



เอกสารประกอบการเรียนการสอน
วิชา สันติศึกษา (Peace Studies) รหัสวิชา GE 634108

เทพพิสุทธิ์ ประจิตร
วิเชียร วชิรเสรีชัย

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาชีวิตและการประกอบการชุมชน

สถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน

๒๕๖๔

คำนำ

เอกสารประกอบการเรียนการสอน รายวิชาสันติศึกษา (Peace Studies) รหัสวิชา GE 634108 มุ่งให้ผู้เรียนศึกษาหลักและกระบวนการสันติวิธี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้ง โดยอาศัยหลักศาสนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น กฎหมาย รวมทั้งองค์กรกลไกในกระบวนการยุติธรรม โดยศึกษาการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและบทเรียนทั้งในและต่างประเทศ เมื่อเรียนวิชานี้ ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจหลักและกระบวนการสันติวิธี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้ง โดยอาศัยหลักศาสนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น กฎหมาย รวมทั้งองค์กรและกลไกในกระบวนการยุติธรรม เรียนรู้การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและบทเรียนทั้งในและต่างประเทศ โดยมีหน่วยการสอนที่ประกอบไปด้วย หน่วยที่ ๑ หลักและกระบวนการสันติวิธี ความหมายของสันติวิธี คุณค่าและความสำคัญของสันติวิธี และจุดมุ่งหมายของการใช้สันติวิธี หลักคิดของสันติวิธี รูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี หน่วยที่ ๒ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้ง โดยอาศัยหลักศาสนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และกฎหมาย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยอาศัยหลักศาสนธรรมตามแนวทางศาสนาพุทธ ศาสนาคริสต์ และศาสนาอิสลาม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยอาศัยภูมิปัญญาท้องถิ่น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยอาศัยกฎหมาย หน่วยที่ ๓ องค์กรและกลไกในกระบวนการยุติธรรม กระบวนการยุติธรรมทางอาญา กระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง หน่วยที่ ๔ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและบทเรียนทั้งในและต่างประเทศ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและบทเรียนขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและบทเรียนขององค์กรธุรกิจในต่างประเทศ หน่วยที่ ๕ นำเสนอผลการศึกษาศึกษาการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจ กิจกรรมการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี สรุปผลกิจกรรมการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี

อาจารย์ผู้จัดกระบวนการเรียนรู้

รายวิชาสันติศึกษา

พฤษภาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

หน้า

หน่วยที่ ๑ หลักและกระบวนการสันติวิธี

แผนการสอนประจำหน่วย	๑
๑.๑ ความหมายของสันติวิธี คุณค่าและความสำคัญของสันติวิธี และจุดมุ่งหมายของการใช้สันติวิธี	๔
๑.๒ หลักคิดของสันติวิธี	๙
๑.๓ รูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี	๑๑
บรรณานุกรม	๑๕

หน่วยที่ ๒ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้ง โดยอาศัยหลักศาสนธรรม ภูมิปัญญา

ท้องถิ่น และกฎหมาย

แผนการสอนประจำหน่วย	๑๗
๒.๑ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยอาศัยหลักศาสนธรรม ตามแนวทางศาสนาพุทธ ศาสนาคริสต์ และศาสนาอิสลาม	๑๙
๒.๒ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยอาศัยภูมิปัญญาท้องถิ่น	๒๒
๒.๓ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยอาศัยกฎหมาย	๒๕
บรรณานุกรม	๒๙

หน่วยที่ ๓ องค์กรและกลไกในกระบวนการยุติธรรม

แผนการสอนประจำหน่วย	๓๑
๓.๑ กระบวนการยุติธรรมทางอาญา	๓๓
๓.๒ องค์กรและกลไกในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	๓๕
๓.๓ กระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง	๓๗
บรรณานุกรม	๓๙

หน่วยที่ ๔ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและบทเรียนทั้งในและต่างประเทศ

แผนการสอนประจำหน่วย	๕๑
๔.๑ ความหมาย องค์ประกอบ กระบวนการของความขัดแย้ง	๕๓
๔.๒ ตัวแปรที่ทำให้องค์กรธุรกิจเกิดปัญหาความขัดแย้ง	๕๘
๔.๓ หลักการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจ	๕๑
๔.๔ กระบวนการและเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจ	๕๒
๔.๕ แนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจ	๕๔
๔.๖ บทเรียนความขัดแย้งและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจ ในประเทศไทยและต่างประเทศ	๕๘
๔.๗ การประยุกต์ใช้การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย และต่างประเทศ	๖๒
บรรณานุกรม	๖๔

หน่วยที่ ๕ นำเสนอผลการศึกษากการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจ

แผนการสอนประจำหน่วย	๖๖
๕.๑ กิจกรรมการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจ โดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี	๖๘
๕.๒ สรุปผลกิจกรรมการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจ โดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี	๗๑
บรรณานุกรม	๗๒

รายละเอียดชุดวิชา

๑. คำอธิบายวิชา

ศึกษาหลักและกระบวนการสันติวิธี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้ง โดยอาศัยหลักศาสนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น กฎหมาย รวมทั้งองค์กรกลไกในกระบวนการยุติธรรม โดยศึกษาการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและบทเรียนทั้งในและต่างประเทศ

๒. จุดมุ่งหมายของวิชา

เมื่อเรียนวิชานี้ นักศึกษาสามารถ

๑.๑ มีความรู้ความเข้าใจหลักและกระบวนการสันติวิธี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้ง โดยอาศัยหลักศาสนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น กฎหมาย รวมทั้งองค์กรและกลไกในกระบวนการยุติธรรม

๑.๒ เรียนรู้การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและบทเรียนทั้งในและต่างประเทศ

๓. รายชื่อหน่วยการสอน

หน่วยที่ ๑ หลักและกระบวนการสันติวิธี

หน่วยที่ ๒ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้ง โดยอาศัยหลักศาสนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และกฎหมาย

หน่วยที่ ๓ องค์กรและกลไกในกระบวนการยุติธรรม

หน่วยที่ ๔ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและบทเรียนทั้งในและต่างประเทศ

หน่วยที่ ๕ นำเสนอผลการศึกษการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจ

วิธีการศึกษาชุดวิชา

๑. บรรยาย

บรรยายและกระบวนการกลุ่มแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความรู้ ๔๕ ชั่วโมง

๒. สอนเสริม

ตามความต้องการของนักศึกษา และความจำเป็นในการเรียนรู้

๓. การปฏิบัติ

ฝึกแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานประกอบการชุมชน และนำเสนอต่ออาจารย์ผู้จัดกระบวนการเรียนรู้

๔. การศึกษด้วยตนเอง

ที่บ้าน/ที่ทำงานชุมชนท้องถิ่นและแหล่งเรียนรู้ ๕๐ ชั่วโมง

๕. ลักษณะการให้การปรึกษาและแนะนำทางวิชาการเป็นรายบุคคลนอกชั้นเรียน

- การจัดเวลาให้นักศึกษาได้พบหลังเลิกเรียนแต่ละครั้ง ๓๐ นาที
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) /ไลน์ ไม่จำกัด

๖. วิธีการสื่อสารให้นักศึกษาได้ทราบกำหนดเวลาล่วงหน้า

แจ้งโดยวาจาในวันเรียน

หน่วยที่ ๑

หลักและกระบวนการสันติวิธี

โดย อาจารย์เทพพิสุทธิ์ ประจิตร

แผนการสอนประจำหน่วย

ชุดวิชา สันติศึกษา

หน่วยที่ ๑ หลักและกระบวนการสันติวิธี

เนื้อหา

- ความขัดแย้ง ความหมายของสันติวิธี คุณค่าและความสำคัญของสันติวิธี และจุดมุ่งหมายของการใช้สันติวิธี
- หลักคิดของสันติวิธี
- รูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี

แนวคิด

๑. มนุษย์ในสังคมย่อมมีความแตกต่างกันอย่างหลากหลาย เช่น ความคิด ค่านิยม ความเชื่อ ผลประโยชน์ เป้าหมาย ความต้องการ เป็นต้น จึงทำให้เกิดการแข่งขัน แย่งชิง เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากร หรือ อำนาจ หรือ ผลประโยชน์ตามความต้องการของตนจนนำไปสู่ความขัดแย้งในสังคม เมื่อเกิดความขัดแย้งในสังคมจึงต้องแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยสันติวิธีเพราะว่าสันติวิธีเป็นกลไกในการแก้ไขความขัดแย้งโดยไม่ใช้กำลังทางกายภาพ และการใช้กระบวนการสันติวิธีถือว่าเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหาในการปกครองระบอบประชาธิปไตย

สำหรับคุณค่าและความสำคัญของสันติวิธีคือเป็นคู่มือและเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น สิ่งที่เป็นฐานรองรับการพัฒนาประชาธิปไตยก็คือ กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกๆกลุ่มของสังคม

ในส่วนจุดมุ่งหมายในการใช้สันติวิธีเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งนั้นเพราะเป็นการแก้ไขปัญหาโดยปราศจากความรุนแรง ปราศจากอคติทั้งปวง มีเพียงแต่ความกล้าหาญ ความร่วมมือและการมุ่งสร้าง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนมนุษย์ด้วยกันอันเป็นการนำมาซึ่งการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติสุข

๒. หลักคิดของสันติวิธีคือการไม่ใช้กำลังทางกายภาพ เนื่องจากการใช้กำลังทางกายภาพเป็นตัวก่อให้เกิดความแตกแยกในสังคม และก่อให้เกิดความเสียหายต่อจิตใจและร่างกายทั้งในส่วนของปัจเจกบุคคลและส่วนรวม หลักคิดของสันติวิธีสามารถแบ่งออกได้ ๙ ประการ ดังนี้ ๑) ปฏิเสธการใช้กำลังทางกายภาพอย่างสิ้นเชิง ๒) พุ่งเป้าที่ปัญหา ไม่พุ่งเป้าที่ตัวบุคคล ๓) สร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างคู่กรณี ๔) สร้างความร่วมมือกัน ไม่มุ่งเอาชนะกัน ๕) ตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย ๖) เคารพในความเป็นมนุษย์ของทุกคน ๗) ใช้เหตุผลและความรู้สึกในการแก้ไขปัญหา และ ๘) กล้าและสร้างสรรค์บรรยากาศที่ดีในการเจรจา

๓. ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยสันติวิธี รูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธีมีหลากหลายรูปแบบ ส่วนการเลือกจะนำรูปแบบใดไปใช้นั้น ขึ้นอยู่กับสภาพของความขัดแย้ง ความต้องการของคู่กรณี ขึ้นอยู่กับทรัพยากรที่มี และสภาพแวดล้อม รูปแบบการจัดการความขัดแย้งมี ๙ รูปแบบ ดังนี้ ๑) การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง ๒) การเจรจาต่อรอง ๓) การใช้อนุญาโตตุลาการ ๔) กระบวนการนิติบัญญัติ ๕) การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม ๖) การสานเสวนา ๗) การไต่สวน ๘) การไม่ให้ความร่วมมือ และ ๙) อารยะขัดขืน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความขัดแย้ง สันติวิธี คุณค่าและความสำคัญของสันติวิธี และจุดมุ่งหมายของการใช้สันติวิธี
๒. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจหลักคิดของสันติวิธี
๓. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจรูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี
๔. ตอบคำถามท้ายบทเรียนได้

กิจกรรมการเรียนรู้

๑. การเตรียมความพร้อม
๒. การจัดกระบวนการเรียนการสอน
๓. การประเมินผล

สื่อการเรียนการสอน

๑. Power point
๒. เอกสารประกอบการสอน
๓. วัสดุทัศนประกอบการสอนหน่วยที่ ๑

ประเมินผล

๑. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
๒. การเขียนสรุปบทเรียนหน่วยที่ ๑
๓. การตอบคำถามท้ายบท

ความนำ

มนุษย์ในสังคมย่อมมีความแตกต่างกันอย่างหลากหลาย เช่น ความคิด ค่านิยม ความเชื่อ ผลประโยชน์ เป้าหมาย ความต้องการ เป็นต้น และเมื่อมนุษย์มาอยู่รวมกันในขณะที่เป็นสังคมแห่งความหลากหลาย มนุษย์ก็ได้นำมาซึ่งความต้องการของตนเองในลักษณะที่หลากหลายเช่นเดียวกัน จนเป็นเหตุให้เกิดการล่วงละเมิดกฎเกณฑ์พื้นฐานที่สังคมมีฉันทานุมัติกำหนดไว้นำไปสู่ความขัดแย้งในสังคม การแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธีเป็นกลไกในการแก้ไขความขัดแย้งโดยไม่ใช้กำลังทางกายภาพ และการใช้กระบวนการสันติวิธีในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งถือว่าเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหาในการปกครองระบอบประชาธิปไตย สำหรับคุณค่าและความสำคัญของสันติวิธีถือว่าเป็นคู่มือและเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

ในส่วนจุดมุ่งหมายในการใช้สันติวิธีเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งนั้นต้องปราศจากความรุนแรง ปราศจากอคติทั้งปวง มีเพียงแต่ความกล้าหาญ ความร่วมมือและการมุ่งสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน สำหรับหลักคิดของสันติวิธีคือการไม่ใช้กำลังทางกายภาพ เนื่องจากการใช้กำลังทางกายภาพก่อให้เกิดความแตกแยกในสังคม และก่อให้เกิดความเสียหายต่อจิตใจและร่างกายทั้งในส่วนของปัจเจกบุคคลและส่วนรวม การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยสันติวิธี มีหลากหลายรูปแบบ ส่วนการเลือกจะนำรูปแบบใดไปใช้นั้น ขึ้นอยู่กับสภาพของความขัดแย้ง ความต้องการของคู่กรณีขึ้นอยู่กับทรัพยากรที่มี และสภาพแวดล้อม

๑. ความขัดแย้ง ความหมายของสันติวิธี คุณค่าและความสำคัญของสันติวิธี และจุดมุ่งหมายของการใช้สันติวิธี

๑.๑ ความหมายของความขัดแย้ง (Conflict)

ความขัดแย้งตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้อธิบายไว้ว่า “ขัด” หมายถึง ไม่ทำตาม ฝ่าฝืน ขืนใจ ส่วน “แย้ง” หมายถึง ไม่ตรง หรือลงรอยอันเดียวกัน ต้านกัน รวมความแล้ว ความขัดแย้ง คือ “ความไม่ลงรอยกันคือไม่ยอมทำตาม และยังมีความต้านทานไว้” ส่วนคำว่า “conflict” ตาม Cambridge Learner’s Dictionary (6th printing 2011) ได้อธิบายไว้ว่า “conflict” หมายถึง ๑. การไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ๒. การต่อสู้ระหว่างกลุ่มหรือประเทศ ๓. ความแตกต่าง เมื่อของสองสิ่งหรือมากกว่ามีความแตกต่างกันไม่สามารถที่จะรวมกันได้โดยง่าย ๔. การขัดกันแห่งผลประโยชน์ เมื่อสถานการณ์หนึ่งซึ่งบุคคลคนหนึ่งไม่สามารถตัดสินใจได้โดยยุติธรรมเพราะว่าถูกอิทธิพลบางสิ่งครอบงำ

มีผู้ให้ความหมายของความขัดแย้งไว้ดังนี้

Trusty (๑๙๘๗ : ๑๐๓) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่อุบัติขึ้นตามธรรมชาติระหว่างบุคคลที่มีเป้าประสงค์และจุดมุ่งหมายผิดแผกแตกต่างกัน ความแตกต่างเหล่านี้นำไปสู่ความขัดแย้ง

Katz and Kahn (๑๙๗๘ : ๖๔๙ - ๖๕๐) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบุคคลากร กลุ่มบุคคล องค์กรหรือระหว่างประเทศตั้งแต่ ๒ ฝ่าย หรือมากกว่า ๒ ฝ่ายขึ้นไป โดยที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่จะป้องกัน หรือบีบบังคับเพื่อผลบางอย่าง ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งพยายามต่อต้าน ความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ อาจเป็นถ้อยคำหรือไม่ใช้ถ้อยคำ สำแดงออกโดยพยายามขัดขวาง บีบบังคับ ทำอันตราย ต่อต้าน หรือโดยการโต้กลับฝ่ายตรงกันข้าม

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (๒๕๓๔ : ๑๐) กล่าวว่า ความขัดแย้ง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์หรือวิธีการ หรือทั้งสองอย่างแต่เป็นการเกี่ยวเนื่องในทางลบ อาจกล่าวอย่างกว้าง ๆ ได้ว่า ความขัดแย้ง หมายถึง การที่แต่ละฝ่ายไปด้วยกันไม่ได้ในเรื่องเกี่ยวกับความต้องการ ไม่ว่าจะมีความต้องการจริงหรือศักยภาพที่จะเกิดตามความต้องการ

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (๒๕๔๒ : ๑๔๑) กล่าวว่า ความขัดแย้ง คือ สภาวะไม่ราบรื่นที่อุบัติขึ้นภายในบุคคล ระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่ม เนื่องจากมีความปรารถนาหรือผลประโยชน์ขัดแย้งกันและไม่สามารถตัดสินใจหรือแสวงหาข้อตกลงร่วมกันได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความขัดแย้ง หมายถึง พฤติการณ์ไม่ลงรอยกันหรือพฤติกรรมที่ไปด้วยกันไม่ได้ทั้งที่เป็นพฤติกรรมอาจอุบัติขึ้นกับตนเอง ระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่ม เนื่องด้วยมีความปรารถนาที่แตกต่างกัน โดยต่างฝ่ายต่างต้องการสกัดกัน เอาชนะอีกฝ่ายด้วยการแข่งขันต่อสู้ หรือทำลายล้างกัน และส่งผลกระทบต่อทิศทางที่เป็นบวกหรือลบต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง

๑.๒ ความหมายของสันติวิธี (Peace)

สันติวิธีหมายถึงวิธีการแก้ไขความขัดแย้ง หรือ การตอบโต้สถานการณ์หนึ่งๆ โดยไม่ใช้กำลังทางกายภาพต่อคู่กรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เป็นการประทุษร้ายต่อร่างกายและชีวิต (บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และเหมือนขวัญ เรณูมาศ, ๒๕๖๐ : ๗) นอกจากนี้สันติวิธี หมายถึง วิธีการที่กลุ่มบุคคลหรือกลุ่มมวลชนใช้เป็นแนวทางในการต่อสู้เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการบางอย่างหรือเพื่อให้รัฐหรือผู้มีอำนาจเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การจัดชุมนุมหยุดงานประท้วง การคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจ หรือ กระทำการฝ่าฝืนกฎหมาย (ดื้อแพ่ง) เช่น การปิดประตูทางเข้าสถานประกอบการ การปิดถนน การปิดสถานที่บริการสาธารณะ เป็นต้น (บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และเหมือนขวัญ เรณูมาศ, อ้างแล้ว)

สันติวิธีนอกจากจะมีเป้าหมายเน้นไปที่การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยปราศจากการใช้ความรุนแรงแล้ว ยังสะท้อนให้เห็นถึงการเป็นยุทธศาสตร์อย่างหนึ่งในการจัดการความขัดแย้งโดยไม่เบียดเบียนสิ่งแวดล้อม บุคคลอื่น และสัตว์ต่างๆ โคทม อาริยา กล่าวว่า สันติวิธีมีรูปลักษณะของการปฏิสัมพันธ์เชิงอำนาจ เช่น การใช้ปฏิบัติการที่ไร้ความรุนแรงเพื่อให้รัฐเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือพฤติกรรม ซึ่งผลพวงของการใช้สันติวิธีจะมีความยั่งยืนและเป็นไปตามหลักจริยธรรมหรือศาสนธรรมได้ดีกว่าการใช้กำลังทางกายภาพ

สรุปได้ว่า สันติวิธีเป็นมาตรการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยไม่ใช้กำลังทางกายภาพ สันติวิธีมิใช่เป็นการแสดงความเฉื่อยชา การเพิกเฉยไม่กระทำการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง แต่เป็นมาตรการที่ไม่นิยมส่งเสริมการใช้กำลังทางกายภาพเข้าแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เช่น การชุมนุมประท้วง การติดป้ายสำแดง

สัญลักษณ์ การฉีกบัตรลงคะแนนในการเลือกตั้ง เพื่อสำแดงเจตนารมณ์ทางการเมือง การอดอาหารประท้วง การคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจ หรือการเพิกเฉยไม่ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการไถ่เกลี้ยเจรจา พุดคุยกับคู่ขัดแย้ง เป็นต้น ดังจะเห็นได้ว่า ผู้ที่ใช้สันติวิธีเป็นมาตรการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง จะไม่ใช่กำลังทางกายภาพและไม่ต้องการให้การแก้ไขปัญหานั้นมีผู้คนได้รับอันตรายแก่ร่างกายหรือชีวิตแต่อย่างใด เห็นได้ประจักษ์ว่า ผู้ใช้มาตรการสันติวิธีจะต้องตั้งมั่นอยู่ในความกล้าหาญไม่ถูกกิเลสโทสะโมหะครอบงำ สามารถเอาชนะใจตน ใช้ความอดกลั้นอดทน สามารถควบคุมตัวเองได้ และมีความเห็นอกเห็นใจมีความเข้าใจความรักต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน

๑.๓ คุณค่าและความสำคัญของสันติวิธี

พระมหาพรหมชา ธรรมมหาโส (นิธิบุญยากร) (๒๕๔๗ : ๗๓ - ๗๕) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสันติวิธีไว้ดังนี้

(๑) สันติวิธีเป็นวิธีที่สอดคล้องตามหลักศีลธรรม มาตรการนี้เป็นคู่มือและเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาความเป็นมนุษย์ เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาจิตใจมนุษย์ แก้ปัญหาโดยมนุษย์ ของมนุษย์ และเพื่อมนุษย์ แต่ปัญหาที่อุบัติขึ้นก็คือ การที่คนเข้าใจศีลธรรมต่างกันหลายรูปแบบทำให้เกิดการตีความเพื่อตอบสนองตนเอง อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาคำว่า “ศีลธรรม” ในมิติทางศาสนาก็ย่อมเป็นการง่ายที่จะแสวงหา “จุดร่วม” ที่คล้ายคลึงกันได้

(๒) การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยมาตรการสันติวิธี นอกจากเป็นมาตรการที่สอดคล้องกับมนุษยชาติแล้ว ยังเป็นมาตรการที่สร้างพื้นฐานของความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างประชาชนในกลุ่มต่างๆ เพราะความเข้าใจ เห็นใจกันเป็นวิธีการป้องกัน และต่อสู้กับภัยในด้านต่างๆ ที่อาจจะมาสู่ประเทศชาติด้วย

(๓) สันติวิธีเป็นมาตรการที่สนับสนุนประชาธิปไตย โดยเฉพาะประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy) ดังที่นักคิดบางท่านนำเสนอว่า ประชาธิปไตยเป็นวิธีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคคลกลุ่มต่างๆ เพื่อแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแทนการใช้กำลังทางกายภาพ กระบวนการประชาธิปไตยนำมาสู่การส่งเสริมสันติวิธีในชาติ ประชาธิปไตยเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าทั้ง “สันติวิธี” และ “ประชาธิปไตย” จึงมีความสัมพันธ์และเกื้อกูลกัน ถ้าพัฒนาประชาธิปไตยได้มากสันติวิธีก็สัมฤทธิ์ผลได้มากเช่นเดียวกัน และมีโอกาสประสบความสำเร็จ เมื่อสันติวิธีทำงานได้สำเร็จ ประชาธิปไตยต้องได้รับการเกื้อหนุนหรือสร้างสรรค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “มิติของความเท่าเทียม” หรือ “ความเสมอภาค” เพราะหากคุณสมบัติเช่นนี้เกิดขึ้นในสังคมได้ คนในสังคมสามารถยอมรับ “ความแตกต่าง” ในมิติต่างๆได้ เช่น ความคิดเห็น ชาติพันธุ์ ศาสนา ภาษา เป็นต้น ซึ่งหลักการดังกล่าวนี้ล้วนเป็นสิ่งที่เกื้อหนุน “สันติวิธี” ทั้งสิ้น

(๔) สันติวิธีเป็นวิธีสนับสนุนกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกๆกลุ่ม ฉะนั้น การที่ทำให้เกิดสังคมสันติสุขได้นั้น จำเป็นต้องดึงทุกคนในสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาหาทางออกร่วมกัน (Inclusive Society) ไม่ใช่ผลักคนผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ออกไป (Exclusive Society) ดังที่ศาสตราจารย์นายแพทย์ประเวศ วะสี กล่าวว่า ควรสถาปนาสังคมนี้ให้เป็น “สังคมคุณภาพ” ซึ่งสังคมคุณภาพนั้นเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ บางครั้งเริ่มต้นขึ้นมาจากการพยายามหาทางแก้ปัญหาาร่วมกันในสิ่งที่นำมาซึ่งความทุกข์ อาจเริ่มจากความทุกข์ของปัจเจกชน และพัฒนาไปสู่การร่วมกันกับคนที่มีความทุกข์อย่างเดียวกัน และร่วมแรงร่วมใจกันหาทางออกพร้อมๆกัน โดยการร่วมคิด ร่วมริเริ่ม ร่วมวางแผนดำเนินการ ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมตรวจสอบน้อยที่สุด ซึ่งการร่วมทุกข์นี้ในทางพระพุทธศาสนาถือว่าเป็นการทำให้ความรู้สึกทุกข์นั้นน้อยลง และที่สำคัญการร่วมทุกข์ทำให้ได้รับการปรับทุกข์ ได้รับการปรึกษาหารือกัน เป็นการช่วยเหลือจากหนักกลายเป็นเบา

(๕) สันติวิธีเป็นหนทางเดียวที่สนับสนุนการคิด และการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยไม่ใช้ความรุนแรงทุกรูปแบบ ทั้งทางร่างกาย ทางเพศ ทางจิตใจ ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะการไม่ใช้ความรุนแรงดังกล่าวนั้น ประกอบด้วย “ความเป็นธรรม” ทั้งในมิติของความยุติธรรม ความเที่ยงธรรม การยกย่อง และให้เกียรติมนุษย์ในฐานะเพื่อนมนุษย์ที่รักสุข และเกลียดกลัวความทุกข์เช่นเดียวกัน

(๖) สันติวิธีเป็นมาตรการที่น่าจะมีการสูญเสียน้อยที่สุดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งรูปธรรมและนามธรรม ซึ่งแตกต่างกับการใช้กำลังทางกายภาพ ซึ่งทุกฝ่ายมักนำมาอ้างเพื่อความชอบธรรมของตนเองว่าเป็นวิธีการสุดท้าย ซึ่งบางกรณีสามารถบรรลุผลในระยะสั้นเป็นรูปธรรมชัดเจน แต่ความขัดแย้งยังมีอยู่เพียงแต่ถูกกดทับไว้ โอกาสที่จะทำให้เกิดความรุนแรงในระยะยาวยังมีอยู่ ส่วนมิติทางธรรม เช่น ความเข้าใจอันดี ความสมัครสมานสามัคคีปรองดองกันนั้นย่อมเกิดขึ้นได้ยากด้วยวิธีการรุนแรง

(๗) ในขณะที่สังคมมีความโกลาหลวุ่นวาย (Chaos) เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นมามากจะมีแนวโน้มไปสู่การใช้ความรุนแรงได้โดยง่าย สันติวิธีจะเข้ามามีบทบาทและทำหน้าที่ในการประสานร่องรอยความขัดแย้งเหล่านั้น เพื่อให้สังคมไทยได้ปรับกระบวนทัศน์ (Paradigm shift) จากวิธีเดิมที่ใช้อำนาจเข้าไปแก้ปัญหาแบบสังคมโบราณซึ่งใช้ไม่ได้แล้วในปัจจุบัน ไปสู่กระบวนการทางสังคมที่เน้นการเข้ามามีส่วนร่วมกันคิด ร่วมกันทำ เรียกว่า “วิธีการอารยะ” (Civilize) หรือ “ความเป็นอารยะ” (Civility) กล่าวคือ การพัฒนาจากสังคมเดิมไปสู่สันติวิธี

(๘) สันติวิธีสามารถนำมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งใน ๓ วิธี (โคทม อาริยา, ๒๕๔๖ : ๒๓ -

๘.๑ ป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้ง สร้างสันติในจิตใจของทุกคน ได้แก่ การส่งเสริมสันติวัฒนธรรม
ขันติธรรม ความอ่อนปรน การละอคติ การเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และสิทธิมนุษยชน เป็นต้น

๘.๒ แก้ไขความขัดแย้ง เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น คู่กรณีมักคิดว่าตนถูกและอีกฝ่ายผิด ในกรณีนี้ ความ
ยุติธรรม หมายถึง การพิสูจน์ว่าใครผิดใครถูก โดยฟังศาลยุติธรรมหรือศาลอื่นๆ หรือฟังการไกล่เกลี่ยโดยศาล
หรือฟังอนุญาตตุลาการ หรือฟังการไกล่เกลี่ยโดยผู้มีอำนาจที่คู่กรณียอมรับ อย่างไรก็ตามบางคู่กรณีอาจยอมรับ
ว่าไม่มีใครถูกใครผิดโดยสมบูรณ์ กรณีเช่นนี้ สามารถคลี่คลายความขัดแย้งไปสู่ความชนะ ชนะกันทั้งสองฝ่าย
วิธีการคลี่คลายนั้นอาจเป็นการเจรจาโดยตรง หรือฝ่ายที่สามมาช่วยให้คู่กรณีออกจากตำแหน่ง หรือจุดยืนที่
ไปสู่พื้นที่การรับรู้ใหม่ที่สามารถเจรจาแบบถ้อยทีถ้อยปฏิบัติต่อกันได้ และ

