

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยชิ้นนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก คือ การศึกษาถึงการเมืองของเทศบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีความขัดแย้ง ศึกษาการก่อรูป สาเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง และศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้ง ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มนักการเมืองในท้องถิ่น ในการเข้ามาบริหารของเทศบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัยจึงเริ่มต้นด้วยการศึกษา การสำรวจองค์ความรู้เกี่ยวกับความขัดแย้ง ว่ามีการพัฒนาการก่อรูปอันนำไปสู่ความขัดแย้งทางการเมืองอย่างไร เหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งคืออะไร มีรูปแบบความขัดแย้งอย่างไร เพราะเหตุใดจึงต้องจัดการความขัดแย้ง และจัดการด้วยวิธีอะไร และอย่างไร

ดังนั้นการสำรวจองค์ความรู้เกี่ยวกับการวิจัย สามารถกำหนดแนวทางสรุปเป็นหัวข้อต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งทางสังคม
 - 1.1 ความหมายความขัดแย้งทางสังคม
 - 1.2 ประเภทของความขัดแย้งทางสังคม
 - 1.3 คุณลักษณะและความสำคัญของความขัดแย้งทางสังคม
 - 1.4 พลวัตของความขัดแย้งทางสังคม
 - 1.5 กระบวนการจัดการความขัดแย้งทางสังคม
 - 1.6 ประโยชน์และโทษของความขัดแย้งทางสังคม
 - 1.7 ปัจจัยที่มีผลต่อความขัดแย้งทางสังคม
 - 1.8 การบริหารจัดการความขัดแย้งทางสังคม
2. ปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 2.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 2.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 2.3 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. เศรษฐศาสตร์การเมือง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความขัดแย้งทางสังคม

ความหมายความขัดแย้งทางสังคม

ความขัดแย้ง มาจากภาษาอังกฤษว่า “Conflict” มาจากภาษาละตินว่า “Configure” แปลว่า การต่อสู้ (Fight) การทำสงคราม (Warfare) ความไม่ลงรอย หรือเข้ากันไม่ได้ (Incompatibility) การขัดแย้งกันและกัน หรือการเป็นปรปักษ์ (Opposition) หมายถึง “การที่บุคคลสองคน กลุ่มคนมีความคิดเห็น ความเชื่อ ความต้องการไม่เหมือนกัน โต้แย้ง หรือโต้เถียง และดิ้นรน ต่อสู้ และการแข่งขันกัน” (Lawrence. 1973 : 68)

ดูบริน (Dubrin. 1984 : 45) ให้ความหมายไว้ว่า ความขัดแย้ง คือ การเป็นปรปักษ์ต่อกันอย่างเปิดเผยของบุคคล หรือกลุ่มซึ่งมีเป้าหมายที่จะทำลายล้างคู่ต่อสู้

เจมส์ โค และคณะ (2002 : 2) เห็นว่า “ความขัดแย้ง หมายถึง การต่อสู้กัน หรือการแข่งขันกันระหว่างความคิด ความสนใจ หรือผลประโยชน์ มุมมอง รสนิยม ค่านิยม แนวทาง ความชอบ อำนาจ สถานภาพ ทรัพยากร” ซึ่งความขัดแย้งในลักษณะนี้อาจเกิดขึ้นในบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือขัดแย้งกับบุคคลอื่น หรือระหว่างคนใดคนหนึ่งกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือหลายๆกลุ่มของบุคคลหรือนิติบุคคล หรือระหว่างกลุ่มบุคคลหลายคนที่อยู่ในกลุ่มหนึ่งกับอีกกลุ่มหนึ่ง หรืออีกหลายๆกลุ่มของบุคคล

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 137) ให้ความหมายของคำว่า “ขัดแย้ง” หมายถึง “ไม่ลงรอยกัน” นอกจากนั้นได้อธิบายคำว่า ขัด หมายถึง ไม่ทำตาม ฝ่าฝืน ขัดไว้ และให้ความหมายคำว่าแย้ง หมายถึง ไม่ตรงหรือลงรอยเดียวกัน ด้านไว้ ทานไว้ ดังนั้นจึงพอเห็นได้ว่า ความขัดแย้งประกอบด้วยอาการทั้งขัดทั้งแย้งนั่นคือ แต่ละฝ่ายนอกจากไม่ทำตามกันแล้วยังต่อต้านเอาไว้อีกด้วย

วิลเลียม (William. 2004 : 45) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งไว้ 3 ความหมาย ดังนี้ ความหมายแรก ความขัดแย้ง หมายถึง ความขัดแย้งที่มีรากฐานเกี่ยวกับผลประโยชน์ อันมาจากความต้องการ และความปรารถนาของมนุษย์ ความหมายที่สองหมายถึงการที่มีจุดยืนไม่ตรงกัน ขัดกัน โดยมีเรื่องของผลประโยชน์ที่แฝงอยู่ในจุดยืนนั้น เกิดจากการที่ต่างคนต่างต้องการสิ่งเดียวกัน ส่วนความหมายที่สาม คือ การแก่งแย่งชิง “อำนาจ” ทั้งนี้การสร้างความร่วมมือกันนั้นเป็นวิธีการสำคัญที่จัดการกับความขัดแย้ง จากความหมายความขัดแย้ง หมายถึง การไม่เข้าใจกัน มีจุดยืน และมีอุดมการณ์ที่แตกต่างกัน มีเป้าหมายในผลประโยชน์ที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน พร้อมแสดงออกในวิธีต่างในพฤติกรรม

วันชัย วัฒนศัพท์ (2550 : 2) ความขัดแย้งเป็นการต่อสู้กันหรือการแข่งขันระหว่างความคิด ความเห็น ความสนใจ หรือผลประโยชน์ มุมมอง รสนิยม ค่านิยม แนวทางความชอบ อำนาจ สถานภาพ ทรัพยากร ฯลฯ

ซุง และเมกกินคอน (Chung and Meggincon. 1981 : 24) ได้กล่าวไว้ว่า ความขัดแย้งคือการดิ้นรนต่อสู้เพื่อความต้องการความปรารถนาความคิด ความสนใจของบุคคล ที่ไปด้วยกันไม่ได้ ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต้องเผชิญกับเป้าหมาย ที่ไม่สามารถทำให้ทุกฝ่ายพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 79) เห็นว่า ความขัดแย้งหมายถึงบุคคล 2 ฝ่ายหรือมากกว่า มีข้อมูล ค่านิยม ความคิดเห็น และความรู้สึกที่แตกต่างกันความขัดแย้ง คือ การต่อสู้ ชะนะแพ้ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ หรือขัดกันระหว่างผลประโยชน์ที่ต่างกัน

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542 : 141) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความขัดแย้ง (Conflict) คือ สภาพของความไม่ราบรื่นที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล หรือระหว่างกลุ่ม เนื่องจากมีความต้องการ หรือผลประโยชน์ขัดแย้งกันและไม่สามารถตัดสินใจ หรือหาข้อตกลงร่วมกันได้

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544 : 162) ได้ให้แนวคิดให้กว้างขวางโดยพัฒนาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในการบูรณาการทางสังคมขึ้น โดยมีแนวคิดดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งกับกลุ่มอื่นนำไปสู่การสร้างเอกลักษณ์และการสร้างความเข้มแข็ง
2. ความขัดแย้งในบางครั้งช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มได้ โดยยอมให้ระบายความกดดันออกไป
3. ความขัดแย้งจริงมีจุดประสงค์ ความขัดแย้งไม่จริงมุ่งลดความตึงเครียด
4. ความขัดแย้งเป็นความสัมพันธ์ทางสังคมรูปแบบหนึ่งเกิดขึ้นได้ในสภาพที่มีปฏิสัมพันธ์
5. ความสัมพันธ์กันอย่างไรก็ดีจะมีความขัดแย้งเช่นเดียวกับมีสันติภาพ
6. ความสัมพันธ์มีมาก อารมณ์พฤติกรรมจะมากขึ้นตามไปด้วย
7. ความขัดแย้งบางครั้งนำไปสู่การขจัดเหตุผลของความขัดแย้งออกไป และยืนยันความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายใหม่
8. ความสัมพันธ์ที่ไม่แข็งแรงอาจถดถอยจากความขัดแย้ง และในความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งบ่อยครั้งที่แสดงถึงความขัดแย้ง
9. ความขัดแย้งกับกลุ่มภายนอกทำให้เกิดความกลมเกลียว การรวมอำนาจ การเคลื่อนย้ายทรัพยากร
10. ความขัดแย้งกับกลุ่มภายนอกยิ่งเพิ่มมากขึ้น ความอดทนต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนภายในจะลดลง
11. ความต้องการที่จะมีความสามัคคีภายในกลุ่ม บ่อยครั้งจะนำกลุ่มไปขัดแย้ง
12. การแสดงสัญลักษณ์ของกลุ่มยิ่งมากเท่าใดความเป็นศัตรูกับกลุ่มอื่นย่อมเพิ่มขึ้น
13. ความขัดแย้งระหว่างฝ่ายต่าง ๆ จะนำไปสู่การขยายความสัมพันธ์ การสร้างบรรทัดฐานอย่างใหม่และยืนยันบรรทัดฐานเดิม รวมถึงการเพิ่มการมีส่วนร่วมของสมาชิกในสังคม

14. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบางครั้งเป็นการกระทำที่ปรารถนาให้อีกกลุ่มรวมตัวกัน
15. ความขัดแย้งเป็นการทดสอบอำนาจ
16. ความขัดแย้งนำไปสู่กระบวนการรวมตัวกัน และแสวงหาพันธมิตร

วันชัย วัฒนศัพท์ (2550 : 3) มนุษย์เราคำรงชีพประจำวันควบคู่ไปกับปัญหาความขัดแย้งไม่ว่าทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมือง ที่อาจจะเกิดขึ้นมากน้อยต่างกันในแต่ละบุคคลแต่ละองค์กร ความขัดแย้ง (Conflict) มีทั้งเป็นประโยชน์ และไม่มีประโยชน์ หากไม่ทำความเข้าใจและบริหารไม่ดี ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่มนุษย์เราต้องเข้าใจและคิดว่าเป็นเรื่องธรรมชาติเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ トラバไดที่ยังมีชีวิตและดำรงชีพร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม ได้แสดงให้เห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับการขัดแย้งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. แนวประเพณีนิยม (Traditional View) แนวคิดนี้ได้แพร่หลายในช่วงปี ค.ศ.1930 -1948 แนวคิดนี้มีความเชื่อว่า ความขัดแย้ง (Conflict) เป็นสิ่งเลว มองในแง่ลบเห็นว่าเป็นความรุนแรงไม่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เห็นควรให้หลีกเลี่ยงหรือกำจัดให้หมดไป ซึ่งถือว่าแนวคิดที่ได้กล่าวตามแนวประเพณีนิยมนี้ ความขัดแย้งเป็นแนวคิดเดิม ความขัดแย้งเป็นสิ่งชั่วร้าย หากใครก่อให้เกิดก็จะถูกมองในแง่ลบเป็นตัวเข้าปัญหา

2. แนวพฤติกรรม (Behavioral View) แนวคิดนี้ได้แพร่หลายในช่วงปี ค.ศ.1949-1975 ตามแนวคิดนี้ ความขัดแย้งเกิดขึ้นตามธรรมชาติหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความขัดแย้งไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งชั่วร้ายเสมอไป อาจจะแปรสภาพให้กลายเป็นพลังงานบวกได้ บุคลากรทุกคนต้องการเข้าใจว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติ และหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น สมควรที่ยอมรับ และทำความเข้าใจ แปรวิกฤตให้เป็นโอกาส หรือทุกคนต้องมองให้เป็นปัญหา และพยายามลดระดับของความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่สามารถควบคุมได้

3. แนวคิดปฏิสัมพันธ์ (Interaction View) แนวคิดนี้เป็นแนวคิดปัจจุบัน คิดว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่จะทำให้กลุ่มทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระตุ้นไม่ให้หยุดอยู่กับที่ ตื่นตัว กระตือรือร้น ประเมินตนเอง และมีความคิดสร้างสรรค์ ความขัดแย้งไม่ใช่จะดีหรือเลวทั้งหมด ขึ้นอยู่กับแบบของความขัดแย้ง ซึ่งเราต้องแยกความขัดแย้งที่เชิงสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ และความขัดแย้งที่ไม่เป็นประโยชน์ออก

จากแนวคิดทั้ง 3 กลุ่มนี้ สามารถสรุปได้ 2 กลุ่ม คือ แนวคิดเดิมกับแนวคิดปัจจุบัน โดยมีนักวิชาการที่สนับสนุนแนวคิดเดิม คือ Max Weber และ Frederick Taylor ที่มีความคิดเห็นตรงกันว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่มีประโยชน์ เป็นการทำลายล้าง ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์ต่ำ ทำให้เกิดความเฉื่อยชาและไม่สร้างสรรค์ โดยคิดหาวิธีแก้ปัญหาคือความขัดแย้ง กล่าวคือ มีการออกกฎระเบียบกระบวนการที่เข้มงวด เพื่อที่จะให้ความขัดแย้งหมดไป สำหรับแนวคิดใหม่นั้น มีความคิดเห็นว่าความขัดแย้งเป็นธรรมชาติ หลีกเลี่ยงไม่ได้ก็ปรับกระบวนวิธีให้เหมาะสม อาจจะทำให้มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้ องค์กรมีความเจริญ

สมบัติ ชำรงชัญญวงศ์ (2545 : 15) ได้แบ่งแนวคิดเรื่องความขัดแย้งไว้ 4 แนวคิดดังนี้

1. แนวคิดแบบดั้งเดิมหรือแนวคิดประเพณีนิยม (Traditional Perspective) ได้รับความนิยมในช่วง ค.ศ. 1930 -1948 แนวคิดนี้มองความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี ทำให้เกิดผลลบต่อองค์การอยู่เสมอ เช่น ทำให้คนบาดหมางกันพูดหรือสื่อสารกันไม่รู้เรื่อง จนเป็นเหตุทำลายความร่วมมือในองค์กรได้ ดังนั้น ผู้บริหารควรหลีกเลี่ยงและต้องกำจัดให้หมดไป จึงจะถือว่าเป็นผู้บริหารที่มีความสามารถ

