conflict; Buddhist Management; Digital Age

1. บทนำ

ปรากฏการณ์ความขัดแย้งเป็นวิถีแห่งธรรมชาติที่เกิดจากมนุษย์ขาดความรู้และความเข้าใจ (ความหลง) มีพฤติกรรมของความอยากได้เกินกว่าความจำเป็นและพอดี (ความโลภ) จนส่งผลเป็นความขัดแย้งและรุนแรง (ความโกรธ) จากเหตุแห่งความไม่เข้าใจ ในวิถีพุทธกำหนดให้วางท่าทีใหม่ โดยแสดงออกต่อความขัดแย้งอย่างเข้าใจและถ่องแท้ (ปัญญา) และวางท่าทีอย่างเหมาะสมด้วยระลึกได้อยู่ตลอดเวลา (สติ) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีสาเหตุเกิดจากระดับบุคคลและพฤติกรรม การทำงาน ล้วนแล้วแต่มีผลทำให้เกิดความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดทั้งผลเสียและผลดี เช่น ความไม่เป็นเอกภาพในงาน ขาดการยอมรับ ขาดความไว้วางใจ ไม่เคารพกัน ขาดความร่วมมือ ในการทำงาน เกิดการต่อต้าน การสื่อสารถูกบิดเบือน และประสิทธิภาพการทำงานลดลง ส่วนที่เป็นผลดีคือ ความขัดแย้งที่มีรุนแรง จะทำให้เกิดการแสดงความคิดเห็นสร้างความสามัคคีตังนั้น ปรากฏการณ์ความขัดแย้งและการบริหารจัดการเชิงพุทธในยุคดิจิทัล ผ่านสื่อสารทางเทคโนโลยีมีส่วนที่ทำให้คนมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น ตลอดจนสามารถประยุกต์ใช้หลักธรรมในพระพุทธศาสนาใช้ได้อีกด้วย

ปรากฏการณ์ความขัดแย้งในสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจการเมือง และสังคม ได้ส่งผลต่อการเกิดปัญหาต่าง ๆ แก่ผู้คนในสังคมเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะเช่น ปัญหาขยะมูลฝอย ปัญหามลพิษ ปัญหาสาธารณสุขและสาธารณสุขการและปัญหาเยาวชน เป็นต้น จึงนำเอาการบริหารจัดการเชิงพุทธมาประยุกต์ใช้ในการป้องกันและแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น จะต้องเพิ่มศักยภาพด้านการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นหน้าที่ด้านการบริหารและการจัดการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและพระสงฆ์เป็นสำคัญ แต่ในปัจจุบัน การแก้ปัญหา ร่วมกันยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจน เพราะต่างคนต่างทำ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะมาจากสภาพส่วนบุคคลสังคม และในองค์กร ตลอดจนถึงโครงสร้างของเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม ล้วนเป็นสิ่งสำคัญซึ่งก่อให้เกิดความขัดแย้ง ถึงแม้ว่าจะมีหน้าที่ในการพัฒนาชุมชนตามบทบาทหน้าที่ของตนก็ตาม แต่การทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐและพระสงฆ์ กลับไม่สามารถบรรลุเป้าหมายแก้ไขปัญหา อย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลให้เกิดความสูญเสียเชิงการบริหารเป็นอย่างยิ่งและเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น การจัดการกับปัญหาหรือสาเหตุนั้นเป็นส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่งที่ไม่สามารถมองข้ามอย่างไรรก็ตาม ความขัดแย้งส่งผลต่อการพัฒนาหลายๆ อย่าง และการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งนั้นต้องอาศัยการบริหารจัดการเชิงพุทธ เพื่อให้สามารถมองเห็นปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นระบบสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้และก่อประโยชน์สูงสุด

ปรากฏการณ์ความขัดแย้งและการบริหารจัดการเชิงพุทธในยุคดิจิทัล มีวัตถุประสงค์ดังนี้ เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งเพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการและเพื่อวิเคราะห์ปรากฏการณ์ความขัดแย้งและการบริหารจัดการเชิงพุทธในยุคดิจิทัล บทความวิชาการนี้มีขอบเขตของการศึกษาถึง ปรากฏการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคม โดยอาศัยการบริหารจัดการ

เชิงพุทธมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา คำจำกัดความ การบริหารจัดการเชิงพุทธ หมายถึง การนำเอาหลักการ วิธีการ และอุดมคติทางพระพุทธศาสนา มาสนับสนุนในการบริหารจัดการให้ได้รับผลมากที่สุดซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพของการบริหารงานที่ไม่มีความขัดแย้ง ความขัดแย้ง หมายถึง ความขัดแย้งเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลสองฝ่ายที่มีปฏิสัมพันธ์กัน เกิดทัศนคติ ค่านิยม พฤติกรรม ความปรารถนา ความเชื่อไม่เหมือนกันในการตัดสินใจ ที่จะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายของตน และสถานการณ์นั้นไม่สามารถทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพอใจหรือพฤติกรรมของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไปยับยั้ง สกัดกั้นหรือสร้างความคับข้องใจให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง ก่อให้เกิดความบาดหมางซึ่งกันและกัน

2. ความหมายความขัดแย้ง

ปรากฏการณ์ความขัดแย้งมีนักวิชาการได้เสนอความเห็นไว้ดังนี้ แม็กเวเบอร์(Max Weber) กล่าวว่า ความขัดแย้งเกิดจากการกระทำของบุคคลที่ต้องการที่จะดำเนินการให้บรรลุความต้องการของตน เกิดปะทะกับการต่อต้านของอีกฝ่ายหนึ่งหรือหลายกลุ่ม ความขัดแย้งมาจากการมีทรัพยากรหรือรางวัลอย่างจำกัด ซึ่งการที่คนหนึ่งได้รับทำให้อีกคนหนึ่งไม่ได้รับ และการที่คนหนึ่งสามารถบรรลุความปรารถนาของตนเองในสภาพที่มีทรัพยากรจำกัด ทำให้ผู้นั้นมีอำนาจ (พรนพ พุกกะพันธ์, 2542 : 158)