๘.๓ เยียวยาหรือติดตามผลของความขัดแย้ง เยียวยาผู้แพ้ด้วยความใจกว้างของผู้ชนะหรือการ
เยียวยาซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการคืนดี หรือคืนสันติสู่จิตใจ ผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งจะได้หมดไป
ภายหลังการแก้ไขความขัดแย้งแล้ว ตลอดจนปฏิบัติตามข้อตกลงและขจัดเงื่อนไขความขัดแย้งให้เบาบางหรือ
หมดไป

พิจารณาแล้วเห็นได้ว่า มาตรการสันติวิธีมีคุณค่าและสำคัญ กล่าวคือ เป็นมาตรการแห่งความถูกต้อง
มีเหตุมีผลในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง สันติวิธีเป็นกลไกเดียวที่สนับสนุนให้มีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
โดยไม่ใช้กำลังทางกายภาพหรือไม่ใช้ความรุนแรงทุกรูปแบบในการแก้ไขปัญหา มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการ
ดำรงอยู่ของมนุษย์ในสังคม เพราะสันติวิธีสร้างระบบความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างมนุษย์ ส่งเสริมให้มนุษย์
อยู่ร่วมกันโดยสันติสุข สถาปนาพื้นฐานของความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างประชาชนในกลุ่มต่าง ๆ ก่อให้เกิด
ความเป็นธรรมและความสงบสุขของสังคมโดยรวม

๑.๔ จุดมุ่งหมายของการใช้สันติวิธี

ในส่วนจุดมุ่งหมายในการใช้สันติวิธีเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งนั้นเพราะเป็นการแก้ไขปัญหาโดยไม่ใช้
กำลังทางกายภาพ (Physical Force) ปราศจากความรุนแรง ปราศจากอคติที่ฝังใจ มีเพียงแต่ความกล้าหาญ
ความร่วมมือและการมุ่งสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนมนุษย์ด้วยกันอันเป็นการนำมาซึ่งการอยู่ร่วมกัน
ในสังคมอย่างสันติสุข นอกจากนี้สันติวิธียังเป็นคู่มือและเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยให้เข้มแข็ง
ยิ่งขึ้น หากประชาธิปไตยเข้มแข็ง ย่อมส่งผลให้สันติวิธีสัมฤทธิ์ผลยิ่งขึ้น อาจส่งผลให้การแก้ไขปัญหาคความ
ขัดแย้งประสบความสำเร็จ สันติวิธีเป็นมาตรการช่วยส่งเสริมให้มนุษย์มีความเข้าใจอันดีต่อเพื่อนมนุษย์ รักและ
เห็นใจต่อเพื่อนมนุษย์ และเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน การใช้มาตรการสันติวิธีเป็น

การส่งเสริมมนุษย์ให้ใช้เหตุผลความถูกต้องในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เป็นการสลายความขัดแย้งให้สิ้นไป โดยมุ่งหวังให้มนุษย์ดำรงอยู่ในสังคมร่วมกันอย่างสันติสุข

๒.หลักคิดของสันติวิธี (Non-violence Concepts)

หลักคิดของสันติวิธี คือ การใช้กำลังทางกายภาพหรือ การใช้ความรุนแรง เนื่องจากความรุนแรงเป็นตัวก่อให้เกิดความแตกแยก และสร้างความเสียหายต่อจิตใจและร่างกายทั้งในส่วนของปัจเจกชนและส่วนรวม (บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และเหมือนขวัญ เรณูมาศ, ๒๕๖๐ : ๘ - ๙) ในการใช้แนวทางสันติวิธีจึงต้องทำความเข้าใจหลักคิดของสันติวิธี ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๘ ประการ ดังต่อไปนี้

๑) **ปฏิเสธการใช้กำลังทางกายภาพโดยสิ้นเชิง** ความรุนแรงนำมาซึ่งการทำลาย ทำลายทั้งในแง่ความสัมพันธ์ของคู่กรณีและสถานการณ์ ความขัดแย้งส่งผลในด้านลบ และความรุนแรง ซึ่งจะทำให้ข้อเรียกร้องที่ชอบธรรมของผู้ใช้ความรุนแรงกลายเป็นสิ่งที่ไม่ชอบธรรม ดังนั้นจะเห็นได้ว่า แม้จะกล่าวอ้างว่ามีข้อเรียกร้องที่ชอบธรรมเพียงใด หากมาตรการหรือวิธีการเรียกร้องข้อเรียกร้องนั้นไม่เป็นธรรมก็หาได้รับการตอบสนองจากฝ่ายตรงข้ามไม่ เพราะการใช้ความรุนแรงทำให้ข้อเรียกร้องนั้นหมดความชอบธรรม

(๒) **แก้ไขที่ปัญหา ไม่ใช่แก้ไขที่ตัวบุคคล** แนวคิดนี้เป็นการแยกปัญหา ออกจากตัวบุคคล กล่าวคือ เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้น สิ่งที่ต้องจัดการกับปัญหาความขัดแย้งนั้น คือ จัดการที่ปัญหานั้นไม่ได้จัดการที่ตัวบุคคล เพราะหากมุ่งจัดการที่ตัวบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณียิ่งส่งผลในด้านลบเพราะคู่กรณีแต่ละฝ่ายต่างปกป้องตนเองและคิดหาวิธีการตอบโต้ฝ่ายตรงข้ามไปมาไม่จบ จึงเห็นได้ว่าการจัดการที่ตัวบุคคลไม่ได้เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแต่อย่างใด ในขณะที่เดียวกันก็จะเป็นการปิดกั้นทางออกที่เป็นไปได้ของปัญหา

(๓) **การสานความสัมพันธ์อันดีระหว่างคู่กรณี** ความสัมพันธ์อันดี ตั้งอยู่บนพื้นฐานของของความจริงใจเชื่อใจกัน (Trust) ซึ่งการสานความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนั้น ถือได้ว่าเป็นขั้นตอนสำคัญลำดับต้นๆ ของการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยมาตรการสันติวิธี เนื่องจากในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งนั้น ก่อนที่คู่กรณีจะก้าวไปสู่ขั้นตอนการเจรจาพูดคุยกัน การสานความสัมพันธ์อันดีระหว่างคู่กรณีจึงต้องได้รับการฟื้นฟูแก้ไขเสียก่อน เพราะหากความสัมพันธ์อันดีระหว่างคู่กรณีไม่ได้รับการฟื้นฟูแก้ไขเสียก่อน คู่กรณีอาจเกิดความหวาดระแวงต่อคำพูดของอีกฝ่ายหนึ่งมากกว่าการเปิดใจยอมรับฟังอีกฝ่ายหนึ่ง จนกระทั่ง ในท้ายที่สุดก็จะทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถเข้าใจกันและกัน รวมถึงไม่ยอมรับข้อเสนอของกันและกันได้

(๔) **รังสรรค์ความร่วมมือกัน ไม่มุ่งเอาชนะกัน** ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งนั้น คู่กรณีจะต้องไม่มุ่งเอาชนะอีกฝ่ายหนึ่ง เพราะหากคิดเช่นนั้น คู่กรณีมีแนวโน้มในการใช้ความรุนแรง ปิดเป็นข้อมูล และการหักหลังกัน ซึ่งการกระทำทั้งหมดที่กล่าวมานี้ มีแต่จะส่งผลให้ความขัดแย้งประทุขึ้นขยายตัวและบานปลายยิ่งขึ้นอีก แต่ในทางตรงกันข้าม หากคู่กรณีกำจัดแนวคิดการมุ่งเอาชนะอีกฝ่ายหนึ่ง และหันมาร่วมแรงร่วมใจ

กัน คิดหาทางออกที่เป็นไปในแนวสร้างสรรค์ ก็สามารถเดินสู่จุดหมายร่วมกันในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้

(๕) **ตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย** โดยส่วนใหญ่แล้ว ความขัดแย้งที่มีความรุนแรงเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เกิดจากการที่ความต้องการขั้นพื้นฐานของคู่กรณีไม่ได้รับการตอบสนอง ดังนั้น หากจะแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ความต้องการขั้นพื้นฐานของทุกฝ่ายจะต้องได้รับการตอบสนองเสียก่อน ซึ่งสามารถทำได้บนพื้นฐานของความร่วมมือกันทั้งสองฝ่าย

(๖) **มองทุกคนมีคุณค่าความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน** การมองว่าผู้อื่นเป็นมนุษย์เหมือนกันกับเรา เป็นปัจจัยที่จะป้องกันการใช้ความรุนแรงต่อกัน เพราะการทำลายหรือการทำร้ายบุคคลอื่นที่เราคิดว่ามีคุณค่าความเป็นมนุษย์เหมือนกันกับเรา มีครอบครัวที่รัก มีสุข มีทุกข์ มีเจ็บ มีดีใจเสียใจเฉกเช่นเดียวกันกับเรา เป็นเพื่อนเกิด แก่ เจ็บ ตาย เช่นกันกับเรา เราก็จะกระทำรุนแรงต่อเขาได้ยากลำบากขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากเรามองผู้อื่นว่ามีไม่มนุษย์ เราก็จะกระทำรุนแรงต่อเขาได้ง่าย ดังเช่นที่ครั้งหนึ่ง พระกิตติวุฒิปโท เคยนำเสนอแนวคิดที่ว่า “ฆ่าคอมมิวนิสต์ไม่บาป” แนวคิดดังกล่าวเป็นแนวคิดที่ทรงอิทธิพลต่อความคิดของผู้คนให้เชื่อว่า การฆ่าหรือการใช้ความรุนแรงต่อคนที่มีอุดมการณ์คอมมิวนิสต์สามารถทำได้ โดยไม่บาป ซึ่งแนวคิดดังกล่าวข้างต้น เป็นการชี้ให้เห็นว่า เราไม่ได้ถือว่า “ชีวิต” ทุกชีวิต คือ “ชีวิต” แต่เราพยายามมองว่าชีวิตของใครควรนับว่าเป็น “ชีวิต” บ้าง และเมื่อเรามองว่าคอมมิวนิสต์ “ไม่ใช่ชีวิต” เราจึงเกลียดและต่อต้านและพร้อมที่จะใช้ความรุนแรงต่อคนที่เป็นคอมมิวนิสต์ อันเป็นวิธีคิดและวิธีปฏิบัติซึ่งตรงกันข้ามกับสันติวิธีโดยสิ้นเชิง

(๗) **ใช้เหตุผลและความรู้สึกในการแก้ไขปัญหา** การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง คือ การจัดการกับวิธีที่ผู้คนคิดและรู้สึก ดังนั้น การใช้เหตุผล (Head) เพียงอย่างเดียวในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เป็นสิ่งที่นักสันติวิธีมองว่า ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ เนื่องจากการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่ตื้นนั้น ควรต้องใช้ทั้งเหตุผลและความรู้สึก (Feeling) เป็นปัจจัยในการแก้ไขปัญหา ตัวอย่างเช่น การเจรจาสันติภาพระหว่างอิสราเอลกับอียิปต์ ในปี พ.ศ. ๒๕๒๑ คู่เจรจาในฐานะตัวแทนของประเทศใช้เวลาในการเจรจาเป็นปี ก็ไม่สามารถสงบศึกและหาข้อตกลงร่วมกันได้ แต่ภายหลังจากที่คู่เจรจาจากทั้งสองประเทศใช้เวลาพูดคุยเพื่อทำความเข้าใจความรู้สึกกันและกันเพียงไม่กี่นาที ในฐานะคนเป็นผู้นำของประเทศ ที่ไม่ต้องการให้พลเมืองประเทศของตนได้รับพิษพวงจากสงคราม ทั้งสองฝ่ายก็หาข้อตกลงกันได้ อันเป็นที่มาของการทำสนธิสัญญาสันติภาพพระงับความขัดแย้งที่มีต่อกันในที่สุด

(๘) **กล้าหาญและสร้างสรรค์** ความรุนแรงมีแรงผลักดันมาจากความกลัว เช่น กลัวสูญเสียอำนาจ จึงมีการใช้ความรุนแรงเพื่อปกป้องอำนาจของตนไว้ แต่การใช้สันติวิธีต้องกำจัดความกลัวออกไป และจะต้องมีแรงผลักดันมาจากความกล้าหาญ คือ ต้องมีความกล้าในการเผชิญความจริง กล้าที่จะตั้งคำถาม กล้าคิด กล้ากำจัดอคติที่ฝังรากลึก รัก โลก โกรธ หลง กล้าที่จะยอมสูญเสียอรรถประโยชน์บางสิ่งบางอย่าง และกล้าที่จะพูดคุยเจรจากัน ซึ่งความกล้าทั้งหลายที่กล่าวข้างต้นนี้ เป็นการนำพาเราไปสู่การเปิดใจยอมรับการพูดคุยกับอีกฝ่ายหนึ่งอันเป็นการกระทำที่สร้างสรรค์และจำเป็นอย่างมากต่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

กล่าวโดยสรุป สันติวิธี คือ แนวคิดหนึ่งที่ว่า มนุษย์นั้นมีสติปัญญา มีเหตุผล สามารถเข้าใจ แยกแยะผิดชอบชั่วดีได้ เห็นอกเห็นใจและอยู่รวมกันกับผู้อื่นอย่างสันติได้ ส่วนการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง หมายถึง มาตรการตอบโต้หรือตอบสนองในสถานการณ์ความขัดแย้งหนึ่งๆ และสำหรับการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี จึงหมายถึง การแก้ไขความขัดแย้งโดยปราศจากการใช้ความรุนแรง ปราศจากอคติ มีเพียงแต่ความกล้า ความร่วมมือ และการมุ่งสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน

๓. รูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี (Non-Violence Approaches)

รูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธีโดยพื้นฐานที่ใช้อยู่มีหลายรูปแบบด้วยกัน (บุษบง เจริญชัยวัฒน์ และเหมือนขวัญ เรณูมาศ, ๒๕๖๐ : ๑๐ - ๑๔) ส่วนการเลือกว่าจะใช้รูปแบบใด ขึ้นอยู่กับสภาพความขัดแย้ง ความต้องการของคู่กรณี ขึ้นอยู่กับทรัพยากรที่มี และสภาพแวดล้อม ซึ่งสามารถสรุปได้เป็น ๔ รูปแบบ ดังต่อไปนี้

๑. การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง (Mediation)

การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง หมายถึง กระบวนการที่คู่กรณีซึ่งอาจจะเป็นรัฐ บุคคล หรือ กลุ่มบุคคลใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยสมัครใจมาพูดคุย อภิปรายถึงความแตกต่างกันในเรื่องต่างๆ และเป็นกระบวนการที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายต่างตกลงพร้อมใจกันให้มีคนกลางเป็นผู้ไกล่เกลี่ย โดยหลักการสำคัญของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางมี ๔ ประเภท คือ ๑. แยกคนออกจากปัญหา ๒. พิจารณาถึงจุดสนใจและผลประโยชน์ร่วมกันร่วมของคู่กรณี โดยไม่เน้นที่จุดยืน ๓. สร้างทางเลือกที่หลากหลายให้กับคู่กรณี และ ๔. ใช้กฎ กติกา ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อความยุติธรรม

ฉะนั้น การเลือกบุคคลที่จะเข้ามาทำหน้าที่คนกลางก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน สำหรับคุณสมบัติที่ดีของคนกลาง คือ ๑. มีความเป็นมิตรและเป็นที่ยอมรับทางสังคม เคารพต่อความคิดเห็นของบุคคล ๒. มีประสบการณ์หรือความชำนาญในการจัดการความขัดแย้งมาก่อน ๓. มองโลกในแง่ดี มีความรู้สึกร่วม ๔. มีความยืดหยุ่น ความอดทน ๕. มีความใจกว้าง มีความน่าเชื่อถือ และ ๖. ไม่อารมณ์ร้อน มีไหวพริบดี และมีความเชื่อมั่นในตนเอง

๒. การเจรจาต่อรอง (Negotiation)

การเจรจาต่อรอง หมายถึง กระบวนการของบุคคลที่ต้องการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งโดยสันติวิธี เพื่อให้เกิดการประนีประนอมกัน (Compromise) พยายามหาข้อตกลงที่ยอมรับได้ของคู่สนทนาทั้ง ๒ ฝ่าย โดยมีการเสนอข้อแลกเปลี่ยน ซึ่งนำพาผลประโยชน์มาให้ทั้งสองฝ่าย (Win-Win) โดยการเจรจาต่อรองไม่มีสูตรสำเร็จที่ตายตัว เนื่องจากเป็นการพูดคุยกับ “คน” คนแต่ละคนก็ย่อมมีความแตกต่างหลากหลายจึงไม่จำเป็นต้องมีสูตรเฉพาะในการเจรจาต่อรอง นอกจากนั้น กระบวนการเจรจา ไม่จำเป็นต้องอาศัยคนกลางหรือบุคคลที่สาม และอาจจะเป็นการต่อรองเฉพาะคู่ขัดแย้งหลัก หรือเป็นการส่งตัวแทนมาพูดคุยก็ได้ หลักการสำคัญในการเจรจาต่อรอง ที่ควรยึดถือปฏิบัติ คือ ๑. ยอมรับสถานะของคู่ขัดแย้ง หรือคู่กรณี ๒. เข้าใจจุดยืน มุมมองและเหตุผลของคู่กรณีฝ่ายตรงข้าม ๓. เห็นส่วนดีของคู่เจรจาไม่ว่าจะเป็นทัศนคติหรือ

พฤติกรรม ๔. มองคู่เจรจาว่า เป็นผู้ที่สามารถเป็นฝ่ายเดียวกับเราได้ หรือจะตกลงกันได้ โดยได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน และ ๕. เสร็จจากคู่เจรจาอย่างสุภาพและเปิดเผย

ตารางที่ ๑ แนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับการเจรจา

แนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับการเจรจา Negotiation Concepts		
	การเจรจาเพื่อเอาชนะฝ่ายเดียว Distributive Negotiation	การเจรจาเพื่อบรรลุผลร่วมกัน Integration Negotiation
<p>การสนทนาระหว่าง ๒ ฝ่ายขึ้นไป เพื่อนำไปสู่ข้อตกลงร่วมในประเด็นที่ขัดแย้งกัน</p> <p>A dialogue between 2 or more parties to achieve a binding agreement on a contested issue.</p>	<p>การต่อรองที่จุดยืน</p> <p>“Positional bargaining”</p>	<p>การเจรจาที่วางอยู่บนฐานของจุดสนใจ</p> <p>ผสมผสานกับหลักการ</p> <p>Interest – base + Principle base Negotiation</p>
	<p>ชนะ – แพ้</p> <p>Win - lose</p>	<p>ชนะ – ชนะ</p> <p>Win - Win</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - กอบโกยให้ได้มากที่สุด Maximize your gain - บิดเบือนการรับรู้ของฝ่ายตรงข้าม Manipulate the perception of the other side - ค้นหาจุดที่ยอมไม่ได้ของฝ่ายตรงข้าม Discover the other side’s resistance points - ยอมถอยทางยุทธศาสตร์ Make strategic concessions 	<ul style="list-style-type: none"> - ความแตกต่าง + ความเหมือน Differences + Commonalities - ความจำเป็นพื้นฐาน + จุดสนใจ vs จุดยืน Needs + Interests vs. Positions - หยิบยกความต้องการของทุกฝ่าย Address, needs of all parties - สร้าง “ทางเลือกต่าง” เพื่อให้ได้รับทั้งสองฝ่าย Invent options for mutual gain - ใช้หลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเป็นกลางเพื่อยุติความขัดแย้ง Use object criteria for settlement

ที่มา : Samatcha Nilpat and Rungrawee Chalernsripinyorat (๒๐๑๔)

๓. การใช้อำนาจตุลาการ (Arbitration)

การใช้อำนาจตุลาการเป็นการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งด้วยวิธีการตัดสินโทษ ผู้ทำหน้าที่ในการตัดสิน เรียกว่า “อนุญาโตตุลาการ” แม้กระบวนการอนุญาโตตุลาการจะมีผู้ตัดสินโทษ แต่กระบวนการนี้ก็ต่างไปจากระบบการพิจารณาพิพากษาอรรถคดีของศาล กล่าวคือ อนุญาโตตุลาการสามารถหาข้อมูลอื่นมาพิจารณาเสริมได้ โดยไม่ต้องใช้เฉพาะประเด็นที่ฟ้องร้องกันอยู่ และผลของการตัดสินของอนุญาโตตุลาการนั้น คู่กรณีจะนำไปปฏิบัติหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่า ในช่วงที่ตกลงกันได้มีการเขียนสัญญาไว้หรือไม่ รวมทั้งขึ้นอยู่กับดุลพินิจของคู่กรณี

๔. กระบวนการนิติบัญญัติ (Legislative Process)

สืบเนื่องจากความขัดแย้งในบางกรณีเกิดขึ้นเพราะผู้คนได้รับความเดือดร้อนจากข้อกำหนดที่ล้าสมัย หรือกฎหมายที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับคนบางกลุ่ม เช่น กฎหมายป่าสงวนแห่งชาติ ที่ถูกกำหนดขึ้นและบังคับใช้ภายหลังจากที่ผู้คนได้เข้าไปใช้เก็บเกี่ยวผลประโยชน์จากป่ามาหลายปีแล้ว กฎหมายป่าสงวนแห่งชาติซึ่งออกมาบังคับใช้ภายหลังโดยห้ามมิให้ผู้คนเข้ามาใช้พื้นที่ ฉะนั้น แนวทางแก้ไขเพื่อระงับความขัดแย้งนี้ ก็มีการใช้กระบวนการนิติบัญญัติออกกฎหมายป่าชุมชน พ.ศ. ๒๕๖๒ มาแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งระหว่างรัฐกับประชาชน โดยกฎหมายอนุญาตให้ประชาชนเข้าไปเก็บเกี่ยวผลประโยชน์จากป่าชุมชนได้

๕. การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม (Cross Cultural Mediation)

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม เป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อให้คู่กรณีต่างวัฒนธรรมกันได้รับผลประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่ายโดยมีบุคคลที่สามทำหน้าที่เป็นคนกลาง (Mediator) ในการไกล่เกลี่ย ซึ่งบุคคลที่สามนี้จำเป็นต้องเรียนรู้วัฒนธรรมของคู่กรณี และจะต้องเป็นคนที่เปิดกว้างรับความแตกต่างด้านชาติพันธุ์ ชนชั้น เพศและศาสนาได้ นอกจากนี้การเลือกใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยก็เป็นกุญแจสำคัญ โดยคนกลางต้องเลือกใช้ภาษาที่สามารถทำให้ทุกฝ่ายเข้าใจได้ ซึ่งอาจจะเป็นภาษาของคนกลางที่ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย แต่ต้องพิจารณาว่าภาษาที่ใช้ในการสื่อสารนั้นได้รับการยินยอมจากคู่กรณีทั้งสองฝ่าย เป็นต้น

๖. สานเสวนา (Dialogue)

การสานเสวนา หมายถึง กระบวนการกลุ่มในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่อาศัยบุคคลที่สามช่วยทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้เกิดการพูดคุยสนทนากันระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ความขัดแย้งที่มีความซับซ้อนและความตึงเครียด โดยเฉพาะความตึงเครียดระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในความขัดแย้ง โดยการสานเสวนาจะเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการลดอคติและสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้เข้าร่วมกระบวนการ

การสานเสวนา นอกจากจะเป็นกระบวนการ การทำความเข้าใจซึ่งกันและกันของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ทุกฝ่าย และสร้างสัมพันธภาพที่ดีของคู่ขัดแย้งทุกฝ่าย การสานเสวนายังเป็นวิธีการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งอย่างหนึ่งที่สามารถช่วยเยียวยาบาดแผลในจิตใจของผู้ร่วมการสานเสวนาด้วย เพราะเมื่อผู้เข้าร่วมการสานเสวนาได้มีโอกาสพูด หรือบอกเล่าความรู้สึกที่มีอยู่ในใจ ก็เปรียบเสมือนได้แบ่งเบาความคิด

ความรู้สึกที่ทุกข์ของตัวเองลงมาให้ผู้อื่นรับทราบร่วมกัน โดยมีเพื่อนๆ ผู้เข้าร่วมสานเสวนาท่านอื่นๆ คอยรับฟัง เสนอความเห็นและเยียวยาจิตใจซึ่งกันและกัน เป็นต้น

๗. การไต่สวน (Inquiry)

แนวทางนี้เป็นวิธีที่มุ่งเน้นการจัดการข้อพิพาทระหว่างประเทศเกิดขึ้นจากผลการประชุมสันติภาพครั้งแรกที่กรุงเฮก (Hague) ประเทศเนเธอร์แลนด์ ในปี ค.ศ. ๑๘๙๙ ในมาตรา ๙ และมาตรา ๑๔ มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการไต่สวนว่า หากประเทศคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถตกลงกันได้ทางการทูตอันเนื่องมาจากมีความเห็นขัดแย้งกัน ให้จัดตั้งคณะกรรมการไต่สวนขึ้นอำนวยความสะดวกในการศึกษาวิเคราะห์ปัญหา โดยหาข้อเท็จจริงอันแน่ชัดด้วยการสืบสวนที่ปราศจากอคติความลำเอียงและด้วยความบริสุทธิ์ใจ ซึ่งคณะกรรมการไต่สวนนั้น ประกอบด้วยบุคคลซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมายและสาขาต่างๆ และการสอบสวนของคณะกรรมการนี้ จะทำได้ต่อเมื่อได้รับความยินยอมจากคู่พิพาทอย่างน้อยฝ่ายหนึ่งในดินแดนที่จะมีการสอบสวน

๘. ไม่ให้ความร่วมมือ (Non - Cooperation)

การไม่ให้ความร่วมมือ เป็นเจตนาที่หยุดยั้งหรือเพิกถอนความร่วมมือในรูปแบบที่เคยให้แก่บุคคล กิจกรรม สถาบันหรือระบอบการปกครอง เพื่อแสดงให้เห็นว่าแท้จริงแล้วอำนาจในการปกครองล้วนมีที่มาจากที่ยอมรับและสนับสนุนของประชาชน และเมื่อใดที่ประชาชนพร้อมใจเพิกถอนความยินยอมนั้น บุคคล กิจกรรม สถาบัน กระทั่งระบอบการปกครอง ก็ไม่อาจขับเคลื่อนต่อไปได้ วิธีการไม่ให้ความร่วมมืออาจแบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่ (๑) การไม่ให้ความร่วมมือทางสังคม (Non - Social Cooperation) (๒) การไม่ให้ความร่วมมือทางเศรษฐกิจ อาทิ การคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจ (Economic Sanction) และ (๓) การไม่ให้ความร่วมมือทางการเมือง (Non - Political Cooperation)

๙. อารยะขัดขืน (Civil Disobedience)

อารยะขัดขืนเป็นแนวคิดที่ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิด “อหิงสา” ของมหาตมะ คานธี ประยุกต์เป็นคำว่า “อารยะขัดขืน” โดยอธิบายว่า “อารยะขัดขืน” เป็นเรื่องของการขัดขืนอำนาจรัฐ ที่เป็นทั้งเป้าหมายและตัววิธีการอันทำให้สังคมการเมืองโดยรวมมีอารยะมากขึ้น ทั้งนี้ การจำกัดอำนาจรัฐโดยพลเมืองด้วยวิธีการอย่างอารยะ คือ เป็นไปโดยเปิดเผย ไม่ใช้ความรุนแรง และยอมรับผลตามกฎหมายที่จะเกิดขึ้นกับผู้ใช้สันติวิธีแนวนั้น เพื่อให้สังคมการเมืองเป็นธรรม มีการเคารพสิทธิเสรีภาพของคนมากขึ้น และเป็นประชาธิปไตยมากยิ่งขึ้น อารยะขัดขืนเป็นการใช้สันติวิธีในลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกับวิธีการ “ไม่ให้ความร่วมมือ” กล่าวคือ ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎหมายหรือนโยบายของรัฐบาล โดยต้องการให้สังคมโดยรวมเห็นว่ามีความยุติธรรมเกิดขึ้นในกฎหมายหรือนโยบายนั้นๆ ซึ่งลักษณะเด่นของ “อารยะขัดขืน” อยู่ที่การไม่ใช้ความรุนแรง และการมุ่งเน้นละเมิดกฎหมาย แต่ผู้ละเมิดจะยอมรับผลของการละเมิดกฎหมายนั้น

กล่าวโดยสรุป การใช้แนวทางสันติวิธีก็คือการต่อสู้โดยไม่ใช้ความรุนแรงโดยสันติวิธีต้องไม่ทำให้เกิดความเสียหายต่อร่างกายชีวิตและทรัพย์สิน แต่ผู้ใช้แนวทางนี้ต้องมีความอดทนอดกลั้นและกล้าหาญ ส่วนแนวคิดใน ส่วนหลักคิดของสันติวิธีมีด้วยกัน ๘ ประการ คือ ปฏิเสธใช้ความรุนแรงโดยสันติวิธี แก้ไขที่

ปัญหา ไม่ได้แก้ไขที่บุคคล สร้างสรรค์ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สร้างความร่วมมือ ไม่มุ่งเอาชนะกัน
 ตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย มองทุกคนมีคุณค่าความเป็นมนุษย์เหมือนกัน ใช้เหตุผลและความรู้สึกใน
 การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง กล่าวหาและสร้างสรรค์ ส่วนรูปแบบในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยสันติ
 วิธีมีด้วยกัน ๙ รูปแบบ คือ การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง การเจรจา การใช้อำนาจตุลาการ กระบวนการ
 นิติบัญญัติ การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม การสานเสวนา การไต่สวน การไม่ให้ความร่วมมือ และอารยะ
 ชัดขึ้น ทั้งนี้การจะเลือกใช้รูปแบบใดในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งขึ้นอยู่กับสภาพความขัดแย้ง ความ
 ต้องการของกลุ่ม ทรัพยากรที่มีอยู่ และสภาพแวดล้อม

บรรณานุกรม

โคทม อาริยา. (๒๕๔๖). ๓๐ ปี ๑๔ ตุลา. [Online]. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๔ จาก
<http://www.Samtopap.com/kotom.html>.

บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และเหมือนขวัญ เรณูมาศ. สันติวิธี : การจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี.
 วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๒ (พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๖๐) : ๑-๑๖.

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (๒๕๔๒). **พฤติกรรมกลุ่ม**. กรุงเทพฯ ฯ: วิธีตีพัฒนา

พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส (นิธิบุญยากร). (๒๕๔๗). **รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี :**
ศึกษาวิเคราะห์กรณีลุ่มน้ำแม่ตาช้าง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
 พระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (๒๕๓๔๗). **ความขัดแย้ง : การบริหารเพื่อสร้างสรรค์**. กรุงเทพฯ: ตะเกียง.

Katz, D.& Robert, L.K. (๑๙๗๘). **The social Psychology of Organizations**. 2nd ed. New York:
 John Wiley

Trusty, F.M. (๑๙๘๗). Managing the Tensions that Go with the planning Process. In Robert G.
 Simerly and Associates. **Strategic Planning and Leadership in Continuing Education**. San
 Francisco: Jossey-Bass.

.....

คำถามท้ายบทเพื่อการพัฒนาการเรียนรู้

๑. ความขัดแย้งหมายความว่าอย่างไร
๒. สันติวิธีหมายความว่าอย่างไร
๓. จงอธิบายหลักคิดของสันติวิธี
๔. จงอธิบายรูปแบบการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยสันติวิธี
๕. ประเทศไทยในปัจจุบันมีความขัดแย้งทางการเมืองระหว่างฝ่ายรัฐบาลและฝ่ายค้าน ให้ท่านเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองระหว่างฝ่ายรัฐบาลและฝ่ายค้านโดยสันติวิธี

วิดีโอประกอบการสอนหน่วยที่ ๑

๑. คานธี ๑

<https://www.youtube.com/watch?v=HBWhFBr-UCM>

๒. คานธี ๒

<https://www.youtube.com/watch?v=NIX6HlqVFGI&list=PL6kubtmUNCxg4iW1vdOsBONYUcGO>
[DUm9I&index=3](https://www.youtube.com/watch?v=NIX6HlqVFGI&list=PL6kubtmUNCxg4iW1vdOsBONYUcGO)

๓. คานธี ๓

<https://www.youtube.com/watch?v=z4u0lITqpc&list=PL6kubtmUNCxg4iW1vdOsBONYUcGO>
[DUm9I&index=4](https://www.youtube.com/watch?v=z4u0lITqpc&list=PL6kubtmUNCxg4iW1vdOsBONYUcGO)

หน่วยที่ ๒

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้ง โดยอาศัยหลักศาสนธรรม

ภูมิปัญญาท้องถิ่น และกฎหมาย

โดย อาจารย์เทพพิสุทธิ์ ประจิตร

แผนการสอนประจำหน่วย

ชุดวิชา สันติศึกษา

หน่วยที่ ๒ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้ง โดยอาศัยหลักศาสนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และกฎหมาย

เนื้อหา

- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยอาศัยหลักศาสนธรรมตามแนวทางศาสนาพุทธ ศาสนาคริสต์ และศาสนาอิสลาม
- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยอาศัยภูมิปัญญาท้องถิ่น
- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยอาศัยกฎหมาย

แนวคิด

- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยหลักศาสนธรรม เป็นการน้อมนำหลักคำสอนในศาสนาพุทธ ศาสนาคริสต์ และศาสนาอิสลามมาใช้ในไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้ง
- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยอาศัยภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้ง เช่น ภูมิปัญญาของระบบเจ้าโคตรของชนเผ่าไทยลาว ผู้ไทย และกะเลิง ในภาคอีสาน (ตะวันออกเฉียงเหนือ) ของประเทศไทย
- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยกฎหมาย เป็นการนำกฎหมายมาใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งด้วยการฟ้องร้องคดี หรือ การออกกฎหมายเพื่อระงับข้อพิพาทและความขัดแย้ง

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยหลักคำสอนใน

ศาสนาพุทธ ศาสนาคริสต์และศาสนาอิสลาม

๒. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยภูมิปัญญาท้องถิ่น

๓. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยการใช้กฎหมาย

ฟ้องร้องคดี หรือ การออกกฎหมายเพื่อระงับข้อพิพาทและความขัดแย้ง

๔. เพื่อให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้ง

๕. ตอบคำถามท้ายบทได้

กิจกรรมการเรียนรู้

๑. การเตรียมความพร้อม

๒. การจัดกระบวนการเรียนการสอน

๓. การฝึกปฏิบัติเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๔. การประเมินผล

สื่อการสอน

๑. Power Point

๒. เอกสารประกอบการสอน

๓. วิดีทัศน์

ประเมินผล

๑. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

๒. การเขียนสรุปบทเรียนหน่วยที่ ๒

๓. การฝึกปฏิบัติเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๔. การตอบคำถามท้ายบท

ความนำ

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งเป็นการระงับหรือยุติข้อพิพาทและความขัดแย้งระหว่างคู่กรณี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งสามารถนำหลักศาสนธรรมตามแนวทางศาสนาพุทธ ศาสนาคริสต์ และศาสนาอิสลามมาเป็นกลไกในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งได้ นอกจากนี้สามารถนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้เป็นกลไกในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งได้เช่นกัน รวมทั้งสามารถนำกฎหมายมาเป็นกลไกในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งได้ด้วยการฟ้องร้องคดีต่อศาล และกระบวนการออกกฎหมายเพื่อระงับข้อพิพาทและความขัดแย้ง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งมีความมุ่งหวังให้ข้อพิพาทและความขัดแย้งระงับและยุติลงเพื่อให้คู่กรณีสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติสุข

๑. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยอาศัยหลักศาสนธรรมตามแนวทางศาสนาพุทธ ศาสนาคริสต์ และศาสนาอิสลาม

๑.๑. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยอาศัยหลักศาสนธรรมตามแนวทางพระพุทธศาสนา

ในเบื้องต้นขจัดสาเหตุจากภายในสู่การสลายความขัดแย้งภายนอก (ประสิทธิ์ กุลบุญญา, ๒๕๕๗ : ๓๐-๓๑) สาระหลักที่ป้องกันและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งได้ในเบื้องต้น คือ ชั้นดีคือความอดทนอดกลั้นที่พระพุทธเจ้าได้ประกาศไว้ในโอวาทปาฏิโมกข์ แสดงให้เห็นเด่นชัด พระพุทธศาสนาไม่ส่งเสริมสนับสนุนให้ล่วงละเมิดรุกรานใคร และให้ตั้งมั่นยึดสันติวิธีในทุกๆด้าน และเน้นหลักการ “เวรย่อมระงับด้วยการไม่จองเวร” ซึ่งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้ง หรือ การระงับเวรนั้น สามารถทำได้ดังนี้ ถอนความยึดมั่น (ดับไฟราคะ) แบ่งปันความรัก (ดับไฟโทสะ) ประจักษ์สรรพสิ่งชัดด้วยปัญญา (ดับไฟโมหะ)

๑.๑.๑ การขจัดความขัดแย้งโดยกรอบอธิรณสมณะ กล่าวคือวิธีระงับอธิรณ หรือสิ่งที่ป็นคติความของพระสงฆ์ ซึ่งสามารถทำได้ดังนี้

๑) สัมมุขาวินัย คือ ระงับปัญหาข้อพิพาทในที่พร้อมหน้า หมายถึง การที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาประชุมพร้อมหน้ากัน นำประเด็นปัญหาความขัดแย้งมาพูดคุยกันแล้วหาข้อยุติ

๒) เยภุยสิกาวินัย ระงับปัญหาความขัดแย้งตามเสียงข้างมาก เหมือนกระบวนการประชาธิปไตย

๓) ตีฆัตถการกะ บางกรณีที่ไม่สามารถแก้ปัญหาทำให้ความขัดแย้งยุติลงได้ โดยเฉพาะปัญหาความขัดแย้งที่มีความสลับซับซ้อนและจะลุกลามนำไปสู่ความรุนแรงทำให้เกิดความแตกแยก กรณีเช่นนี้อาจนำไปสู่กระบวนการแก้ปัญหาด้วยการประนีประนอม เรียกว่า “ตีฆัตถการกะ”

๑.๑.๒ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งตามหลักพระพุทธศาสนา กระบวนการหลักในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้ง ได้แก่ กระบวนการไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่เป็นคนกลาง ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวอย่างมากมายที่ปรากฏในคัมภีร์คือพระพุทธเจ้า พระองค์ได้ทำหน้าที่นี้ในหลายกรณีด้วยกัน ทั้งในกรณีความขัดแย้งในคณะสงฆ์ ความขัดแย้งในวงศ์พระญาติ และความขัดแย้งเล็กๆน้อยๆ อื่นๆ กระบวนการไกล่เกลี่ย เป็นดังนี้

๑) ท่าทีต่อการไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง การช่วยเหลือและส่งเสริมให้ผู้คนคืนดีกันเป็นหน้าที่ชาวพุทธในการเข้าไปแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเมื่อมีความขัดแย้งในชุมชน ดังคราวหนึ่งได้ทรงดำนิพระอานนท์และหมู่คณะเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างพระสารีบุตรกับพระอุทายี ครั้งนั้นพระอุทายีได้คัดค้านคำสอนของพระสารีบุตรถึงขั้นจาบจ้วงจนพระสารีบุตรนั่งเจี๊ยบ พระพุทธองค์ได้ตรัสกับพระอานนท์ว่า “ดูกรอานนท์ ไฉนพวกเธอจึงวางเฉยต่อภิกษุผู้เถระซึ่งถูกเบียดเบียนอยู่ เพราะการปล่อยให้พระเถระถูกจาบจ้วง ไม่ถือว่าเป็นความกรุณา” (องปญจก. ๒๒/๑๑๖)

๒) หลักของการไกล่เกลี่ย ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถแก้ไขข้อพิพาทและความขัดแย้งด้วยตนเองได้ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความสำคัญมากในการระงับความขัดแย้ง หรือเปลี่ยนความขัดแย้งเป็นการคืนดีกัน ซึ่งมีหลักการดังนี้

ก) ให้ความสำคัญกับ”คน”หรือ มิติทางด้านอารมณ์ เพราะอุปสรรคที่ทำให้ความขัดแย้งแก้ไขได้ยากคือ อารมณ์ของคู่ขัดแย้ง ซึ่งทำให้คู่ขัดแย้งยากที่จะทำความเข้าใจกับประเด็นปัญหาได้ตรงตามความจริง หรือคำนึงถึงความถูกต้อง

ข) ช่วยขจัดอคติคุณลมูลในใจของคู่ขัดแย้ง ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่สำคัญประการแรกคือ ขจัดอคติคุณลมูลในคู่ขัดแย้งให้หมดไป ไม่ว่า โลภะ โทสะ โมหะ ตามหลักการ “พึงเอาชนะความโกรธด้วยการไม่โกรธตอบ พึงเอาชนะความชั่วด้วยความดี พึงเอาชนะความตระหนี่ด้วยการให้ พึงเอาชนะความเท็จด้วยสัจจะ”

ค) กระตุ้นให้คู่ขัดแย้งอุทิศ ได้สติและหันมาพิจารณาตนเอง ในการลออกุศลมูลในใจของคู่ขัดแย้งบ่อยครั้งเป็นการยากที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำได้ด้วยการเทศนาอบรมสั่งสอน สิ่งที่ได้และนำมาทำเป็นอย่างยิ่งคือการช่วยให้คู่ขัดแย้งอุทิศและเห็นปัญหาด้วยตนเอง

ง) สร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับคู่ขัดแย้ง ความไว้วางใจอย่างแรกที่ต้องสร้างขึ้นก็คือความไว้วางใจในตัวผู้ไกล่เกลี่ย หากคู่ขัดแย้งเห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยไม่เป็นกลาง ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง การไกล่เกลี่ยย่อมหมดความชอบธรรมตั้งแต่แรก

จ) พุดด้วยสัจจะ เมตตา ขันติ และสติ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีสัจจะ เมตตา และปัญญา โดยมีขันติและสติมาประกอบสนับสนุนด้วย

๑.๒ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยอาศัยหลักศาสนธรรมตามแนวทางศาสนาคริสต์

เสถียร พันธรั้งชี้ กล่าวว่า ศาสนาคริสต์มีคำอธิบายจำกัดความโดยย่อว่า “ศาสนาแห่งความรักของพระเจ้า ศาสนาแห่งความรักของมนุษย์ อันพระเยซูคริสต์ (เยซู) ทรงเป็นผู้นำมาเผยแผ่แก่โลก” (ศาสนา กับสันติภาพ, ม.ป.ป.: online) ดังนั้น ศาสนาคริสต์จึงได้ชื่อว่าเป็นศาสนาแห่งความรัก เนื่องจากมีคำสอนที่สำคัญนั่นคือความรัก รักในพระเจ้า รักในครอบครัวและรักเพื่อนมนุษย์ทั้งมวล โดยไม่จำกัดชนชั้นและเชื้อชาติ

ความรักซึ่งเป็นหลักธรรมคำสอนของศาสนาคริสต์นี้ ได้แก่ ความรักที่เจือด้วยความเสียสละ รัศเพื่อปรารถนาให้ผู้อื่นได้ดี เป็นความรักที่ตรงข้ามกับความรักที่ปนความใคร่หรือความรักที่ตอบสนองความทะยานอยากของตนเอง ความรักที่ปรารถนาให้ผู้อื่นได้ดีนั้น หากมีในจิตใจมนุษย์ก็จะเป็นพลังผลักดันสำคัญที่จะทำให้เกิดสันติภาพขึ้นในโลกได้ เพราะมนุษย์จะไม่เบียดเบียนทำร้ายกัน แต่จะช่วยเหลือเอื้อเพื่อเกื้อกูลกันดูแลซึ่งกันและกัน ปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุขปราศจากทุกข์ มนุษย์ทุกคนสามารถให้อภัยกันและกันได้ และไม่มีการพยาบาทอาฆาตมาดร้ายกัน ด้วยพลังแห่งอำนาจแห่งความรักที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความเสียสละ ดังนั้นจึงไม่มีอะไรยิ่งใหญ่และสำคัญยิ่งกว่าความรัก

ความรักสามารถจำแนกออกได้เป็น ๒ ด้าน กล่าวคือ ความรักต่อพระเจ้า และความรักต่อเพื่อนมนุษย์ ความรักในด้านแรก ได้แก่ ปรารถนาและร่วมมือให้พระเจ้าได้รับเกียรติมากขึ้นซึ่งจะทำให้มีความมั่นใจในการดำรงชีวิต มีความหวัง มีความหมาย มีคุณค่า งดงามและมหัศจรรย์ การดำเนินชีวิตก็จะเข้าไปเพื่อความเสียสละ และการเสียสละที่ยิ่งใหญ่ก็คือการเสียสละเพื่อพระเจ้า สำหรับความรักในด้านที่สอง คือ ความรักต่อเพื่อนมนุษย์ ซึ่งหมายถึง การสละความสุข และผลประโยชน์ส่วนตัวมากเท่าที่จะทำได้เพื่อความสุขของผู้อื่นสามารถมอบให้กับเพื่อนมนุษย์ทุกคนได้ ไม่จำกัดชนชั้นวรรณะ ไม่ว่าจะคนนั้นจะเป็นคนดีหรือคนไม่ดีก็ตาม หรือเป็นมิตรหรือศัตรูก็ตาม

การมีความรักมอบให้กับเพื่อนมนุษย์อย่างเท่าเทียมเสมอภาคกัน หากมนุษย์เกิดข้อพิพาทและขัดแย้งกัน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งของศาสนาคริสต์คือ การเสนอวิธีการที่นุ่มนวลปราศจากการใช้กำลังทางกายภาพหรือความรุนแรงใดๆ ตอบโต้กันและกัน จะเลือกใช้วิธีการเสียสละความรักที่บริสุทธิ์ใจพร้อมที่จะให้อภัยซึ่งกันและกัน หากมีการยึดเอาความรักไปประพฤติดปฏิบัติ ก็จะทำให้สังคมมีความสุขหรือสันติสุข

๑.๓ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยอาศัยหลักศาสนธรรมตามแนวทางศาสนาอิสลาม

๑.๓.๑ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ปรากฏในบทบัญญัติแห่งอัลกุรอาน และอัลหะดีษ

“อัศศุลหุ” หมายถึง การปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยความพยายามพูดคุย โน้มน้าวเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน กับการทำสัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งเป็นที่อนุญาตด้วยหลักการศาสนา ซึ่งปรากฏทั้งในอัลกุรอานในหลายโองการ และรวมถึงอัลหะดีษ อันจะเห็นจากโองการอัลกุรอานดังที่อัลลอฮ์ ตรัสว่า “แท้จริงบรรดาผู้ศรัทธานั้นเป็นพี่น้องกัน ดังนั้น พวกเจ้าจงไกล่เกลี่ยประนีประนอมกันระหว่างพี่น้องทั้งสองฝ่ายของพวกเจ้า และจงยำเกรงอัลลอฮ์เถิด หวังว่าพวกเจ้าจะได้รับความเมตตา” (อัลหุรอต:๑๐)

การปรองดองระหว่างคู่พิพาทประเสริฐกว่าการละหมาด การถือศีลอดและการบริจาคทาน นั้น เป็นเพราะคุณประโยชน์มากมายของการประนีประนอมทำให้เกิดความสามัคคี ยุติความวุ่นวาย การปรองดองหลีกเลี่ยงความระหองระแหง เพราะการปรองดองเป็นปัจจัยของความสามัคคีอยู่บนพื้นฐานของ ศาสนาของอัลลอฮ์ ความระหองระแหงเป็นตัวทำลายศาสนา ดังนั้น ผู้ใดสร้างความปรองดองและขจัดความ ระหองระแหงได้ ก็จะได้ระดับขั้นที่สูงกว่าระดับขั้นของผู้ถือศีลอดและผู้ละหมาดซึ่งเป็นศาสนกิจส่วนตัวเท่านั้น (อดุลเดช โต้ะแอ, ๒๕๖๑ : ๓๒-๓๕)

๑.๓.๑ หลักการพื้นฐานของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งตามแนวทางศาสนาอิสลาม

ปราชญ์มุสลิมมีความเห็นพ้องกันว่าทุกๆความยุติธรรมในข้อพิพาททั้งหลายอย่างสันติ รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นสิ่งที่ส่งเสริมในหลักการศาสนาอิสลาม ซึ่งหลักการไกล่เกลี่ยที่สำคัญ (อดุล เดช โต้ะแอ, ๒๕๖๑ : ๓๕) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑.๓.๑.๑ การยุติข้อพิพาทอย่างสันติ เป็นสิ่งที่น่าส่งเสริมอย่างยิ่งทั้งในมุมมองของ ศาสนาหรือสังคม และอัลกุรอานก็ได้ส่งเสริมการระงับข้อโต้แย้งทุกวิถี トラบเท่าที่ไม่ขัดกับบทบัญญัติของ ศาสนาอิสลาม

๑.๓.๑.๒ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยใช้คนกลางเป็นผู้ไกล่เกลี่ยนี้ ไม่สามารถทำได้ในกรณี ที่บทบัญญัติศาสนาอิสลามบัญญัติห้ามไว้ชัดเจน

๑.๓.๑.๓ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อให้ได้มาซึ่งการยุติข้อพิพาทอย่างสันติ ถือเป็น กระบวนการทางกฎหมายปกครองในศาสนาอิสลาม เป็นกระบวนการที่จะทำให้ผู้คนเข้าใกล้ความดี และ หลีกเลี่ยงจากการฉ้อโกงทั้งหลาย

๑.๓.๑.๔ ศาสนาอิสลามอนุญาตให้มีการไกล่เกลี่ยระหว่างมุสลิมและชนที่ไม่ใช่มุสลิม ทั้ง ในและต่างประเทศ สำหรับข้อพิพาทระหว่างมุสลิมด้วยกัน หรือประเทศมุสลิมด้วยกัน มีนักวิชาการบางท่านไม่ เห็นด้วยที่จะให้คนที่ไม่ใช่มุสลิมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่ก็มีนักวิชาการบางท่านเห็นว่าคนที่ไม่ใช่มุสลิมก็ สามารถเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ หากว่าเรื่องที่พิพาทกันนั้น ไม่ใช่เรื่องเกี่ยวกับศาสนาและเป็นเรื่องที่ สอดคล้องกับค่านิยมอิสลาม เช่น ผลประโยชน์สาธารณะ และแสวงหาความยุติธรรม

๒. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยอาศัยภูมิปัญญาท้องถิ่น

๒.๑ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยใช้ภูมิปัญญาเจ้าโคตร

บุญจันทร์ ทิพชัย สมชาย ลำดวน และบุญสม ยอดมาลี (๒๕๖๒ : ๑๖๘ - ๑๗๔) กล่าวว่า ภาคอีสานหรือภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย (อีสานเป็นภาษาบาลี แปลว่า ทิศ ตะวันออกเฉียงเหนือ) มีกลุ่มชาติพันธุ์หลายเชื้อชาติ เช่น เชื้อชาติลาว เขมร ไทย จีน เวียดนาม อินเดีย หรือ เชื้อชาติอื่นๆ ที่อพยพเข้ามาอยู่ในดินแดนอีสานตั้งแต่โบราณกาล หรืออพยพเข้ามาอยู่ในใหม่หลังสงครามไทย ลาว กลุ่มชาติพันธุ์ไทยลาว เป็นกลุ่มที่มีประชากรมากที่สุด และถือว่าเป็นกลุ่มที่ใหญ่ที่สุดในภาคอีสาน ตระกูล ไทยลาวมีความสัมพันธ์เชิงวัฒนธรรมทั้งสองฟากฝั่งแม่น้ำโขง

ชาวไทยลาว ยึดมั่นในจารีตประเพณี ดำเนินชีวิตตาม “ฮีตสิบสอง” (กิจกรรมประเพณีในรอบสิบสองเดือน) นับถือพระพุทธศาสนาแบบชาวบ้านโดยทั่วไป กล่าวคือ พระพุทธศาสนาที่ปรับเข้ากับจารีตของชาวบ้านมุ่งที่จะสั่งสอนให้เป็นพลเมืองดี มากกว่าที่จะสอนให้ละโลกีย์วิสัยมุ่งไปสู่นิพพาน ตามปรัชญาพระพุทธศาสนา นอกจากนี้ยังนับถือผีบรรพบุรุษ ผีฟ้า ผีแถน รวมทั้งผีไร่นา ฯลฯ โดยเฉพาะผีบรรพบุรุษยังมีอิทธิพลต่อสังคมมาก นั่นคือ ผีปู่ตา ทุกหมู่บ้านในชนบทจะมีศาลเจ้าปู่ตา (ตูปู่ตา) ประจำหมู่บ้าน และมีตำแหน่งกะจ้ำ หรือหม้อจ้ำ เป็นผู้ที่ติดต่อกับวิญญาณ กะจ้ำจะเป็นผู้ที่ชาวบ้านให้ความเคารพนับถือมากคนหนึ่ง ในหมู่บ้าน คนลาวที่อาศัยอยู่บริเวณที่ราบหุบเขาแม่น้ำโขง คนลาวในประเทศลาวและคนลาวในภาคอีสานของไทยมีความสัมพันธ์กันมาช้านาน มีการเคารพนับถือญาติทั้งสองฝ่าย เมื่อชายหญิงแต่งงานกันจะอาศัยอยู่บ้านฝ่ายหญิงระยะหนึ่ง หลังจากนั้นจากนั้นจะขยับขยายออกไปตั้งครอบครัวใหม่ ลูกสาวมักจะได้รับมรดกที่ดิน บ้านจากพ่อแม่ และมักอาศัยอยู่กับพ่อแม่ของตนเพื่อดูแลพ่อแม่หลังจากแต่งงานแล้ว ชาวไทยลาวนับถือพระพุทธศานานิกายเถรวาท และศาสนาพราหมณ์ซึ่งปรากฏในพิธีกรรมต่างๆ ในหมู่บ้านไทยลาวจะมีวัดเป็นศูนย์กลางในการประกอบพิธีกรรมต่าง ๆ เด็กชายไทยได้มีโอกาสบรรพชาเณร และอุปสมบทตามลำดับ นอกจากนี้ชาวไทยลาวยังมีความเชื่อเรื่องผีและวิญญาณ เช่น ผีในต้นไม้ แม่น้ำ ในบ้าน ในไร่นา ผีประจำหมู่บ้าน และผีบรรพบุรุษ ในระบบความเชื่อมีความเกี่ยวโยงเชิงวัฒนธรรมกับกลุ่มชาติพันธุ์อื่นที่อยู่ใกล้เคียงกัน

กลุ่มชาติพันธุ์ผู้ไทยได้อพยพเข้าสู่ประเทศไทยในสมัยรัชกาลที่ ๓ ซึ่งเจ้าอนุวงศ์ได้ก่อกบฏโดยยกกองทัพมาถึงเมืองนครราชสีมา แต่ถูกไทยปราบปรามพร้อมกับการอพยพผู้คนจากฝั่งซ้ายแม่น้ำโขงเข้ามาสู่ประเทศไทยเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะผู้ไทยในเขตเมืองวัง เมืองกระบอง เมืองเซโปน เมืองพิน เมืองนอง มาตั้งภูมิลำเนาอยู่ในดินแดนภาคอีสานของประเทศไทย ชาติพันธุ์ผู้ไทยมีถิ่นอาศัยอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการตั้งถิ่นที่อยู่อาศัยในหลายจังหวัด เช่น จังหวัดนครพนม สกลนคร และกาฬสินธุ์ มีภาษาพูดเป็นของตนเอง มีวัฒนธรรมประเพณี พิธีกรรมความเชื่อบางอย่างแตกต่างไปจากไทยลาวซึ่งปัจจุบันถูกผสมผสานด้วยวัฒนธรรมไทยลาวและวัฒนธรรมไทย นอกจากกลุ่มชาติพันธุ์ในตระกูลภาษาไท ยังมีกลุ่มชาติพันธุ์ตระกูลภาษามอญเขมร เช่น ชาติพันธุ์กะเลิง

ชนเผ่ากะเลิง เป็นกลุ่มชาติพันธุ์หนึ่งในหลายๆกลุ่มที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสกลนคร มีประวัติความเป็นมา การเลือกหลักแหล่งทำมาหากิน วัฒนธรรม ความเชื่อ ตลอดจนภาษาพูดที่มีสำเนียงหรือถ้อยคำที่นิยมใช้กันเฉพาะในกลุ่มของตน ในปัจจุบันใช้ภาษาไทยลาว ชนเผ่ากะเลิง ชอบอาศัยอยู่ในที่ราบสูง ตามไหล่เขา เมื่อกลุ่มกะเลิงลงมาอยู่พื้นราบปะปนกับโย้ย ญ้อ ทำให้เกิดการรับเอาวัฒนธรรมภาษาพูดในกลุ่มไทยลาวชนเผ่ากะเลิง ก่อนจะอพยพเข้ามาอยู่ในจังหวัดสกลนคร อาศัยอยู่ในพื้นที่ลุ่มน้ำโขง จากการสันนิษฐานของนักวิชาการกล่าวไว้ว่า ชาวจีนลี้ภัยไว้ว่า คุณลุน หรือกรุง จนเพี้ยนเป็นกะลุน ในภาษาจาม เมื่อชาวเขมรมาตั้งถิ่นฐานอยู่ตอนเหนือของเวียดนาม คณะสำรวจดินแดนฝั่งซ้ายของแม่น้ำโขง นำโดย ร.อ.เดอมาเกลฟ ได้กล่าวถึงถิ่นที่อยู่ของชนเผ่ากะเลิงว่าอยู่ที่ลุ่มแม่น้ำโปน และบริเวณต้นน้ำเซบั้งเหียน เป็นที่ยอมรับกันว่าได้อพยพมาจากดินแดนฝั่งซ้ายของแม่น้ำโขง อพยพเคลื่อนย้ายมาฝั่งไทยหลายครั้ง นับตั้งแต่การปราบปรามเจ้าอนุวงศ์แห่งเมืองเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในสมัยรัชกาลที่ ๓ และอพยพครั้งใหญ่ในสมัยรัชกาลที่ ๕ เมื่อครั้งขบถจินฮ้อ ชนเผ่ากะเลิงเป็นผู้ที่รักความสงบ

กลุ่มชาติพันธุ์ไทยลาว ผู้ไทยและกะเลิง แต่ละกลุ่มได้สั่งสมประสบการณ์โดยการลองผิดลองถูกอันเกิดจากภูมิปัญญาเจ้าโคตรมีบทบาทมากมายหลายด้าน เช่น ด้านบุคคล ครอบครัว และชุมชน ความเชื่อและความศรัทธาต่อศาสนา ภูมิปัญญาดังกล่าวได้ถูกถ่ายทอดให้ลูกหลานรุ่นต่อรุ่น ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ซึ่งได้นำมาเป็นเครื่องมือหล่อหลอมคนในสังคมให้อยู่ร่วมกันด้วยดี โดยมีเจ้าโคตรที่เป็นผู้ใหญ่ในตระกูล และเป็นบุคคลที่มีคุณธรรม ซื่อสัตย์เฉลียวฉลาด แก้ปัญหาได้ด้วยภูมิปัญญาของตน ภูมิปัญญาดังกล่าวทำให้สังคมมีเสถียรภาพ นอกจากนี้อีกมิติหนึ่งเป็นการควบคุมทางสังคม ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการต่างๆทางสังคมที่หมายมุ่งให้สมาชิกของสังคมยอมรับ และปฏิบัติตามบรรทัดฐานของสังคม ความเป็นระเบียบของสังคม สถานภาพทางสังคมและบทบาททางสังคม เพื่อควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในสังคมให้ประพฤติปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่สมาชิกยอมรับร่วมกัน

กระบวนการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งของระบบเจ้าโคตร ระบบเจ้าโคตรเป็นประโยชน์ต่อชุมชน เพราะทำให้เกิดเป็นศูนย์รวมในการเสริมสร้างความรัก ความสามัคคี ประองตอง ในวงศ์เครือญาติ และเป็นที่ยศรัทธาของคนทั่วไป ทำให้เยาวชนรู้จักสามัคคี รักษาขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม เป็นผู้ที่น่าอ่อนน้อมง่าย เชื่อฟังผู้ใหญ่ ไม่ดื้อรั้นก้าวร้าว เมื่อผู้ใหญ่ซึ่งเป็นเจ้าโคตรได้ให้คำแนะนำตักเตือนเมื่อเกิดการทะเลาะวิวาทบาดหมางกันขึ้น โดยให้ข้อคิดให้ความเข้าใจ สอนให้มีความรักและสามัคคีในการประกอบกิจการร่วมกัน เพื่อให้เกิดการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขในสังคม รวมถึงการเป็นผู้นำในการประกอบพิธีกรรม ประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นอีกด้วย อย่างไรก็ตามระบบเจ้าโคตร ยังมีข้อเสียของระบบเจ้าโคตร กล่าวคือ มีความลำเอียง ไม่ยุติธรรม คนรุ่นใหม่ไม่เห็นความสำคัญและไม่สนใจนำพา การดำเนินการในระบบเจ้าโคตรยังไม่มีการพัฒนา สำหรับกลไกในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งในระบบเจ้าโคตร คือ คณะกรรมการจะคัดเลือกมาจากชุมชนระดับตำบล ซึ่งเป็นคณะกรรมการทำหน้าที่รับเรื่องมาจากชุมชนแล้วส่งคืนให้ชุมชนพิจารณาก่อน ถ้าชุมชนพิจารณาแล้วไม่เป็นผล ก็จะนำเรื่องเข้าสู่คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้ง คณะกรรมการก็จะพิจารณาให้คู่กรณีประนีประนอมกัน หากไม่สำเร็จก็จะส่งเรื่องฟ้องร้องต่อศาลพิจารณาพิพากษาคดีต่อไป

ขั้นตอนและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งของระบบเจ้าโคตร มีดังนี้

๑) ขั้นตอนพิจารณาซักไซ้ไล่เรียงกรณีพิพาทที่เกิดขึ้น เพื่อให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้รับรู้ หน้าที่ของเจ้าโคตรจะถามคู่กรณีทั้งสองฝ่ายว่าเหตุการณ์ต่างๆ เป็นมาอย่างไร เมื่อได้ข้อเท็จจริงจากทั้งสองฝ่ายจึงจะตอบไต่สวน

๒) การพิจารณาชี้ขาด กล่าวคือ ในการตัดสินคดีนั้นจะทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเกิดความเข้าใจในความผิดและความถูกต้องเห็นถึงจุดบกพร่องของแต่ละฝ่ายว่า มีความผิดถูกอย่างไร มีจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข ปรับปรุงอย่างไรได้บ้าง เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความประนีประนอมยอมความกันได้อย่างสันติ

๓) การสร้างความพอใจให้แก่ทั้งสองฝ่าย กล่าวคือ ชี้ให้เห็นว่าทั้งสองฝ่ายแสดงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดโทษอย่างไรบ้าง เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายมีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน และเกิดความเข้าใจอันดีต่อกันมากขึ้น

๔) การตัดสินใจชนะคดีทั้งสองฝ่าย กล่าวคือ การตัดสินใจทั้งสองฝ่ายเกิดความรู้สึกว่า ไม่ได้แพ้ฝ่ายหนึ่ง หากมีการตัดสินใจให้ฝ่ายหนึ่งแพ้ฝ่ายหนึ่ง จะทำให้เกิดความรู้สึกว่าการตัดสินใจมีความลำเอียง แต่จะตัดสินใจชนะทั้งสองฝ่าย เพื่อให้เกิดการประนีประนอมหรือปรับหาวิธีที่จะอยู่ร่วมกันโดยยุติไม่ให้เกิดความรุนแรงมากที่สุด การลงโทษด้วยระบบเจ้าโคตร จะทำให้บุคคลในสังคมต้องยอมรับสภาพการไม่ให้ความร่วมมือจากสังคมที่ตนเป็นอยู่ ดังนั้น ระบบเจ้าโคตรจะช่วยให้คนในสังคมต้องเคารพและให้โอกาสกัน ต้องมีการให้เกียรติกัน เพราะโดยพื้นฐานทุกคน คือ ญาติพี่น้องกันนั่นเอง

๓. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยอาศัยกฎหมาย

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยอาศัยกฎหมาย สามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ด้านดังต่อไปนี้

๓.๑ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยการฟ้องร้องคดีต่อศาล

การฟ้องร้องคดีต่อศาล เป็นกรณีที่ประชาชนเกิดข้อพิพาทกันไม่ว่าจะในทางแพ่ง เช่น การทำสัญญาซื้อขายสังหาริมทรัพย์กันแล้วผู้ขายไม่ส่งมอบสังหาริมทรัพย์ให้แก่ผู้ซื้อ หรือ ในทางอาญา เช่น การฉ้อโกงทรัพย์สินของผู้อื่นแล้วคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถเจรจายอมความกันได้ ดังนั้น ฝ่ายที่ได้รับความเสียหายจึงมีความจำเป็นฝ่ายที่ได้รับความเสียหายต้องฟ้องร้องคดีต่อศาลเพื่อขอบาร์มีศาลเป็นที่พึ่ง ซึ่งจะฟ้องร้องคดีต่อศาลใดนั้น ต้องพิจารณาว่ากรณีพิพาทเป็นเรื่องทางแพ่ง หรือ ทางอาญา หากเป็นเรื่องทางแพ่งก็ต้องฟ้องร้องเป็นคดีแพ่งต่อศาล หากเป็นเรื่องทางอาญาก็ต้องฟ้องร้องเป็นคดีอาญาต่อศาล

การฟ้องร้องคดีต่อศาล สามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. การฟ้องร้องคดีแพ่ง

การฟ้องร้องคดีแพ่ง ตัวความหรือผู้เสียหายสามารถฟ้องร้องคดีได้ด้วยตนเอง หรือ แต่งตั้งทนายความดำเนินการฟ้องร้องคดีแทนตัวความก็ได้ โดยส่วนใหญ่แล้วตัวความหรือผู้เสียหายจะมอบหมายให้ทนายความเป็นตัวแทนดำเนินการฟ้องร้องคดีต่อศาล โดยมีการมอบอำนาจให้ฟ้องร้องคดีเนื่องจากทนายความเป็นผู้มีความรู้กฎหมายสามารถต่อสู้คดีแทนตัวความหรือผู้เสียหายได้ การดำเนินคดีในทางแพ่ง แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑.๑ การยื่นคำร้องฝ่ายเดียว

การดำเนินคดีประเภทนี้เป็นการยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อให้ศาลมีคำสั่งคุ้มครองสิทธิประโยชน์ ซึ่งคดีประเภทนี้ เรียกว่า “คดีไม่มีข้อพิพาท” เช่น การยื่นคำร้องเพื่อให้ศาลแต่งตั้งตนเองเป็น

ผู้จัดการมรดก การร้องต่อศาลเพื่อให้มีคำสั่งอายัดทรัพย์สินของจำเลยซึ่งเป็นลูกหนี้เพื่อชำระหนี้ การร้องต่อศาลเพื่อให้ศาลมีคำสั่งให้ทำการสมรส การร้องต่อศาลฝ่ายเดียวหรือคดีไม่มีข้อพิพาท ตัวความสามารถดำเนินการยื่นคำร้องด้วยตนเองก็ได้ ไม่จำเป็นต้องแต่งตั้งทนายดำเนินคดีเพราะไม่มีการต่อสู้คดี ผู้ยื่นคำร้องอาจจะไปปรึกษากับทางศาลเพื่อขอคำแนะนำ ทางฝ่ายธุรการศาลจะแนะนำในการดำเนินการยื่นคำร้องฝ่ายเดียว

๑.๒ การฟ้องร้องคดีมีข้อพิพาท

การดำเนินคดีประเภทนี้เรียกว่า “คดีมีข้อพิพาท” ในคดีมีข้อพิพาทจะมีคู่กรณี ๒ ฝ่าย คือ โจทก์ และจำเลย ฝ่ายที่เสียหายที่จะฟ้องคดี เรียกว่า “โจทก์” และฝ่ายที่ก่อความเสียหายที่จะถูกฟ้องคดี เรียกว่า “จำเลย” การฟ้องร้องคดีมีข้อพิพาท โดยปกติผู้ได้รับความเสียหายหรือตัวความมักแต่งตั้งทนายความดำเนินการฟ้องร้องคดีแทนตนเองได้ แต่อย่างไรก็ตามตัวความจะดำเนินการฟ้องร้องคดีด้วยตนเองก็ได้ หากมีความรู้กฎหมายสามารถต่อสู้คดีได้ เพราะคดีมีข้อพิพาทโจทก์จำเลยต้องมีการต่อสู้คดีกัน

๒. การฟ้องร้องคดีอาญา

คดีอาญาแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ คดีอาญาแผ่นดิน หรือ คดีอาญาที่ยอมความไม่ได้ และ คดีอาญาความผิดต่อส่วนตัวหรือคดีอาญาที่ยอมความได้ ความผิดอาญาใดที่ยอมความไม่ได้กฎหมายจะไม่บัญญัติไว้ว่าเป็นความผิดอาญาที่ยอมความไม่ได้ แต่หากความผิดอาญาใดที่เป็นความผิดอาญาที่ยอมความได้ กฎหมายจะบัญญัติระบุไว้ชัดเจนว่าเป็นความผิดอาญาที่ยอมความได้

๒.๑ คดีอาญาแผ่นดิน

เมื่อเกิดความผิดอาญาแผ่นดินขึ้น เช่น มีการปล้นทรัพย์เกิดขึ้นในท้องที่ใด หากมีผู้ไปแจ้งความแก่พนักงานฝ่ายปกครองซึ่งอาจจะเป็นกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน พนักงานฝ่ายปกครองที่รับแจ้งก็จะไปแจ้งความแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจอีกครั้งหนึ่งว่ามีความผิดฐานปล้นทรัพย์เกิดขึ้นในท้องที่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่ในการสืบสวนสอบสวนคดีอาญาตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา อย่างไรก็ตามหากไม่สะดวกที่จะไปแจ้งความต่อกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรืออาจจะทำให้การจับกุมคนร้ายไม่ทันต่อเหตุการณ์ประชาชนสามารถแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยตรงจะดีที่สุด เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจมีอำนาจตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาให้อำนาจไว้สามารถจับกุมคนร้ายมาดำเนินคดีตามกฎหมายได้

คดีอาญาแผ่นดิน เมื่อมีผู้แจ้งความไม่ว่าจะทางใดก็ตาม เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการสืบสวนสอบสวนตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เพื่อหาพยานหลักฐานดำเนินคดีคนร้าย หากจับกุมคนร้ายที่กระทำความผิดอาญาแผ่นดินแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจก็จะทำการสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ ให้สมบูรณ์ที่สุด หลังจากนั้นก็จะส่งสำนวนการสอบสวนพร้อมตัวผู้ต้องหาไปยังพนักงานอัยการ เพื่อพิจารณาสำนวนการสอบสวนซึ่งพนักงานอัยการอาจพิจารณาสั่งฟ้องผู้ต้องหาต่อศาลหรือ

สั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหาต่อศาลก็ได้แล้วแต่ดุลยพินิจของพนักงานอัยการ การสั่งฟ้องหรือสั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหาของอัยการเป็นอำนาจดุลยพินิจโดยอิสระของพนักงานอัยการ

หากพนักงานอัยการสั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหาต่อศาลในคดีอาญาแผ่นดิน ไม่ตัดสิทธิผู้เสียหายที่จะฟ้องร้องคดีต่อศาลด้วยตนเอง หรือจะแต่งตั้งทนายความเป็นตัวแทนดำเนินการฟ้องร้องคดีต่อศาลแทนตนเองก็ได้

สำหรับคดีอาญาแผ่นดินผู้เสียหายสามารถดำเนินการฟ้องร้องคดีได้ด้วยตนเอง หรือจะแต่งตั้งทนายความเป็นตัวแทนดำเนินการฟ้องร้องคดีแทนผู้เสียหายก็ได้ ทั้งนี้ หากผู้เสียหายดำเนินการฟ้องร้องคดีอาญาแผ่นดินต่อศาลด้วยตนเองต้องเป็นผู้มีความรู้กฎหมายเพราะในการดำเนินคดีต้องมีการต่อสู้คดีระหว่างโจทก์กับจำเลยต้องใช้ความรู้ทางกฎหมายต่อสู้คดีกัน

๒.๒ คดีอาญาที่ยอมความได้หรือคดีอาญาความผิดต่อส่วนตัว

คดีอาญาที่ยอมความได้ เช่น ความผิดฐานยักยอกทรัพย์ ความผิดฐานฉ้อโกงทรัพย์ ความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราผู้อื่นซึ่งเป็นผู้สมรส มิได้เกิดต่อหน้าธารกำนัล หรือไม่เป็นเหตุให้ผู้ถูกระงับรับอันตรายสาหัส หรือถึงแก่ความตาย กฎหมายกำหนดให้เป็นความผิดอันยอมความได้

คดีอาญาที่ยอมความได้ เมื่อมีผู้แจ้งความไม่ว่าจะทางใดก็ตาม เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการสืบสวนสอบสวนตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เพื่อหาพยานหลักฐานดำเนินคดีคนร้าย หากจับกุมคนร้ายที่กระทำความผิดอาญาที่ยอมความแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจก็จะทำการสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ ให้สมบูรณ์ที่สุด หลังจากนั้นก็จะส่งสำนวนการสอบสวนพร้อมตัวผู้ต้องหาไปยังพนักงานอัยการ เพื่อพิจารณาสำนวนการสอบสวนซึ่งพนักงานอัยการอาจพิจารณาสั่งฟ้องผู้ต้องหาต่อศาลหรือสั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหาต่อศาลก็ได้แล้วแต่ดุลยพินิจของพนักงานอัยการ การสั่งฟ้องหรือสั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหาของอัยการเป็นอำนาจดุลยพินิจโดยอิสระของพนักงานอัยการ

หากพนักงานอัยการสั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหาต่อศาลในคดีอาญาที่ยอมความได้ ย่อมตัดสิทธิผู้เสียหายที่จะฟ้องร้องคดีต่อศาลด้วยตนเอง หรือจะแต่งตั้งทนายความเป็นตัวแทนดำเนินการฟ้องร้องคดีต่อศาลแทนตนเองต่อไป เพราะถือว่าคดีนี้มีการแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจแล้ว และมีการสอบสวนคดีแล้ว แต่เนื่องด้วยอาจจะไม่มีพยานหลักฐานครบถ้วน พนักงานอัยการจึงมีความเห็นสั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล ทำให้คดีจบสิ้นไป

สำหรับคดีอาญาความผิดต่อส่วนตัวหรือคดีอาญาที่ยอมความได้ ผู้เสียหายสามารถดำเนินการฟ้องร้องคดีได้ด้วยตนเอง หรือจะแต่งตั้งทนายความเป็นตัวแทนดำเนินการฟ้องร้องคดีแทนผู้เสียหายก็ได้ ทั้งนี้ หากผู้เสียหายดำเนินการฟ้องร้องคดีอาญาแผ่นดินต่อศาลด้วยตนเองต้องเป็นผู้มีความรู้กฎหมายเพราะในการดำเนินคดีต้องมีการต่อสู้คดีระหว่างโจทก์กับจำเลยต้องใช้ความรู้ทางกฎหมายต่อสู้คดีกัน

๓.๒ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยกระบวนการออกกฎหมาย (Legislative Approach)

กระบวนการออกกฎหมายจัดได้ว่าเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งอีกรูปแบบหนึ่ง วิธีการนี้ดำเนินการโดยภาครัฐโดยอาศัยกระบวนการทางกฎหมาย ในรูปแบบของพระราชกำหนดหรือพระราชบัญญัตินิรโทษกรรม (Amnesty Act) ซึ่งประเด็นนี้อาจจะเป็นข้อพิพาทและความขัดแย้งในประเด็นใหญ่ๆ และมีผู้มีส่วนได้เสียเข้ามาเกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ซึ่งหากนำผู้กระทำความผิดมาลงโทษอาจก่อให้เกิดความโกลาหลหรือความวุ่นวายในบ้านเมือง กรณีเช่นนี้เห็นได้จากการที่รัฐออกพระราชกำหนดนิรโทษกรรมเรื่องป็น และนิรโทษกรรมเกี่ยวกับการปฏิวัติรัฐประหาร เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การออกกฎหมายในลักษณะนี้ไม่ครอบคลุมถึงความผิดเกี่ยวกับ “คดีอาญา” ในประเด็นที่รุนแรง (พระมหาราชชา ธรรมหาโส (นิติบุญยการ), ๒๕๕๗ : ๙๖ - ๑๐๘ อ้างใน สุวัฒน์ ดวงแสงพุด, ๒๕๕๕ : ๑๖๖)

๓.๓ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒

เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่ปัจจุบันข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เห็นควรให้นำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งซึ่งมีทุนทรัพย์ไม่มากนัก และข้อพิพาททางอาญาบางประเภทมากำหนดเป็นกฎหมายกลางเพื่อให้หน่วยงานของรัฐ พนักงานสอบสวน หรือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนใช้ในการยุติหรือระงับข้อพิพาทดังกล่าว โดยคำนึงถึงความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญ ทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้งเกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม ลดงบประมาณแผ่นดิน และเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบด้วย หมวด ๑ ผู้ไกล่เกลี่ย หมวด ๒ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง หมวด ๓ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา หมวด ๔ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวน หมวด ๕ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และหมวด ๖ บทกำหนดโทษ

พระราชบัญญัติฉบับนี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒ และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นมา เว้นแต่บทบัญญัติแห่งหมวด ๒ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง หมวด ๓ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา หมวด ๔ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวน และหมวด ๕ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ เป็นต้นมา

บรรณานุกรม

บุญจันทร์ ทิพย์ สมชาย ลำดวน และบุญสม ยอดมาลี. การบูรณาการใช้ภูมิปัญญาเจ้าโคตรของกลุ่มชาติพันธุ์ไทยลาว ผู้ไทย และกะเลิง สืบบทบาทหน้าที่ของผู้นำชุมชนและการควบคุมทางสังคมของชุมชนในภาคอีสาน. วารสารการเมืองการปกครอง ปีที่ ๙ ฉบับที่ ๓ ประจำเดือนกันยายน – ธันวาคม ๒๕๖๒ : ๑๖๘-๑๘๖.

ประสิทธิ์ กุลบุญญา. ความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งตามหลักพระพุทธศาสนา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๗): ๑๘-๔๐.

ศาสนากับสันติภาพ. ม.ป.ป. สืบค้นเมื่อวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๔ จาก

[http://www.pws.npru.ac.th/montree/data/files/บทที่ %209%20 ศาสนากับสันติภาพ%20ใหม่%20แก้%203.pdf](http://www.pws.npru.ac.th/montree/data/files/บทที่%209%20ศาสนากับสันติภาพ%20ใหม่%20แก้%203.pdf)

สุวัฒน์ ดวงแสนพุด. เอกสารประกอบการสอนรายวิชา การยุติความขัดแย้งด้วยสันติวิธี. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. ๒๕๕๕

อดุลเดช โต๊ะแอ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ๒๕๖๑

คำถามท้ายบทเพื่อการพัฒนาการเรียนรู้

๑. จงอธิบายกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งตามหลักพระพุทธศาสนา
๒. จงอธิบายวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งของศาสนาคริสต์
๓. หลักการพื้นฐานของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งตามแนวทางศาสนาอิสลามมีอย่างไรบ้าง
๔. ขั้นตอนและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งของระบบเจ้าโคตรมีอย่างไรบ้าง
๕. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยการฟ้องร้องคดีต่อศาลมีอย่างไรบ้าง
๖. จงอธิบายการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความขัดแย้งโดยกระบวนการออกกฎหมาย
๗. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งให้กระทำได้ในกรณีใดบ้าง
๘. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาให้กระทำได้ในกรณีใดบ้าง
๙. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นการสอบสวนกระทำได้ในคดีความผิดใดบ้าง
๑๐. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้กระทำได้ในกรณีใดบ้าง

วิดีโอประกอบการสอนหน่วยที่ ๒

พระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒

<https://www.youtube.com/watch?v=pOumk90ITJw>

หน่วยที่ ๓

องค์กรและกลไกในกระบวนการยุติธรรม

.....
โดย อาจารย์เทพพิสุทธิ์ ประจิตร

แผนการสอนประจำหน่วย

ชุดวิชา สันติศึกษา

หน่วยที่ ๓ องค์กรและกลไกในกระบวนการยุติธรรม

เนื้อหา

๑. กระบวนการยุติธรรมทางอาญา
๒. องค์กรและกลไกในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา
๓. กระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง
๔. องค์กรและกลไกในกระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง

แนวคิด

๑. กระบวนการยุติธรรมทางอาญา หมายถึง การปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานต่างๆ ในการบังคับใช้กฎหมายทางอาญา เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานอัยการสูงสุด ศาลยุติธรรม และกรมราชทัณฑ์ เพื่ออำนวยความยุติธรรมให้กับประชาชน

๒. องค์กรและกลไกในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา หมายถึง องค์กรและบุคลากรที่ปฏิบัติภารกิจในการบังคับใช้กฎหมายทางอาญา เพื่ออำนวยความยุติธรรมให้กับประชาชน

๓. กระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง หมายถึง การเสนอคดีแพ่งต่อศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดี เมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ของบุคคลใดตามกฎหมายแพ่ง หรือบุคคลใดต้องใช้สิทธิทางศาล เพื่อให้ศาลมีคำสั่งเพื่อคุ้มครองสิทธิหรือผลประโยชน์ของตน

๔. องค์กรและกลไกในกระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง หมายถึง ผู้ยื่นคำฟ้อง หรือ ผู้ถูกฟ้อง ศาลยุติธรรม รวมทั้งผู้มีสิทธิกระทำการแทนผู้ฟ้องหรือผู้ถูกฟ้อง หรือ ในฐานะทนายความ และเจ้าพนักงานบังคับคดี

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และองค์กรและกลไกในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา
๒. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง และองค์กรและกลไกในกระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง
๓. เพื่อให้ผู้เรียนให้สามารถตอบคำถามท้ายบทได้

กิจกรรมการเรียนรู้

๑. การเตรียมความพร้อม
๒. การจัดกระบวนการเรียนการสอน
๓. การประเมินผล

สื่อการสอน

๑. Power Point
๒. เอกสารประกอบการสอน
๓. วิดีทัศน์

ประเมินผล

๑. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
๒. การเขียนสรุปบทเรียนประจำวัน
๓. การตอบคำถามท้ายบท

ความนำ

กระบวนการยุติธรรมทางอาญาเป็นการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานต่างๆ ในการบังคับใช้กฎหมายทางอาญา เพื่ออำนวยความยุติธรรมให้กับประชาชน ส่วนกระบวนการยุติธรรมทางแพ่งเป็นการเสนอคดีแพ่งต่อศาลเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ของบุคคลใดตามกฎหมายแพ่ง หรือบุคคลใดต้องใช้สิทธิทางศาลเพื่อให้ศาลมีคำสั่งเพื่อคุ้มครองสิทธิหรือประโยชน์ของตน การอำนวยความยุติธรรมเป็นหน้าที่หลักประการหนึ่งของรัฐที่จะดูแลคุ้มครองประชาชนให้อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างปกติสุข

๑. กระบวนการยุติธรรมทางอาญา (Criminal Justice Process)

กระบวนการยุติธรรมทางอาญา หมายถึง การปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานต่างๆ ในการบังคับใช้กฎหมายทางอาญา เช่น หน่วยงานของตำรวจ หน่วยงานอัยการ หน่วยงานของศาล หน่วยงานของกระทรวงยุติธรรม เพื่ออำนวยความยุติธรรมให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติตามกฎหมาย การบังคับใช้กฎหมายและการวินิจฉัยชี้ขาดให้เป็นไปตามกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการชั้นสืบสวน สอบสวน พิจารณา พิพากษาหรือบังคับคดี หรือกระบวนการอื่นใด ก็ยังจะให้เกิดความยุติธรรมในสังคม กระบวนการยุติธรรมทางอาญากับการบริการสาธารณะ การปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาเป็นภารกิจหนึ่งของรัฐ ซึ่งถือว่าเป็นการจัดการบริการสาธารณะ (Public service) ของรัฐให้แก่ประชาชน ทั้งนี้การจัดการบริหารสาธารณะสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ภารกิจหลัก คือ

๑) ภารกิจพื้นฐาน (Primary function) ในภารกิจพื้นฐานสามารถแบ่งการดำเนินงานของรัฐออกได้เป็น ๓ ลักษณะ คือ

(๑.๑) ภารกิจในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในชุมชนที่เป็นการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในรัฐ เช่น การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่มีหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายต่างๆ เป็นผู้ดำเนินการ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจที่มีหน่วยงานทางด้านเศรษฐกิจและการคลังเป็นผู้ดำเนินการ เป็นต้น

(๑.๒) ภารกิจในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยจากการประทุษร้ายที่มีมาจากแหล่งภายนอกประเทศซึ่งเป็นการรักษาความสงบเรียบร้อยที่เป็นการป้องกันภัยหรืออันตรายที่มีมาจากภายนอกราชอาณาจักร รวมถึงการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศต่างๆ เช่น การป้องกันอันตรายจากนอกประเทศโดยหน่วยงานทหารที่เป็นการรักษาความมั่นคง การสร้างสัมพันธ์ไมตรีระหว่างประเทศที่เป็นการรักษาการรับรองการยอมรับจากนานาประเทศ การค้าระหว่างประเทศที่เป็นการรักษาดุลการค้าระหว่างประเทศ เป็นต้น

(๑.๓) การวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทแห่งรัฐหรือการอำนวยความยุติธรรมแก่สังคมที่เป็นการรักษาความเป็นธรรมแก่ประชาชนภายใต้การปกครองของรัฐ เช่น การพิจารณาพิพากษาคดี เป็นต้น

๒) ภารกิจลำดับรอง (Secondary function) สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ลักษณะ

(๒.๑) การส่งเสริมสวัสดิภาพให้แก่ประชาชนและชนในชาติ

(๒.๒) การกระจายความมั่นคงให้กับชนในชาติ โดยกิจกรรมดังกล่าวอาจจะเป็นการจัดการศึกษา การรักษาพยาบาล การขนส่ง การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ การประกันการว่างงาน เป็นต้น

ระบบงานยุติธรรมทางอาญาเป็นระบบงานที่ประกอบด้วยระบบงานย่อยหลายระบบ ซึ่งลักษณะแตกต่างจากระบบงานอื่นๆ และแตกต่างกันในหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างระบบยุติธรรมย่อยๆ ด้วยกัน กระบวนการยุติธรรมทางอาญาเป็นกระบวนการที่สืบเนื่องต่อกันเป็นวงจร ดังนั้น ถ้าหากมีการเปลี่ยนแปลงในนโยบายการปฏิบัติงานในหน่วยงานหนึ่ง ก็ส่งผลต่อกันเป็นวงจร ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อระบบงานอื่นๆ ในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาด้วยกัน (โครงการศึกษาวิจัย พัฒนาการด้านสถิติและตัวชี้วัดกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและนักปฏิบัติเกี่ยวกับคุณค่าของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา, ๖๔ - ๖๕, ม.ป.ป.)