2. แนวคิดแบบพฤติกรรมศาสตร์ หรือด้านมนุษยสัมพันธ์ (Behavioral or Human Relation Perspective) แนวคิดนี้เกิดในช่วง ค.ศ.1940 -1975 แนวคิดนี้ไม่เห็นด้วยกับแบบดั้งเดิมโดยเห็นว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ จึงควรยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ ซึ่งผู้บริหารควรทำให้ความขัดแย้งกลายเป็นพลังสร้างสรรค์และเกื้อกูลการปฏิบัติงาน แม้ว่าบางครั้งความขัดแย้งจะนำมาซึ่งปัญหา แต่มันกลับเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความโต้แย้งในกลุ่มต่าง ๆ ทำให้เกิดกลยุทธ์ใหม่ๆ มาเพื่อแก้ไขความขัดแย้งแบบนั้นๆ อีกจนมีนวัตกรรมเกิดขึ้น ความขัดแย้งจะก่อประโยชน์แก่ผู้บริหารได้เพราะจะช่วยให้ทราบปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นทำให้เข้าใจสาเหตุของปัญหาทำให้วิเคราะห์ได้ตรงประเด็นมากขึ้น ในแนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์จึงเห็นว่าผู้บริหารไม่ควรหลบเลี่ยงที่จะเผชิญกับความขัดแย้ง แต่ควรหาทางลดและควบคุมให้เหมาะสมจะได้กระตุ้นพลังสร้างสรรค์ให้องค์กรเจริญและอยู่รอดได้

3. แนวคิดแบบนักปฏิสัมพันธ์ (Interactionist Perspective) แนวคิดนี้มองความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์มากขึ้น และยังมองว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อช่วยกระตุ้นให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เชื่อว่าจะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารจึงควรทำให้ความขัดแย้งอยู่ในระดับที่พอเหมาะ จะช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้คนมีความกระตือรือร้น มีใจทำงานตามคำสั่งเหมือนหุ่นยนต์เท่านั้น ความขัดแย้งยังทำให้องค์การเกิดการพัฒนาเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การจัดการความขัดแย้งให้เหมาะสมจึงเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหาร

4. แนวคิดสมัยใหม่ (Emerging Perspective) แนวคิดนี้เกิดเมื่อต้นศตวรรษ 1980 เป็นยุคที่การบริหารงานแบบญี่ปุ่นได้แผ่อิทธิพลต่อการบริหารไปทั่วโลก ความขัดแย้งเป็นสิ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้เนื่องจากปัจเจกบุคคลทั่วไปล้วนแต่มีข้อบกพร่อง คงไม่มีใครสมบูรณ์แบบ แต่ความสามัคคีปรองดองทำให้เกิดความสงบสุขได้ แนวคิดนี้เชื่อว่าการจัดการกับความขัดแย้ง ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและคำนึงถึงเอกภาพขององค์การ มักใช้วิธีการแก้ไขความขัดแย้งอย่างสันติ ซึ่งมีจุดแข็งกว่าแนวทางของชาวอเมริกันโดยเฉพาะในเรื่องความรัก ความสามัคคีและจงรักภักดีต่อกลุ่มและต่อองค์การ ทำให้สามารถสร้างทีมงานเข้มแข็งและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอันจะนำไปสู่ความได้เปรียบในด้านการแข่งขันได้

บาร์นาร์ด (Barnard, 1968 : 145) ได้เขียน ไว้ในหนังสือ The Functions of the Executive ไว้ว่า "ความขัดแย้ง" นั้นเกิดจากการมีมาตรฐาน หรือมีหลักการทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำ เกิดการครอบงำ จากการใช้อำนาจหรือใช้อิทธิพลเข้ามาต่อรองให้ฝ่ายตนอยู่เหนือกว่า พบว่าความขัดแย้งในการทำงานของปัจเจกบุคคล (Conflict of Code) เป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ยากและส่งผลสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. การทำงานหยุดชะงัก (Paralysis of Action) เพราะเกิดความเครียดเต็มไปด้วยอารมณ์ขุ่นมัว จนทำให้กลับข้องใจส่งผลให้ขาดความสามารถในการตัดสินใจและขาดความเชื่อมั่นใน ตนเองตามมา
2. การมุ่งทำงานตามมาตรฐานอันหนึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของคนอื่น ทำให้เกิดความไม่สบายใจ รู้สึกผิด ทำให้คนอื่นไม่พอใจและขาดความเชื่อมั่นตนเองได้
3. เมื่อมีความขัดแย้งต้องมีการแก้ไข เกิดการปรับปรุงระบบการทำงาน ทำให้เปลี่ยนระบบการทำงานบ่อยๆ อาจทำให้คนสับสนจนปรับตัวไม่ทัน เพราะต้องเรียนรู้ใหม่หลายครั้ง ประสิทธิภาพเดิมๆ ก็ใช้ไม่ได้ ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจต่อพนักงานได้ แม้แต่หลักการทำงานที่ผ่านการกลั่นกรองมาเป็นอย่างดีแล้วก็ย่อมจะพบกับปัญหาได้เสมอ เพราะคนในองค์กรมีความแตกต่างด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ การรับรู้ และที่สำคัญคือความแตกต่างด้านจริยธรรม ทำให้ “ความขัดแย้ง” กลายเป็นเรื่องที่ยากจะหลีกเลี่ยงได้ และแนวคิดของบาร์นาร์ด นี้จะเห็นว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้น จะส่งผลด้านลบต่อการบริหารองค์การเป็นสำคัญ และบาร์นาร์ดก็ยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ แม้แต่จะได้เตรียมการวางแผนจัดการไว้ล่วงหน้า

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสถานการณ์ที่กระทำของฝ่ายหนึ่งไปขัดขวาง หรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง ในการที่จะบรรลุเป้าหมายของเขา หรือบุคคลที่มีความแตกต่างในค่านิยม แนวคิด วิธีการ เป้าหมาย แย่งชิงในการใช้ทรัพยากรเกินขีดจำกัด ทำให้องค์กรเจริญและมีความเสื่อมถอยเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในสังคมเนื่องจากปัจเจกบุคคลทั่วไปล้วนแล้วแต่มีข้อบกพร่อง คงไม่มีใครสมบูรณ์แบบ แต่ความสามัคคีปรองดองทำให้เกิดความสงบสุขได้

ผู้วิจัยเข้าใจว่า การให้คำนิยามในลักษณะนี้ เป็นการมองในหลายมิติด้วยกัน ทั้งในแง่รัฐศาสตร์ที่มองประเด็นเรื่องอำนาจ ในแง่การเมืองที่มองประเด็นเรื่องการตัดสินใจในเชิงนโยบายสาธารณะ และในแง่ของสังคมวิทยาที่กลุ่มคนในสังคมอาจกระทบกระทั่งกัน เกี่ยวกับผลประโยชน์และอุดมการณ์

จากคำนิยามที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าความขัดแย้งของบุคคลเกิดจากการที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่การเลือกนั้นอาจเต็มใจเลือกหรือจำใจเลือก ความขัดแย้ง

ระหว่างบุคคลเป็นสถานการณ์ที่กระทำของฝ่ายหนึ่งไปขัดขวาง หรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง ในการที่จะบรรลุเป้าหมายของเขา หรือการที่บุคคลที่มีความแตกต่างในค่านิยม ความสนใจ แนวคิด วิธีการ เป้าหมาย ต้องมาติดต่อกัน ทำงานด้วยกัน หรืออยู่ร่วมกันในสังคมเดียวกัน โดยที่ความแตกต่างนี้เป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้

ประเภทของความขัดแย้งความขัดแย้งทางสังคม

เกิดจากสภาพทางจิตใจ อารมณ์ หรือพฤติกรรม จากสภาพทางจิตใจ อารมณ์ หรือพฤติกรรม เป็นความไม่ลงรอยกันระหว่างความต้องการของบุคคล อาจเกิดขึ้นภายในจิตใจไปถึงหน่วยงาน

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542 : 143) ได้แบ่งประเภทของความขัดแย้งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความขัดแย้งภายในตนเอง (Self Conflicts) ความขัดแย้งภายในจะเกิดขึ้นเมื่อต้องมีการตัดสินใจที่จะเลือกกระทำหรือละเว้นการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจากสิ่งที่มีให้เลือกสองอย่าง หรือมากกว่าสองอย่าง ซึ่งจะให้ผลที่แตกต่างกันไป จึงเกิดเป็นความขัดแย้งขึ้นในสิ่งที่ต้องตัดสินใจเลือกนั้น ความขัดแย้งนี้อาจเนื่องมาจากความต้องการภายใน ขัดแย้งกันเองหรือเกิดจากความต้องการภายนอกทั้ง สองอย่างขัดแย้งกัน หรือเกิดจากความต้องการภายในกับความต้องการภายนอกขัดแย้งกันก็ได้ ความขัดแย้งภายในตนเองที่เกิดขึ้นนี้ แบ่งออกได้ 3 ประเภทคือ

- 1.1 การขัดแย้งแบบดึงดูด – ดึงดูด (Approach – Approach Conflict) เป็นสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่ง 2 สิ่ง หรือมากกว่า 2 สิ่งขึ้นไป ซึ่งเป็นความต้องการของบุคคลนั้นพอๆ กันแต่มีความจำเป็นต้องตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง ทำให้ตัดสินใจไม่ได้ว่าจะเลือกสิ่งใด จึงเกิดเป็นความขัดแย้งในลักษณะที่เรียกว่า “รักพี่เสียดายน้อง”

- 1.2 ความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยง – หลีกเลี่ยง (Avoidance – Avoidance Conflict) โดยเป็นสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งที่จะต้องเลือก 2 สิ่ง หรือมากกว่า 2 สิ่งขึ้นไปซึ่งบุคคลมีความไม่ชอบพอๆ กันแต่จำเป็นต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ จึงเกิดเป็นความขัดแย้งในลักษณะที่เรียกว่า “หนีเสือปะจระเข้”

- 1.3 ความขัดแย้งแบบดึงดูด – หลีกเลี่ยง (Approach – Avoidance Conflict) โดยเป็นสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นพร้อมกัน ลักษณะของการผสมผสานระหว่างความพึงพอใจกับสิ่งที่ต้องการจะหลีกเลี่ยงซึ่งมีอยู่ในขณะเดียวกันทำให้เกิดความขัดแย้งในลักษณะที่เรียกว่า “อยากจะลงไปเด็ดบัว แต่ก็กลัวเปียน้ำ” ผลของความขัดแย้ง ทำให้เกิดความเครียด (Stress) ความวิตกกังวล (Anxiety) และความคับข้องใจ (Frustration) ซึ่งมีผลกระทบต่อทั้ง สุขภาพกายและสุขภาพจิต และส่งผลกระทบต่อ งาน วิธีชีวิตและสังคมต่อไป ซึ่งทำให้บุคคลจำเป็นต้องปรับตัว ปรับวิธีการคิดและอื่นๆ เช่น ตัดสินใจให้เร็วขึ้น อย่าให้ความเครียดติดค้างอยู่นาน พิจารณาสถานการณ์ต่างๆ ด้วยความมีสติอย่างรอบคอบ ปรึกษา

3. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Intergroup Conflict) เป็นสภาพการณ์ที่แต่ละกลุ่มมีความต้องการ ความคิดเห็น ทศนคติ ค่านิยม ตลอดจนวัฒนธรรมเป็นความขัดแย้งระหว่างกลุ่มขึ้น

1. ความขัดแย้งโดยการแข่งขัน ในสถานการณ์ของการแข่งขัน ทุกฝ่ายยังมีความสัมพันธ์กันอยู่ เนื่องจากยอมอยู่ภายใต้กฎระเบียบร่วมกัน เมื่อทุกฝ่ายต้องการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายของฝ่ายตนกันไม่ได้จึงเกิดการแข่งขัน เพื่อบรรลุเป้าหมายของฝ่ายตนที่ตกลงกันไม่ได้จึงเกิดการแข่งกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การแข่งขันจะสิ้นสุดลงเมื่อทำให้เกิดผู้แพ้และผู้ชนะที่แท้จริง ความแข่งขันชนิดนี้เราจะเห็นอยู่เสมอๆ เช่น การแข่งขันกีฬา ทุกฝ่ายมุ่งจะเอาชนะซึ่งกันและกันให้ได้มากกว่า

กมลรัตน์ ธนัทประภัสร์ (2545 : 48) ได้แบ่งประเภทของความขัดแย้งในองค์การออกเป็น 5 ประเภทดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งภายในบุคคล เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งไม่แน่ใจว่าตนได้คาดหวังให้ปฏิบัติงานอะไร เมื่อข้อกำหนดของงานขัดแย้งกับความต้องการของงานเอง หรือเมื่อบุคคลถูกคาดหวังว่าต้องทำได้มากกว่าที่รู้สึกว่าจะทำได้ทำให้มีความกดดัน ความขัดแย้งประเภทนี้มักมีอิทธิพลต่อการตอบสนองของบุคคล ซึ่งสามารถมีปฏิกิริยาต่อความขัดแย้งภายในองค์การในทางที่เกิดผลเสียขึ้นได้

2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความแตกต่างของบุคลิกภาพ
เกิดจากแรงกดดันที่เกี่ยวข้องกับบทบาทในองค์กร

3. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและกลุ่ม เป็นความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับแนวทางที่บุคคลปฏิบัติต่อแรงกดดันต่าง ๆ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่มที่ตั้งขึ้นมา

4. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มภายในองค์การเดียวกัน ความขัดแย้งประเภทนี้มักจะเป็นความขัดแย้งระหว่างลำดับชั้น ตำแหน่ง ความขัดแย้งทางด้านหน้าที่การงาน

5. ความขัดแย้งระหว่างองค์การ ความขัดแย้งประเภทนี้มักถูกพิจารณาว่าเป็นความขัดแย้งประเภทที่ต้องการ เพราะเมื่อมีความขัดแย้งประเภทนี้เกิดขึ้นก็จะมีการแข่งขัน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของแต่ละองค์การให้ดีขึ้น สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บัญชากร แก้วส่อง (2545 : 124) ได้แบ่งประเภทของความขัดแย้งไว้ 4 ประเภท คือ

1. ความขัดแย้งในเป้าหมาย (Goal Conflict) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลไม่พอใจในผลงานของบุคคลอื่น

2. ความขัดแย้งในเรื่องแนวคิด (Cognitive Conflict) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีแนวความคิด หรือความคิดเห็นแตกต่างจากบุคคลอื่น

3. ความขัดแย้งในเรื่องความรู้สึก (Affective Conflict) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีความรู้สึกหรืออารมณ์แตกต่างจากบุคคลอื่น

4. ความขัดแย้งในเรื่องพฤติกรรม (Behavior Conflict) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลแสดงพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์การสามารถแบ่งออกได้ 6 ประเภท ตามระดับความขัดแย้งจากบุคคลถึงองค์การ ดังนี้