Stella Ting-Toomey(2004 : 12) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งว่า หมายถึง ความไม่ลงรอยกัน หรือสถานะที่ไม่เห็นพ้องต้องกัน หรือความเป็นปฏิปักษ์กัน ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยมีสาเหตุมาจากวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถเข้ากันได้ ความไม่ลงรอยกันทางด้านความต้องการ ความปรารถนา ค่านิยม ความเชื่อ หรือทัศนคติ

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534 : 10) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งว่า ความขัดแย้งของบุคคลเกิดจากการที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่ทางเลือกนั้นอาจเต็มใจหรือจำใจเลือก ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสถานการณ์ที่การกระทำของฝ่ายหนึ่งไปขัดขวาง หรือสกัดกั้นการกระทำของฝ่ายหนึ่ง ในการที่จะบรรลุเป้าหมายของเขา หรือการที่บุคคลที่มีความแตกต่างกันในค่านิยม ความสนใจ แนวคิด วิธีการ เป้าหมาย ต้องมาติดต่อกันทำงานด้วยกัน หรืออยู่ร่วมกันในสังคมเดียวกัน โดยที่ความแตกต่างนี้เป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้

สรุปได้ว่า ความขัดแย้งเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลสองฝ่ายที่มีปฏิสัมพันธ์กัน เกิดทัศนคติ ค่านิยม พฤติกรรม ความปรารถนา ความเชื่อไม่เหมือนกันในการตัดสินใจ ที่จะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายของตนและสถานการณ์นั้นไม่สามารถทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพอใจหรือพฤติกรรมของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไปยับยั้งสกัดกั้น หรือสร้างความคับข้องใจให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง ก่อให้เกิดความบาดหมาง

3. ปัจจัยที่ทำให้เกิดปรากฏการณ์ความขัดแย้ง

ปัจจัยทางปรากฏการณ์ความขัดแย้ง มีนักวิชาการ ได้ไว้ดังนี้ พรนพ พุกกะพันธุ์ (2542 : 144) ความขัดแย้งเกิดจากปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ ความสนใจกับพฤติกรรม ความสนใจที่ว่านี้อาจเป็นความสนใจที่ต่างกัน หรือเป็นความสนใจที่เหมือนกัน และพฤติกรรมนั้นอาจจะเป็นพฤติกรรมที่ไปด้วยกันได้ หรือพฤติกรรมที่ไปด้วยกันไม่ได้ ก็จะทำให้เกิดความขัดแย้ง 4 ลักษณะคือ 1)ความขัดแย้ง (Conflict) เป็นความขัดแย้งที่แท้จริง ซึ่งเป็นผลมาจากแต่ละฝ่ายมีความสนใจแตกต่างกัน 2)ความขัดแย้งแฝง (Latent Conflict) เป็นความขัดแย้งที่แต่ละฝ่ายมีความสนใจแตกต่างกัน แต่มีพฤติกรรมที่ไปด้วยกันได้ 3)ความขัดแย้งเท็จ (Fales Conflict) เป็นความขัดแย้งที่แต่ละฝ่ายมีความสนใจเหมือนกัน แต่มีพฤติกรรมที่ไปด้วยกันไม่ได้ 4)ไม่มีความขัดแย้ง (No Conflict) เมื่อแต่ละฝ่ายมีความสนใจเหมือนกัน และมีพฤติกรรมที่ไปด้วยกันได้ ก็จะไม่มีความขัดแย้ง

พรนพ พุกกะพันธุ์(2542 : 155) ได้กล่าวถึงข้อดีของความขัดแย้งและข้อเสียของความขัดแย้งดังนี้

1. ข้อดีของความขัดแย้ง

1.1 อาจเกิดความสามารถและไหวพริบของบุคคล บุคคลมักจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งมากกว่าการปฏิบัติหน้าที่ในภาวะปกติ

1.2 ช่วยบำบัดความต้องการทางจิตวิทยาของบุคคล ความต้องการทางจิตวิทยาที่สามารถใช้ความขัดแย้งเข้าช่วยได้แก่ ความต้องการแสดงออกซึ่งความก้าวร้าวรุกรานและได้รับการกระตุ้นจากสภาวะแวดล้อมแทนที่จะได้ตอบโดยการใช้อำนาจกับคนอื่น บุคคลผู้มีความก้าวร้าวรุกรานอาจมีความพอใจในการได้โต้ตอบในเรื่องกระบวนการทำงาน

1.3 ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เช่นเมื่อมีการเรียกร้องที่จะให้โอกาสแก่สตรีในการเป็นผู้บริหาร ความขัดแย้งเริ่มเกิดขึ้น ผลคือมีการพยายามให้โอกาสแก่กลุ่มสตรีในการเข้าไปทำงานหลักๆ ของกิจการ ความขัดแย้งแต่เดิมจะค่อยๆ ลดลง

1.4 เกิดการเรียนรู้วิธีการแก้ไขและป้องกันความขัดแย้งขององค์กร เช่น เมื่อผู้บริหารมีความขัดแย้งกับพนักงานอาจใช้วิธีสนทนาถึงปัญหาอย่างไม่เป็นทางการ ฝ่ายการจัดการจะเรียนรู้ถึงปัญหาก่อนที่จะก่อตัวขึ้นมาเป็นเรื่องใหญ่มากกว่านี้

1.5 ช่วยสร้างความตื่นตัวให้เกิดแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนมากที่มีความรู้สึกเบื่อหน่ายต่อความจำเจของคน การมีความขัดแย้งทำให้พนักงานเกิดความมีชีวิตชีวามากขึ้น มีการสนทนาโจษจันกันในเรื่องความขัดแย้ง