ขั้นตอนการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา : กรณีผู้เสียหายแจ้งความต่อตำรวจ



ขอขอบคุณภาพจาก <https://sites.google.com/site/sutis2560/7-krabwnkar-yutithrrm-thangphaeng-laea-xaya> : จัดทำโดย คุณสุทิศ ช่วยด้วง

ขั้นตอนการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา : กรณีผู้เสียหายฟ้องคดีต่อศาล



ขอขอบคุณภาพจาก <https://sites.google.com/site/sutis2560/7-krabwnkar-yutithrrm-thang-phaeng-laea-xaya> : จัดทำโดย คุณสุทิศ ช่วยด้วง

๒. องค์กรและกลไกในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

๒.๑ พนักงานสอบสวน (Inquiry Officer)

พนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นองค์กรที่สำคัญที่สุดองค์กรหนึ่งในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพราะเป็นหน่วยงานแรกที่ได้รับผิดชอบต่อกระบวนการยุติธรรมก่อนที่คดีหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้น จะผ่านไปยังพนักงานอัยการ และเข้าสู่การพิจารณาพิพากษาของศาล ตำรวจมีอำนาจหน้าที่สืบสวนสอบสวน จับกุมผู้ต้องหา และทำการรวบรวมพยานหลักฐานที่ได้จากการสอบสวน พร้อมทั้งทำความเข้าใจสั่งฟ้องหรือสั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหาในสำนวนการสอบสวน และนำเสนอสำนวนต่อพนักงานอัยการ พนักงานอัยการจะพิจารณาสำนวนแล้วทำความเข้าใจสั่งฟ้องหรือสั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหา หากพนักงานอัยการมีความเห็นสั่งฟ้องก็จะนำตัวผู้ต้องหาฟ้องคดีอาญาต่อศาล เมื่อศาลพิจารณาคดีแล้ว หากศาลเห็นว่าจำเลยกระทำความผิดตามฟ้องก็จะมีคำพิพากษาลงโทษจำเลย หรือ หากศาลเห็นว่าจำเลยหาได้กระทำความผิดตามฟ้องไม่ ก็จะพิพากษายกฟ้องโจทก์ปล่อยจำเลยพ้นข้อหาไป หากศาลพิพากษาลงโทษจำคุกจำเลย เจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์จะนำตัวจำเลยไปจองจำไว้ในเรือนจำเพื่อลงโทษตามกฎหมายต่อไป

๒.๒ ทนายความ (Lawyer)

ทนายความคือผู้ที่จดทะเบียนเป็นทนายความโดยกับสภาทนายความแห่งประเทศไทย และได้รับใบอนุญาตจากสภาทนายความให้ว่าความแก่ต่างให้แก่คู่ความไม่ว่าโจทก์หรือจำเลยในคดีอาญา โจทก์หรือจำเลยในคดีอาญาสามารถแต่งตั้งทนายความให้มีอำนาจเป็นตัวแทนตนในการดำเนินคดีอาญาในศาลได้ การดำเนินคดีของทนายความในศาลมีผลเสมือนโจทก์หรือจำเลยดำเนินคดีด้วยตนเอง

๒.๓ พนักงานอัยการ (Public Prosecutor)

พนักงานอัยการ เป็นข้าราชการฝ่ายอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ถือว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นทนายความแผ่นดิน มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินคดีอาญาในฐานะตัวแทนของรัฐ เมื่อพนักงานอัยการรับสำนวนสอบสวนจากพนักงานสอบสวนก็จะนำสำนวนไปพิจารณาว่ามีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะสั่งฟ้องผู้ต้องหาหรือไม่

หากพนักงานอัยการมีความเห็นสั่งฟ้องผู้ต้องหา ก็จะนำตัวผู้ต้องหาฟ้องต่อศาลตามอำนาจหน้าที่ดังบัญญัติไว้ในกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หากมีความเห็นสั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหาในคดีอาญาแผ่นดิน ย่อมทำให้คดียุติลง แต่ไม่ตัดสิทธิผู้เสียหายที่จะฟ้องร้องผู้ต้องหาเป็นคดีอาญาต่อศาล หากมีความเห็นสั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหาในคดีอาญาความผิดต่อส่วนตัวหรือคดีอาญาอันยอมความได้ ย่อมทำให้คดียุติลง ผู้เสียหายไม่สามารถนำคดีฟ้องร้องผู้ต้องหาเป็นคดีอาญาต่อศาลได้ เพราะถือว่าคดีได้มีการแจ้งแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษผู้ต้องหาต่อพนักงานสอบสวน และมีการสอบสวนคดีเรียบร้อยแล้ว

๒.๔ ศาลยุติธรรม (Court of Justice)

ศาลเป็นองค์กรทำหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรม ศาลยุติธรรมแบ่งออกเป็น ๓ ชั้น ได้แก่ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา

๒.๔.๑ ศาลชั้นต้น คือ ศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญาที่ฟ้องร้องต่อศาลในเบื้องต้น ศาลชั้นต้น เช่น ศาลแขวง ศาลจังหวัด ศาลอาญา เป็นต้น

๒.๔.๒ ศาลอุทธรณ์ คือ ศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญาที่โจทก์หรือจำเลยได้ยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาต่อศาล ศาลอุทธรณ์ เดิมมีแห่งเดียว ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร ปัจจุบันได้มีการจัดตั้งศาลอุทธรณ์เพิ่มขึ้น คือ ศาลอุทธรณ์ ภาค ๑-๙ เพื่อพิจารณาพิพากษาคดีที่ได้ยื่นอุทธรณ์คำพิพากษามาจากศาลชั้นต้นในเขตอำนาจศาลอุทธรณ์ ภาค ๑-๙

๒.๔.๓ ศาลฎีกา คือ ศาลชั้นสูงสุดของประเทศ คดีที่ศาลฎีกาพิจารณาพิพากษาเรียบร้อยแล้ว ถือว่าคดีถึงที่สุด ศาลฎีกามีศาลเดียว ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร

๒.๕ **เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์** สังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงมหาดไทย เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีภารกิจเข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเกือบทุกขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยมีอำนาจหน้าที่ควบคุมผู้ต้องหาหรือจำเลยไว้ในระหว่างการดำเนินคดีอาญาทั้งชั้นก่อนศาลพิจารณาคดี ระหว่างการพิจารณาคดี รวมทั้งหลังการพิจารณาพิพากษาคดี ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการดำเนินคดีในศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์หรือศาลฎีกา เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของศาล เช่น ควบคุมตัว ปล่อยตัว หรือแม้แต่คำพิพากษาประหารชีวิต ก็เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่จะต้องดำเนินการให้เป็นไป

ตามคำพิพากษาของศาล เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ยังมีภารกิจสำคัญอย่างอื่นอีก เช่น การฝึกอบรม และแก้ไขฟื้นฟูผู้ถูกคุมขังให้กลับตนเป็นคนดีของสังคม ด้วยการให้การอบรมทั้งด้านศีลธรรม การฝึกอาชีพ เพื่อให้ผู้ต้องขังสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมภายนอกได้ภายหลังได้รับการปล่อยตัวพ้นโทษตามคำพิพากษาของศาลกลับคืนสู่สังคมต่อไป (วีรติ พาณิชยพงศ์, ม.ป.ป. : ๑-๒)

๓. กระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง (Civil Justice Process)

กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๕๕ บัญญัติว่า “เมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ของบุคคลใดตามกฎหมายแพ่ง หรือบุคคลใดจะต้องใช้สิทธิทางศาล บุคคลนั้นชอบที่จะเสนอคดีของตนต่อศาลส่วนแพ่งที่มีเขตอำนาจได้ ตามบทบัญญัติกฎหมายแพ่งและประมวลกฎหมายนี้”

กระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง หมายถึง กระบวนการดำเนินคดีแพ่งในศาล เช่น กรณีไม่ชำระหนี้ตามสัญญากู้ยืมเงิน กรณีกระทำละเมิดหมิ่นประมาทผู้อื่น กรณีผิดนัดไม่ชำระหนี้ค่าเช่าซื้อ กรณีผิดสัญญาจะซื้อจะขายผู้ขายไม่จดทะเบียนนอสังหาริมทรัพย์ที่ซื้อขายให้แก่ผู้ซื้อ กรณีผิดสัญญาไม่ชำระหนี้กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ฯ ล ฯ กรณีดังกล่าวเป็นการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การที่จะบังคับให้ฝ่ายที่ไม่ปฏิบัติตามสัญญาชำระหนี้หรือชดเชยค่าเสียหายจะต้องดำเนินการฟ้องร้องว่ากล่าวเอาความอย่างไร ก็ต้องเป็นไปตามบทบัญญัติกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

ขั้นตอนการดำเนินคดีแพ่งตามกระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง

๑. โจทก์ยื่นฟ้องคดีต่อศาล โดยโจทก์อาจยื่นฟ้องต่อศาลเอง พร้อมทั้งแต่งตั้งทนายความเป็นตัวแทนว่าต่างแก่ต่างแทนโจทก์ ส่วนจำเลยก็มีสิทธิสู้คดีโดยแต่งตั้งทนายความว่าต่างแก่ต่างแทนจำเลย
๒. ศาลส่งหมายเรียกและคำฟ้องให้จำเลย
๓. จำเลยเมื่อได้รับหมายเรียกและคำฟ้อง ให้จำเลยทำคำให้การแก้คดีเป็นหนังสือยื่นต่อศาลภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับคำฟ้องจากศาล
๔. ศาลตรวจดูคำฟ้องและคำให้การเรียบร้อยแล้ว ให้ศาลกำหนดประเด็นข้อพิพาท
๕. ศาลสืบพยานโจทก์และพยานจำเลย
๖. ศาลพิพากษาคดี ซึ่งคดีอาจมีการยื่นอุทธรณ์ฎีกาได้
๗. การบังคับคดี จำเลยผู้แพ้คดีต้องปฏิบัติตามคำพิพากษา โจทก์ผู้ชนะคดีมีสิทธิขอให้ศาลออกหมายบังคับคดีได้ อาทิเช่น การยึดทรัพย์สินเพื่อขายทอดตลาดชำระหนี้ (กัญจนพร แสงเทศและคณะ, ๒๕๖๑ : ๓-๔)

ขั้นตอนการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง



ขอขอบคุณภาพจาก <https://sites.google.com/site/sutis2560/7-krabwnkar-yutithrrm-thang-phaeng-laea-xaya> : จัดทำโดย คุณสุทิศ ช่วยด้วง

๔. องค์กรและบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง

๔.๑ คู่ความ

ในคดีแพ่งผู้ยื่นคำฟ้อง (โจทก์) หรือผู้ถูกฟ้อง (จำเลย) กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง เรียกโจทก์หรือจำเลยว่า “คู่ความ” นอกจากนั้นคู่ความยังหมายถึงความถึง “ผู้ร้อง” สำหรับคดีไม่มีข้อพิพาทด้วย อาทิเช่น คดีร้องขอเป็นผู้จัดการมรดก เป็นคดีไม่มีข้อพิพาทเพราะมีเฉพาะผู้ร้องขอเป็นผู้จัดการมรดกฝ่ายเดียวในคดีไม่มีข้อพิพาทกับผู้ใด จึงเป็น “คดีไม่มีข้อพิพาท” เนื่องจากคดีแพ่งเป็นเรื่องของเอกชนที่จะต้องรักษาสิทธิประโยชน์ส่วนได้เสียของตนเอง กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งจึงยินยอมให้คู่ความมอบหมายมอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินคดีแพ่งแทนตนได้ ดังนั้น คู่ความจึงหมายถึงความรวมถึงบุคคลผู้มีสิทธิกระทำการแทนคู่ความตามกฎหมาย หรือในฐานะทนายความด้วย นอกจากนี้บุคคลภายนอกที่ศาลอนุญาตให้ร้องสอดเข้ามาเป็นโจทก์หรือจำเลยในภายหลัง กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ก็ถือว่าเป็น คู่ความ ด้วยเช่นกัน

๔.๒ ศาลยุติธรรม

ศาลเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีที่คู่ความฟ้องร้องว่ากล่าวเอาความกัน พระธรรมนูญศาลยุติธรรม แบ่งศาลออกเป็น ๓ ชั้น ได้แก่ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา การฟ้องร้องคดี

แพ่งต้องเริ่มฟ้องร้องที่ศาลชั้นต้น การยื่นฟ้องคดีแพ่งต่อศาลชั้นต้นได้นั้น ต้องเป็นไปตามบทบัญญัติกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

๔.๓ เจ้าพนักงานบังคับคดี

เจ้าพนักงานบังคับคดี สังกัดกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ในกรณีที่ศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่งกำหนดให้ลูกหนี้ตามคำพิพากษาชำระเงิน เจ้าพนักงานบังคับคดีมีอำนาจบังคับคดีโดยวิธีการดังต่อไปนี้ (๑) ยึดทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษา (๒)อายัดสิทธิเรียกร้องของลูกหนี้ตามคำพิพากษาที่จะเรียกให้บุคคลภายนอกชำระหนี้หรือส่งมอบหรือโอนทรัพย์สิน (๓) ขยายทอดตลาดหรือจำหน่ายโดยวิธีอื่นซึ่งทรัพย์สินที่ได้มาจากการยึดหรือการอายัดหรือสิทธิเรียกร้องที่ได้อายัดไว้ เป็นต้น

การบังคับคดีแพ่งจะทำต่อเมื่อลูกหนี้ตามคำพิพากษาไม่ยอมปฏิบัติตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลหรือในบางกรณีไม่อาจปฏิบัติตามดังกล่าวได้ ศาลอาจมีคำสั่งให้จับกุมขังลูกหนี้ตามคำพิพากษาได้

การบังคับคดีแพ่งต้องมีคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลก่อน และคู่ความขอให้ศาลมีคำบังคับอีกชั้นหนึ่งจึงจะบังคับคดีได้ การบังคับคดีต้องกระทำโดยรัฐ คู่ความจะบังคับคดีตามคำพิพากษาโดยตนเองหาได้ไม่ ต้องให้เจ้าพนักงานบังคับคดีตามที่กฎหมายกำหนดไว้ดำเนินการบังคับคดีให้ (วิรัตน์ พาณิชยพงศ์, ม.ป.ป.: ๓-๕)

บรรณานุกรม

กัญจนพร แสงเทศ และคณะ. กระบวนการยุติธรรมทางแพ่งของสหราชอาณาจักร. สำนักงานศาลยุติธรรม.

๒๕๖๑.

วิรัตน์ พาณิชยพงศ์. กระบวนการยุติธรรมในระบอบประชาธิปไตย ๑๐๐ ปี. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.ม.ป.ป.

.....

คำถามท้ายบท

๑. กระบวนการยุติธรรมทางอาญา หมายความว่าอย่างไร
๒. องค์ประกอบและกลไกในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาประกอบด้วยอะไรบ้าง
๓. จงอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา กรณีแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่

ตำรวจ

๔. จงอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา กรณีผู้เสียหายฟ้องคดีเอง
๕. กระบวนการยุติธรรมทางแพ่งหมายความว่าอย่างไร
๖. จงอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมแพ่ง
๗. องค์ประกอบและกลไกในกระบวนการยุติธรรมทางแพ่งประกอบด้วยอะไรบ้าง

วิดีโอทัศน์

๑. กระบวนการยุติธรรม..ง่ายนิดเดียว (กระบวนการยุติธรรมทางอาญา)

<https://www.youtube.com/watch?v=UmzYsQeMTDA&t=1s>

๒. การบังคับคดีแพ่ง โดย กรมบังคับคดี

<https://www.youtube.com/watch?v=EpAi-Getv6Q>

๓. รายการคุยกันนอกศาล...การบังคับคดีแพ่ง โดย ท่านเอื้อน ชุนแก้ว ผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลฎีกา

https://www.youtube.com/watch?v=aCe6ZU_fw4A

หน่วยที่ ๔

การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและบทเรียนทั้งในและต่างประเทศ

โดย อาจารย์วิเชียร วชิรเสริชัย

แผนการสอนประจำหน่วย

ชุดวิชา สันติศึกษา

หน่วยที่ ๔ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและบทเรียนทั้งในและต่างประเทศ

เนื้อหา

๑. การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและบทเรียนขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย
๒. การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและบทเรียนขององค์กรธุรกิจ在不同ประเทศ

แนวคิด

๑. การศึกษาการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและบทเรียนขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยและต่างประเทศ ควรมุ่งศึกษาถึงความหมายของความขัดแย้ง ตัวแปรที่ทำให้สังคมเกิดปัญหาความขัดแย้ง และอาจนำมาซึ่งความรุนแรง หลักการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง กระบวนการและเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

๒. การศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง สร้างความสมานฉันท์ และการนำไปสู่การปฏิบัติ

๓. การศึกษาจากบทเรียนขององค์กรธุรกิจทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ทำให้เห็นถึงแนวทางการสร้างความสมานฉันท์ และแนวโน้มสถานการณ์สู่ความมั่นคงและสงบสุข

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ
๒. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง สร้างความสมานฉันท์ และการนำไปสู่การปฏิบัติ
๓. เพื่อสร้างความสมานฉันท์ และแนวโน้มสถานการณ์สู่ความมั่นคงและสงบสุข

กิจกรรมการเรียนรู้

๑. การเตรียมความพร้อม

- ๑.๑ ทักทายสอบถามความรู้สึก ความคิดเห็นในการเรียน

๑.๒ แนะนำแผนการเรียนรู้ กระบวนการเรียนการสอน ชี้แจงวัตถุประสงค์ เนื้อหาวิชา งานที่มอบหมาย และการประเมินผล

๒. การจัดการกระบวนการเรียนการสอน

๒.๑ บรรยายความคิดรวบยอดของเนื้อหาการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยและต่างประเทศเกี่ยวกับ ความหมาย ตัวแปรของปัญหาความขัดแย้ง หลักการ กระบวนการและเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

๒.๒ บรรยายความคิดรวบยอดของเนื้อหาบทเรียนขององค์กรธุรกิจทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง การสร้างความสมานฉันท์ การสร้างความมั่นคงและสงบสุข

๒.๓ มอบหมายให้อ่านเอกสารประกอบการสอน คู่มือทัศน อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้

๒.๔ สรุปเนื้อหาเพิ่มเติมความคิดรวบยอดเนื้อหาของการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและบทเรียนขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยและต่างประเทศ

๒.๕ บันทึกผลการเรียนรู้โดยมีองค์ประกอบของวิธีคิด วิธีปฏิบัติ และวิธีให้คุณค่า

๓. การประเมินผล

๓.๑ เปิดอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับรายวิชา

๓.๒ ให้นักศึกษานำบันทึกผลการเรียนรู้ประจำสัปดาห์

สื่อการสอน

๑. เอกสาร หนังสือ พาวเวอร์พอยต์ ภาพถ่าย

๒. คลิป ภาพยนตร์สั้น และเทคโนโลยีที่เหมาะสม

ประเมินผล

๑. แบบทดสอบก่อนและหลังการจัดการจัดการกระบวนการเรียนการสอน

๒. ประเมินผลจากกระบวนการเรียนรู้ภายในห้องเรียน

๓. ประเมินผลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

๔. ประเมินผลจากการสอบวัดความรู้/สอบปลายภาค

๕. ประเมินผลจากกิจกรรมหรือผลงานที่มอบหมาย

ความน่า

การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและบทเรียนขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยและต่างประเทศ เป็นการสร้างความยุติธรรม ความสมานฉันท์ ความปรองดอง ความมั่นคง และความสงบสุข ไม่เฉพาะกับองค์กรธุรกิจเท่านั้น แต่ยังประโยชน์ถึงระดับสังคม โรงเรียน เพื่อนบ้านภายในชุมชน เป็นต้น การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่มีการพัฒนารูปแบบ วิธีการที่เหมาะสม สร้างความยุติธรรมให้กับผู้ร้องทุกข์และผู้กระทำผิดด้วยกระบวนการและเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและสร้างความยุติธรรมทางสังคม (Social Justice) สถานการณ์ต่างๆ ของการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง จะนำไปสู่บทเรียนที่ระดับองค์กร เช่น องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรธุรกิจ โรงเรียน และระดับสังคม จะเป็นแนวทางในการการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมที่มีความรุนแรง ความยุติธรรมในสังคมเท่านั้นที่จะสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาในกระบวนการยุติธรรม ที่จะนำไปสู่แนวโน้มสถานการณ์ความมั่นคง และความสงบสุข

๑. ความหมาย องค์ประกอบ กระบวนการของความขัดแย้ง

๑.๑ ความหมายของความขัดแย้ง

ความขัดแย้ง หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กรหรือระหว่างประเทศตั้งแต่ ๒ ฝ่าย หรือมากกว่า ๒ ฝ่ายขึ้นไป โดยฝ่ายหนึ่งพยายามที่จะป้องกัน หรือบีบบังคับให้เกิดผลบางอย่าง ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งพยายามต่อต้าน ความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ อาจเป็นจากคำพูดหรือไม่ใช่คำพูด แสดงออกมาในลักษณะของการพยายามขัดขวาง บีบบังคับ ทำอันตราย ต่อต้าน หรือโดยการแกล้งฝ่ายตรงข้าม (Katz and Kahn, ๑๙๗๘ อ้างถึงใน สมภพ พร้อมพ้อชื่นบุญ, ๒๕๕๘, หน้า ๘-๙)

ความขัดแย้ง หมายถึง การที่ทั้งสองฝ่ายมีการรับรู้ที่ไปด้วยกันไม่ได้ในเรื่องที่เกี่ยวกับการกระทำ หรือจุดมุ่งหมายและที่สำคัญคือ ไม่ว่าจะการรับรู้ว่าจะถูกต้องหรือไม่ก็ตาม คนที่อยู่ในความขัดแย้ง จะมีความรู้สึกที่ว่า ถ้าหากฝ่ายหนึ่งชนะ อีกฝ่ายหนึ่งก็จะแพ้ (Myers, ๑๙๘๓ อ้างถึงใน สมภพ พร้อมพ้อชื่นบุญ, ๒๕๕๘, หน้า ๙)

ความขัดแย้ง หมายถึง การแข่งขันในเรื่องของค่านิยม (Values) เพื่อให้ได้มาซึ่งสถานภาพ อำนาจ และทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดโดยมุ่งหมายที่จะเอาชนะคู่แข่ง (เสาวคนธ์ สุดสวาท, ๒๕๒๙ อ้างถึงใน สมภพ พร้อมพ้อชื่นบุญ, ๒๕๕๘, หน้า ๙)

ความขัดแย้ง หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่ลงรอยกันหรือเป็นพฤติกรรมที่ไปด้วยกันไม่ได้ทั้งที่เป็นพฤติกรรมที่เกิดกับตนเอง ระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่มเนื่องจากมีความต้องการที่ไม่เหมือนกัน โดยต่างฝ่ายต่างต้องการสัดกัน เอาชนะด้วยการแข่งขันต่อสู้ หรือทำลายกัน และมีผลในทิศทางบวกหรือลบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง (สุวิทย์ ดวงแสนมุด, ๒๕๕๕, หน้า ๓๔)

ความขัดแย้ง หมายถึง สภาวะการณ์ที่บุคคลสองฝ่ายมีความแตกต่างทางความคิด ความเชื่อ ความเห็น การรับรู้ ค่านิยม ทักษะคติ เป้าหมาย และประสบการณ์ ผลประโยชน์และทรัพยากร ทำให้เกิดพฤติกรรมที่ตก

ลงกันไม่ได้ โดยอีกฝ่ายหนึ่งไม่เห็นพ้องด้วย ไม่พอใจ พยายามกีดกัน และต่อต้านอีกฝ่ายหนึ่ง (ศิริวรรณ มนอัครผดุง, ๒๕๕๙, หน้า ๑๙๕)



ภาพที่ ๑ การแสดงความเห็นต่างสู่ความขัดแย้งที่รุนแรง

กล่าวโดยสรุป

ความขัดแย้ง หมายถึง ความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายที่เกิดความเห็นต่าง ความไม่พึงพอใจ ความไม่ยอมรับความจริง เกิดการรับรู้และต่อต้านในปัญหาความขัดแย้งภายใต้สถานการณ์นั้นๆ ที่นำไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรงได้

๑.๒ องค์ประกอบของความขัดแย้ง

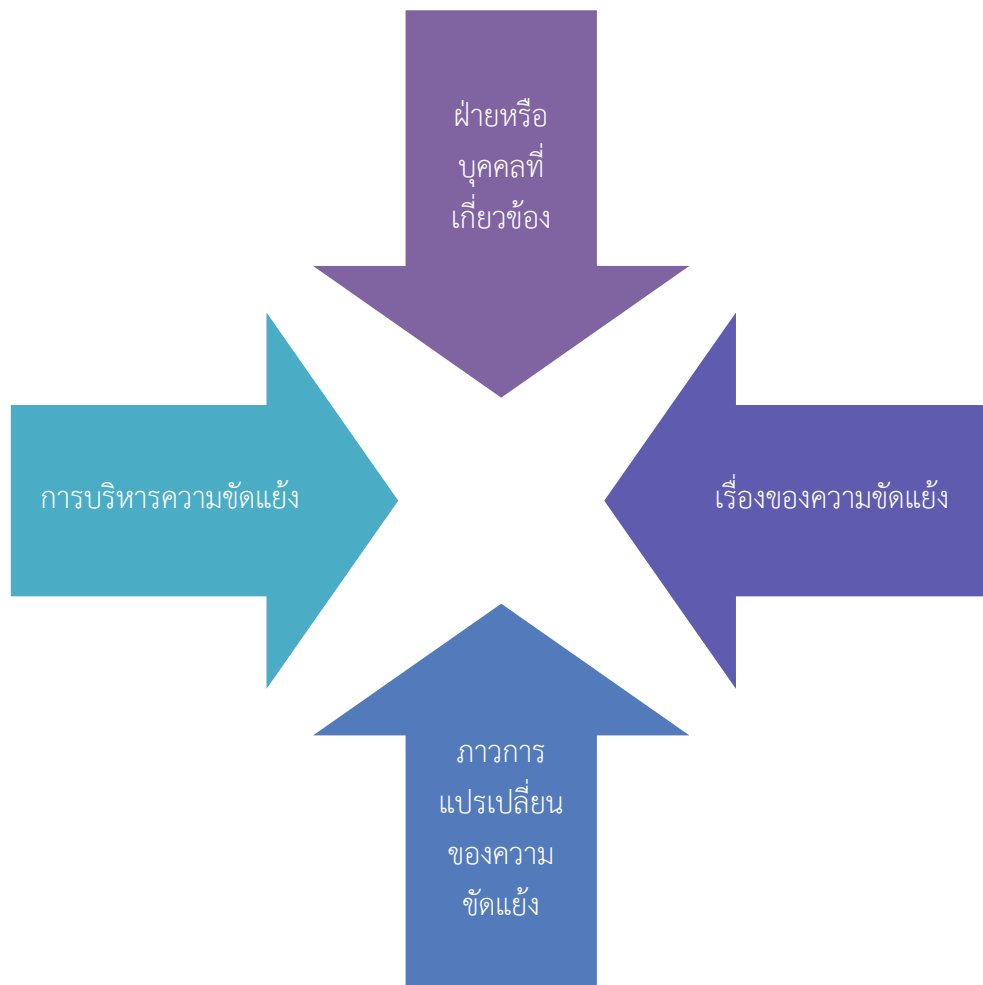
องค์ประกอบของความขัดแย้งที่สำคัญ (สุวัฒน์ ดวงแสนผดุง, ๒๕๕๕, หน้า ๓๔) คือ

๑.๒.๑ ฝ่ายหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง (the parties) ซึ่งความขัดแย้งย่อมมองเห็นได้ด้วยตาในแง่ความสัมพันธ์ระหว่าง ๒ ฝ่าย หรือมากกว่านั้น ซึ่งอาจจะเห็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล กลุ่ม หรือองค์การก็ได้ (เช่น พรรคการเมือง บุคคล กลุ่ม เป็นต้น)

๑.๒.๒ เรื่องของความขัดแย้ง (the field of conflict) นั่นก็คือ ขัดกันเกี่ยวกับเรื่องอะไร

๑.๒.๓ ภาวะการณ์แปรเปลี่ยนเกี่ยวกับความขัดแย้ง (dynamic of conflict situations) ซึ่งแต่ละฝ่ายย่อมปรับตัวเองในด้านจุดยืนต่อสิ่งที่เขามีความเชื่อต่อจุดยืนของอีกฝ่ายหนึ่ง และก็ทำให้ระบบแตก ซึ่งแปรสภาพเป็นแบบของความขัดแย้งที่เห็นได้โดยทั่วไป

๑.๒.๔ การบริหารความขัดแย้ง (conflict management) ในรูปของการควบคุม ไกล่เกลี่ย เป็นต้น



ภาพที่ ๒ องค์ประกอบของความขัดแย้ง

กล่าวโดยสรุป

องค์ประกอบของความขัดแย้ง คือ ความสัมพันธ์ระหว่าง ๒ ฝ่าย ที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นอาจมากกว่าหนึ่งเรื่องราว มีสถานการณ์เป็นตัวเร่งปฏิกิริยาของความขัดแย้ง ที่ทั้งสองฝ่ายสัมผัสและเกิดความรู้สึกบางอย่างบางอย่างที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้งที่มีความรุนแรงได้ จึงจำเป็นต้องมีการบริหารความขัดแย้งอย่างยุติธรรม โดยมีผู้นำที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับและศรัทธา มาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยหรือแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง

๑.๓ กระบวนการของความขัดแย้ง

กระบวนการของความขัดแย้ง ดำเนินการอย่างมีพลวัตรที่ต่อเนื่องกันโดยแบ่งออกเป็น ๕ ระยะ ได้แก่ (๑) ก่อตัวของการต่อต้าน หรือความไม่ลงรอยที่รุนแรงพอ (๒) ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับรู้ถึงความขัดแย้ง (๓) ตั้งใจทำอย่างใดอย่างหนึ่ง (๔) พฤติกรรมที่แสดงออกมาและ (๕) ผลกระทบที่เกิดขึ้น (Robbins, 2001 : 386 – 393 อ้างถึงใน สุวัฒน์ ดวงแสนผุด, 2555, หน้า ๓๗)

๑.๓.๑ การก่อตัวของการต่อต้าน หรือความไม่ลงรอยที่รุนแรงพอ เป็นความขัดแย้งภายใต้สภาพเงื่อนไข ดังนี้

๑.๓.๑.๑ ด้านการสื่อสารทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่ใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง การแสดงสีหน้า และท่าทาง อาจนำไปสู่การตีความทางการรับรู้ของแต่ละบุคคล หรือความเข้าใจที่ไม่ตรงกับเจตนาของผู้ส่งสาร นำไปสู่ความขัดแย้งที่กำลังก่อตัวขึ้น การสื่อสารที่สร้างความขัดแย้ง สามารถเกิดขึ้นได้ทุกช่องทางของการรับรู้ สิ่งสำคัญของข้อมูลการรับรู้ขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารที่มีวัตถุประสงค์ไปในทางลบหรือทางบวกได้ รวมถึงผู้รับสารแล้วนำไปสู่ความต่อในลักษณะของการบิดเบือนข้อเท็จจริง ย่อมส่งผลต่อความขัดแย้งอาจนำไปสู่ความรุนแรงได้เช่นกัน