ประเภทที่ 1 ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งภายในตัวบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือการไม่แน่ใจการกระทำของตนเองว่ามีความสามารถเพียงพอหรือไม่ หรือเกิดความสับสนวุ่นวายในสถานการณ์นั้น ๆ จนไม่สามารถตัดสินใจ ความขัดแย้งภายในตัวบุคคลสามารถแบ่งออกเป็น 3 ชนิด

1. Approach – Approach Conflict คือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากบุคคลต้องเลือกทำสิ่งใดในระหว่างตัวเลือกที่มีมากกว่า 1 ตัว และทุกตัวเลือกเป็นสิ่งที่จะทำให้ผลทางบวก เช่น การตัดสินใจเลือกทำงานหนึ่งใน 2 งาน ซึ่งทั้งสองงานต่างให้ผลประโยชน์และน่าสนใจเท่ากัน

2. Avoidance – Avoidance Conflict คือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากจะต้องเลือกทางเลือกทางใดทางหนึ่งจากทางเลือกสองทางหรือมากกว่าขึ้นไป ซึ่งทางเลือกต่างๆ เหล่านั้นต่างก็ได้ผลที่ไม่น่าพอใจ เช่น จะต้องเลือกว่าต้องอยู่คอนโดมิเนียมในเมือง หรือขับรถจากบ้านที่นอกเมืองเข้ามาทำงานในตัวเมือง

3. Approach – Avoidance Conflict คือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากจะต้องเลือกทำในสิ่งที่เป็นทั้งผลทางบวกและผลทางลบ เช่น จะเลือกทำงานในตำแหน่งที่ดีแต่ที่ทำงานตั้งอยู่ในจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่จะต้องย้ายที่อยู่และไม่มีโรงเรียนที่ดีสำหรับบุตรและธิดา

ประเภทที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict) หมายถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลเนื่องจากความไม่เห็นด้วยในเรื่องราว การกระทำหรือจุดประสงค์ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นส่วนใหญ่มีผลมาจากความแตกต่างของบุคคลในด้านการรับรู้ พื้นฐานการศึกษา และครอบครัว ตลอดจนสถานภาพ ความขัดแย้งชนิดนี้จะเป็นสิ่งสักระหว่างบุคคลให้มีการติดต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทที่ 3 ความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Intragroup Conflict) หมายถึงความขัดแย้งของสมาชิกภายในกลุ่มที่เกิดจากความไม่เห็นด้วย เนื่องจากแนวคิดต่างกัน ดังนั้นเมื่อสมาชิกสรุปผลจากข้อมูลเดียวกันโดยสรุปต่างกันจึงทำให้เกิดความขัดแย้ง ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็น Substantive Conflict ผลของความขัดแย้งแบบนี้จะช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่ดีขึ้นและมีการตัดสินใจ ส่วนความขัดแย้งที่อยู่บนรากฐานของการตอบสนองทางอารมณ์ต่อสถานการณ์นั้นๆ อาจเรียกได้ว่า Affective Conflict ซึ่งความขัดแย้งแบบนี้อาจเป็นผลมาจากการที่มีรูปแบบและบุคลิกภาพที่ไม่เข้ากัน

ประเภทที่ 4 ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Intergroup Conflict) หมายถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่ม เช่น ความขัดแย้งของแผนกบัญชีและแผนกวิจัย กลุ่มสหภาพแรงงานและคณะกรรมการประณีประนอม ถ้าปรากฏว่าไม่สามารถตกลงแก้ปัญหาได้ ความขัดแย้งชนิดนี้มักจะนำไปสู่การแข่งขัน และเกิดผลในแง่ของการชนะ – แพ้

ประเภทที่ 5 ความขัดแย้งในองค์กร (Intra Organizational Conflict) ความขัดแย้งภายในองค์กรสามารถแบ่งออกได้ 4 ชนิด

1. Vertical Conflict เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ซึ่งมีความขัดแย้งในด้านวิธีการที่ดีที่สุดที่จะทำให้งานสำเร็จ
2. Horizontal Conflict เป็นความขัดแย้งกันระหว่างแผนกในระดับเดียวกันหรือผู้บริหารในระดับเดียวกัน เช่น การแย่งชิงทรัพยากร
3. Line – staff Conflict เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานประจำกลุ่มที่ทำงานในลักษณะสายงานและทีมงาน
4. Role Conflict เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการกำหนดบทบาทที่ไม่ชัดเจนหรือไม่มี การกำหนดบทบาทหรือรับรู้บทบาท ทำให้เกิดความไม่เข้าใจและทำงานความสับสน

ประเภทที่ 6 ความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Inter Organizational Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างองค์กรที่ต้องใช้ทรัพยากรร่วมกันหรือลูกค้ากลุ่มเดียวกัน มีการแข่งขันหรือความ

สัมพันธ์ว่าจะเกิดปฏิสัมพันธ์ในแง่ใด ถ้ามีการขัดแย้งสูงจะมีผลต่อความพยายามขององค์กรที่เข้าควบคุมแหล่งทรัพยากร รักษาสมดุลของส่วนแบ่งตลาด มีการพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหา และอาจมีการติดต่อเจรจากับองค์กรอื่นๆ เพื่อแก้ไขความขัดแย้ง

1. ความขัดแย้งต่อตนเอง (Individual Conflict) เป็นความขัดแย้งที่บุคคลมีต่อการกระทำของตนเอง แบ่งออกเป็น

1.1 รักที่เสียดายน้อง (Approach - approach Conflict) เป็นความต้องการหรือพอใจทั้งสองอย่าง แต่เลือกได้เพียงอย่างเดียว

1.2 หลีกเลือะจะเข้า (Avoidance - avoidance Conflict) เป็นความรู้สึกที่ไม่ต้องการไม่ปรารถนาทั้ง 2 อย่าง แต่ต้องเลือก 1 อย่าง

1.3 เกลียดตัวกินไข่ (Approach - avoidance Conflict) คือมีทั้งสิ่งที่พอใจไม่พอใจอยู่ร่วมกัน จำเป็นต้องเผชิญหน้าทั้ง 2 อย่างในเวลาเดียวกัน

2. ความขัดแย้งในองค์กร (Organizational Conflict) เมื่อคนแต่ละคนมาอยู่ร่วมกัน และทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน จะมีความคิดเห็นต่างกัน มีวิธีการคิดที่ไม่เหมือนกัน ค่านิยมคติ การรับรู้ผลประโยชน์ เกิดจากการแบ่งทรัพยากรและงบประมาณมีจำนวนจำกัด หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงเทคนิคในการทำงาน ความแตกต่างในหน้าที่การทำงาน ล้วนเป็นสาเหตุที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งได้ทั้งสิ้น

3. ความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Inter Organization Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับองค์กรหรือระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม เช่น ผลประโยชน์ขัดกัน

จากคำนิยามต่างๆ ที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าประเภทของความขัดแย้งมาจากหลายปัจจัยด้วยกัน กล่าวคือ ขัดแย้งภายในบุคคล ขัดแย้งระหว่างบุคคล ขัดแย้งระหว่างบุคคลและกลุ่ม ขัดแย้งระหว่างกลุ่มภายในองค์กรเดียวกัน และขัดแย้งระหว่างองค์กร ที่อยู่ร่วมกันในสังคมเดียวกัน มีความคิดที่แตกต่างกัน ในเรื่องของค่านิยม เป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้

คุณลักษณะและความสำคัญของความขัดแย้งทางสังคม

เมื่อก้าวถึง “การจัดการความขัดแย้งโดยสันติวิธี” ตามที่ได้กล่าวถึง ประเด็นหนึ่งซึ่งผู้วิจัยมองว่าจำเป็นต้องวิเคราะห์อย่างยิ่งก็คือ คุณลักษณะทั่วไปซึ่งถือได้ว่าเป็นลักษณะพิเศษของความขัดแย้ง ซึ่งการกระทำความเข้าใจเกี่ยวกับ คุณลักษณะของความขัดแย้งจะเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการจัดการความขัดแย้ง จากการศึกษาวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับประเด็นนี้ ทำให้พบประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับคุณลักษณะและความสำคัญของความขัดแย้งดังต่อไปนี้ ดาห์เรนดอร์ฟ (Dahrendorf. 1968 : 125)

1. ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของมนุษย์และสังคม

คุณลักษณะความขัดแย้งว่ามีลักษณะสอดคล้องกับสังคมทุก ๆ สังคมเปลี่ยนแปลงได้ ทุกขณะ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมจึงมีอยู่ตลอดเวลาทุก ๆ สังคม โดยเกิดความขัดแย้งได้ทุกขณะ การขัดแย้งจึงมีอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการมองในลักษณะนี้ดูประหนึ่งว่าจะยอมรับความจริงเกี่ยวกับสังคม ที่มีนัยคล้ายคลึงกับสิ่งมีชีวิตกับพระพุทธศาสนาตามกฎแห่งอนิจจัง ทุกขัง และอนัตตา ที่มองว่าสรรพสิ่งไม่เที่ยง (อนิจจัง) คงอยู่จะต้องเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลาอันเป็นการมองตามระนาบเดียวกัน ในสภาพเดิมตลอดเวลาไม่ได้ (ทุกขัง) และไม่มีส่วนไหนที่เป็นแก่นยืนอยู่ (อนัตตา)

ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดา และฝังรากลึกในสังคม ซึ่งมนุษย์มีสามารถที่จะหลีกเลี่ยงข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ จะเห็นว่าธรรมชาติของความขัดแย้งในลักษณะนี้ มีอยู่และดำรงอยู่ภายในตัวของมนุษย์เอง รวมไปถึงการที่มนุษย์ปฏิสัมพันธ์กับบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ไม่ว่าจะเป็นเรื่องครอบครัว การทำงาน เศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ซึ่งการเข้าไปเกี่ยวข้องในลักษณะดังกล่าวในฐานะที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคม (Social Animal) ย่อมเป็นเรื่องยากที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ประเด็นที่น่าสนใจก็คือ การที่นักคิดกลุ่มนี้เสนอว่า อย่ามองความขัดแย้งด้วยมายาคติเพราะในความเป็นจริงแล้ว ความขัดแย้งก็สะท้อนนัยในเชิงบวกเอาไว้ด้วยเช่นกัน ฉะนั้น การที่คนเราคิดเห็นต่างกันเป็นเรื่องปกติธรรมดา ไม่จำเป็นต้องเป็นศัตรูกัน

2. ความขัดแย้งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

เจมส์ โค เป็นผู้เสนอแนวคิดนี้ โดยเขามองว่า ความเห็นที่ขัดแย้ง ความแตกต่างในด้านความคิด ในค่านิยม ในรสนิยม มีส่วนสำคัญในการกระตุ้นให้เราแสวงหาความชัดเจน และพัฒนาไปสู่การพูดคุย และพัฒนาไปสู่การพูดคุย และการทำความเข้าใจกัน ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับคำพูดบางประโยคที่ว่า ที่ใดไม่มีปัญหา ที่นั้นไม่มีความก้าวหน้า อันเป็นการสร้างโอกาสที่เกิดจากวิกฤติการณ์ของความขัดแย้งเพื่อพัฒนาสิ่งที่ขัดแย้งกัน ไปสู่การเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกมากยิ่งขึ้น จากประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยมองว่า บางครั้งความเปลี่ยนแปลงได้นำไปสู่ความขัดแย้งตามกฎ (อนิจจัง) สาเหตุที่มองเช่นนี้เพราะความเปลี่ยนแปลง (อนิจจัง) เป็นตัวบีบรัด หรือกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้ง (ทุกขัง) และหลังจากนั้น ความขัดแย้งจึงนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงในเชิงความคิด หรือการกระทำของมนุษย์

ความขัดแย้งก่อให้เกิดพลังงาน เจมส์ โค ที่พยายามจะชี้ให้เห็นโดยอ้างหลักสรีระวิทยาที่ว่า ความขัดแย้งทำให้ร่างกายของเรานั้นหลั่งสารแอดรีนาลิน(Adrenalin) ออกมา และทำให้เราเกิดอารมณ์ จนส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพลังงานที่มีอยู่ในร่างกายของเราให้กลายเป็นบวกได้ แต่ถึง

กระนั้น สิ่งที่เขาต้องตระหนักรู้ก็คือ ในเมื่อความขัดแย้งก่อให้เกิดพลังงานในเชิงบวกได้ และเพราะเหตุใดความขัดแย้งจะก่อให้เกิดพลังงานในเชิงลบไม่ได้ด้วยเหตุนี้เขาจึงเสนอว่า ให้แปลความขัดแย้งไปในทิศทางที่สร้างสรรค์ แต่ก็เกิดคำถามอีกว่าประเด็นนี้ได้อยู่ที่แปลหรือไม่ แต่จะแปลอย่างไรจึงจะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตัวเองและสังคม

ไพศาล วงศ์วรสิทธิ์ (2533 : 37) ได้นำเสนอประเด็นนี้เอาไว้ที่น่าสนใจว่า แต่ละฝ่ายมีส่วนถูกไม่มากก็น้อย ไม่มีใครที่จะผูกขาดความจริงโดยอ้างว่าตนเป็นฝ่ายถูกแต่ผู้เดียว โดยเขาให้เหตุผลว่า ความจริงนั้น มีความซับซ้อน มีหลายรูปลักษณะ หลายด้าน และหลายแง่ เขามองว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งนั้นเป็นเพราะมองความจริงจากคนละด้าน ซึ่งการนำเสนอของเขามีทำที่สอดคล้องกับประเด็นเรื่อง “ตามอคคลำข้าง” ที่พระพุทธเจ้าได้ชี้ให้เห็นว่าการที่นักคิดต่าง ๆ ทะเลาะวิวาทกัน เพราะตีประเด็นความจริง (ตามความคิดของเขา) กันไปคนละด้าน แต่สิ่งนั้นพระพุทธเจ้ามิได้มองว่าเป็นความจริงแท้แต่เป็นความจริงปลอม

อย่างไรก็ตาม การมองการของไพศาล วงศ์วรสิทธิ์ ก็ได้ทำให้เราได้ประจักษ์ในสังคมแบบ “พหุนิยม” ที่จำเป็นต้องยอมรับ หรือเป็นการเปิดรับความจริงของข้อมูล และข่าวสารของกลุ่มคนต่างๆ มากยิ่งขึ้น จะเห็นว่าสังคมเป็นสังคมแห่งประชาธิปไตยไม่ได้ถ้าหากขาดกระบวนการแบบ “พหุนิยม”

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2548 : 35) ได้ชี้ให้เห็นว่า สังคมประชาธิปไตยนั้นต้องดึงทุกกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามา ซึ่งท่านเรียกสังคมแบบนี้ว่า “Inclusive Society” ซึ่งแตกต่างจากสังคมแบบ “Exclusive Society” ที่พยายามผลักทุก ๆ กลุ่ม ที่มีส่วนเกี่ยวข้องออกไป ซึ่งการกระทำในลักษณะนี้ทำให้เกิดความขัดแย้งมากขึ้น