1.6 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งปัญหาในองค์กร ตัวอย่าง เมื่อฝ่ายควบคุมคุณภาพและฝ่ายผลิตมีความขัดแย้งเกิดขึ้น อาจจะพบว่าฝ่ายผลิตมีความบกพร่องในสายการผลิตหรือการควบคุม

คุณภาพเข้มงวดเกินไปจนไม่อาจกระทำได้ตามที่เป้าหมายไว้ สถานการณ์ดังนี้ต้องการแก้ไขปรับปรุง

1.7 อาจมีการทบทวนความสามัคคีภายหลังที่ความขัดแย้งสิ้นสุดลง เปรียบเสมือนการทะเลาะวิวาทของคนสองคนอาจสิ้นสุดลงด้วยการเลิกแล้วต่อกัน

2. ข้อเสียของความขัดแย้ง ความขัดแย้งมีผลเสีย และเป็นอันตรายทั้งต่อบุคคลและองค์การ ผลเสียมีดังนี้

2.1 ทำให้บุคคลเห็นแก่ประโยชน์ของตนเองมากกว่าผลได้ขององค์การเป็นส่วนรวม พนักงานหรือหน่วยงานอาจต้องการค่าจ้างเงินเดือนเพิ่มขึ้นโดยไม่คำนึงถึงองค์การหรือลูกค้า เมื่อไม่ได้รับในสิ่งที่ต้องการ พนักงานจะเกิดความขัดแย้งและปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เต็มใจทำให้ผลได้ขององค์การลดลง

2.2 อาจเป็นผลเสียต่ออารมณ์ สุขภาพ ร่างกาย และสุขภาพจิตของผู้ที่เกี่ยวข้อง บุคคลเป็นจำนวนมากมีอาการของโรคทางใจ เนื่องมาจากผลของการโต้แย้งเป็นเวลานาน

2.3 เสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย และเกิดความสับสนเปลืองสิ้น การเกิดความขัดแย้งทำให้บุคคลทำงานช้าลง เสียแรงงานไปในเรื่องที่ไม่เป็นเรื่อง

2.4 เกิดผลเสียด้านอารมณ์และการเงิน ความขัดแย้งทำให้เกิดการทำลายจะทำให้กิจการเสียค่าใช้จ่าย สิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมกัน คือ พนักงานอาจมีความรู้สึกไม่เชื่อใจพนักงานเมื่อเกิดการทำลายสิ่งของ แม้เพียงจากพนักงานเพียงไม่กี่คน

2.5 มีการบิดเบือนความจริง บุคคลอาจบิดเบือนข้อเท็จจริงในการนำเสนอเพื่อจะได้เป็นฝ่ายได้เปรียบในสถานการณ์นั้นๆ เช่น ในกรณีในฝ่ายผลิตเกิดความขัดแย้งกับฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายควบคุมคุณภาพอาจพยายามหาแนวร่วมโดยให้บรรดามิตรสหายกล่าวหาเกี่ยวกับทางบริษัทว่าสินค้าที่ผลิตออกมาคุณภาพไม่ดี

4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปรากฏการณ์ความขัดแย้ง

แนวคิดเกี่ยวกับปรากฏการณ์ความขัดแย้งได้พัฒนามาจากอดีตจนถึงปัจจุบันซึ่งมีความแตกต่างกันออกไปตามลักษณะเฉพาะของแต่ละสาขาวิชา เช่น แนวคิดของความขัดแย้งตามทัศนะของจิตวิทยา การเมือง สังคม และทางมนุษยวิทยา ซึ่งรวบรวมมามีดังนี้

แนวคิดของ คาร์ล มากซ์ (Karl Marx) เชื่อว่าความขัดแย้งและการเปลี่ยนแปลงเป็นของคู่กัน เขาใช้การวิเคราะห์ความขัดแย้งเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์สังคม ซึ่งยืนยันว่าความขัดแย้งเป็นกฎพื้นฐานของชีวิต คาร์ลมากซ์ เชื่อว่าจุดเริ่มต้นของความขัดแย้งมาจากเศรษฐกิจ ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มเกิดขึ้นแต่ละกลุ่มมีความสนใจทางเศรษฐกิจตรงข้ามกัน ความขัดแย้งทางเศรษฐกิจระหว่างกลุ่มเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงได้ยาก และนำไปสู่ความขัดแย้งทางสังคมและการเมือง นอกจากนี้

คาร์ล มาร์กซ ยังถือว่าความขัดแย้งเป็นสภาพปกติของสังคม เป็นแกนกลางของเหตุการณ์ในประวัติศาสตร์ ความขัดแย้งและการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ออก จุดเน้นในแนวคิดของคาร์ล มาร์กซ อยู่ที่เศรษฐกิจ การต่อสู้ของชนชั้น ธรรมชาติของการแข่งขันและการแสวงหาผลประโยชน์(พรนพ พุกกะพันธุ์, 2542 : 157)