๑.๓.๑.๒ ด้านการรวมตัวของกลุ่มทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงระดับสังคม ที่มีผลประโยชน์ทับซ้อน หรือการทำงานกลุ่มที่ทุกคนมีส่วนร่วม ต่างคนต่างความคิด หากขาดการรับฟังซึ่งกันและกัน หรือขาดการยอมรับความคิดเห็นของเพื่อนร่วมกันแล้ว ก็ทำให้เป็นเหตุให้ต้องนำไปสู่ความขัดแย้ง

๑.๓.๑.๓ ด้านปัจเจกบุคคล ที่มีความแตกต่างกันระหว่างความคิด ความเชื่อ ความศรัทธา และค่านิยม รวมไปถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลย่อมนำไปสู่ความขัดแย้ง ยกตัวอย่างเช่นความขัดแย้งระหว่างประเทศเรื่องเชื้อชาติ การเหยียดสีผิว รวมถึงองค์กรธุรกิจ ที่เมื่อมีการแข่งขันด้านการหาลูกค้า ลักษณะการแย่งลูกค้ากันจนเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

๑.๓.๒ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับรู้ถึงความขัดแย้ง กลุ่มบุคคลหรือปัจเจกบุคคลที่ได้รับข้อมูลข่าวสารในเชิงผลกระทบ เกิดความรู้สึกรับไม่ได้ ต่อต้าน เกิดอารมณ์ฉุนเฉียว ก็จะนำมาซึ่งความขัดแย้ง การรับรู้อาจมีความคลาดเคลื่อนได้ เช่น นายขุนุนโพสต์ข้อความลงโซเชียลมีเดีย ในเชิงว่าถูกเอารัดเอาเปรียบจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อความรู้ถึงหูของนายกล้วย และนายมะละกอกที่เป็นเพื่อนร่วมงานกัน ย่อมส่งผลต่อความรู้สึกไม่พอใจ ด้วยกันทั้ง ๒ คน นายขุนุนอาจจะพาดพิงถึงคนใดคนหนึ่งก็เป็นได้ ก็นำมาซึ่งความขัดแย้ง อาจส่งผลถึงขั้นเป็นปฏิปักษ์ต่อกัน

๑.๓.๓ ตั้งใจทำอย่างใดอย่างหนึ่งกับความขัดแย้ง หากเกิดเหตุการณ์ความขัดแย้งขึ้นระหว่างกัน สิ่งที่ตามมาคือการพยายามทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง หากทางออกจากทางเลือกในการจัดการความขัดแย้ง ยกตัวอย่างเช่น

๑.๓.๓.๑ การหลีกเลี่ยง เป็นวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยไม่ต้องเผชิญหน้ากัน ให้ความเวลาในการคลี่คลายปัญหา

๑.๓.๓.๒ การเอาชนะ เป็นการจัดการในลักษณะตาต่อตาฟันต่อฟัน เพื่อให้ตนเองได้รับการยอมรับหรือผลประโยชน์

๑.๓.๓.๓ การจำยอม เป็นวิธีการวางเฉยต่อปัญหาความขัดแย้งระหว่างกัน โดยไม่แสดงท่าทีหรือโต้ตอบแต่อย่างใด

๑.๓.๓.๔ การมีส่วนร่วม เป็นการพร้อมใจกันในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งร่วมกัน หันหน้าเข้าหากัน พุดคุยกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาร่วมกัน โดยมีเป้าหมายของแต่ละฝ่ายที่ตรงกัน

๑.๓.๓.๕ การอะลุ่มอล่วย เป็นวิธีการประนีประนอมระหว่างกัน เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้น แต่ต่างฝ่ายเห็นพ้องต้องกันในการที่จะแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง รักษาผลประโยชน์ส่วนรวมไว้ หรือเสียสละกันคนละส่วนเพื่อใช้ประโยชน์บางส่วนร่วมกัน ย่อมสร้างความยุติธรรมด้วยกันทั้งสองฝ่ายได้

๑.๓.๔ พฤติกรรมที่แสดงออกมา เป็นลักษณะของการแสดงความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ของปัญหาความขัดแย้ง ที่อาจตีความถึงการจงใจให้เกิดความแตกแยก หรือเพียงเพราะต้องการระบายอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่พอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะบุคลิกภาพประกอบกับพฤติกรรมที่แสดงออกทางการพูด สีหน้า และท่าทาง จนเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งขึ้น

๑.๓.๕ ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง เป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงสถานการณ์ความขัดแย้งที่เป็นต้นเหตุของผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ กล่าวคือ ผลกระทบเชิงบวกเมื่อต่างฝ่ายต่างได้รับผลกระทบ ทำให้เกิดแนวความคิดในการตระหนักถึงปัญหาความขัดแย้งร่วมกัน และต้องการหาทางออกใหม่ๆ ร่วมกัน หากเป็นผลกระทบเชิงลบความขัดแย้งจะก่อตัวเป็นความรุนแรง เป็นปฏิปักษ์ต่อกัน สร้างพลังการทำลายล้างต่อกันได้



ภาพที่ ๓ กระบวนการของความขัดแย้ง

กล่าวโดยสรุป

กระบวนการของความขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นระหว่างความสัมพันธ์ บุคคลกับบุคคล กลุ่มบุคคลกับกลุ่มบุคคล และบุคคลกับกลุ่มบุคคล ที่มีพัฒนาการจากความไม่ลงรอยกัน ไม่พึงพอใจต่อกัน เมื่อเกิดการรับรู้ถึงความขัดแย้งระหว่างกัน ทำให้จิตใจขุ่นมัว คิดวางแผนทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อโต้ตอบหรือสนองตอบกับอารมณ์ที่ขุ่นมัว แสดงออกทางพฤติกรรม สีหน้า ท่าทาง วาจา น้ำเสียง นำไปสู่ผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจถึงขั้นรุนแรง อาจมีทั้งผู้ชนะ ผู้แพ้

๒. ตัวแปรที่ทำให้องค์กรธุรกิจเกิดปัญหาความขัดแย้ง

๒.๑ ตัวแปรที่ทำให้องค์กรธุรกิจในประเทศไทยและต่างประเทศเกิดปัญหาความขัดแย้ง

๒.๑.๑ การขัดผลประโยชน์

การขัดผลประโยชน์ มักเกิดขึ้นได้ทุกส่วนงานที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการทำงาน หรือขาดการตกลงร่วมกัน การขัดผลประโยชน์เป็นการเอาใจเอียงระหว่างกัน มักมีมุมมองและความต้องการเอาชนะ หรือต้องการผลประโยชน์ที่มากที่สุด จากอดีตจนถึงปัจจุบันการขัดผลประโยชน์ก็ยังคงมีอยู่ในทุกระดับ ทุกระดับองค์กร เมื่อไหร่ที่ต่างฝ่ายต่างตกลงผลประโยชน์ร่วมกันไม่ได้หรือไม่ลงตัว ก็จะนำมาซึ่งความขัดแย้งและอาจนำไปสู่ความรุนแรงได้

๒.๑.๒ การแข่งขันทางธุรกิจ

การแข่งขันทางธุรกิจ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรธุรกิจต้องเผชิญอยู่บ่อยครั้ง เมื่อเกิดมีคู่แข่งทางการค้าขึ้น หรืออาจมีคู่แข่งทางการค้าที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารหรือผู้จัดการจะต้องมีกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ทางการค้าธุรกิจ ซึ่งช่องทางการแข่งขันทางธุรกิจมีเพิ่มมากขึ้นเพียงใด หากไม่มองย้อนกลับมาดูที่ศักยภาพของธุรกิจตนเอง ย่อมเสียเปรียบทางการค้า การแข่งขันทางธุรกิจจำเป็นที่จะต้องมีความพร้อมประกอบด้วย หากไม่เช่นนั้นก็จะส่งผลกระทบต่อทั้งธุรกิจและคู่ค้าร่วม ก็จะนำมาซึ่งความขัดแย้งและอาจนำไปสู่ความรุนแรงได้

๒.๑.๓ การจัดการข้อมูล

การจัดการข้อมูล ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน มีการจัดการข้อมูลที่สร้างความมั่นคงทางการค้าทางธุรกิจ การที่มีข้อมูลเชิงลึกมีข้อมูลจำนวนมากที่เป็นข้อเท็จจริง สำหรับการจัดการข้อมูลเพื่อตัดสินใจในการทำธุรกิจย่อมที่จะส่งผลดี แต่ในขณะเดียวกันเมื่อไหร่ก็ตามที่ข้อมูลในการจัดเก็บมีความจริงส่วนหนึ่งและส่วนที่เหลือเป็นข้อมูลที่ถูกบิดเบือน หรือข้อมูลเท็จ ย่อมส่งผลเสียต่อการทำธุรกิจ จึงมีความจำเป็นที่ต้องจัดการข้อมูลในเชิงการตัดสินใจทางธุรกิจ ที่ต้องตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับ หรือแหล่งข้อมูล หากได้รับข้อมูลภายในองค์กรธุรกิจเดียวกันที่เป็นข้อมูลเท็จแล้ว ก็จะนำมาซึ่งความขัดแย้งและอาจนำไปสู่ความรุนแรงได้

๒.๑.๔ การสื่อสารทางธุรกิจ

การสื่อสารทางธุรกิจ การทำธุรกิจสิ่งสำคัญคือการสื่อสารด้วยวาจา เพื่อสร้างความเชื่อถือเชื่อมั่นในการค้าที่ต้องมีการลงทุน แบ่งผลประโยชน์ร่วมกัน การสื่อสารจำเป็นต้องมีความเที่ยงตรง ชัดเจน น่าเชื่อถือ สร้างเสถียรภาพทางธุรกิจ การสื่อสารต้องมีความจริงใจหรือมีเจตนาสื่อสารเพื่อวัตถุประสงค์ที่

กำหนด แต่บุคลิกภาพหรือพฤติกรรมการแสดงออกก็มีส่วนสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จเช่นกัน การสื่อสารที่ล้มเหลวหรือสร้างความขัดแย้งและความรุนแรง เป็นการสื่อสารเชิงลบ การสื่อสารเชิงบวก เพียงอย่างเดียว หรือเป็นลักษณะของการโจมตีคู่แข่ง สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องละเอียดอ่อน ที่ต้องคำนึงถึงเป็นสำคัญ

นอกเหนือจากนั้นยังมีผู้ที่ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งที่น่าสนใจคือ เรื่อง บทบาทผู้นำชุมชนในการจัดการความขัดแย้งในท้องถิ่น กรณีศึกษา : ภาคเหนือตอนล่างของประเทศไทย ได้พบว่า ผู้นำชุมชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนล่างนั้น จะเผชิญกับ ความขัดแย้ง อยู่ ๕ กลุ่มสาเหตุ ได้แก่

๑) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ (Interest Conflict) พบว่า มักเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องการเกษตรกรรม ความเป็นอยู่ และ การประกอบอาชีพ ได้แก่ ปัญหาการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรและพื้นที่ราบเชิงเขา ปัญหาจากการกำหนดเขตพื้นที่ทำกินของรัฐไม่ชัดเจน ทำให้ เกิดการบุกรุกที่สาธารณะของประชาชน เกิดข้อพิพาทระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่อุทยานฯ ส่วนความขัดแย้งระหว่างผู้นำฝ่ายปกครองท้องถิ่น ที่มักเกิดจากความแตกต่างด้านค่าตอบแทน ของฝ่ายท้องถิ่น กับฝ่ายท้องถิ่น และข้าราชการ (เหลื่อมล้ำและไม่สอดคล้องกับภาระ ความรับผิดชอบ) และผลประโยชน์ทับซ้อน จากการเมืองระดับชาติแทรกแซงการเมืองระดับท้องถิ่น

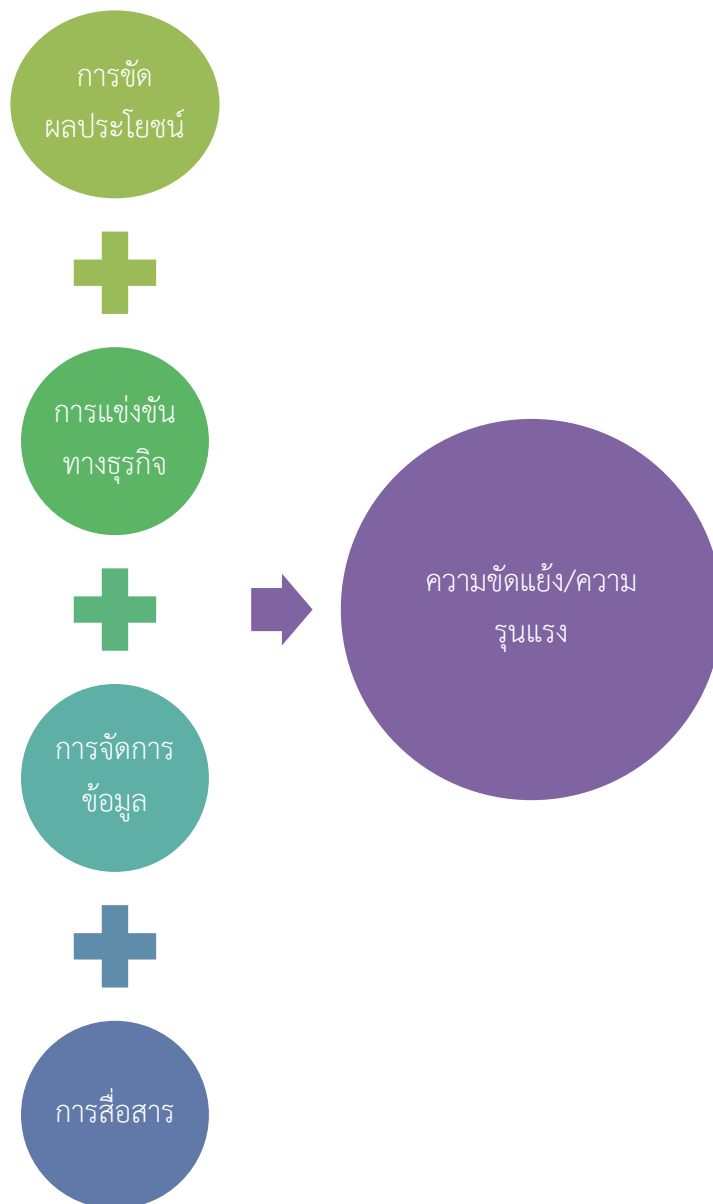
๒) ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data Conflict) ที่พบมาก ได้แก่ การออกเอกสารสิทธิ หรือหลักฐานที่ทำกิน ซ้อนทับที่สาธารณะ มีการรับรู้และเข้าใจต่อเอกสารสิทธิไม่ตรงกัน เช่น รัฐประกาศเขตอุทยาน ทับซ้อนเขตทำกินของชาวบ้าน โดยชาวบ้านไม่ทราบข้อมูลที่แท้จริง นอกจากนั้น พบว่าเกิดจากกระบวนการสื่อสารและภาษา ที่ใช้สื่อสารมีปัญหา เช่น สื่อชุมชน ที่ยังขาดความเป็นกลาง และยึดโยงกับผลประโยชน์ ช่องทางเข้าถึงสื่อ และการแทรกแซงสื่อของภาครัฐ สื่ออินเทอร์เน็ตยังเข้าถึงชุมชนไม่มากพอและชาวบ้านยังขาดความรู้ด้านนี้มาก และประการสุดท้าย คือ การใช้สื่อโทรทัศน์ วิทยุ และอินเทอร์เน็ต มาใช้เพื่อสร้างความแตกแยก ความเกลียดชัง เพื่อทำลายคู่แข่งทางการเมืองด้วย ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ตามมาด้วย

๓) ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structural Conflict) ที่เด่นชัด ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำระหว่างชาวบ้าน กับภาครัฐ ในด้าน “อำนาจการต่อรอง” “การเข้าถึงสื่อ” และ “โอกาสของการเรียนรู้” ทำให้เกิด ความขัดแย้งแบบไม่สมมาตร (asymmetric conflict) เพราะความไม่สมดุลแห่งความสัมพันธ์เชิงอำนาจภาครัฐ ใช้ประโยชน์/อ้าง กฎหมาย ระเบียบ ในการตัดสินใจแก้ปัญหาความขัดแย้งมากเกินไป จนละเลย ความเข้าใจในสิทธิมนุษยชน และด้านประชาชน ก็เรียกร้องมากเกินไป (บางท้องถิ่น) จนละเลย กฎหมาย จึงพบปรากฏการณ์ “รัฐขัดแย้งกับประชาชน” ได้เช่น บริเวณ ต.บ้านแยง อ.นครไทย จ.พิษณุโลก ที่ชาวบ้านถูกเจ้าหน้าที่ฯ จับกุม ในข้อหาบุกรุกที่อุทยานฯ เป็นต้น แสดงให้เห็นถึง อำนาจในการมีส่วนร่วมตัดสินใจที่ไม่เท่ากัน

๔) ความขัดแย้งด้านค่านิยม และการให้คุณค่า (Value Conflict) เห็นได้ว่า ความขัดแย้งหลายๆ ด้าน เกิดขึ้นจาก “อคติต่อกัน” และการยึดถือศักดิ์ศรี รวมถึง อคติที่เกิดจากความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงทรัพยากรและอำนาจการตัดสินใจ และการตีคุณค่าของชาติพันธ์ อื่น จนกลายเป็นคนชายขอบในสังคมประชาธิปไตยที่เน้นความเสมอภาคและเท่าเทียม (สวนกระแสกันเอง ...ผู้วิจัย) สิ่งสำคัญยิ่งที่ส่งผลต่อ ความ

เลวร้ายของสถานการณ์ความขัดแย้งในทุกระดับของประเทศไทย คือ อุดมการณ์ทางการเมืองที่ต่างกันและตอบโต้เพื่อเอาชนะกัน ทั้งเพื่อผลประโยชน์และศักดิ์ศรีของฝ่ายตน มากกว่าอุดมการณ์ที่แท้จริง

๕) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) ในอดีตระดับชุมชนนี้ยังพบปัญหาด้านนี้ไม่มากนัก เพราะสายสัมพันธ์เครือญาติ ยังสามารถยึดโยงความรู้สึก อคติต่อกันลงไปได้มาก แต่ในยุคปัจจุบัน นี้ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ช่างเปราะบางเหลือเกิน เห็นได้จาก เมื่อเกิดความไม่เข้าใจในเรื่องข้อมูล ค่านิยม ย่อมนำมาซึ่งความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อกัน และยิ่งในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศก้าวหน้า ความสัมพันธ์ขัดแย้งกันมากขึ้นจาก “สงครามสื่อ” แพร่กระจายไปทั่วประเทศ แบ่งแยก อุดมการณ์ (เสื้อสีแดง-เสื้อเหลือง-เสื้อชมพู-สีน้ำเงิน..) (สุพัตรา จิตตเสถียร, ม.ป.ป., ๔-๕)



ภาพที่ ๔ ปัจจัยสู่ความขัดแย้ง

กล่าวโดยสรุป

ความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจมักเกิดขึ้นได้เสมอ โดยมีปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ คือ การขัดผลประโยชน์ การแข่งขันทางธุรกิจ การจัดการข้อมูล และการสื่อสาร สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งและอาจนำไปสู่ความรุนแรงได้

๓. หลักการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจ

๓.๑ หลักการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยและต่างประเทศ

๓.๑.๑ ความขัดแย้งมักเกิดขึ้นได้เสมอ เป็นประเด็นสำคัญที่ต้องสร้างความเข้าใจ และความตระหนักถึงความขัดแย้งที่มักเกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่อยู่ในองค์กรธุรกิจ ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เป็นตัวแปรสำคัญในการเกิดความขัดแย้ง จึงจำเป็นที่ต่างฝ่ายต่างต้องเข้าใจซึ่งกันและกัน และหาทางออกของปัญหาความขัดแย้งร่วมกัน

๓.๑.๒ เมื่อเกิดความขัดแย้งควรช่วยกันแก้ปัญหา ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ควรมองว่าทุกปัญหามักมีทางออกเสมอ ทางออกของปัญหามีมากกว่าหนึ่งทางออก จึงจำเป็นที่ต้องหันหน้าเข้าหากัน พุดคุยหารือ ตกลงร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

๓.๑.๓ แสดงความเป็นจริงของปัญหา โดยทั้งสองฝ่ายต้องพิจารณาร่วมกันถึงความเป็นจริงของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ต้องวิพากษ์ถึงข้อเท็จจริงร่วมกัน ยอมรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น การที่ยอมรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งทั้งสองฝ่ายต้องเข้าใจในความเป็นธรรมชาติของชีวิต และความแตกต่างระหว่างบุคคล เมื่อเข้าใจประเด็นข้างต้นแล้ว ก็จะสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่อไปได้

๓.๑.๔ หาเหตุผลของปัญหาที่นำมาซึ่งการตัดสินใจร่วมกัน การตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง จำเป็นที่ทั้งสองฝ่ายต้องมีข้อมูล ข้อเท็จจริง ความเป็นจริงของสถานการณ์ของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นประเด็นสำคัญ เพื่อตัดสินใจในทางออกของการแก้ไขปัญหาร่วมกัน นำมาซึ่งการยอมรับความเป็นจริงร่วมกัน ได้บทสรุปที่เป็นข้อยุติของปัญหาความขัดแย้งลงได้

๓.๑.๕ ไม่ควรสร้างเงื่อนไขจากการลงความเห็นของคนส่วนใหญ่ เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้น ไม่ควรเรียกร้องให้ลงความเห็นและใช้เสียงข้างมากในการตัดสินใจ เพราะปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล อาจได้รับผลกระทบไม่เท่ากัน ดังนั้นควรหาทางออกของปัญหาที่ทุกคนเห็นพ้องต้องกัน และนำมาซึ่งข้อยุติของปัญหาความขัดแย้งได้

๓.๑.๖ เข้าใจในความเป็นเพื่อนมนุษย์ การที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับความเป็นจริงของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้น เป็นเรื่องที่ต้องเรียนรู้การใช้ชีวิต การดำรงตนอยู่ในสังคม ในประเทศนี้ร่วมกันให้มากขึ้นเหนือสิ่งอื่นใดความเป็นเพื่อนมนุษย์ที่เกิดจากความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจ ความมีเมตตา กรุณา ต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน การเกิดขึ้นแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างทางความคิดความเข้าใจ แต่หากมองให้เห็นถึงแก่นมนุษย์ที่เป็นธรรมชาติของคน ความเป็นธรรมชาติของชีวิต และใช้ธรรมะในการกำหนดการกระทำดีต่อกัน ย่อมหาทางออกและข้อยุติของปัญหาความขัดแย้งได้เช่นกัน



ภาพที่ ๕ หลักการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

กล่าวโดยสรุป

หลักการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง จำเป็นที่ต้องสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นตัวตนของบุคคล การเรียนรู้ถึงพฤติกรรมมนุษย์ การยอมรับความเป็นจริงของชีวิต การเปิดใจยอมรับสถานการณ์ของปัญหา ความขัดแย้งอย่างมีสติ ใช้หลักธรรมของพระพุทธศาสนาเข้ามาเป็นหลักคิดหลักปฏิบัติได้ เพื่อนำไปสู่การแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างยุติธรรม

๔. กระบวนการและเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจ

๔.๑ กระบวนการและเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยและต่างประเทศ

- ลดความคลุมเครือขอบเขตของอำนาจ สร้างความชัดเจนในโครงสร้างการบริหารงาน การจัดการระบบขององค์กรธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ เกิดการยอมรับและปฏิบัติตามทุกฝ่ายงาน จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อผู้บริหาร หรือผู้นำองค์กรธุรกิจ จัดประชุม อบรม สร้างความเข้าใจและการนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อเป้าหมายร่วมกันขององค์กรธุรกิจ

- ลดความขัดแย้งของผลประโยชน์ ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรธุรกิจ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีคุณธรรมในการบริหารจัดการ ด้วยการสร้างมาตรฐานการยอมรับให้เกิดขึ้นกับทรัพยากรบุคคล ไม่ว่าจะ

เป็นการให้ผลตอบแทน โบนัส และสวัสดิการต่างๆ ให้เกิดขึ้นอย่างชัดเจน โปร่งใส ยุติธรรม จะเกิดขึ้นได้จำเป็นที่ผู้บริหารสร้างระบบที่ดี มีหลักเกณฑ์ ระเบียบ ข้อกำหนด เพื่อถือปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

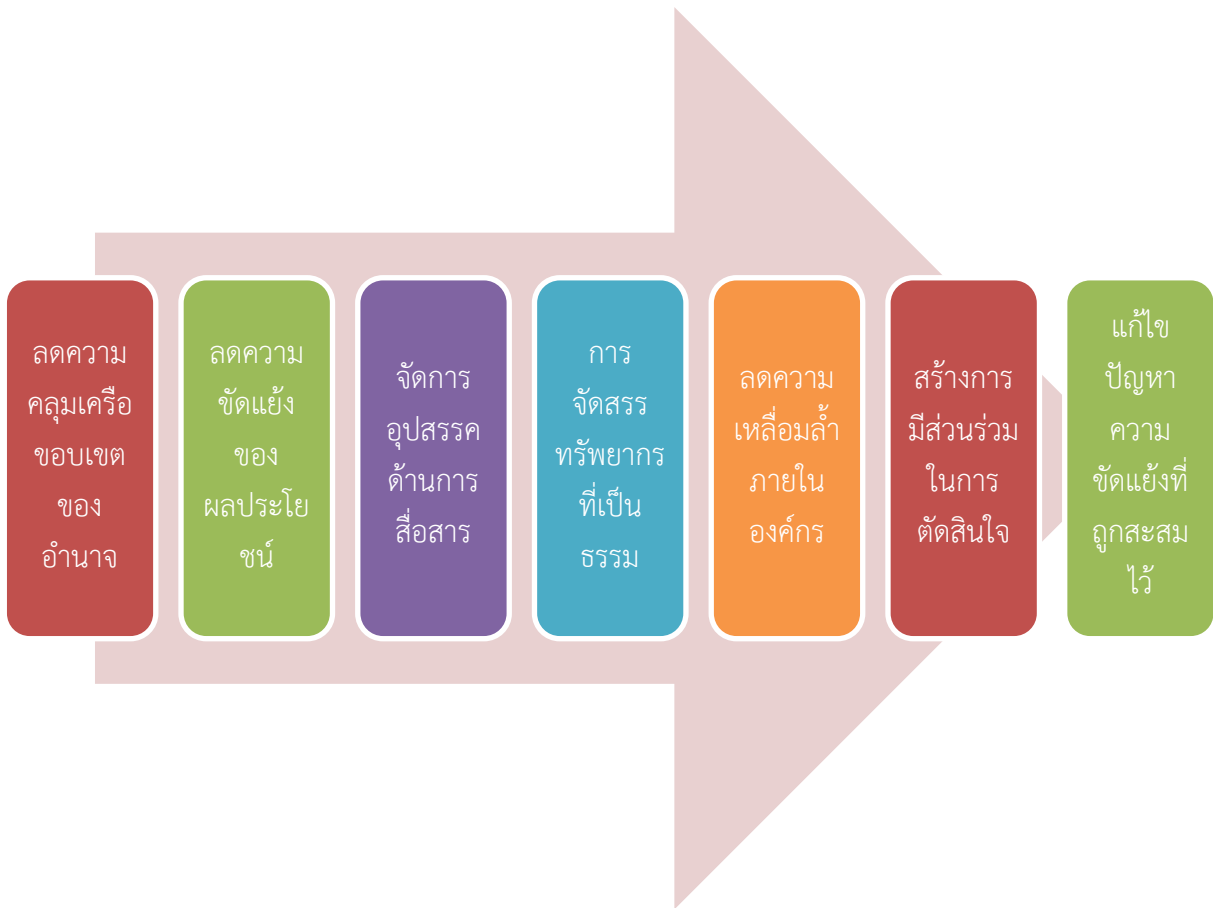
- จัดการอุปสรรคด้านการสื่อสาร องค์กรธุรกิจมีความจำเป็นที่ต้องควบคุมกำลังคน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง ด้วยการสื่อสาร กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานการทำงาน ผลตอบแทน สวัสดิการ และอื่นๆ ให้ชัดเจน โปร่งใส โดยการสื่อสารจำเป็นที่ต้องออกจากผู้บริหารระดับสูง หรือผู้ที่เชื่อถือได้ หรือผู้นำที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรธุรกิจ

- การจัดสรรทรัพยากรที่เป็นธรรม ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรธุรกิจ ต้องตระหนักและให้ความสำคัญในหลักความเสมอภาค คุณธรรมนำการบริหาร เมื่อเกิดขึ้นในองค์กรธุรกิจใด ย่อมเป็นผลดี ทำให้ทรัพยากรบุคคลเกิดความศรัทธา ความเชื่อถือเชื่อมั่น

- ลดความเหลื่อมล้ำภายในองค์กร ผู้บริหารหรือผู้นำ จำเป็นที่จะต้องใช้เทคนิคการบริหารจัดการงานในองค์กรธุรกิจ ด้วยการสร้างความเท่าเทียมกันในเรื่องของผลตอบแทน สวัสดิการ และอื่นๆ การจัดสรรผลประโยชน์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนมุ่งหมายและจับตามอง ควรมีความยุติธรรม สร้างความชัดเจน โปร่งใส โดยใช้ระบบบริหารจัดการที่มีคุณธรรม

- สร้างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ องค์กรธุรกิจควรให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล เพราะความสำเร็จทางธุรกิจอยู่ที่กลไกการทำงานคือบุคคล ผู้บริหารหรือผู้นำควรรับฟังความเห็นหรือให้บุคคลทุกส่วนงานเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมติดตาม ร่วมตัดสินใจ และร่วมรับผลประโยชน์ ที่มีความยุติธรรม

- แก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่ถูกสะสมไว้ ผู้บริหารหรือผู้นำรวมถึงการมีส่วนร่วมของทุกคน ที่ควรสร้างความตระหนักในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่ถูกสะสม เพื่อคลี่คลายปมความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจ โดยการประชุม อบรม ละลายพฤติกรรมในองค์กรธุรกิจ นำไปสู่การสร้างเป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน



ภาพที่ ๖ กระบวนการและเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

กล่าวโดยสรุป

กระบวนการและเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจ ขึ้นอยู่กับผู้บริหาร ผู้นำ และบุคลากรทุกภาคส่วน เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการและใช้เครื่องมือในการนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้ฝ่ายพ้นได้ โดยตระหนักถึงความยุติธรรม ความเท่าเทียม รับผิดชอบต่อผลประโยชน์ ร่วมกัน การบริหารจัดการที่ต้องมีความโปร่งใส ชัดเจน สร้างความเชื่อมั่น และความศรัทธาร่วมกันภายใน องค์กรธุรกิจ ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน สู่เป้าหมายการทำงานที่กำหนดไว้ได้

๕. แนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจ

การที่จะจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยทักษะในการบริหาร และต้องมีการวินิจฉัยความขัดแย้งได้ถูกต้อง ผู้ที่จัดการกับความขัดแย้ง ต้องมีศิลปะในการจูงใจคน ต้องมีความใจเย็น และความอดทนเพียงพอ ความสามารถในการตัดสินใจ (รชนีกร วีระเจริญ และอัศวรพรรณ อวิสตาร์ักษ์, ม.ป.ป.)

การจัดการความขัดแย้งในองค์กรอย่างสร้างสรรค์ ผู้บริหารจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดการ ความขัดแย้งและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ และเปิดใจกว้างที่จะแก้ไขปัญหา

อย่างมีส่วนร่วม เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถสร้างผลการงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่การบริหารงานองค์กรได้อย่างสร้างสรรค์ (ศิริวรรณ มนอัคระผดุง, ๒๕๕๙, หน้า ๑๙๓)

๕.๑ แนวทางการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยและต่างประเทศ

๕.๑.๑ การแข่งขันหรือการเอาชนะ เป็นวิธีการหนึ่งในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง ที่ทั้งสองฝ่ายต่างแก่งแย่ง ชิงดีชิงเด่น พยายามใช้อำนาจต่างๆ กดขี่ข่มเหง จนมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งชนะและแพ้ โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบที่ตามมา หรือความสูญเสียบางอย่างที่ไม่ควรเกิดขึ้น

๕.๑.๒ การร่วมมือ เป็นวิธีการหนึ่งในการหาทางออกของปัญหาคความขัดแย้ง โดยทั้งสองฝ่ายหันหน้าเข้าหากัน เปิดใจคุยกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาร่วมกัน การที่จะมีการร่วมมือในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งกันได้นั้น ทั้งสองฝ่ายเห็นพ้องต้องกันถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ หรือผลกระทบที่จะได้รับหากขาดการร่วมมือในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งร่วมกัน

๕.๑.๓ การหลีกเลี่ยง เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่ต้องการเผชิญหน้ากับปัญหาคความขัดแย้ง ถึงแม้ตนเองจะได้รับผลกระทบหรือผู้อื่นได้รับผลกระทบ พยายามอยู่เหนือปัญหาคความขัดแย้ง โดยมีความเชื่อที่ว่า การที่หลีกเลี่ยงปัญหาคความขัดแย้งนั้น จะเป็นผลดีเมื่อเวลาผ่านไป แต่ปัญหาคความขัดแย้งนั้นอาจจะยังไม่ได้ถูกการแก้ไขอย่างตรงจุด

๕.๑.๔ การยอมรับ เป็นวิธีการหนึ่งที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายเกิดการยอมรับ สภาพปัญหาคความขัดแย้ง และวิธีคิดในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง หรือทางออกของปัญหา เพื่อการสร้าง ความสบายใจ หรือความพอใจให้กับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เป็นลักษณะของการผลัดกันเสียสละ

๕.๑.๕ การประนีประนอม เป็นวิธีการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง ที่ทั้งสองฝ่ายต่างยอมรับ ความเป็นกลาง เป็นลักษณะของการเจรจาต่อรองกัน โดยทั้งสองฝ่ายต่างยินยอม พึงพอใจต่อความเป็นกลาง ในทางออกของปัญหา

เทคนิคต่าง ๆ ในการบริหารจัดการความขัดแย้งอีก (Robbins & Judge , ๒๐๑๓ อ้างถึงใน อุไร สัมเกลี้ยง, อรุณ คงรุ่งโชค และสิญจธร นาคพิน, ๒๕๖๓, หน้า ๑๗๒-๑๗๓) ดังนี้

๑) วิธีการตรงเข้าไปแก้ปัญหา (Problem Solving) เป็นลักษณะเผชิญหน้าซึ่งกันและกันระหว่างกลุ่ม โดยการประชุมกับคู่กรณีทุกฝ่าย เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและให้ทุกฝ่ายสามารถอภิปรายได้อย่างกว้างขวางเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น วิธีนี้นับได้ว่าเป็นการแก้ปัญหาได้ดีที่สุด เพราะส่วนใหญ่สาเหตุเกิดจากการสื่อความหมายไม่เข้าใจกัน

๒) วิธีการมุ่งไปที่เป้าหมายเดียวกัน (Superordinate Goals) เป็นลักษณะการสร้างเป้าหมายร่วมกัน โดยผู้นำองค์กรต้องแสดงให้เห็นว่าการร่วมมือร่วมใจกันในองค์กรเท่านั้น จึงจะทำให้งานขององค์กรนั้นสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

๓) วิธีการลดความขัดแย้งโดยการเพิ่มทรัพยากร (Expansion of Resources) เมื่อความขัดแย้งเกิดจากการแย่งชิงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้น การเพิ่มจำนวนทรัพยากร เช่น เพิ่มเงินเดือนเพิ่มตำแหน่ง เพิ่มพื้นที่ทำงาน อาจจะทำให้เกิดผลลัพธ์แบบชนะ-ชนะมีมากขึ้น แต่ทั้งนี้องค์กรจะต้องมีการวางแผนการบริหารคนกับประสิทธิภาพของงานให้ดีเพื่อป้องกันความขัดแย้งในลักษณะอื่นที่อาจตามมาได้

๔) วิธีการลดความขัดแย้งด้วยการหลีกเลี่ยง (Avoidance) คือ การถอนตัวออกจากปัญหาซึ่งอาจจะได้ผลในระยะสั้น แต่ถ้ายังมีความขัดแย้งกันอยู่จำเป็นต้องรีบแก้ไข

๕) วิธีการลดความขัดแย้งด้วยการขจัดอุปสรรค (Smoothing) คือ การลดความแตกต่างระหว่างคู่กรณีทั้ง ๒ ฝ่าย โดยการหาสิ่งที่ทั้งคู่มีความสนใจร่วมกัน

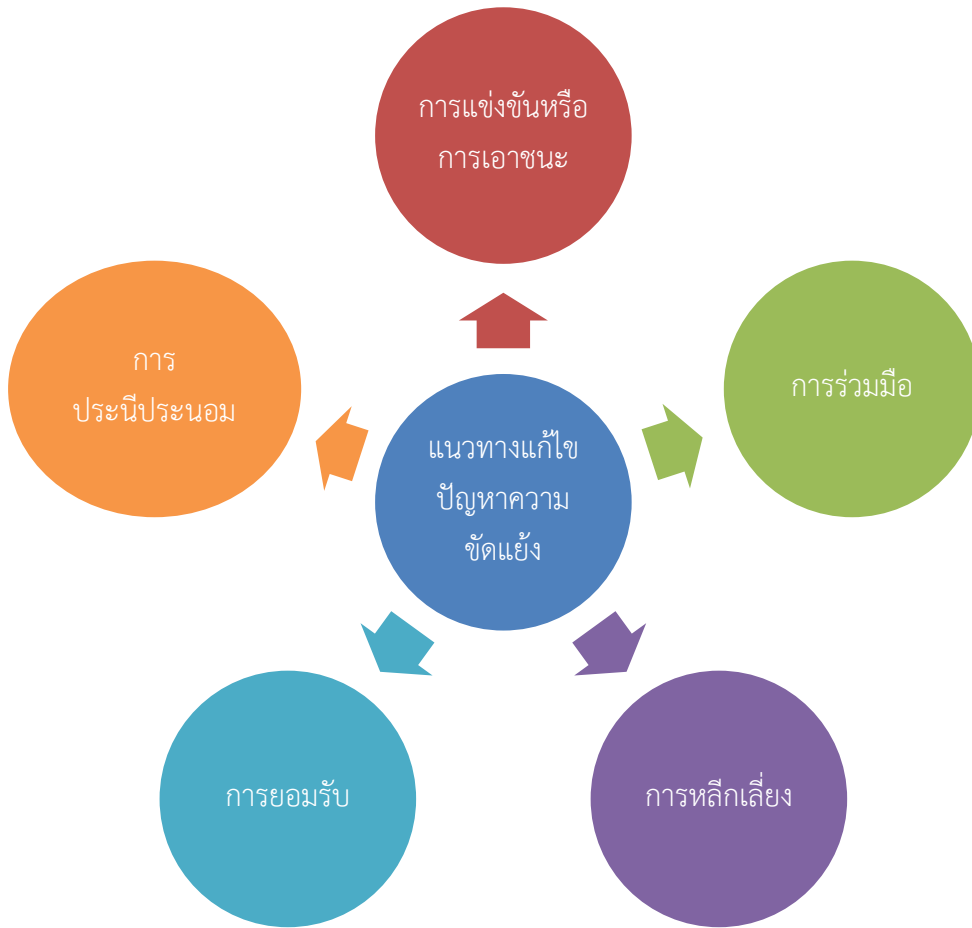
๖) วิธีการลดความขัดแย้งด้วยวิธีการประนีประนอม (Compromise) คือ การที่คู่กรณีแต่ละฝ่ายตกลงยอมเสียประโยชน์บางอย่างของตนเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น วิธีการนี้อาจต้องใช้คนกลางหรือบุคคล ที่สามเข้ามาไกล่เกลี่ยหรือแม้กระทั่งให้คู่กรณีส่งตัวแทนมาต่อรองกัน

๗) วิธีการใช้กำลังหรือบีบบังคับ (Forcing Authoritative Command) คือ การใช้อำนาจของผู้บังคับการมาบังคับบัญชาด้วยการสั่งให้ทำ อาจจะด้วยการออกกฎระเบียบมาบังคับ

๘) วิธีการเปลี่ยนตัวแปรมนุษย์ (Altering the Human Variables) เป็นการนำเทคนิคการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์เข้ามาใช้ เช่น การฝึกอบรมเพื่อเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง เป็นต้น

๙) วิธีการเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร (Altering the Structural Variables) การเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรที่เป็นทางการ ให้มีรูปแบบการทำงานใหม่ โดยอาจมีการโยกย้ายตำแหน่ง หรือย้ายฝ่ายงานของคู่กรณีทั้ง ๒ ฝ่าย เพื่อลดความขัดแย้ง

ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำทางในการจัดการความขัดแย้งโดยต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติ ของความขัดแย้ง เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรภายในองค์กรเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการแก้ไขปัญหาภายในองค์กรอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วม ในการแก้ปัญหาขององค์กร เพื่อให้เกิดความร่วมมือ มีการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งอันเกิดจากความเข้าใจผิด และที่สำคัญผู้บริหารควรใช้หลักคุณธรรม ในการบริหารองค์กร เพื่อให้บุคลากรทุกคนเข้าถึงทรัพยากรได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม (มิ่งขวัญ พงษ์สถิตย์, ม.ป.ป., หน้า ๑๗)



ภาพที่ ๗ แนวทางแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

กล่าวโดยสรุป

แนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจ สิ่งสำคัญคือผู้บริหาร หรือผู้นำต้องมีทักษะในการบริหารจัดการความขัดแย้งที่สูงมาก โดยมีความจำเป็นที่ต้องเปิดใจ ยอมรับความเป็นจริง ของปัญหาความขัดแย้ง ใช้ศิลปะการดำรงชีวิตที่สร้างความสมานฉันท์ ความสงบสุขให้เกิดขึ้นในองค์กรธุรกิจได้ ต้องมีความอดทนสูง สามารถคิดและตัดสินใจได้อย่างชัดเจนและเป็นการสร้างทางออกของปัญหาความขัดแย้งได้ดี แนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งมีหลากหลายรูปแบบวิธีการให้เลือกใช้ เช่น การแข่งขันเพื่อหาผู้ชนะผู้แพ้ การสร้างความร่วมมือเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งร่วมกัน การหลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งที่กำลังจะเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นแล้ว การยอมรับความจริงของปัญหาความขัดแย้ง และการประนีประนอมทั้งสองฝ่ายหรือทุกฝ่าย

๖. บทเรียนความขัดแย้งและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยและต่างประเทศ

สิทธินา นาคพิน และวิลาวัณย์ สมบูรณ์ (๒๕๖๒) ได้ศึกษาการบริหารความขัดแย้งในองค์กรภาครัฐ ยุคประเทศไทย ๔.๐ จากการศึกษาพบว่า การบริหารความขัดแย้งในองค์กรไม่ได้ถือเป็นหน้าที่หรือความรับผิดชอบของผู้บริหารหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นหน้าที่ของทุกคนในองค์กร ทั้งในฐานะ “ข้าราชการระดับอำนวยการ” สามารถบริหารความขัดแย้งในองค์กรได้ ดังนี้ ๑) การป้องกันความขัดแย้งไม่ให้เกิดขึ้น ๒) การลดความขัดแย้ง ๓) การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีสร้างสรรค์ ๔) การกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้ง และ ๕) การใช้หลักคุณธรรมในการบริหารองค์กร และในฐานะ “ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ระดับปฏิบัติการ” สามารถบริหารความขัดแย้งในองค์กรได้ดังนี้ ๑) การแข่งขันหรือการเอาชนะ ๒) การร่วมมือ ๓) การประนีประนอม ๔) การหลีกเลี่ยงและ ๕) การยินยอม ยอมรับหรือการยอมให้ ซึ่งเป็นวิธีการบริหารความขัดแย้งที่แตกต่าง กันออกไป องค์กรต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับเหตุการณ์นั้นๆ เพื่อป้องกัน ลดและขจัดความขัดแย้งภายในองค์กรให้สลายไป ดังคำสุภาษิตไทยที่ว่า “สามัคคีคือพลัง” ซึ่งหากองค์กรภาครัฐปราศจากความขัดแย้งของบุคลากรในองค์กร ทุกคนมีความรักความสามัคคีกันในหมู่คณะ การดำเนินงานเพื่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคประเทศไทย ๔.๐ ก็จะไม่เป็นแค่ฝันอีกต่อไป

ขจรจิต บุณนาค (ม.ป.ป.) ได้ศึกษาความขัดแย้ง VS ความรุนแรง จากการศึกษาพบว่า ในสังคมไทยปัจจุบันมีสถานการณ์ความขัดแย้ง-ความรุนแรงเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ผู้สื่อข่าวจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจว่าความขัดแย้งกับความรุนแรงนั้นมีความแตกต่างกัน เพื่อนำความรู้นี้ไปใช้ในการคัดเลือกข้อมูลมานำเสนออย่างเหมาะสม โดยสรุปความขัดแย้งนั้นเป็นธรรมชาติ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และสังคมจำเป็นต้องมีความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสมเพื่อให้สังคมเจริญก้าวหน้าแต่ในทางกลับกันความรุนแรงนั้นไม่เป็นธรรมชาติ และสามารถลด หรือหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดขึ้นได้ เมื่อเข้าใจดังนี้แล้วผู้สื่อข่าวจะต้องใช้วิจารณญาณพิจารณาถ่วงถ่วงข้อมูลให้ละเอียดรอบด้านมากขึ้น เพื่อเป็นการช่วยรักษาระดับความขัดแย้งให้เหมาะสมเอื้อแก่การพัฒนาและเพื่อลดระดับความรุนแรงในสังคมให้น้อยลง

รัฐพล เย็นใจมา, สุรพล สุยะพรหม และประสิทธิ์ พุทธศาสน์ศรีธธา (๒๕๖๑) ได้ศึกษาความขัดแย้งในสังคม : ทฤษฎีและแนวทางแก้ไข ที่กล่าวโดยสรุปว่า ปัญหาทุกปัญหาที่สังคมไทยกำลังเผชิญอยู่นั้น เป็นบทเรียนที่แลกมาด้วยมูลค่ามหาศาลที่ทุกคนได้รับ สาเหตุที่แท้จริงของทุกปัญหานั้นมาจากเหตุเพียงเหตุเดียวคือ ความด้อยคุณภาพของประชากร ทั้งระดับครอบครัว ระดับสังคม ระดับชาติ จำนวนประชากรที่มีคุณภาพต่ำเป็นจำนวนมากในสังคมเหล่านั้น ดังนั้น การแก้ปัญหาจึงต้องทำทุกวิถีทางที่จะสร้างคุณภาพที่สูงขึ้นไปแก่ประชาชนในสังคมไทย ด้วยหลักการของพุทธศาสนาที่จะช่วยลดความขัดแย้งคือหลักการที่ว่า “เวรย่อมระงับด้วยการไม่จองเวร” เพราะการจองเวรจะไม่รู้จักจบสิ้น ดังนั้น การพัฒนามนุษย์ให้เจริญในอารยธรรมโดยการใช้ปัญญาเพื่อนำไปสู่สันติภาพและ ความสงบสุขนับเป็นจุดหมายสูงสุดของพระพุทธศาสนา จะอย่างไรก็ตามแนวทางของการต่อสู้หรือปฏิบัติการสันติวิธีและสันติภาพนั้น มีนัยหลายประการที่สอดคล้องกัน ถึงกระนั้นท่ามกลางวิกฤติการณ์ที่เกี่ยวกับความขัดแย้งและ ความรุนแรงที่เกิดขึ้นในทั่วทุกมุมของสังคมนั้น ทำให้แนวคิดและปฏิบัติการสันติวิธีและสันติภาพนั้นได้กลายเป็นคู่มือสำคัญสำหรับการเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและความรุนแรงอยู่เสมอๆ จนทำให้ “สันติวิธี” นั้น ได้เปลี่ยนสถานะจาก “ทางเลือกใหม่” ที่สังคมให้

ความสนใจไปสู่แนวคิดที่เป็นรากฐานในการดำเนินแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและความรุนแรงในกลุ่มชน ชุมชน สังคม ประเทศชาติและประชาคม ต่างๆ ในยุคปัจจุบันนี้

อัสนัน คูมาลี (ม.ป.ป.) ได้ศึกษาความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งกรณีการเลี้ยงหอยแครงใน อ่าวปัตตานี จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่นำมาสู่ปัญหาความขัดแย้ง เนื่องจาก การเลี้ยงหอยแครงส่งผลกระทบต่อชาวประมงพื้นบ้านทั้งเรื่องของปัญหาทรัพยากร เขตที่ทำกิน อุปกรณ์การทำประมง โดยลักษณะของความขัดแย้งเป็นความขัดแย้งระหว่างกลุ่มคือ ชาวประมงพื้นบ้านกับนายทุนผู้เลี้ยงหอยแครง ชาวประมงพื้นบ้านกับชาวบ้านด้วยกัน และนายทุนผู้เลี้ยงหอยแครงกับเจ้าหน้าที่รัฐ ส่วนแนวทางการจัดการความขัดแย้งมี 4 แนวทาง คือ การเผชิญหน้าและประท้วงอย่างสันติ การฟ้องร้องการไกล่เกลี่ย และการจัดการความขัดแย้งแบบมีส่วนร่วม

สาริศา เจนเขว่า (๒๕๖๓) ได้ศึกษาทางเลือกการจัดการความขัดแย้งในองค์กร จากการศึกษาพบว่า ธรรมชาติของมนุษย์โดยทั่วไปจะมีความแตกต่างกันระหว่างบุคคลทั้งนิสัยใจคอ ทักษะคติ การสื่อสาร วิธีการทำงาน และอภุศลธรรมที่อยู่ในตัวบุคคล เป็นต้น เมื่อมนุษย์มาทำงานอยู่ร่วมกันในองค์กรย่อมไม่อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกันได้ ซึ่งความขัดแย้งนั้นมีทั้งก่อให้เกิดผลดีและผลเสียต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงต้องจัดการกับความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อพลิกวิกฤตความขัดแย้งให้เป็นโอกาสในทางสร้างสรรค์ และเกิดผลดีต่อองค์กร ทั้งนี้ความขัดแย้งสามารถจัดการได้หลากหลายทางเลือก ขึ้นอยู่กับ การเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งใดที่เกิดผลกระทบทางลบน้อยที่สุดทั้งนี้ต้องอาศัยวิธีการทั้งทางโลกและทางธรรม เพื่อช่วยให้มนุษย์อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุขและเกิดความสามัคคีในองค์กรโดยรวม

อภิญา ดิสสะมาน (๒๕๕๘) ได้ศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยสันติวิธี กรณีศึกษา อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี จากการศึกษาพบว่า ปัจจุบันสภาพปัญหาความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติอยู่ในสถานการณ์อยู่ในขั้นวิกฤต โดยเฉพาะพื้นที่ที่มีทรัพยากรธรรมชาติหลากหลายและกำลังเผชิญหน้าปัญหาความขัดแย้งอย่างอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี บทความวิจัยนี้วิเคราะห์จุดร่วมของคู่ขัดแย้งและผู้ที่มีส่วนได้เสียทุกส่วนในการแก้ไขปัญหามานagement ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี โดยใช้แนวทางการเสริมสร้างสังคมสันติสุข ผลสรุปการศึกษาพบว่า การจัดการความขัดแย้งทรัพยากรที่ดิน ควรบังคับใช้กฎหมายเท่าที่จำเป็น การบูรณาการบริหารจัดการที่ดินระหว่างหน่วยงานของรัฐต้องทำอย่างเป็นระบบและมีองค์กรที่เป็นกลางมาร่วมฟังปัญหาความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งด้านทรัพยากรน้ำมีกระบวนการตรวจสอบการแย่งชิงและเฝ้าระวังคุณภาพด้วยกันจากทุกภาคส่วนโดยร่วมกันกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญห ในลักษณะเครือข่ายและสร้างต้นแบบปฏิบัติที่ดีในการรักษาแหล่งน้ำและการบริหารจัดการน้ำร่วมกัน การจัดการความขัดแย้งด้านทรัพยากรป่าไม้และสิ่งแวดล้อมประชาชนมีพื้นที่จัดการทรัพยากรธรรมชาติโดยมีกระบวนการริเริ่มปฏิบัติและจัดการจากแผนชุมชนก่อน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งอำเภอสวนผึ้งต้องมีฐานข้อมูลด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เป็นระบบและทันสมัยเพื่อทันต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาเชิงรุก และเสริมสร้างกระบวนการเป็นพลเมืองกับประชาชนในพื้นที่เพื่อความเข้มแข็งในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

นิธิตา สิริพงศ์ทักษิณ (๒๕๖๑) ได้ศึกษายุทธวิธีธรรมเชิงสมานฉันท์: การจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมของชุมชนพหุวัฒนธรรม จังหวัดนครศรีธรรมราช จากการศึกษาพบว่า (๑) ฐานสำคัญของกระบวนการจัดการความขัดแย้งของชุมชนที่นำมาซึ่งความสมานฉันท์ คือ การสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในชุมชน ที่มาของความขัดแย้งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรของชุมชน ทั้งในเรื่องของการใช้ประโยชน์ที่ดิน การทำประมงและการใช้ทรัพยากรจากป่าพรุ การเห็นความจำเป็นและประโยชน์ร่วมกันในการจัดการปัญหา ทำให้มีการร่วมกันสร้างกติกาชุมชน โดยหยิบยกปัญหามาพูดคุยกันให้ตระหนักรู้ว่าเป็นปัญหาที่ควรแก้ไขหรือป้องกัน (๒) รูปแบบและกระบวนการในการจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ มีวิธีที่ถูกนำมาใช้อย่างผสมผสานกัน ได้แก่ การเจรจาต่อรองโดยอาศัยระบบเครือข่าย การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่เป็นที่เคารพและน่าเชื่อถือ ซึ่งมีทั้งคนเดียวและทำเป็นกลุ่ม หากมีการประทุพผิตไปจากกติกาชุมชนก็กำหนดให้มีการชดใช้เยียวยาความเสียหาย บูรณาการให้เกิดการฟื้นฟูสัมพันธ์สภาพและอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของกระบวนการทัศนคติความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ข้อค้นพบดังกล่าวนำไปสู่ข้อเสนอแนะให้ภาครัฐนำเอาความสามารถของชุมชนในการแก้ไขปัญหาและจัดการความขัดแย้งของตนเองในแนวทางเชิงสมานฉันท์มาประยุกต์ใช้ ซึ่งมีข้อดีที่ว่าเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนและเคารพค่านิยมของท้องถิ่น ตลอดจนสร้างเสริมให้ชุมชนมีการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งในท้องถิ่นให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

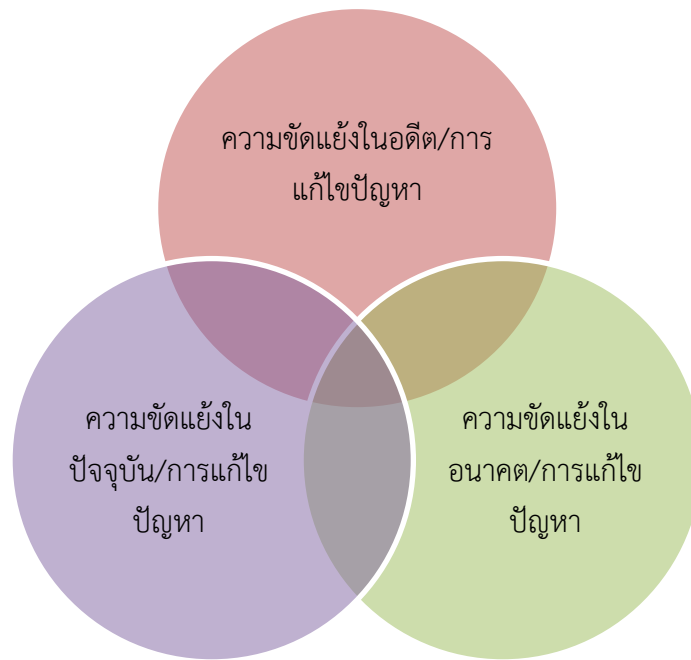
พระมหาศิวะเสน ญาณเมธี (๒๕๖๑) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการความขัดแย้งในพระพุทธศาสนา: วิเคราะห์จากพระไตรปิฎก จากการศึกษาพบว่า หลักการและกระบวนการจัดการความขัดแย้งในพระพุทธศาสนาที่ปรากฏในพระไตรปิฎก ประกอบด้วย ๑๕ วิธีการ ได้แก่ ๑) การลงโทษ ๒) การบัญญัติพระวินัย ๓) การพึ่งพาตนเอง ๔) การใช้สติปัญญา ๕) การวางตัวเป็นกลาง ๖) การใช้อิทธิปาฏิหาริย์ ๗) การเผชิญหน้า ๘) การหลีกเลี่ยง ๙) การเจรจา ๑๐) การประนีประนอม ๑๑) การให้รางวัล ๑๒) การใช้กุศโลบาย ๑๓) การพิสูจน์ความจริง ๑๔) การใช้กฎแห่งธรรมชาติ และ ๑๕) การใช้หลักศาสนาและวัฒนธรรม

รูปแบบการบริหารจัดการความขัดแย้งในพระพุทธศาสนามี ๔ รูปแบบ ประกอบด้วย ๑) รูปแบบของไตรสิกขา ๒) รูปแบบของโอวาท ๓) รูปแบบของพรหมวิหาร ๔ และ ๕) รูปแบบอริยสัจ ๔ แต่ในงานวิจัยนี้จะใช้รูปแบบของอริยสัจ ๔ คือ ทุกข์ (ทุกข์) สาเหตุแห่งทุกข์ (สมุทัย) ความดับทุกข์ (นิโรธ) และหนทางแห่งความดับทุกข์ (มรรค) และหลักธรรมที่นำมาสนับสนุนการบริหารจัดการความขัดแย้งในพระพุทธศาสนาให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วยหลักธรรมดังต่อไปนี้ ๑) หลักขันติธรรม ๒) หลักสามัคคี ๓) หลักไตรสิกขา ๔) หลักวจีสัจจ ๕) หลักพละ ๖) หลักพรหมวิหาร ๗) หลักฆราวาสธรรม ๘) หลักสังคหวัตถุ ๙) หลักจักรวรรดิวัตร ๑๐) หลักสาราณียธรรม ๑๑) หลักโยนิโสมนสิการ และ ๑๒) หลักกาลามสูตร

แนวทางการนำหลักธรรมไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการความขัดแย้ง พบว่าหลักธรรมที่สนับสนุนการบริหารจัดการความขัดแย้งในพุทธศาสนาเท่าที่สืบค้นได้จากพระไตรปิฎกสามารถนำมาบูรณาการใช้เป็นวิธีในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ให้ยุติลงสร้างสันติสุข สันติภาพขึ้นมาทดแทน เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุข จำแนกออกเป็น ๔ วิธี ได้แก่ ๑) เอื้อต่อการดำเนินชีวิต ๒) พัฒนาคุณภาพชีวิต ๓) ตอบสนองชุมชน สังคม และประเทศชาติ และ ๔) เกื้อกูล/เยียวยา/รักษาวิกฤตการณ์โลก