จอร์จ ซิมเมล (George Simmel. 1971 : 247) จัดได้ว่าเป็นต้นแบบของแนวคิดนี้ โดยเขาได้นำเสนอว่า ความขัดแย้งเป็นรูปแบบหนึ่งของการปฏิสังสรรค์ที่เห็นรูปได้อย่างชัดเจน ซึ่งการปฏิสังสรรค์ดังกล่าวจะทำให้สังคมเกิดความกลมเกลียวและเป็นเอกภาพมากยิ่งขึ้น

การมองความขัดแย้งในเชิงปฏิสังสรรค์นี้ ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะเกิดจากการไหลเวียนของกระแสความคิด และการกระทำของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลในสังคมที่เกิดความขัดแย้งกัน แต่เมื่อใดที่บุคคลเหล่านี้ได้สร้างเวทีขึ้นมาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ย่อมทำให้เกิดความสามัคคีระหว่างกันมากยิ่งขึ้น แต่ตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดภาวะไหลเวียนเป็นไปในเชิงบวกก็คือ อำนาจ ผลประโยชน์ ความต้องการ เป็นต้น สอดรับกันหรือไม่ หากสิ่งเหล่านี้เกิดภาวะ “ไม่สมนัย” ย่อมเป็นการยากที่จะทำให้สังคมเป็นสังคมแห่ง “ปฏิสังสรรค์”

เมื่อก้าวโดยสรุปแล้ว เห็นว่าคุณลักษณะของความขัดแย้ง อาจจะเป็นไปในแง่บวกหรือลบก็ได้ แต่ประเด็นสำคัญก็คือ เราจะแปรความขัดแย้งเชิงลบเป็นบวกได้อย่างไร อย่างไรก็ตามประเด็น

ที่น่าสนใจก็คือ การที่บุคคลบางคน หรือบางกลุ่มมีแนวคิดของการปฏิเสธความขัดแย้ง สิ่งที่น่าสนใจก็คือ เพราะเหตุใดเขาจึงต้องปฏิเสธ หรือไม่ยอมรับความขัดแย้ง

ลอว์เรนซ์ (Lawrence. 1973 : 75) ได้ให้ข้อสังเกตว่า การปฏิเสธความขัดแย้งมักมาจากฐานความคิดที่ว่า ความขัดแย้งเป็นบ่อนทำลายเสถียรภาพทางสังคม ซึ่งทัศนเช่นนี้มักอิงอยู่กับความคิดที่ว่าความสัมพันธ์ทางสังคมปกติจะดำรงอยู่บนพื้นฐานของความร่วมมือกัน ถ้าหากขัดแย้งเกิดขึ้นก็จะทำให้เกิดการเสียระบบ ผู้สนับสนุนแนวคิดนี้จะพบว่า การจัดการความขัดแย้งเป็นเรื่องยากดังนั้นทางออกคือ การรักษาสถานภาพเดิมเอาไว้ และไม่สามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงสร้างได้

พลวัตของความขัดแย้งทางสังคม

การวิเคราะห์ “พลวัต” หรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาของความขัดแย้งนี้ ผู้วิจัยมองว่า มีนักคิดและนักปฏิบัติการหลายกลุ่มด้วยกัน ที่พยายามนำเสนอวัฏจักร หรือพัฒนาการของความขัดแย้งมาใช้ ด้วยเหตุนี้ ช่องว่างของการวิเคราะห์ปัญหาความขัดแย้งในสังคมไทยคือการมองความขัดแย้งแบบหยุดนิ่งขาดการประเมิน การเคลื่อนตัวของความขัดแย้งความยากลำบากประการหนึ่งที่ถูกมองข้ามไปในการแก้ไขความขัดแย้งคือการเปลี่ยนรูปและลักษณะของความขัดแย้ง ในขณะที่มีการพยายามแก้ไขปัญหากันอยู่ สิ่งที่จะคาดไม่ถึงก็คือวิธีการที่ใช้แก้ปัญหานั้นเอง อาจเป็นส่วนหนึ่งของความขัดแย้งได้หรือเป็นส่วนที่ทำให้ความขัดแย้งเปลี่ยนรูปร่างไปทำให้ยากแก่การหาทางออก จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจพลวัตของความขัดแย้ง เพื่อให้สามารถประเมินได้ว่าสถานการณ์ความขัดแย้งหนึ่ง ๆ นั้น โดยได้มีการศึกษาถึงพลวัตของความขัดแย้งไว้หลายแนวทางด้วยกัน ดังนี้ (Lawrence. 1973 : 9)

1. กลุ่มที่หนึ่งมีความเห็นว่าความขัดแย้งเป็นกระบวนการทางวิภาษวิธีที่มีการเปลี่ยนผ่านจากสถานภาพหนึ่งไปสู่อีกสถานภาพหนึ่ง แนวความคิดแบบ มาร์ก ชัคเคอร์เบิร์ก จะอ้างถึงความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดกระบวนการปฏิวัติที่คลี่คลายไปสู่สังคม ที่ปราศจากความขัดแย้งโดยสิ้นเชิง เมื่อไม่มีผลประโยชน์ของชนชั้นหลงเหลืออยู่อีก หรืออาจเป็นกระบวนการวิภาษวิธีแบบคานธี ที่เห็นว่าความขัดแย้งเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงจากสภาวะของการปราศจากความจริงไปสู่การค้นหาความจริง แต่คานธีไม่ได้เสนอว่าในที่สุดแล้วความขัดแย้งจะหายไป ทั้งนี้เพราะความขัดแย้งในตัวของมันเองเป็นกระบวนการแสวงหาความจริง และความจริงโดยสมบูรณ์นั้นไม่มีทางค้นพบได้ ดังนั้นความขัดแย้งจึงยังคงเกิดขึ้นต่อไปประเด็นสำคัญคือ ในกระบวนการแสวงหาความจริงนั้นไม่มีผู้ชนะ-ผู้แพ้ แต่จะเป็นการสังเคราะห์ความจริงร่วมกันระหว่างคู่ขัดแย้ง

2. กลุ่มที่สอง อธิบายพลวัตของความขัดแย้งว่ามีลักษณะที่เป็นวงจรที่มีการพัฒนา และการเคลื่อนผ่านสู่ช่วงระยะต่าง ๆ ตามลำดับขั้น โดยคริสตเบิร์ก ได้เสนอแบบการวิเคราะห์วงจรความ

ขัดแย้ง เริ่มจากการมีการก่อตัวของเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ขัดแย้งกันและผ่านมาสู่การตระหนักรู้ ในวัตถุประสงค์ที่ขัดแย้งกัน จากนั้นจะเคลื่อนผ่านเข้าสู่กระบวนการเร่งหรือขยายตัวความขัดแย้ง กระบวนการลดความขัดแย้ง และกระบวนการสลายตัวของความขัดแย้งซึ่งผลที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะ กลายมาเป็นความขัดแย้งขึ้นมาใหม่ พัฒนาเป็นวงจรความขัดแย้งอีกครั้งได้

จากการศึกษา “พลวัต” ของความขัดแย้งดังกล่าวนี้ จะเห็นว่าการเกิดขึ้นของรูปแบบ ความขัดแย้งอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจทำให้เราได้มองเห็น “ถึงซากปรักหักพัง” หรือ “ความล้มเหลว” ในบางประการ ในอดีตถึงปัจจุบันที่สะท้อนออกมาจากแนวคิด

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมองว่า การจัดกรอบที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการ และวัฏจักรของความ ขัดแย้ง ย่อมถือได้ว่ามีส่วนสำคัญ ในการช่วยเหลือตัวบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่เกิดความขัดแย้งตาม สถานการณ์ อาจจะทำให้เกิดความยุ่งยากในการแก้ไขปัญหาที่อาจลุกลามไปสู่ความขัดแย้งในด้าน มิติอื่นๆ

กระบวนการของความขัดแย้งทางสังคม

เมื่อก้าวถึงกระบวนการของความขัดแย้งจะเริ่มต้นจากสถานการณ์ ความขัดแย้ง โดยมัก ประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อม บุคคล พฤติกรรม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ภาพรวมของ สถานการณ์ความขัดแย้ง

กระบวนการความขัดแย้งตามแนวคิดของแนวคิดของ ฟิลเลย์ ได้เสนอกระบวนการของ ความขัดแย้งแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอนดังนี้

1. สภาพการณ์ก่อนเกิดความขัดแย้ง เป็นลักษณะของสภาพที่อาจปราศจากความขัดแย้ง แต่จะนำไปสู่ความขัดแย้ง
2. ความขัดแย้งที่รับรู้ได้ เป็นการรับรู้สภาพการณ์ที่เกิดขึ้นของฝ่ายต่างๆ ว่ามีความขัดแย้ง เกิดขึ้น
3. ความขัดแย้งที่รู้สึกได้ เป็นความรู้สึกว่าบุคคลเกิดความขัดแย้งขึ้น โดยอาจมีความรู้สึก ว่า ถูกคุกคาม ถูกเกลียดชัง กลัวหรือไม่ไว้วางใจ
4. พฤติกรรมที่ปรากฏชัด เป็นการแสดงออกของบุคคลเมื่อรับรู้ หรือรู้สึกว่าจะมีความขัดแย้ง เกิดขึ้น อาจแสดงความก้าวร้าว การแข่งขัน การโต้เถียงหรือการแก้ปัญหา
5. การแก้ปัญหาหรือระงับความขัดแย้ง เป็นการทำให้ความขัดแย้งสิ้นสุดลง อาจทำให้ ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งชนะไป
6. ผลจากการแก้ปัญหา เป็นผลที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งแล้ว กระบวนการของความขัดแย้ง เริ่มต้นจากสถานการณ์ของความขัดแย้ง ประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อม บุคคล พฤติกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกระบวนการของความขัดแย้ง ดำเนินการอย่างมีพลวัต

ที่ต่อเนื่องโดยแบ่งออกเป็น 5 ระยะ ได้แก่ 1) ก่อตัวของการต่อต้านหรือความไม่ลงรอยที่รุนแรงพอ 2) ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับรู้ถึงความขัดแย้ง 3) ตั้งใจทำอย่างใดอย่างหนึ่ง 4) พฤติกรรมที่แสดงออกมามีรายละเอียดดังนี้

ระยะที่ 1 การก่อตัวของการต่อต้านหรือความไม่ลงรอยที่รุนแรงพอ (Potential Opposition or Incompatibility) กระบวนการขัดแย้งในขั้นนี้ปรากฏมีเงื่อนไขต่างๆ ที่แสดงว่ามีโอกาสเกิดความขัดแย้งขึ้น โดยอาจไม่ใช่ทุกเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งโดยตรง ซึ่งได้แก่เงื่อนไขในด้านการสื่อความหมาย ด้านโครงสร้างและด้านที่เป็นตัวแปรส่วนบุคคล

1. ด้านการสื่อความหมาย (Communication) จากการศึกษาพบว่า คำแต่ละคำสามารถตีความหมายได้กว้างทั้งความหมายโดยตรงและความหมายแฝงที่เข้าใจกันเฉพาะกลุ่ม (Jargon) นอกจากนี้การมีข้อมูลที่ไม่เพียงพอ หรือลักษณะของน้ำเสียงที่ใช้ในการสื่อสารอาจทำให้การแปลความหมายของถ้อยคำผิดเพี้ยนไป เป็นมูลเหตุหนึ่งให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ ความสามารถในการเข้าใจความหมายของคำที่แต่ละคนมีแตกต่างกันนั้นเกิดจากการศึกษาหรือการฝึกอบรม การเลือกที่จะรับรู้ และการขาดข้อมูล ที่เกี่ยวกับผู้อื่นอย่างเพียงพอ ความขัดแย้งค่อยก่อตัวขึ้นตามลำดับถ้ามีการสื่อสารที่น้อยหรือมากเกินไปและใช้ไม่ถูกกาลเทศะการเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมก็สามารถสร้างความขัดแย้งได้เช่นกัน การที่ข้อมูลถูกปรุงแต่งหรือถูกบิดเบือนเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวของบางคนเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งได้ง่ายเช่นกัน

2. ด้านโครงสร้าง (Structure) ผลการวิจัยพบว่า ขนาด (Size) และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของกลุ่ม เป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น กล่าวคือ เมื่อกลุ่มมีขนาดใหญ่ และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางมากขึ้นยังมีโอกาสขัดแย้งมากขึ้น ส่วนอายุของการทำงานกับความขัดแย้งมักผกผันกัน กล่าวคือ คนหนุ่มสาวที่มีอายุการทำงานน้อยมีแนวโน้มที่จะขัดแย้งมากและลาออกจากงานสูงบุคคลที่มีความทะเยอทะยานในการแสวงหาความรับผิดชอบมักจะกระตือรือร้นทำให้เกิดกระทบกระทั่งกับผู้อื่นได้ง่าย เพราะต้องต่อสู้แย่งชิงทรัพยากรและหน้าที่การทำงานเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การที่กลุ่มต่างๆภายในองค์กรมีเป้าหมายของกลุ่มต่างกัน เช่น ฝ่ายจัดซื้อถูกกำหนดด้วยเงื่อนไขเวลาในการจัดซื้อ ฝ่ายการตลาดมุ่งให้ขายสินค้าออกไปโดยเร็ว จึงต้องมีการเพิ่มค่าใช้จ่าย ฝ่ายควบคุมคุณภาพต้องการเน้นการปรับปรุงคุณภาพให้สินค้าได้มาตรฐาน ฝ่ายการผลิตมุ่งเน้นเรื่องความมีประสิทธิภาพ การดำเนินการเพื่อรักษายอดตัวเลขการผลิตให้ได้ตามเป้าหมาย เป็นต้น เป้าหมายที่แตกต่างกันของกลุ่มเช่นนี้ เป็นเหตุให้เกิดการขัดแย้งได้เช่นกัน มีความเชื่อแม้จะไม่ชัดเจนเลยทีเดียวว่า แบบผู้นำที่มุ่งการควบคุมและสอดส่องการทำงานของผู้อื่นอย่างใกล้ชิดมีแนวโน้มเพิ่มความขัดแย้งได้มากขึ้น ผลงานวิจัยยังพบว่าการเข้ามีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับการมีความขัดแย้ง