แนวคิดของ แมกซ์เวเบอร์ (Max Weber)(พรนพ พุกกะพันธุ์, 2542 : 158) ยอมรับว่าความขัดแย้งในผลประโยชน์ระหว่างบุคคลพบได้ทุกหนทุกแห่งสาระพอสรุได้ดังนี้ 1)ความขัดแย้งของผลประโยชน์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในสังคม ไม่มีสังคมใดจะพ้นไปจากการแตกแยกและการเปลี่ยนแปลง 2)ในสังคมใดๆ ก็ตาม กลุ่มของบุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีอำนาจไม่เท่ากัน 3)ผู้มีอำนาจจะใช้กฎและการบังคับเพื่อสร้างระเบียบทางสังคม 4)โครงสร้างของสังคมและแนวปฏิบัติในสังคมถูกกำหนดโดยผู้มีอำนาจ 5)การเปลี่ยนแปลงทางสังคมทำให้เกิดความแตกแยกในกลุ่มของผู้มีอำนาจมากกว่าในกลุ่มของผู้ไม่มีอำนาจ ผู้มีอำนาจจะพยายามรักษาสถานภาพเดิม และต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้อำนาจตนเองถูกลดลง 6)การเปลี่ยนแปลงทางสังคมเกิดขึ้นจากผลของการกระทำของบุคคลที่จะได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลง ถ้าหากผู้มีอำนาจเห็นว่าตนจะได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลง จะส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยเร็ว 7)การใช้อำนาจจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขดังต่อไปนี้ (1)ความสามารถที่จะควบคุมการออกกฎระเบียบ ซึ่งจะพิทักษ์ผลประโยชน์ของตน (2)ความสามารถที่จะควบคุมการลงโทษ และใช้การควบคุมนี้พิทักษ์ผลประโยชน์ของตน (3)ความสามารถที่จะควบคุมเครื่องมือที่จะเผยแพร่อุดมการณ์ และการสื่อสารทั้งหลายโดยเผยแพร่กฎ ข้อบังคับทั้งหลายโดยให้เห็นว่าเป็นความดีและถูกต้อง เปลี่ยนความสนใจของประชาชนโดยอ้างอุดมการณ์ และทำให้เชื่อว่าความสนใจของประชาชนสอดคล้องกับสมมุติฐาน และกระตุ้นให้ประชาชนอาสาสมัครที่จะเชื่อฟังกฎ หรือระเบียบต่างๆ (พรนพ พุกกะพันธุ์, 2542 : 157)

แนวคิดของ ซิมเมล(Simmel) เชื่อว่าความขัดแย้งระหว่างสองฝ่ายแสดงให้เห็นถึงลักษณะความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายนั้น

1. ความขัดแย้งทำให้เกิดความสามัคคีกลมเกลียวกันภายในกลุ่ม ความขัดแย้งกับกลุ่มภายนอกจะทำให้เกิดการรวมตัวกันภายในกลุ่ม ความขัดแย้งกับกลุ่มภายนอกจะบังคับให้กลุ่มมีการประสานงานที่ดีและมีผู้นำเกิดขึ้น นอกจากนั้นยังช่วยทำให้กลุ่ม 1)สร้างขอบเขตของกลุ่มขึ้นมา ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าใครเป็นสมาชิกของกลุ่มเราหรือใครเป็นเราบ้าง 2)ลดความเบี่ยงเบนหรือความบาดหมางภายในกลุ่มเพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการต่อกรหรือการจัดการกับฝ่ายตรงกันข้าม 3)จัดระบบและประสานทรัพยากรต่างๆ ในสังคมเสียใหม่ 4)สร้างหรือพัฒนาความสัมพันธ์ชนิดใหม่กับฝ่ายตรงกันข้าม

2. ความกลมเกลียวภายในกลุ่มเป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้ง ความกลมเกลียวทำให้เกิดความขัดแย้งเช่นเดียวกับผลที่เกิดจากความขัดแย้ง หากทั้งสองฝ่ายที่มีความกลมเกลียวกันมาก เช่น คู่สมรส หุ่นส่วน มักจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับความขัดแย้ง ความจริงนั้นความขัดแย้งเป็นสิ่งที่

เกิดเรื่องร้องในความสัมพันธ์ใกล้ชิดใดๆ เพราะต่างฝ่าย ต่างมีอิทธิพลต่อกันในชีวิต ถ้าหากความสัมพันธ์ที่มีต่อกันเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่ใกล้ชิดกัน ความขัดแย้งอาจไม่เกิดขึ้น

3. ความกลมเกลียวระหว่างกลุ่มเป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้ง ความกลมเกลียวระหว่างกลุ่มเป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งเช่นเดียวกันกับความกลมเกลียวภายในกลุ่ม กลุ่มสองกลุ่มที่มีความกลมเกลียวกันอย่างดีโดยมีความผูกพันกันแบบใดแบบหนึ่ง เช่น มีความสนใจร่วมกัน มีผลประโยชน์ร่วมกัน ใช้ภาษาพูดเดียวกัน ชิมเมล ชี้ให้เห็นว่าความขัดแย้งนี้เกิดจากความกลมเกลียวกันระหว่างสองกลุ่ม ความขัดแย้งระหว่างสองกลุ่มที่เคยมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เช่น อิหร่านกับอิรัก ซึ่งเป็นมุสลิมด้วยกัน ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มไอร์แลนด์เหนือที่ต่างก็เป็นคริสต์ด้วยกัน

4. ความขัดแย้งและโครงสร้างของกลุ่ม (1)ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มโดยมากเกิดจากการพัฒนาองค์การและความซับซ้อนขององค์การ (2)แต่ละฝ่ายที่มีขัดแย้งกัน มีแนวโน้มที่จะผูกยึดติดแน่นและขาดความอดทน สมาชิกของกลุ่มจะทนไม่ได้ถ้ามีสมาชิกของกลุ่มประพฤติปฏิบัติแตกต่างไปจากความคาดหวังของกลุ่ม เพราะถือว่าเป็นการทำลายความกลมเกลียวของกลุ่ม ในกรณีที่ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มรุนแรงขึ้น สมาชิกจะแสดงพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนออกไปจากแนวปฏิบัติของกลุ่ม ย่อไม่ได้(พรนพ พุกกะพันธุ์, 2542 : 159)

ดังนั้น ทุกคนมีโอกาที่จะใช้วิธีการจัดการกับความขัดแย้ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความชอบความเคยชินของแต่ละบุคคล สถานการณ์หนึ่งอาจจะเหมาะสมกับวิธีการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบหนึ่ง ในขณะที่สถานการณ์อื่นอาจไม่เหมาะสมกับวิธีการจัดการกับความขัดแย้งแบบนี้ อย่างไรก็ตามวิธีการจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสม และควรพยายามใช้ในองค์การคือวิธีการร่วมมือ เพราะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน แม้ว่าอาจต้องใช้เวลาค่อนข้างมากก็ตามเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น

5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยทั่วไป มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ดังนี้ ดิน ปรัชญพฤทธิ (2528 : 130) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร หมายถึง “การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือการลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคง ความเร็วและความราบเรียบของการบริหารให้มากที่สุด” ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538 : 90) ได้ให้ความหมายว่า ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุหรือปัจจัยอื่นๆ ต่ำสุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้าและผลที่ออกมาเพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด และหมายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลคือความพึงพอใจของผู้รับบริหารรวมทั้งความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติและผู้เกี่ยวข้อง

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการคือการสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดแสดงถึงประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ถึงความสำเร็จ

เจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์การและหมายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของความพึงพอใจของผู้บริหารรวมทั้งความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติและผู้เกี่ยวข้อง

1. ปัจจัยพื้นฐานของการบริหาร

โรบิน(Robbin) ได้แบ่งองค์ประกอบของปัจจัยพื้นฐานที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ ที่จะดำเนินการกิจต่างๆ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดไว้ดังนี้ 1)Man คือ ทรัพยากรบุคคล ซึ่งได้แก่ผู้บริหารหรือพนักงานระดับต่างๆ ในองค์การ ซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นคนที่น่าเอาวัตถุดิบหรือทรัพยากรอื่นๆ มาผลิตเข้ากระบวนการจัดการขององค์การให้เกิดผลผลิตตามเป้าประสงค์ 2)Money หรือทุน ซึ่งอาจจะเป็นเงินทุน งบประมาณหรือที่ดินซึ่งจำเป็นในการผลิตหรือดำเนินกิจกรรม 3)Material วัตถุดิบ ซึ่งหมายถึงวัตถุดิบที่จะนำเข้าสู่กระบวนการผลิตเพื่อให้ได้ผลผลิต หรืออาจจะเป็นวัสดุ เครื่องจักร ครุภัณฑ์ต่างๆ ที่จำเป็นในการผลิต 4)Managementการจัดการ หมายถึง กลุ่มกระบวนการซึ่งประกอบไปด้วยแผนการจัดการองค์การ การอำนวยการ และการควบคุมงาน ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ทรัพยากรบุคคลจะเป็นตัวจักรสำคัญในการกระทำกับวัตถุดิบโดยใช้ทุนเข้ามาช่วยเพื่อให้เกิดผลผลิตตามวัตถุประสงค์ (อุทัย หิรัญโต, 2527 : 20) ดังนั้น การบริหารจัดการนั้นต้องมีปัจจัยพื้นฐานที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยที่เพิ่มเข้ามาคือจริยธรรมของบุคลากรและการให้บริการประชาชน

2. องค์ประกอบขอบเขตของการบริหารจัดการ

ธงชัย สันติวงษ์(2534 : 278) ได้สรุปองค์ประกอบและขอบเขตการบริหารจัดการ ดังนี้ 1)การวางแผน หมายถึง การกำหนดหรือวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการล่วงหน้าเพื่อผลสำเร็จตามที่ต้องการ ผลดีของการวางแผนช่วยป้องกันปัญหามากกว่าแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น 2)การจัดองค์การ คือ การพัฒนาระบบงานเพื่อให้งานต่างๆ สามารถดำเนินไปโดยมีการประสานงานกันอย่างดี ประกอบด้วย การกำหนดตำแหน่งงาน หน่วย/แผนกการมอบหน้าที่ และการจัดระเบียบการปฏิบัติต่างๆ ให้เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพสะดวกและราบรื่น 3)การจัดสรรคนเข้าทำงาน เป็นความพยายามในการจัดหาคนที่มีความรู้ ความสามารถที่พร้อมจะปฏิบัติงานตามแผนงาน และองค์การที่กำหนดไว้ที่ประกอบด้วย ขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การคัดเลือก การปฐมนิเทศ การอบรมและพัฒนา และการประเมินผลงานต่างๆ เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร 4)การสั่งการ คือ การชักนำและช่วยเหลือให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานของตนอย่างดี โดยอาศัยวิธีการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี 5)การควบคุม เป็นกิจกรรมที่จะทำให้แน่ใจว่าการกระทำต่างๆ เป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งจำเป็นต้องมีการวัดผลงานที่ให้ทำไปเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ สรุปได้ว่าองค์ประกอบขอบเขตการบริหารจัดการนั้น มีลำดับขั้นตอนตั้งแต่การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ ตลอดจนถึงการควบคุมกิจกรรมที่เกิดขึ้นให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้

6. การบริหารจัดการความขัดแย้ง

การบริหารจัดการปรากฏการณ์ความขัดแย้ง ที่เกี่ยวกับการวินิจฉัยและการเข้าแทรกแซง จุดมุ่งหมายของการวินิจฉัยก็เพื่อจะค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของความขัดแย้ง สาเหตุของความขัดแย้งโดยพิจารณาว่าบุคคลหรือกลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเป้าหมาย หรือมีวิธีการอย่างไร ส่วนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง หมายถึง การลดหรือขจัดความขัดแย้ง แต่การบริหารความขัดแย้งไม่จำเป็นต้องหมายถึงการลดปริมาณของความขัดแย้ง การบริหารความขัดแย้งมีดังนี้ 1) กระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งที่สร้างสรรค์และมีประโยชน์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือองค์การในเมื่อความขัดแย้งมีในระดับค่อนข้างต่ำ 2) ลดระดับของความขัดแย้งหรือระงับความขัดแย้ง ในเมื่อความขัดแย้งมีในระดับสูงเกินไป จนกระทั่งเป็นผลเสียแก่หน่วยงานหรือองค์การ และ 3) การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งกระบวนการบริหารความขัดแย้ง แบ่งออกได้เป็น 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้ 1) การวินิจฉัยความขัดแย้ง เป็นการพิจารณาสาเหตุแห่งความขัดแย้ง 2) การนิยามปัญหาความขัดแย้ง เป็นการพิจารณาว่าธรรมชาติของความขัดแย้งว่าเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่ม 3) การพิจารณาผลที่จะตามมาของความขัดแย้ง เป็นการพิจารณาว่าผลของความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นนั้นเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี ผลที่เกิดขึ้นในขณะนี้เป็นอย่างไร และผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต 4) ยุทธศาสตร์ในการบริหารความขัดแย้ง เป็นการพิจารณาว่าจะใช้เทคนิควิธีการใดในการบริหารความขัดแย้งที่เหมาะสมกับปัญหาและสถานการณ์

ดังนั้น การดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคมตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน สิ่งหนึ่งที่ขาดมิได้ ก็คือการปฏิสัมพันธ์ต่อกันทางบวก และทางลบ บางสถานการณ์มนุษย์สามารถที่จะปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้องไม่มีโทษภัย แต่บางสถานการณ์ก็เกิดความไม่เข้าใจต่อกันในการติดต่อสื่อสาร เพราะการเรียนรู้ รับรู้และประสบการณ์ของบุคคลแตกต่างกัน จนนำไปสู่ความขัดแย้ง เข้าหาหันทำลายด้วยความโกรธแค้น ความเกลียด และความพยาบาท จนมีคำกล่าวที่ว่า “แย่งอาหารกันกิน แย่งถิ่นกันอยู่ แย่งคู่กันนอน” ก็ทำให้ปัญหาต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย แม้กฎกติกา ขนบธรรมเนียม วัฒนธรรมอันดีงาม กฎหมาย ระเบียบแบบแผน บรรทัดฐานทางสังคม ก็ไม่สามารถที่จะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้

7. แนวคิดการบริหารจัดการความขัดแย้งเชิงพุทธ

ปรากฏการณ์ความขัดแย้งและการบริหารจัดการเชิงพุทธในยุคดิจิทัลการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางโดยใช้หลักแบบพุทธวิธี หลักการและเครื่องมือสำหรับการจัดการความขัดแย้ง เป็นหนึ่งในสันติวิธีของการจัดการความขัดแย้ง ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งยากที่จะหลีกเลี่ยงได้สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งสามารถแบ่งตามปัจจัยภายนอกออกได้เป็น 5 ประเภทด้วยกัน คือ 1) ความขัดแย้งด้านข้อมูล 2) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ 3) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ 4) ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง และ 5) ความขัดแย้งด้านคุณค่าหรือค่านิยม การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ถือได้ว่าเป็นอีก

ทางเลือกหนึ่งในการจัดการความขัดแย้ง โดยมีบุคคลที่สามหรือคนกลางเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการปัญหา บทบาทหน้าที่ของคนกลางจะเป็นผู้ที่ให้คำแนะนำ และพร้อมทั้งเสนอแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการปัญหาความขัดแย้งเพื่อที่จะให้คู่กรณีสามารถบรรลุข้อตกลงได้โดยความสมัครใจของทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้คนกลางจะไม่มีอำนาจบังคับให้คู่กรณีต้องปฏิบัติตามคำแนะนำแต่อย่างใด

พุทธวิธีการจัดการความขัดแย้ง คือการเจรจาไกล่เกลี่ยประกอบไปด้วย 9 ขั้นตอน ได้แก่ 1)คุมสติ (Mindfulness Control) 2)ทำหน้าที่กัลยาณมิตร (Education Process) 3)สื่อสารอย่างลึกซึ้ง (Deep Communication) 4)วิเคราะห์เรื่องราว (Issues Analysis) 5)เข้าถึงวิธีการ (Approaching to Strategies) 6)คิดอย่างแยบคาย (Thinking Wisely) 7)หาจุดสนใจ (Interest Finding) 8)เสนอทางเลือก (Option Creating) 9)สร้างสัมพันธภาพอันดี (New Relationship Building) ทั้ง 9 ข้อที่กล่าวมานี้สามารถสรุปได้เป็นรูปแบบของพุทธวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ 1)ขั้นตอนกัลยาณมิตร 2)ขั้นตอนโยนิโสมนสิการและ 3)ขั้นตอนการจัดการปัญหาความขัดแย้ง ในขั้นตอนกัลยาณมิตรนั้น คนกลางจะต้องรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่โดยตรง แต่ในขั้น ตอนที่ 2 และ 3 ทั้งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางและคู่กรณีทั้งสองฝ่ายจะต้องมีบทบาทหน้าที่ร่วมมือกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเกิดสัมมาทิฐิในการหาจุดสนใจอย่างแท้จริงของคู่กรณี และส่งเสริมความเข้าใจอันดีของทั้งสองฝ่าย

กล่าวโดยสรุป ปรากฏการณ์ความขัดแย้งและการบริหารจัดการเชิงพุทธในยุคดิจิทัลโดยการเจรจาไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ เป็นหนึ่งในพุทธสันติวิธีที่นำมาเป็นรูปแบบสำหรับจัดการปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งไม่เพียงแต่สามารถใช้ได้ในรูปแบบการแก้ไขปัญหความขัดแย้งแล้ว ยังเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ยั่งยืนดังเช่นการให้อภัยทาน ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดในการจัดการความขัดแย้งทางพระพุทธศาสนา ปรากฏการณ์ความขัดแย้งในพระพุทธศาสนานั้น มีมูลเหตุแห่งความขัดแย้งมาจากอกุศลมูล อันประกอบด้วยโลภะ(ความโลภ) หมายถึง ความพยายามที่จะทำให้ภาพตัวเองเป็นจริงขึ้นมา โดยการครอบครองสิ่งที่จะเสริมภาพนั้นทำให้เกิดการแย่งชิงสิ่งที่ตนต้องการทำให้คนเราขัดแย้งกันเพราะต่างถือความต้องการของตนเป็นใหญ่ มูลเหตุประการต่อมา คือ โมหะ (ความหลง)จะเกิดขึ้นเมื่อความคิด (อุปาทาน)ติดยึด เป็นการปรุงแต่งภาพตัวเองขึ้นมา ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง เป็นเหตุให้ปกป้องตัวเองอยู่ตลอดเวลาพยายามทำให้คนอื่นด้อยกว่า เมื่อเวลาตนเองทำผิดจึงมักผลักไปโทษคนอื่นแทนหรือเป็นพวกที่ไม่ยอมรับ เมื่อคนอื่นแสดงความคิดเห็นต่างจากตน ก็จะแสดงอารมณ์หงุดหงิดออกมา เป็นต้นมูลเหตุประการสุดท้าย คือ โทสะ(ความโกรธ) เป็นอาการแสดงออกจากความไม่พอใจ มีความขุ่นเคือง ซึ่งซึ่งเป็นเหตุต่อความขัดแย้งเพราะเกิดความระแวงต่อกัน เก็บกด ขาดสติตรึกตรองมีพฤติกรรมที่ไม่ดีแสดงออกมาเกิดความไม่มั่นคงทางจิตใจ มีอารมณ์ตึงเครียดตลอดเวลา ทั้งความโลภความโกรธและความหลง จะเป็นสิ่งปรุงแต่งให้เกิดความทุกข์ นำไปสู่ความขัดแย้ง เนื่องจากคนที่คิดถึงแต่ความต้องการของตนเองเป็นใหญ่ ในปัจจุบันการสื่อสาร วาจา การพูดติเตียน เป็นเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งเล็กๆ น้อยๆ ในองค์กรได้ง่ายขึ้น (แมคคอลแนล, 2538 : 53)

พุทธศาสนาไม่ได้มีทำที่นิ่งดูตายหรือวางเฉยปล่อยให้เขากรรมกันไปเอง หากควรเข้าไปจัดการแก้ไขให้กลับคืนดี การช่วยเหลือและส่งเสริมให้ผู้คนคืนดีกัน เป็นการกระทำที่พระพุทธร่องค์ทรงสรรเสริญ ดังมีพุทธพจน์ว่า“ผู้ใดเมื่อชนเหล่าอื่นล่วงเกินกัน เขาสามารถประสานชนเหล่านั้นได้ด้วยตัวเอง ผู้นั้นแหละเป็นผู้ยอดเยี่ยมเป็นผู้นำการไป เป็นผู้ทรงฤทธิ์ไว้ได้” (พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่ม 27 ข้อ 48 : 166) “ท่านทั้งหลายจงเห็นความวิเวกโดยความเป็นภัย และเห็นความไม่วิเวกโดยเป็นทางเกษม แล้วจงกล่าววาจาอ่อนหวานอันสมควรสมกันเถิดนี้เป็นคำสั่งของพระพุทธร่องค์ทั้งหลาย”(พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่ม 33 ข้อ 122 : 775)การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งเป็นเรื่องที่พระพุทธร่องค์ให้ความสำคัญมาก เห็นได้จากวินัยของพระสงฆ์ ซึ่งมีข้อกำหนดหรือสิกขาบทมากมายเกี่ยวกับการระงับความขัดแย้ง(อธิกรณ์)ในหมู่สงฆ์ ที่เรียกว่า “อธิกรณ์สมณะ” รวมทั้งกำหนดคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยไว้ด้วย

8. วิเคราะห์ปรากฏการณ์ความขัดแย้งและการบริหารจัดการเชิงพุทธ

ปัญหาคความขัดแย้งถือว่าเป็นทุกข้ออย่างหนึ่ง ในการจัดการกับความทุกข์ พุทธศาสนาเห็นว่าต้องมองให้ถึงสมุทัยคือสาเหตุของทุกข์ ด้วยเหตุนี้เมื่อจะระงับความขัดแย้ง เราจำต้องมองให้เห็นถึงสาเหตุของความขัดแย้งและจัดการกับสาเหตุดังกล่าวโดยทั่วไปมีองค์ประกอบหลักๆ 3 ประการ คือ 1)ประเด็นปัญหา 2)บุคคลหรือคู่ขัดแย้ง 3)กระบวนการหรือปฏิสัมพันธ์ต่อกันส่วนประเด็นปัญหาหรือข้อเรียกร้องส่วนใหญ่มีอยู่ 3 ประการคือ 1)ผลประโยชน์ทางวัตถุ 2)อำนาจศักดิ์ศรี 3)ความเชื่อลัทธิอุดมการณ์กรณีปัญหาขัดแย้งส่วนใหญ่จะไม่ได้จำกัดว่าเป็นเรื่องผลประโยชน์ทางวัตถุอำนาจ และความเชื่อ

เพื่อเป็นแนวทางต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเชิงสร้างสรรค์และสร้างสังคมคุณภาพที่ยั่งยืน พระพุทธศาสนามีแนวคิดที่สามารถนำมาตีความด้านพุทธวิทยาการที่มุ่งส่งเสริมเสรีภาพ ดังที่ปรากฏในอภัยราชกุมารสูตร(พระไตรปิฎก เล่ม 13 : 93-94) ความว่า “...ย่อมรู้ว่าจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของผู้อื่น ตถาคตไม่กล่าววาจานั้น อนึ่งตถาคตย่อมรู้ว่าจาที่จริง ที่แท้ แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของผู้อื่น ตถาคตไม่กล่าววาจานั้น อนึ่ง ตถาคตย่อมรู้ว่าจาที่จริง วาจาที่แท้ และประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของผู้อื่น ในข้อนี้ ตถาคตย่อมรู้กาลที่จะพยากรณ์วาจานั้น ตถาคตย่อมรู้ว่าจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของผู้อื่น ตถาคตไม่กล่าววาจานั้น อนึ่ง ตถาคตย่อมรู้ว่าจาที่จริง ที่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของผู้อื่น ตถาคตไม่กล่าววาจานั้น อนึ่ง ตถาคตย่อมรู้ว่าจาที่จริง ที่แท้ และประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของผู้อื่น ในข้อนี้ ตถาคตย่อมรู้กาลที่จะพยากรณ์วาจานั้น...”

นอกจากนี้แล้วการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งตามหลักของระบบการบริหารบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล(Good Governance) หมายถึง แนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐภาคธุรกิจ เอกชนและภาคประชาชนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขและตั้งอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรมตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ 1)หลักนิติธรรม(The Rule of Law) 2)หลักคุณธรรม(Morality) 3)หลักความโปร่งใส(Accountability) 4)หลักการมีส่วนร่วม(Participation) 5)หลักความรับผิดชอบ(Responsibility) 6)หลักความคุ้มค่า(Cost-effectiveness or Economy)

9. สรุป

ปรากฏการณ์ความขัดแย้งและการบริหารจัดการเชิงพุทธในยุคดิจิทัลตามทัศนะของพระพุทธศาสนา รากเหง้าที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งเกิดจากเหตุปัจจัยภายในคือ อกุศลธรรมและปัจจัยภายนอกคือ อกุศลธรรมโดยทฤษฎีซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยธรรมนั้นถือว่าเป็นแกนกลางที่อยู่ลึกที่สุดเพราะเป็นการยึดมั่นถือมั่นในอุดมการณ์ของแต่ละคน ยิ่งถ้าทฤษฎีนั้นประกอบไปด้วยอกุศลมูล อันได้แก่โลภะ โทสะและโมหะ ทฤษฎีนั้นก็จะกลายเป็นมิจฉาทิฐิ เหตุปัจจัยภายในรวมทั้งเหตุปัจจัยภายนอก จะกลายเป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดสภาวะของความขัดแย้งขึ้น จนนำไปสู่ความรุนแรงในที่สุด ในการปฏิบัติการจัดการความขัดแย้งทางพระพุทธศาสนานั้นแบ่ง ออกได้ เป็น 3 วิธี คือ 1)การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง 2)อภัยทาน และ 3)ทางเลือกอื่นตามแนวทางแห่งพระวินัย ซึ่งได้แก่การไต่สวน การประนีประนอม การใช้เสียงข้างมาก และการพิจารณาตัดสิน

การจัดการการบริหารปัญหาความขัดแย้งในปัจจุบันจึงเป็นการลดพฤติกรรมทุกรูปแบบในเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งขึ้น โดยอยู่กับเงื่อนไขของสถานการณ์หลักๆ 3 ประการ คือ 1)การร่วมมือ 2)การประนีประนอม 3)การยินยอม ดังนั้น การบริหารจัดการความขัดแย้งเป็นหน้าที่ที่ผู้บริหารต้องให้ความเอาใจใส่ เพราะโดยทั่วไปความขัดแย้งนั้น มีทั้งผลดีและผลเสีย ในวิกฤตย่อมมีโอกาส ในบางครั้งความขัดแย้ง ย่อมนำไปสู่ความคิดริเริ่มใหม่ มีการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ ช่วยให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น ผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนความขัดแย้งให้กลายเป็นพลังแห่งการสร้างสรรค์ โดยยึดหลักพุทธวิธีการบริหารความขัดแย้งมาบูรณาการเพื่อเป็นองค์กรแห่งความสุข และปราศจากความขัดแย้ง การบริหารจัดการความขัดแย้งในสังคมไทย ซึ่งมีพื้นฐานแนวความคิดมาจากพระพุทธศาสนา จึงต้องนำเอาหลักธรรมในพระพุทธศาสนาเป็นแนวพัฒนา คือมีความรู้และความเข้าใจ(ความไม่หลง) มีความพอดี พอเพียง(ความไม่โลภ) ไม่บันดาลโทสะ(ความไม่โกรธ) จากเหตุแห่งความเข้าใจ แสดงออกต่อความขัดแย้งอย่างเข้าใจและถ่อมแท้(มีปัญญาเท่าทัน) และระลึกได้อยู่ตลอดเวลา(สติ)

10. เอกสารอ้างอิง

- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2528). **ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2534). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- พรนพ พุกกะพันธุ์. (2542). **การบริหารความขัดแย้ง**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท ว.เพ็ชรสกุล.
- มูลนิธิมหาหมากุฏราชวิทยาลัย. (2525). **พระไตรปิฎกฉบับมหาหมากุฏราชวิทยาลัย**. เล่มที่ 27, 33. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาหมากุฏราชวิทยาลัย.
- แมคคอลแนล, จอห์น, (2538). **ศาสตร์และศิลป์แห่งการระงับความขัดแย้ง : คู่มือสำหรับชาวพุทธผู้ใฝ่สันติ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). **ศัพท์การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เอกสารวิชาการ.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2534). **ความขัดแย้ง การบริหารเพื่อการสร้างสรรค์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ตะเกียง.
- อุทัย หิรัญโต. (2527). **ชนชั้นข้าราชการ**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- Morris C. (2004). **Managing Conflict in Health Care Settings : Principles, Practices and Policies**. Prepared for a workshop on Resolving Conflict and Apologies at King Prajadhipok is Institute, Bangkok, Thailand.