พล.ต.อ.พัชรวาท วงษ์สุวรรณ (ม.ป.ป.) ได้ศึกษาหลักนิติธรรมในการสร้างความสมานฉันท์โดยแนวทางสันติวิธี จากการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งทางสังคมมีทั้งแง่ดีและแง่ไม่ดี ความขัดแย้งอาจเป็นในลักษณะในทางสร้างสรรค์และทำลาย ถ้าหากความขัดแย้งในสังคมมีมากเกินไปผลที่ตามมาจะเป็นไปในทางลบ (Negative consequences) ซึ่งมีลักษณะทำลายความสามัคคี เกิดความแตกแยก แต่ถ้าความขัดแย้งอยู่ในจุดที่เหมาะสมก็จะเกิดผลในทางบวก (Positive consequences) ซึ่งมีลักษณะเป็นการสร้างสรรค์ เกิดประสิทธิผลให้กับสังคม อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากที่จะกำหนดระดับความขัดแย้งว่าความขัดแย้งในระดับใดจึงจะเรียกว่าเป็นจุดที่เหมาะสมที่สุดต่อปัญหาและผลที่ตามมาของความขัดแย้งอยู่ในจุดใดจึงจะเหมาะสมที่สุด ความขัดแย้งที่ส่งผลในทางลบแม้จะยากต่อการเยียวยาแก้ไข แต่ก็อาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์ก่อให้เกิดความสามัคคีในสังคมได้ โดยการนำหลักนิติธรรมอันเป็นเสาหลักของระบอบประชาธิปไตยมาเป็นกลไกสำคัญในการบูรณาการสร้างความปรองดองสมานฉันท์ร่วมกันเพื่อให้สังคมกลับคืนสู่ความสงบสุขเป็นสังคมธรรมาธิปไตยได้

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ม.ป.ป.) จากบทความ สหรัฐฯ VS จีน: สองมหาอำนาจ หนึ่งในจุดเปลี่ยนสำคัญ และสิ่งที่ไทยควรทำ จากการศึกษาพบว่า “ความขัดแย้งในปัจจุบันระหว่างสหรัฐฯ และจีน ไม่ได้เป็นการแข่งขันกันเพื่อเป็นมหาอำนาจทางการค้า ดังเช่นกลยุทธ์ที่สหรัฐฯ ใช้ในการก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำในการกำหนดระเบียบโลกหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 หากแต่เป็นการแข่งขันเพื่อแย่งชิงความเป็นมหาอำนาจทางเทคโนโลยี เพราะกระแสโลกาภิวัตน์ ประกอบกับปัจจัยการผลิตที่ลดลงโดยเฉพาะจำนวนประชากร ได้กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด และบ่อยครั้งที่ผู้พัฒนาและครอบครองเทคโนโลยีได้ก่อน มักมีความได้เปรียบกว่า และสามารถใช้กลยุทธ์นี้เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญของเศรษฐกิจได้ ต่างจากสมัยก่อนที่แข่งกันที่ปริมาณของทรัพยากรธรรมชาติและปัจจัยการผลิตเป็นหลัก สอดคล้องกับทฤษฎีหมูสามชั้นของ ดร.อาร์ม ตั้งนิรันดร ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่อยู่เบื้องหลังของสงครามการค้าในครั้งนี้ ซึ่งดูผิวเผินแล้วคือความขัดแย้งทางการค้า แต่หากมองลึกลงไปจะพบว่าเป็นการแข่งขันกันเพื่อเป็นเจ้าของเทคโนโลยี ซึ่งจะโยงไปถึงขั้นในที่สุดคือการแข่งขันกันเพื่อความเป็นชาติมหาอำนาจ จนสามารถเป็นผู้กำหนดระเบียบโลกได้นั่นเอง เหล่านี้สัมพันธ์โดยตรงกับประเด็นความมั่นคง เพราะเทคโนโลยีสมัยใหม่มีความเกี่ยวข้องกับความมั่นคงมาก โดยเฉพาะการพัฒนาเทคโนโลยีโครงข่าย 5G และปัญญาประดิษฐ์ (AI) เนื่องจากจะปลดล็อกให้สามารถควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลผ่านโครงข่าย 5G จากทั่วโลกได้”



ภาพที่ ๘ ความขัดแย้งของอดีต ปัจจุบัน และอนาคต กับการแก้ไขปัญหา

กล่าวโดยสรุป

บทเรียนจากการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และระดับชุมชน สังคม สามารถเกิดความขัดแย้งขึ้นได้ทุกเมื่อ เพียงแต่ต่างกันตรงที่ใช้แนวทางหรือวิธีการในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งแบบใด เพื่อความเหมาะสมและสามารถหาทางออกของปัญหาคความขัดแย้งได้ และสามารถได้ประโยชน์ร่วมกันทุกฝ่าย ทุกกลุ่ม ทุกองค์กร และทุกคน ในส่วนของความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจต่างประเทศที่มีการแข่งขันเพื่อเอาชนะทางด้านเศรษฐกิจ แต่ในปัจจุบันนี้ความขัดแย้งเพิ่มขึ้นมาอีกด้านคือความขัดแย้งด้านเทคโนโลยี เป็นการแย่งชิงความเป็นมหาอำนาจทางด้านเทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลอย่างมากของโลก แต่ถึงอย่างไรก็ยังคงติดตามทิศทางและแนวโน้มของเทคโนโลยีที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศและโลก การเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ของโลกย่อมนำมาซึ่งการพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองการดำรงชีวิตของมนุษย์โลก

๗. การประยุกต์ใช้การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยและต่างประเทศ

การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ สิ่งสำคัญอยู่ที่ผู้บริหารหรือผู้นำ ที่สร้างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจ ซึ่งมีรูปแบบวิธีการ กระบวนการในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง ที่หลากหลายที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ ภายใต้สถานการณ์หรือภาวะการณ์ความขัดแย้งที่นำไปสู่ความรุนแรงได้

ตารางที่ ๑ แสดงการประยุกต์ใช้วิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ภายใต้สถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

สถานการณ์ความขัดแย้ง	วิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง	ผลกระทบ/ผลที่ได้รับ
๑. ความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจ ๒. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ๓. ความขัดแย้งทั่วไป ๔. ความไม่พึงพอใจ ๕. ความเห็นแก่ตัว ๖. ขัดผลประโยชน์ ๗. ความบาดหมาง ๘. ความคิดเห็นต่าง ๙. ความเกลียดชัง ๑๐. ความอิจฉา ฯลฯ	๑. การป้องกันความขัดแย้ง - การสื่อสารที่ดี (วาจา/สีหน้า/ท่าทาง) - การมีส่วนร่วม (ร่วมคิด/ตัดสินใจ) - เครือข่ายการทำงานร่วมกัน (มีผลประโยชน์ร่วมกัน) - การทำแผนภาพความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น - วงจรของความขัดแย้ง - การรับรู้สาเหตุของความขัดแย้ง - สร้างพื้นที่แสดงความคิดเห็น (ตัดสินใจด้วยการเห็นพ้องและยอมรับร่วมกัน) ๒. การแก้ไขความขัดแย้ง - จัดให้มีการประชุม/หารือ เพื่อหาทางออกของปัญหาความขัดแย้ง - การเจรจาต่อรอง เพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน - การไกล่เกลี่ย/ประนีประนอม - กระบวนการยุติธรรม ๓. การสร้างความสมานฉันท์ - ให้ความเคารพรับฟังความคิดเห็นทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน - เปิดใจยอมรับ เห็นอกเห็นใจกัน - รู้จักให้อภัยแก่กัน - การอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข	<u>ความสมานฉันท์</u> ๑. ความยุติธรรม ๒. ความสงบสุข ๓. ความเห็นอกเห็นใจ ๔. ยอมรับความจริง ๕. เห็นทางออกของปัญหา <u>ความรุนแรง</u> ๑. ต่อต้าน ๒. ขัดขึ้น ๓. ถกเถียง ๔. อิจฉา ๕. ทำร้าย/ทำลาย

บรรณานุกรม

- ขจรจิต บุณนาค. (ม.ป.ป.). ความขัดแย้ง VS ความรุนแรง. *Executive Journal*, ๑๓๖.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). **สหรัฐฯ VS จีน: สองมหาอำนาจ หนึ่งจุดเปลี่ยนสำคัญ และสิ่งที่ไทยควรทำ**. ค้นเมื่อ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๔, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_29Oct2020.aspx
- นิติตา สิริพงศ์ทักษิณ. (๒๕๖๑). ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์: การจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างคามยุติธรรมของชุมชนพหุวัฒนธรรม จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารพัฒนาสังคม*, ๒๐(๑), ๑.
- พระมหาศิวะเสน ญาณเมธี. (๒๕๖๑). **รูปแบบการบริหารจัดการความขัดแย้งในพระพุทธศาสนา: วิเคราะห์จากพระไตรปิฎก**. หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- พัชรวาท วงษ์สุวรรณ. (ม.ป.ป.). **เอกสารวิชาการส่วนบุคคล หลักนิติธรรมในการสร้างความสมานฉันท์โดยแนวทางสันติวิธี**. หลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย รุ่นที่ ๔ วิทยาลัยรัฐธรรมนุญ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.
- มิ่งขวัญ พงษ์สถิตย์. (ม.ป.ป.). **การจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร**. (ม.ป.ท.: ม.ป.พ.).
- รชนีกร วีระเจริญ และอัครวรรธน อวิสตาร์กษ. (ม.ป.ป.). **การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management)**. (ม.ป.ท.: ม.ป.พ.). (power point).
- รัฐพล เย็นใจมา, สุรพล สุขะพรหม และประสิทธิ์ พุทธศาสน์ศรีธา. (๒๕๖๑.). ความขัดแย้งในสังคม: ทฤษฎีและแนวทางแก้ไข. *วารสาร มจร. สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*. ๗(๒). ๒๓๖-๒๓๗.
- ศิริวรรณ มนอัครมดุง. (2559). การจัดการความขัดแย้งในองค์กรอย่างสร้างสรรค์[บทคัดย่อ]. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, ๖(๒), ๑๙๓.
- สมภพ พร้อมพ้อชื่นบุญ. (๒๕๕๘). **กระบวนการในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอุทยานบูโด-สุไหงปาตี ประกาศเขตทับที่ดินทำกินราษฎร: กรณีศึกษาในอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สาริศา เจนเขว้า. (๒๕๖๓). **ทางเลือกการจัดการความขัดแย้งในองค์กร**. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, ๖(๒). ๒๒๙.

สัญญาธ นาคพิน และวิลาวัณย์ สมบูรณ์. (๒๕๖๒). การบริหารความขัดแย้งในองค์กรภาครัฐ ยุคประเทศไทย

๔.๐. วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี, ๖(๒), ๒๑-๒๒.

สุพัตรา จิตตเสถียร. (ม.ป.ป.). การแก้ไขปัญหาความรุนแรงทางการเมืองของไทย: พบทางตันจริงหรือ?

(ม.ป.ท.: ม.ป.พ.).

สุวัฒน์ ดวงแสนมุด. (๒๕๕๕). เอกสารประกอบการสอน รายวิชา การยุติความขัดแย้งด้วยสันติวิธี. อุดรธานี:

ยุทธศาสตร์การพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

อภิญา ดิสสะมาน. (๒๕๕๘). แนวทางแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดย

สันติวิธี กรณีศึกษา อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม, ๑๑(๒), ๖๑.

อุไร สัมเกลี้ยง, อรุช คงรุ่งโชค และสัญญาธ นาคพิน. (๒๕๖๓). การบริหารความขัดแย้งของพนักงานในองค์กร

ภาครัฐ. วารสารทาดใหญ่วิชาการ. ๑๘(๑), ๑๗๒-๑๗๓.

ธัสสัน คูมาลี. (ม.ป.ป.). ความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งกรณีการเลี้ยงหอยแครงในอ่าวปัตตานี. สาร

อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์, ๒๙.

คำถามท้ายหน่วย ๔

ให้นักศึกษาบอกเล่าประสบการณ์ หรือยกตัวอย่างกรณีศึกษาความขัดแย้งและการแก้ไขปัญหาความ
ขัดแย้งมาพอเข้าใจ

หน่วยที่ ๕

นำเสนอผลการศึกษากำกับปัญหาความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจ

โดย อาจารย์วิเชียร วชิรเสริชัย

แผนการสอนประจำหน่วย

ชุดวิชา สันติศึกษา

หน่วยที่ ๕ นำเสนอผลการศึกษากำกับปัญหาความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจ

เนื้อหา

๑. กิจกรรมการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี

๒. สรุปผลกิจกรรมการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี

แนวคิด

- กระบวนการเรียนรู้การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจ
- การเรียนรู้และเข้าใจ และนำไปสู่การปฏิบัติการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี

วัตถุประสงค์

- เพื่อเรียนรู้และเข้าใจในกระบวนการเรียนรู้การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจ
- เพื่อสร้างความตระหนักในปัญหาความขัดแย้ง และนำไปสู่การปฏิบัติการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี

กิจกรรมการเรียนรู้

๑. การเตรียมความพร้อม

- ทักทายและทบทวนเนื้อหาสาระที่ผ่านมา
- แลกเปลี่ยนทางความคิดเกี่ยวกับวิชาสันติศึกษา

๒. การจัดกระบวนการเรียนการสอน

- ศึกษาเอกสารประกอบการสอน/สื่ออื่นๆ
- นำเสนอเรื่องราวปฏิบัติการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้

หลักและกระบวนการสันติวิธี

- แลกเปลี่ยนเรียนรู้
- สรุปความรู้

๓. การประเมินผล

- จากการนำเสนอผลการศึกษาคำปรึกษาการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจ
- สอบวัดความรู้

สื่อการสอน

๑. เอกสารประกอบการสอนหน่วยที่ ๕/สืบค้นจากสื่ออื่นๆ
๒. power point
๓. วิดีทัศน์

ประเมินผล

๑. ประเมินผลจากกระบวนการเรียนรู้ภายในห้องเรียน
๒. ประเมินผลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
๓. การสอบวัดความรู้/การสอบปลายภาค

ความนำ

การใช้อิทธิพลและกำลังในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง จะทำให้ส่งผลไปสู่การไม่พึงพอใจทั้งสองฝ่าย และไม่ให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน นำมาซึ่งความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจ และอาจนำไปสู่ปัญหาคความขัดแย้งที่รุนแรงได้ ผู้บริหารหรือผู้นำควรมีความเข้าใจ เปิดใจยอมรับความเป็นจริง เรียนรู้และแก้ไขปัญหาคข้อพิพาทและคความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี เพื่อสร้างคความยุติธรรม คความสมานฉันท์ที่เกิดขึ้นในองค์กรธุรกิจ

๑. กิจกรรมการแก้ไขปัญหาคข้อพิพาทและคความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี

คความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กรนั้นแบ่งเป็นคความขัดแย้งเชิงคความคิดเห็น คือการไม่เห็นพ้องกัน ในแนวคิด หลักการเหตุผล จนนำมาสู่การถกเถียง การแลกเปลี่ยนคความคิดเห็น และคความขัดแย้งเชิงอารมณ์ คือการไม่เห็นพ้องในประเด็นส่วนตัวที่ขัดแย้งกับเป้าหมายของกลุ่ม นำมาสู่การทะเลาะวิวาท ขุ่นเคืองใจ โดยทั้งสองรูปแบบนี้สามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานได้สองด้านด้วยกัน โดยถ้าส่งผลทางด้านดีจะมีแรงกระตุ้นจนเกิดคความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ การทำงานไม่หยุดนิ่ง บุคคลมีคความกระตือรือร้นที่จะทำงาน และแสดงออกถึงศักยภาพของตนเองได้มากขึ้นส่งผลให้การทำงานดีขึ้น โอกาสประสบความสำเร็จเพิ่มมากขึ้น (ทิตนา แชมมณี, 2542 อ้างถึงใน รัฐญา กล้วผิต, ๒๕๖๐, หน้า ๒)

กระบวนการไกล่เกลี่ยคความขัดแย้งโดยคนในชุมชนจึงเป็นกระบวนการที่ยังใช้ได้ดีอยู่ในสังคมไทย การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์สามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาคความขัดแย้งในชุมชนหรืออย่างน้อยก็บรรเทาปัญหาคพื้นฐานของกระบวนการยุติธรรมของรัฐได้หลายเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นการลดปริมาณคดีที่จะเข้าสู่ระบบยุติธรรมที่เป็นทางการ อันเป็นการลดปัญหาการกระทำผิดได้อีกทางหนึ่ง โดยเพิ่มบทบาทของชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการแก้ไขปัญหาคที่เกิดขึ้นในชุมชนเองโดยใช้ความรู้ภายใน คความรู้อจากประสบการณ์ เน้นแนวทางที่มองปัญหาครอบด้านและให้คความสำคัญกับผู้เสียหายผู้กระทำผิดและชุมชนเป็นหลัก (นิธิตา สิริพงศ์ทักษิณ, ๒๕๖๑, หน้า ๑๔)

การแก้ไขปัญหาคข้อพิพาทและคความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี จำเป็นต้องใช้กระบวนการในการจัดการคความขัดแย้งด้วยสันติวิธีหรือการไม่ใช้คความรุนแรงเป็นสำคัญ ยึดหลักสันติวิธีเป็นทางเลือกหลักเมื่อเผชิญกับคความขัดแย้ง และยึดมั่นในหลักมนุษยธรรม หลักคุณธรรม หลักเลี้ยงการใช้คความรุนแรงในการแก้ไขปัญหาค เนื่องจากการใช้คความรุนแรงเป็นวิธีการบรรลุวัตถุประสงค์ของตนเอง ไม่ว่าจะ เป็นไปเพื่อเป้าหมายในการสร้างคความเป็นธรรม หรือการรักษาคความสงบเรียบร้อยในสังคม ทั้งนี้ เนื่องจากการใช้คความรุนแรง แม้จะเป็นมาตรการในการจัดการปัญหาคที่ดำเนินการได้ง่ายและรวดเร็ว แต่การใช้คความรุนแรงจัดการปัญหาคกลับจะทำให้สังคมมองไม่เห็นทางเลือกอื่นๆ และอาจทำให้คความขัดแย้งขยายวงกว้างและนำไปสู่การเผชิญหน้าทั้งสองฝ่ายด้วยคความรุนแรงเพิ่มขึ้น

การแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี เป็นหนทางเข้าถึงวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยอาศัยหลักและกระบวนการสันติวิธีเป็นหลัก หลีกเลี่ยงการใช้อำนาจและความรุนแรงในทุกระดับ สถานการณ์ที่มีความล่อแหลมต่อการเผชิญหน้ากันด้วยความรุนแรงได้ทุกครั้ง ควรใช้สันติวิธีเป็นแนวทางหลักในการแก้ไขปัญหาความรุนแรงภายในองค์กรธุรกิจ

การแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี มีวิธีการที่สามารถดำเนินการได้หลากหลายรูปแบบ ตามสถานการณ์หรือภาวะการณ์นั้นๆ ก่อนเกิดสถานการณ์ระหว่างที่เกิดสถานการณ์ และภายหลังสถานการณ์ความขัดแย้งได้ผ่านพ้นไป หากพบว่าความขัดแย้งกำลังจะก่อตัวแนวทางการจัดการเพื่อคลี่คลายปัญหาความขัดแย้งที่เหมาะสมคือ การไต่สวนภายในองค์กรธุรกิจก่อน อาจได้รับการพิจารณาและนำไปสู่การสร้างข้อสรุปและการตัดสินใจร่วมกันของคนในองค์กร

ปัญหาความขัดแย้งได้เกิดขึ้นและสิ้นสุดลงแล้ว ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายในร่างกายและทรัพย์สิน แนวทางการจัดการความขัดแย้งอย่างสันติวิธีที่เหมาะสมคือ กระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ เพื่อเยียวยาปัญหาความขัดแย้งให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ

การแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธีสามารถดำเนินกิจกรรมที่หลากหลาย ดังนี้

๑) จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี ในประเด็นปัญหาความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้และเข้าใจในการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี ภายใต้สภาวะการณ์ความสัมพันธ์แบบกัลยาณมิตร และสนับสนุนการสร้างระบบความเท่าเทียม เสมอภาค และความยุติธรรมของบุคลากรในการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรธุรกิจ

๒) จัดทำบทเรียนของความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจ ทำวิจัยแบบกรณีศึกษา โดยการใช้หลักการมีส่วนร่วมในการจัดทำบทเรียน ถ่ายทอดเรื่องราว ประสบการณ์ปัญหาความขัดแย้ง และเผยแพร่แนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบสันติวิธี เพื่อสร้างเสริมการเรียนรู้และเข้าใจในแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี

๓) จัดให้มีกรรมการเจรจาข้อยุติความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจในประเด็นปัญหาต่างๆ ด้วยหลักและกระบวนการสันติวิธี โดยมีลักษณะแบบบูรณาการที่ทุกคนทุกส่วนงานสามารถเข้ามามีบทบาทในการรวมคิดและตัดสินใจ กำหนดตัวแทนที่ได้รับการยอมรับให้มีการเจรจาต่อรอง โกล่เกลี่ย แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างทั้งสองฝ่าย เรียนรู้ซึ่งกันและกันด้วยเหตุผลให้สามารถหาข้อยุติที่ยอมรับร่วมกันได้

๔) สร้างนักจัดการความขัดแย้งด้วยหลักและกระบวนการสันติวิธีที่คนในองค์กรธุรกิจนั้นๆ ให้การยอมรับ เพื่อทำหน้าที่ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยกระบวนการสันติวิธี และเกิดความสมานฉันท์ในองค์กร

๕) จัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อเรียนรู้และตระหนักในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจด้วยหลักและกระบวนการสันติวิธี จัดโครงการฝึกอบรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ละลายพฤติกรรมด้วยกิจกรรมที่สร้างสรรค์ สร้างความปรองดอง สามัคคีในหมู่คณะ เนื้อหาสาระที่ควรตระหนักและสามารถพัฒนา

วิธีเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาความขัดแย้ง ท่าทีในการวางตัวในสถานการณ์ที่ต้องเผชิญหน้า เรียนรู้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบต่างๆ ของการแสดงความคิดเห็นในกลุ่มบุคคลขององค์กรธุรกิจ

๖) สร้างเครือข่ายการเรียนรู้การจัดการความขัดแย้งและการสร้างกระบวนการยุติธรรม ให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และแนวทางการจัดการปัญหาความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจ มีส่วนร่วมในการจัดการความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจ ให้มีการเรียนรู้การจัดการความขัดแย้งตั้งแต่การเรียนรู้ประเด็นปัญหาความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจ การเรียนรู้กระบวนการและเครื่องมือจัดการความขัดแย้งและสร้างความสมานฉันท์ การจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธีและการสร้างสมานฉันท์ ผู้นำหรือผู้บริหารต้องมีความรู้ มีทักษะในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง และเป็นที่ยอมรับในกลุ่มองค์กรธุรกิจ

๗) การสื่อสารในทุกรูปแบบเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้กลุ่มบุคคลในองค์กรธุรกิจในปัจจุบันเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่ายขึ้น ให้ทำหน้าที่ส่งเสริมแนวคิดในการจัดการความขัดแย้งด้วยหลักและกระบวนการในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งขององค์กรธุรกิจอย่างสันติวิธีในวงกว้าง

๘) หน่วยงานภาครัฐ หรือกระทรวงยุติธรรม เข้ามามีบทบาทในการเผยแพร่และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในองค์กรธุรกิจ เพื่อการสร้างกระบวนการยุติธรรมในองค์กรธุรกิจ



ภาพที่ ๑ การแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี

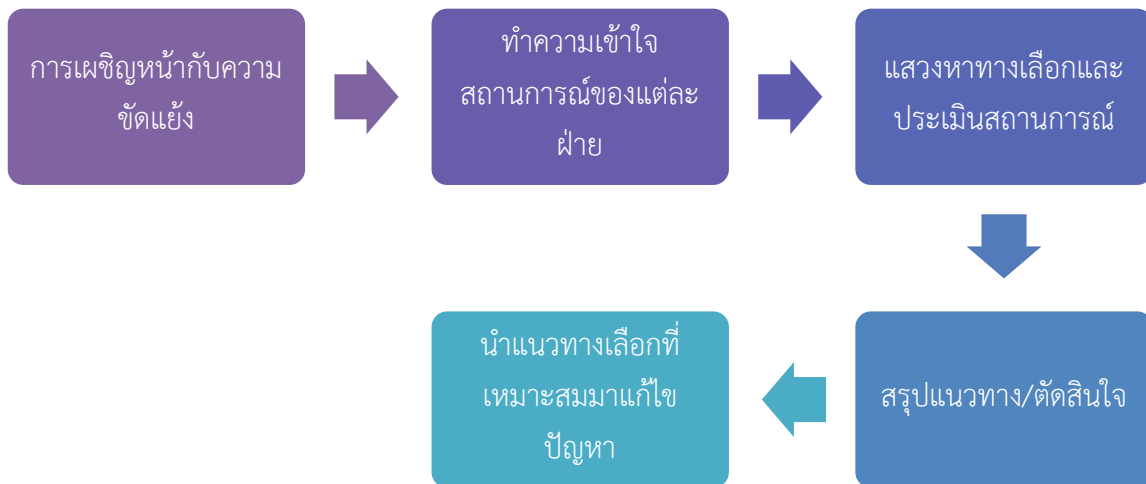
กล่าวโดยสรุป

กิจกรรมการแก้ไขปัญหาคือพิพาทและความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี เป็นวิธีการที่มีความเหมาะสมกับองค์กรธุรกิจ ที่มีวัฒนธรรมความเห็นอกเห็นใจกัน ความเอื้ออาทรต่อกัน แต่ในขณะเดียวกันก็อาจเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นได้ จึงจำเป็นต้องสร้างเสริมกิจกรรมที่เป็นการป้องกันปัญหาความขัดแย้ง หรือหากเกิดปัญหาความขัดแย้งสามารถใช้หลักและกระบวนการสันติวิธีจัดการกับปัญหาได้ เพื่อนำมาซึ่งความสงบสุขขององค์กรธุรกิจ

๒. สรุปผลกิจกรรมการแก้ไขปัญหาคือพิพาทและความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี

กระบวนการในการสร้างความสมานฉันท์โดยสันติวิธีสามารถดำเนินการได้หลากหลายแบบขึ้นอยู่กับสถานการณ์ทั้งก่อนเกิดสถานการณ์ ระหว่างเกิดสถานการณ์และหลังจากสถานการณ์ความขัดแย้งได้ผ่านพ้นไป ซึ่งไม่ว่าความขัดแย้งก่อตัวในแนวทางใดกระบวนการจัดการความขัดแย้งอย่างสันติวิธีโดยการนำหลักนิติธรรมอันเป็นเสาหลักของระบอบประชาธิปไตยมาใช้ในการบริหารจัดการสถานการณ์ความขัดแย้งย่อมประสบความสำเร็จอยู่เสมอ การใช้อำนาจรัฐในการบริหารจัดการสถานการณ์ต้องอยู่ภายใต้กรอบที่กฎหมายให้อำนาจรัฐต้องสนับสนุนและสร้างระบบยุติธรรมในภาคประชาชน เน้นการมีส่วนร่วมในการจัดการแก้ไขปัญหาร่วมกัน โดยจัดตั้งเครือข่ายภาครัฐและภาคประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ภาคประชาชนสามารถตรวจสอบภาครัฐได้ สร้างความไว้วางใจระหว่างกันเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งอันเกิดจากความแตกต่างกันในเรื่องต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสมานฉันท์และอยู่ร่วมกันในสังคมได้โดยสันติ (พัชรวาท วงษ์สุวรรณ, ม.ป.ป., หน้า ๑๔)

การแก้ไขปัญหาคือพิพาทและความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจโดยใช้หลักและกระบวนการสันติวิธี สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือ การให้ความเคารพทุกคน รู้สึกการเอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักการให้อภัย อยู่ร่วมกันอย่างสันติ เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งในองค์กรธุรกิจ ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรธุรกิจต้องมีทักษะในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทุกสถานการณ์ ด้วยหลักและกระบวนการสันติวิธี การเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง ทำความเข้าใจสถานการณ์ของแต่ละฝ่าย เข้าใจปัญหา แสวงหาทางเลือกและประเมินสถานการณ์ สรุปแนวทางและนำแนวทางเลือกที่เหมาะสมมาแก้ไขปัญหา



ภาพที่ ๒ การแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและความขัดแย้ง

กล่าวโดยสรุป

การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งโดยหลักและกระบวนการสันติวิธี โดยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ย ประนีประนอม เป็นวิธีการที่สอดคล้อง สัมพันธ์กับลักษณะเด่นของความสัมพันธ์ของคนไทย ซึ่งได้แก่ ความเมตตา การเห็นอกเห็นใจ การเปิดใจยอมรับความคิดเห็นกัน ย่อมนำมาซึ่งความสงบสุข การติดตามผลกิจกรรม การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งโดยหลักและกระบวนการสันติวิธี เพื่อจัดทำเป็นบทเรียนรู้อที่สามารถเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งโดยหลักและกระบวนการสันติวิธีต่อไป

บรรณานุกรม

นิติตา สิริพงศ์ทักษิณ. (๒๕๖๑). ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์: การจัดการความขัดแย้งเพื่อสร้างความยุติธรรม

ของชุมชนพหุวัฒนธรรม จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารพัฒนาสังคม, ๒๐(๑), ๑๔.

พัชรวาท วงษ์สุวรรณ. (ม.ป.ป.). เอกสารวิชาการส่วนบุคคล หลักนิติธรรมในการสร้างความสมานฉันท์โดย

แนวทางสันติวิธี. หลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย รุ่นที่ ๔ วิทยาลัยรัฐธรรมนุญ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.

รัญญา กลัวผิด. (๒๕๖๐). การจัดการความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของ

บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดพื้นที่กลุ่มเครือข่ายภาคกลาง. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.