เพราะการมีส่วนร่วมกระตุ้นให้เกิดความแตกต่างกันมากขึ้น ระบบการให้ความดีความชอบจึงเป็นเหตุสำคัญของการขัดแย้ง เพราะผู้ได้รับพิเศษต้องแข่งขันข้อยกเว้นจากส่วนที่ผู้อื่นคาดหวังเช่นกัน นอกจากนี้การที่กลุ่มจำเป็นต้องอาศัยพึ่งพาจากกลุ่มอื่นจึงจะทำให้งานของตนสำเร็จ แต่ผลงานที่สำเร็จกลับเป็นสาเหตุหนึ่งของความขัดแย้ง

3. ด้านที่เป็นตัวแปรส่วนบุคคล (Personal Variables) ได้แก่ ความแตกต่างระหว่างบุคคล ที่เกี่ยวกับระบบค่านิยม แนวทัศนคติและความคิด ตลอดจนคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพล้วนเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งได้มาก ดังจะเห็นความขัดแย้งระหว่างประเทศเพราะเรื่องเชื้อชาติ หรือสิทธิความเชื่อทางศาสนาที่ต่างกัน ในองค์กรก็เช่นกันลองนึกถึงใครสักคนที่เราไม่ชอบ เมื่อผู้นั้นเสนอความเห็นขึ้น เรามักจะไม่เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ อาจรู้สึกรำคาญสุมเสียด วิธีการพูด ตลอดจนกิริยาท่าทางต่าง ๆ ที่เป็นบุคลิกภาพของผู้นั้น เมื่อต้องร่วมทำงานด้วย โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งย่อมมีมากขึ้น

ระยะที่ 2 ระยะรับรู้ถึงความขัดแย้ง (Cognition and Personalization) เมื่อฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งทราบและผูกใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นในระยะที่ 1 แล้ว ก็จะทวีความรู้สึกที่ต่อต้านและความไม่ลงรอยอย่างชัดเจนมากขึ้น แต่ละสาเหตุที่กล่าวมาแล้วถ้าฝ่ายหนึ่งรับรู้และตระหนักว่าจะต้องมีผลกระทบกับตนก็จะเกิดความขัดแย้งขึ้น อย่างไรก็ตามการรับรู้ถึงความขัดแย้งในระยะนี้อาจยังไม่ลงลึกถึงตัวบุคคลก็ได้ ตัวอย่างเช่น นาย ก. อาจตระหนักดีว่าตนกับนาย ข. มีข้อโต้แย้งที่ไม่เห็นด้วยอย่างรุนแรงระหว่างกันอยู่บ่อย แต่นาย ก. ไม่กังวลทุกข้อร้อนเก็บมาคิดแต่อย่างใด จึงไม่ส่งผลใดๆ ต่อความรักใคร่ชอบพอกับนาย ก. เคยมีต่อนาย ข. แต่อย่างใดทั้งสิ้น จึงเป็นขั้นความขัดแย้งที่รับรู้ (Perceived Conflict) ส่วนอีกระดับหนึ่งคือ การรับรู้ความขัดแย้งที่มีอารมณ์เกี่ยวข้องด้วย (Felt Conflict) กล่าวคือ จะเกิดอารมณ์ที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการขัดแย้งนั้นจนเกิดภาวะวิตกกังวลใจ มีความตึงเครียด ข้องคับใจ และอาจถึงขั้นเป็นปฏิกิริยาต่อกันก็ได้

ระยะที่ 3 ตั้งใจทำอย่างใดอย่างหนึ่งกับความขัดแย้ง (Intentions) เป็นขั้นตอนที่เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายรับรู้ และมีความรู้สึกด้านอารมณ์ต่อปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นก็จะพยายามหาทางแก้ปัญหาคือหาหรือยุติข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพราะเป็นการหาทางเลือกในการบริหารจัดการกับความขัดแย้ง การแข่งขัน (Competing) เป็นวิธีการแก้ความขัดแย้งที่มีฝ่ายหนึ่งพยายามทุกวิถีทางที่จะให้ฝ่ายตนได้รับผลประโยชน์มากที่สุดโดยไม่คำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือพยายามแสดงให้คนอื่นเห็นว่าความเห็นหรือข้อสรุปของตนถูกต้อง หรือพยายามชี้ชวนให้ผู้อื่นเห็นว่าใครคือผู้ควรได้รับคำตำหนิจากปัญหาที่เกิดขึ้นการร่วมมือ (Collaborating)

เป็นวิธีการที่บุคคลมุ่งที่เป้าหมายตนเองและให้ความร่วมมือต่อการแก้ปัญหา โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งต่างพยายามตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายให้ได้มากที่สุด การผ่อนปรนเป็นวิธีที่ทำให้ทุกฝ่ายแก้ปัญหาด้วยการมองหาคำตอบต่างมากกว่าการเปลี่ยนประเด็นหลักที่เป็นเป้าหมายของแต่ละฝ่ายซึ่งได้แก่การหาข้อยุติที่ทุกฝ่ายเป็นผู้ชนะ (Win – win Solution) สามารถบรรลุเป้าหมายของตนและทั้งเป็นที่ยอมรับเชิงเหตุผลของทั้งสองฝ่าย

การหลีกเลี่ยง (Avoiding) เป็นวิธีที่บุคคลผู้นั้นยอมรับว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น และต้องการถอนตัวออกหรือยอมรับการเก็บกดจากความขัดแย้งนั้น ตัวอย่างของการหลีกเลี่ยงรวมถึง พยายามแสดงความเฉยเมยต่อความขัดแย้งและหลบหลีกการเผชิญหน้ากับบุคคลที่ตนขัดแย้งการยินยอม (Accommodating) เป็นวิธีการที่ฝ่ายหนึ่งพยายามเอาใจต่อคู่กรณีโดยการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้นั้นเหนือผลประโยชน์ตนเองกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เพื่อเห็นแก่มิตรภาพอันดีงามต่อกัน ฝ่ายหนึ่งยินดีที่จะเป็นผู้เสียสละเป้าหมายของตนเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายของคู่กรณี ยอมสนับสนุนความคิดเห็นของผู้อื่นแม้จะต้องเก็บความคิดเห็นของตนไว้ก็ตาม หรือยอมให้อภัยแก่คนฝ่าฝืนกฎกติกาโดยยอมรับผลใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการกระทำเช่นนั้นไว้เอง

การประนีประนอม (Compromising) เป็นวิธีการที่แต่ละฝ่ายต่างยินยอมที่จะเสียบางส่วนที่ตนต้องการ ทำนองเสียกันคนละส่วนเพื่อเป็นการรอมชอมต่อกัน ในการประนีประนอมจึงไม่มีผู้ชนะหรือผู้แพ้อย่างชัดเจน เป็นการปันส่วนสิ่งที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งอย่างเท่าเทียมกัน โดยยอมรับว่าข้อยุติที่ได้ไม่อาจสร้างความพอใจแก่ทั้งสองฝ่ายได้อย่างเต็มที่ร้อยละห้าสิบตามที่ความต้องการเพื่อแก้ความขัดแย้งนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแต่ละฝ่ายซึ่งไม่คงที่แน่นอน แต่อาจเปลี่ยนแปลงวิธีใหม่ได้เมื่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเกิดมองปัญหาในมุมมองใหม่ หรือต้องเผชิญกับปฏิกิริยาโต้ตอบทางอารมณ์อย่างรุนแรงจากอีกฝ่ายหนึ่ง

ระยะที่ 4 พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavior) คนส่วนมากคิดว่า ความขัดแย้งที่แท้จริงอยู่ในขั้นนี้ เพราะเป็นระยะที่ความขัดแย้งถูกแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่สามารถเห็นได้ชัดเจน เช่น การใช้วาจา การกระทำ และการตอบโต้กลับด้วยวิธีต่างๆ จากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเนื่องจากความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ทั้งก่อให้เกิดผลเสียและก่อให้เกิดผลดีที่สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่ดียิ่งขึ้นและองค์การ ดังนั้น ความขัดแย้งใดที่เป็นไปเพื่อการทำลาย ก็ควรได้รับการแก้ไข แต่ความขัดแย้งใดที่จะนำไปสู่การพัฒนาสร้างสรรค์ก็ควรได้รับการกระตุ้นให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษา คำว่า “กระบวนการ” ของความขัดแย้งดังกล่าวจะเห็นว่า เกิดก่อตัว เป็นขั้นเป็นตอนตามระยะที่จะแสดงออกมา โดยการก่อตัวของการต่อต้าน การรับรู้ถึงความขัดแย้ง ที่ตั้งใจทำอย่างใดอย่างหนึ่งก่อให้เกิดผลเสียและก่อให้เกิดผลดีที่สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงสร้างสรรค์

ถึงกระนั้น ผู้วิจัยมองว่า กระบวนการของความขัดแย้ง มีการก่อรูปเป็นขั้นเป็นตอนเสมือน “ภูเขาน้ำแข็ง” สองส่วนที่อยู่ภายในที่มีความแตกต่างกันอาจไม่สามารถวัดได้และรับรู้ถึงความรุนแรงของความขัดแย้งที่แสดงออกทางพฤติกรรมโดยมีตั้งใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

ประโยชน์และโทษของความขัดแย้งทางสังคม

เมื่อได้กล่าวถึงผลดีของความขัดแย้งไว้ว่า ความจริงแล้วความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และเมื่อเกิดขึ้นก็จะนำไปสู่ความก้าวหน้า หรือเกิดความคิดสร้างสรรค์ได้ เพราะจะเกิดแนวคิดที่สามขึ้นมา ซึ่งเหนือกว่าสองแนวคิดที่ขัดแย้งกันอยู่ ดังนั้น ความขัดแย้งจึงเสมือนเป็นการบังคับให้มนุษย์แสวงหาความคิดที่ใหม่ขึ้นเสมอ ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กร เพราะจะเกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ และเปิดโอกาสให้มนุษย์ตรวจสอบความสามารถของตนเองอยู่เสมอ ผลดีของความขัดแย้ง พรณพ พุกกะพันธุ์ (2544 : 276) นำเสนอไว้ดังนี้

1. ทำให้องค์กรไม่หยุดนิ่งไม่เฉื่อยชาเป็นพลังกระตุ้นบุคคลให้มีการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น
 2. ทำให้เกิดการแสวงหาแนวทาง หรือแนวคิดใหม่ ๆ เพิ่มความคิดสร้างสรรค์ เพื่อป้องกันและแก้ไขความขัดแย้ง จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง นำไปสู่การค้นพบความคิดริเริ่มใหม่ๆ
 3. ทำให้คนเราได้สำรวจและตรวจสอบความคิดของตนเอง และตรวจสอบพฤติกรรมกลุ่ม กระตุ้นให้เกิดการแสวงหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงใหม่ๆ เกิดการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้บริหารต้องเตรียมการระมัดระวังว่า ปัญหาคืออะไร ใครเกี่ยวข้อง และจะแก้ปัญหาได้อย่างไร จึงเกิดการ “สร้างแรงจูงใจใฝ่สำเร็จ” (ในธรรมะของพุทธศาสนา เรียกว่า “ธมฉันทะ”)
 4. เป็นการตรวจสอบ และประเมินความสามารถของตนอยู่เสมอ พยายามสร้างผลการปฏิบัติที่สูงขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ จากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดการคิดอย่างรอบคอบและช่วยให้บุคคลคอยระวังปัญหาเพื่อหาทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ความขัดแย้งจึงมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้มนุษย์ต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลา
 5. เมื่อมีความขัดแย้งจากภายนอกจะส่งผลกระทบต่อให้เกิดความกลุมเกลียวภายในองค์กร เพื่อแข่งขันกับคนอื่น และกลุ่มอื่น ๆ บางครั้งความขัดแย้งภายในกลุ่ม มักจะทำให้เกิดผู้นำกลุ่มขึ้น เพื่อเป็นตัวกลางในการจัดการกับความขัดแย้ง และทำให้สังคมนั้นมีระเบียบแบบแผน จนกลายเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาด้วยกัน หรือกล่าวได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ทำให้เกิดการสร้างเอกลักษณ์ในกลุ่มขึ้นมาแล้ว มีการกำหนดปทัสถานกลุ่ม
- ผลเสียของความขัดแย้งมีลำดับดังต่อไปนี้

1. คนทำงานหมดกำลังใจ ท้อแท้ เบื่อหน่ายส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง และเมื่อเกิดความเครียด สุขภาพกาย และใจทรุดโทรม เป็นสาเหตุของการเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจได้

2. เกิดการบั่นทอนมิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือความบาดหมางกับผู้บังคับบัญชา ทำให้ขาดความร่วมมือทำให้เสียเวลาที่มีค่าในการทำงานไป

3. บรรยากาศความเชื่อใจหมดไป เกิดความระแวงกันขึ้น ทำลายความสมานฉันท์ ทำให้การทำงานเป็นทีมพบกับความล้มเหลวได้ และอาจมีการใช้เล่ห์เหลี่ยมเข้าห้ำหั่นกันได้ จนกลายจากเรื่องเล็กเป็นเรื่องใหญ่เพราะความขัดแย้งอย่างหนึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งอย่างอื่นๆ อีกได้

4. เสียเวลา เสียทรัพยากร ขาดหรือเกิดการบิดเบือนข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ เกิดความเสี่ยงในการบริหาร ทำให้สูญเสียโอกาสในการแข่งขัน และทำให้องค์กรไร้เสถียรภาพได้

5. ทำให้คนดีมีความสามารถต้องออกจากองค์กรไป ส่งผลให้อัตราการเข้าออกของพนักงานสูง ทำให้องค์กรต้องเสียเวลา เสียงบประมาณในการจ้างและพัฒนาคนใหม่มาแทน

6. เมื่อความขัดแย้งกลายเป็นความรุนแรง ทำให้ต่างฝ่ายต่างมุ่งเอาชนะกัน ถกเถียง หรือวิวาทกัน จนละเลยการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้กำหนดไว้จากที่กล่าวมาข้างต้น ความขัดแย้งทำให้เกิดผลดีและผลเสียได้ ทั้งเป็นการสร้างสรรค์และทำลาย ผลในทางสร้างสรรค์ความขัดแย้งจึงเสมือนเป็นการบังคับให้มนุษย์แสวงหาความคิดที่ใหม่ขึ้นเสมอ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กร เพราะจะเกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ และเปิดโอกาสให้มนุษย์ตรวจสอบความสามารถของตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นความความขัดแย้งทำให้เกิดการรวมกลุ่มเพื่อหาข้อมูลหาเหตุผลมาหักล้างเพื่อหาข้อยุติที่มีประโยชน์ต่อองค์กร

ผลความขัดแย้งในทางบวกมีสำคัญตามลำดับดังต่อไปนี้

1. นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์ เกิดรูปแบบการทำงานใหม่ๆ มีผลงานใหม่
2. ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน และพบแนวทางในการทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ก่อให้เกิดความสามัคคีในกลุ่ม
4. ทำให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเป้าหมายเดิมขององค์กรที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง

5. สมาชิกในองค์กรได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
6. องค์กรมีการปรับตัวให้เข้ากับเปลี่ยนแปลงในสังคมได้อย่างต่อเนื่อง
7. มีการเลือกตัวแทนที่เข้มแข็ง มีความรู้ ความสามารถเป็นผู้นำ
8. ได้มีการระบายข้อขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มซึ่งเก็บกดไว้เป็นเวลานาน
9. ทำให้เกิดแนวทางแก้ไขปัญหาดังๆ ที่เป็นประโยชน์กับองค์กร หรือทำให้เกิดคุณภาพในการตัดสินใจ

10. ทำให้ลดความตึงเครียดในองค์กรได้ ทำให้ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรดีขึ้น
11. ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรดีขึ้น ขอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล รู้จักปรับตัว และการประสานงานร่วมกัน

ผลของความขัดแย้งในทางลบมีสำคัญตามลำดับดังต่อไปนี้

1. นำไปสู่ความตึงเครียด
2. ทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรและเวลามากขึ้น
3. ทำให้เกิดการแบ่งเป็นพรรคเป็นพวก
4. มุ่งเอาชนะกันมากกว่าที่จะมองถึงผลกระทบ ต่อเป้าหมายขององค์กร โดยส่วนรวม
5. นำไปสู่ความยุ่งเหยิง และไร้ซึ่งเสถียรภาพขององค์กร

จากคำกล่าวพอสรุปเป็นแนวทางความขัดแย้งที่ทำให้เกิดผลดีเป็นการสร้างสรรค์ใหม่ๆ เป็นเอกลักษณ์ในกลุ่ม ผลเสียเป็นทำลายสร้างความน่าสะพรึงกลัวยิ่งนัก คือ “การสร้างความเกลียดชังจากมือที่มองไม่เห็น” เป็นต้น ดังนั้นความขัดแย้งทำให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คิดอย่างรอบคอบ และช่วยให้บุคคลคอยตรวจสอบปัญหาดังกล่าว

ปัจจัยที่มีผลต่อความขัดแย้งทางสังคม

เมื่อก้าวถึงเหตุปัจจัยที่มีผลต่อความขัดแย้ง ได้มีนักคิดหลายคนได้นำเสนอประเด็น ข้อมูลเหล่านี้ไว้อย่างมากมาย ฉะนั้น เพื่อให้ข้อมูลเป็นระบบ มีความรัดกุมและชัดเจนมากขึ้นผู้วิจัยนำเสนอโดยการมองถึงปัจจัยที่มีผลความขัดแย้ง ดังนี้

ประภัสสร เชาภิมนท์ (2543 : 34) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความขัดแย้งไว้ดังนี้

1. การมีความเห็นไม่ตรงกันของแบบ (Personality Clash) ความขัดแย้งเหล่านี้เกิดขึ้นจากการที่ต่างฝ่ายต่างมีความเชื่อมั่นในเหตุผลของตัวเอง หรือความยึดมั่นในหลักวิชา ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในลักษณะนี้จึงเป็นความขัดแย้งที่ค่อนข้างรุนแรงและต้องการการตัดสินใจ
2. ความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน (Misunderstanding) ความขัดแย้งแบบนี้เกิดขึ้นจากการเข้าใจความหมายของอีกฝ่ายหนึ่งผิดไป ทั้งที่บางทีทั้งสองฝ่ายอาจมีวัตถุประสงค์เหมือนกันหรือคล้ายกัน สาเหตุของความขัดแย้งในลักษณะนี้อาจก่อให้เกิดการลุกลามใหญ่ได้แม้กระทั่งบุคคลที่อยู่ในกลุ่มหรือในพวกเดียวกัน
3. ความไม่เชื่อถือนั่นเป็นส่วนตัว (Cognitive and Personalized) ความขัดแย้งแบบนี้ไม่มีเหตุผลที่ต้องหักล้างกัน เป็นเพียงความไม่เชื่อฝีมือกัน เมื่อเปรียบเทียบความขัดแย้งในลักษณะอื่นๆ แล้ว แบบนี้จะทำความเข้าใจยากที่สุดเพราะคู่กรณีมักไม่เข้าใจกัน
4. ความแตกต่างกันในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ (Goal Oriented) ความขัดแย้งกันแบบนี้ไม่เหมือนความขัดแย้งแบบความเห็นไม่ลงรอยกันเพราะมีเป้าหมายหลายอย่างและมีวิธีบรรลุเป้าหมายนั้นต่างกัน

วันชัย วัฒนศัพท์ (2542 : 7) ได้อธิบายถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความขัดแย้งทางสังคม โดยแบ่งออกเป็น 5 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัญหาความสัมพันธ์ หมายถึง สิ่งที่เราเห็นหรือเข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับกลุ่มอื่นๆ ในสภาพของความขัดแย้งนั้น ทำให้ลักษณะของกลุ่มเปลี่ยนไปจากสาเหตุของประวัติของสัมพันธ์ภาพ อารมณ์ที่รุนแรง การรับรู้ที่ผิดพลาดและลักษณะตายตัว การสื่อสารที่ไม่ดีหรือการสื่อสารที่บกพร่อง พฤติกรรมที่ไม่สร้างสรรค์ซ้ำแล้วซ้ำอีกทำให้เกิดปัญหาในความสัมพันธ์นำไปสู่ความขัดแย้ง
2. ค่านิยมที่แตกต่างกัน เป็นระบบของความเชื่อที่นำเราไปสู่การตัดสินใจว่าอะไรดี หรือเลว อะไรถูกหรือผิด ซึ่งความแตกต่างในค่านิยมไม่จำเป็นที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งเสมอ
3. ปัญหาด้านข้อมูล ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นเมื่อมีข้อมูลมากหรือน้อยเกินไปเกี่ยวกับ เรื่องที่เราจะต้องตัดสินใจ มีการแปลผลของข้อมูลผิดพลาดและข้อสรุปที่ไม่ถูกต้อง มีความเห็นที่แตกต่างกันไปในเรื่องข้อมูลและวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลที่แตกต่างกันก็นำไปสู่ความขัดแย้งได้
4. ปัญหาด้านโครงสร้าง โครงสร้างเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดไว้แล้ว ปัญหาด้านโครงสร้าง บางอย่างจะเกี่ยวข้องกับทรัพยากร กฎระเบียบ บทบาท ภูมิศาสตร์ ระยะเวลา กระบวนการและระบบ ราชการที่ใช้อยู่ ซึ่งโครงสร้างเหล่านี้เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น
5. ความต้องการหรือผลประโยชน์การแข่งขันกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์หรือความต้องการต่างๆ ที่มีอยู่ไม่จำกัดกับปริมาณของทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดก็นำไปสู่ปัญหาความขัดแย้งได้

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540 : 71) ได้กล่าวว่าสาเหตุของความขัดแย้งไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งภายในบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือความขัดแย้งในองค์กร อาจจะสรุปได้ว่ามีสาเหตุมาจาก 4 F คือ ความกลัว (Fear) การใช้กำลัง (Force) ความเป็นธรรม (Fair) และทุน (Fund) โดยมีดังนี้

1. ความกลัว (Fear) ความกลัวเป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งของความขัดแย้งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต เป็นปัจจัยที่มีอำนาจมากเพราะเกิดได้อย่างฉับพลัน คนที่กลัวไฟฟ้า เมื่อเห็นสายไฟฟ้าก็จะเกิดความกลัวทั้ง ๆ ที่กลัวอาจไม่เกิดขึ้นเลย ความกลัวเป็นแรงผลักดันทำให้เกิดสิ่งอื่นๆ ความขัดแย้งที่รุนแรงขนาดต้องรบกันระหว่างประเทศ เกิดเพราะความกลัวที่ถูกกลบหลู่ ศักดิ์ศรี กลัวจะขายหน้า กลัวจะถูกหาว่าไม่เข้มแข็งจริง ความขัดแย้งอาจลดได้ด้วยการเจรจา แต่ก็กลัวที่ต้องเจรจา จึงทำให้ความขัดแย้งสิ้นสุดลงไม่ได้ ในวงการศึกษ ความกลัวต่างๆ นานา เช่น กลัวจะไม่สมหวัง กลัวจะไม่ได้สองชั้น กลัวจะไม่ได้ตำแหน่ง กลัวจะถูกจับผิด กลัวจะไม่ได้รับการเลือกตั้ง เป็นต้น ความกลัวทำให้คนขาดเหตุผล ทำให้การรับรู้ผิดพลาด ทำให้การสื่อสารบิดเบือน สิ่งเหล่านี้ต่างก็เป็นสาเหตุของความขัดแย้งทั้งสิ้น

2. การใช้กำลัง (Force) ถ้าไม่มีการใช้กำลังก็อาจไม่มีความขัดแย้ง เราจะเห็นได้ว่าการใช้กำลังเป็นการจุดระเบิดของความขัดแย้งที่รุนแรง กำลังในที่นี้มีได้หมายถึงกำลังทางกาย ทางอาวุธ

เท่านั้น แต่หมายรวมถึงกำลังทางคุณธรรม กำลังทางอารมณ์ การจะให้การร่วมมือหรือไม่ร่วมมือ การอนุมัติหรือไม่อนุมัติ การจะให้ความช่วยเหลือหรือไม่ให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น กำลังทำให้เกิดความเจ็บปวดทั้งแก่บุคคลและแก่ระบบ การใช้กำลังเป็นจุดเริ่มต้นของความขัดแย้ง

3. ความเป็นธรรม (Fair) เมื่อบุคคลมีความรู้สึกว่าเขาเองไม่ได้รับความเป็นธรรมในการเลื่อน ลด ปลด ย้าย การมอบหมายงาน การสั่งการ การพิจารณาความดีความชอบ การปฏิบัติงาน โอกาสที่จะก้าวหน้า การบรรจุเป้าหมายส่วนตัว ฯลฯ บุคคลนั้นจะเกิดความขัดแย้ง อาจเกิดความขัดแย้งในตนเองกับเพื่อน กับผู้บังคับบัญชา กับหน่วยงาน เมื่อใดที่บุคคลหรือองค์การรู้สึกว่าเขาไม่ได้รับความเป็นธรรมความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้น ประเด็นที่ต้องพิจารณาให้รอบคอบต่อเมื่อเขาได้สิ่งที่เขาควรได้รับความเป็นธรรมเกิดจากความพอใจของคน ต่างคนต่างมองเห็น และยากที่จะหามาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายในการวัดความเป็นธรรม ความเป็นธรรมก็เหมือนกับความงามขึ้นอยู่กับสายตาผู้ดู

4. ทุน (Fund) ทุนในที่นี้หมายถึงทรัพยากรในการบริหารซึ่งได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ การจัดการ การบริหารในปัจจุบันนี้ทรัพยากรมีไม่เพียงพอ แต่ละคนหรือแต่ละหน่วยงานจำเป็นต้องแข่งขันกัน เพื่อจะได้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด จะช่วยให้ตนหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายการแข่งขันเพื่อให้ได้ทรัพยากรเป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งของความขัดแย้ง

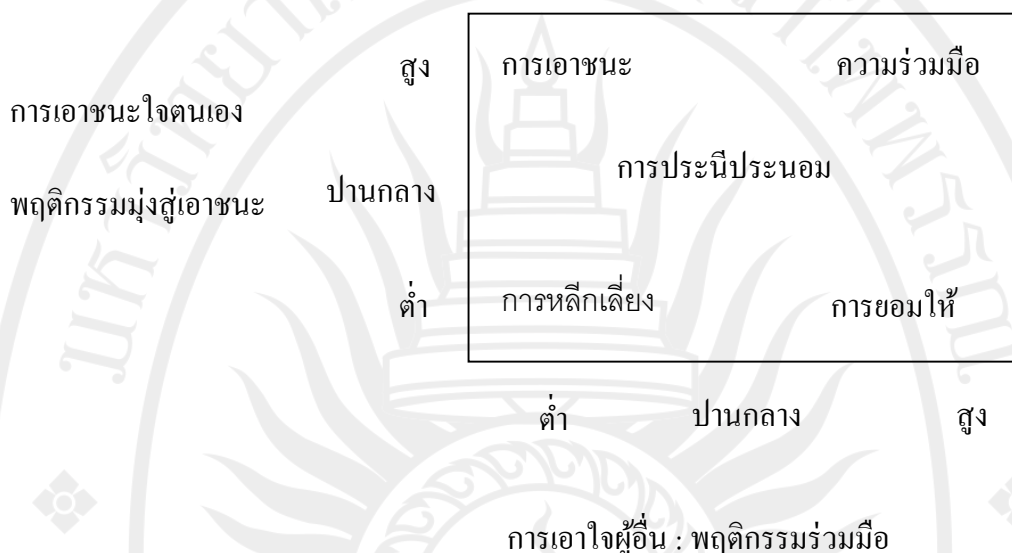
การบริหารจัดการความขัดแย้งทางสังคม

การบริหาร (Administration) มีรากศัพท์จากภาษาละติน “Administatrac” หมายถึง ช่วยเหลือ (Assist) หรืออำนวยความสะดวก (Direct) การบริหารมีความสัมพันธ์หรือมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “Minister” ซึ่งหมายถึง การรับใช้หรือผู้รับใช้

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540 : 27) ได้เสนอแบบของการจัดการกับความขัดแย้ง โดยจำแนกแบบของพฤติกรรมเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับความขัดแย้งจะมีพฤติกรรมแบบแสดงออกมา คือ

1. พฤติกรรมความร่วมมือ (Cooperativeness) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อให้ผู้อื่นมีความพอใจ
2. พฤติกรรมมุ่งเอาชนะ (Assertiveness) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อให้ตนเองมีความพอใจ

กรอบแนวคิดทั้งสองมิติและพฤติกรรมที่แสดงออก 3 ลักษณะ คือ ต่ำ ปานกลาง และสูง
จำแนกพฤติกรรมของบุคคล เมื่อเผชิญหน้ากับความขัดแย้งออกเป็น 5 แบบ ดังภาพ



ภาพประกอบ 2 แบบพฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อเกิดความขัดแย้ง

จากภาพ แบบของพฤติกรรมที่อาจแสดงออกเมื่อมีความขัดแย้ง อธิบายได้ดังนี้
พฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้งจะมี 5 แบบ คือ การเอาชนะ (Competition)
ความร่วมมือ (Collaboration) การประนีประนอม (Compromising) การหลีกเลี่ยง (Avoiding) และการ
ยอมให้ (Accommodation)

1. การเอาชนะ (Competition) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูงและแสดง
พฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำ เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นประการ
สำคัญ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น พฤติกรรมที่แสดงออก มุ่งที่การแพ้ชนะ
โดยอาศัยอำนาจจากตำแหน่งหรือสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ แสดงการคุกคาม ข่มขู่หรือแม้แต่การ
อ้าระเบียบเพียงเพื่อให้ตนได้ประโยชน์ และได้ชัยชนะในที่สุด เข้าทำนองที่ว่า ถ้าไม่รบก็ไม่ชนะ

2. การร่วมมือ (Collaboration) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูงและแสดง
พฤติกรรมร่วมมือในระดับสูงด้วย เป็นการมุ่งที่จะเอาชนะ และขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมือ ทั้งแก่
ตนเองและบุคคลอื่น การร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่ตรงกันข้ามกับการหลีกเลี่ยง พฤติกรรมลักษณะนี้
เป็นความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาที่มุ่งจะให้เกิดขึ้น-ชนะทั้งสองฝ่ายเข้าทำนองที่ว่า สองหัว
ดีกว่าหัวเดียว

3. การประนีประนอม (Compromising) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับปานกลาง เป็นจุดยืนระหว่างกลางของมิติการเอาใจตนเองและมิติการเอาใจผู้อื่น เป็นแบบของการเจรจาต่อรองที่มุ่งจะให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบ้างเป็นลักษณะที่หากได้บ้างก็ควรจะยอมเสียบ้าง หรือในลักษณะที่มาพบกันครึ่งทาง พฤติกรรมการประนีประนอมนั้นทั้งสองฝ่ายมีความพอใจมากกว่าพฤติกรรมการหลีกเลี่ยง แต่ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจน้อยกว่าพฤติกรรมในความร่วมมือ

4. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำด้วย เป็นการไม่สู้ปัญหา และไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและความสนใจของผู้อื่น แสดงอาการหลีกเลี่ยงปัญหา เนื้อหาและไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พยายามทำตัวอยู่เหนือความขัดแย้งโดยเชื่อว่าความขัดแย้งลดลงเมื่อเวลาผ่านไป โดยมีปัจจัยต่างๆเข้ามาช่วยแก้ไขตามธรรมชาติ ข้อเสียของพฤติกรรมในการหลีกเลี่ยงก็คือ ความขัดแย้งบางอย่างอาจรุนแรงขึ้นจนกระทั่งไม่อยู่ในวิสัยที่จะแก้ไขได้ แต่ถ้าหากสถานการณ์ขัดแย้งไม่รุนแรงและไม่อยู่ในเวลาที่วิกฤต การแสดงพฤติกรรมหลีกเลี่ยงต่อความขัดแย้งอาจมีประโยชน์บ้าง พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงมีลักษณะคล้าย ๆ กับการเฉยไว้แล้วจะดีเอง

5. การยอมให้ (Accommodation) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูง เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ ปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่เขาชอบ แม้เราจะไม่เห็นด้วยก็ตาม การยอมให้เป็นพฤติกรรมที่ตรงกันข้ามกับการเอาชนะ ผู้ที่แสดงพฤติกรรมการยอมให้นอกจากจะเป็นผู้เสียสละแล้วยังเป็นผู้ที่ไม่ต้องการให้เกิดความบาดหมางใจระหว่างบุคคล หากความขัดแย้งเกิดจากการแข่งขันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่มีจำกัดแล้ว หัวหน้าที่แสดงพฤติกรรมยอมให้ นั่น ลูกน้องมักจะไม่นิยมและไม่ชอบและมีความขุ่นเคืองเพราะไม่มีทรัพยากรมากพอที่จะปฏิบัติงานให้ได้ดีได้ พฤติกรรมการยอมให้กับภาคิตที่ว่าเอาไม่ตรีชนะศัตรูหรือแพ้เป็นพระ ชนะเป็นมาร

วิศิษฐ์ วังวิญญู (2552 : 21) ได้กล่าวถึงในเรื่องการจะยอมรับกันและกันอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีเหตุผลดังนี้คือ

1. เราเป็นมนุษย์ด้วยกัน
2. เราต้องการกันและกัน
3. เราไม่สามารถเห็นสิ่งต่างๆ ทั้งหมดได้

โดยตามคำพังทึ่จะดำรงความอยากรู้อยากเห็น ในกันและกันโดยที่เรารู้ว่าเรายังเป็นผู้ไม่เต็ม ยังต้องการความช่วยเหลือจากกันและกัน และยังควรตระหนักว่าเราต้องการความช่วยเหลือจากกันและกัน ที่ช่วยให้เราเป็นผู้รับฟังที่ดียิ่งขึ้น เพราะอุปสรรคอันยิ่งใหญ่ของการสนทนาที่ดีคือ

เราสูญเสียสมรรถในการฟัง เราขุ่นเกิน เรามั่นใจเกิน เราเครียดเกิน เราไม่มีเวลาพอที่จะฟัง ฯลฯ โดยมีเวลาคิดและมองย้อนดูสิ่งต่างๆ ซึ่งจะเกี่ยวกับการฟัง โดยทั่วไปเรามักรีบเร่งในการทำอะไรต่างๆ เช่น รีบตัดสินใจโดยปราศจากการคิดใคร่ครวญ การสนทนาทำให้เรากลับมาค้นพบความสุขจากการได้คิดร่วมกัน เพราะเป็นวิถีทางธรรมชาติที่มนุษย์ใช้ความคิดร่วมกัน ลักษณะสำคัญคือ การปล่อยให้เสียงและความเป็นตัวตนทั้งหมดของผู้อื่นเข้ามาในตน ดังคำกล่าวที่ว่า “การรับฟังอย่างใส่ใจด้วยความปรารถนาดีนั้นสามารถเยียวยาและบำบัดความทุกข์ของผู้คนได้อย่างน่าอัศจรรย์ คนจำนวนไม่น้อยทุกข์เพราะความอึดอันตันใจ โจมตีตนเองด้วยความรู้สึกผิด จมดิ่งอยู่ในความเศร้าโศกและวิตกกังวล หรือแพะเลาใจด้วยความคับแค้น อารมณ์เหล่านี้จุดเขาไปสู่ถ้ำที่มีดทึบจนแทบจะหาทางออกไม่เจอ แต่เมื่อใดก็ตามที่มีใครสักคนฟังเขาอย่างใส่ใจ ย่อมช่วยให้อารมณ์ที่อัดแน่นหมกหมุ่นได้ระบายออกไป เปิดที่ว่างให้กับความรู้สึกใหม่สดเข้าไปแทนที่ เปรียบเสมือนลำแสงที่สาดส่องในถ้ำมืด ทำให้ชีวิตมีความหวังมากขึ้น

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545 : 38) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า

1. การสร้างเป้าหมายร่วมกัน มุ่งให้คนมีการพึ่งพาอาศัยกัน ทำให้คนหันหน้ามาช่วยกัน ทำให้เป้าหมายนั้นสัมฤทธิ์ผลเกิดขึ้นจริง
2. การเปลี่ยนแปลงด้านตัวแปรของมนุษย์ โดยการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม ความคิดทัศนคติของบุคคลให้มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถูกต้องดีขึ้น ด้วยวิธีการเพิ่มทักษะมนุษยสัมพันธ์ และการนำวิธีการฝึกอบรมมาใช้ เพื่อให้กลุ่ม/บุคคล ที่มีความขัดแย้ง มีความเข้าใจอันดีมากขึ้นซึ่งช่วยลดความขัดแย้งลงได้
3. การเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างขององค์กร โดยการปรับเปลี่ยนสมาชิกในการทำงานจะช่วยส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคคลได้เรียนรู้ ศึกษา ทำความเข้าใจในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น
4. การเพิ่มทรัพยากร สาเหตุความขัดแย้งประการหนึ่ง คือ การแย่งชิงทรัพยากรที่มีอยู่ แนวคิดนี้จะเพิ่มปริมาณของทรัพยากรให้เป็นที่เพียงพอต่อความต้องการของทั้งสองฝ่ายก็จะช่วยลดความขัดแย้งหายไป แต่วิธีนี้มีข้อจำกัดที่ทำได้ยาก เพราะปัจจัยเรื่องทรัพยากร ตัวเงิน วัสดุ

อรุณ รักธรรม (2536 : 24) ถือว่าทฤษฎีการเมือง เป็นเรื่องของการศึกษาค้นคว้าที่มีระเบียบแบบแผนเกี่ยวกับสิ่งอันเป็นสาธารณะ ครอบคลุมถึงกิจกรรมทั้งหมด ระบบการเมืองจะเป็นวิธีหนึ่งที่จะนำไปสู่การบรรลุความสุขของมนุษย์ ดังนั้น การที่มนุษย์เราเป็นสมาชิกของระบบการเมืองกับการทำตนเป็นคนดีย่อมจะช่วยให้สามารถบรรลุถึงความสุขได้มาก ระบบการเมืองหนึ่ง ๆ ประกอบด้วยกลุ่มและความสัมพันธ์ทางการเมืองต่างๆ เกี่ยวกับหน้าที่ อำนาจ หรือการปกครอง โดยมีความสามารถในการพึ่งตนเอง

การรวมกลุ่มของบุคคลเกิดขึ้น โดยจะมีผู้นำซึ่งเรียกว่า ผู้ก่อตั้ง (Entrepreneur Organizer) ที่ชักชวนให้คนเข้าร่วม โดยมีผลประโยชน์เป็นแรงจูงใจ ซึ่งผลประโยชน์ดังกล่าวนี้ แบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ (Robbins. 1974 : 45)

1. ผลประโยชน์ทางวัตถุ เช่น งาน เงิน ภาษา ชื่อของลูก
2. การให้ความรู้สึกใกล้ชิดอารมณ์ เช่น การสังสรรค์และการมีเพื่อนจากการเข้าร่วมกลุ่ม
3. การมีจุดมุ่งหมาย คือ ได้รับการพึงพอใจในอุดมการณ์

จากการศึกษา “การบริหารจัดการ” ของความขัดแย้ง ดังกล่าว เห็นว่า พฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้ง มี 5 แบบ คือ การเอาชนะ (Competition) การประนีประนอม (Compromising) การร่วมมือ (Collaboration) การหลีกเลี่ยง (Avoiding) และการยอมให้ (Accommodation)

ถึงอย่างไร ผู้วิจัยมองว่าการบริหารจัดการความขัดแย้งนั้น ย่อมมีความสำคัญในการช่วยเหลือสังคมให้เกิด สิ่งที่มีคุณค่าของสังคม เป็นไปในทิศทางที่ตนเดียวกัน อย่างเหมาะสม หรือการดำรงอยู่ภายใต้เงื่อนไขระเบียบต่างๆของกฎหมาย

การปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเองที่มีความสำคัญกันอย่างมากเป็น เครื่องจักรที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจหน้าที่ มีทรัพยากร มีกฎเกณฑ์เพียงพอที่จะสร้างบ้านเมืองของตนเอง

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2550 : 34) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง องค์การที่อาณาเขตที่แน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังตนเอง และมีสภาพท้องถิ่นที่มีสมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

แฮร์ริส (Harris. Online. 2554) ได้กล่าวไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง การปกครอง ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครอง ส่วนท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนเองจะสามารถที่จะใช้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้การเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547 : 9) ได้ให้นิยามการปกครองส่วนท้องถิ่นเอาไว้ว่า เป็นการให้คน ในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า คือการปกครองตนเองโดยประชาชน ในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดนี้มีพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง(Decentralization) หมายถึง การที่รัฐบาลมอบอำนาจการปกครองอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านี้มีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทย ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และเมืองพัทยา

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองนั้น ๆ ก็จะกลายเป็นสภาพอิทธิพลโดยเองเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่ค่าแตกต่างกันออกไปตามลักษณะ ความเจริญ และความสามารถของประชาชนท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้กับหน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้ตาม 2 ประเภทคือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือข้อระเบียบบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่เพื่อบังคับใช้กับประชาชนในท้องถิ่น เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

3.2 สิทธิเป็นหลักการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และมีสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือเป็นแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่านี้ ประชาชนในท้องถิ่นท้องถิ่นที่รู้ปัญหาและวิสัยทัศน์ของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและอยู่ภายใต้การควบคุมประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

จากที่ได้กล่าวมาในแนวคิดทฤษฎีการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง รากฐานระบอบประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ในอดีตสู่ปัจจุบันของการอยู่กัน ในสังคม ทุกสังคมมีความไม่เท่าเทียมกันทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำ เกิดการครอบงำในสังคม เพราะว่าการมีผลประโยชน์มีอำนาจเหนือจะกดขี่ผู้ด้อยกว่าเสมอในสังคม

วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น (สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2547 : 12)

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น (สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2547 : 13)

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย
2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล
3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน
4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ
5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง และการบริหารของประเทศในอนาคต
6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงินกำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั่วประเทศ ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณาดังนี้
 - 6.1 เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น
 - 6.2 เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง
 - 6.3 เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น

6.4 เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น เช่น จัดให้มีโรงจมน้ำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้ โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

เศรษฐศาสตร์การเมือง

เศรษฐศาสตร์และการเมือง (Economics and Politics) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างวิชาเศรษฐศาสตร์และการดำเนินการทางการเมือง โดยที่วิชาเศรษฐศาสตร์หมายถึงวิชาที่ว่าด้วยกิจกรรมทางเศรษฐกิจของมนุษย์มีเป้าหมายที่ต้องการให้มนุษย์ในฐานะที่เป็นปัจเจกชนบรรลุซึ่งอรรถประโยชน์สูงสุด หรือถ้าหากเป็นสังคมก็คือทำให้สังคมได้รับสวัสดิการสูงสุด แต่ถ้าหากเป็นพุทธเศรษฐศาสตร์มีเป้าหมายที่จะให้มนุษย์มีความสุข ถ้าหากเป็นสังคมก็คือทำให้สังคมมีสันติสุข ส่วนการเมืองเป็นเรื่องของกระบวนการ ที่พยายามดำเนินการให้ได้มาซึ่งอำนาจโดยเฉพาะอย่างยิ่งอำนาจในการตัดสินใจ หรือใช้อำนาจในการตัดสินใจเพื่อให้ได้มาซึ่งวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การเมืองในที่นี้คือกระบวนการ หรือกิจกรรมที่ต้องมีการลงมือกระทำไม่ใช่แนวคิดทางทฤษฎี ดังนั้นเศรษฐศาสตร์และการเมือง จึงเป็นการนำเอาความรู้ทางเศรษฐศาสตร์ไปผสมกับกิจกรรมทางการเมือง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามแนวทางการวิเคราะห์ของวิชาเศรษฐศาสตร์ โดยไม่ปล่อยให้เกิดขึ้นพลังขับเคลื่อนจนแนวคิดดังกล่าวเป็นความจริงในที่สุด เพราะพลังดังกล่าวจะก่อตัวและขับเคลื่อนได้อาจจะต้องใช้เวลานานมาก จนไม่ทันที่จะป้องกันหรือตั้งรับปัญหาที่เกิดขึ้นได้

ปริชา เปี่ยมพงศ์สานต์ (2523 : 46) เสนอแนวคิดและกรอบการวิเคราะห์แบบเศรษฐศาสตร์การเมือง เป็นลักษณะร่วมกันเศรษฐศาสตร์การเมืองที่หลากหลาย

1. การวิเคราะห์แบบเศรษฐศาสตร์การเมืองเน้นที่การวิพากษ์ (Critical) เพราะการวิเคราะห์ดังกล่าวเท่ากับการเป็นการปฏิเสธ หรือไม่ยอมรับต่อการอธิบายปรากฏการณ์ที่เป็นอยู่ในสังคมโดยต้องเน้นให้มีการตั้งคำถามต่อข้อสรุปต่าง ๆ ที่เราได้รับตกทอดมาจากอดีต ในกระบวนการนี้เป็นการคัดของปลอมออกจากความจริง หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เป็นการแยกปรากฏการณ์ออกจากเนื้อแท้ ซึ่งในที่สุดแล้ว การวิพากษ์อย่างถึงที่สุดก็จะนำไปสู่ความจริงที่เป็นแก่นแท้ ที่ซ่อนเร้นอยู่เบื้องหลังของปรากฏการณ์ที่เรามองไม่เห็น

2. การวิเคราะห์แบบเศรษฐศาสตร์การเมืองที่เน้นการวิเคราะห์แบบเป็นองค์รวม (Holistic or Totality) เพราะการวิเคราะห์นี้จะไม่ได้ให้ความสำคัญหลักที่ปัจเจกชน หากเน้นที่ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคคลต่าง ๆ ตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์จึงไม่ใช่ตัวแปรที่เป็นนามธรรม เช่น ระดับราคา อัตราดอกเบี้ย ฯลฯ โดยจะมองที่มนุษย์เป็นหลัก ดังนั้นการศึกษาแนวเศรษฐศาสตร์การเมืองจะพยายามเน้นและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาของสังคม ทั้งสังคมที่เป็นหน่วยรวมโดยมุ่งไปที่ความสัมพันธ์

ระหว่างส่วนประกอบต่างๆ ของสังคมที่ซ้อนทับกันอยู่อย่างหลากหลายไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านสังคม ด้านวัฒนธรรม และด้านศาสนาและอุดมการณ์ทั้งนี้เนื่องจากว่าปัจจัยต่าง ๆ ในระบบเศรษฐกิจและระบบสังคม ล้วนมีความเกี่ยวพันร้อยรัดกันเป็นระบบ ซึ่งหากเราเน้นวิเคราะห์ ปัญหาเศรษฐกิจให้อยู่ในขอบแคบ ๆ เฉพาะเรื่องเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว โดยไม่เชื่อมโยงไปถึงปัจจัย อื่น ๆ ในสังคม เราก็ไม่อาจเข้าใจระบบทั้งหมดได้ และที่สำคัญมากไปกว่านั้นคือ เราจะไม่สามารถ อธิบายได้ว่า ทำไมปัญหาทางเศรษฐกิจหลายเรื่องจึงยังดำรงอยู่ได้ ทั้งที่ก่อให้เกิดผลกระทบถึงชีวิต ของผู้คนในสังคมอย่างมากมาย

3. การวิเคราะห์แบบเศรษฐศาสตร์การเมืองที่เน้นการวิเคราะห์เชิงประวัติศาสตร์ (Historical Analysis) เพราะการวิเคราะห์เชิงประวัติศาสตร์เป็นสิ่งที่ยืนยันแก่เราได้เป็นอย่างดีว่าสังคมมีพัฒนาการ มีการเคลื่อนไหว และมีการเปลี่ยนแปลง หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งได้ว่า มีพลวัต (Dynamic) มิใช่สังคม ที่หยุดนิ่งอยู่กับที่ (Static)

4. การวิเคราะห์แบบเศรษฐศาสตร์การเมืองที่เน้นการวิเคราะห์ที่ความขัดแย้งและการ ขัดกัน (Conflict and Contradiction) การวิเคราะห์ดังกล่าวเท่ากับการปฏิเสธเรื่องความสมดุลหรือความ ราบเรียบของระบบสังคม แต่หากเชื่อว่า พัฒนาการของระบบสังคมนั้นเกิดจากพลังผลักดันที่มีลักษณะ เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง และการต่อสู้ระหว่างปัจจัยที่ขัดแย้งกัน การวิเคราะห์แบบเศรษฐศาสตร์ การเมืองชี้ให้เห็นว่า ในท่ามกลางกระบวนการพัฒนาการของระบบสังคมที่เป็นอยู่นั้น มีความขัดแย้ง เกิดขึ้นในลักษณะใดบ้าง ความขัดแย้งสามารถแก้ไขได้ภายในระบบสังคมหรือไม่ หรือเป็นปัญหา ในเชิงโครงสร้าง มีปัญหาอะไรบ้างที่เราไม่สามารถแก้ไขความขัดแย้งเหล่านี้ได้อีกต่อไป และทำไม พัฒนาการสังคมแบบถอนรากถอนโคนจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นความสัมพันธ์ในเศรษฐศาสตร์การเมือง

ฉัตรทิพย์ นาถสุภา (2555 : 4) ได้ให้แนวคิดเศรษฐศาสตร์การเมือง มี 4 ประการ กล่าวคือ

1. เน้นสนใจวัฒนธรรมให้มากขึ้น เศรษฐศาสตร์การเมืองปัจจุบันเน้นที่เศรษฐกิจ ชนชั้น และรัฐ ควรสนใจเรื่องวัฒนธรรม รวมทั้งความเชื่อศาสนาและศิลปะ บทบาทของวัฒนธรรมต่อระบบ การเมืองและระบบเศรษฐกิจในโลกสมัยใหม่ เมื่อคนเราเจริญขึ้นพ้นจากเพียงเรื่องทำมาหากิน เราจะ สนใจมากขึ้น เรื่องคุณค่าความหมาย ศักดิ์ศรี และความเป็นมนุษย์ จากเศรษฐศาสตร์ซึ่งเป็นเรื่องวัตถุ อยู่มากเกินไปสู่เรื่องนามธรรม อีกทั้งวัฒนธรรมเป็นวงเขตที่ไม่ต้องใช้อำนาจเป็นเรื่องการจูงใจ สมครใจ และประทับใจการศึกษาวัฒนธรรมของเศรษฐศาสตร์การเมืองจะต่างจากการศึกษาวัฒนธรรมแบบเดิม คือเราจะศึกษาวัฒนธรรมโดยสัมพันธ์กับการเมืองและการผลิต ไม่ใช่วัฒนธรรมที่เป็นแต่เรื่องสวยงาม ลอยออกจากสังคม แต่ขณะเดียวกันวัฒนธรรมที่เราศึกษาและเน้น มีโลกอุดมคติเป็นศักยภาพเป็นหน่อ อยู่ภายใน เป็นยูโทเปียของสังคม ซึ่งจะเป็นแรงบันดาลใจต่อผู้คน โดยเฉพาะเยาวชน

จากการสำรวจองค์ความรู้ทางด้านผลการศึกษาที่ตรงหรือใกล้เคียงกับหัวข้อในการวิจัยพบว่า มีเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

จิรพงษ์ โชติอัครนิธย์ (2552 : 44) ศึกษาสาเหตุของความขัดแย้ง และแบบแผนของการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสำนักงานเทศบาลตำบลโคกโพธิ์ ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุส่วนใหญ่ของความขัดแย้งได้แก่ เรื่องการติดต่อสื่อสารในการทำงาน อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เป้าหมายส่วนตัวของแต่ละคนและวิธีการทำงานที่ต่างกัน ค่านิยม ทักษะคติ ประสิทธิภาพ อำนาจแฝงหรือ

อิทธิพลของบุคคล รูปแบบการปกครอง สายบังคับบัญชา การขาดวิญญูณในการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน พื้นฐานการศึกษาที่แตกต่างกัน ระบบผลตอบแทนที่ไม่ยุติธรรมและผลประโยชน์ส่วนตัวขัดกัน ระบบโครงสร้างของราชการ ธรรมชาติของอาชีพที่แตกต่างกัน การบังคับบัญชาในด้านการปฏิบัติงาน ทรัพยากรมีน้อย และจำกัด รวมถึงความแตกต่างของคน และจากการศึกษาพบอีกว่าการบริหารความขัดแย้งทั้งหมดมี 16 แนวทาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม จากการศึกษาพบว่า กลุ่มที่ 1 เห็นว่าการแก้ไขปัญหาร่วมกันเป็นกลุ่มหรือทีมเกลี้ยกล่อมให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจพอใจ การใช้วิธีการต่อรองระหว่างคู่กรณีทุกฝ่าย จัดหาทรัพยากรเพิ่มขึ้นเพื่อสนองความต้องการให้ข้อมูลที่มีประโยชน์แก่กันและกัน การประนีประนอมพบกันครึ่งทาง หาเป้าหมายร่วมกันแต่แรกในการทำงานร่วมกัน หรือเรียกมาเผชิญหน้ากันพูดคุยกันให้เข้าใจ ใช้หลักการประชุมประจำเดือนร่วมกัน ส่งเข้าหลักสูตรการฝึกอบรมนอกหน่วยงาน และการจัดการฝึกอบรมกันภายในหน่วยงาน กลุ่มที่ 2 เห็นว่าการกลบเกลื่อนเรื่องของความขัดแย้งต่าง ๆ การแก้กฎหมายหรือคำสั่งโดยผู้บังคับบัญชาเบื้องบนและให้หน่วยเหนือขึ้นไปอีกจัดการแก้ไขปัญหา และกลุ่มที่ 3 ไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนหน้าที่เสียใหม่ให้ทุกคนพอใจและใช้หลักแยกด้วยการปกครอง ผลการวิจัย พบว่าความขัดแย้งมีทุกองค์กรทุกหน่วยงานซึ่งเป็นการไม่เข้าใจกัน ขาดการมีส่วนร่วม ขาดมนุษยธรรม มุ่งแต่ผลประโยชน์ส่วนตัวมากขึ้นปัจจุบัน

ศุภกร อิมวัฒน์กุล (2553 : 44) กรณีศึกษาสาเหตุความขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาสาเหตุความขัดแย้งพร้อมทั้งศึกษาแนวทางในการจัดการความขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุของความขัดแย้งในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีทั้งสิ้น 13 สาเหตุ โดยสามารถมาเรียงลำดับจากสาเหตุที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมส่วนตัว
2. สายการบังคับบัญชาที่ต่างระดับกัน
3. การพึงพาการทำงาน
4. ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่
5. โครงสร้างที่ขึ้นต่อกัน
6. ผลประโยชน์ส่วนตัว
7. ค่านิยม ทักษะคติ ความเชื่อ
8. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
9. การตั้งเป้าหมาย

10. พื้นฐานการศึกษา/อบรม
11. ปัจจัยบริหารที่ขาดแคลน
12. การเมืองท้องถิ่น
13. การประสานงานภายในองค์กร

วิธีการจัดการความขัดแย้งในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งในลักษณะดังนี้ การประชุมชี้แจง ปฐมนิเทศ การปรับความเข้าใจ การทำขั้นตอนการดำเนินงาน การทำคำสั่งมอบหมายงาน การกำหนดโครงสร้างให้ชัดเจนโดยใช้ระบบคุณธรรมในการพิจารณา กำหนดค่านิยมร่วมกัน ร่วมกันค้นหาเป้าหมายร่วม การส่งเข้าอบรม จัดหาปัจจัยบริหาร เสริมสร้างจริยธรรมการเมือง

วรภรณ์ พรหมสุวรรณ (2555 : 34) เพื่อศึกษา ความขัดแย้งทางการเมืองในองค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งทางการเมืองในองค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ และเสนอแนะแนวทางแก้ไขความขัดแย้งทางการเมืองในองค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีลักษณะความแตกต่างหลากหลายทางชาติพันธุ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า 1) ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ ในความหลากหลายทำให้เกิดความขัดแย้งต่อการอยู่ร่วมกัน 2) ปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในระดับสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลกับคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ปัญหาเรื่องงบประมาณที่ดินทำกิน ป่าชุมชน อำนาจ/หน้าที่ ความขัดแย้งในระดับสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลกับสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ปัญหาในพื้นที่การเกษตร แนวเขตหมู่บ้าน มลพิษในชุมชน วัฒนธรรมประเพณี 3) สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางการเมืองในองค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ผลประโยชน์ อุดมการณ์ที่ต่างกัน ความสัมพันธ์เชิงอำนาจ แย่งชิงทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด ค่านิยมและความเชื่อ วัฒนธรรมประเพณี 4) แนวทางแก้ไขความขัดแย้งทางการเมืองในองค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีประนีประนอม การสร้างความสมานฉันท์ด้วยการปรองดอง เจรจาไกล่เกลี่ย และการแก้ปัญหาาร่วมกัน 5) วิธีการจัดการความขัดแย้งในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งในลักษณะดังนี้ การประชุมชี้แจง ปฐมนิเทศ การปรับความเข้าใจ การทำขั้นตอนการดำเนินงาน การทำคำสั่งมอบหมายงาน การกำหนดโครงสร้างให้ชัดเจน ใช้ระบบคุณธรรม

ในการพิจารณา กำหนดค่านิยมร่วมกัน ร่วมค้นหาเป้าหมายร่วม การส่งเข้าอบรม จัดหาปัจจัยบริหาร และเสริมสร้างจริยธรรมการเมือง

สรุปได้ว่า แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ความขัดแย้งเป็นความรู้สึกที่ไม่ดี มีความคับข้องใจ ที่ทุกคนไม่ปรารถนาจะให้เกิดขึ้น แต่ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในสังคม แต่ถ้าในองค์การปราศจากความขัดแย้ง องค์การจะไม่มีความสำเร็จก้าวหน้าเนื่องจากคิดไปทิศทางเดียวกัน ดังคำของเหมาเจ๋อตง ที่กล่าวว่า“ไม่มีสิ่งใดที่ไม่มี ความขัดแย้ง ไม่มี ความขัดแย้งก็ไม่มีโลก” ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถนำไปกำหนดในกรอบแนวคิดในการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี