



การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา
CONFLICT MANAGEMENT IN THAI PUBLIC HEALTH SYSTEM
ACCORDING TO BUDDHIST PHILOSOPHY

นางณัชชา เพียงพอ

ดุษฎีนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาปรัชญา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๑



การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา

นางณัชชา เพียงพอ

ดุชนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาปรัชญา

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๖๑

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



Conflict Management in Thai Public Health System According to
Buddhist Philosophy

Mrs. Nutchaphiengpho

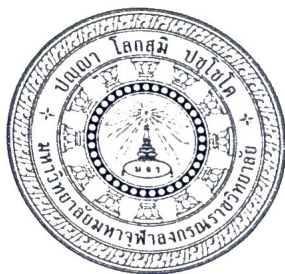
A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirements for the Degree of
Doctor of Philosophy
(Philosophy)

Graduate School

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

C.E. 2018

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับดุษฎีนิพนธ์เรื่อง
“การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาปรัชญา

(พระมหาสมบุรณ์ วุฑฒิกโร, ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบดุษฎีนิพนธ์

(ศ. ดร.ประยงค์ แสนบุราณ)

ประธานกรรมการ

(พระโสภณพัฒนบัณฑิต, รศ. ดร.)

กรรมการ

(ผศ. ดร.หอมหวล บัวระภา)

กรรมการ

(ผศ. ดร.สุวิน ทองปั้น)

กรรมการ

(ผศ. ดร.จรัส ลีกา)

กรรมการ

คณะกรรมการควบคุมดุษฎีนิพนธ์

ผศ. ดร.สุวิน ทองปั้น

ประธานกรรมการ

ผศ. ดร.จรัส ลีกา

กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย

(นางณัชชา เพียงพอ)

- ชื่อคุณิพนธ์** : การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา
- ผู้วิจัย** : นางณัชชา เพียงพอ
- ปริญญา** : พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต (ปรัชญา)
- คณะกรรมการควบคุมคุณิพนธ์**
- : ผศ. ดร.สุวิน ทงบั่น, พธ. (ปรัชญา), M.A. (Philosophy), Ph.D. (Philosophy)
 - : ผศ. ดร.จรัส ลีกา ป.ธ. ๗, พธ.บ., (ศาสนา), M.A. (Philosophy), Ph.D. (Philosophy)
- วันสำเร็จการศึกษา** :

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ ๑) เพื่อศึกษาความขัดแย้งในทัศนะพุทธปรัชญา ๒) เพื่อศึกษาความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย และ ๓) เพื่อการจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เครื่องที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสนทนากลุ่ม และแบบสังเกต ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๕ คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาตามหลักอุปนัยวิธี

ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งในทัศนะพุทธปรัชญา มี ๒ ประเภท คือความขัดแย้งภายในและความขัดแย้งภายนอก ความขัดแย้งทั้งหมดเกิดจากรากเหง้ามาจากอกุศลมูล ๓ ประการ คือ ๑) โลภะ ได้แก่ความโลภอยากได้ของคนอื่นมาเป็นของตนเอง ๒) โทสะ ได้แก่ความคิดประทุษร้าย พยาบาท คิดปองร้ายผู้อื่น และ ๓) โมหะ ได้แก่ความหลงผิด ความไม่รู้จริง ความมัวเมา และความประมาท รากเหง้าแห่งความขัดแย้งทั้งสามประการนี้ เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะแสดงออกทางกาย วาจา และใจ สุดท้ายนำไปสู่ความขัดแย้งภายในครอบครัว สังคม องค์กร ประเทศชาติต่อไป

ความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย เป็นความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มารับบริการ ซึ่งเกิดจากสาเหตุใหญ่ๆ ๔ ประการ คือ ๑) ความไม่เสมอภาคจากการรับบริการที่มีความเหลื่อมล้ำกัน ๒) ความผิดพลาดในการให้บริการ จนทำให้มีการฟ้องร้องเพิ่มมากขึ้น ๓) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ และ ๔) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์

การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา โดยใช้กระบวนการการพูดคุยหรือเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน การเจรจาไกล่เกลี่ยทุกขั้นตอนจะนำหลักพุทธปรัชญาเข้าไปร่วมใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ย อันได้แก่ ๑) หลักอภัยทาน คือในการเจรจาไกล่เกลี่ย

ต้องมีการให้อภัยกัน ไม่พยาบาทต่อกัน ๒) หลักอหิงสา คือในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความไม่เบียดเบียนกัน ๓) หลักเมตตา คือในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความรักและความสงสารต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้ให้บริการและต่อผู้มารับบริการ

Dissertation Title : Conflict Management in Thai Public Health System according to Buddhist Philosophy

Researcher : Mrs. Nutchaphiengpho

Degree : Doctor of Philosophy (Philosophy)

Dissertation Supervisory Committee

: Asst. Prof. Dr. Suwin Thongpan, B.A. (Philosophy), M.A. (Philosophy), Ph.D. (Philosophy)

: Asst. Prof. Dr. Jaras Leeka, Pali VII, B.A. (Religion), M.A. (Philosophy), Ph.D. (Philosophy)

Date of Graduation :

Abstract

The aims of this research were: 1) to study the conflicts in Buddhist philosophical perspectives; 2) to study the conflicts in Thai public health system; 3) to manage the conflicts in Thai public health system in accordance with Buddhist philosophical perspectives. This qualitative research had its tools as an in-depth interview, group dynamics and an observation form to collect the data from 15 key informants. The data obtained were interpreted by the descriptive analysis based on the analytic induction.

The research results revealed that there are 2 types of conflict in Buddhist philosophy: internal conflict and external conflict. All conflicts originate from the roots of the three unwholesome causes (*akusala-mūla*): 1) greed which is the covetous desire of others' belongings to be their own; 2) anger which includes thoughts of cruelty, vengeance, and other crimes; 3) delusion which is real ignorance, intoxication and carelessness. When the root of these three conflicts happens, it will show in physical, vocal and mental expressions, finally leading to conflict within the family, society, organization and nation.

The conflict in the Thai public health system is a conflict between service providers and service recipients, caused by four major reasons: 1) inequality of services; 2) errors in service causing more lawsuits; 3) conflict of interest; 4) conflict of a relationship.

The conflict management in the Thai public health system based on Buddhist philosophy can be made by using the process of talking or negotiating in a systematic manner or a process of mediation. At every step, the Buddhist philosophy is used in mediation, including 1) the principle of forgiveness, in the negotiation of mediation, the negotiators must forgive each other and must not feel vengeful; 2) nonviolence principle which refers to the negotiation of mediation with non-persecution; 3) the loving kindness principle which is the negotiation of mediation with love and compassion for colleagues to the service providers and service recipients.

กิตติกรรมประกาศ

ดุष्ฎิณิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เพราะได้รับความเมตตาอนุเคราะห์ช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิน ทองปิ่น และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จรัส ลีกา อาจารย์ที่ปรึกษาดุष्ฎิณิพนธ์ ที่ให้คำชี้แนะประเด็นในการวิจัยในครั้งนี้ จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาปรัชญาทุกท่าน ที่ให้ความเมตตา อนุเคราะห์ในการให้ คำแนะนำและคอยสั่งสอนเรื่อยมา ขอขอบคุณบุคลากร และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น ที่ให้การช่วยเหลือในการค้นคว้าข้อมูล ทางเอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้เกิดความสมบูรณ์

ขอขอบคุณบิดามารดา ที่ให้การอุปถัมภ์และสนับสนุนการศึกษาด้วยดีตลอดมา และญาติ พี่น้องที่คอยให้กำลังใจและให้การช่วยเหลือในด้านเอกสาร

คุณความดีที่เกิดจากดุष्ฎิณิพนธ์นี้ ขอน้อมถวายเป็นพุทธบูชา ให้ถึงซึ่งพระคุณของบิดา มารดาผู้ให้กำเนิด และครูอาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนผู้มีบุญคุณทุกๆ ท่าน

ณัชชา เพียงพอ

.....

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญภาพ	ช
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ณ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ คำถามในการวิจัย	๓
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย	๔
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
๑.๖ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๖
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง	๗
๒.๒ แนวคิด และการจัดการความขัดแย้งตามทัศนะของพุทธปรัชญา	๑๔
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข	๔๗
๒.๔ แนวคิดการเจรจาไกล่เกลี่ย	๖๘
๒.๕ แนวคิดทฤษฎีสัญญาวิทยา	๗๗
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๘๓
๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๙๐
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย	๙๑
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๙๑
๓.๒ พื้นที่การวิจัย	๙๒

๓.๓ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๙๒
๓.๔ เครื่องมือการวิจัย	๙๒
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๙๓
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๙๔
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๙๕
๔.๑ ความขัดแย้งในทัศนะพุทธปรัชญา	๙๕
๔.๒ ความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย	๑๑๑
๔.๓ การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา	๑๒๙
๔.๔ สรุป	๑๓๖
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๑๔๐
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๔๐
๕.๒ อภิปรายผล	๑๔๔
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๔๗
บรรณานุกรม	๑๔๙
ภาคผนวก	๑๕๔
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์การวิจัย	๑๕๕
ประวัติผู้วิจัย	๑๕๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ภาพประกอบที่ ๑ แสดงวงกลมของความขัดแย้ง	๑๑
ภาพประกอบที่ ๒ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๙๐

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

อักษรย่อชื่อคัมภีร์ในคฤศนีพนธ์เล่มนี้ ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาทศปิฎก พุทธศักราช ๒๕๐๐ และพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พุทธศักราช ๒๕๓๙ เรียงตามลำดับคัมภีร์ดังนี้

การใช้คำย่อชื่อพระไตรปิฎก เริ่มจากอักษรย่อชื่อคัมภีร์ ตามด้วยวงเล็บที่ใช้แล้วตามด้วย เล่ม/ข้อ/หน้า ตามลำดับ เช่น

ที.สี. (ไทย) ๙/๒๗๖/๙๘. หมายถึง ทีฆนิกาย สีลขันธวรรค พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่มที่ ๙ ข้อที่ ๒๗๖ หน้าที่ ๙๘

พระวินัยปิฎก

คำย่อ	ชื่อคัมภีร์	ภาษา
วิ.มหา. (ไทย)	= วินัยปิฎก	มหาวิภังค์ (ภาษาไทย)
วิ.ภิกขุณี. (ไทย)	= วินัยปิฎก	ภิกขุณีวิภังค์ (ภาษาไทย)
วิ.ม. (ไทย)	= วินัยปิฎก	มหาวรรค (ภาษาไทย)
วิ.จ. (ไทย)	= วินัยปิฎก	จุฬวรรค (ภาษาไทย)
วิ.ป. (ไทย)	= วินัยปิฎก	ปริวารวรรค (ภาษาไทย)

พระสุตตันตปิฎก

คำย่อ	ชื่อคัมภีร์	ภาษา
ที.สี. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	สีลขันธวรรค
ที.ม. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	สีลขันธวรรค (ภาษาไทย)
ที.ปา. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค (ภาษาไทย)
ม.ม. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย มูลปนิบาต (ภาษาไทย)
ม.อุ. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย อุปริปนิบาต (ภาษาไทย)
ส.สห. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	สังยุตตนิกาย สฬายตนวรรค (ภาษาไทย)
ส.ม. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	สังยุตตนิกาย มหาวรรค (ภาษาไทย)
อง.ติก. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	อังกุตรนิกาย ติกนิบาต (ภาษาไทย)
อง.ทุก. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	อังกุตรนิกาย ทุกนิบาต (ภาษาไทย)
อง.จตุกก. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	อังกุตรนิกาย จตุกกนิบาต (ภาษาไทย)
อง.ปญจก. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	อังกุตรนิกาย ปญจกนิบาต (ภาษาไทย)
อง.ฉก. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	อังกุตรนิกาย ฉกนิบาต (ภาษาไทย)

อง.อภ.ฐก.(ไทย)	=	สุดตันตปิฎก	อังคุดตินิกาย	อัฐฐกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.สตุตท.(บาลี)	=	สตุตทนิปาตปาติ	สตุตทนิปาตปาติ		(ภาษาบาลี)
อง.ทสก.(ไทย)	=	สุดตันตปิฎก	อังคุดตินิกาย	ทสกนิบาต	(ภาษาไทย)
ขุ.ธ.(ไทย)	=	สุดตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	ธรรมบท	(ภาษาไทย)
ขุ.สุ.(ไทย)	=	สุดตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	สุดตนิบาต	(ภาษาไทย)
ขุ.ม.(ไทย)	=	สุดตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	มหานิทเทศ	(ภาษาไทย)
ขุ.จ.(ไทย)	=	สุดตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	จุนิทเทศ	(ภาษาไทย)

พระอภิธรรมปิฎก

คำย่อ		ชื่อคัมภีร์		ภาษา
อภิ.ปุ.(ไทย)	=	อภิธรรมปิฎก	ปุคคลบัญญัติ	(ภาษาไทย)

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติประกันสุขภาพปี พ. ศ. ๒๕๕๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อมอบสิทธิแก่คนไทยทุกคนและการเข้าถึงการดูแลสุขภาพที่เท่าเทียมกัน นโยบาย "การประกันสุขภาพสากล" กิจกรรมต่างๆ ค่อนข้างใหม่และไม่เพียงแต่ส่งอิทธิพลต่อโครงสร้างของระบบการดูแลสุขภาพ แต่ยังส่งผลต่อความคาดหวังความพึงพอใจความขัดแย้งและความสัมพันธ์ของทั้งผู้ให้บริการดูแลสุขภาพและผู้รับ ความเสี่ยงที่สำคัญของมาตรการนี้ คือ ประการที่ ๑ ข้อจำกัดของการเข้าถึงบริการที่จำเป็นจากประโยชน์คุณภาพของบริการที่นำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างแพทย์และผู้ป่วยเนื่องจากความไม่เห็นด้วยของเป้าหมายหรือความคาดหวัง^๑ ประการที่ ๒ วัฒนธรรมองค์การของระบบสุขภาพมาจากข้าราชการประเภทวัฒนธรรมอำนาจที่เพียงแคเป็นอันตรายต่อความขัดแย้งและความยุติธรรม ประการที่ ๓ ความรู้ด้านเวชศาสตร์ตะวันตกสมัยใหม่ได้รับการยอมรับเพื่อครองทางเลือกอื่นๆ ภายใต้การดำเนินงานของรัฐบาล ดังนั้นหลังได้กลายเป็นที่นิยม ยอมรับไม่ได้และได้เปิดไม่ชอบด้วยกฎหมายลักษณะทางจริยธรรมดังกล่าวมีความสำคัญกับแพทย์เฉพาะทางความสัมพันธ์ จึงมีสาเหตุมาจากความเข้าใจ การตัดสินใจ ประการที่ ๔ นโยบายและการบริหารที่ไม่เป็นธรรมในแง่ของการจัดสรรงบประมาณการแย่งชิงงบประมาณการกระจายทรัพยากรที่ไม่เป็นธรรมระหว่างหน่วยงานทั้งหมดที่เกิดขึ้น ความตึงเครียดในการทำงานและปัญหาระหว่างองค์กร ประการที่ ๕ สภาพแวดล้อมด้านการบริการสุขภาพที่โรงพยาบาลหรือผู้ให้บริการโดยตรงมีแนวโน้มที่จะสร้างความขัดแย้ง

ปัญหาที่กล่าวมานั้นมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยที่โรงพยาบาลมักจะกลายเป็นจำเลยของสื่อเนื่องจากสถานการณ์เหล่านี้ โรงพยาบาลได้รับการตำหนิว่าเป็นโรงฆ่าสัตว์ คำตำหนินี้สะท้อนให้เห็นถึงวิกฤติของระบบการดูแลสุขภาพไทยที่ประสบกับทั้งสองอย่างด้านข้างผู้ป่วยและญาติเชื่อว่าคนที่รักของพวกเขาเสียชีวิตเพราะขาดแคลนบริการ โรงพยาบาลแพทย์และพยาบาลคิดว่าพวกเขาทำงานได้ดีมากและทำงานหนัก แต่ก็ยังถูกตำหนิโดยผู้ป่วยและญาติของพวกเขาด้วยความโกรธ ผลกระทบจากสถานการณ์เช่นนี้เป็นความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างแพทย์และผู้ป่วยพร้อมกับความคลางแคลงใจและความเครียดในหมู่พวกเขายังมีผลต่อสุขภาพจิต นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มแนวโน้ม

^๑ Chaix- Coutries,C.et al., *Effective of financial incentives on medical practice: results from a system review of the literature and methodological issue*, International Journal for Quality in Health Care, series no. 12(2), 2000, pp.133-142.

การฟ้องร้อง เหล่านี้ได้รับส่งผลให้วิกฤตและการสูญเสียขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในหมู่ผู้ให้บริการดูแลสุขภาพและความไม่ไว้วางใจในหมู่ผู้ป่วยและญาติๆ อย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน

นับแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยกับแพทย์ ผู้ให้การรักษาเป็นพื้นฐานที่สำคัญของกระบวนการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์เป็นที่ยอมรับนับถือและเป็นที่ยอมรับให้กับผู้ป่วยและญาติที่ต้องการความช่วยเหลือ ประชาชนได้ให้การยกย่องและเชื่อถือไว้วางใจไม่ว่าแพทย์จะทำการตรวจ วินิจฉัยโรค หรือสั่งการรักษาใดๆก็ตาม ผู้ป่วยและญาติจะยอมรับและให้ความเชื่อมั่น รวมทั้งปฏิบัติตาม โดยถือเป็นสิทธิอำนาจของแพทย์ในการให้การรักษา ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์และผู้ป่วยจึงเป็นการนับถือกัน ซึ่งผู้ป่วยเป็นผู้ขอรับบริการโดยไม่มีเงื่อนไขและแพทย์เป็นผู้ให้บริการแก่ผู้ป่วย โดยมีได้เรียกร้องค่าตอบแทน เป็นการให้บริการที่เอื้อเพื่อเกื้อหนุนกัน ต่อมาในปัจจุบันความสัมพันธ์ได้แปรเปลี่ยนไปด้วยเหตุปัจจัยต่างๆ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของการดูแลสุขภาพที่กำลังกลายเป็นการ บริการ ที่มีผู้ให้บริการฝ่ายหนึ่งและผู้รับบริการอีกฝ่ายหนึ่ง การบริการกลายเป็นสิทธิของประชาชน เมื่อความสัมพันธ์อันดีที่มีกันมาแต่ดั้งเดิมเริ่มเปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับการให้บริการสุขภาพมีความซับซ้อนและให้ผลที่ไม่แน่นอน ทางฝ่ายผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผลลัพธ์จึงอาจไม่เป็นไปตามที่คาดหวังและเหตุไม่พึงประสงค์สามารถเกิดขึ้นได้เสมอ จึงทำให้เกิดปัญหาข้อพิพาททางการสาธารณสุขตามมา มีความหลากหลายของปัญหานอกจากนี้ปัญหายังไม่จำกัดเฉพาะกลุ่มบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งแต่มีความซับซ้อนของผู้เกี่ยวข้องมากขึ้นเรื่อยๆ ความขัดแย้งได้บั่นทอนกำลังใจ ความเชื่อมั่นศรัทธาต่อระบบสาธารณสุข ทั้งจากบุคลากรสาธารณสุขและจากประชาชนผู้รับบริการด้วยความขัดแย้งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกคน ไม่ว่าจะเป็นตั้งแต่เรื่องเล็กน้อยไปจนถึงเรื่องราวใหญ่โต ซึ่งความขัดแย้งเหล่านี้มักเป็นชนวนเหตุนำไปสู่ข้อพิพาทต่างๆ ได้ในอนาคต

ในปัจจุบันสถานการณ์การฟ้องร้องหรือร้องเรียนแพทย์ในสังคมไทยมีมากขึ้น ทำให้มุมมองของการแพทย์ได้เปลี่ยนไปจากเดิม การตัดสินใจในการรักษาอยู่ที่ผู้ป่วย ผู้ป่วยมีความคาดหวังสูง ต้องการได้รับการชดเชยหากเกิดความเสียหายจากแพทย์ แทนที่แพทย์จะได้รับความยกย่องเชื่อถือเพิ่มขึ้น แต่ปรากฏว่าการยกย่องและเชื่อถือไว้วางใจผู้เป็นแพทย์กลับตกต่ำลง ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในระบบสาธารณสุขไทย ซึ่งเป็นความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มารับบริการ ความขัดแย้งดังกล่าวเกิดจากสาเหตุใหญ่ๆ ๔ ประการ คือ ๑) ความไม่เสมอภาคจากการรับบริการที่มีความเหลื่อมล้ำกัน ๒) ความผิดพลาดในการให้บริการ จนทำให้มีการฟ้องร้องเพิ่มมากขึ้น ๓) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ และ ๔) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ความขัดแย้งเหล่านี้ ถ้ามองในมุมมองพุทธปรัชญา ความขัดแย้งทั้งหมดเกิดจากรากเหง้ามาจากอกุศลมูล 3 ประการ คือ ๑) โลภะ ได้แก่ ความโลภอยากได้ของคนอื่นมาเป็นของตนเอง ๒) โทสะ ได้แก่ ความคิดประทุษร้าย พยาบาท คิดปองร้ายผู้อื่น และ ๓) โมหะ ได้แก่ ความหลงผิด ความไม่รู้จริง ความมัวเมา และความประมาท รากเหง้าแห่ง

ความขัดแย้งทั้งสามประการนี้ เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะแสดงออกทางกาย วาจา และใจ สุดท้ายนำไปสู่ความขัดแย้งภายในครอบครัว สังคม องค์กร

ความขัดแย้งในสาธารณสุขไทยเป็นความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการ คือแพทย์และพยาบาล กับผู้รับบริการคือผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย ความขัดแย้งนั้นได้รับการแก้ไข โดยใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อไม่ให้เกิดการฟ้องร้อง และความรุนแรงขึ้นระหว่างผู้ป่วยกับญาติผู้ป่วย แต่ว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยที่ผ่านมายังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เพราะว่าฝ่ายผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยยังไม่พึงพอใจต่อกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามหลักพุทธปรัชญาแล้วการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ต้องแก้ไขที่ภายใน คือแก้ที่จิตใจ เพราะว่าความขัดแย้งจริงๆ แล้วเกิดมาจากภายใน และรากเหง้าของความขัดแย้ง คือ ความโลภ ความโกรธ และความหลง ดังนั้นการแก้ไขความขัดแย้งต้องแก้ไขที่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยนำหลักพุทธปรัชญาเข้าไปร่วมกับกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย และทุกขั้นตอนของการเจรจาไกล่เกลี่ยควรนำหลักพุทธปรัชญาเข้าไปใช้ คือ ๑) หลักอภัยทาน ได้แก่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยต้องมีการให้อภัยกัน ไม่พยายามต่อกัน ๒) หลักอหิงสา ได้แก่การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความไม่เบียดเบียนกัน ๓) หลักเมตตา ได้แก่การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความรักและความสงสารต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้ให้บริการและต่อผู้มารับบริการ

จากที่กล่าวมาเบื้องต้น ผู้วิจัยในฐานะที่ทำงานเกี่ยวกับความขัดแย้งในด้านการสาธารณสุข ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการความขัดแย้งด้วยทัศนะพุทธปรัชญา ซึ่งเห็นว่าเป็นแนวคิดที่เหมาะสมใช้เป็นทางเลือกเพื่อนำไปจัดการความขัดแย้ง และพัฒนาระบบสาธารณสุขไทยต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความขัดแย้งในทัศนะพุทธปรัชญา
- ๑.๒.๒ เพื่อศึกษาความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย
- ๑.๒.๓ เพื่อการจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา

๑.๓ คำถามในการวิจัย

- ๑.๓.๑ ความขัดแย้งในทัศนะพุทธปรัชญา เป็นอย่างไร
- ๑.๓.๒ ความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขของไทย เป็นอย่างไร
- ๑.๓.๓ การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขของไทยในทัศนะพุทธปรัชญา ควรเป็นอย่างไร

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยคุณภาพ (Qualitative research) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเอกสาร

๑.๔.๑.๑ เอกสารชั้นปฐมภูมิ ได้แก่ พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙

๑.๔.๑.๒ เอกสารชั้นทุติยภูมิ ได้แก่ หนังสือ เอกสาร ตำรา บทความวิชาการ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาที่จะทำการศึกษาใน ๓ ประเด็น คือ

๑. ความขัดแย้งในทัศนะพุทธปรัชญา ที่เกิดจากสาเหตุ ๒ ประการ คือความขัดแย้งภายในและความขัดแย้งภายนอก ความขัดแย้งเหล่านี้เกิดจากรากเหง้าของอภิปรัชญา ๓ ประการคือ ความโลภ ความโกรธ และความหลง แล้วนำไปสู่การแย้งในระบบสาธารณสุขไทย

๒. ความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย เกิดจากสาเหตุใหญ่ๆ ๔ ประการ คือ ๑) ความไม่เสมอภาคจากการรับบริการที่มีความเหลื่อมล้ำกัน ๒) ความผิดพลาดในการให้บริการ จนทำให้มีการฟ้องร้องเพิ่มมากขึ้น ๓) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ และ ๔) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์

๓. การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย โดยใช้พุทธปรัชญาเข้าไปร่วมใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ย อันได้แก่ ๑) หลักอภัยทาน คือในการเจรจาไกล่เกลี่ยต้องมีการให้อภัยกันไม่พยายามบาทต่อกัน ๒) หลักอหิงสา คือในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความไม่เบียดเบียนกัน ๓) หลักเมตตา คือในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความรักและความสงสารต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้ให้บริการและต่อผู้มารับบริการ

๑.๔.๓ ขอบเขตพื้นที่

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ในการวิจัย ได้แก่ หน่วยงานสาธารณสุข จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีกระบวนการจัดการความขัดแย้งด้วยระบบไกล่เกลี่ย

๑.๔.๔ ขอบเขตผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก ในการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการสังเกต โดยแบ่งผู้ให้ข้อมูลหลักออกเป็น ๓ กลุ่ม ดังนี้

๑. ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย	จำนวน	๓ คน
๒. ผู้ถูกร้องเรียน	จำนวน	๖ คน
๓. ผู้ที่มีประสบการณ์	จำนวน	๖ คน
รวมทั้งสิ้น		จำนวน ๑๕ คน

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความขัดแย้ง หมายถึง ความไม่ลงรอย การทะเลาะกัน การฟ้องร้องกันระหว่างผู้มารับการบริการ ได้แก่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย กับผู้ให้บริการ ได้แก่ แพทย์และพยาบาล

ความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย หมายถึง ความไม่ลงรอย การทะเลาะกัน การฟ้องร้องกันระหว่างผู้มารับการบริการ ได้แก่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย กับผู้ให้บริการ ได้แก่ แพทย์และพยาบาล อันเนื่องมาจากสาเหตุ ๔ ประการคือ

๑. ความไม่เสมอภาค หมายถึง การได้รับบริการที่มีความเหลื่อมล้ำกัน การกระจายจำนวนบุคลากรทางด้านสาธารณสุขไม่เท่ากัน ปริมาณและคุณภาพของครุภัณฑ์ทางการแพทย์ระหว่างเขตเมืองและเขตชนบทไม่เท่ากัน

๒. ความขัดแย้งด้านข้อมูล หมายถึง การสื่อสาร การให้ข้อมูลที่ผิดพลาด การให้ข้อมูลที่คลายเคลื่อนจนกระทั่งนำไปสู่การเข้าใจผิด และทำให้เกิดการฟ้องเกิดขึ้นในระบบสาธารณสุข

๓. ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ หมายถึง การแบ่งผลประโยชน์ไม่ลงตัว หรือแย่งชิงผลประโยชน์ระหว่างบุคคลในองค์กร

๔. ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ หมายถึง ความศรัทธาและความเชื่อถือที่ผู้ป่วยมีต่อแพทย์ลดน้อยลง ส่งผลทำให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกไม่มั่นใจหรือความไม่วางใจ จึงเกิดประเด็นของความขัดแย้งเกิดขึ้น อีกประเด็นหนึ่งของความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ คือการรักษาของแพทย์เป็นไปในเชิงของธุรกิจมากเกินไปทำให้ผู้ป่วยเสียค่ารักษาพยาบาลจำนวนมาก

ระบบสาธารณสุขไทย หมายถึง ระบบที่ให้บริการด้านสุขภาพแก่บุคลากรทางการแพทย์ให้แก่ผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐบาลหรือเอกชน

การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา หมายถึง การใช้กระบวนการการพูดคุยหรือเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน การเจรจาไกล่เกลี่ยทุกขั้นตอนจะนำหลักพุทธปรัชญาเข้าไปร่วมใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ย อันได้แก่

๑. หลักอภัยทาน คือในการเจรจาไกล่เกลี่ยต้องมีการให้อภัยกัน ไม่พยาบาทต่อกัน
๒. หลักอหิงสา คือในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความไม่เบียดเบียนกัน
๓. หลักเมตตา คือในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความรักและความสงสารต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้ให้บริการและต่อผู้มารับบริการ

ความขัดแย้งในทัศนะพุท หมายถึง ความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันและไม่ยอมกัน แล้วนำไปสู่การทะเลาะวิวาทกัน ขัดขวาง กีดกันในการทำงานที่ทำให้เกิดอุปสรรคล่าช้า หรือขาดประสิทธิภาพ ซึ่งความขัดแย้งนี้เกิดจากความขัดแย้ง ๒ ประการ คือ

๑. ความขัดแย้งภายใน เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากสัญชาตญาณ พฤติกรรม ความต้องการที่แตกต่างกัน อำนาจที่ไม่เท่าเทียมกัน ค่านิยมของมนุษย์
๒. ความขัดแย้งภายนอก เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากชาติพันธุ์ วัฒนธรรม ประเพณี ความอยู่ดีชั่ว การไม่เท่าเทียมกัน เกิดจากโครงสร้างสังคม หรือการสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพ

๑.๖ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- ๑.๖.๑ ทำให้ทราบความขัดแย้งในทัศนะของพุทธปรัชญา
- ๑.๖.๒ ทำให้ทราบความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย
- ๑.๖.๓ ได้วิธีการจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา“การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทศวรรษพหุปรัชญา” ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอในบทนี้ เป็นการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะได้กล่าวถึงในลำดับต่อไป ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง
- ๒.๒ แนวคิด และการจัดการความขัดแย้งตามทัศนะของพหุปรัชญา
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข
- ๒.๔ ความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย
- ๒.๕ แนวคิดการเจรจาไกล่เกลี่ย
- ๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง

ในส่วนของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง จะแบ่งการนำเสนอเป็น ๕ หัวข้อหลัก คือ ความหมายของความขัดแย้ง ประเภทของความขัดแย้ง คุณลักษณะ และความสำคัญของความขัดแย้ง เหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง และเหตุผลที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง

๒.๑.๑ ความหมายของความขัดแย้ง

“ความขัดแย้ง” มาจากภาษาอังกฤษว่า“Conflict” มาจากภาษาละตินว่า “Confligere” แปลว่า การต่อสู้ (Fight) การทำ สงคราม (Warfare) ความไม่ลงรอยหรือเข้ากันไม่ได้ (Incompatibility) การขัดซึ่งกันและกัน หรือการเป็นปรปักษ์(Opposition) หมายถึง “การที่บุคคลสองคน กลุ่มบุคคล มีความเห็น ความเชื่อ ความต้องการไม่เหมือนกัน โต้แย้ง หรือโต้เถียงกัน และดิ้นรน ต่อสู้ และแข่งขันกัน”^๑ กล่าวได้ว่า ความขัดแย้ง เป็นความรู้สึกหรือปฏิกิริยาของบุคคลหรือกลุ่มคน ที่มีความคิดเห็น ค่านิยม และ เป้าหมายไม่เป็นไปในทางเดียวกัน รวมทั้งการต่อสู้เพื่อทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดหรือการที่ฝ่ายหนึ่งรุกล้ำหรือขัดขวางการกระทำอีกฝ่ายเพื่อให้เป้าหมายของตนบรรลุผล ซึ่งความขัดแย้ง

^๑ Reymond W. Mack and John Pease, *Sociology and Social Life*, (New York: D Van Nostr and Company, 1973), p. 68.

ดังกล่าวอาจจะสะท้อนออกมาในรูปของความไม่รุนแรง หรือรุนแรงก็ได้ความขัดแย้งเป็นสิ่งปกติธรรมดาในสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดความสูญเสีย หรือการพัฒนา ก็ขึ้นอยู่กับกระบวนการจัดการของคนในสังคม ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเสมอและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เมื่อมนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ความขัดแย้งบางครั้งก่อให้เกิดประโยชน์ในการได้รุนแรงก็ได้เช่นกัน ขึ้นอยู่กับกระบวนการในการจัดการกับความขัดแย้งนั้น

จะเห็นได้ว่า ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติที่อยู่คู่กับมนุษย์ไม่ว่าจะในระดับบุคคล หรือในระดับสังคม ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เมื่อมนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ความขัดแย้งบางครั้งก่อให้เกิดประโยชน์ในการได้แนวคิดใหม่ๆ และการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นได้แต่บางครั้งถ้าจัดการไม่ดีก็สามารถทำให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงได้เช่นเดียวกัน สาเหตุความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอธิบายได้ด้วยหลายตัวแปร เช่น ตัวแปรสภาพภูมิศาสตร์อันก่อให้เกิดข้อพิพาทด้านพรมแดนระหว่างประเทศ ตัวแปรทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้เกิดการแย่งชิงทรัพยากร ตัวแปรทางวัฒนธรรมอันก่อให้เกิดปัญหาเชื้อชาติ เป็นต้น

วันชัย วัฒนศัพท์ ได้มองความขัดแย้งว่า อย่างไรก็ตามเมื่อเกิดความขัดแย้งและความรุนแรงเกิดขึ้นในสังคมแล้ว มักมีทางเลือกให้กับมนุษย์ในการจัดการกับความขัดแย้งนั้นอยู่ ๒ ทางหลักคือ

- ๑) การเลือกใช้ความรุนแรงเพื่อแก้ไขกับปัญหาความขัดแย้ง
- ๒) การใช้สันติวิธีในการแก้ไขกับปัญหาความขัดแย้ง

อย่างไรก็ตาม ความขัดแย้งและความรุนแรงในสังคมที่เกิดขึ้นมีพลวัตทั้งการขยายและลดลง ในกรณีที่มีความขัดแย้งขยายตัวยกระดับจนทำให้เกิดการมุ่งเอาแพ้ชนะกันมากขึ้น จะมีกระบวนการเข้ามาจัดการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งนั้นในรูปแบบต่างๆ เช่น การหลีกเลี่ยงปัญหา การใช้คนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย (Mediation) การเจรจาไกล่เกลี่ยกันเอง (Negotiation) การใช้อนุญาโตตุลาการ (Arbitration) การฟ้องร้องกัน (Litigation) การใช้กระบวนการนิติบัญญัติในการออกกฎหมาย การชุมนุมประท้วงและการใช้ความรุนแรง ความขัดแย้ง เป็นความรู้สึกหรือปฏิกิริยาของบุคคลหรือกลุ่มคน ที่มีความคิดเห็น ค่านิยมและเป้าหมายไม่เป็นไปในทางเดียวกัน รวมทั้งการแย่งชิงและต่อสู้เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด หรือการที่ฝ่ายหนึ่งรุกล้ำหรือขัดขวางการกระทำอีกฝ่าย เพื่อให้เป้าหมายของตนบรรลุผล ซึ่งความขัดแย้งดังกล่าวอาจจะสะท้อนออกมาในรูปของความไม่รุนแรง หรือรุนแรงก็ได้^๒

^๒ วันชัย วัฒนศัพท์, ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือการแก้ปัญหา, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (ขอนแก่น: ศิริภรณ์ออฟเซ็ท, ๒๕๕๐)

พระมหาพรหมชา ธรรมหาโส ได้นำเสนอความหมายของความขัดแย้ง โดยสรุปออกเป็น ๒ ความหมายหลัก กล่าวคือ ความหมายในแง่บวก และความหมายในแง่ลบ^๓

(๑) ความหมายของความขัดแย้งในแง่บวก หมายถึง ความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์ และก่อให้เกิดผลดีต่อตนเอง องค์กร และสังคม ทั้งในแง่ของทัศนคติ และพฤติกรรม ในบางคราวเมื่อเกิดความขัดแย้งแล้วก็สามารถที่จะหาทางออกได้เชิงสมานฉันท์

(๒) ความหมายของความขัดแย้งในแง่ลบ หมายถึง ความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดผลเสีย และบรรยากาศที่ไม่ดีต่อตนเอง องค์กร และสังคม อันเป็นการสะท้อนรูปลักษณะของความขัดแย้งออกมาในมิติของ “ความรุนแรง” ไม่ว่าจะเป็นการด่ากัน การทะเลาะวิวาท ทำร้ายร่างกาย และทำสงครามประหัตประหารซึ่งกันและกัน

๒.๑.๒ ประเภทของความขัดแย้ง

จอห์น แมคคอลลแนล และคริสตตเฟอร์ มัวร์^๔ ได้แยกความขัดแย้งออกเป็น ๕ ประเด็นด้วยกัน คือ

๑) ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data conflict) ได้แก่ ข้อมูล ขัดกัน ขาดข้อมูล เข้าใจผิดขาดการสื่อสาร หรือสื่อสารไม่ถูกต้อง สับสนเรื่องหน้าที่มุมมองต่างกันในเรื่องของข้อมูล

๒) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ (Interest Conflict) ได้แก่ ขัดแย้งเกี่ยวกับทรัพยากรทางด้านธรรมชาติ หรือสิ่งต่างๆ ที่ปรารถนาและต้องการ เช่น อำนาจ และตำแหน่งหน้าที่

๓) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) ได้แก่ บุคลิกภาพ และพฤติกรรมที่ต่างกัน พฤติกรรมทางลบที่เกิดขึ้นซ้ำซาก และวิธีการในการทำสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป เช่น วิธีการทำงานต่างกัน การตัดสินใจต่างกัน

๔) ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structural Conflict) ได้แก่ การแก่งแย่ง โดยเปลี่ยนแปลงระเบียบกฎเกณฑ์เดิมด้วย ขัดแย้งเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ ขัดแย้งเนื่องจากขาดความยุติธรรม

๕) ความขัดแย้งด้านคุณค่าหรือค่านิยม (Value Conflict) ได้แก่ ศาสนา โลกทัศน์หรือความเชื่อต่างกัน การให้ความสำคัญที่ต่างกัน เกณฑ์ประเมินต่างกัน ภูมิหลังทางวัฒนธรรมต่างกัน ภูมิหลังส่วนบุคคลต่างกัน พื้นฐานทางประวัติศาสตร์ต่างกัน

^๓ พระมหาพรหมชา ธรรมหาโส, พุทธสันติวิธี: การบูรณาการหลักการและเครื่องมือจัดการความขัดแย้ง, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ๒๑ เซ็นจูรี จำกัด, ๒๕๕๔), หน้า ๒๒-๒๓.

^๔ พระมหาพรหมชา ธรรมหาโส, พุทธสันติวิธี: การบูรณาการหลักการและเครื่องมือจัดการความขัดแย้ง, หน้า ๒๓-๒๔.

พระมหากษัตริย์ ธรรมมหาโส ได้นำเสนอประเภทของความขัดแย้งเพิ่มเติม ดังนี้

๑) ความขัดแย้งด้านข้อเท็จจริง หรือข้อมูล (Conflict of Fact or Data) หมายถึง (๑) การที่ข้อมูลของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลขัดแย้งไม่สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน (๒) การที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลขาดข้อมูลขาดข้อมูลในมิติต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ หรือวิถีชีวิตความเป็นไปของกันและกันจึงก่อให้เกิดการเข้าใจผิด อันเป็นมาจากการขาดการสื่อสาร หรือสื่อสารไม่ถูกต้อง

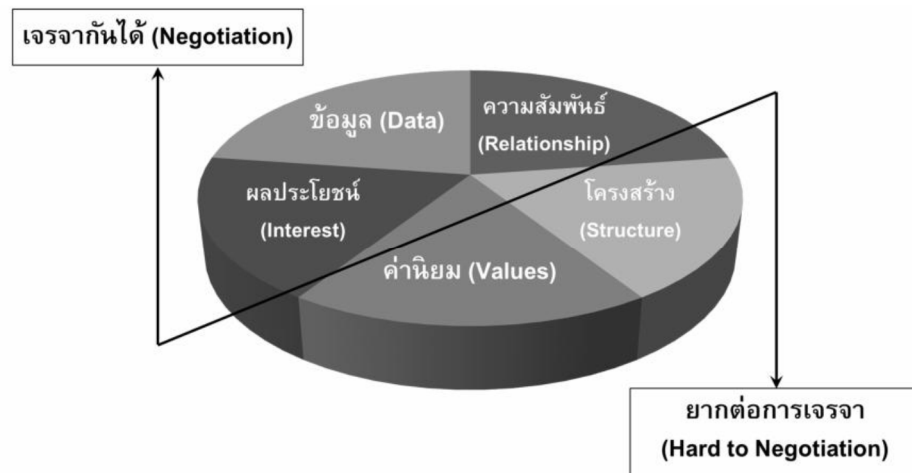
๒) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ หรือความต้องการ (Conflict of Interest or Benefit) หมายถึง การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้รับผลประโยชน์ แต่อีกฝ่ายหนึ่งไม่ได้รับผลประโยชน์ตามที่ตัวเองต้องการ ซึ่งประเด็นความขัดแย้งเกี่ยวกับผลประโยชน์หรือความต้องการนี้ มักจะได้แก่ ทรัพยากรทางด้านธรรมชาติ อำนาจ ตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น

๓) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Conflict of Relationship) หมายถึง (๑) การที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลขาดการปฏิสัมพันธ์กันในลักษณะต่างๆ เช่น การพบปะพูดคุย หรือทำกิจกรรมร่วมกัน (๒) การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีบุคลิกภาพ พฤติกรรม หรือ การแสดงออกที่แตกต่างกัน (๓) การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีวิธีการทำงาน และการตัดสินใจที่ แตกต่างกัน (๒) การที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคล ให้คุณค่า ให้ความสำคัญ และประเมินสิ่งต่างๆ ดังกล่าวแตกต่างกัน (๓) การที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคล รุกรานวัฒนธรรม ความคิดเห็น และชาติพันธุ์อื่นๆ

๔) ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Conflict of Structure) หมายถึง (๑) การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลแก่งแย่งช่วงชิงโดยการเปลี่ยนแปลงระเบียบกฎเกณฑ์ดั้งเดิม เพื่อให้เกิดผลในเชิงบวกแก่ตนเอง (๒) การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกิดช่องว่างระหว่างบุคคลในสังคม ไม่ว่าจะเป็นช่องว่างเกี่ยวกับฐานะ การศึกษา ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เป็นต้น^๕

จากประเภทความขัดแย้งข้างต้น ศ.นพ.วันชัย วัฒนศัพท์ ได้แสดงการจัดการความขัดแย้งในรูปของแผนภูมิ เพื่อทำให้สามารถแยกแยะประเภทว่ามีองค์ประกอบอะไร และนำไปสู่การจัดการได้ง่ายขึ้น

^๕ พระมหากษัตริย์ ธรรมมหาโส, “รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี: ศึกษาวิเคราะห์กรณีกลุ่มน้ำแม่ตาซ่าง จ.เชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๗), หน้า ๓๔๕.



ภาพประกอบที่ ๑ แสดงวงกลมของความขัดแย้ง (วันชัย วัฒนศัพท์)^๖

นักวิชาการทางด้านจิตวิทยาบางท่านได้แบ่งย่อยความขัดแย้งออกเป็น ๔ ประเภทด้วยกัน กล่าวคือ^๗

(๑) ความขัดแย้งด้านเป้าหมาย คือ ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการที่เป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งมีความต้องการต่อสิ่งที่จะได้รับแตกต่างจากอีกบุคคลหนึ่ง

(๒) ความขัดแย้งด้านความคิด คือ ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการที่แต่ละฝ่ายมีความคิดเห็นที่ไม่ลงรอยกัน

(๓) ความขัดแย้งด้านความรู้สึก คือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมาเมื่อบุคคลหนึ่งมีทัศนคติหรือความรู้สึกที่ขัดแย้งกับอีกฝ่ายหนึ่ง ตัวอย่างความขัดแย้งแบบนี้สามารถพบเห็นได้จากบุคคล ๒ คนที่มีความชอบและรสนิยมไม่เหมือนกัน

(๔) ความขัดแย้งด้านพฤติกรรม คือ ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการที่บุคคลหนึ่งกระทำบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งไม่เป็นที่ยอมรับของอีกฝ่ายหนึ่ง เช่น พุดจาหยาบคาย หรือดูหมิ่น เหยียดหยาม เมื่อกกล่าวโดยสรุปแล้วจะเห็นว่า ความขัดแย้งสามารถแบ่งออกเป็น ๒ ประเภทหลัก กล่าวคือ ความขัดแย้งภายใน (Internal Conflict) อันได้แก่ ความขัดแย้งในแง่ความคิด ความรู้สึก คุณค่า และรสนิยมที่แตกต่างกัน และความขัดแย้งภายนอก (External Conflict) อันได้แก่ ความขัดแย้งที่เกิดจากความสัมพันธ์ ผลประโยชน์ ข้อมูล โครงสร้างทางสังคมที่แตกต่างกัน

^๖ วันชัย วัฒนศัพท์, ความขัดแย้ง: หลักการ และเครื่องมือแก้ปัญหา, (ขอนแก่น: โรงพิมพ์ศิริภรณ์ ออฟเซ็ท, ๒๕๓๗), หน้า ๑๓.

^๗ Henkin อังโน พระมหาทรรษา ฆมมหาโส, พุทธสันติวิธี: การบูรณาการหลักการและเครื่องมือจัดการความขัดแย้ง, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ๒๑ เซ็นจูรี่ จำกัด, ๒๕๕๔), หน้า ๒๕.

๒.๑.๓ คุณลักษณะ และความสำคัญของความขัดแย้ง

ในวิถีทางสังคมมนุษย์นั้น ความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้เสมอ ในขณะที่เดียวกันมนุษย์ก็จะพยายามแสวงหาแนวทาง เพื่อขจัดความขัดแย้งนั้นให้ได้ วิธีการดังกล่าวนี้ มีหลากหลาย ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ บุคคล สถานที่ และสถานการณ์ ในขณะที่ความขัดแย้งเกิดขึ้น เราอาจจะใช้วิธีการกำจัด หรือ บรรเทาความขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นโดยทั่วๆ ไปได้

ชาญชัย อาจินสมาจาร ได้แบ่งคุณลักษณะของความขัดแย้ง ออกเป็น ๖ ประการ^๔ ดังนี้

- ๑) ขณะที่ความขัดแย้งขยายตัว ความหวังใจในตัวคนเพิ่มขึ้น
- ๒) ความต้องการชนะเพิ่มขึ้นพร้อมพบผลประโยชน์ของตัวเองเพิ่มขึ้น การรักษาหน้าที่มีความสำคัญเพิ่มขึ้น ในระดับของความขัดแย้งที่สูงขึ้น
- ๓) คนดีอาจเป็นอันตรายต่อคนอื่นขณะที่ความขัดแย้งเพิ่มขึ้น
- ๔) กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งที่มีผลในระดับต่ำมักไม่มีประสิทธิผล ลางครั้งกลับกลายเป็นปรปักษ์ต่อเป้าหมายในระดับสูงของความขัดแย้ง
- ๕) ความขัดแย้งอาจข้ามชั้น
- ๖) คนอาจอยู่ในระดับที่แตกต่างกันในระหว่างความขัดแย้งในแต่ละระดับ องค์การทั้งหมด ของความขัดแย้งสามารถระบุได้

ในทางปฏิบัติจริงเมื่อเกิดความขัดแย้ง ผู้ที่อยู่ในสถานการณ์อาจใช้รูปแบบปฏิบัติการแบบใดแบบหนึ่งหรือหลายแบบปะปนกันได้ การปฏิบัติการไร้ความรุนแรงเกิดขึ้นภายใต้ ขบวนการทัศนที่ไม่ยอมรับความรุนแรงเป็นเพียงทางเดียวที่จะแก้ไขความขัดแย้งได้ แต่ทว่าความ ขัดแย้งทำให้เกิดความเจริญไปสู่ภาวะที่ดีขึ้น ถ้าสังคมไม่มีความขัดแย้งเลยความเปลี่ยนแปลงอาจไม่เกิดขึ้น ความขัดแย้งนั้นมีได้มีอยู่เฉพาะทางสังคมเท่านั้น แต่เป็นปรากฏการณ์ทั่วๆ ไป แม้แต่ในตัวของเราเองก็มีความขัดแย้งภายในตนเอง เช่น ในทางความคิด ความประพฤติปฏิบัติต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ความขัดแย้งในตัวคนเราก็กทำให้มีการปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้น

๒.๑.๔ เหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง

เมื่อกล่าวถึง “เหตุปัจจัยของความขัดแย้ง” พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส ได้กล่าวสรุปไว้ว่า เหตุปัจจัยของความขัดแย้งมีตัวแปรใน ๒ มิติหลักๆ ด้วยกัน กล่าวคือ ตัวแปรภายใน และตัวแปรภายนอก ซึ่งตัวแปรภายในนั้น มุ่งเน้นไปที่ “กิเลส” และพฤติกรรมอันดั้งเดิม หรือเป็นสัญชาตญาณ

^๔ ชาญชัย อาจินสมาจาร ดร., เทคนิคการแก้ไขความขัดแย้ง (Dispute Solution Techniques), (กรุงเทพมหานคร: Sat Four, ๒๕๔๗), หน้า ๑๒.

ของมนุษย์ และตัวแปรภายนอกที่มุ่งเน้นไปที่ปัจจัยภายนอก อันได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม ค่านิยม อำนาจ และพฤติกรรมต่างๆ ที่มนุษย์ได้แสดงออกมา^๙

ผู้วิจัยมองว่า เหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งนั้น จะเกิดจากตัวแปรภายนอกเป็นสำคัญ เพราะนั่น คือ สาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง และเป็นอุปสรรคตัวสำคัญต่อกระบวนการมีส่วนร่วม อย่างไรก็ตามในทางพระพุทธศาสนา ถึงแม้ว่าจะให้ความสำคัญต่อตัวแปรภายในเป็นสำคัญ แต่ก็ยังมองถึงความสำคัญของตัวแปรภายนอกด้วย ดังพุทธพจน์ที่วิเคราะห์ประเด็นความขัดแย้งที่ว่า ด้วยการวิวาทว่า “ถ้าเธอทั้งหลาย พิจารณาเห็นมูลเหตุแห่งการวิวาทเช่นนี้ภายในหรือภายนอก เธอทั้งหลายพึงพยายามเพื่อละมูลเหตุแห่งการวิวาทที่เป็นบาปภายในหรือภายนอกนั้นแล ถ้าเธอทั้งหลาย ไม่พิจารณาเห็นมูลเหตุแห่งการวิวาทเช่นนี้ภายใน หรือภายนอก เธอทั้งหลายพึงปฏิบัติเพื่อให้มูลเหตุแห่งการวิวาท ที่เป็นบาปนั้นไม่ยึดเยื้อต่อไป การละมูลเหตุแห่งการวิวาทที่เป็นบาปนั้น ย่อมมีได้และ มูลเหตุแห่งการวิวาทที่เป็นบาปนั้น ย่อมไม่ยึดเยื้อต่อไป”^{๑๐}

พุทธพจน์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า พระพุทธเจ้าทรงให้ความสำคัญเกี่ยวกับการวิเคราะห์เหตุปัจจัย (Source Analysis) ว่าควรวิเคราะห์ตัวแปรภายในและตัวแปรภายนอก^{๑๑} ซึ่งจะทำให้กระบวนการในการแก้ปัญหาเป็นไปอย่างถูกต้อง เพราะเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาอย่างครบถ้วน

๒.๑.๕ เหตุผลในการจัดการความขัดแย้ง

ดังที่ได้กล่าวไว้เบื้องต้นว่า ความขัดแย้งนั้น ก่อให้เกิดผลได้ในเชิง “บวก” หรือ “ลบ” ก็ได้ เมื่อมองในอีกมิติหนึ่งพบว่า “มนุษย์” ย่อมสามารถบริหารความขัดแย้งว่า ต้องการที่จะแปร (Transformation) ให้เป็นไปในทิศทางใดก็ได้ ฉะนั้น โจทย์สำคัญที่ต้องดำเนินการก็คือ “จะจัดการความขัดแย้งด้วยหลักการมีส่วนร่วมอย่างไร” จึงจะทำให้ความขัดแย้งเป็นในเชิงบวก และทำให้ความขัดแย้งนั้นไม่ขยายวงกว้างนำไปสู่ความรุนแรง พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจในกระบวนการมีส่วนร่วมทั้งกระบวนการว่าส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์อย่างสูงสุดเมื่อเข้าร่วมตามกระบวนการแต่งงานวิจัยขั้นนี้ “มิได้มีแนวคิดที่จะมองว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่ดี” แต่เพียงประเด็นเดียว หากแต่พยายามมองความขัดแย้งทั้ง “สองมิติ” อันเป็นส่วนที่ก่อให้เกิดผลในเชิงบวก เพื่อให้ความขัดแย้งได้พัฒนาตัวเองต่อไป นั่นก็คือการพัฒนาความขัดแย้งไม่ว่าจะอยู่ในเชิง “บวก” หรือ “ลบ” เราก็สามารถที่จะจัดการได้ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมได้เช่นเดียวกัน

^๙ พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, พุทธสันติวิธี: การบูรณาการหลักการและเครื่องมือจัดการความขัดแย้ง, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ๒๑ เซ็นจูรี่ จำกัด, ๒๕๕๔), หน้า ๔๐-๔๑.

^{๑๐} ม.อ. (ไทย) ๑๔/๔๔/๕๓.

^{๑๑} ม.อ.อ. (ไทย) ๓/๔๔/๒๘.

ดังนั้น เมื่อกล่าวถึงเหตุผลสำคัญที่ต้อง “จัดการความขัดแย้ง” (Conflict Management) ก็เพราะว่า ในบางกรณีหากไม่จัดการแล้ว ความขัดแย้งในเชิงลบก็จะเดินหน้าไปสู่ “จุดวิกฤติ” อันเป็นจุดที่นำไปสู่ “ความรุนแรง” ในด้านใดด้านหนึ่ง ทั้งความรุนแรงทางตรง หรือทางอ้อมก็ตาม ด้วยเหตุนี้ กระบวนการมีส่วนร่วมโดยสร้างความเข้าใจร่วมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักจัดการความขัดแย้งอีกทางเลือกหนึ่ง เพื่อให้การวิเคราะห์สถานการณ์ความขัดแย้งที่กำลังเกิดขึ้นว่าอยู่ในขั้นใดของความขัดแย้ง ไม่ว่าจะ เป็น “ขั้นก่อตัว กำลังก่อตัว หรือแตกตัวแล้ว” เพื่อให้เราสามารถเข้าไปแก้ไขด้วยกระบวนการได้อย่างถูกต้อง และตรงประเด็นมากยิ่งขึ้นบ่อยครั้งที่เราเห็นจากหน้าประวัติศาสตร์ของมวลมนุษยชาติว่า มักใช้ “อำนาจ” เข้าไปจัดการ ซึ่งอำนาจที่เรานำไปใช้เป็นเครื่องนั้นแทนที่จะใช้ “อำนาจร่วม” (Power with) อันเป็นการร่วมมือระหว่างคู่กรณี หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสถานการณ์ความขัดแย้ง แต่เรากลับใช้ “อำนาจเหนือ” (Power over) ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้อำนาจเหนือ ก็คือ “กระบวนการใช้ความรุนแรง” ในการแก้ไขปัญหา

ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ได้เสนอว่า “ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติที่ดำรงอยู่ทั่วไปเป็นเรื่องธรรมดา และฝังรากลึกอยู่ในสังคม ดังนั้น ปัญหาของมนุษย์จึงมิใช่การขจัดความขัดแย้งให้หมดสิ้นไป เพราะเป็นไปไม่ได้ในทางปฏิบัติ”^{๑๒} ดังนั้น สิ่งที่พึงกระทำก็คือ เราจะจัดการความขัดแย้งในแต่ละเรื่องด้วยวิธีอะไรด้วยเหตุนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องหาคำตอบ วิธีการ และกระบวนการใหม่ในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

๒.๒ แนวคิด และการจัดการความขัดแย้งตามทัศนะของพุทธปรัชญา

การศึกษาถึงมุมมองทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในประเด็นของความหมาย เหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง หลักการ และแนวคิดในการจัดการความขัดแย้ง เพื่อจะได้นำความรู้ที่ได้ดังกล่าวมาบูรณาการ ในการหาคำตอบของหลักการ และรูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ

๒.๒.๑ เหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง

พุทธปรัชญาประกอบด้วย ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ซึ่งมีความสำคัญทั้งคู่ อันจะเห็นได้จากคำสอนของพระพุทธองค์ในประเด็นเรื่องความขัดแย้งที่ว่า “ถ้าเธอทั้งหลาย พิจารณาเห็นมูลเหตุแห่งการวิวาทเช่นนี้ ภายในหรือภายนอก เธอทั้งหลายพึงพยายามเพื่อละมูลเหตุแห่งการวิวาทที่เป็นบาปภายในหรือภายนอกนั้นแล ถ้าเธอทั้งหลายไม่พิจารณาเห็นมูลเหตุแห่งการวิวาทเช่นนี้ ภายใน หรือภายนอก เธอทั้งหลายพึงปฏิบัติเพื่อให้มูลเหตุแห่งการวิวาทที่เป็นบาปนั้นไม่ยึดเยื้อต่อไป

^{๑๒} ชัยวัฒน์ สถาอานันท์, สันติทฤษฎี/วิถีวัฒนธรรม, (กรุงเทพมหานคร: เรือนแก้วการพิมพ์, ๒๕๓๙),

การละมูลเหตุแห่งการวิวาทที่ เป็นบาปนั้น ย่อมมิได้ และมูลเหตุแห่งการวิวาทที่เป็นบาปนั้น ย่อมไม่ ยึดเยื้อต่อไป”^{๑๓}

พระพุทธศาสนาได้แสดงถึงเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งว่าเกิดจาก ตัณหา มานะ และทิฏฐิ

ก. ตัณหา

คำว่า ตัณหาในพระพุทธศาสนา มีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังต่อไปนี้

พระพุทธาสภิกขุ ให้ความหมายว่า ความอยากนี้มีความหมายถึง ๓ อย่างคือ อยากได้ หรืออยากเอาก้ตาม ในวัตถุสิ่งของที่ตัวรักตัวชอบนี้อยากได้อยากเป็น อยากเป็นนั่นเป็นนี่ ที่ต้นต้นกัน นักที่อยากเป็นนั่น อยากไม่ให้เป็นเช่น อยากไม่ให้พิสูจน์ว่าเป็นคนทำผิด อยากไม่เป็นคนด้อยคนต่ำ อยากไม่ตายอย่างนี้^{๑๔}

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) ให้ความหมายว่า คำว่า ตัณหา แปลว่า ความทะยานอยาก^{๑๕}

พระมหาสมปอง มุทิโต ให้ความหมายไว้ว่า คำว่า “ตัณหา” มาจาก (ตสปีปาสาย+ ณฑ+ อ) ตัณหา, ความอยาก, ความต้องการ, ความปรารถนา, ความใคร่ มีรูปวิเคราะห์ว่า ยาย ตสนตีสตา ตณฑา หมายถึง ความอยากที่ทำให้กระหาย ชื่อว่าตัณหา (ลบ ส ที่สุดธาตุ ลบสระหน้า)^{๑๖} ดังความว่า “เวทนาปจฺจยา ตณฺหา ตณฺหาเกิดเพราะเวทนาเป็นปัจจัย”^{๑๗}

ราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายไว้ว่า tanhā ตัณหา (พ) กิเลสประเภทหนึ่ง นิยม แปลว่า ความทะเยอทะยานอยาก ความอยากไม่หยุด อรรถกถาธิบายว่าเป็นความไม่อิ่มในอารมณ์ ทั้งหลาย^{๑๘}

^{๑๓} ม.อ. (ไทย) ๑๔/๔๔/๕๓.

^{๑๔} พุทธาสภิกขุ, **ว่างจากตัณหาอุปาทาน**, (กรุงเทพมหานคร: เพชรประกาย, ๒๕๔๙), หน้า ๗๖-๗๗.

^{๑๕} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๗, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๘๖.

^{๑๖} พระมหาสมปอง มุทิโต (แปลเรียบเรียง), **คัมภีร์อภิธานวรรณา**, (กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ๒๕๕๒), หน้า ๒๑๘.

^{๑๗} วิ.ม. (ไทย) ๔/๑/๑.

^{๑๘} ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมศัพท์ศาสนาสาทุก อังกฤษ-ไทย พิมพ์ครั้งที่ ๒**, (กรุงเทพมหานคร: อรุณการพิมพ์, ๒๕๔๘), หน้า ๕๐๘.

บรรจบ บรรณรุจิ ให้ความหมายไว้ว่า คำว่า “ตัณหา” ประกอบด้วยคำ ตสฺ (หิว, กระจาย , ออยากไม่หยุด) ณหฺ ปัจจยฺ อา การันต์ สำเร็จรูปเป็น ตณฺหา ไทยนำมาใช้ในรูปคำเต็มความหมาย หิว กระจาย ออยากไม่หยุด^{๑๙}

วรรณสิทธิ์ ไททยะเสวี ให้ความหมายของตัณหา ได้แก่ ความต้องการ ซึ่งคำว่าตัณหานี้เป็น อรรถของโลภะ ๑๐ ซึ่งอยู่ในคำไวพจน์ทั้ง ๑๐ ประการ คือ ๑. ตัณหา ได้แก่ ความต้องการ ๒. ราคะ ได้แก่ ความกำหนัด ๓. กามะ ได้แก่ ความใคร่ ๔. นันทิ ได้แก่ ความเพลิดเพลิน ๕. อภิชญา ได้แก่ ความเพ่งเฉพาะ ๖. ขนตติ ได้แก่ ความก่อให้เกิดกิเลส ๗. โปโนพวกิยะ ได้แก่ ความนำไปเกิดในภพใหม่ ๘. อิจฉา ได้แก่ ความปรารถนา ๙. อาสา ได้แก่ ความหวัง ๑๐. สังโยชน์ ได้แก่ ความเกี่ยวข้อง ความผูกพัน ผูกมัด รัดไว้ ล่ามไว้^{๒๐}

จากศัพท์ที่เป็นไวพจน์ของโลภะ พอกล่าวได้ว่าเป็นไวพจน์ของศัพท์ว่าตัณหาได้อีกคือศัพท์ว่า รติแปลว่า ความกำหนัด ความยินดีหรือความชอบใจ เป็นความชอบใจที่คนธรรมดาสามัญชนทั่วไป ไม่มีกันทุกคน เช่น เห็นของสวยงาม กลิ่นหอม เสียงเพราะ ๆ ได้สัมผัสใจนุ่มนวล ใจก็มักชอบ ยังมีศัพท์ที่มีความหมายใกล้เคียงกันอีกศัพท์หนึ่ง แต่เมื่อพิจารณาวิเคราะห์ให้ดีแล้วจะเห็นว่าแตกต่างกัน นั่นก็คือความแตกต่างระหว่าง “ตัณหา” คือตามกฎแห่งกระบวนการธรรม ตัณหานำไปสู่การแสวงหาที่เรียกเป็นคำศัพท์ว่า ปริเยสสนา จะเรียกสั้น ๆ ว่า เอสสนา ก็ได้ไปหา ไปเอา หรือรับเอาหรือหาทางอย่างใดอย่างหนึ่งที่ได้สิ่งที่ต้องการนั้น ๆ มาเสพเสวย ผลสนองการแสวงหา นั้น ก็คือการได้^{๒๑} กับ “ธรรมฉันทะ” ธรรมฉันทะแปลว่าฉันทะในธรรม หรือความต้องการธรรม...ความหมาย หลักของธรรมในกรณีนี้มี ๒ อย่างคือความจริง (สภาวะธรรมหรือคำสอนที่แสดงภาวะธรรมนั้นตรงกับบัดนี้ที่ใช้คำว่าสังขธรรม) และความดีงาม สิ่งที่ดีงาม หรือภาวะที่ดีงาม...ธรรมฉันทะจึงแปลได้ว่าฉันทะในความจริง ฉันทะในความดีงาม หรือความต้องการความจริง ความต้องการสิ่งที่ดีงาม^{๒๒} ตัณหา คือความอยาก ความกระหาย ความดิ้นรน ความทะยานอยาก ความร่ารอน เป็นความต้องการที่ประกอบด้วยอวิชชา ปुरुณแห่งจิตหรือวิญญาณใฝ่ฝันใฝ่อยากได้อารมณ์ คือสิ่งเร้าต่าง ๆ มีลักษณะที่ก่อให้เกิดภพใหม่ มีความเพลิดเพลินติดอยู่ในอารมณ์ สามารถไหลไปตามอารมณ์ภายใน คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ และอารมณ์ ภายนอกคือ รูป เสียง กลิ่น รส โผฏฐัพพะ ธรรมารมณ์ ทำให้บุคคลลุ่มตัว ลุ่มกลัว ลุ่มตาย

^{๑๙} บรรจบ บรรณรุจิ, ปฏิจจสมุปบาท, (กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ๒๕๓๕), หน้า ๕๙.

^{๒๐} วรรณสิทธิ์ ไททยะเสวี, พระอภิธัมมัตถสังคหะ ปริจเฉทที่ ๒ -เจตสิกสังคหวิภาค, (กรุงเทพมหานคร: ทิพย์วิสุทธิ), หน้า ๑๙.

^{๒๑} พระพรหมคุณาภรณ์(ป.อ.ปยุตโต), พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ, พิมพ์ครั้งที่ ๑๕, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๕๒), หน้า ๔๙๒-๔๙๓.

^{๒๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๙๓.

ก่อให้เกิดทุกข์ ทำให้เวียนว่ายตายเกิดอยู่ในวัฏสงสาร มีบาลีรับรองว่า “วตฺถุกามํ ตสฺสสนฺติ ปริตฺสสนฺติ สตฺตา เอตฺยติ= ตณฺหา สัตว์ทั้งหลายย่อมยินดีจิตใจวตฺถุกามโดยธรรมชาตินั้น ฉะนั้น ธรรมชาติที่เป็นเหตุให้สัตว์ทั้งหลายยินดีจิตใจซึ่งวตฺถุนั้น ชื่อว่า ตณฺหา^{๒๓}” ยังมีปรากฏอยู่ในคัมภีร์พระพุทธศาสนา มากมาย ขึ้นชื่อว่าเป็นปุถุชนแล้วย่อมมีอารมณ์และอาการต่าง ๆ โดยไม่ยับยั้งชั่งใจพิจารณาถึงความ ถูกต้องเหมาะสมตามสถานะของตน ดังนั้น การได้ศึกษาเรื่องตณฺหาให้เข้าใจ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ มีการประพฤติปฏิบัติได้ถูกต้องและเหมาะสมมากยิ่งขึ้นพระพุทธองค์ทรงตรัสความหมายของตณฺหา เอาไว้ในพระไตรปิฎกอยู่มาก ในหลายที่ แต่ได้มีการอธิบายไว้อย่างละเอียดว่า ตณฺหา คือ ความ กำหนดยินดีพอใจในกามคุณทั้งหลาย ความเพติดเพลินในอำนาจ ความคิดถึงคะนึ่งในสิ่งต่าง ๆ ตลอดจนทั้งความห่วงใยและความผูกพัน แม้แต่ความปรารถนาดีและความหวังที่มีก็ยังเป็นตณฺหา แม้ สัตว์ผู้แสวงหาเสาะหา ค้นหากามทั้งหลายเที่ยวไปเพื่อกามนั้น โอนไปในกามนั้น โน้มไปในกามนั้น น้อมใจไปในกามนั้น มุ่งกามนั้นเป็นใหญ่ ชื่อว่าขวนขวายในกาม ซึ่งในพระสูตรอื่น ๆ ก็ไม่ได้มีความหมายนอกไปกว่านี้เลย

สรุปว่า ตณฺหา มีความหมาย ๒ นัย ได้แก่ ๑) ความหมายตามรูปศัพท์แปลว่า ความอยาก ความใคร่ทางเพศ ความทะยานอยาก ความดีนรรเร้าร้อน ความกระหาย หมายถึง ความอยากที่ฝังอยู่ในจิตใจของคนที่ยังเป็นปุถุชน คือ คนที่หนาแน่นไปด้วยกิเลส คนที่ยังมีกิเลสมาก หมายถึง คนธรรมดาทั่ว ๆ ไป ซึ่งยังไม่ได้เป็นอริยบุคคล หรือพระอริยะ ๒) ความหมายตามกระบวนธรรมหมายถึง การแสวงหาความอยากได้สิ่งนั้นได้มาเพื่อสนองความต้องการของตนเองเป็นหลัก โดยไม่คำนึง ศีลธรรม เปรียบเหมือนผลไม้ที่มีทั้งสามส่วนอยู่ในตัวมัน คือ ส่วนที่เป็นเปลือก ส่วนที่เป็นเนื้อส่วนที่เป็นเมล็ด ในส่วนที่เป็นเมล็ดนั้น เมล็ดใดมียางชุ่มอยู่ก็เรียกว่าเมล็ดเป็น ซึ่งมันสามารถที่จะงอก เจริญเติบโตได้อีก ถ้ามันอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีอุณหภูมิพอเหมาะ แต่ถ้าเมล็ดนั้นไม่มียางชุ่มอยู่ก็เรียกว่าเมล็ดแห้ง แม้จะนำไปปลูกรดน้ำพรวนดินอย่างไร ก็ไม่สามารถเจริญงอกงามได้ เฉกเช่นเดียวกับคนที่มีตณฺหาคือความทะยานอยาก ความดีนรรเร้า ความต้องการที่ฝังอยู่ในจิตใจ ก็เหมือนกับยางชุ่มที่มีอยู่ในเมล็ดของผลไม้เหล่านั้น ปรารถนาความกระหายในวัตถุสิ่งของประกอบด้วย อารมณ์ยินดีพอใจ ทำให้จิตใจมีความต้องการที่ไม่รู้จักพอหรือไม่รู้จักอิ่ม เหมือนกับคนโง่ที่เพียรตาก แล้วเติมลงไปในทะเลน้ำซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความทุกข์และนำไปสู่วัฏสงสาร

^{๒๓} พระอาจารย์สัทธัมมโชติกะ ธรรมจริยะ, ปฏิจ্ঞสมุปบาทที่ปณี, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทวี อินเทอร์เน็ต จำกัด, ๒๕๕๖), หน้า ๗๓.

ข. ทิฎฐิ

ทิฎฐิ หมายถึง ความเห็น หรือ ลัทธิ แต่ในบริบทนี้ แสดงถึงทิฎฐิในแง่ลบ ประกอบไปด้วย สักกายทิฎฐิ ๒๐ มิจฉาทิฎฐิ ๑๐ อันตคาหิกทิฎฐิมิวัตถุ ๑๐ จนถึงทิฎฐิ ๖๒^{๒๔} การที่มนุษย์ยึดมั่นถือมั่น ในทิฎฐิ (ทิฎฐุปาทาน) อย่างใดอย่างหนึ่ง ทำให้เกิดการทะเลาะวิวาทกันในกลุ่มของคนที่มีความเห็น แตกต่างกันไปแต่ไม่ยอมรับ^{๒๕} ความคิดเห็นของคนอื่น เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีจุดยืนของตัวเอง ด้วย เหตุผลดังกล่าว พระพุทธเจ้าทรงย้ำว่า “ชนเหล่าใดยังถือทิฎฐิ^{๒๖} ชนเหล่านั้น ย่อมเที่ยวกระทบกระทั่งกัน ในโลก”^{๒๗} และ “สัตว์ทั้งหลายผู้ยึดถือในทิฎฐิทั้งหลายว่า ยอดเยี่ยมยอมทำทิฎฐิใดให้ยิ่งใหญ่ในโลก กล่าวทิฎฐิอื่นทุกอย่างนอกจากทิฎฐินั้นว่าเลว เพราะฉะนั้น สัตว์เหล่านั้นจึงไม่ล่วงพ้นการวิวาทไปได้”^{๒๘}

ตัวอย่างที่เห็นชัด ก็คือ กรณีที่พระวินัยธร และพระธรรมกถึก พระภิกษุเมืองโกสัมพี ถกเถียงกันเกี่ยวกับ น้ำที่เหลือไว้ในกระบวยเป็นอาบัติหรือไม่ ประเด็นนี้ได้สะท้อนแนวคิดในเชิง “ทิฎฐิวิวาทะ” ได้เช่นเดียวกัน เพราะทั้งสองฝ่ายต่างก็มีจุดยืนของตัวเอง จนความขัดแย้งลุกลามไป อย่างรวดเร็ว เช่นเดียวกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำสังคายนาครั้งที่ ๑ ถึง ๓ ทั้งความ คิดเห็นที่แตกต่างกันระหว่างพระมหากัสสปเถระและคณะ กับพระปุราณะ เกี่ยวกับการตีความวัฏฏ ๘ ประการก็ดี หรือการตีความพุทธบัญญัติที่แตกต่างกันระหว่างพระยสกาภิกษุบุตรและคณะกับ พระภิกษุเมืองวัชชี เป็นต้น เหล่านี้ล้วนสะท้อนให้เห็นถึงนัยของการยึดมั่นในทิฎฐิของตนทั้งสิ้น

เมื่อกล่าวโดยสรุปแล้ว ทิฎฐิ จัดได้ว่าเป็นเหตุปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้มนุษย์เกิด การทะเลาะวิวาทกัน เพียงเพราะต้องการรักษาจุดยืนของตนเองเอาไว้ โดยไม่สนใจหรือยอมรับ ความคิดของผู้อื่น จนเป็นที่มาของการดูถูก และเหยียดหยามกัน การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งยกย่อง เชื่อมั่นแนวคิดของตัวเอง แล้วทับถมแนวคิดของผู้อื่นว่าไม่ถูกต้องใช้ไม่ได้ นั่น อาจเป็นผลมาจากการ มองถึงผลประโยชน์ที่ตนจะได้รับ ๒ ด้าน คือ อานิสงสีในชาตินี้ ในแง่ของลาภสักการะ ความเคารพ นับถือบูชา ยกย่อง ยำเกรง จากผู้ที่ชื่นชอบแนวคิดของตน และอานิสงสีในชาติหน้า ที่เชื่อว่าการ ปฏิบัติยึดมั่นในทิฎฐิดังกล่าวจะเป็นเหตุให้ตนได้ไปเกิดในภพภูมิที่ต้องการ รวมถึงการเข้าสู่ความ บริสุทธิหมดจดได้ในที่สุด

^{๒๔} พ.ม. (ไทย) ๒๙/๑๗๔/๔๙๒-๔๙๔.

^{๒๕} พ.ม. (ไทย) ๒๙/๑๑๕/๓๔๑.

^{๒๖} พ.ม. (ไทย) ๒๙/๘๒/๒๔๔-๒๔๕.

^{๒๗} พ.ม. (ไทย) ๒๙/๘๒/๒๔๓.

^{๒๘} พ.สุ. (ไทย) ๒๕/๘๐๓-๘๐๗/๖๙๔.

แรงจูงใจอันเกิดจากผลประโยชน์ที่จะได้รับทั้ง ๒ อย่างนี้ ส่งผลให้บุคคล หรือ กลุ่มบุคคล พยายามรักษาจุดยืนที่มั่นของตนเอาไว้ แม้จะต้องแลกมาด้วยความขัดแย้ง การทะเลาะวิวาท หรือทำร้ายผู้อื่นที่ไม่เห็นด้วยกับแนวคิดของตนก็ตาม เช่น กรณีที่กลุ่มเดียร์ถีย์ได้ใช้นางสุนทรี หรือนางจิณจมาณวิกา เป็นเครื่องมือในการกำจัดพระพุทธเจ้า เพียงเพราะต้องการได้ลาภสักการะและการนับถือจากคนในสังคมเท่านั้น

ค. มานะ

มานะ หมายถึง การถือตัว กิริยาที่ถือตัว ภาวะที่ถือตัว ความลำพองตน ความทะนงตน ความเชิดชูตนเป็นจุดจบ ความเห่อเหิม ความที่จิตต้องการเชิดชูตนเป็นจุดจบ^{๒๙} มนุษย์ใช้สถานะของความเป็นชาติ โคตร ความเป็นบุตรของผู้มีตระกูล ความเป็นผู้มีรูปร่าง ทรัพย์ การศึกษา หน้าที่การทำงาน หลักแห่งศิลปวิทยา วิทยฐานะ ความคงแก่เรียน ปฎิภาณ หรือสิ่งอื่นนอกจากที่กล่าวแล้วว่า เราเลิศกว่าเขา”^{๓๐} เป็นเครื่องมือสำคัญในการแสดงว่าตนดี หรือ เตนกว่าคนอื่น จนทำให้เกิด การทะเลาะวิวาทกัน ดังที่พระพุทธเจ้าตรัสว่า “ผู้ใดสำคัญว่าเราเสมอเขา เลิศกว่าเขาหรือด้อยกว่าเขาผู้นั้นพึงต้องวิวาทกันด้วยความถือตัวนั้น”^{๓๑}

การถือตัว นำไปสู่การลบหลู่ ดูหมิ่น และเกลียดชังคน อื่น ดังจะเห็นได้จากกรณีของเจ้าศากยะที่ถือตัวว่า เผ่าพันธุ์ของตนเป็นเผ่าพันธุ์ที่ดี บริสุทธ์ และวิเศษกว่าคนอื่น จึงไม่สมควรที่อิติกาษัตริย์ศากยะจะแต่งงานกับพระเจ้าปเสนทิโกศลที่มีต้นกำเนิดไม่ชัดเจน หรือการที่ลูกหลานของเจ้าศากยะจะไหว้พระเจ้าวิชูทกะก็เป็นเรื่องที่เสื่อมเกียรติเช่นกัน แม้กระทั่งการที่พระเจ้าวิชูทกะซึ่งเป็นลูกนางทาสีนั่งบนตั่งของเจ้าศากยะก็ยังไม่สมควร จึงใช้น้ำนมล้างทำความสะอาด การแสดงออกในลักษณะเช่นนี้ ถือเป็นการรังเกียจและดูหมิ่นผู้อื่น จนพระเจ้าวิชูทกะเกิดความเกลียดชังต่อเจ้าศากยะและนำไปสู่ “สงครามฆ่าล้างเผ่าพันธุ์” ในที่สุด

พระพุทธองค์ จึงทรงย้ำเตือนภิกษุทั้งหลายว่า “ภิกษุไม่พึงสำคัญตนว่า เราเลิศกว่าเขา เราด้อยกว่าเขา หรือว่าเราเสมอเขาเพราะคุณธรรมนั้น”^{๓๒} การย้ำเตือนในลักษณะดังกล่าวนี้ ย่อมเป็นเพราะพระองค์ได้ทรงมองเห็นหายนะที่จะเกิดขึ้นแก่ตัวของพระภิกษุในแง่ของการฝึกฝนพัฒนาตนเอง และการดำรงตนอยู่ในสังคม

^{๒๙} พ.จ. (ไทย) ๓๐/๑๐๓/๓๕๓.

^{๓๐} พ.ม. (ไทย) ๒๙/๑๗๘/๕๐๘-๕๑๐.

^{๓๑} พ.ม. (ไทย) ๒๒/๗๗/๒๓๑.

^{๓๒} พ.ม. (ไทย) ๒๙/๑๕๓/๔๒๐.

สรุปได้ว่า รากเหง้าสำคัญที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ก็คือ ตัณหา ทิฏฐิ และมานะ ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเนิ่นช้า ทั้งในการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ และการพัฒนาองค์กร และสังคมด้วย ความขัดแย้ง จนนำไปสู่การทะเลาะวิวาท การทำร้ายซึ่งกันและกัน ที่ปรากฏให้เห็นในสังคมนั้น ล้วนเกิดจากรากเหง้าเหล่านี้ทั้งสิ้น ดังนั้น กระบวนการแก้ไขปัญหาก็ควรวิเคราะห์ให้รอบด้าน ทั้งปรากฏการณ์ภายนอก และยังต้องเข้าไปทำการศึกษาก็ให้เข้าใจถึงมิติภายในด้วย จึงจะทำให้ปัญหาเกี่ยวกับความขัดแย้งได้รับการแก้ไขอย่างตรงจุด ในทัศนะของผู้วิจัยมีทัศนะที่เห็นว่า ทิฏฐิถือได้ว่าเป็นแกนกลางของความขัดแย้งที่อยู่ลึกสุด ถ้าทิฏฐินั้นประกอบด้วยอภุศลมูลจนเป็นมิจฉาทิฏฐิ อาจนำความขัดแย้งไปสู่ความรุนแรงได้ นั่นคือ กิเลสที่เป็นรากเหง้าของอภุศล ๓ ตัว คือ โลภะ โทสะ และโมหะ ก็ล้วนแต่แสดงบทบาทอยู่บนฐานความเชื่อว่ามีตัวตนเป็นศูนย์กลางทั้งสิ้น

๒.๒.๒ การจัดการความขัดแย้งตามทัศนะพุทธปรัชญา

เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นนับเป็นเรื่องธรรมดาที่จะต้องมีการจัดการให้ความขัดแย้งเหล่านั้นสงบลง เพราะถือเป็นเรื่องธรรมดาสำหรับสังคมมนุษย์ที่มีธรรมชาติอยู่อย่างหนึ่ง คือรักสุขเกลียดทุกข์และไม่ชอบความวุ่นวายหรือปัญหาที่จะก่อให้เกิดความยุ่งยากแก่ตนเอง แม้ว่าในบางคราวจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความขัดแย้งในสังคมของตนเองจนอาจจะดูเป็นว่ามนุษย์เองที่เป็นคนที่ชอบความรุนแรงหรือเป็นต้นเหตุของการสร้างปัญหาขึ้นเอง ซึ่งความเป็นจริงแล้วความขัดแย้งหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมมนุษย์นั้นมีเหตุผลมาจาก สังคมมนุษย์มีความแตกต่างอยู่ในความเหมือน ความแตกต่างนั่นเองที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งโดยที่ความแตกต่างนั้นเป็นมวลหนึ่งที่จะต้องสิ้นไหลไปตามสภาวะหลักของธรรมชาติก็คือ “ความเปลี่ยนแปลง” เมื่อมีความเปลี่ยนแปลงผสมกับความแตกต่างที่มีอยู่ในที่สุดก็ก่อให้เกิดความขัดแย้งและพัฒนาผลของการขัดแย้งให้เป็นไปทั้งในฝ่ายบวกและฝ่ายลบ ซึ่งสังคมมนุษย์นั้นมีความแตกต่างอยู่ภายใต้ความเปลี่ยนแปลง ดังนั้น สังคมมนุษย์จึงมีความขัดแย้งเป็นธรรมชาติหรือเป็นปกติ เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นจึงเป็นหน้าที่ของมนุษย์ที่จะจัดการหรือบริหารความขัดแย้งนั้นให้ลงตัวและสงบให้ได้เพื่อที่จะสร้างความสงบ สันติและผาสุกให้เกิดขึ้นในสังคมให้ได้ และในการจัดการความขัดแย้งในสังคมมนุษย์ตามแนวทางของพระพุทธศาสนานั้นก็ต้องดำเนินไปใน ๒ แนวทางที่สำคัญก็คือ (๑)การจัดการความขัดแย้งภายในและ(๒)การจัดการความขัดแย้งภายนอก

๒.๒.๒.๑ การจัดการความขัดแย้งภายใน(ตัวมนุษย์)

สำหรับการแก้ไขปัญหาหรือการจัดการความขัดแย้งภายในที่มีสาเหตุภายในมาจากรากเหง้าของอภุศลและอภุศลภายในจิตใจ เพราะธรรมชาติของความขัดแย้งมักมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ซึ่งด้านบวก หมายถึง การมีจิตที่เป็นกุศล๔๓ เช่น ความไม่โลภ ความไม่โกรธ ความไม่หลงการมีเจตนาที่ดี การหวังดีหรือปรารถนาดีต่อบุคคล กลุ่มบุคคล หรือต่อองค์กร แต่ปัญหาเกิดขึ้นเมื่อบุคคล

กลุ่มคนหรือองค์กรไม่เห็นด้วย หรือไม่ยอมรับในเจตนาเช่นนั้น จึงทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความขัดแย้ง อันเนื่องมาจากความเห็นที่แตกต่าง ทศนคติที่ไม่ตรงกัน หรือการมองเป้าหมายที่แตกต่างกัน เป็นต้น ส่วนด้านลบ หมายถึง การมีจิตที่เป็นอกุศล เช่น ความโลภ ความโกรธความหลง อยากได้ อยากใหญ่ อยากมี อยากเป็น ทิฐิ มานะ การถือตัว การยึดมั่นในค่านิยมทางสังคม เป็นต้น^{๓๓}

ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งประเภทนี้จะต้องแก้ไขโดยการศึกษา หรือการฝึกฝนตามหลักไตรสิกขา คือ ศีล สมาธิ ปัญญา โดยหลักการศึกษานั้นมีอยู่ ๒ ประการคือ การศึกษาภายนอก เรียกว่า คันถุระ คือ การเรียนการศึกษาในหลักและวิชาการทั่วไปอันเป็นทฤษฎี และวิปัสสนาธุระ คือการศึกษาเพื่อการพัฒนาจิตใจด้วยการปฏิบัติกรรมฐาน ๒ ประการคือ สมถกัมมัฏฐาน และวิปัสสนากัมมัฏฐาน ในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งภายในนั้นจะต้องอาศัยการศึกษอบรมจิตใจด้วยการปฏิบัติกัมมัฏฐาน ๒ ประการนั้นเพราะถือว่าเป็นอุปายในการกำจัดกิเลสอาสวะ โดยกัมมัฏฐานทั้งสองนั้นมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. สมถกรรมฐาน ได้แก่ การฝึกจิตให้สงบจนเกิดสมาธิโดยใช้สิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อให้จิตยึดเกาะเป็นอารมณ์^{๓๔} เช่น การเพ่งดวงกสิณ การเพ่งซากศพ เป็นต้น หรือการกำหนดจิตให้ระลึกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยมิให้มีเรื่องอื่นแทรกเข้ามาในระหว่างจนจิตสงบ เช่น การระลึกถึงคุณพระพุทเจ้าพระธรรม พระสงฆ์ การระลึกถึงพระนิพพาน เป็นต้น

๒. วิปัสสนากรรมฐาน ได้แก่ การฝึกจิตให้มีสติสัมปชัญญะรู้เท่าทันต่อปรากฏการณ์ทุกอย่างที่เข้าไปเกี่ยวข้องโดยไม่ตกเป็นทาสของปรากฏการณ์เหล่านั้น หรือการฝึกจิตให้มีสติ สัมปชัญญะรับรู้อารมณ์ตรงตามความเป็นจริงไม่เข้าไปปรุงแต่งและยึดมั่นถือมั่นด้วยอำนาจ อวิชชา ตัณหา อุปาทานการเจริญวิปัสสนากรรมฐานมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำลายกิเลสอันเป็นสาเหตุให้เกิดทุกข์และนิสัยความเคยชินแบบปุถุชนที่รับรู้ต่อปรากฏการณ์ภายนอกโดยมีอนุสัยกิเลสเป็นตัวคอยกำกบอยู่ทำให้การรับรู้ต่อปรากฏการณ์ต่างๆ เป็นไปอย่างมืดคิดและบิดเบือนจากความจริง การเจริญวิปัสสนากรรมฐานจึงมีหลักการปฏิบัติคือการพิจารณาสังเกตตนเองและปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองทั้งภายในตัวและภายนอกตัวอย่างมีสติสัมปชัญญะหรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งได้ว่าการเจริญวิปัสสนากรรมฐานก็คือการเจริญปัญญา ซึ่งตามหลักคำสอนของพระพุทธศาสนานั้นถือว่ากรรมฐาน สามารถข่มและทำลายกิเลสได้และเมื่อกิเลสถูกทำลายก็เท่ากับว่าความขัดแย้งถูกทำลายตามไปด้วย กล่าวคือเมื่อจิตถูกชำระกิเลสคือ ตัณหา มานะ ทิฐิเสียแล้วย่อมกลายมาเป็นคนดีมีสัมมาทิฐิ ความขัดแย้งต่างๆก็จะหายไปทันที

^{๓๓} วิ.จ. (ไทย) ๖/๒๑๖/๓๓๕.

^{๓๔} วิ.จ. (ไทย) ๖/๒๑๖/๓๓๒-๓๓๔

๒. การจัดการความขัดแย้งภายนอก(สังคม)

สำหรับความขัดแย้งภายนอกที่มีสาเหตุปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ได้แก่ การเข้าถึงข้อมูลที่แตกต่างกัน การแก่งแย่งช่วงชิง การใช้อำนาจเหนือกว่า การไม่มีส่วนร่วม การขาดข้อมูล การขาดความสัมพันธ์ที่ดี การขาดความน่าเชื่อถือ การตีความที่แตกต่าง การขาดความสามัคคี การขาดความยุติธรรม ไม่เสมอภาค ไม่สมประโยชน์ การครอบงำ การเปลี่ยนแปลงในมิติต่างๆ หรือแม้แต่โครงสร้างทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และกฎหมายที่แตกต่าง เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นความขัดแย้งที่มีปรากฏอยู่โดยทั่วไปและเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ทุกสถานการณ์สำหรับการจัดการความขัดแย้งภายนอก นั้นเราสามารถที่จะพิจารณาได้เป็น ๒ ประการ คือ (๑)การจัดการความขัดแย้งภายนอกในกรณีทั่วๆ ไปและ(๒) การจัดการความขัดแย้งภายนอกในกรณีของคณะสงฆ์

ก. การจัดการความขัดแย้งภายนอกในกรณีทั่วๆ ไป

สำหรับการจัดการความขัดแย้งภายนอกนั้นเราจะพบว่าหากพิจารณาจากกรอบการจัดการความขัดแย้งของจอห์น แมคคอนแนล^{๓๕} ที่แบ่งความขัดแย้งออกเป็น ๕ ประการ และหากเพิ่มความขัดแย้งตามนัยของพระพุทธศาสนาเข้าไปอีกประการหนึ่งก็รวมเป็น ๖ ประการนั้นเราสามารถที่จะพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

๑. ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data Conflict) ได้แก่ ข้อมูลขัดกัน ขาดข้อมูล เข้าใจผิดขาดการสื่อสาร หรือสื่อสารไม่ถูกต้อง สับสนเรื่องหน้าที่ มุมมองต่างกันในเรื่องของข้อมูลสำหรับความขัดแย้งในเรื่องของข้อมูลในทางพระพุทธศาสนานั้นเราจะพบว่าเป็นไปในลักษณะของการ

(๑) มีข้อมูลในเรื่องที่สังคมโดยส่วนรวมมีอยู่ไม่เพียงพอ เช่น ในกรณีของพระเวททัตที่ต้องการจะเป็นพระพุทธเจ้าแทนพระพุทธองค์จึงได้ทำการชักชวนพระบวชใหม่จำนวน ๕๐๐ รูปที่ไม่มีพื้นฐานทางพระพุทธศาสนาเข้าเป็นพรรคพวก และแยกตัวออกจากการเป็นสาวกของพระพุทธองค์^{๓๖} โดยการสร้างความขัดแย้งในครั้งนี้พระเวททัตได้อ้างเหตุผลเพื่อใช้เป็นเงื่อนไขในการแยกตัวคือวัตถุประสงค์ ๕ ประการได้แก่

- (๑) ภิกษุทั้งหลายควรอยู่ป่าตลอดชีวิต ภิกษุรูปใดได้เข้าบ้านภิกษุรูปนั้นมิโทษ (เป็นอาบัติ)
- (๒) ภิกษุทั้งหลายควรเที่ยวบิณฑบาตตลอดชีวิต ภิกษุรูปใดยินดีในภิกขิมนต์ภิกษุรูปนั้นมิโทษ
- (๓) ภิกษุทั้งหลายควรถือผ้าบังสุกุลตลอดชีวิต ภิกษุรูปใดยินดีผ้าคหบดี ภิกษุรูปนั้นมิโทษ
- (๔) ภิกษุทั้งหลายควรอยู่โคนต้นไม้ตลอดชีวิต ภิกษุรูปใดอาศัยที่มุงบัง ภิกษุรูปนั้นมิโทษ

^{๓๕} จอห์น แมคคอนแนล อังโน จินตนา ยูนิพันธ์ และลิลิต ศรีทรัพย์อนันต์, “การจัดการศึกษาทางการพยาบาลกับคุณภาพบัณฑิต”, (วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนราธิวาส, ๒๕๔๒), หน้า ๓๓-๓๗.

^{๓๖} วิ.จ. (ไทย) ๗/๓๔๕/๑๙๙-๒๐๗.

(๕) ภารกิจทั้งหลายไม่ควรฉันทปลาและเนื้อตลอดชีวิต ภารกิจรูปใดฉันทปลาและเนื้อภารกิจรูปนั้น มีโทษ

เมื่อภารกิจขบขใหม่หรือประชาชนที่มีข้อมูลที่ไม่เพียงพอหรือมีความไม่มั่นคงในหลักคำสอน เห็นว่าสิ่งที่พระเทวทัตประกาศนั้นเป็นสิ่งที่ดีก็เข้าร่วมไปเป็นพรรคพวกหรือสานุศิษย์ของพระเทวทัต ซึ่งในกรณีนี้ก็ถือว่าเป็นกรณีความขัดแย้งที่เกิดจากการที่มีข้อมูลที่ไม่เพียงพอ เมื่อมีข้อมูลที่ไม่เพียงพอ แล้วสิ่งที่จะตามมาก็คือความขัดแย้ง หรือจะมีอีกกรณีหนึ่งที่ชัดเจนมากในเรื่องของความขัดแย้งที่เกิดจากการมีข้อมูลที่ไม่เพียงพอก็คือกรณีของพระองค์สิมมาล ที่หลงเชื่อคำพยากรณ์ของอาจารย์ที่ว่าถ้าอยากเรียนเคล็ดลับวิชาจะต้องฆ่าคนแล้วตัดนิ้วมาให้ครบ ๑,๐๐๐ นิ้วเสียก่อน จนในที่สุดองค์สิมาลก็กลายเป็นโจรเที่ยวไล่ล่าฆ่าคนเป็นว่าเล่น อันนี้ก็เกิดมาจากการที่มีข้อมูลที่ไม่เพียงพอเช่นกัน^{๓๗}

๒. ไม่ยอมรับข้อมูลที่สังคมนั้นๆมีอยู่ สำหรับประเด็นการที่ไม่ยอมรับข้อมูลที่มีอยู่ หมายความว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากทฤษฎีของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่คุณในสังคมยอมรับกันแต่เขากลับไม่ยอมรับ เช่น กรณีของพระสาติภิกษุที่เห็นว่าวิญญาณเป็นอมตะ ดังที่ศาสนาพราหมณ์หรือลัทธิศาสนาอื่นๆยอมรับกันว่าสรรพสิ่งเกิดมาจากวิญญาณใหญ่ดวงเดียวที่เรียกกันว่าปรมาตมัน ซึ่งเป็นแนวคิดแบบเทวนิยม เมื่อสาติภิกษุขบแล้วปฏิบัติธรรมแล้วก็เห็นว่าความรู้เรื่องวิญญาณของพระพุทธศาสนานั้นก็ไม่ได้แตกต่างไปจากความรู้เรื่องวิญญาณของศาสนาพราหมณ์เลย ดังปรากฏในคำประกาศของท่านว่า “เรารู้ทั่วถึงธรรมตามที่พระผู้มีพระภาคทรงแสดงว่า วิญญาณนั้นนั่นแลมิใช่อื่น ท่องเที่ยวไป แล่นไป”^{๓๘} หมายความว่าท่านเข้าใจว่าสิ่งที่พระพุทธเจ้าประกาศในเรื่องวิญญาณนั้นแท้จริงวิญญาณนั้นแหละเกิดและท่องเที่ยวไปในวิภวภูมิจนถึงที่สุด หมายความว่าแนวคิดเช่นนี้เป็นแนวคิดเชิงเทวนิยมซึ่งเป็นความคิดที่ผิดกับความคิดของพระพุทธศาสนาเรื่องวิญญาณเพราะพระพุทธศาสนาเห็นว่า วิญญาณนั้นเกิดมาจากเหตุปัจจัย ไม่ได้เกิดมาโดยลำพัง เช่น เพราะเวทนาอาศัยจักขุก็เรียกว่าจักขุวิญญาณ ไม่ได้หมายความว่าวิญญาณมีความเป็นเอกเทศเป็นจิตดวงเดียวเป็นอัตตาเหมือนที่ศาสนาพราหมณ์เข้าใจ ในกรณีนี้เองที่ทำให้พระสาติเข้าใจผิดละไม่ยอมรับหรือประกาศในสิ่งที่พระพุทธองค์ประกาศ กรณีเช่นนี้ถือว่าการไม่ยอมรับในข้อมูลที่สังคมนั้นๆมีอยู่

๓. เข้าใจผิดในข้อมูลที่สังคมนั้นๆมีอยู่ สำหรับประเด็นเรื่องความเข้าใจผิดในข้อมูลโดยแบ่งเป็น ๒ ระดับคือ

(๑) ข้อมูลในระดับชาวบ้านที่สังคมนั้นๆมีอยู่หรือยอมรับกันอยู่ (๒) ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงตามกฎของธรรมชาติ ได้แก่กฎอิทัปปัจจยตา กฎนิยาม ๕ กฎปฏิจจสมุปบาท หรือกฎไตรลักษณ์ เป็น

^{๓๗} ม.ม. (ไทย) ๑๓/๓๔๒-๓๕๒ /๔๒๑-๔๓๐.

^{๓๘} ม.ม. (ไทย) ๑๒/๒๓๔-๒๔๘/๒๔๕-๒๖๗.

ต้น โดยกฎเหล่านี้ถือว่าเป็นกฎของธรรมชาติที่ไม่ว่าจะอยู่ในยุคหรือสมัยใดกฎเกณฑ์เหล่านี้ก็ยังใช้ได้ อยู่เสมอ สำหรับประเด็นที่เป็นความเข้าใจผิดใน (๑) ข้อมูลในระดับชาวบ้านที่สังคมนั้นๆมีอยู่หรือ ยอมรับกันอยู่นั้นก็ได้แก่ การไม่รู้กฎหมาย จารีตหรือธรรมเนียมของสังคม หรือการมีความรู้ต่อเรื่อง นั้นๆไม่ถ่องแท้เป็นเหตุทำให้เกิดความเข้าใจผิดประพจน์ผิดต่อสิ่งที่สังคมยอมรับกันส่วนความเข้าใจ ผิดใน

(๒) ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงตามกฎของธรรมชาติ ได้แก่ กฎ อิทัปปัจจยตา กฎนิยาม ๕ กฎปฏิจาสมุปบาท หรือกฎไตรลักษณ์ เป็นต้น ได้แก่ การเข้าใจผิดของคนในสังคมอินเดียที่เชื่อว่าหาก ตนเองมีเคราะห์หรือโชครชะตาที่ไม่ดีก็จะทำการบูชาสัตว์ด้วยการฆ่าสัตว์อื่นสังเวทเพเจ้าโดยการทำให้ เช่นนั้นถือว่าเป็นการล้างบาปและเทพเจ้าจะช่วยปัดเป่าให้ เช่น กรณีของพระเจ้าปเสนทิโกศล ที่ทรง พระสุบินนิมิตไม่ดีแล้วทรงปรึกษาโหราจารย์ก็ทูลว่าให้ทำการบูชาสัตว์ด้วยสัตว์ต่างๆ เป็นเหตุให้พระพุท ธองค์จำต้องเสด็จไปโปรดและทรงอธิบายว่าการฆ่าสัตว์อื่นเพื่อให้ตนเองได้ชีวิตนั้นไม่ใช่ทางออก แต่ การให้ชีวิตเว้นการฆ่าชีวิตต่างหากที่เราจะได้ชีวิตคืน ในกรณีดังกล่าวนี้ถือว่าเป็นการเข้าใจผิดต่อ ข้อมูลในระดับของกฎธรรมชาติ ที่ว่าเพราะเหตุนี้มีเหตุนี้จึงมี เพราะเหตุนี้ดับเหตุนี้จึงดับหรือการไม่ เชื่อต่อกฎแห่งกรรมหรือกฎแห่งการกระทำ นอกจากนั้นก็มีเรื่องของความไม่ยอมรับต่อกฎของการ เปลี่ยนแปลง และกฎของความไม่ใช่ตัวตน ในหลักฐานทางพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงการไม่ยอมรับ การเปลี่ยนแปลงตามกฎธรรมชาตินี้เป็นจำนวนมาก เช่น กรณีของทิกุฐิ ๖๒ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามนุษย์ เป็นจำนวนมากที่ไม่ยอมรับในเรื่องของกฎเกณฑ์ทางธรรมชาติและได้ปฏิบัติตนเองให้ขัดแย้งต่อความ เป็นไปของธรรมชาติจนก่อให้เกิดความสูญเสียเป็นอย่างยิ่งทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น

๒. ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ (Interest Conflict) ได้แก่ ความขัดแย้งเกี่ยวกับ ทรัพยากรทางด้านธรรมชาติ หรือสิ่งต่างๆ ที่ปรารถนาและต้องการ เช่น อำนาจ ตำแหน่งหน้าที่ ใน หลักฐานทางคัมภีร์พระพุทธศาสนาได้ระบุถึงความขัดแย้งประเภทนี้ไว้เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะใน เรื่องของความขัดแย้งด้านการครอบครองทรัพยากรธรรมชาติ หรืออำนาจในการครอบครอง ทรัพยากรเหล่านั้น ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้เราสามารถพิจารณาได้จาก

(๑) กรณีการแย่งน้ำของพระประยูรญาติ สำหรับกรณีการแย่งน้ำของพระประยูรญาตินั้น ปรากฏอยู่ในอรรถกถาภุมมชาดกที่พระประยูรญาติของพระพุทธองค์คือทั้งฝ่าย โกถิยวงศ์และศาก ยวงศ์เปิดศึกแย่งน้ำเนื่องจากความต้องการน้ำไปใช้ในการเกษตรของแคว้นตนจนกลายมาเป็นเหตุ ทะเลาะวิวาทลูกหลานบานปลายกลายเป็นจุดเริ่มของสงครามแย่งน้ำของสองตระกูลหรือสองแคว้น ๑๐๐ จนที่สุดพระพุทธองค์ต้องเสด็จไปเพื่อระงับสงครามนั้นโดยทรงตรัสถามว่าทะเลาะกันเพราะ อะไร สองแคว้นตอบว่าเพราะน้ำ พระองค์เลยทรงถามว่าระหว่างน้ำกับชีวิตอะไรมีค่ามากกว่ากันสอง

แคว้นตอบว่าชีวิตมีค่ามากกว่าน้ำพระองค์เลยถามต่อว่าแล้วเหตุใดจึงจะพากันเอาสิ่งที่มีค่าน้อยไปแลกกับสิ่งที่มีค่ามากเล่า ในที่สุดทั้งสองแคว้นจึงยอมสงบศึกกัน

(๒) กรณีพระเจ้าอชาตศัตรู กรณีนี้เป็นการพยายามที่จะแสวงหาอำนาจทางการเมืองเพื่อหวังครองราชย์สมบัติ โดยพระเจ้าอชาตศัตรูร่วมมือกับพระเทวทัตที่มุ่งหวังอำนาจศาสนจักร โดยพระเจ้าอชาตศัตรูได้จับพระเจ้าพิมพิสารซึ่งจนสิ้นพระชนม์พร้อมพระราชมารดาของพระองค์แล้วขึ้นครองราชย์ ส่วนพระเทวทัตก็ลอบปลงพระชนม์พระพุทธรูปหลายครั้งแต่ก็ไม่สำเร็จทำก็ใช้เงื่อนไข ๕ ประการประกาศแยกตนออกจางสงฆ์ แต่แผนการณ์ต่างๆก็ไม่สำเร็จในกรณีของพระเจ้าอชาตศัตรูกับพระเทวทัตก็เป็นอีกกรณีหนึ่งของความขัดแย้งอันเนื่องมาจากเรื่องผลประโยชน์

(๓) กรณีนางกาลยักษิณี ในเรื่องนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการแย่งความเป็นใหญ่และทรัพย์สินสมบัติภายในครอบครัวของภรรยาต่อกับภรรยาหลวงโดยความรุนแรงของความขัดแย้งครั้งนี้ก่อให้เกิดการฆ่ากันและการฆ่านั้นก็นับเนื่องกันไปเป็นเรื่องของภพชาติ ที่สุดพระพุทธรูปก็ได้ทรงแสดงธรรมโปรดจนทั้งสองฝ่ายสามารถปรองดองกันได้

๓. ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) ได้แก่ บุคลิกภาพและพฤติกรรมที่ต่างกัน พฤติกรรมทางลบที่เกิดขึ้นซ้ำซาก และวิธีการในการทำสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป เช่น วิธีการทำงานต่างกัน การตัดสินใจต่างกัน สำหรับความขัดแย้งในกรณีนี้เราสามารถที่จะพิจารณาได้จากความขัดแย้งดังต่อไปนี้

(๑) กรณีการทะเลาะกันของภิกษุชาวเมืองโกสัมพี สำหรับกรณีของภิกษุชาวโกสัมพีนี้ถือเป็นเรื่องความขัดแย้งที่เห็นได้ชัดที่สุดที่พระพุทธรูปเองต้องใช้วิธีการแก้ไขปัญหามาแนว “ใช้ความสงบ สยบความสับสนวุ่นวาย” หมายความว่าพระพุทธรูปเสด็จไปโปรดหรือแก้ไขปัญหาลงถึง ๓ คราวแต่ก็ไม่อาจจะลดทอนทิฐิของภิกษุทั้ง ๒ กลุ่มคือกลุ่มพระวินัยธร และกลุ่มของพระธรรมธรได้เลย เมื่อทรงดำเนินการแก้ไขไม่ได้พระพุทธรูปจึงใช้วิธีการหลีกเลี่ยงออกจากปัญหาไปพักอยู่ที่ป่าปาลีโดยกะแต่เพียงลำพังปล่อยให้ปัญหาการทะเลาะวิวาทของภิกษุ ๒ ฝ่ายดำเนินไปตามลำพังในที่สุดสังคมในเมืองโกสัมพีก็ได้พิพากษาภิกษุทั้ง ๒ ฝ่ายด้วยการไม่ใส่บาตรไม่นิมนต์เป็นเหตุให้ภิกษุทั้งสองฝ่ายเกิดความลำบาก ในที่สุดภิกษุทั้งสองฝ่ายก็ยอมลดทิฐิและหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกันเพื่อที่จะขอให้พระพุทธรูปเสด็จกลับมา กรณีเช่นนี้ถือว่าเป็นความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความประพฤติที่แตกต่างกัน

(๒) กรณีการเหยียดผิว สำหรับกรณีของความขัดแย้งเกี่ยวกับบุคลิกภาพนั้นเราจะพบว่าประเด็นเรื่องสีผิว หรือวรรณะนั้นถือว่าเป็นเรื่องที่มีปรากฏอยู่ในสังคมอินเดียทั้งยุคก่อนและในสมัยพุทธกาล การเหยียดผิวเป็นพัฒนาการที่สืบเนื่องจากการจัดโครงสร้างทางสังคมในสมัยที่พวกอารยันอพยพเข้ามามีอิทธิพลและบทบาทในกลุ่มแม่น้ำสินธุและส่วนอื่นๆ ของชมพูทวีป ในเบื้องต้นมีการ

แบ่งเป็นชนชั้นตามลักษณะหน้าที่ทางสังคมออกเป็น ๓ อย่าง คือ นักบวช นักรบ และพ่อค้า^{๓๙} ซึ่งเป็นการแบ่งอย่างง่าย ๆ ตามหน้าที่ที่มีการปฏิบัติอยู่ในขณะนั้น แต่ต่อมาเมื่อสังคมมีความเจริญมากขึ้นก็มีการนำหลักความเชื่อทางด้านศาสนาเข้ามาจัดระบบทางสังคมเพื่อให้ง่ายต่อการปกครอง โดยระบบโครงสร้างทางสังคมที่จัดขึ้นใหม่นี้เรียกว่า วรรณะ มี ๔ ประการ คือ

๑. กษัตริย์ (Warrior) เป็นกลุ่มบุคคลชั้นสูงที่มีหน้าที่ในการเป็นนักบริหารนักรบและนักปกครองบ้านเมืองให้ประชาชนอยู่เป็นสุข

๒. พราหมณ์ (Priest and Teacher) เป็นกลุ่มบุคคลชั้นสูงเหมือนกับกษัตริย์ มีหน้าที่ในการศึกษาคัมภีร์ทางศาสนา และนำมาบอกกล่าวให้แก่คนทั่วไปจึงได้ชื่อว่าเป็นครูผู้สอน อีกทั้งยังทำหน้าที่ในการเป็นผู้ประกอบพิธีกรรมทางศาสนา

๓. แพศย์หรือไวยสยะ (Vaisya) เป็นกลุ่มบุคคลชั้นกลางประกอบอาชีพพ่อค้า (Merchant) และกสิกร

๔. ศูทร (Sudra) เป็นกลุ่มบุคคลที่จัดว่าต่ำสุดมีหน้าที่เป็นกรรมกรที่ต้องใช้แรงงาน (Labor) และรับใช้สามวรรณะดังกล่าวข้างต้น

วรรณะ คือ การแบ่งชนชั้นในสังคมตามหลักศาสนาพราหมณ์ ซึ่งถือเอาชาติกำเนิดเป็นเกณฑ์ บุคคลเกิดในวรรณะใดย่อมได้รับสิทธิและแนวทางดำเนินชีวิตตามที่หลักคำสอนในศาสนาพราหมณ์ และชี้ดวงให้ไว้สำหรับวรรณะนั้น แน่นอนตายตัวชั่วชีวิตของตน^{๔๐} การถือปฏิบัติเกี่ยวกับระบบวรรณะในเรื่องสมัยพุทธกาลเป็นไปอย่างเข้มงวด วรรณะพราหมณ์จัดเป็นกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทในสังคมมากที่สุด เพราะได้พัฒนาแนวคำสอนและหลักความเชื่อทางศาสนาที่เกี่ยวกับลัทธิพิธีกรรมให้สลับซับซ้อนขึ้น มีการประกอบพิธีกรรมที่เรียกว่าบูชาয়ัญ การที่ทำได้มีค่าใช้จ่ายเพื่อวัตถุประสงค์ทางด้านศาสนาเท่านั้น แต่มุ่งสนองความต้องการของผู้มีอำนาจที่จะแสดงเกียรติยศความยิ่งใหญ่ของตน พิธีกรรมเหล่านี้ล้วนชักจูงให้คนเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมากขึ้น เพราะหวังผลตอบแทนเป็นทรัพย์สมบัติและกามสุขต่างๆ พร้อมกันนี้ ก็ก่อความเดือดร้อนแก่คนชั้นต่ำ พวกทาสกรรมกรที่ต้องทำงานหนักและการทารุณต่อสัตว์ด้วยการฆ่าบูชาครั้งละเป็นจำนวนมาก^{๔๑}

^{๓๙} พระอุตรคณาธิการ (ชวินทร์ สระคำ),ประวัติศาสตร์พุทธศาสนาในอินเดีย, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๔), หน้า ๖.

^{๔๐} พระเทพเวที (ประยุทธ์ ปยุตโต), พุทธศาสนากับสังคมไทย, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง, ๒๕๓๒), หน้า ๑๕๗.

^{๔๑} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ, พิมพ์ครั้งที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ บริษัทสหธรรมิก จำกัด, ๒๕๕๖), หน้า ๒.

สังคมในสมัยพุทธกาล จึงจัดได้ว่าอยู่ในช่วงของการปฏิรูปทางสังคม ทั้งทางด้านศาสนา และวัฒนธรรม ดังจะเห็นได้จากหลักฐานที่ปรากฏในคัมภีร์พระไตรปิฎก เช่น ในวาเสฏฐสูตร^{๔๒} และอัครัญญสูตร^{๔๓} ที่กล่าวถึงความเชื่อในระบบวรรณะที่เป็นไปอย่างเข้มงวดและมีการถูกเหยียดหยามพวกวรรณะที่อยู่ต่ำกว่าตน ซึ่งการเหยียดผิวเช่นนี้ถือว่าเป็นความขัดแย้งประการหนึ่งในสังคมอินเดียยุคโบราณ

๔. ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structural Conflict) ได้แก่ การแก่งแย่ง โดยเปลี่ยนแปลงระเบียบกฎเกณฑ์เดิมด้วย ขัดแย้งเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ ขัดแย้งเนื่องจากขาดความยุติธรรม สำหรับกรณีนี้หากพิจารณาจากกรอบของสังคมปัจจุบันจะหมายถึงความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการปฏิวัติรัฐประหาร คือการมุ่งเปลี่ยนแปลงระเบียบของสังคมใหม่ด้วยการแต่งตั้งผู้มีอำนาจคนใหม่จัดระเบียบสังคมแบบใหม่ ซึ่งหากหันมาพิจารณารูปแบบของความขัดแย้งดังกล่าวในสมัยพุทธกาลก็จะพบว่ามีความขัดแย้งแบบนี้อยู่ ๒ กรณีก็คือ (๑) กรณีของพระเจ้าอชาตศัตรูและ (๒) กรณีของพระเทวทัต เพราะทั้งสองกรณีนี้ถือเป็นความพยายามที่จะสร้างระเบียบขององค์กรใหม่ด้วยวิธีการปฏิวัติหรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสังคมใหม่ ซึ่งความขัดแย้งครั้งนั้นกรณีของพระเจ้าอชาตศัตรูทำสำเร็จแต่กรณีของพระเทวทัตนั้นล้มเหลว ดังนั้นหากจะพิจารณาจากกรอบโครงสร้างดังกล่าวเราจะพบว่ากรณีของพระเจ้าอชาตศัตรูและพระเทวทัตนั้นเข้าข่ายของความขัดแย้งประเภทนี้

๕. ความขัดแย้งด้านคุณค่าหรือค่านิยม (Value Conflict) ได้แก่ ศาสนา โลกทัศน์หรือความเชื่อต่างกัน การให้ความสำคัญที่ต่างกัน เกณฑ์ประเมินต่างกัน ภูมิหลังทางวัฒนธรรมต่างกัน ภูมิหลังส่วนบุคคลต่างกัน พื้นฐานทางประวัติศาสตร์ต่างกัน สำหรับกรณีนี้จัดเป็นความขัดแย้งที่เกิดจาก (๑) ทัศนคติสามัญญาตา ความคิดเห็น(ทรรศนะ)ที่แตกต่างกัน และ (๒) สีสสามัญญาตา มีความเชื่อและการปฏิบัติต่อความเชื่อนั้นแตกต่างกันสำหรับ

กรณีที่ (๑) ก็เช่นการเห็นว่าบุตรที่เกิดจากทาสไม่ควรเป็นกษัตริย์ เพราะคนในสังคมอินเดียเชื่อว่าการแต่งงานข้ามวรรณะเป็นเรื่องที่ผิดจารีตของสังคม กรณีเช่นนี้ถือว่าเป็นกรณีของค่านิยมและพื้นฐานความเชื่อที่แตกต่างกัน ซึ่งหากพิจารณาจากหลักฐานคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนาจะพบว่ากรณีของพระเจ้าวิฑูทกะ ที่เกิดจากลูกทาสพอโตขึ้นพระญาติฝ่ายศากยวงศ์ไม่ยอมรับแสดงอาการรังเกียจอย่างชัดเจนจนพระองค์รับไม่ได้ในที่สุดพระองค์ก็ยกทัพไปฆ่าล้างโคตรชาวศากยะทั้งเมืองแม้พระพุทธองค์จะเสด็จไปห้ามทัพถึง ๓ ครั้งก็ไม่อาจจะหยุดการฆ่ามันได้เนื่องจากเป็นผลกรรมของพระญาติพระองค์ที่ทรงยอมรับ กรณีของพระเจ้าวิฑูทกะนี้ถือว่าเป็นกรณีศึกษาของความขัดแย้งที่เกิดจากความเชื่อทางสังคมที่มีอยู่แตกต่างกัน

^{๔๒} ม.ม. (ไทย) ๑๓/๔๕๕/๕๗๒.

^{๔๓} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๑๑๑/๘๓.

กรณีนี้ (๒) เป็นความขัดแย้งในเรื่องของข้อปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แตกต่างกันจนเป็นเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งกัน ในกรณีนี้อาจจะพิจารณาได้จากการโต้ตอบกันระหว่างนักบวชต่างศาสนากับพระพุทธองค์ เช่นกรณีอโกลสกาภวาทพราหมณ์ที่เข้าไปด่าพระพุทธองค์ถึงพระเวฬุวันซึ่งพระพุทธองค์ได้ตรัสถามอโกลสกาภวาทพราหมณ์ว่าที่ผ่านมามีมิตร อำมาตย์ ญาติสาโลหิตที่เป็นแขกของท่านมาเยือนท่านบ้างไหม” อโกลสกาภวาทพราหมณ์ตอบว่า “มาเยือนบ้างเป็นครั้งคราว” พระพุทธองค์ได้ตรัสถามว่า “ท่านเคยจัดของ เพื่อต้อนรับมิตร อำมาตย์ ญาติสาโลหิตเหล่านั้นบ้างหรือไม่” อโกลสกาภวาทพราหมณ์ตอบว่า “เป็นครั้งคราว” พระพุทธองค์ได้ตรัสถามว่า “ถ้ามิตร อำมาตย์ ญาติสาโลหิตเหล่านั้นไม่รับของนั้นจะตกเป็นของใคร” อโกลสกาภวาทพราหมณ์ตอบว่า “ก็ต้องตกเป็นของข้าพระองค์อย่างเดิม” พระผู้มีพระภาคตรัสสรุปว่า “พราหมณ์ เหมือนกันนั้นแหละท่านด่าเราผู้ไม่ด่า ท่านโกรธเราผู้ไม่โกรธท่านมาทะเลาะกับเราผู้ไม่ทะเลาะ เราไม่รับคำด่าของท่านหรอกนะ คำด่านั้นก็ตกเป็นของท่านผู้เดียว พราหมณ์ ผู้ใดด่าตอบบุคคลผู้ด่า โกรธตอบบุคคลผู้โกรธ ทะเลาะตอบบุคคลผู้ทะเลาะ ผู้นั้นเรากล่าวว่า บริโภคร่วมกัน ทำการตอบโต้ต่อกัน แต่เรานั้นไม่บริโภคด้วย ไม่ทำการตอบโต้กับท่านเป็นอันขาด พราหมณ์ ดังนั้น คำด่านั้นก็ตกเป็นของท่านผู้เดียว”

จากกรณีดังกล่าวเราจะพบว่าอโกลสกาภวาทพราหมณ์เข้ามาด่าพระพุทธองค์ก็เพราะไม่พอใจในวัตรปฏิบัติของพระพุทธองค์จนไม่อาจจะดำรงความเป็นตัวของตัวเองเอาไว้ได้ผลุนผลันแล่นไปเพื่อด่าพระพุทธองค์ด้วยความไม่พอใจดังกล่าว ซึ่งถือว่าเป็นความขัดแย้งในเรื่องค่านิยมหรือวัตรปฏิบัติประการหนึ่ง

๖. ความขัดแย้งด้านกรรมหรือกระบวนการของชีวิต ความขัดแย้งประเภทนี้จัดเป็นความขัดแย้งภายในเป็นความขัดแย้งที่เกิดจากแรงผลักดันทางกรรมหรือการกระทำ ซึ่งเป็นกฎธรรมชาติอย่างหนึ่ง ซึ่งหลักคำสอนของพระพุทธศาสนาที่สำคัญคือ หลักปฏิจจนสมุปบาท หรือหลักอิทัปปัจจยตา นั้นโดยมากจะมีเนื้อหาของกรรมนิยม (กรรมวาที) หรือกฎแห่งกรรมซึ่งเป็นคำ สอนให้มนุษย์ได้รู้ถึงหลักความจริงของสรรพสิ่ง ทำกรรมดี มีผลดี ทำกรรมชั่ว มีผลชั่ว^{๔๔} โดยนัยนี้วิถีชีวิตของมนุษย์ตกอยู่ภายใต้กรรมลิขิต ทุกชีวิตจะดีหรือเลวขึ้นอยู่กับกรรมที่ตัวเองกระทำ กฎแห่งกรรมเป็นหลักคำสอนที่แสดงให้เห็นมนุษย์เชื่อเรื่องกรรม (กัมมสัทธา), ให้มนุษย์เชื่อในผลของกรรม (กัมมวิปากสัทธา), ให้มนุษย์มีความเชื่อว่าทุกชีวิตมีกรรมเป็นของตน (กัมมัสสกตาสัทธา), และให้มนุษย์เชื่อในพระปัญญาแห่งการตรัสรู้ธรรมของพระพุทธเจ้า (ตถาคตโพธิสัทธา)^{๔๕} ความเป็นไปของคนเรา ย่อม

^{๔๔} ส.ส.(ไทย) ๑๕/๒๕๖.

^{๔๕} พระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ปยุตโต), *พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ*, (กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๑๖๔.

เป็นผลของกรรมลิขิต ฉะนั้น (กรรมนิยมหรือกรรมลิขิต) จึงแนะนำให้เลือกกระทำ กรรมอันจะก่อให้เกิดผลดีแก่เราในทันควันหรือในภายหน้า^{๔๖}

กฎแห่งกรรมเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการแห่งปัจจุสมุปบาท หมายถึงการที่สรรพสิ่งเป็นไปตามกฎธรรมชาติมิใช่เทวบัญชาหรือเทวโองการ เป็นกฎธรรมชาติมีอยู่เองไม่มีผู้ใดกำหนดขึ้นมา พระพุทธเจ้าเป็นเพียงผู้ค้นพบกฎนี้และประกาศหลักการนี้ ดังพุทธพจน์ว่าตถาคตทั้งหลายจะอุบัติหรือไม่ก็ตาม ธาตุ(หลัก)นั้น ก็ยังคงมีอยู่เป็นธรรมชาติ เป็นธรรมนิยาม คือหลัก อิทัปปัจจยตา^{๔๗} กฎแห่งกรรมเป็นกฎธรรมชาติหรือธรรมนิยาม แม้จะมีลักษณะทั่วไปเป็นอย่างเดียวกันทั้งหมดคือสรรพสิ่งเป็นไปตามธรรมดาแห่งเหตุปัจจัย สรรพสิ่งเป็นไปตามกฎแห่งไตรลักษณ์เกิดขึ้นดำรงอยู่และเปลี่ยนแปลงไปตามกฎธรรมชาติคือมีเหตุปัจจัยให้เป็นไป มิใช่เพราะ เทวโองการ หรือพระบัญชาของพระเจ้า

จากการศึกษากรอบแนวคิดเรื่องกรรมและความขัดแย้งนั้นเราจะพบว่าความขัดแย้งบางประการในทางพระพุทธศาสนาถือว่าเป็นความขัดแย้งที่เกิดจาก “กรรม” ทั้งในส่วนที่เป็นกรรมในอดีตและในส่วนที่เป็นกรรมปัจจุบัน โดยเฉพาะกรรมที่เรียกกันว่าเป็นบุญกรรมหรือกรรมในอดีตนั้นมีส่วนหรือส่งผลทำให้เกิดความขัดแย้งในปัจจุบันได้ เช่น กรณีของพระเจ้าวิทูทกะกับเจ้าศากยะแห่งกรุงกบิลพัสดุ์ การฆ่าล้างตระกูลเช่นนั้นก็มีผลมาจากกรรมในอดีตของเจ้าศากยะทั้งหลายที่ได้เอายาพิษละลายลงแม่น้ำไปให้ศัตรูกินจนตายไปทั้งเมืองพอเกิดมาชาตินี้ก็ต้องถูกฆ่าทั้งเมืองโดยพระเจ้าวิทูทกะและความขัดแย้งประเภทนี้เป็นความขัดแย้งที่แก้ไขได้ยาก เพราะอำนาจกรรมนั้นหากเป็นกรรมไม่ว่าจะเป็นพระพุทธองค์ก็ไม่อาจแก้ไขได้ ๑๑๐ ดังนั้น หากพิจารณาจากเหตุของความขัดแย้งในกรณีดังกล่าวคือเรื่องกรรมนั้นเป็นเรื่องที่ไม่อาจแก้ไขได้ สำหรับความขัดแย้งประเภทนี้เรายังสามารถที่จะพิจารณาได้อีกจากกรณีของพระนางสามาวดีและบริวาร ๕๐๐ ที่ถูกนางมาคันทิยาเผาทั้งเป็นเพราะกรรมคือการจุดไฟเผาพระปัจเจกพุทธเจ้าทั้งเป็นเช่นกัน กรณีนี้ก็ไม่อาจแก้ไขได้แม้ว่าจะหาทางอย่างไรก็ตามเพราะเรื่องกรรมเป็นเรื่องที่ไม่อาจจะกำหนดได้

สำหรับการจัดการความขัดแย้งภายนอกกรณีต่างๆ ไปนั้นเราสามารถที่จะดำเนินการได้ดังต่อไปนี้คือ

(๑) กรณีความขัดแย้งในเรื่องที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารจะต้องแก้ด้วยการสร้างโอกาสและให้การศึกษารูปแบบ

(๒) กรณีความขัดแย้งเนื่องจากการใช้อำนาจช่วงชิง การแก้ไขปัญหาประเภทนี้มักจะใช้กรณีการส่งชุดไปเพื่อเจรจา หรือจะต้องอาศัยภาวะผู้นำของผู้นำไปเป็นผู้ให้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริง เช่น

^{๔๖} สมัคร บุรราวาส, **พุทธปรัชญา**, (กรุงเทพมหานคร: เกล็ดไทย, ๒๕๓๗), หน้า ๑๙๓.

^{๔๗} อง.ต.ก.(ไทย) ๒๐/๒๐/๖๒.

กรณีของพระประยูรญาติที่ทำสงครามแย่งน้ำกัน พระพุทธองค์จะต้องเสด็จไปโปรดซึ่งกรณีนี้ถือว่า พระพุทธองค์ทรงใช้ความเป็นผู้นำในการเข้าไปแก้ไขโดยทรงแสดงให้พระประยูรญาติเห็นว่าการฆ่ากัน เพราะเรื่องน้ำนั้นเป็นเรื่องที่เหมาะสมหรือไม่จนในที่สุดการทำสงครามก็ไม่เกิดขึ้น

(๓) ความขัดแย้งในด้านการตีความ เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากการตีความเรื่องใดเรื่องหนึ่งแตกต่างกันเช่น กรณีการตีความเรื่องพระวินัยของพระธรรมธกะกับพระวินัยธร แห่งเมืองโกสัมพี ซึ่งในเรื่องดังกล่าวเป็นแค่กรณีเล็กคือเรื่องการรดน้ำชำระห้องน้ำก็ได้กลายมาเป็นปัญหาเนื่องจากพระธรรมธกะและพระวินัยธรตีความเรื่องนั้นแตกต่างกัน เป็นต้น

๒.๒.๓ การจัดการความขัดแย้งตามทัศนะของพุทธปรัชญา

นักวิชาการชาวพุทธหลายท่านมีการนำเสนอแนวคิดในการนำไปสู่การบริหารจัดการความขัดแย้งเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาชีวิตและสังคม มีหลากหลายวิธี โดยการจำแนกตามพฤติกรรม การลดความไม่เสมอภาค หลักธรรมมาภิบาลแนวคิดเชิงสันติวิธีและสันติภาพ แนวคิดทางเลือกเชิงสันติ อื่นๆ การวาง กฎ ระเบียบ กติกาและกฎหมายเชิงสันติ ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ แนวคิดวิถีทางการทูตเชิงสันติวิธี การควบคุมอำนาจ การหลีกเลี่ยงการแข่งขันและแนวคิดโดยระบบชน ซึ่งจะเห็นได้ว่าระบบและกลไกการจัดการความขัดแย้งที่สมบูรณ์มักจะขึ้นอยู่กับที่การประสานผลประโยชน์ที่ลงตัว และการจัดการความแตกต่างด้วยสันติวิธี มีรายละเอียดดังนี้

๒.๒.๓.๑ การเจรจาไกล่เกลี่ย

จากการศึกษาวิธีเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธีตามความหมายทั่วไปนั้น ทำให้พบการใช้ปฏิบัติการเพื่อเข้าไปจัดการความขัดแย้งในรูปแบบเดียวเท่านั้น คือ การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง และ บุคคลที่ทำหน้าที่ในการเป็นนักเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางคือ พระพุทธเจ้าซึ่งเหตุการณ์ความขัดแย้งที่สำคัญ ที่พระองค์ทรงทำการเจรจาไกล่เกลี่ย มีทั้งหมด เหตุการณ์ ได้แก่ (๑) ความขัดแย้งด้านพระวินัย ซึ่งเป็นกรณีศึกษาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของพระภิกษุเมืองโกสัมพี ในเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงทางพระวินัยที่ว่าด้วย , การเหลือน้ำชำระเอาไว้ในกระบวย (๒) ความขัดแย้งเกี่ยวกับการแย่งชิงทรัพยากรธรรมชาติ ในประเด็นที่เกี่ยวกับการแย่งชิงทรัพยากรน้ำของชาวศากยะและชาวโกลิยะ และ (๓) ความขัดแย้งด้านชาติพันธุ์ ในประเด็นการดูหมิ่นชาติพันธุ์ระหว่างเจ้าศากยะกับพระเจ้าวิทูทกะ ซึ่งรายละเอียดทั้งหมด ในการเจรจาไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ ทั้งแนวคิด หลักการและวิธีการ รวมทั้งรูปแบบนั้น ผู้วิจัยจะขอยกไปกล่าวไว้ในบทที่ ๔ ซึ่งเป็น “หัวใจ” ของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

๒.๒.๓.๒ อภัยทาน

อภัยทาน เป็นคำในภาษาบาลี ประกอบขึ้นจาก อ+ภัย+ทาน หมายถึง การให้ความไม่มีภัย หรือปลอดภัย^{๔๘} ได้มีการกล่าวถึงอภัยทานในพระไตรปิฎกว่า อภัยทานนั้นแท้ที่จริงก็คือ ศีลทำนองนั้นเอง ซึ่งเป็นการให้ที่เป็นมหาทาน คือ เป็นทานอันยิ่งใหญ่ ซึ่งพระพุทธเจ้าทรงแสดงไว้ในอภิสังขสูตร^{๔๙} และผลที่ได้รับจะเป็นห้วงบุญห้วงกุศล นาสุขมาให้ ให้อารมณ์อันเลิศมีสุขเป็นผล เป็นไปเพื่อสวรรค์ ย่อมเป็นไปเพื่อสิ่งที่น่าปรารถนา น่าใคร่ น่าพอใจ เพื่อประโยชน์เกื้อกูล เพื่อความสุข คุณค่าและความสำคัญของอภัยทานนั้น นอกเหนือจากการให้ที่เป็นมหากุศลแล้ว ยังมีอีกหลายประการ คือ อภัยทานเป็นจุดเริ่มใหม่ของมิตรภาพที่ยั่งยืน เป็นการยุติผลกรรมข้ามภพข้ามชาติ และที่สำคัญ อภัยทานเป็นการพัฒนาจิตใจที่เป็นลักษณะแห่งความก้าวหน้าของมนุษย์ ซึ่งเป็นการพัฒนาชีวิตที่มีความสำคัญยิ่ง

อภัยทานเป็นหนึ่งในการกระทำที่จะต้องเริ่มที่สัมมาทิฐิ สัมมาทิฐิเป็นองค์มรรคองค์แรกจัดอยู่ในหมวดของปัญญาที่จะพัฒนาให้เกิดอภัยทาน ซึ่งจะเปรียบเสมือนแกนนำที่จะนำพาให้เกิดองค์มรรคอื่นๆ อันจะ ก่อให้เกิดจริยธรรมการประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักอริยมรรค ซึ่งในอริยมรรคนั้นจะมีการทำงานเป็นแบบความสัมพันธ์กับองค์มรรคอื่นๆ อีก ที่เรียกว่า มรรคสมังคี^{๕๐} ที่เป็น ระบบความสัมพันธ์ขององค์มรรค คือ การที่องค์มรรคต่างๆ ทำงานประสานสัมพันธ์กันภายในชีวิตของผู้ปฏิบัติธรรม เรียกว่า ,มรรคสมังคีแปลว่า ผู้พร้อมด้วยองค์มรรค ในกระบวนการทำงานนี้ องค์มรรค องค์ คือ สัมมาทิฐิ สัมมาวายามะ และสัมมาสติ จะแสดงบทบาทเป็นแกนหลักยืนตัวอยู่ตลอดเวลาในการเข้าไปเกี่ยวข้องกับองค์มรรคอื่นๆ โดยสัมมาทิฐิจะทำหน้าที่เป็นแกนนำสำคัญ ส่วนสัมมาวายามะ และสัมมาสติ จะเป็นแนวร่วมสนับสนุน เปรียบเหมือนเพื่อน สหาย จับมือกันรับทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เมื่อรับงานมาแล้วก็แบ่งหน้าที่กันตามความถนัด แล้วช่วยกันทำงานนั้นจนประสบความสำเร็จ อีกอย่างหนึ่งเปรียบองค์มรรคทั้ง นี้เหมือนการเดินทาง สัมมาทิฐิ ทำหน้าที่เหมือนไฟส่องให้เห็นทางเดินไปสู่จุดหมาย สัมมาวายามะ เหมือนการออกแรงก้าวเดินไปตามทางที่สัมมาทิฐิชี้ส่องให้ นั้น ส่วนสัมมาสติ เหมือนเครื่องบังคับควบคุมให้เดินถูกทาง ถูกจังหวะ และหลบหลีกภัยอันตรายต่างๆ ในขณะกำลังเดินทางอยู่นั้น องค์ประกอบทั้ง จะต้องช่วยกันอยู่ตลอดเวลา ถ้าองค์ใดองค์หนึ่งหยุดทำงานกลางคัน การเดินทางก็จะไม่บรรลุถึงจุดหมาย เช่น ในขณะที่สัมมาวายามะออกก้าวเดินไปเรื่อยๆ สัมมาสติก็ช่วยกำกับ แต่สัมมาทิฐิกลับหยุดทวนหน้าที่ส่องทางเดิน การเดินทางก็จะสะดุดหยุดลงตรงนั้น เป็นต้น ดังคำกล่าวของท่านพุทธทาสภิกขุ ที่ว่า องค์

^{๔๘} อ่างแล้ว, พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๘๐.

^{๔๙} อัง.อรรถก. (ไทย) ๒๓/๓๙/๓๐๐.

^{๕๐} ม.อ. (ไทย) ๑๔/๑๓๖/๑๗๕.

มรรคทั้งแปดรวมกำลังกัน โดยสัมมาทิฐิเป็นตัวยืนโรงหรือเป็นเจ้าของเรื่อง องค์อีกเจ็ดองค์เป็นตัวประกอบทำหน้าที่ของตนๆ คือ สัมมาทิฐิทำให้สัมมาสังกัปปะ สัมมาวาจา สัมมากัมมันตะ สัมมาอาชีวะ ทำหน้าที่ของตนๆ อย่างถูกต้อง โดยมีสัมมาวายามะ และสัมมาสติ เป็นตัวกำลังและเครื่องมือสำคัญ รวมกันเป็น อริยมรรคสมังคี^{๕๑} .

ในมหาจัตตาริสกสูตร ได้แสดงให้เห็นระบบความสัมพันธ์ขององค์มรรคอีกแบบหนึ่ง เรียกว่า ,มรรคสมังคี' เป็นระบบความสัมพันธ์ที่องค์มรรค องค์ คือ สัมมาทิฐิ สัมมาวายามะ และ สัมมาสติ ได้ทำงานประสานสัมพันธ์กันเป็นแกนหลักแล้วเข้าไปสนับสนุนองค์มรรคอื่นๆ ให้เจริญ ใพบูลย์ แบ่งออกเป็น ๕ ชุด ได้แก่

มรรคสมังคีชุดที่ ๑ แสดงการทำงานสัมพันธ์กันของ สัมมาทิฐิ สัมมาวายามะและ สัมมาสติ ในรูปแบบ,มรรคสมังคี' เพื่อช่วยสนับสนุนให้ตัวของสัมมาทิฐิเองเจริญใพบูลย์มากยิ่งขึ้น

มรรคสมังคีชุดที่ ๒ แสดงการทำงานสัมพันธ์กันของ สัมมาทิฐิ สัมมาวายามะและ สัมมาสติ ในรูปแบบ,มรรคสมังคี' เพื่อช่วยสนับสนุนให้สัมมาสังกัปปะเจริญใพบูลย์มากยิ่งขึ้น

มรรคสมังคีชุดที่ ๓ แสดงการทำงานสัมพันธ์กันของ สัมมาทิฐิ สัมมาวายามะ และสัมมาสติ ในรูปแบบ,มรรคสมังคี' เพื่อช่วยสนับสนุนให้สัมมาวาจาเจริญใพบูลย์มากยิ่งขึ้น

มรรคสมังคีชุดที่ ๔ แสดงการทำงานสัมพันธ์กันของ สัมมาทิฐิ สัมมาวายามะและ สัมมาสติ ในรูปแบบ,มรรคสมังคี' เพื่อช่วยสนับสนุนให้สัมมากัมมันตะเจริญใพบูลย์มากยิ่งขึ้น

มรรคสมังคีชุดที่ ๕ แสดงการทำงานสัมพันธ์กันของ สัมมาทิฐิ สัมมาวายามะและ สัมมาสติ ในรูปแบบ,มรรคสมังคี' เพื่อช่วยสนับสนุนให้สัมมาอาชีวะเจริญใพบูลย์มากยิ่งขึ้น^{๕๒}

ในมหาจัตตาริสกสูตร ได้แสดงให้เห็นระบบความสัมพันธ์ขององค์มรรคอีกแบบหนึ่ง เรียกว่า มรรคสมังคี' เป็นระบบความสัมพันธ์ที่องค์มรรค องค์ คือ สัมมาทิฐิ สัมมาวายามะ และ สัมมาสติ ได้ทำงานประสานสัมพันธ์กันเป็นแกนหลักแล้วเข้าไปสนับสนุนองค์มรรคอื่นๆ ให้เจริญ ใพบูลย์ แบ่งออกเป็น ๕ ชุด ได้แก่

มรรคสมังคีชุดที่ ๑ แสดงการทำงานสัมพันธ์กันของ สัมมาทิฐิ สัมมาวายามะ และสัมมาสติ ในรูปแบบ,มรรคสมังคี' เพื่อช่วยสนับสนุนให้ตัวของสัมมาทิฐิเองเจริญใพบูลย์มากยิ่งขึ้น

มรรคสมังคีชุดที่ ๒ แสดงการทำงานสัมพันธ์กันของ สัมมาทิฐิ สัมมาวายามะ และ สัมมาสติ ในรูปแบบ,มรรคสมังคี' เพื่อช่วยสนับสนุนให้สัมมาสังกัปปะเจริญใพบูลย์มากยิ่งขึ้น

^{๕๑} พุทธทาสภิกขุ, อริยสัจจากพระโอษฐ์ ภาคต้น-ภาคปลาย, (กรุงเทพมหานคร: หจก การพิมพ์พระ นคร, ๒๕๓๖), หน้า ๑๖๓๕.

^{๕๒} ม.อ. (ไทย) ๔/๖/๗๕-๘๐.

มรรคสมังคีชุดที่ แสดงการทำงานสัมพันธ์กันของ สัมมาทิฏฐิ สัมมาวายามะ และสัมมาสติ ในรูปแบบ มรรคสมังคี เพื่อช่วยสนับสนุนให้สัมมาวาจาเจริญไฟบุญมากยิ่งขึ้น

มรรคสมังคีชุดที่ ๔ แสดงการทำงานสัมพันธ์กันของ สัมมาทิฏฐิ สัมมาวายามะ และ สัมมาสติ ในรูปแบบ,มรรคสมังคี เพื่อช่วยสนับสนุนให้สัมมากรรมันตะเจริญไฟบุญมากยิ่งขึ้น

มรรคสมังคีชุดที่ ๕ แสดงการทำงานสัมพันธ์กันของ สัมมาทิฏฐิ สัมมาวายามะ และ สัมมาสติ ในรูปแบบ,มรรคสมังคี เพื่อช่วยสนับสนุนให้สัมมาอาชีวะเจริญไฟบุญมากยิ่งขึ้น

มรรคสมังคีที่จะเกี่ยวกับการพัฒนาการเกิดอภยันตรายโดยตรง ได้แก่ มรรคสมังคี ชุดที่ ๒ ในมหาจัตตาริสกสูตร ได้แสดงให้เห็นระบบความสัมพันธ์ขององค์มรรคอีกแบบหนึ่ง เรียกว่า มรรคสมังคี เป็นระบบความสัมพันธ์ที่องค์มรรค องค์ คือ สัมมาทิฏฐิ สัมมาวายามะ และสัมมาสติ ได้ทำงานประสานสัมพันธ์กันเป็นแกนหลักแล้วเข้าไปสนับสนุนองค์มรรคอื่นๆ ให้เจริญไฟบุญ แบ่งออกเป็น ๕ ชุด ได้แก่^{๕๓}

มรรคสมังคีชุดที่ แสดงการทำงานสัมพันธ์กันของ สัมมาทิฏฐิ สัมมาวายามะ และสัมมาสติ ในรูปแบบ,มรรคสมังคีเพื่อช่วยสนับสนุนให้ตัวของสัมมาทิฏฐิเองเจริญไฟบุญมากยิ่งขึ้น

มรรคสมังคีชุดที่ ๒ แสดงการทำงานสัมพันธ์กันของ สัมมาทิฏฐิ สัมมาวายามะและ สัมมาสติ ในรูปแบบมรรคสมังคี เพื่อช่วยสนับสนุนให้สัมมาสังกัปปะเจริญไฟบุญมากยิ่งขึ้น

มรรคสมังคีชุดที่ แสดงการทำงานสัมพันธ์กันของ สัมมาทิฏฐิ สัมมาวายามะ และสัมมาสติ ในรูปแบบ มรรคสมังคี เพื่อช่วยสนับสนุนให้สัมมาวาจาเจริญไฟบุญมากยิ่งขึ้น

มรรคสมังคีชุดที่ ๔ แสดงการทำงานสัมพันธ์กันของ สัมมาทิฏฐิ สัมมาวายามะและ สัมมาสติ ในรูปแบบ,มรรคสมังคี เพื่อช่วยสนับสนุนให้สัมมากรรมันตะเจริญไฟบุญมากยิ่งขึ้น

มรรคสมังคีชุดที่ ๕ แสดงการทำงานสัมพันธ์กันของ สัมมาทิฏฐิ สัมมาวายามะและ สัมมาสติ ในรูปแบบ,มรรคสมังคี เพื่อช่วยสนับสนุนให้สัมมาอาชีวะเจริญไฟบุญมากยิ่งขึ้น. ซึ่งแสดงการทำงานสัมพันธ์กันของ สัมมาทิฏฐิ สัมมาวายามะ และสัมมาสติ ในรูปแบบมรรคสมังคี เพื่อช่วยสนับสนุนให้สัมมาสังกัปปะเจริญไฟบุญยิ่งขึ้น ดังนี้ (๑) ความรู้ชัดจนแยกแยะได้ว่า มิฉฉาสังกัปปะเป็นเช่นไร สัมมาสังกัปปะเป็นเช่นไร ความรู้นั้นจัดเป็นสัมมาทิฏฐิ (๒) พยายามในการละมิฉฉาสังกัปปะ และพยายามทำให้สัมมาสังกัปปะเจริญไฟบุญยิ่งขึ้น ความพยายามนั้นจัดเป็นสัมมาวายามะ และ (๓) ความมีสติในการละมิฉฉาสังกัปปะ และในการทำให้สัมมาสังกัปปะเจริญไฟบุญยิ่งขึ้น สติในขณะนั้นจัดเป็นสัมมาสติ ดังนั้นสัมมาสังกัปปะจึงเป็นแกนนำของมรรคสมังคีในการพัฒนาของอภยันตราย สัมมาสังกัปปะเป็นองค์มรรคที่จัดอยู่ในหมวดปัญญาเช่นเดียวกับสัมมาทิฏฐิ ซึ่ง หมายถึง

^{๕๓} ม.อ. (ไทย) ๑๔/๑๓๖/๑๗๕.

ความดำริชอบหรือความนึกคิดในทางที่ถูกต้อง เป็นความนึกคิดที่ใช้โยนิโสมนสิการ คือจะต้องปลอดโปร่ง เป็นอิสระ ไม่มีทั้งความชอบใจ และความไม่พอใจ

ในภาวะจิตที่มีโยนิโสมนสิการซึ่งความนึกคิดจะปลอดโปร่ง เป็นอิสระจากความเอนเอียง เรียกว่า สัมมาสังกัปปะ ได้แก่ ความคิดที่ถูกต่อนั้น แบ่งออกเป็น อย่าง ^{๕๔} คือ (๑) เนกขัมมสังกัปปะ หรือเนกขัมมวิตก คือความดำริที่ปลอดจากโลภะ ความนึกคิดที่ปลอดโปร่งจากกาม ไม่หมกมุ่นพัวพันติดข้องในสิ่งสนองความอยากต่างๆ ความคิดที่ปราศจากความเห็นแก่ตัว ความคิดเสียสละและความคิดที่เป็นคุณเป็นกุศลทุกอย่าง จัดเป็นความนึกคิดที่ปราศจากราคะ หรือโลภะ (๒) อพยยาบทสังกัปปะ หรือ อพยยาบทวิตก คือ ความดำริไม่มีความเคียดแค้นชิงชัง ชัดเคื่อง หรือเพ่งมองในแง่ร้ายต่างๆ โดยเฉพาะมุ่งเอาธรรมที่ตรงข้าม คือเมตตา ซึ่งหมายถึงความปรารถนาดี ความมีไมตรี ต้องการให้ผู้อื่นมีความสุข จัดเป็นความนึกคิดที่ปราศจากโทสะ และ (๓) อวิหิงสาสังกัปปะ หรือ อวิหิงสาวิตก คือ ความดำริที่ไม่มีการเบียดเบียน การคิดทำร้าย หรือทำลาย โดยเฉพาะมุ่งเอาธรรมที่ตรงข้ามคือกรุณา ซึ่งหมายถึงความคิดช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์ จัดเป็นความนึกคิดที่ปราศจากโทสะเช่นเดียวกัน

จะเห็นได้ว่า ลักษณะของความคิดที่ถูกต้องทั้ง ประการเหล่านี้ เป็นความรู้สึกรู้สึกที่เกิดขึ้นอยู่ภายในจิตใจ ซึ่งได้รับการฝึกขัดเกลาอย่างดีจากระบบความคิดที่เป็นโยนิโสมนสิการ กล่าวคือความคิดที่เป็นองค์ประกอบฝ่ายปัญญาในการที่จะมองเห็นสิ่งทั้งหลายถูกต้องตามที่มันเป็นของมันเอง นั่นคือจะต้องมีสัมมาทิฐิเป็นองค์ประกอบเริ่มต้นส่งเสริมและสนับสนุน เพราะเมื่อมองเห็นสิ่งต่างๆ ตามความเป็นจริง จึงมีสัมมาสังกัปปะ คือ ความดำรินึกคิดที่เป็นอิสระจากความชอบใจ และไม่ชอบใจ และจากการที่ความดำรินึกคิดที่เป็นกลาง จึงทำให้มองเห็นสิ่งต่างๆตามความเป็นจริง ก็เท่ากับเป็นการเสริมสัมมาทิฐิให้เพิ่มพูนยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบทั้งสองอย่างทั้งสัมมาทิฐิและสัมมาสังกัปปะ จึงเป็นองค์ประกอบที่ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกัน ^{๕๕}

ในทางตรงกันข้าม ถ้าเกิดมีจณาทิฐิ เป็นความคิดที่ขาดโยนิโสมนสิการ คือ ความเข้าใจผิดพลาด ไม่มองเห็นสิ่งทั้งหลายตามความเป็นจริง มองสิ่งต่างๆ อย่างผิวเผิน รับรู้อารมณ์เข้ามาทั้งหมด โดยขาดสติสัมปชัญญะ แล้วปล่อยความนึกคิดให้แล่นไปตามความรู้สึก หรือตามเหตุผลที่มีความไม่พอใจ ไม่ชอบใจเป็นตัวนำ ไม่ได้ใช้ความคิดวิเคราะห์ ตามหลักโยนิโสมนสิการแล้ว ก็จะทำให้เกิด มิจฉาสังกัปปะ ซึ่งมี อย่าง ^{๕๖} คือ (๑) กามสังกัปปะ หรือ กามวิตก คือความดำริที่เกี่ยวข้องกับกาม ความนึกคิดในทางที่จะแสวงหาสิ่งเสพ ความคิดอยากได้ หรือความหมกมุ่นพัวพันติดข้องอยู่กับสิ่ง

^{๕๔} อ่างแล้ว, พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ, หน้า ๗๕๐

^{๕๕} วิสุทฺธิ. ๓/๓๐๓.

^{๕๖} อ่างแล้ว, พระธรรมปิฎก(ป.อ.ปยุตฺโต), พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ, หน้า ๗๔๙.

สนองความต้องการทางประสาททั้ง ๕ หรือสนองตัณหา อุปาทานต่างๆ ความคิดในทางเห็นแก่ตัว เป็นความคิดในฝ่ายราคะหรือ โลภะ (๒) พยาบาทสังกัปปะ หรือพยาบาทวิตก คือ ความดำริที่ประกอบด้วยความขัดเคือง ไม่พอใจ เคียดแค้น ชิงชัง คิดเห็นในแง่ร้ายต่างๆ ขาดความเมตตา เป็นความนึกคิดในฝ่ายโทสะแง่ถูกกระทบ (ตรงข้ามกับเมตตา) และ (๔) วิหิงสาสังกัปปะ หรือวิหิงสาวิตก คือ ความดำริในทางที่จะเบียดเบียน ทำร้าย การคิดที่จะข่มเหง รังแก ต้องการก่อความทุกข์ ทำให้คนและสัตว์ทั้งหลายเดือดร้อน ไม่มีความกรุณา เป็นความนึกคิดในฝ่ายโทสะแง่จะออกไปกระทบ (ตรงข้ามกับกรุณา) ดังนั้นจากการวิเคราะห์ห้วงมาสังกัปปะซึ่งเป็นแกนนำของมรรคสมังคีในการพัฒนาของอภิชาน

ดังนั้น ในการพัฒนาการเกิดอภิชานในระบบมรรคสมังคินั้น เริ่มต้นที่สัมมาทิฐิ ความเห็น ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยอาศัยปัจจัย ที่นำไปสู่การเกิดสัมมาทิฐิ มี ๒ ด้าน คือ ปัจจัยภายนอก หรือ ปรโตโฆสะ และปัจจัยภายใน เมื่อเกิดสัมมาทิฐิเป็นแกนนำดังกล่าวแล้ว ก็จะพัฒนานำไปสู่การเกิดองค์มรรคอื่นๆ ที่จะต้องทำงานร่วมกัน ไม่สามารถที่จะทำงานเดี่ยวๆ แยกออกจากกันได้ ที่เรียกว่า เกิดมรรคสมังคี ซึ่งสำหรับชุดของมรรคสมังคีที่จะพัฒนาต่อการเกิดอภิชานที่เด่นชัด คือ ที่ทำให้เกิดองค์มรรค อันได้ แก่ สัมมาสังกัปปะ โดยมี องค์มรรคอีก องค์ คือ สัมมาทิฐิ สัมมาวายามะ และสัมมาสติ จะแสดงบทบาทเป็นแกนหลักยืนตัวอยู่ตลอดเวลา โดยสัมมาทิฐิจะทำหน้าที่เป็นแกนนำสำคัญ ส่วนสัมมาวายามะ และสัมมาสติ จะเป็นแนวร่วมสนับสนุนที่จะพัฒนาให้สัมมาสังกัปปะเจริญไพบูลย์ และ (๓) เมื่อสัมมาสังกัปปะได้พัฒนาเกิดขึ้นแล้ว ความคิดที่ถูกต้อง อันได้แก่ ความคิดที่ปราศจากโลภะ เกิดความรู้สึกเสียสละ ความคิดที่ปราศจากโทสะ ซึ่งเป็นความคิดไม่มีความเคียดแค้นชิงชัง ขัดเคือง หรือเพ่งมองในแง่ร้ายต่างๆ และความคิดที่ไม่มีการเบียดเบียน การคิดทำร้าย หรือทำลาย ซึ่งความคิดที่ถูกต้องดังกล่าว ก็จะนำไปสู่ หรือก่อให้เกิดการกระทำ ประพฤติปฏิบัติ ที่ออกมาในลักษณะของการกระทำที่เป็นอภิชาน คือ เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงความเสียสละ เมตตา และกรุณา มีความปรารถนาดี ความมีไมตรี ต้องการให้ผู้อื่นมีความสุข และพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์

วิธีการปฏิบัติของอภิชานในบริบทของวิธีการจัดการความขัดแย้ง จะแบ่งออกเป็น ทาง คือ ทางกาย ทางวาจา และทางใจ ซึ่งในทัศนะพุทธศาสนาจะถือว่าการกระทำทั้ง นั้น มโนกรรมจะเป็นกรรมที่สำคัญที่สุด เพราะมโนกรรมหรือเจตนาจะเป็น ตัวกำหนด การกระทำทางกายและวาจา ดังนั้น วิธีการปฏิบัติของอภิชาน ก็จะต้องเริ่มปฏิบัติที่ใจเป็นลำดับแรก ซึ่งจะนำไปสู่ กาย และวาจา ในลำดับต่อไป^{๕๗}

^{๕๗} อ่างแล้ว, พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ, หน้า ๘๕-๘๖.

๑) วิธีการปฏิบัติในการให้อภัยทานทางใจ

ดังที่กล่าวมาแล้วว่า ในทัศนะทางพระพุทธศาสนานั้น รากเหง้าที่เป็นสาเหตุหรือต้นตอของความขัดแย้งที่เกิดจากเหตุปัจจัยภายใน คือ ทิฏฐิหนึ่งในปีญจธรรมที่ถือว่าเป็นแกนกลางของปัญหาความขัดแย้งที่อยู่ลึกที่สุด เพราะเป็นการยึดมั่นถือมั่นในอุดมการณ์ ถ้าทิฏฐินั้นประกอบไปด้วย อกุศลมูล อันได้แก่ โลภะ โทสะและโมหะ ซึ่งจะก่อให้เกิดมิจฉาทิฏฐิ ผนวกกับเหตุปัจจัยภายนอก คือ ข้อมูล ความสัมพันธ์ อานาจและผลประโยชน์ โครงสร้างของสังคมที่ก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกัน รวมทั้งความแตกต่างของค่านิยม เชื้อชาติ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ก็จะกลายเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้เกิดสภาวะ และบรรยากาศของความขัดแย้งได้ปรากฏตัวขึ้น จนนำไปสู่ความรุนแรงในที่สุด

ดังนั้น วิธีการของอภัยทานทางใจ จะต้องเริ่มต้นด้วย การรื้อถอน และสลายความยึดมั่นถือมั่นในทางที่ผิด คือ การปรับเปลี่ยนความเห็นจากมิจฉาทิฏฐิ ให้เป็นสัมมาทิฏฐิซึ่งเป็นแกนและเป็นจุดเริ่มต้นในหลักการพัฒนาอภัยทานดังที่กล่าวไว้แล้ว บางคนไม่สามารถที่จะให้อภัยทานได้ เพราะยังมีมิจฉาทิฏฐิ จึงมีความเห็นผิดที่ว่า การให้อภัยทานเป็นเรื่องของการยอมแพ้ เสียหน้า เป็นสิ่งที่ไม่ยุติธรรมต่อตัวเอง เราตกเป็นเหยื่อหรือเป็นฝ่ายที่ถูกกระทำ ซึ่งการเห็นผิดดังกล่าว สามารถคาดเดาได้เลยว่า มีโอกาสเสี่ยงที่จะนำไปสู่วงจรของการล้างแค้น ซึ่งจบลงด้วยความสูญเสียอย่างเบ็ดเสร็จ ในทางตรงกันข้าม ถ้าเป็นสัมมาทิฏฐิ การให้อภัยทานนั้นก็กลับเป็นชัยชนะอันยิ่งใหญ่ไม่ใช่การยอมแพ้ เพราะเป็นการเอาชนะใจตัวเอง เป็นอิสระจากความโกรธ เกลียดอาฆาตแค้นการโต้ตอบด้วยความโกรธอาฆาตแค้นด้วยพฤติกรรมในทางที่ไม่ถูกต้องนั้นอาจจะสาสมหรือยุติธรรมต่อศัตรู แต่หารู้ไม่ว่าความโกรธอาฆาตแค้นนั้นก็กลับมาทำร้ายตนเองอย่างสาสมด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการบั่นทอนศักยภาพแห่งความสุข สงบเย็น ที่พึงเกิดขึ้นในใจของเรา อย่างนี้แล้วเราควรจะให้ยุติธรรมกับใคร ระหว่างใจของเรากับศัตรูของเรา ดังนั้นเมื่อเรามีอภัยทานทางใจ เปลี่ยนเปลี่ยนความเห็นจากมิจฉาทิฏฐิ ให้เป็นสัมมาทิฏฐิ จิตใจก็ปราศจากความโกรธ อาฆาตแค้น และจะถูกแทนที่ด้วยความรักเมตตา ทาให้หน้าไปสู่ อภัยทาน ทางกาย และวาจาต่อไป

นอกจากอภัยทานทางใจจะเป็นการเอาชนะใจตัวเอง เป็นอิสระจากความโกรธ เกลียดอาฆาตแค้นแล้ว อภัยทานทางใจยังเป็นการปฏิบัติ ในการรื้อถอนและสลายความยึดมั่นถือมั่นในความคิดของตนเอง เพราะการยึดมั่น หรือมีทิฏฐิในความคิดใดความคิดหนึ่ง ก็จะเสมือนเป็นการเอาชนะเข้าข้างความคิดของตนเอง ยิ่งอกุศลจิตที่เป็นทั้งโมหะและโทสะให้เกิดขึ้น ซึ่งเป็นอุปสรรคในการพัฒนาอภัยทาน เป็นหนทางนำไปสู่การกระทำที่ให้ความไม่ปลอดภัยหรือมีภัยต่อทั้งตนเองและผู้อื่น ดังนั้น วิธีการปฏิบัติอภัยทานทางใจอีกทางหนึ่ง คือ จะต้องเปิดใจด้วยความจริงใจที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งข้อมูลต่างๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะอาจจะต้องรับฟังข้อมูล คำอธิบาย

ชี้แจงต่างๆจาก คู่กรณี เพราะในบางครั้งการรับฟังคำอธิบายหรือคำชี้แจงของคู่กรณี อาจจะทำให้เกิดความเข้าใจและเข้าใจซึ่งกันและกัน

๒) วิธีการปฏิบัติในการให้อภัยทานทางวาจา

(๑) การใช้วาจาที่เหมาะสม คือ คำพูดจะประกอบไปด้วยคำไพเราะอ่อนหวานนุ่มนวล เป็นคำพูดที่ไม่เบียดเบียนทำร้ายผู้อื่น ซึ่งจะต้องมีองค์ประกอบดังนี้ เป็นคำพูดที่เป็นจริง ไม่พูดส่อเสียด ก่อให้เกิดความแตกแยก เป็นคำพูดที่ไม่มีโทษ รื่นหู สุภาพ ไม่หยาบคาย และจะต้องเป็นคำพูดที่พูดด้วยความปรารถนาดีต่อกัน และเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังด้วย

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า หลักการใช้วาจาของพระพุทธเจ้า พระองค์จะทรงเน้นที่การกล่าววาจานั้นเป็นจริง และเป็นประโยชน์ก่อน และถ้าวาจานั้นผู้ฟัง ฟังแล้วพอใจหรือ ผู้ฟังฟังแล้วไม่พอใจ พระองค์จะทรงกล่าวในกาลที่เหมาะสม เพราะบางครั้งถึงแม้ว่าการพูดสื่อสารด้วยข้อมูลที่เป็นความจริง และเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง แต่ผู้ฟังไม่พอใจ เกิดอาการขัดเคือง โกรธ กลับก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้น การสื่อสารข้อมูลดังกล่าวจะต้องเหมาะสมแก่กาลด้วย

ดังนั้นวิธีการปฏิบัติของอภัยทานทางวาจา จะต้องยึดหลักการการใช้วาจาของพระพุทธเจ้า คือนอกจากจะเป็นการใช้คำพูดที่จัดอยู่กรอบของศีลข้อที่ ๔ แล้ว สิ่งที่สำคัญที่จะต้องพิจารณา คือ กาลที่เหมาะสมในการที่จะกล่าววาจานั้นด้วย

(๒) การกล่าวคำว่า “ขอโทษ” คำว่าขอโทษจัดเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้เกิดอภัยทาน ทั้งผู้ที่กระทำ และผู้ที่ถูกที่กระทำ เพราะผู้ใดที่กล่าว คำว่า ขอโทษได้ แสดงว่า ผู้นั้นมีจิตที่ปราศจากความโกรธ ไม่พยาบาท อาฆาตแค้น ปราศจากทิฐฐิ มานะ เป็นการกล่าวที่แสดงถึงการดำเนินตัวเอง ยอมรับผิด เป็นการขอขมาทางวาจา แสดงถึงความเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังในพระวินัยปิฎก พระพุทธเจ้าทรงแสดงหลักการลงปฏิสาธน์กรรม^{๕๘} คือ การให้ไปขอโทษคุณุหุสัถ์ แก่ภิกษุผู้ต่่า บริภาษคุณุหุสัถ์

พระสารีบุตรอัครสาวกเบื้องขวา ได้รับยกย่องจากพระพุทธองค์ว่า มีปัญญามากกว่าสาวกทั้งหมด ครั้งหนึ่งท่านถูกพระรูปหนึ่งด่าประจาน หว่าวอดดี ถือตัวว่าเป็นอัครสาวกเบื้องขวา ทำผิดแล้วไม่รู้จัก,ขอโทษ

พระพุทธเจ้าตรัสเรียกท่านมาถาม

ท่านก็กราบทูลว่า,ไม่รู้ตัวว่าได้ทำอะไรผิดไว้

พระรูปนั้นบอกกว่า,ท่านจำไม่ได้หรอก ว่า วันหนึ่งชายจีวรของท่านได้ปลิวมากระทบศีรษะของผมน แล้วท่านยังไม่ได้ขอโทษผม

^{๕๘} วิ.ม.(ไทย) ๕/๒๔๕/๓๐๓.

พอได้ฟังเพียงเท่านี้ พระสารีบุตรท่านก็ลงกราบขอโทษพระรูปนั้นทันที ทำให้พระรูปนั้นรู้สึกอับอาย และสำนึกผิดที่มุ่งเอาผิดจากท่านผู้ไม่มีความผิด พระสารีบุตรท่านยอมกราบขอโทษ ทั้งๆ ที่ การกระทำของท่านไม่เป็นความผิดเลย เพราะพระรูปที่กล่าวถึงนี้ มีอายุพรรษาน้อยกว่าท่าน ทั้งยังเป็นปุถุชนอยู่ แต่พระสารีบุตรท่านก็ยังไม่แสดงความรังเกียจที่จะกราบขอโทษ กลับทำให้ท่านยังได้รับการยกย่องจากพระพุทธเจ้า และได้รับความเคารพนับถือจากพระทั่วไประหว่างนั้น^{๕๙}

ดังนั้นการกล่าวคำว่า,ขอโทษ (ทั้งที่บางครั้งตนเองอาจจะไม่มีความผิดเลย) เป็นการลดทิฐิ ฆาณะที่บางคนอาจคิดว่าเป็นความเสียหายเกียรติ เสียศักดิ์ศรีนั้น ในทางตรงกันข้ามกลับจะได้รับเกียรติ และความนับถือมากขึ้นเท่านั้น และที่สำคัญ,การขอโทษจะต้องเป็นการกระทำด้วยใจจริง ไม่ใช่กล่าวกระแทกแตกดัน หรือกล่าวประชดประชันอย่างเสียไม่ได้

บางครั้งการขอโทษอาจจะเกิดขึ้นทันทีในขณะนั้น ถ้ามีผู้ที่กระทำผิดชัดเจน แต่ถ้าในเหตุการณ์การทะเลาะเบาะแว้งนั้น ถ้าต่างฝ่ายก็คิดว่าตัวเองเป็นผู้ถูกกระทำ ทั้ง ๒ ฝ่ายก็จะไม่ยอมให้อภัยซึ่งกันและกัน การขอโทษอาจจะเกิดขึ้นภายหลังเมื่อเหตุการณ์นั้นจบไปแล้ว และเมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (ที่แต่เดิมคิดว่าตัวเองเป็นผู้ถูกกระทำ) ปราศจากทิฐิ ฆาณะ ปราศจากความโกรธ ไม่พยายามอาฆาตแค้น นั้นหมายถึงว่าเป็นการให้อภัยทานแก่ตนเองเป็นอันดับแรกและยังมีผลที่จะเหนี่ยวนำจิตใจของฝ่ายผู้รับการขอโทษเกิดอภัยทานด้วยเช่นกัน มีอีกคำกล่าวหนึ่งที่เป็นการตอบรับการขอโทษ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ที่ได้รับการขอโทษนั้นได้ให้อภัย หรือยกโทษให้ นั่น คือ คำว่า ไม่เป็นไร เป็นคำที่ใช้แพร่หลายมากในสังคมไทยที่เป็นสังคมของชาวพุทธ เป็นการสะท้อนถึงการให้อภัยทาน ไม่ถือโกรธ ในทำนอง,ทำใจหรือ,ตัดใจไม่ยึด ไม่ติดใจ ไม่ข้องใจกับสิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว และไม่มีทางที่จะแก้ไขให้กลับคืนเป็นอย่างเดิม หรือเป็นอย่างอื่นได้

การมองโลกมองชีวิตแบบ ไม่เป็นไรนั้น เข้ากับหลักทางพระพุทธศาสนา ว่าด้วยการอิงอาศัยกันของเหตุปัจจัยของสิ่งต่างๆ คือ หลักของปฏิจจสมุปบาท มีความเข้าใจอย่างประจักษ์แจ้งว่า ไม่มีสิ่งใดที่จะเกิดขึ้นโดยปราศจากเหตุปัจจัยอื่น รวมทั้ง ยังเข้ากับกฎธรรมชาติแห่งสรรพสิ่ง คือ มองเห็นตามความเป็นจริงว่าสิ่งทั้งหลายมีความแปรเปลี่ยน ตามกฎของพระไตรลักษณ์ และเมื่อเข้าใจในธรรมชาติ ความเป็นไปของสรรพสิ่งเช่นนี้ ก็สามารถวางใจ ไม่ยึดมั่นถือมั่น และยอมรับได้ด้วยความเข้าใจในเหตุและผล

^{๕๙} ชู.ธ.อ. (ไทย) ๔/๑๐๓-๑๐๕.

๓) กายกรรม : วิธีการปฏิบัติในการให้อภัยทางกาย

อภัยทางกาย เป็นวิธีการของอภัยที่แสดงออกอย่างชัดเจนเช่นเดียวกับอภัยทางวาจา เป็นการกระทำที่สื่อเชื่อมโยงมาจากอภัยทางใจ และวาจา ซึ่งวิธีการของอภัยทางกาย จะมีลักษณะการแสดงออกต่างๆได้หลายประการ ดังนี้ คือ

(๑) การฟังอย่างลึกซึ้ง หรือ การฟังอย่างตั้งใจ ในพระพุทธศาสนา การฟังตรงกับคำว่า สุตะ หรือ สุตี หมายถึง ความรู้ที่ได้สดับฟังเล่าเรียนถ่ายทอดกันมา การฟังเป็นหลักคำสอนที่สำคัญอย่างหนึ่ง ดังพุทธภาษิตว่า ฟังด้วยดียอมได้ปัญญา^{๖๐} ในมงคลสูตร พระพุทธเจ้าได้ตรัสว่า ความเป็นผู้สดับฟังมาก^{๖๑} และ ฟังธรรมตามกาล เป็นมงคลอันสูงสุด^{๖๒} หรือในอุทธรธรรม พระพุทธองค์ตรัสว่า การฟังสัทธรรม(สัทธัมมัสสวนะ)เป็นไปเพื่อความเจริญด้วยปัญญา^{๖๓}

การฟัง ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการสร้างสัมมาทิฐิ โดยเกิดจากปัจจัยภายนอก คือ ปรโตโฆสะ ซึ่งเป็นการฟังเสียงจากภายนอก เป็นการยอมรับฟังความคิดของผู้อื่น และโดยเกิดจากปัจจัยภายใน คือ โยนิโสมนสิการ กล่าวคือ การฟังที่เป็นโยนิโสมนสิการ จะเป็นการฟังอย่างแยบคาย แยกแยะสิ่งทั้งหลายให้เห็นความจริงตามความสัมพันธ์แห่งเหตุปัจจัย จึงเรียกให้เข้าใจง่าย ๆ ว่าเป็น การฟังอย่างลึกซึ้ง โดยใช้ปัญญา และใช้เหตุผลรอบด้านที่สุด ซึ่งจำเป็นต้องฟังอย่างตั้งใจ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการรับทราบ ข้อมูลเรื่องราวต่างๆ เป็นการยอมรับฟังถึงความต้องการ ความทุกข์ ที่อยู่ในส่วนลึกของจิตใจ ของแต่ละคนที่ได้เปิดเผยออกมาอย่างเป็นอิสระ การฟังจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะปัญหาส่วนใหญ่ของคนทั่วไปก็คือ ไม่ทันฟัง ไม่ยอมฟัง ไม่ตั้งใจฟัง คิดแต่จะทำอย่างเดียว แย่งกันพูดแย่งกันทำจนลืมฟังผู้อื่น

เพราะฉะนั้น การฟังอย่างลึกซึ้งหรืออย่างตั้งใจนั้น จึงเป็นวิธีการของอภัยทางกายที่สำคัญ ซึ่งควรกระทำก่อนการกระทำอื่นใด เปิดใจฟังอย่างลึกซึ้งให้เข้าใจเรื่องราวทั้งหมดอย่างรอบด้านที่สุด แล้ววิธีการให้อภัยทางกายอื่นๆ ก็จะแสดงออกตามมาอย่างสอดคล้องกันเอง

(๒) การเคารพ และให้เกียรติชีวิตของผู้อื่นและสัตว์อื่น แม้ว่าพระพุทธเจ้าจะตรัสว่า ความรักเสมอด้วยตนยอมไม่มีแต่ถึงกระนั้น พระองค์ก็ตรัสเตือนเช่นเดียวกันเรารักสุข เกลียดกลัวความทุกข์ ฉันทิ คนอื่นๆ ก็รักสุขเกลียดกลัวความทุกข์ ฉันทัน ซึ่งเป็นการชี้ให้เราได้ตระหนักรู้ว่า แม้เราจะรักตัวเองมากมายเพียงใด แต่ก็ไม่ควรที่จะปล่อยให้ตัวเอง ไปทำลายผู้อื่นและ สัตว์อื่น เหตุผลก็

^{๖๐} พุ.สุ.(ไทย) ๒๕/๘๘/๕๔๔.

^{๖๑} พุ.สุ.(ไทย) ๒๕/๒๖๔/๕๖๒.

^{๖๒} พุ.สุ.(ไทย) ๒๕/๒๖๘/๕๖๒.

^{๖๓} อง.จตุกก.(ไทย) ๒/๒๔๘/๓๖๘.

เพราะมนุษย์ และสัตว์ ก็มีความรักในชีวิตตัวเองเช่นเดียวกัน จะเห็นว่า การที่เราไม่เคารพ และให้เกียรติซึ่งกันและกัน จึงเป็นที่มาของการทำลายล้าง และประหัตประหารซึ่งกันและกัน

(๓) การเคารพ และให้เกียรติในทรัพย์สินของผู้อื่น ไม่คุกคามหรือแก่งแย่ง ช่งชิงทรัพย์สินของคนอื่น โดยการประกอบอาชีพที่สุจริต รวมทั้งการไม่ทำลายทรัพย์สินของผู้อื่น อันเนื่องมาจากความโกรธแค้น นอกจากนี้แล้วการเคารพ และให้เกียรติในทรัพย์สินของผู้อื่นนั้น ยังรวมไปถึงการไม่คอร์รัปชันด้วย ซึ่งการคอร์รัปชันนั้นถือว่าการกระทำที่แสวงหาผลประโยชน์ที่มาจากความโลภ ไม่ซื่อสัตย์ เป็นการลักทรัพย์จากเงินภาษีอากรของประชาชน

(๔) การเคารพ และให้เกียรติในสิทธิคุ้มครอง และ ปกป้องญาติที่มีต่อครอบครัวและสังคม แม้ว่ามนุษย์จะได้ชื่อว่าเป็นสัตว์ชนิดหนึ่ง แต่ก็ยังเป็นสัตว์ที่มีมโนธรรมสูงกว่าสัตว์เดรัจฉาน ด้วยเหตุนี้มนุษย์จึงต้องตระหนักไว้ว่า คุ้มครองของบุคคลอื่นๆ ถือได้ว่าเป็นสิทธิโดยกฎหมาย หรือกฎเกณฑ์ทางสังคมที่มนุษย์จะต้องเคารพ และให้เกียรติ เพราะชีวิตของคนอื่นเกี่ยวข้องกับสถาบันครอบครัวซึ่งเป็นหน่วยย่อยของสังคมด้วย ฉะนั้น จึงเป็นสิ่งที่มนุษย์ไม่สมควรจะเข้าไปก้าวล่วง หรือสร้างแตกร้างให้แก่สถาบันครอบครัวของคนอื่น

(๕) การแบ่งปันทรัพยากร หรือสิ่งอื่น เพื่อเป็นการชดเชยหรือเยียวยา โดยธรรมตามนุษย์ เมื่อยังไม่ได้พัฒนา จิตใจก็มุ่งที่จะเอาแต่ประโยชน์ส่วนตัว ยึดติดในผลประโยชน์ ทำให้สังคมมีความเหลื่อมล้ำต่ำสูง ไม่ว่าจะป็นในเรื่องของรายได้ ทรัพย์สิน เป็นช่องทางนำไปสู่ความขัดแย้งและแตกแยกได้ แต่ถ้ามนุษย์ที่มีการพัฒนาแล้ว ก็จะเป็นจิตที่เมตตา ปราศจากโลภะ จะมีความสุขจากการให้มากกว่าการได้รับ และถ้าเราพิจารณาในแง่มุมของความยุติธรรมแล้ว การแบ่งปันทรัพยากร และสิ่งอื่นแก่เพื่อนมนุษย์นั้น ก็เท่ากับเป็นการชดเชย และเยียวยาให้กับผู้เสียหายนั่นเอง

สรุปว่า วิธีการปฏิบัติของอภัยทานในการจัดการความขัดแย้งนั้น ทางใจถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่มีความสำคัญ ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นอภัยทางกาย และทางวาจา เพราะการปฏิบัติของอภัยทานทางใจนั้นเป็นการเอาชนะใจตัวเอง ที่จะป็นอิสระออกจากความโกรธ เกลียดอาฆาตแค้น เป็นการปฏิบัติที่รื้อถอนและสลายความยึดมั่นถือมั่นในความคิดของตนเอง ที่เป็นสาเหตุสำคัญอันจะนำไปสู่การเกิดความขัดแย้งขึ้นได้

๓. วิธีตามแนวทางแห่งพระวินัย

ดังที่กล่าวไว้ข้างต้นว่าในการจัดการความขัดแย้งตามที่ปรากฏในพระวินัยนั้น จะมุ่งเน้นไปที่อธิกรณสมณะ ๗ ประการ^{๖๔} อันเป็นเครื่องมือเพื่อใช้ระงับอธิกรณต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมสงฆ์เพียง

^{๖๔} อ่างแล้ว, พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี: ศึกษาวิเคราะห์กรณีลุ่มน้ำแม่ตาซ่าง จ.เชียงใหม่, หน้า ๒๗๘.

ประการเดียว แต่ในปัจจุบันพบว่าหลักการดังกล่าวก็ได้นำมาประยุกต์ใช้ในจัดการความขัดแย้งในสังคมฆราวาสด้วย พระมหาพรชยา ธมฺมมหาโส ท่านได้สรุปวิธีการจัดการที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

๑) การไต่สวน หรือ ตามแนวทาง อุพพาทิกวิธี^{๖๕} เป็นการตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อศึกษา วิเคราะห์ สืบสวน สอบสวนข้อมูล หรือพยานต่างๆ จนครบถ้วนแล้ว จึงนำคดีกลับไปนำเสนอต่อสังฆสภา เพื่อให้สังฆลงมติอีกครั้งหนึ่ง คณะกรรมการชุดนี้ จะได้รับการแต่งตั้งโดยสังฆสภาให้ดำเนินการ ในกรณีที่สังฆสภามองว่า มีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวนมาก จำเป็นต้องเรียกเอกสาร และพยานจำนวนมาก อีกทั้งอาจจะเกิดความไม่สะดวกในการพิจารณาอิทธิพลในลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ด้วยเหตุนี้ สังฆสภาจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยขึ้นมา ในความเป็นจริงแล้ว คณะกรรมการไต่สวนแม้จะมีอำนาจในการตัดสินคดี แต่ตามที่ปรากฏในหลักฐานทางคัมภีร์พบว่า ได้มีการส่งอิทธิพลที่พิจารณาเสร็จแล้วกลับคืนไปยังสังฆสภาเพื่อให้ดำเนินการชี้ขาดในลำดับต่อไป

๒) การประนีประนอมยอมความ หรือ ตามแนวทาง ตินวัตถารกะหมายถึง การกระทำ หรือการระงับอิทธิพลประดุจการกลบเอาไว้ด้วยหญ้า^{๖๖} หรือการระงับอิทธิพลโดยการประนีประนอม หลักการนี้ใช้จัดการความขัดแย้งในกรณีที่พระภิกษุ คณะสงฆ์หมู่ใหญ่ หรือจำนวนมาก ต้องลหุกาบัติ หรืออาบัติระดับเบา เช่น อาบัติทุกกฏ หรือปาจิตตีย์ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับ การบาดหมาง ทะเลาะ และวิวาทกันจนนำไปสู่ความรุนแรง พระสงฆ์สามารถใช้สังฆสภาเป็น เครื่องมือในการหาทางออกให้แก่ปัญหาดังกล่าว โดยการใช้ วิธีการประนีประนอมข้อพิพาท ดังกล่าว เพราะมิฉะนั้น หากสงฆ์ในสังฆสภามุ่งเน้นที่จะโจท ไล่ร้าย หรือปรับอาบัติซึ่งกันและกันจากกรณีการ ทะเลาะวิวาทดังกล่าวก็จะทำให้ อุณหภูมิของความขัดแย้งได้ขยายตัวออกไปอย่างรวดเร็วจนทำให้ สงฆ์แตกกันที่สุดในที่สุด ดังนั้นเพื่อป้องกันผลเสียที่จะเกิดขึ้น สังฆสภาสามารถใช้วิธีการนี้ก็ได้

๓) การลงมติเสียงข้างมาก หรือ ตามแนวทาง “เยภยยสิกา” สำหรับวิธีการลงมตินั้น พระพุทธเจ้าให้ใช้วิธีกระชับ การจับสลาก และโหวตแบบเปิดเผย หัวใจของคำว่า เสียงข้างมากตาม นัยของพระพุทธเจ้าคือ คุณภาพสำคัญกว่าปริมาณกล่าวคือ พระภิกษุจะมีจำนวนเท่าใดไม่สำคัญ แต่ สิ่งสำคัญก็คือ ต้องมีธรรมวาทีภิกษุมากกว่า ซึ่งได้แก่ ภิกษุที่ประชุมสงฆ์ได้ช่วยกันกลั่นกรองบุคคล หลักการและขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเที่ยงธรรมและชอบธรรม หากที่มาของบุคคลชอบธรรม ผลของการ ลงมติก็นิยมชอบธรรมเช่นกัน เพราะหากรูปการเป็นไปในลักษณะนี้ย่อมทำให้เกิดความเชื่อมั่นในแง่ ของ ความชอบธรรม อันหมายถึง ความโปร่งใส ความบริสุทธิ์ ความยุติธรรม และความเที่ยงธรรม เป็นต้น พระพุทธเจ้าทรงย้ำว่า ต้องมั่นใจว่า มีพระภิกษุธรรมวาที คณะธรรมวาที หรือสังฆธรรมวาที มากกว่าเท่านั้นจึงจะทำได้ ถ้าหากมีน้อยกว่า การจับฉลากในแต่ละครั้งย่อมถือว่า ขาดความชอบธรรม

^{๖๕} วิ.จ. (ไทย) ๖/๒๓๑/๓๔๙.

^{๖๖} วิ.จ.อ. ๓/๒๑๒/๒๔๔.

ประเด็นนี้จะเรียกว่า เสียงข้างมาก ไม่ได้ ซึ่งหากในกรณีที่ประชุมมีธรรมวาทีบุคคลมากกว่า ให้โหวตแบบเปิดเผยได้ และหากธรรมวาทีมีน้อยกว่า ก็ให้ใช้วิธีการกระซิบ หรือจับสลาก

๔) **กระบวนการทางศาล** หรือ “สังฆสภา” ซึ่งจะเป็นจุดสุดท้าย หรือจุดสูงสุดที่รองรับปัญหา หรือแก้ปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น ศาลสงฆ์จะสมมติพระภิกษุรูปหนึ่งซึ่งมีความเชี่ยวชาญในการซักถามประเด็นต่าง ๆ จากโจทก์และจำเลย ซึ่งแนวทางนี้ค่อนข้างจะคล้ายคลึงกับคำว่า อัยการและทนายจะเป็นผู้เรียกเอกสาร ประจักษ์พยานของโจทก์และจำเลยมาซักถามต่อสังฆสภา เมื่อได้ข้อมูลต่าง ๆ เพียงพอต่อการตัดสินคดีแล้ว สังฆสภาก็จะดำเนินการพิจารณาตัดสิน ซึ่งผลการพิจารณาตัดสินนั้นย่อมถือเป็นอันสิ้นสุดเช่นเดียวกันกับศาลฆราวาส

สรุปได้ว่า วิธีการจัดการความขัดแย้งตามทัศนะพระพุทธเจ้า พบการใช้ปฏิบัติการเพื่อเข้าไปจัดการความขัดแย้งในรูปแบบเดียวกันนั้น คือ การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง และ บุคคลที่ทำหน้าที่ในการเป็นนักเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางคือ พระพุทธเจ้า ซึ่งเหตุการณ์ความขัดแย้งที่สำคัญ ที่พระองค์ทรงทำการเจรจาไกล่เกลี่ย มีทั้งหมด เหตุการณ์ ได้แก่ (๑) ความขัดแย้งด้านพระวินัย ซึ่งเป็นกรณีศึกษาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของพระภิกษุเมืองโกสัมพีน ในเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงทางพระวินัยที่ว่าด้วยการเหลือน้ำชำระเอาไว้ในกระบวย (๒) ความขัดแย้งเกี่ยวกับการแย่งชิงทรัพยากรธรรมชาติ ในประเด็นที่เกี่ยวกับการแย่งชิงทรัพยากรน้ำของชาวศากยะและชาวโกลิยะ และ (๓) ความขัดแย้งด้านชาติพันธุ์ ในประเด็นการดูหมิ่นชาติพันธุ์ระหว่างเจ้าศากยะกับพระเจ้าวิทูทกะ

อภัยทานยังเป็นอีกวิธีหนึ่งในการจัดการความขัดแย้งการปฏิบัติของอภัยทานในบริบทของวิธีการจัดการความขัดแย้ง จะแบ่งออกเป็น ทาง คือ ทางกาย ทางวาจา และทางใจ ซึ่งในทัศนะพุทธปรัชญา จะถือว่าในการกระทำทั้ง นั้น มโนกรรมจะเป็นกรรมที่สำคัญที่สุด เพราะมโนกรรมหรือเจตนาจะเป็น ตัวกำหนด การกระทำทางกายและวาจา ดังนั้น วิธีการปฏิบัติของอภัยทาน ก็จะต้องเริ่มปฏิบัติที่ใจเป็นลำดับแรก ซึ่งจะนำไปสู่ กาย และวาจา วิธีการจัดการความขัดแย้งทางทัศนะพุทธปรัชญานั้น พระพุทธเจ้าได้ออกแบบมาเพื่อใช้กับสังคมสงฆ์ซึ่งมีมากกว่า ๒๕๐๐ กว่าปีแล้ว แต่เมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการในปัจจุบัน พบว่ามีความสอดคล้องกันในหลักการใหญ่ๆ อย่างเช่น วิธีการของการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งนับว่าเป็นวิธีที่กำลังได้รับความนิยมในปัจจุบัน

๒.๒.๓.๓ หลักอภัยทาน

แนวคิดอภัยธรรมนี้ เบื้องต้นผู้วิจัยมีความประสงค์ศึกษา หลักการและวิธีการที่อยู่ในกรอบแนวคิดในพระพุทธศาสนาเถรวาทเป็นหลัก เพราะเห็นว่าพระพุทธเจ้าทรงเป็นต้นแบบในการใช้วิธีการต่างๆ เพื่อการต่อสู้กับปัญหาต่างๆ และทรงพยายามที่จะสร้างสันติภาพให้เกิดขึ้นทุกขณะสังคม

ที่เป็นอหิงสธรรม จะต้องสร้างด้วยวิธีการที่เป็นอหิงสธรรมเช่นเดียวกันโดยสังคัมที่เป็นอหิงสธรรมนั้น หรือสังคัมแห่งสันติภาพนั้น^{๖๗} จึงมีนักปราชญ์นิยามความหมายไว้ ดังนี้คือ

ตามรูปศัพท์ อหิงสา (Non - violence) มาคู่กับข้อ ทมะ” (adjustment) หากกล่าว โดยนัยแห่งสัพบุรีสบัญญัติ คือ ข้อปฏิบัติของคนดีที่วางเอาไว้ มี ๓ ข้อ ได้แก่ การให้ทาน (ทาน), การ บรรพชาหรือการถือบวช (บัพพชา), และการดูแลมารดา บิดา (มาตาปิตุอุปัฏฐาน) ในข้อว่าด้วย บรรพชานั้น ท่านได้กล่าวอธิบายว่า “อหิงสา” คือ การไม่เบียดเบียนบุคคลหรือสัตว์อื่นและบรรพชา จะต้องดำรงอยู่ในธรรมที่เรียกว่า “อหิงสธรรม” พร้อมด้วย “สัญญาณะ” และ “ทมะ” อันเป็นอุบาย ไม่ให้เบียดเบียนกัน และให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข^{๖๘} ส่วนในทศนิกาย ปาฎิกวรรค ได้กล่าวถึงคำว่า “อหิงสธรรม” ในฐานะเป็นสิ่งที่พึงศึกษา หรือสำเหนียกปฏิบัติในตนเอง ซึ่งอยู่ในพุทธธรรม ๔ ประการ อันได้แก่ ๑) ไม่พึงประมาทปัญญา ๒) พึงอนุรักษ์สัจจะ ๓) พึงเพิ่มพูนจาคะ ๔) พึงศึกษา สันติ^{๖๙}

ดังนั้น “อหิงสธรรม” ในที่นี้ย่อหมายถึงเอา ความไม่เบียดเบียนทั้งภายนอกและภายใน นั้นเอง คือ ความมีเบียดเบียนทางกาย (มีพฤติกรรมทางกายปกติด้วยศีล) และความไม่เบียดเบียนทาง จิตใจ (มีจิตใจสงบด้วยสมาธิ) แต่ในบางแห่งของทศนิกาย ปาฎิกวรรค นั้น “อหิงสธรรม” ท่านหมาย เอา ไวพจน์ คือ คำพูดแทน วิสุทธิ ปหานะ นิโรธ วิโมกข์ นิพพาน^{๗๐} เป็นต้น ซึ่งจัดเป็นกลุ่มคำที่ท่าน ใช้เรียกกันในกองวิมุตติขั้นนี้ พระพุทธศาสนากล่าวถึงอหิงสธรรมว่า ภาวะความไม่เบียดเบียนที่อยู่ ภายในภาวะดังกล่าวนี้ก่อเกิดความสุขสูงสุด ดังพุทธพจน์ที่ว่า อญญํ อหิงสํ โลเก ปรั สุขํ สุขใดอื่นยิ่ง กว่าความไม่เบียดเบียนผู้ใดในโลก ภาวะนี้เป็นผลมาจากที่จิตสามารถสลัดหลุดออกจากวัตถุกามและ เข้าถึงภาวะความสุขที่ละเอียดอ่อนประณีตขั้นสูงสุด คือ นิพพานสุข มีพุทธพจน์รับรองไว้ว่า นิพพานํ ปรมํ สุขํ นิพพานเป็นสุขอย่างยอดเยี่ยม^{๗๑}

พระธรรมปิฎก ได้กล่าวถึงสภาวะแห่งอหิงสธรรมกับภาวะแห่งนิพพานว่า เป็นสิ่งเดียวกัน ท่านได้นิยามอหิงสธรรมไว้ว่า อหิงสธรรม แปลว่าความไม่เบียดเบียน เป็นชื่อหนึ่งของพระนิพพาน คือ

^{๖๗} ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม (เรียบเรียง), **สร้างสันติด้วยมือเรา: คู่มือสันติวิธีสำหรับนักปฏิบัติการไร้ ความรุนแรง**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กลุ่มประสานงานศาสนาเพื่อสังคม, ๒๕๓๓), หน้า ๒๖.

^{๖๘} อ.ต.ก. (ไทย) ๒๐/๔๘๔/๑๙๑.

^{๖๙} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๕๔/๒๔๑.

^{๗๐} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๔๒๐/๓๐.

^{๗๑} ช.ธ. (ไทย) ๒๕/๒๐๒/๕๒.

คำที่ใช้แทนกันได้ สรุปรว่า อหิงสธรรมคือนิพพานนั่นเอง^{๗๒} เป็นการภาวะสงบขั้นสูงสุดที่พระพุทธศาสนาต้องการ อันเป็นภาวะสงบที่จิตเข้าถึงภาวะแห่งความเย็นสนิทเพราะปราศจากไฟกิเลสคือ โลภ โกรธ หลง มาแผดเผา ภาวะเย็นสงบนี้เมื่อเกิดขึ้นในใจของปัจเจกชนแต่ละคนแล้วจะทำให้บุคคลนั้นพึงพิงวัตถุภายนอกน้อยที่สุดเท่าที่ชีวิต จำเป็นจะต้องใช้สอย เมื่อเป็นเช่นนี้ก็ไม่ต้องดำรงชีวิตด้วยการเบียดเบียนใครพระพุทธเจ้าได้ทรงเปล่งอุทานหลังจากตรัสรู้ได้ต้นมุจลินทร์ที่เพราะทรงทราบภาวะบริสุทธิ์สะอาดนี้จึงทำให้หลุดพ้นจากการเบียดเบียนผู้อื่นจึงได้เปล่งอุทานว่า อพฺยาปชฌํ สุขํ โลกเก^{๗๓} ความไม่เบียดเบียนเป็นสุขโลก

พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส กล่าวว่าอหิงสา หมายถึง วิธีการที่กลุ่มบุคคล หรือมวลชนใช้ต่อสู้เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนปรารถนาในบางอย่างหรือเพื่อให้รัฐผู้มีอำนาจเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เช่นการจัดชุมชน หุดประท้วงหรือตีแวง^{๗๔} เป็นต้น ซึ่งคำนี้ตรงกับภาษาอังกฤษ “Non – violence” แต่ในขณะเดียวกันนักวิชาการบางท่านก็ชี้ให้เห็นว่า “อหิงสธรรม” น่าจะมีความหมายที่มุ่งหมายถึง “วิธีการ” หรือเครื่องมือในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นด้วย” หรือภาษาอังกฤษใช้คำว่า “Conflict Resolution Conflict management และ Conflict transformation” แต่นักวิชาการบางท่านก็ชี้ให้เห็นว่า “หมายถึง วิธีการที่ไม่ใช้ความรุนแรง หรือวิธีการปฏิบัติที่ไม่รุนแรงในการแก้ปัญหาหรือการดำเนินชีวิต” จากการตั้งข้อสังเกตเช่นนี้แล้ว ยังมีนัยที่สะท้อนให้เห็นการดำรงอยู่อย่างไม่เบียดเบียนสิ่งแวดล้อม และสัตว์ต่างๆ ด้วยเช่นกัน^{๗๕}

ดังนั้น สรุปรได้ว่า อหิงสา หมายถึง วิธีการที่ทำให้เกิดความสงบสุข โดยสังคมที่สันตินั้นหรือสังคมแห่งสันติภาพนั้นเป็นเหมือนเป้าหมาย ต้องสร้างด้วยแนวทางหรือวิธีการ ด้วยอหิงสธรรมจึงเป็นเหมือน “วิธีการ” ที่จะทำให้สันติภาพเกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์นั่นเอง ดังนั้น การจะทำให้สันติวิธีเกิดขึ้นได้นั้น ต้องมีกระบวนการที่หลากหลาย สมเหตุผลที่ทุกฝ่าย พึงจะยอมรับปฏิบัติตามได้ และเกิดความยุติธรรมต่อทุกฝ่าย ไม่ใช่เพื่อประโยชน์ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ฉะนั้น อหิงสธรรมจึงเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในปัจจุบัน เพื่อการดำรงอยู่ของมวลมนุษย์ในยุคที่ต้องใช้ปัญญา และหาทางออก ร่วมกันทางสังคม

^{๗๒} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), การศึกษาเพื่อสันติภาพ, (กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๔๑), หน้า ๕.

^{๗๓} วิ.มหา. (ไทย) ๔/๕/๕.

^{๗๔} มาร์ค ตามไท, “การจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี: ในสันติภาพพุทธศาสนาเพื่อความมั่นคง”, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันยุทธศาสตร์ สำนักสภาความมั่นคงแห่งชาติ, ๒๕๔๓), หน้า ๗๘-๘๐.

^{๗๕} พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส (นิตฺยญากร), “รูปแบบแผนการปฏิบัติการสันติวิธีเชิงพุทธ: ศึกษากรณีการแก้ไขความขัดแย้งของชาวศากยะและชาวโกลิยะ”, สารนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖)

ในสมัยพุทธกาลโดยเฉพาะช่วงแรกก่อนที่พระพุทธองค์ตรัสรู้เป็นสมเด็จพะสัมมาสัมพุทธเจ้า หลักความเชื่อ ประเพณีและวิถีปฏิบัติ ยังคงเป็นไปตามแบบพราหมณ์หรือยังคงใช้คัมภีร์พระเวทเป็นหลักยึดปฏิบัติ แม้แต่พระองค์ก็ได้ศึกษาไตรเพทจนครบ แต่เห็นว่ายังไม่ใช้หนทางแห่งความหลุดพ้นที่แท้จริง คำว่าอหิงสา บางครั้งในคัมภีร์พระพุทธศาสนาจะใช้คำว่า อวิหิงสาซึ่งมาจากคำว่าอวิหีสา หรือ อวิหเสสา แปลว่า การไม่เบียดเบียน ความกรุณา และมนุษยธรรม^{๗๖} อวิหิงสามีใช้เป็นส่วนใหญ่ในคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนา ทั้งอวิหิงสาและอหิงสาจึงมีความหมายอย่างเดียวกัน คือการไม่เบียดเบียน การเว้นจากการทำร้าย^{๗๗} ซึ่งใช้ได้ทั้งสองคำ แต่คำว่า อหิงสา จะเป็นคำที่เป็นสากลมากกว่า ส่วนคำว่า อหิงสธรรม บางครั้งก็ใช้อหิงสธรรมหรืออวิหิงสธรรม แต่คำว่าอหิงสธรรมจะมีปรากฏทั่วไปมากกว่า คำอื่นพระพุทธองค์ได้เห็นความสำคัญของคำสอนเรื่องอหิงสาและไม่ได้ปฏิเสธคำสอนเหล่านี้แม้จะมีปรากฏในศาสนาอื่นคือในพระเวทและศาสนาเชน พระพุทธองค์ได้บัญญัติคำสอนที่เป็นหลักปฏิบัติเฉพาะในการประพฤติไปสู่ความหลุดพ้นที่เป็นหลักสายกลาง ไม่ให้สุดโต่งเกินไปอย่างเช่นของเชน ที่ปฏิบัติอย่างออกอุทฤษฎีในการไม่ทำร้ายหรือไม่เบียดเบียนทุกรูปแบบเช่นการถือพัดเพื่อไล่แมลงหวี่ และรับประทานมังสวิรัต เป็นต้น แต่การปฏิบัติอหิงสาในพุทธศาสนาแม้จะมีหลักการในการไม่ทำร้ายไม่เบียดเบียนเช่นกันแต่ต้องประกอบไปด้วยปัญญาและดำเนินด้วยทางสายกลางเท่านั้นอหิงสาหรืออวิหิงสาเป็นธรรมในหมวดปัญญาในมรรคมีองค์ ๘ อยู่ในสัมมาสังกัปปะหรือ การดำริชอบ แบ่งเป็น ๓ ประการ คือ ความดำริในการออกจากกาม (เนกขัมมสังกัปปะ) ความดำริในการไม่พยาบาท (อพยาบาทสังกัปปะ) และความดำริในการไม่เบียดเบียน (อวิหิงสาสังกัปปะ) หรือเรียกว่า กุศลสังกัปปะ ๓^{๗๘}

วิสุทธ์ บุชยกุล กล่าวว่า “สัมมาสังกัปปะ หมายถึง ความตั้งใจในทางที่ถูกต้อง ซึ่งมาจากเจตจำนงเสรี (free will) พุทธศาสนาถือว่า คนเรามีเจตจำนงเสรี (free will) ซึ่งอาจกำหนดความเป็นไปในอนาคตของตน”^{๗๙} จะเห็นได้ว่า มนุษย์มีทางเลือกในการที่จะทำอะไรหรือไม่ทำอะไรมนุษย์จึงมีปัญญาและสามารถใช้ปัญญานั้นได้ สัมมาสังกัปปะจึงเป็นธรรมหมวดปัญญาเพราะต้องคิดวิเคราะห์และมีจิตที่มีอิสระในการคิดนั่นเองทั้งกรุณา ทั้งธรรมที่เป็นเบื้องต้นของกรุณา ชื่อว่า

^{๗๖} พระอุตรคณาธิการ (ชวินทร์ สระคำ) และ จำลอง สารพัดนึก, รศ. ดร., รวบรวมและเรียบเรียง พจนานุกรม บาลี-ไทย สำหรับนักศึกษา ฉบับปรับปรุงใหม่, หน้า ๖๖.

^{๗๗} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๒, หน้า ๑๓๔๑.

^{๗๘} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๐๕/๒๖๑.

^{๗๙} วิสุทธ์ บุชยกุล, “พรหมลิขิตกับกฎแห่งกรรม”, วิถีพราหมณ์ในสังคมไทย, โครงการวัฒนธรรมสัญจร ครั้งที่ ๑ เอกสารประกอบการเสวนาและทัศนศึกษา, (กรุงเทพมหานคร: กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม, ๒๕๕๐), หน้า ๒.

อหิงสา^{๘๐} เป็นความดำริที่มีจิตแนบแน่นในอารมณ์ แนบสนิทในอารมณ์ ความยกจิตขึ้นสู่อารมณ์^{๘๑} เมื่อเกิดมโนธรรมนี้แล้ว จะแสดงผลออกเป็นความกรุณา ความเจริญกรุณา ภาวะที่แผ่กรุณาในสัตว์ทั้งหลาย^{๘๒} ดังนั้น เมื่อกล่าวว่าเป็นผู้ที่มีอหิงสธรรมคือเป็นผู้ที่มีความดำริในการไม่เบียดเบียนผู้อื่น มีเจตนาไม่เบียดเบียนผู้อื่น มีใจที่ปรารถนาจะช่วยให้ผู้อื่นพ้นทุกข์และยอมปฏิบัติโดยส่งผลออกมาเป็นการช่วยเหลือให้ผู้ที่มีทุกข์ ได้หลุดพ้นจากทุกข์นั้น หรือเมื่อกล่าวว่าเป็นผู้ที่เจริญกรุณา มีความกรุณา ย่อมหมายถึงผู้นั้นมีอหิงสธรรมอยู่เป็นเบื้องต้นเช่นกัน

ความคิดเรื่องการไม่เบียดเบียน ไม่สนับสนุนเรื่องการเบียดเบียน เป็นการคิดในเชิงบวกคือเรื่องความรัก เรื่องสันติภาพ ซึ่งมักจะเกิดคู่กับเมตตาซึ่งเป็นคุณธรรมของอพยาบาลสังกัปปะความเมตตาเป็นผลในใจหรือเป็นมโนกรรม ในขณะที่การคิดเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นซึ่งเป็นการแสดงผลในการปฏิบัติของการมีกรุณา เป็นการแสดงออกถึงการกระทำ ซึ่งแสดงออกได้ทั้งทางกาย วาจาหรือใจ ดังพุทธดำรัสของคุลิมาล ซึ่งมีชื่อเดิมว่า อหิงสกะ ดังนี้ “ผู้ใดไม่เบียดเบียนผู้อื่น ทางกายทางวาจา และทางใจ ผู้นั้นจึงจะชื่ออหิงสกะโดยแท้”^{๘๓} ความกรุณา จัดเป็นออัปมัณญาเจตสิก^{๘๔} หมายถึงธรรมที่แผ่ไปในสัตว์ทั้งหลายหาประมาณมิได้ มี ๒ ดวงคือ ๑) กรุณา ความสงสารต่อสัตว์ทั้งหลายที่มีทุกข์ ต้องการให้พ้นจากทุกข์ ๒) มุทิตา ความพลอยยินดีต่อสัตว์ทั้งหลายที่มีสุขการที่เราคิดเพื่อช่วยเหลือสรรพสัตว์ ไม่เบียดเบียนผู้อื่นนั้นแสดงถึงอานุภาพของความรักที่ยิ่งใหญ่ เมื่อความรักแผ่ขยายออกไป ย่อมนำมาซึ่งความสงบและความสุขทางใจ ผลที่กลับมาคือ การได้รับความรัก ความเอื้อเฟื้อกลับมาทำให้เรามีความสุข และเกิดสันติภาพขึ้นในใจ มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ไม่สามารถอยู่โดยลำพังได้ การต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การปฏิสัมพันธ์นั้นอาจทำให้เกิดการกระทบกระทั่งกันได้ง่าย ข้อปฏิบัติที่มีต่อกันจึงบัญญัติว่าต้องปฏิบัติต่อผู้อื่นให้ดี เพราะหมายถึง การปฏิบัติต่อตนเองและตนเองยอมได้รับประโยชน์ คือความสงบสุขนั้นด้วย ดังพุทธพจน์ว่า “บุคคลเมื่อรักษาผู้อื่นด้วยความอดทน ด้วยความไม่เบียดเบียน ด้วยจิตเมตตา ด้วยความเอ็นดูชื่อว่ารักษาตน”^{๘๕} ทั้งอพยาบาลสังกัปปะและอวิหิงสาสังกัปปะนั้น เมื่อเกิดขึ้นจะระงับกิเลสที่สำคัญคือโทสะ เมื่อโทสะระงับลง กรรมที่เกิดขึ้น หรือผลของกรรมก็จะลดลง ในขณะที่เนกขัมมะสังกัปปะจะทำให้ราคะลดลง นั้นหมายถึง สัมมาสังกัปปะ จะทำให้กิเลส ๒ ตัว คือ โทสะ และ ราคะถูกกำจัดในขณะที่สัมมาทิฐิ ที่เป็นความเห็นชอบ เป็นการกำจัด

^{๘๐} อจ. ติก. อ. (ไทย) ๑/๓/๒๐๑.

^{๘๑} อภ. วิ. (ไทย) ๓๕/๑๘๒/๑๔๑.

^{๘๒} อภ. วิ. (ไทย) ๓๕/๑๘๒/๑๔๑.

^{๘๓} ส. ส. (ไทย) ๑๕/๑๙๑/๒๗๑.

^{๘๔} พระศรีวิสุทธิกวี (พิจิตร ฐิตวณฺโณ), *จิตวิทยาในพระอภิธรรม*, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหา มกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๒๘), หน้า ๔๗.

^{๘๕} ส. ม. (ไทย) ๑๙/๓๘๕/๒๔๒.

กิเลสคือ โมหะ ทั้งสัมมาทิฐิและสัมมาสังกัปปะ คือมรรคฝ่ายปัญญา จะกำจัดกิเลสหลัก ๓ ตัวคือ ราคะ โทสะและโมหะ ก็ทำให้การดำเนินชีวิตเข้าสู่กระแสแห่งพระนิพพานใกล้ขึ้นเพราะการตัดกิเลสได้สิ้นคือการเข้าสู่การเป็นพระอรหันต์ หมายความว่า การจะมีความคิดที่ดีหรือถูกต้องซึ่งหมายรวมถึง การมีอิทธิธรรมด้วยนั้นจะต้องเกิดพร้อมความเห็นหรือความเข้าใจ ความรู้ที่ถูกต้องด้วย ในขณะที่กำลังคิดก็ต้องอาศัยความพยายามหรือการกระทำที่ต่อเนื่องและพยายามไม่ให้เกิดความคิดผิดหรือ อุกุศลมาแทรกได้โดยจะต้องมีสติกำกับอยู่เสมอ ถ้าจิตไม่มีสติ ความคิดก็ฟุ้งซ่านเป็นผลในเกิดความ ทุกข์หรือทำให้เกิดเป็นความคิดที่เบียดเบียนผู้อื่น ความคิดจึงสำคัญเพราะเป็นกระบวนการ เหมือน processor ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ขณะที่ฐานข้อมูลเดิมคือ ทิฐิหรือความเห็น หรือ input และสติ คือ controller ถ้าข้อมูลหรือ input ถูกต้อง processor ทำงานไม่ผิดพลาด และ controller ทำงาน ได้ดี ผลที่ได้รับหรือ output ย่อมถูกต้องเสมอ องค์ธรรมทั้ง ๓ ก็เช่นกัน ต้องทำงานประสาน สอดคล้องกัน และเป็นสัมมาทั้งหมด ผลที่ได้ก็เป็นสัมมาหรือถูกต้อง

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข

นับแต่อดีตจนถึงปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยกับแพทย์ผู้ให้การรักษาเป็นพื้นฐานที่สำคัญ แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์เป็นที่ยอมรับนับถือและเป็นที่ยกย่องให้กับผู้ป่วยและญาติที่ต้องการความช่วยเหลือ แต่ในปัจจุบันความสัมพันธ์ได้แปรเปลี่ยนไปด้วยเหตุปัจจัยต่างๆ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของการดูแลสุขภาพที่กำลังกลายเป็นการ “บริการ” ที่มีผู้ให้บริการฝ่ายหนึ่งและ ผู้รับบริการอีกฝ่ายหนึ่ง การบริการกลายเป็นสิทธิของประชาชน ทำให้ความสัมพันธ์อันดีที่มีกันมาแต่ดั้งเดิมเริ่มเปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับระบบการดูแลสุขภาพมีความซับซ้อนและให้ผลที่ไม่แน่นอน ทางฝ่ายผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงผลลัพธ์จึงอาจไม่เป็นไปตามที่คาดหวังและเหตุไม่พึงประสงค์สามารถเกิดขึ้นได้เสมอ จึงทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุขตามมา ซึ่งในปัจจุบันมีแนวโน้มมีจำนวนมากขึ้น มีความหลากหลายของปัญหา นอกจากนี้ปัญหายังไม่ได้จำกัด เฉพาะกลุ่มบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งแต่มีความซับซ้อนของผู้เกี่ยวข้องมากขึ้นเรื่อยๆ ความขัดแย้งได้บั่นทอนกำลังใจ ความเชื่อมั่นศรัทธาต่อระบบการแพทย์และสาธารณสุข ทั้งจากบุคลากรสาธารณสุขเอง และจากประชาชนผู้รับบริการด้วย

จากผลกระทบของปัญหาความขัดแย้งทางด้านสาธารณสุขที่ยังนับวันจะเพิ่มและทวีความรุนแรงอย่างเห็นได้ชัด ฝ่ายประชาชนเรียนรู้มากขึ้นและคาดหวังต่อระบบทุกระบบมากขึ้น ทำให้ฝ่ายบริหารเห็นความสำคัญว่าการมีระบบใกล้เคียงด้านการแพทย์และสาธารณสุข จะช่วยเยียวยาทำให้เกิดความเข้าใจ ลดช่องว่าง ฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ และลดการฟ้องร้องสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขได้ ดังนั้น ในบทนี้เป็นการศึกษาปัญหาของความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย

๒.๓.๑ หลักการงานด้านสาธารณสุขกระแสหลัก

ความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์ในโลก ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ยาวนาน จนกระทั่งถึงปัจจุบันนี้ ประเทศทั้งหลายหันมาใช้กระบวนการรักษาแบบตะวันตก ด้วย เพราะการแพทย์ตะวันตกตั้งอยู่บนกระบวนการที่ศรัทธาวิทยาศาสตร์ (อันเป็นกระบวนการที่ศรัทธากระแสหลัก) และชาวโลกก็นิยมยกย่องความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ ความนิยมยกย่องการแพทย์ ตะวันตกอันเป็นผลพวงจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ และมีกระบวนการที่ศรัทธาแบบ วิทยาศาสตร์จึงเกิดขึ้นตามไปด้วย เกิดการเรียก การแพทย์ตะวันตก ว่า เป็นการแพทย์สมัยใหม่ ตามยุคสมัยแห่งการเปลี่ยนแปลงนั่นเองทั้งนี้ ด้วยกระแสการพัฒนาการเข้าสู่ยุคสมัยใหม่ เริ่มต้นจากประเทศในซีกโลกตะวันตก และแพร่กระจายไปทั่วทุกมุมโลก การแพทย์ตะวันตกก็ได้แพร่กระจายไปทั่วทุกมุมโลกเช่นกัน การแพร่หลายในวงกว้างอย่างรวดเร็ว ประกอบกับองค์ ความรู้ในเชิงประจักษ์ สามารถอธิบายสมมติฐานโรคต่างๆ และให้การบำบัดรักษาโรคได้อย่าง สมเหตุสมผลตามกระบวนการทาง วิทยาศาสตร์ สามารถทำการรักษาโรคต่างๆ ซึ่งแต่เดิมไม่ สามารถรักษาให้หายได้ มนุษย์จึงเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา และฝากชีวิตไว้กับองค์ความรู้ทาง การแพทย์ตะวันตก เหล่านี้เป็นการเร่งเร้าให้ทุก ประเทศในโลกหันมานิยมยกย่องการแพทย์ ตะวันตก และด้วยความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นเครื่องสนับสนุน ในที่สุด การแพทย์ตะวันตก ก็ได้กลายเป็นการแพทย์กระแสหลักของโลก สำหรับองค์ความรู้ทาง การแพทย์ด้านอื่นๆ อันเป็นองค์ความรู้ที่ได้ถูกสั่งสมไว้และมีอยู่แต่เดิมใน แต่ละภูมิภาคของโลก เช่น แพทย์แผนจีนในจีน แพทย์อายุรเวชของอินเดีย หรือ การแพทย์แผนไทย (Thai Traditional Medicine) ในประเทศไทย จึงได้ถูกเบียดแทรกพื้นที่ และหย่อนความนิยมลงด้วย

๑) เชื่อว่าความเจ็บป่วยเกิดจากสิ่งที่เหนือธรรมชาติ ได้แก่ ผีบรรพบุรุษ สิ่งที่มี อำนาจ เช่น ผี ป่า ปีศาจ ผี หรือ สิ่ง ของที่ผู้อื่นเสกมากระทำโทษ เชื่อในเรื่องของเทพ เรื่องของ พระเจ้าลงโทษผู้กระทำ ผิดจารีตประเพณี ความเชื่อนี้มีอยู่โดยทั้ ทั่วไปแตกต่างกันตามที่อยู่และวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่น

๒) เชื่อว่าความเจ็บป่วยเกิดจากธรรมชาติ ได้แก่ การเสียสมดุลของร่างกายอัน ประกอบด้วย ธาตุ ๔ การเสียสมดุลของความร้อนเย็น การเสียสมดุลของโครงสร้างร่างกาย

๓) เชื่อว่าความเจ็บป่วยเกิดจากพลังจักรวาล ได้แก่ อิทธิพลของดวงดาวต่างๆ ซึ่งมีทั้งพลัง สร้างสรรค์และพลังที่ทำลายสุขภาพ หากพลังใดมากกว่าก็จะส่งผลให้สุขภาพดีหรือ ร้ายไปตามนั้นการ รักษาจึงเป็นไปตามกระบวนการที่ยึดถือ ได้แก่ การบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ การบวงสรวงเทพเจ้า การเสีย เคราะห์ต่อชะตา การใช้สมุนไพร และการรับประทานอาหาร เพื่อปรับ สมดุลของร่างกาย การนวด การ อบ การประคบ และการปรับสมดุลทางจิตด้วยสมาธิ โดยผู้ทำการรักษาเป็นหมอแผนโบราณที่เล่าเรียน ศึกษาต่อๆ กันมา หรือการสืบทอดความรู้จากศิษย์และ อาจารย์ หรือสืบทอดความรู้ภายในครอบครัว ความรู้จึงไม่ค่อยได้รับการยอมรับจาก กระบวนทัศน์แบบวิทยาศาสตร์ และจากการรักษาซึ่งประกอบไป ด้วยลักษณะแห่งการพึ่งพิงเทพ เจ้า สิ่งศักดิ์ สิทธิ์ หรือสิ่งลึกลับเหนือธรรมชาติ ที่เลยพ้นการรับรู้ของ

มนุษย์ ประกอบด้วยความไม่ เป็นระบบระเบียบของความรู้ การแพทย์ที่นอกเหนือไปจากการแพทย์ ภายใต้กระบวนทัศน์แบบ วิทยาศาสตร์ หรือ การแพทย์กระแสหลัก จึงมีสภาพหลงเหลือเพียงแค่เป็น การแพทย์ทางเลือก (Alternative Medicine) หรือ การแพทย์เสริม (Complementary Medicine) หรือ การแพทย์พื้นบ้าน (Folk Medicine) หรือ การแพทย์แผนโบราณ (Traditional Medicine) ไปในที่สุด

แพทย์แผนปัจจุบันนั้นมุ่งการรักษาสุขภาพทางกายอย่างเป็นระบบ ระเบียบ มีการแยก ประเภทผู้ป่วยตามระดับความรุนแรงและตามประเภทของผู้ป่วยหรือโรคที่เป็น ทำให้การแพทย์แผน ปัจจุบันสร้างโรงพยาบาลไว้สำหรับผู้ป่วยเฉพาะโรค และแบ่งบางส่วนของโรงพยาบาลเพื่อรักษาผู้ป่วย ที่มีอาการไม่รุนแรงไว้ในลักษณะผู้ป่วยนอก เครื่องมือแพทย์ทั้งหลายที่สร้างขึ้นตามกระบวนการทาง วิทยาศาสตร์ ผ่านการทดลอง จึงทำให้เกิดความเชื่อมั่นในเครื่องมือเหล่านี้มากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ของการวินิจฉัยโรค การผ่าตัดตัดต่ออวัยวะ การรักษาไม่ให้เกิดความเจ็บทรมาน แม้แต่การตัดต่อ เปลี่ยน ถ่ายอวัยวะ ใช้วัตถุเทียมแทนอวัยวะจริง จึงทำให้การแพทย์แผนปัจจุบันได้รับความเชื่อถือเพิ่มขึ้น ประเทศต่างๆ ที่นำการแพทย์แผนปัจจุบันเข้ามาจึงตั้งกฎบัญญัติการแพทย์แบบดั้งเดิมของตนไป

๒.๓.๒ แนวคิดเกี่ยวกับด้านสาธารณสุขในสังคมไทย

ทฤษฎีเกี่ยวกับด้านสาธารณสุขนั้นในความเข้าใจของการแพทย์ยุคใหม่ถือว่าเป็นมิติใหม่ ของการปฏิรูประบบสุขภาพ ระบบสุขภาพไม่ใช่กล่าวแค่เพียงการไม่มีโรคเท่านั้น แต่สุขภาพ คือดุลย ภาพในร่างกาย เนื่องจากในร่างกายประกอบจาก DNA เซล และอวัยวะต่างๆ และจิตที่สัมพันธ์กับ กาย ถ้าทั้งหมดดังกล่าวนี้เชื่อมโยงกันอย่างถูกต้องจะมีความสมดุลหรือเกิดดุลยภาพคือการมี ความสัมพันธ์ถูกต้องลงตัวระหว่างกาย จิต สังคม และสิ่งแวดล้อม^{๔๖}

หากร่างกายมีดุลยภาพสุขภาพจะดี แต่ถ้าเสียดุลยภาพ สุขภาพก็จะไม่ดี ถ้าเสียมากจะ เป็นโรค หรือเจ็บหนัก ถ้าเสียมากกว่านั้นอาจถึงตายจะเห็นได้ว่า ดุลยภาพนี้เป็นเรื่องของจิต จะมี บทบาทสูงมากต่อดุลยภาพทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งการแพทย์ปัจจุบันทั่วไปไม่สนใจมิติด้านจิตใจ เลย บางครั้งทำให้การบำบัดรักษาไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทฤษฎีใหม่เกี่ยวกับสุขภาพมองครบ วงจรเป็นองค์รวมทั้งสิ่งแวดล้อม-สังคม-กาย-จิต มีความสัมพันธ์กันอย่างบูรณาการ กำหนดสุขภาพ สิ่งแวดล้อมเป็นฐานใหญ่กว่าสังคม กายของปัจเจกบุคคลเล็กกว่าสังคม จิตนั้นอยู่สูงสุดและมีอิทธิพล กระทบกาย สังคม สิ่งแวดล้อมเป็นอย่างยิ่ง ทำให้เห็นว่าจิตนั้นมีอิทธิพลมาก แม้มีเหตุปัจจัยอื่นมาทำ ให้ร่างกายเสียดุลยภาพ ผู้ที่มีพลังจิตสามารถทำให้ดุลยภาพกลับคืนมาได้ ป้องกันความเจ็บป่วย หรือ

^{๔๖} ศาสตราจารย์เกียรติคุณ นายแพทย์ประเวศ วะสี, **ทฤษฎีใหม่ทางการแพทย์**,วารสารหมออนามัยปีที่ ๑๔ ฉบับที่ ๓ กรกฎาคม-สิงหาคม, (กรุงเทพมหานคร: เทพพนมการพิมพ์, ๒๕๔๗), หน้า ๑๒.

ทำให้หายป่วยได้จากทฤษฎีนี้ การมีสุขภาพดี ไม่ได้แปลว่าเป็นการไม่มีโรคตาม “ทฤษฎีโรค” ที่ให้ความเข้าใจแต่เดิม หรือ การมีโรคแปลว่าสุขภาพไม่ดีตาม “ทฤษฎีสุขภาพ” สุขภาพดี คือ ดุลยภาพการมีโรคถ้ารักษาดุลยภาพได้ก็มีสุขภาพดีได้ เช่น คนเป็นโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูงหรือแม้แต่เป็นมะเร็ง ก็อาจมีสุขภาพะทางกาย ทางจิต ทางสังคมได้อาจเรียกสั้นๆว่า “ทฤษฎีโรค” ทฤษฎีใหม่ทางการแพทย์ เป็นการแพทย์ที่ถือเรื่องสุขภาพเป็นหลัก อาจเรียกสั้นๆว่า “ทฤษฎีสุขภาพ” ในทฤษฎีสุขภาพ มีเรื่องโรค รวมอยู่ด้วย ทฤษฎีการแพทย์เก่าที่เน้นเรื่องโรคที่นิยามได้ชัดเจนจึงค่อนข้างจำกัดตัว อยู่กับมิติทางกาย อย่างแยกส่วนในขณะที่ทฤษฎีการแพทย์ใหม่ที่เน้นเรื่องสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับทุกมิติอย่างเป็นองค์รวม

ในทฤษฎีโรคและทฤษฎีสุขภาพสามารถแยกเป็นองค์ประกอบได้ดังนี้

๑. ทรรศนะในทฤษฎีเก่าจะเห็นแบบแยกส่วน คือเห็นโรคทางกาย แต่ทฤษฎีใหม่จะเห็นความเป็นทั้งหมดของสุขภาพ รวมทั้งเรื่องโรคทางกาย การเห็นแบบแยกส่วนจะทำให้บีบคั้นและติดขัด การเห็นทั้งหมดเป็นปัญญา เป็นสัมมาทรรณะทำให้ปัญญาแล่นตลอด เกิดพลังที่จะพัฒนาได้เต็มตามศักยภาพ

๒. แนวทางในทฤษฎีเก่านำไปสู่การรักษาโรคมกกว่ารักษาคนเพราะถือโรคเป็นตัวตั้ง ในทฤษฎีใหม่จะนำไปสู่การรักษาคนคนมีมิติทั้งกาย-จิต-สังคม-สิ่งแวดล้อม

๓. เครื่องมือในทฤษฎีเก่าเครื่องมือค่อนข้างจำกัดอยู่เฉพาะเทคโนโลยีแต่ในทฤษฎีใหม่มีเครื่องมืออันหลากหลาย ซึ่งรวมทั้งจิตบำบัด สังคมบำบัด โยคะการแพทย์ทางเลือก ฯลฯ เพื่อให้สอดคล้องกับการแก้ปัญหาอันหลากหลาย

๔. ประเภทของการแพทย์ในทฤษฎีเก่าการแพทย์จะเป็นแบบเป็นรายๆในทฤษฎีใหม่จะเป็นการแพทย์ฐานประชากร

๕. ระบบบริการสุขภาพในทฤษฎีเก่า เพราะยึดเรื่องโรคเป็นหลักระบบบริการสุขภาพจึงเป็นระบบตั้งรับ คือรอให้ผู้ป่วยเป็นโรคแล้วรักษาส่วนทฤษฎีใหม่นั้นจะนำไปสู่ระบบบริการสุขภาพเชิงรุกอันเป็นระบบสร้างสุขภาพนำการซ่อมสุขภาพ

๖. ค่าใช้จ่าย-ผลทางสุขภาพทฤษฎีเก่ากับระบบตั้งรับเสียค่าใช้จ่ายแพงมากแต่ได้ผลตอบแทนทางสุขภาพไม่คุ้มค่าส่งผลให้ระบบบริการสุขภาพเข้าสู่ภาวะวิกฤติในทุกประเทศระบบบริการสุขภาพเชิงรุกจะให้ผลคุ้มค่ากว่า

๗. ผลลัพธ์ในการแพทย์ตามทฤษฎีเก่า ผลลัพธ์คือ การซ่อมสุขภาพเป็นรายๆ แต่ตามทฤษฎีใหม่ ผลลัพธ์คือการพัฒนามนุษย์-สังคม-สิ่งแวดล้อมทั้งหมด

๘. ศักยภาพของแพทย์และบุคลากรทางสาธารณสุขแพทย์และบุคลากรทางสาธารณสุขสัมผัสอยู่กับประชาชนจำนวนมากนับเป็นชุมทรัพย์ทางปัญญาและในทางความดีแต่ถ้าแพทย์และบุคลากรทางสาธารณสุขจำกัดอยู่กับมิติทางเทคนิคเท่านั้นศักยภาพจะถูกจำกัดอย่างน่าเสียดาย ถ้าใช้

ทฤษฎีใหม่มองสุขภาพใน ๔ มิติเชื่อมโยงคือกาย-จิต-สังคม-สิ่งแวดล้อมแพทย์และบุคลากรทางสาธารณสุขจะสามารถใช้ศักยภาพในเรื่องการพัฒนาคนและสังคมทั้งหมดอันจะช่วยให้สังคมพ้นวิกฤติได้ทุกวันนี้มีช่องว่างทางสังคมใหญ่มากเพราะคิดและทำอย่างแยกส่วนอันจะทำให้สังคมวิกฤติมากขึ้นเรื่อยๆ ในสังคมที่สลับซับซ้อนไม่มีอำนาจใดๆจะแก้ปัญหาได้^{๘๗}

ทฤษฎีการแพทย์เกี่ยวกับสุขภาพและพรรณนะเกี่ยวกับสุขภาพนั้นมีความเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย การดำเนินการทางการแพทย์ก็ทำให้เปลี่ยนไปตามทฤษฎีนั้นด้วยการมองไปถึงองค์ประกอบทุกส่วนเข้ามาพิจารณาในการดูแลรักษาสุขภาพด้วยจึงทำให้การดูแลรักษาสุขภาพถูกทางยิ่งขึ้น พิมพัลย์ ปรีดาสวัสดิ์ และคณะ กล่าวว่า การดูแลสุขภาพตนเอง เป็นกิจกรรมที่บุคคลแต่ละคนปฏิบัติและยึดเป็นแบบแผนในการปฏิบัติ เพื่อให้มีสุขภาพดี ซึ่งมีขอบเขตการดูแลสุขภาพตนเองเป็น ๒ ลักษณะคือ

๑) การดูแลสุขภาพตนเองในสภาวะปกติ การดูแลสุขภาพตนเองในสภาวะปกติ เป็นการดูแลสุขภาพตนเอง และสมาชิกในครอบครัว ให้มีสุขภาพแข็งแรง สมบูรณ์อยู่เสมอ ได้แก่การดูแลสุขภาพส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้สุขภาพแข็งแรง สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข เช่น การออกกำลังกาย การสร้างสุขวิทยาส่วนบุคคลที่ดี ไม่ดื่มสุรา ไม่สูบบุหรี่ หลีกเลียงจากสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การป้องกันโรค เพื่อไม่ให้เจ็บป่วยเป็นโรค เช่น การไปรับภูมิคุ้มกันโรคต่าง ๆ การไปตรวจสุขภาพ การป้องกันตนเองไม่ให้ติดโรค

๒) การดูแลสุขภาพตนเองเมื่อเจ็บป่วย

การดูแลสุขภาพตนเองเมื่อเจ็บป่วย ได้แก่ การขอคำแนะนำ แสวงหาความรู้จากผู้รู้ เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขต่าง ๆ ในชุมชน บุคลากรสาธารณสุข เพื่อให้ได้แนวทางปฏิบัติ หรือการรักษาเบื้องต้นให้หาย จากความเจ็บป่วย ประเมินตนเองได้ว่า เมื่อไรควรไปพบแพทย์ เพื่อรักษาก่อนที่จะเจ็บป่วยรุนแรง และปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์ หรือบุคลากรสาธารณสุข เพื่อบรรเทาความเจ็บป่วย และมีสุขภาพที่ดีตั้งเดิมการที่ประชาชนทั่วไปสามารถดูแลสุขภาพตนเองได้นั้น จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการดูแลสุขภาพ ตั้งแต่ยังไม่เจ็บป่วย เพื่อบำรุงรักษาตนเอง ให้สมบูรณ์แข็งแรง รู้จักที่จะป้องกันตัวเอง มิให้เกิดโรค และเมื่อเจ็บป่วยก็รู้วิธีที่จะรักษาตัวเอง เบื้องต้นจนหายเป็นปกติ หรือรู้ว่า เมื่อไรต้องไปพบแพทย์ หรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุข^{๘๘}

^{๘๗} ประเสริฐ กังสดาลย์,วารสารโรงพยาบาลชุมชน, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๑ (ก.ค.-ส.ค.), (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สุขประเสริฐ, ๒๕๔๗), หน้า ๕๙.

^{๘๘} พิมพัลย์ ปรีดาสวัสดิ์ และคณะ “พฤติกรรมกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของชาวชนบท : กรณีศึกษาหมู่บ้าน ๒ แห่งในภาคอีสาน”รายงานการวิจัย (ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข: มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๐), หน้า ๒๐.

โดยสรุป แนวคิดเกี่ยวกับด้านสาธารณสุขในสังคมไทยปัจจุบันมีองค์ประกอบของสุขภาพ ได้แก่ สุขภาพทางกาย (Physical Health) สุขภาพทางใจ (Psychological Health) สุขภาพทางสังคม (Social Health) สุขภาพทางปัญญา (Intellectual Health) สุขภาพทางจิตวิญญาณ (Spiritual Health) สุขภาพทางด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Health) แบบแผนของสุขภาพ แบ่งเป็นขั้นตอน ๑๑ แบบแผน^{๘๙} ดังนี้

๑. การรับรู้ภาวะสุขภาพและการดูแลสุขภาพ
๒. โภชนาการและการเผาผลาญสารอาหาร
๓. การขับถ่าย
๔. กิจกรรมและการออกกำลังกาย
๕. การพักผ่อนนอนหลับ
๖. สติปัญญาการรับรู้
๗. การรับรู้ตนเองและอัตมโนทัศน์
๘. บทบาทและสัมพันธภาพ
๙. เพศและการเจริญพันธุ์
๑๐. การปรับตัวและการทนทานต่อความเครียด
๑๑. คุณค่าและความเชื่อ

สุขภาพที่ดีจะต้องตรวจสอบตามแบบแผนทั้ง ๑๑ แบบแผนที่แสดงไว้แล้วนี้ได้ หากมีข้อใดบกพร่องไปก็แสดงว่า สุขภาพยังไม่เต็มที่ต้องดูแลและเอาใจใส่ให้เป็นปกติ ในบางครั้งสุขภาพของคนก็มักมีความบกพร่องอยู่แล้ว แต่ก็พยายามดูแลเท่านั้นไม่ได้หมายถึงวิตกกังวลกับความไม่สมบูรณ์ของตน

การบำบัดรักษาสุขภาพนั้น หมายถึง การเฝ้าระวังรักษาเมื่อสุขภาพได้รับผลกระทบจากโรคร้ายที่เกิดขึ้นแล้ว จะทำอย่างไรให้สุขภาพร่างกายกลับคืนสู่สภาพปกติ เป้าประสงค์ที่สำคัญของการรักษาสุขภาพก็คือ การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจของทั้งตัวผู้ป่วยเอง ครอบครัว และสังคมรอบด้านของผู้ป่วย นอกจากนี้ก็ยังให้ความรู้กับผู้ป่วยกลับมาเป็นโรคอีก (Primary and secondary prevention) แนะนำให้ผู้ป่วยฟื้นฟูสมรรถภาพกลับสู่สภาพที่จะดำเนินชีวิตเป็นปกติ (Rehabilitation) และการบำรุงสุขภาพให้ดียิ่งขึ้น^{๙๐} เมื่อร่างกายและจิตเกิดภาวะผิดปกติเพราะเหตุปัจจัยต่างๆ เช่น โรค และภัยต่างๆ อันก่อให้เกิดความทุกข์ทรมานแก่ร่างกายและจิตใจ โดยทั่วไปก็ใช้วิธีการรักษาโรค ๒ วิธี คือ (๑)

^{๘๙} ประเสริฐ กังสดาลย์,วารสารโรงพยาบาลชุมชน,ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๑ (ก.ค.-ส.ค.), ๒๕๔๗), หน้า ๕๙.

^{๙๐} กาญจนา จันทร์สูง และคณะ บรรณาธิการ,วารสารวิชาการทางอายุรศาสตร์ ฉบับเรียบเรียงครั้งที่ ๒, (ขอนแก่น: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๒), หน้า ๒.

การรักษาโรคโดยใช้ตัวยา (๒) การรักษาโรคโดยไม่ใช้ตัวยา ทั้ง ๒ วิธีนี้มีแนวคิดทฤษฎีในการรักษาสุขภาพทั้ง ๒ ด้าน ทางกายและทางใจ

๒.๓.๓ รูปแบบด้านงานสาธารณสุขในสังคมไทย

ระบบการรักษาสุขภาพแผนปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้ามาก เพราะมีฐานทางวิทยาศาสตร์ที่พัฒนาระบบการรักษาสุขภาพมาอย่างต่อเนื่อง เริ่มจากบุคลากรทางการแพทย์ เครื่องมือ วิธีการและเป้าหมายหรือผลของการรักษาสุขภาพ เนื่องจากปัจจุบันมีโรคที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ เพราะมีความเกี่ยวข้องกับปัญหาการดำเนินชีวิตของคนในสังคมปัจจุบันที่ใช้เคมีกับชีวิตมากขึ้น ในประเด็นนี้จึงศึกษาระบบการบำบัดรักษาสุขภาพแผนปัจจุบันใน ๔ ประเด็น ดังนี้

๑. เครื่องมือในการรักษา เครื่องมือการรักษาโรคหรือเครื่องมือแพทย์เป็นอุปกรณ์สำคัญในการรักษา ถ้าหากมีหมอดี มียาดี แต่เครื่องมือที่จะใช้ในการรักษาไม่ดี ไม่มี หรือไม่เหมาะสมกับโรคที่เป็น และไม่รวดเร็วกับโรคที่เป็นก็ทำให้เกิดความสูญเสียขึ้นได้ เครื่องมือแพทย์จึงเป็นอุปกรณ์ที่ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ ตามพระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ.๒๕๕๑ ได้นิยามความหมายของคำว่า “เครื่องมือแพทย์” ไว้ในมาตรา ๔ ดังนี้

๑. เครื่องมือ เครื่องใช้ เครื่องกล วัตถุที่ใช้ใส่เข้าไปในร่างกายมนุษย์หรือสัตว์ น้ำยาที่ใช้ตรวจในห้องปฏิบัติการ ผลิตภัณฑ์ ซอฟต์แวร์ หรือวัตถุอื่นใด ที่ผู้ผลิตมุ่งหมายเฉพาะสำหรับใช้อย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ ไม่ว่าจะใช้โดยลำพัง ใช้ร่วมกันหรือใช้ประกอบกับสิ่งอื่นใด

(ก) ประกอบโรคศิลปะ ประกอบวิชาชีพเวชกรรม ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ประกอบวิชาชีพทันตกรรม ประกอบวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ ประกอบวิชาชีพกายภาพบำบัด และประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นหรือประกอบวิชาชีพทางการแพทย์และสาธารณสุขอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

(ข) วินิจฉัย ป้องกัน ติดตาม บำบัด บรรเทา หรือรักษา โรคของมนุษย์หรือสัตว์

(ค) วินิจฉัย ติดตาม บำบัด บรรเทา หรือรักษา การบาดเจ็บของมนุษย์หรือสัตว์

(ง) ตรวจสอบ ทดแทน แก้ไข ดัดแปลง พยุงค้ำจุนด้านกายวิภาคหรือกระบวนการทางสรีระของร่างกายมนุษย์หรือสัตว์

(จ) ประคับประคองหรือช่วยชีวิตมนุษย์หรือสัตว์

(ฉ) คุมกำเนิด หรือช่วยการเจริญพันธุ์ของมนุษย์หรือสัตว์

(ช) ช่วยเหลือหรือช่วยชดเชยความทุพพลภาพหรือพิการของมนุษย์หรือสัตว์

(ซ) ให้ข้อมูลจากการตรวจสิ่งส่งตรวจจากร่างกายมนุษย์หรือสัตว์ เพื่อวัตถุประสงค์ทางการแพทย์หรือการวินิจฉัย

(ฅ) ทำลายหรือฆ่าเชื้อสำหรับเครื่องมือแพทย์

๒. อุปกรณ์ หรือส่วนประกอบของเครื่องมือ เครื่องใช้ เครื่องกล ผลิตภัณฑ์ หรือวัตถุตาม (๑)
๓. เครื่องมือ เครื่องใช้ เครื่องกล ผลิตภัณฑ์ หรือวัตถุอื่นที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดว่าเป็นเครื่องมือแพทย์ผลสัมฤทธิ์ตามความมุ่งหมายของสิ่งที่กล่าวถึงตาม (๑) ซึ่งเกิดขึ้นในร่างกายมนุษย์ หรือสัตว์ต้องไม่เกิดจากกระบวนการทางเภสัชวิทยา วิทยาภูมิคุ้มกันหรือปฏิกิริยาเผาผลาญให้เกิดพลังงานเป็นหลัก

เห็นได้ว่า ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้สื่อถึงอุปกรณ์ที่เป็นวัตถุและเป็นไปตามแนวทางวิทยาศาสตร์ทั้งสิ้น และมุ่งหมายในการช่วยเหลือชีวิตโดยเฉพาะทางกายภาพ ภัณฑ์หรือวัตถุที่ใช้สำหรับในการประกอบวิชาชีพเวชกรรม การประกอบโรคศิลปะ การพยาบาลและ ผดุงครรภ์เท่านั้น แต่ในพระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๓๑ ยังมีนิยามความหมายถึง ๔ ความหมายด้วยกัน ดังนั้น คำว่า "อุปกรณ์" จึงหมายถึง ของใช้ประจำอยู่กับเครื่องมือแพทย์เป็นอาจิมเพื่อประโยชน์แก่ การจัดดูแล ใช้สอย หรือรักษาเครื่องมือแพทย์ เครื่องใช้ ผลิตภัณฑ์ หรือวัตถุอื่นที่รัฐมนตรีประกาศ กำหนดในราชกิจจานุเบกษาว่าเป็นเครื่องมือแพทย์ เครื่องมือแพทย์นั้นแบ่งได้เป็น ๔ ประเภทใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ

๑. อุปกรณ์ผ่าตัด และอุปกรณ์การแพทย์ เช่น มีดผ่าตัด กรรไกรผ่าตัด เครื่องวัดความดันปรอท วัดไข้ เป็นต้น
๒. บริภัณฑ์การแพทย์ เช่น เครื่องเอกซเรย์ เครื่องอัลตราซาวด์ เครื่องสลายนิว เป็นต้น
๓. วัสดุการแพทย์และวัสดุฝังในทางศัลยกรรม เช่น ถูมมือยางทางการแพทย์ ผ้าก๊อช ซิลิโคน (Silicone)
๔. เครื่องมือแพทย์เฉพาะทาง เช่น ชุดน้ำยาตรวจการติดเชื้อ เอชไอวี (HIV) ชุดตรวจ น้ำตาล ในปัสสาวะ เครื่องมือทันตกรรม เป็นต้น^{๑๑}

เครื่องมือทางการแพทย์ เครื่องมือแพทย์หรืออุปกรณ์การแพทย์ (Medical Equipments) มีความหมายที่ครอบคลุมเครื่องมือทางการแพทย์/อุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา การวินิจฉัย และการบริหารผู้ป่วย เครื่องมือทางการแพทย์ มีวิวัฒนาการอย่างต่อเนื่อง เริ่มแรกเกิดจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นๆ ประดิษฐ์เครื่องมือทางการแพทย์ ขึ้นใช้กับคนไข้ของตนเอง และมีการต่อยอดกันมาเรื่อยๆ เมื่อธุรกิจเครื่องมือทางการแพทย์ก่อให้เกิดมูลค่าทางการค้า การพัฒนาเครื่องมือทางการแพทย์ จึงเกิดขึ้นอย่างมากมาย เครื่องมือทางการแพทย์ จึงมีความหลากหลายมากขึ้น ผู้เขียนซึ่งอยู่ในแวดวงการบริการทางการแพทย์ ก็เคยแปลกใจอยู่ว่า ทำไมยังไม่มีการมีวิชาชีพทางการแพทย์ใด ที่เข้ามารับผิดชอบเครื่องมือทางการแพทย์โดยเฉพาะ เครื่องมือทางการแพทย์นั้นถูกออกแบบเพื่องาน

^{๑๑} สาธารณสุข, เครื่องมือแพทย์, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: [meterials-of-medicine](https://www.meterials-of-medicine.com) [๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๐].

ต่าง ๆ เช่น การวินิจฉัย การเฝ้าติดตามหรือสภาวะของคนไข้ในระหว่างการรักษา เครื่องมือทางการแพทย์จะถูกบังคับด้วยมาตรฐานที่เข้มงวด

๑. เครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการวินิจฉัย เช่น เครื่อง X-ray, MRI (Magnetic resonance imaging), Ultrasound, CT scan เป็นต้น

๒. เครื่องมือทางการแพทย์หรือเครื่องมือแพทย์เพื่อการรักษา อันนี้เราพบกันทั่วไป เช่น เครื่องมือผ่าตัด

๓. เครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการช่วยดำรงชีวิต (Life Support)

๔. เครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการเฝ้าติดตาม (Medical Monitors) เช่น เครื่องวัดความดันโลหิต เครื่อง ECG (Electro Cardiogram)

๕. เครื่องมือทางการแพทย์ทางพยาธิ ปัจจุบัน เครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการวินิจฉัยและเครื่องมือเพื่อการช่วยดำรงชีวิตหลายชนิดเป็นเครื่องมือทางการแพทย์สำหรับใช้ในบ้าน (Home medical equipment, HME/ DMEPOS) เครื่องมือทางการแพทย์สำหรับใช้ในบ้าน เครื่องมือทางการแพทย์สำหรับใช้ในบ้าน ได้แก่ เครื่องมือทางการแพทย์ที่เข้ากับผู้ป่วยที่บ้านหรือสถานที่อื่น ๆ ที่การใช้งานหรือการเปลี่ยนนั้น ผู้ปฏิบัติไม่จำเป็นต้องเป็นบุคลากรทางการแพทย์ เช่น สมาชิกของครอบครัว เพื่อนบ้าน เป็นต้น การจัดกลุ่มเครื่องมือแพทย์เพื่อการกำกับดูแลในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๓๑ มีการควบคุมเครื่องมือแพทย์ที่ผลิต นำเข้า หรือขายเป็น ๓ ประเภท คือ

๑. เครื่องมือแพทย์ที่ต้องได้รับใบอนุญาต ปัจจุบันแบ่งออกเป็น ๖ รายการ ได้แก่ ฤงยางอนามัย ฤงมือสำหรับการตรวจโรค ฤงมือสำหรับการศัลยกรรม กระบอกฉีดยาผ่านผิวหนังปราศจากเชื้อชนิดใช้ได้ครั้งเดียว กระบอกฉีดยาอินซูลินปราศจากเชื้อชนิดใช้ได้ครั้งเดียว ชุดตรวจเชื้อเอไอวีเพื่อวินิจฉัยโรค

๒. เครื่องมือแพทย์ที่ต้องแจ้งรายละเอียด ปัจจุบันแบ่งออกเป็น ๔ รายการ ได้แก่ ชุดตรวจการติดเชื้อเอชไอวีเพื่อการวิจัยหรือการค้นคว้า เครื่องใช้หรือผลิตภัณฑ์ที่ใช้เพื่อกายภาพบำบัด เต้านมเทียมซิลิโคนใช้ฝังร่างกาย เครื่องตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ในร่างกาย

๓. เครื่องมือแพทย์ทั่วไป เป็นเครื่องมือแพทย์ที่ไม่เข้าข่ายเครื่องมือแพทย์ทั้ง ๒ ประเภท แต่ผู้ประกอบการต้องมีหนังสือรับรองการขายในประเทศผู้ผลิต ซึ่งออกโดยหน่วยงานรัฐบาลหรือเอกชน เพื่อแสดงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ด่านศุลกากร

สรุปได้ว่า เครื่องมือทางการแพทย์นั้นมีขอบข่ายกว้างออกไปครอบคลุมหลายมิติ รวมไปถึงเครื่องมือในการเสริมเติมแต่งร่างกายให้สวยงาม การปรับแต่งอวัยวะให้สมส่วนด้วย

๒.ยาบำบัดรักษาสุขภาพ ยาเป็นตัวสารที่มีประสิทธิภาพในการรักษาโรคและบำบัดรักษาสุขภาพให้ดีขึ้นจากอาการที่ผิดปกติของร่างกาย ให้หายเป็นปกติ ตามพระราชบัญญัตินี้เรียกว่า "พระราชบัญญัติยา (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๓๐" ได้ให้นิยามของยาไว้ในมาตรา ๔ ดังนี้ "ยาใช้ภายนอก" หมายความว่า ยาแผนปัจจุบันหรือยาแผนโบราณที่มุ่งหมายสำหรับใช้ ภายนอก ทั้งนี้ ไม่รวมถึงยาใช้เฉพาะที่ "ยาใช้เฉพาะที่" หมายความว่า ยาแผนปัจจุบันหรือยาแผนโบราณที่มุ่งหมายใช้เฉพาะที่กับหู ตา จมูก ปาก ทวารหนัก ช่องคลอดหรือท่อปัสสาวะ

"ยาบรรจุเสร็จ" หมายความว่า ยาแผนปัจจุบันหรือยาแผนโบราณที่ได้ผลิตขึ้นเสร็จในรูปต่าง ๆ ทางเภสัชกรรม ซึ่งบรรจุในภาชนะหรือหีบห่อที่ปิดหรือผนึกไว้ และมีฉลากครบถ้วนตามพระราชบัญญัตินี้ แต่เดิมนั้นความหมายของยายังมีผู้ให้นิยามเพิ่มเติมให้กว้างออกไปอีก ไว้ดังนี้ "ยา" หมายความว่า

(๑) วัตถุที่รับรองไว้ในตำรายาที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

(๒) วัตถุที่มุ่งหมายสำหรับใช้ในการวินิจฉัย บำบัด รักษา บรรเทา หรือป้องกันโรคหรือความเจ็บป่วยของมนุษย์หรือสัตว์

(๓) วัตถุที่เป็นเภสัชเคมีภัณฑ์ เภสัชเคมีภัณฑ์กึ่งสำเร็จรูป หรือเภสัชสมุนไพร

(๔) วัตถุที่มุ่งหมายสำหรับให้เกิดผลแก่สุขภาพ โครงสร้าง หรือการกระทำหน้าที่ใด ๆ ของร่างกายมนุษย์หรือสัตว์ หรือ

(๕) วัตถุอื่นที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด วัตถุตาม (๑) (๒) หรือ (๔) ไม่หมายความรวมถึง (ก) วัตถุที่มุ่งหมายสำหรับใช้ในการเกษตร การอุตสาหกรรม หรือการอื่นตามที่เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยากำหนด (ข) วัตถุที่มุ่งหมายสำหรับใช้เป็นอาหารสำหรับมนุษย์ เครื่องกีฬา เครื่องมือ เครื่องใช้ในการส่งเสริมสุขภาพ เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ยาเสพติดให้โทษ หรือวัตถุอันตราย (ค) วัตถุที่มุ่งหมายสำหรับใช้ในห้องวิทยาศาสตร์ สำหรับการวิจัย การวิเคราะห์หรือการชันสูตรโรคซึ่งมิได้กระทำโดยตรงต่อร่างกายมนุษย์หรือสัตว์ "เภสัชเคมีภัณฑ์" หมายความว่า สารอินทรีย์เคมีหรืออนินทรีย์เคมี ซึ่งเป็นสารเดี่ยวที่ใช้ปรุง แต่ง เตรียมี หรือผสมเป็นยา "เภสัชเคมีภัณฑ์กึ่งสำเร็จรูป" หมายความว่า สารอินทรีย์เคมีหรืออนินทรีย์เคมีทั้งที่เป็นสารเดี่ยวหรือสารผสมที่อยู่ในลักษณะพร้อมที่จะนำมาใช้ประกอบในการผลิตเป็นยาสำเร็จรูป "เภสัชสมุนไพร" หมายความว่า วัตถุที่ได้จาก พืช สัตว์ หรือแร่ที่มุ่งหมายสำหรับใช้ผสม ปรุง หรือแปรสภาพเป็นยาสำเร็จรูป "ยาที่ต้องจ่ายตามใบสั่งยา" หมายความว่า (๑) ยาที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดให้ต้องจ่ายตามใบสั่งยาของผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม หรือผู้ประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ หรือ (๒) ยาแผนไทยที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดให้ต้องจ่ายตามใบสั่งยาของผู้ประกอบโรคศิลปะสาขาการแพทย์แผนไทยประเภทเวชกรรมไทย หรือผู้ประกอบโรคศิลปะสาขาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ "ยาที่ต้องจ่ายโดยเภสัชกร" หมายความว่า ยาที่ต้องจ่ายโดยผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม

และให้หมายความรวมถึงยาที่รัฐมนตรียังไม่ได้ประกาศกำหนดให้เป็นยาที่ต้องจ่ายตามใบสั่งยาและยาสามัญประจำบ้าน

“ยาสามัญประจำบ้าน” หมายความว่า ยาหรือยาแผนไทยที่ประชาชนสามารถซื้อหาได้เองสำหรับการรักษาพยาบาลเบื้องต้น ทั้งนี้ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด “ยาสำเร็จรูป” หมายความว่า ยาที่ได้ผลิตขึ้นเสร็จในรูปต่าง ๆ ทางเภสัชกรรมซึ่งพร้อมที่จะใช้ โดยบรรจุในภาชนะที่ปิดผนึกไว้และติดฉลากเรียบร้อยแล้ว

“ยาแผนไทย” หมายความว่า ยาที่ผลิตขึ้นจากเภสัชสมุนไพรตามกรรมวิธีการแพทย์แผนไทยตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ ยาที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นยาแผนไทย หรือยาที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดให้เป็นยาแผนไทย^{๑๒} เรื่องของยายังเกี่ยวกับสิทธิบัตรและสิทธิในการเข้าถึงยาอีกด้วย ยาจึงมีความสำคัญอย่างมากในทุกประเทศได้ทุ่มทุนวิจัยเพื่อผลิตยาทั้งเพื่อการรักษาคนในประเทศของตนและยังเป็นการพาณิชย์อีกด้วย จะเห็นได้ว่า เรื่องยานั้นแบ่งเป็นหลายมิติทั้งมิติแผนไทยและมิติแผนปัจจุบัน และมีแง่มุมที่เกี่ยวกับการใช้ การขาย และผลกระทบจากยา รวมถึงผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่ทำขึ้นมีลักษณะของยาแต่เพื่อไม่ให้เข้าข่ายในการตรวจสอบก็เลี้ยงเป็นอาหารเสริมบ้าง เครื่องดื่มบำรุงร่างกายบ้าง เป็นความเจริญก้าวหน้าที่วิทยาการทางการแพทย์ในยุคปัจจุบัน ยาจึงต้องมีการนิยามไว้ให้เหมาะสม ถ้ามากไปก็กลายเป็นปัญหาในการพัฒนาด้านนี้ ถ้าน้อยไปก็ทำให้เป็นปัญหาได้

๓. วิธีการรักษาสุขภาพ หลักการเบื้องต้นก่อนที่จะไปถึงกระบวนการรักษานั้น ขั้นตอนการวินิจฉัยโรคเป็นขั้นตอนสำคัญ เพราะถ้าวินิจฉัยโรคไม่ถูกต้องก็จะนำไปสู่การรักษาสุขภาพที่ผิดพลาดต่อไป

๑) การวินิจฉัยโรคตามแผนปัจจุบัน การวินิจฉัยโรคตามแผนปัจจุบันนั้นเพื่อแยกแยะให้เห็นว่า โรคที่ผู้ป่วยนั้นเป็นโรคอะไร โดยการวินิจฉัยจากการตรวจสอบอาการ เรียกว่า การวินิจฉัยโรคแยกโรค (Differential diagnosis) ศาสตราจารย์เกียรติคุณ แพทย์หญิง พวงทอง ไกรพิบูลย์ ได้ให้แนวทางในการวินิจฉัยแยกโรคไว้ว่า การเตรียมตัวก่อนพบแพทย์บ่อยครั้ง การวินิจฉัยโรค หรือ การตรวจวินิจฉัยโรคในแต่ละครั้ง แพทย์ไม่สามารถให้การวินิจฉัยหาสาเหตุที่แท้จริงของความผิดปกติหรือหาโรค (การวินิจฉัยสุดท้าย/Final diagnosis) ได้ เพราะโรคหลากหลายชนิดมี อาการ อาการแสดง ผลจากการตรวจทางห้องปฏิบัติการ และ/หรือผลจากการตรวจทางรังสีวิทยาที่คล้ายกันมาก ซึ่งทำให้

^{๑๒} กฎหมายไทย, พ.ร.บ. ยา ๒๕๒๒, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.kodmhai.com/m4/m4-14/H11/2530.html> [๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๑].

แพทย์ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจวินิจฉัย อาจเป็นวัน หลายวัน สัปดาห์ และบางครั้งอาจเป็นเดือน ทั้งนี้เพราะต้องส่งต่อการตรวจสืบค้นไปยังโรงพยาบาลต่างๆที่มีศักยภาพในการตรวจนั้น ที่อาจเป็นใน และ/หรือต่างประเทศ ซึ่งระหว่างรอ “การวินิจฉัยสุดท้าย” แพทย์จะให้การวินิจฉัยเป็นหลายโรค เรียกว่า “การวินิจฉัยแยกโรค (Differential diagnosis)” เช่น ผู้ป่วยมาด้วย ไข้สูง การวินิจฉัยแยกโรคที่พบบ่อยที่ทำให้ผู้ป่วยมีไข้สูง คือ ไข้หวัดใหญ่ โรคไขเลือดออก โรคฉี่หนู โรคไข้จับสั่น และโรคไทฟอยด์ การวินิจฉัยแยกโรค มีประโยชน์ที่แพทย์ใช้เป็นแนวทางในการส่งการตรวจต่างๆเพิ่มเติม (การสืบค้น) เพื่อให้ได้การวินิจฉัยสุดท้าย เช่น ควรส่งตรวจอะไร (เช่น ตรวจเลือดดูการติดเชื้อไข้จับสั่น หรือดูสารภูมิต้านทาน หรือดูสารก่อภูมิต้านทาน เป็นต้น) และยังเพื่อให้การรักษาระหว่างรอ “การวินิจฉัยสุดท้าย” โดยเลือกยาและวิธีการรักษาที่ครอบคลุมทุกโรคที่อยู่ใน “การวินิจฉัยแยกโรค”^{๙๓} ดังนั้นในขั้นตอนก่อนการจะวินิจฉัยโรค นายแพทย์จะดำเนินการต่อไปนี้

(๑) การซักประวัติอาการเจ็บป่วย (History-taking)

การซักประวัติอาการเจ็บป่วย มีความสำคัญต่อกระบวนการตรวจรักษาโรค กล่าวกันว่าโรคที่พบเห็นในชีวิตประจำวันกว่าครึ่งหนึ่ง สามารถวินิจฉัยอาการซักถามอาการเพียงอย่างเดียว เช่น ท้องเดิน อาหารไม่ย่อย ไมเกรน จะอาศัยประวัติที่ซักถามเป็นหลักในการวินิจฉัย นอกจากนี้ประวัติการเจ็บป่วย ยังช่วยบ่งชี้ให้เราสนใจต่อการตรวจร่างกายในส่วนใดส่วนหนึ่งเป็นพิเศษ เช่น ผู้ป่วยที่มีอาการปวดท้อง เราก็จะหันมาสนใจ ต่ออวัยวะในบริเวณช่องท้อง เป็นสำคัญ เป็นต้น แต่สิ่งสำคัญที่ถือเป็นหัวใจหลักในการวินิจฉัยโรค และให้การดูแลรักษาต่อไป คือ อาการสำคัญกับประวัติการเจ็บป่วยในปัจจุบัน^{๙๔} ทางแพทย์ได้แบ่งประวัติการเจ็บป่วยออกดังนี้^{๙๕}

๑) อาการสำคัญ (Chief complaint) คือ เป็นอาการที่ผู้ป่วยรู้สึกว่รบกวนเขามากที่สุด หรือเป็น อาการที่สร้างความตื่นตกใจให้แก่เขามากที่สุด หรือเป็นอาการที่ผู้ป่วยคิดว่าสำคัญที่สุด เช่น เป็นไข้ เป็นหวัด เจ็บคอ ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปวดข้อ เจ็บหน้าอก ใจสั่น อ่อนเพลีย ปวดท้องหรือท้องเดิน เป็นต้น

๒) ประวัติการเจ็บป่วยปัจจุบัน (Present illness) ประวัติการเจ็บป่วยในปัจจุบัน หมายถึง ประวัติอาการต่าง ๆของผู้ป่วย และการรักษาที่ผู้ป่วยได้รับนับตั้งแต่เริ่มไม่สบายมา โดยการซักถาม คำถาม เช่น มีอาการอย่างไร เป็นมานานเท่าใด เป็นตรงไหน เป็นอย่างไร เริ่มเป็นอย่างไร

^{๙๓} ศาสตราจารย์เกียรติคุณ แพทย์หญิง พวงทอง ไกรพิบูลย์, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://haamor.com> [๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๑].

^{๙๔} สุรเกียรติ อาชานานุภาพ, ตำราการตรวจรักษาโรคทั่วไป, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: โฮลิสติก พับลิเคชัน, ๒๕๒๑), หน้า ๓๒๙.

^{๙๕} อ่างแก้ว, สันต์ หัตถิรัตน์, ตำราซักประวัติและตรวจร่างกาย, หน้า ๑๒.

เป็นตอนไหน เพียงไหน นานไหม เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร อะไรทำให้เป็น อะไรทำให้เป็นมาก อะไรทำให้เป็นน้อย ร่วมด้วยอาการอะไร เคยเป็นมาก่อนไหม กินยาอะไรอยู่บ้าง แพทย์อะไรอยู่บ้าง การซักประวัติที่ดี ควรมีลักษณะคือ ให้ความแก่ผู้ป่วย ไม่ใช่คำถามที่ทำให้ผู้ป่วยกลัว ตกใจ หรือเสียใจ แสดงความเมตตา และเห็นอกเห็นใจ ทั้งในถ้อยคำ และน้ำเสียง แสดงความพร้อมที่จะช่วยเหลือ ไม่ว่าผู้ป่วยจะได้กระทำผิดพลาดไปเพียงใดและอย่าถามนำ ข้อควรจำ การที่จะซักถามให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน ผู้ซักถามจะต้องมีความรู้ในอาการของโรคต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำ และรู้ว่าอาการสำคัญหนึ่ง ๆ นั้นอาจมีสาเหตุจากโรคอะไรได้บ้าง

๓) ประวัติการเจ็บป่วยในอดีต(Past Illness) ประวัติการเจ็บป่วยในอดีต หมายถึง ประวัติการเจ็บป่วยในครั้งก่อน ๆ ของผู้ป่วยตั้งแต่เกิด ซึ่งอาจสัมพันธ์หรือไม่สัมพันธ์กับการเจ็บป่วยในครั้งนี้ได้ โดยถามว่า เคยเจ็บป่วยอะไรมาก่อนบ้าง เมื่อไร มีอาการอย่างไร รักษาที่ไหน หมอบอกว่าเป็นโรคอะไร เคยผ่าตัดไหม เมื่อใด ด้วยโรคอะไร เคยแพ้ยาอะไรมาก่อนหรือไม่ เป็นต้น ข้อควรจำไม่ควรใช้คำถามแบบจู้จี้และตรง ๆ ควรถามถึงอาการที่สัมพันธ์กับการเจ็บป่วยในครั้งนี้ก่อน แล้วจึงค่อยถามถึงอาการที่ไม่สัมพันธ์กับการเจ็บป่วยในครั้งนี้ทีหลัง

๔) ประวัติตามระบบร่างกาย(System review) หมายถึงการซักถามอาการเป็นระบบจากหัวจรดเท้าเพื่อป้องกันมิให้ลืมอาการสำคัญ ๆ บางอย่าง que ผู้ป่วยอาจลืมบอกก็ได้เช่นทั่วไปให้ถามว่า อ้วนขึ้นหรือผอมลงศีรษะให้ถามว่า ผมร่วงไหม ปวดหัว มีนหัวไหม ตาเห็นดีไหม หูอื้อหูตึงไหม คัดจมูกไหม ปากเจ็บเป็นแผลไหม คอเจ็บไหม หนาวอกเจ็บไหม ไอและมีเสมหะบอຍไหม ใจสั่นเหนื่อยหอบไหม ปวดท้อง อาเจียนไหม ตัวเหลืองตาเหลืองไหม ปัสสาวะได้ปกติไหม ตกขาวคันช่องคลอดไหม เคยกระดูกหักไหม เคยปวดหัวนอนไม่หลับไหม ปวดเมื่อยไหม ซีดเหลือง เลือดออกหยุดยากไหม เคยมีตุ่มหรือผื่นไหม เท้าชาไหม บวมเท้าไหม ข้อควรจำ การซักถามให้ซักเท่าที่จำเป็น ตามความเหมาะสม และให้กระทำตั้งแต่เริ่มเห็นผู้ป่วย และขณะตรวจร่างกายผู้ป่วยเมื่อยังมีข้อสงสัย ก็ซักเพิ่มเติมภายหลังได้ ไม่ใช่ซักจนครบแล้วค่อยลงมือตรวจผู้ป่วยทีหลัง

๕) ประวัติส่วนตัว (Personal history) หมายถึง ประวัติเกี่ยวกับอายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา การศึกษา อาชีพ ชีวิตความเป็นอยู่ สภาวะด้านสุขภาพสิ่งแวดล้อม นิสัยส่วนตัว อารมณ์ส่วนตัว งานอดิเรก เป็นต้น ข้อควรจำ ควรถามถึงสิ่งที่สัมพันธ์กับอาการที่เป็น เช่น สงสัยเป็นโรคตับแข็ง ก็ถามประวัติการดื่มเหล้า ถ้าสงสัยเป็นโรคหัวใจขาดเลือด ก็ถามประวัติเกี่ยวกับการสูบบุหรี่ ถ้าสงสัยตัวจืดขึ้นสมอง ก็ถามว่าเคยกินปลาดิบ กุ้งดิบหรือเป่ล่า

๖) ประวัติการเจ็บป่วยในครอบครัว(Family history) หมายถึงประวัติการเจ็บป่วยต่าง ๆ ในหมู่ญาติพี่น้อง และบุคคล ที่อยู่ในบ้านเดียวกับผู้ป่วย ซึ่งอาจสัมพันธ์หรือไม่สัมพันธ์กับอาการของผู้ป่วยก็ได้ ประวัติที่สัมพันธ์กับอาการของผู้ป่วย ซึ่งจะช่วยในการวินิจฉัยโรคของผู้ป่วยคือ ประวัติทาง

โรคกรรมพันธุ์ เช่น โรคภูมิแพ้ ไมเกรน ความดันโลหิตสูง เบาหวาน ภาวะไขมันในเลือดสูง โรคหัวใจขาดเลือด อัมพาต ทาลัสซีเมีย ลมบ้าหมู ตาบอดสี สายตาสั้น ฮีโมฟีเลีย มะเร็งลำไส้ใหญ่ มะเร็งเต้านม นอกจากนี้ อาจดูจากประวัติทางโรคติดต่อ เช่น ไข้หวัด ไข้หวัดใหญ่ วัณโรค หัด หัดเยอรมัน อีสุกอีใส คางทูม ไข้เลือดออก ตับอักเสบจากไวรัส เป็นต้น ข้อควรจำ ไม่ควรใช้คำถามแบบจุกจิก และสั้น ๆ ควรถามประวัติที่สัมพันธ์กับอาการของผู้ป่วย ก่อน แล้วค่อยซักประวัติที่ไม่สัมพันธ์กับอาการของผู้ป่วยทีหลัง เช่น ผู้ป่วยเป็นหวัดภูมิแพ้ ควรจะถามว่า ในบ้านมีใครเป็นหวัด จามบ่อย ๆ เป็นลมพิษหรือหิดบ้าง ถ้าสงสัยเป็นเบาหวาน ความดันโลหิตสูง หรือโรคหัวใจขาดเลือดก็ถามว่า มีพ่อแม่หรือพี่น้องเป็นโรคเหล่านี้หรือไม่ ๗) ประวัติการเจ็บป่วยในคนข้างเคียง(History of illness in neighborhood) ประวัติการเจ็บป่วยในคนข้างเคียงหมายถึงประวัติการเจ็บป่วยต่าง ๆ ของบุคคลที่อยู่ข้าง บ้าน ในชั้นเรียน ที่ทำงาน โรงงาน หมู่บ้าน เป็นต้นว่ามีใครเคยเป็นหรือกำลังเป็นโรคอะไรบ้าง รักษาอย่างไร ประวัติที่จะสัมพันธ์กับอาการของผู้ป่วย โดยตรงคือ ประวัติทางโรคติดต่อต่าง ๆ เช่น ไข้หวัด ไข้หวัดใหญ่ ไข้เลือดออก หัด หัดเยอรมัน คางทูม อีสุกอีใส อหิวาต์ เป็นต้น การซักถามโดยละเอียดในแต่ละประเด็นดังที่แสดงนี้ย่อมนำมาเป็นข้อมูลประกอบการวินิจฉัยโรคได้ ซึ่งความสำคัญอยู่ที่ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโรคของนายแพทย์ที่รักษา เมื่อทราบข้อมูลแล้วจึงเป็นการตรวจสอบขั้นต่อไป

(๒) การตรวจร่างกายของผู้ป่วย

การตรวจร่างกายของผู้ป่วยก็จะช่วยให้รู้ถึงโรค หรือสาเหตุของอาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยเพิ่มขึ้น จนอาจกล่าวได้ว่า การซักประวัติ และการตรวจร่างกายทั้ง ๒ อย่างรวมกัน จนทำให้เรารู้ว่าผู้ป่วยเป็นโรคอะไร หรือน่าจะเกิดจากสาเหตุอะไรได้ประมาณร้อยละ 90^{๙๖} การตรวจร่างกายของผู้ป่วยอย่างสมบูรณ์แบบควรตรวจทุกระบบตั้งแต่ศีรษะจรด เท้า แต่แพทย์ที่ชำนาญเมื่อเห็นอาการของผู้ป่วยย่อมสามารถตรวจเฉพาะจุดได้ว่า เป็นเพราะจุดไหนของร่างกายผิดปกติ ก็ตรวจเฉพาะจุดนั้นได้ทันที การตรวจที่แพทย์แผนปัจจุบันใช้เสมอคือการตรวจต่อไปนี้

๑) การวัดไข้/อุณหภูมิร่างกาย (Fever/Temperature)

การวัดไข้หรือการตรวจอุณหภูมิในร่างกายควรตรวจเมื่อสงสัยผู้ป่วยจะมีอาการไข้ตัวร้อน โดยใช้ปรอทวัดไข้ซึ่งส่วนมากจะวัดทางปาก ถ้าอมไม่ได้ให้วัดทางรักแร้ส่วนการวัดทางทวารหนัก ให้ใช้สำหรับเด็กเล็ก หรือผู้ที่วัดโดยทางอื่นไม่ได้ปกติการวัดทางปาก จะมีค่าต่ำกว่าการวัดทางทวารหนักประมาณ ๐.๕ องศาเซลเซียส และสูงกว่าวัดทางรักแร้ ๐.๕ องศาเซลเซียส ค่าปกติวัดทางปาก คือ ๓๖.๒-๓๗.๒ องศาเซลเซียส ถ้าเป็นภาวะมีไข้ จะวัดได้มากกว่า ๓๗.๓ องศาเซลเซียส ขึ้นไปถือว่า

^{๙๖} อังแล้ว, สันต์ หัตถิรัตน์, ตำราซักประวัติและตรวจร่างกาย, หน้า ๔๗.

ไข้ วัดได้ ๓๗.๓-๓๘.๓ องศาเซลเซียส ทางปากถือว่าไข้ต่ำวัดได้ ๓๘.๔-๓๙.๐ องศาเซลเซียส ทางปากถือว่าไข้ปานกลางวัดได้ ๓๙.๐ -๔๐.๐ องศาเซลเซียส ทางปากถือว่าไข้สูงมากกว่า ๔๐.๐ องศาเซลเซียส ทางปากถือว่าไข้สูงมากผู้ที่ไข้มีไข้มีชีพจรเต้นเร็วกว่าปกติ โดยจะมีชีพจรเต้นเร็วขึ้นประมาณนาทีละ ๒๐ ครั้งต่ออุณหภูมิที่ขึ้นทุกๆ ๑ องศาเซลเซียส

๒) ความดันโลหิต (Blood Pressure) ควรตรวจในผู้ป่วยที่มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปีขึ้นไป หญิงตั้งครรภ์ ผู้ป่วยที่มีอาการ หมดสติ เป็นลม ปวดศีรษะ เวียนศีรษะ อ่อนเพลีย ใจสั่น บวม หรือช้ำ โดยทั่วไปเราจะบันทึกค่าความดันเลือด โดยเขียนเป็นค่าความดันช่วงบน ค่าความดันช่วงล่าง เช่น ๑๓๐/๘๐ หมายถึง ความดันช่วงบน ๑๓๐ มม.ปรอท และช่วงล่าง ๘๐ มม. ปรอท ค่าความดันปกติ

๓) แรงชีพจร หรือความดันชีพจร (Pulse Pressure) หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความดันช่วงบนกับช่วงล่าง ปกติจะมีค่าระหว่าง ๓๐-๕๐ มม. ปรอท ค่าน้อยกว่า ๓๐ มม. ปรอท เช่น ๙๐/๗๐ (๙๐-๗๐ = ๒๐) ถือว่า แรงชีพจรแคบ มักพบในผู้ป่วยภาวะช็อก ต่อมหมวกไตทำงานน้อยกว่าปกติ รูปร่างผอมแห้งแรงน้อย ภาวะหัวใจถูกบีบรัด เนื่องจากมีน้ำเลือดในโพรงเยื่อหุ้มหัวใจ ถ้าแรงชีพจรมีค่ามากกว่า ๕๐ มม. ปรอท เช่น ๑๗๐/๗๐ ก็ถือว่า แรงชีพจรกว้าง พบในผู้ที่ตื่นตื่น ตกใจ ออกกำลังกาย ผู้สูงอายุ หญิงตั้งครรภ์ ภาวะโลหิตจางรุนแรง เป็นไข้ ภาวะต่อมไทรอยด์ทำงานเกิน โรคลิ้นหัวใจเอออร์ติกรั่ว (aortic insufficiency) หรือความดันโลหิตสูง

๔) ชีพจร (Pulse) ควรตรวจคลำชีพจรผู้ป่วยทุกราย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในผู้ที่เป็นลม หมดสติ เป็นไข้ อ่อนเพลีย ใจสั่น เจ็บหน้าอก หอบเหนื่อย ปวดท้อง ท้องเดิน อาเจียน เวียนศีรษะ ตกเลือด ชีพจรที่ปกติจะเต้นแรงเท่ากันทุกครั้ง และจังหวะสม่ำเสมอค่าปกติขณะพัก ผู้ใหญ่ ๖๐-๘๐ ครั้ง/นาทีเด็ก ๘๐-๑๐๐ ครั้ง/นาทีทารก ๑๐๐-๑๔๐ ครั้ง/นาทีถ้าชีพจรเต้นช้ากว่า ๖๐ ครั้ง/นาทีหรือมากกว่า ๑๐๐ ครั้ง/นาทียกเว้นทารก หรือเต้นจังหวะไม่สม่ำเสมอ ถือว่าผิดปกติยกเว้นในรายที่เพิ่งออกกำลังกาย ตื่นตื่น ตกใจ อาจมี ชีพจรเต้นเร็วได้ชั่วคราวผู้ที่มีภาวะช็อก (Shock) หรือใกล้ช็อก (Impending Shock) ชีพจรมักจะเต้นแผ่วเบาหรืออ่อนแรง มักจะเต้นเร็วกว่า ๑๐๐ ครั้ง/นาที ชีพจรในท่านั่งจะเร็วกว่าท่านอนมากกว่า ๑๕ ครั้ง/นาที ผู้ที่มีไข้ จะมีชีพจรเต้นเร็วขึ้น ประมาณนาทีละ ๒๐ ครั้ง ต่ออุณหภูมิที่ขึ้นทุก ๆ ๑ องศาเซลเซียส

๕) ซีด/โลหิตจาง (Anemia/Pallor) หมายถึง ภาวะโลหิตจาง (เลือดจาง) ควรตรวจในผู้ป่วยทุกราย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในผู้ป่วยที่มีอาการ อ่อนเพลีย ใจสั่น หน้ามืด เวียนศีรษะ เป็นไข้ ได้รับบาดเจ็บ ตกเลือด อาเจียน หรือถ่ายเป็นเลือด ถ่ายดำ มีจุดแดงจ้ำเขียวตามตัว หรือเจ็บป่วยเรื้อรังมานาน ควรตรวจดูสีของผิวหนัง เยื่อบุเปลือกตาล่าง ริมฝีปาก ลิ้น ฝ่ามือ และเล็บ ซึ่งจะมีสีซีดเผือด พร้อมกันทุกส่วน ถ้าหน้าซีด หรือฝ่ามือซีด โดยส่วนอื่น ๆ ไม่ซีด ก็ไม่ใช่ภาวะโลหิตจาง

๖) จมูก (Nose) ควรตรวจในคนที่เป็นหวัด คัดจมูก จาม คันจมูก ดูว่ามีน้ำมูกไหม สีหรือชั้น สีอะไร เยื่อจมูกที่อยู่ตรงผนังด้านข้างของจมูกมีลักษณะบวมไหมมีสีอะไร บวมแดงมักจะเกิดจากการติดเชื้อ ถ้าบวมซีดมักจะเกิดจากการแพ้

๗) ตา (Eye) ให้สังเกตดูจากเปลือกตา เลิกเปลือกตาล่าง ดูสีเยื่อบุเปลือกตา ถ้าซีดอาจเป็นโลหิตจาง ถ้าสีแดงจัด อาจเกิดจากเยื่อตาขาวอักเสบ ถ้ามีไข้ร่วมด้วย บ่งชี้ถึงโรคติดเชื้อไวรัส เช่น หัด ไข้เลือดออก ไข้หวัดใหญ่

๘) รูม่านตา (Pupil) ควรตรวจในผู้ป่วยที่เป็นลม หมดสติ ชัก ปวดศีรษะรุนแรง ปวดตา ตาพร่ามัว โดยฉายไฟฉายส่องตรงจุดดำ ดูขนาดรูม่านตา และปฏิกิริยาต่อแสง ปกติรูม่านตาจะมีขนาด ๓-๕ มม. และหดตัวเวลาถูกแสง ถ้ารูม่านตาข้างหนึ่งโตกว่าปกติ และไม่หดตัวเมื่อถูกแสง อาจเป็นต้อหินฉับพลัน เลือดออกในสมองถ้ารูม่านตาข้างหนึ่งเล็กกว่าปกติ อาจเป็นม่านตาอักเสบถ้ารูม่านตาขยายทั้งสองข้าง หรือเล็กเท่ารูเข็มทั้งสองข้างก็แสดงว่าผิดปกติ

๙) ตาโปน (Exophthalmos) มักตรวจพบในผู้ป่วยโรคคอพอกเป็นพิษ จะมีลูกตาที่มีลักษณะปูด-โปน และโตมากกว่าปกติ

๑๐) ตาแดงเป็นปื้น (Subconjunctival hemorrhage) หมายถึง รอยห้อเลือดที่บริเวณตาขาว เกิดจากหลอดเลือดฝอยในบริเวณนั้นแตก อาจเกิดจากแรงกระแทก, เยื่อตาขาวอักเสบ, ไอกรน หรือโรคเลือดก็ได้

๑๑) ท้อง (Abdomen) ควรตรวจในผู้ป่วยที่มีอาการปวดท้อง อาเจียน ท้องเดิน เป็นไข้ ซีด ดีซ่าน เป็นลม อ่อนเพลีย น้ำหนักลด บวม การตรวจให้ตรวจโดยใช้มือกดหรือเคาะเบา ๆ ตรงส่วนต่าง ๆ ของท้อง ถ้ารู้สึกเจ็บมาก แสดงว่ามีการอักเสบ หรือเป็นฝีในบริเวณนั้น เช่น ไส้ติ่งอักเสบ ฝีตับ ถุงน้ำดีอักเสบ เยื่ออุ้งท้องอักเสบ กรวยไตอักเสบ ถ้ากดเบา ๆ ที่ผนังหน้าท้อง ปกติจะนุ่ม และไม่เจ็บ แต่ถ้ากล้ามเนื้อหน้าท้องเกร็งแข็ง ตลอดเวลา ก็แสดงว่า มีการอักเสบของเยื่ออุ้งท้อง มักพบในภาวะปวดท้องรุนแรง เช่น ภาวะอาหารทะเล ครรภ์นอกมดลูก ไส้ติ่งแตก ลำไส้ทะลุ เยื่ออุ้งท้องอักเสบ สาเหตุของอาการกดเจ็บและท้องแข็งตามตำแหน่งต่างสามารถบ่งชี้ อวัยวะภายในช่องท้องที่เกิดโรค เช่น ถ้ากดใต้ชายโครงขวารู้สึกเจ็บ เป็นอาการของ ถุงน้ำดีอักเสบ และฝีตับ ถ้ากดใต้ลิ้นปี่เจ็บ คือ อาการโรคกระเพาะทะลุ และตับอ่อนอักเสบ ถ้ากดตรงกลางท้องรอบ ๆ สะดือเจ็บ คือ เยื่ออุ้งท้องอักเสบ ถ้ากดตรงซี่ข้างทั้งสองแล้วเจ็บ คือ อาการกรวยไตอักเสบ ถ้ากดตรงท้องน้อยข้างขวาแล้วเจ็บ คือ ไส้ติ่งอักเสบ ปีกมดลูกอักเสบ ครรภ์นอกมดลูก ท้องน้อยซ้ายเจ็บ คือ อาการปีกมดลูกอักเสบ และครรภ์นอกมดลูก ถ้ากดตรงกลางท้องน้อยแล้วเจ็บ คือ อาการของเยื่อบุมดลูกอักเสบ เป็นต้น

๑๒) บวม (Edema/Swelling) ควรตรวจในผู้ป่วยที่มีน้ำหนักขึ้นผิดปกติ หอบ ซีด ขาดอาหาร หรือสงสัยบวม โดยใช้นิ้วมือ กดลงที่หลังเท้า ตาตุ่ม หรือ หน้าแข้ง นานครึ่งถึงหนึ่งนาที จะพบรอยบุ๋มของนิ้วมืออยู่นาน นอกจากเท้าบวมแล้ว อาจมีอาการหน้าบวม หนังตาบวม ท้องบวม อาการทั่วไป มักพบในผู้ป่วยเป็นโรคไต โรคตับ โรคหัวใจ ภาวะขาดโปรตีน

๑๓) ปอด (Lung) ควรตรวจในผู้ป่วยที่มีอาการหอบไอ มีไข้ อ่อนเพลีย น้ำหนักลด หรือ สงสัยเป็นโรคเกี่ยวกับปอดและหลอดเลือด การตรวจที่สำคัญ คือ ตรวจการหายใจ (Respiration) โดย สังเกตการหายใจสม่ำเสมอติดขัด หรือยากลำบากหรือไม่ หายใจหอบลึก หรือตื้น กว่าปกติ มีเสียงดัง ผิดปกติหรือไม่ ควรนับอัตราการหายใจโดยดูจากการเคลื่อนไหวของทรวงอก หรือหน้าท้องการพืดม ขึ้นลงนาน หนึ่งถึงสองนาที **ค่าปกติ** ผู้ใหญ่ และเด็กโต ๑๒-๒๐ ครั้ง/นาที เด็กเล็ก ๑๖-๒๔ ครั้ง/นาที ทารกแรกเกิด ๓๐-๔๐ ครั้ง/นาที ผู้ที่ออกกำลังกาย ตื่นเต้น ตกใจ หรือเป็นไข้ตัวร้อน อาจหายใจเร็วกว่าปกติเล็กน้อย แต่ถ้าหายใจมากกว่า ๔๐ ครั้ง/นาที หรือคอบวม สีโครงบุ๋ม จมูกบาน ปากเขียว หรือ มีเสียงดังฮืด (Stridor) ก็แสดงว่าผิดปกติถ้าอัตราการหายใจต่ำกว่าปกติ อาจมีความผิดปกติในสมอง เช่น การอักเสบ หรือมีเลือดออกในสมองได้รับยากดการหายใจ เช่น ผีน มาร์ฟินฟีโนบาร์บิทัล มาก เกินขนาด การฟังปอด โดยเครื่องฟังตรวจ (Stethoscope) จ่อฟังที่ทรวงอก จากซ้ายไปขวา จากบน ลงล่าง และฟังทั้งด้าน หน้าและด้านหลัง ปกติจะได้ยินเสียงหายใจขณะหายใจเข้า ดังและยาวกว่า ขณะหายใจออกถ้าตรวจพบเสียงหายใจค่อย ๆ ทั่วไปทั้ง 2 ข้าง อาจเกิดจากถุงลมพองหลอดเลือดอักเสบ เรื้อรัง คอตีบ ภาวะที่ทำให้หายใจแรง ๆ ไม่ได้ถ้าเสียงหายใจค่อย ๆ ไม่ได้ยินเฉพาะบางส่วน อาจ เกิดจากปอดอักเสบ ปอดแฟบ (atelectasis) ภาวะมีน้ำหรือหนองหรือเลือดในโพรงเยื่อหุ้มปอด ปอด ทะลุเป็นต้น ถ้ามีเสียงกรอบแกรบ (Crepitation) เป็นเสียงผิดปกติ เกิดจากมีน้ำ เสมหะ หนองอยู่ใน ถุงลม

๑๔) ปัสสาวะ (Urine) ควรตรวจในผู้ป่วยที่สงสัยเป็นโรคทางเดินปัสสาวะ เบาหวาน ความดันโลหิตสูง ดูว่าปัสสาวะใสหรือขุ่น มีสีอะไร ถ้าปัสสาวะขุ่น อาจมีการอักเสบของทางเดิน ปัสสาวะถ้าปัสสาวะแดง อาจเป็นนิ่ว หรือโรคร้ายแรงอื่น ๆ ถ้าปัสสาวะสีน้ำตาล อาจเป็นเบาหวาน ถ้า มีสารไข่ขาว อาจเป็นโรคไต

๑๕) หัวใจ (Heart) ควรตรวจในเด็กแรกเกิด เด็กเล็ก หญิงตั้งครรภ์ ผู้มีอาการอ่อนเพลีย เหนื่อยง่าย ใจสั่น หอบ บวม มีไข้เรื้อรัง หรือสงสัยเป็นโรคหัวใจ การตรวจดูอาการผู้ป่วย ถ้านอนราบ ไม่ได้ แต่ถ้าลุกนั่ง หรือพียงหมอนหลาย ๆ ใบ อาการดีขึ้น น่าจะเป็นภาวะหัวใจวายใช้เครื่องฟังเสียง หัวใจ จ่อตรงบริเวณลิ้นหัวใจ ถ้าเสียงหัวใจดัง “หลุบ-ตุบ” เป็น 2 เสียงชัดเจน และเป็นจังหวะสม่ำเสมอ จะปกติ ถ้าเสียงหัวใจ เต้นไม่สม่ำเสมอ เรียกว่า หัวใจเต้นผิดจังหวะ ถ้าได้ยินเสียงฟู่(murmur)

ซึ่งมีเสียงดัง ฟู่ ๆ หรือ ฟืด ๆ แทรกระหว่างเสียงหัวใจ ทำให้แยกเสียงหัวใจ 2 เสียงไม่ชัดเจน แสดงว่ามีการตีบ หรือรั่วของลิ้นหัวใจ หรือผนังหัวใจ ผู้ที่ชืดมาก ๆ ก็อาจได้ยินเสียงฟู่ได้เช่นกัน

(๓) การวินิจฉัยโรคตามอาการ

การวินิจฉัยโรค ตามอาการของโรค ที่ปรากฏหลังจากได้ทำการซักประวัติ และทำการตรวจร่างกายเรียบร้อยแล้ว จึงจะเป็นกระบวนการวินิจฉัยโรค เพื่อให้การบำบัดรักษาต่อไป การวินิจฉัยโรคที่ดี ควรถือ อาการสำคัญของผู้ป่วย และประวัติการเจ็บป่วยในปัจจุบันเป็นหัวใจหลัก ส่วนประวัติข้ออื่น ๆ เป็นเพียงส่วนประกอบเท่านั้นแม้ผู้ป่วยจะมีอาการหลายอย่างร่วมด้วยก็ต้องเลือกเอาอาการสำคัญ เพียงหนึ่งอาการ ส่วนอาการร่วมต่าง ๆ ก็จะถือเอาเฉพาะอาการ เด่น ๆ ที่จะช่วยบ่งชี้ว่า น่าจะหรืออาจจะเป็นโรคอะไร และควรให้การรักษาเบื้องต้นอย่างไรแต่การวินิจฉัยโรคที่แน่ชัด จะต้องอาศัยรายละเอียดของประวัติอาการที่ซักได้ และสิ่งที่ตรวจพบประกอบการพิจารณาด้วยตัวอย่าง เช่นอาการสำคัญ คือ ไข้ร่วมกับน้ำมูกหรือไอ, อาการร่วม คือ ไอมีเสมหะเหลืองหรือเขียว ถ้าไข้วินิจฉัยโรคว่าหลอดลมอักเสบเฉียบพลัน, ปอดอักเสบ การรักษาโดยใช้พาราเซตามอลอะม็อกซิซิลลิน^{๙๗}

(๔) การวิเคราะห์สมมติฐาน (Hypothesis Analysis) แพทย์ที่เก่งหรือมีฝีมือต้องสามารถแก้ไขปัญหาผู้ป่วยโดยใช้ทักษะทางคลินิกเป็นหลัก (Clinical medicine) ให้การรักษาผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดโดยใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์เท่าที่จำเป็น โดยขึ้นกับปัจจัย ๓ ประการคือ

๑. ภูมิปัญญาหรือความฉลาดของแพทย์แต่ละคน (Cognitive domain)

๒. Natural History ของตัวโรคเอง เพราะอาการของโรคไม่ได้เกิดขึ้นพร้อมๆ กัน แต่ทยอยปรากฏออกมาให้เห็นทีละอย่าง

๓. ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์และผู้ป่วย แพทย์ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สื่อสารกับผู้ป่วยด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายมักจะได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง^{๙๘}

เมื่อได้ดำเนินการข้างต้นแล้วขั้นตอนการวิเคราะห์สมมติฐานของโรคก็เป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะโรคบางโรคมีภาวะแทรกซ้อนอยู่โรคนั้น โดยอาศัยความรู้ทางด้านพยาธิกำเนิดและพยาธิสรีรวิทยาของโรคนั้น ๆ ตัวอย่างเช่น ผู้ป่วยรายหนึ่งสงสัยว่าจะเป็น myocardial infarction (MI)

^{๙๗} ธีรศักดิ์ วัฒนถาวรวงศ์, “ศึกษาเปรียบเทียบบำบัดรักษาสมัยพุทธกาลกับการแพทย์แผนปัจจุบัน”, วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า ๑๓

^{๙๘} รัตน์วดี ณ นคร, “การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทางคลินิก”, อาการวิทยาทางอายุรศาสตร์, (ขอนแก่น: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๒), หน้า ๑๗.

เนื่องจากภาวะ atherosclerosis การวิเคราะห์สาเหตุของ MI คือช้กประวัติเกี่ยวกับเบาหวาน การเป็นโรคความดันโลหิตสูงหรือมีภาวะไขมันในเลือดสูงอยู่ในระยะเวลาานาน^{๙๙}

ในขั้นตอนการดูแลรักษาผู้ป่วยแพทย์จะใช้ความคิด วิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้ สามารถแยกแยะหรือเชื่อมโยงข้อมูลที่มีนำมาวิเคราะห์แยกแยะข้อมูลที่เป็นประโยชน์หรือนำเชื่อถือได้ออกมาจากข้อมูลที่มีมากมายเพื่อนำมาหาคำวินิจฉัยโดยการตั้งสมมติฐานที่น่าจะเป็นโรคอะไรมากที่สุดพร้อมกับวินิจฉัยแยกโรคต่างๆ ที่มีความใกล้เคียงกันออกไป^{๑๐๐}

สรุปได้ว่า การวินิจฉัยโรคตามแนวการแพทย์แผนปัจจุบันนั้นใช้เครื่องมือประกอบการวินิจฉัย อาศัยประสิทธิภาพทางวิทยาศาสตร์การแพทย์เข้ามาช่วยเหลือเพื่อตรวจดูความผิดปกติของร่างกายซึ่งจะแสดงออกมาให้เห็นทางค่าที่ตั้งไว้ในเครื่องมือ การช้กประวัติของผู้ป่วยและการตรวจร่างกายจึงเป็นแนวทางได้คำตอบทางการแพทย์แผนปัจจุบันเกี่ยวกับการเป็นโรคของผู้ป่วย เมื่อได้คำตอบเกี่ยวกับจุดอาการที่เป็น แพทย์แผนปัจจุบันก็จะดำเนินการต่อไป

๒) ขั้นตอนการบำบัดรักษาสุขภาพ เมื่อทราบว่าผู้ป่วยเป็นโรคอะไรที่ชัดเจนแล้วก็นำไปสู่ขั้นตอนวิธีการรักษา ความเชี่ยวชาญทางการแพทย์ (technical skill) มีความสำคัญในขั้นตอนนี้เพราะถ้าแพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา ก็ย่อมใช้วิธีการที่ถูกต้อง เหมาะสมและมีประสิทธิภาพจะใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีใดจึงจะมีความเหมาะสม สิ่งที่จะต้องถามเสมอคือ ข้อบ่งชี้ของการใช้เทคโนโลยีนั้นคือภาวะอะไรบ้าง มีข้อห้ามในการใช้หรือไม่ ผลข้างเคียงอะไร การรักษาแบบใหม่จะดีกว่าการรักษาแบบเดิมอย่างไร มีอัตราความเสี่ยงต่อประโยชน์มากน้อยเพียงใด ค้กับค่าใช้จ่ายหรือไม่ หลักการเหล่านี้แพทย์ต้องใส่ใจในขั้นตอนของการบำบัดรักษา เช่นอาการปวด จะรักษาอย่างไร ก่อนอื่นต้องทราบว่า ปวดตรงบริเวณไหน แบ่งเป็นกลุ่มปวดเฉียบพลันและชนิดเรื้อรัง และแยกต่อไปอีกว่า ตำแหน่งของสาเหตุเป็นจากระบบประสาทส่วนกลางหรือประสาทส่วนปลาย จากนั้นก็แยกต่อไปตามสาเหตุของแต่ละโรคถ้าปวดเฉียบพลัน คือ การปวดที่มีระยเวลาน้อยกว่า ๒ สัปดาห์ เช่น การปวดตามหลังผ่าตัด เป้าหมายใหญ่คือ การรักษาที่สาเหตุหรือกำจัดสาเหตุ แต่อย่างไรก็ตามเมื่อกำจัดสาเหตุแล้วผู้ป่วยอาจจะปวดต่ออีกสักระยะหนึ่ง ยาที่ใช้มีหลายกลุ่ม ตามกลุ่มของการปวดกลุ่มที่ออกฤทธิ์ช่วยปลายได้แก่ ยา aspirin, paracetamol, non-steroidal anti-inflammatory (NSAIDS) ยากลุ่มนี้ออกฤทธิ์คล้ายกันคือ ยับยั้ง cyclooxygenase (ยกเว้น paracetamol) และมีฤทธิ์ต้านการอักเสบแบบไม่ติดเชื้อ ยาเหล่านี้มักจะระคายกระเพาะอาหาร

^{๙๙} รัตน์วดี ณ นคร, “การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทางคลินิก, เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๕.

^{๑๐๐} ปิยทัศน์ ทศนาวิวัฒน์, “การปฏิบัติต่อผู้ป่วย” อากาโรวิทยาทางอายุรศาสตร์, (ขอนแก่น: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๒), หน้า ๗.

กลุ่มออกฤทธิ์ส่วนกลาง ได้แก่ ยาในกลุ่ม opioid เป็นยาที่มีฤทธิ์ด้านความปวดที่มีฤทธิ์มากที่สุด ในการรักษาอาการปวดเฉียบพลัน ข้อเสียมีบ้าง เช่น กดการหายใจและอาจจะเสติดได้ ยานี้ออกฤทธิ์ในระดับระบบประสาทส่วนกลาง กระตุ้นเซลล์ประสาทที่ลดการปวด และลดการส่งกระแสของเซลล์ประสาทที่ทำให้ปวด เมื่อให้ทางหลอดเลือดดำ จะออกฤทธิ์เร็วที่สุด อาการปวดเป็นอาการที่เปรียบเหมือนดาบสองคม คือ มีประโยชน์มากและมีโทษมากด้วย ด้านประโยชน์ทำให้ทราบและประเมินการตอบสนองต่อการรักษาได้ และด้านโทษจะสร้างความทุกข์ทรมานแก่ผู้ป่วยที่อาการไม่ทราบสาเหตุและรักษาไม่หาย^{๑๑๑} การรักษาสุขภาพเป็นระบบตามวิถีทางการแพทย์ คือ ตรวจสอบเครื่องมือ ยา วิธีรักษา ประเมินผลเพื่อให้สุขภาพของผู้ป่วยเป็นปกติ

๒.๓.๔ เป้าหมายของการสาธารณสุข

ผลหรือเป้าหมายของการรักษาโรค ก็คือ การหายจากอาการเจ็บป่วย ร่างกายมีความสมบูรณ์ กลับมาดำเนินชีวิตได้เป็นปกติ และไม่ต้องกลับไปรักษาอีก แต่เนื่องจากปัจจุบันมีเป้าหมายแฝงจากการบำบัดรักษาสุขภาพ คือ ต้องการให้คนไข้รักษานาน ๆ จะได้ค่ารักษาพยาบาลมาก หรือต้องการให้คนป่วยซื้อยาของตนเองให้มากจึงรักษาไข้ไว้ ด้วยเหตุนี้กฎหมายและจรรยาบรรณแพทย์ไว้คอยควบคุม เพราะเกี่ยวกับการดูแลรักษาชีวิตคน ตามข้อบังคับแพทยสภาว่า ด้วยการรักษาจริยธรรมแห่งวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๒๖^{๑๑๒} ในหมวด ๓ การประกอบวิชาชีพเวชกรรม มีจรรยาบรรณ ๑๑ ข้อ เพื่อให้หมอหรือแพทย์ได้ยึดถือเป็นข้อปฏิบัติ ดังนี้

ข้อ ๑ ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมต้องรักษามาตรฐานของการประกอบวิชาชีพเวชกรรมในระดับที่ดีที่สุด และพยายามให้ผู้ป่วยพ้นจากอาการทรมานจากโรค และความพิการต่าง ๆ โดยไม่เรียกร้องสินจ้าง รางวัลพิเศษ นอกเหนือจากค่าบริการที่ควรได้รับตามปกติ

ข้อ ๒ ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมต้องไม่จงใจหรือชักชวนผู้ป่วยให้มารับบริการทางวิชาชีพเวชกรรม เพื่อผลประโยชน์ของตน

ข้อ ๓ ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมต้องไม่ให้ หรือรับผลประโยชน์เป็นค่าตอบแทน เนื่องจากการรับ หรือส่งผู้ป่วยเพื่อรับบริการทางวิชาชีพเวชกรรม

ข้อ ๔ ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมต้องปฏิบัติต่อผู้ป่วยโดยสุภาพและปราศจากการบังคับขู่เข็ญ

ข้อ ๕ ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมต้องไม่หลอกลวงผู้ป่วยให้หลงเข้าใจผิดเพื่อประโยชน์ของตน

^{๑๑๑} สุทธิพันธ์ จิตพิมลมาศ, “ความปวด” อภินิหารวิทยาทางอายุรศาสตร์, (ขอนแก่น: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๒), หน้า ๔๓.

^{๑๑๒} แพทยสภา, [ออนไลน์], แหล่งที่มา, http://www.tmc.or.th/service_law02_1.php [๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๐].

ข้อ ๖ ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมต้องไม่ประกอบวิชาชีพโดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัย และความสิ้นเปลืองของผู้ป่วย

ข้อ ๗ ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมต้องไม่สั่ง ไข้ หรือสนับสนุนการใช้ยาตำรับลับ รวมทั้งใช้อุปกรณ์การแพทย์อันไม่เปิดเผยส่วนประกอบ

ข้อ ๘ ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมต้องไม่ออกใบรับรองอันเป็นความเท็จโดยตั้งใจ หรือให้ความเห็นโดยไม่สุจริตในเรื่องใด ๆ อันเกี่ยวกับวิชาชีพของตน

ข้อ ๙ ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมต้องไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วย ซึ่งตนทราบมา เนื่องจากการ ประกอบวิชาชีพ เว้นแต่ด้วยความยินยอมของผู้ป่วย หรือเมื่อต้องปฏิบัติตามกฎหมาย หรือตามหน้าที่

ข้อ ๑๐ ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม ต้องไม่ปฏิเสธการช่วยเหลือ ผู้ที่อยู่ในระยะอันตราย จากการเจ็บป่วย เมื่อได้รับคำขอร้อง และตนอยู่ในฐานะที่จะช่วยได้

ข้อ ๑๑ ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมต้องไม่ใช้ หรือสนับสนุนให้มีการประกอบวิชาชีพเวชกรรม หรือการประกอบโรคศิลปะโดยผิดกฎหมาย แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลเป็นการตรวจสอบ ผลลัพธ์ของการปฏิบัติการพยาบาลว่า สามารถแก้ไขปัญหาสุขภาพของผู้ป่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการพยาบาลหรือบรรลุตามผลลัพธ์ที่คาดหวังหรือไม่ มากน้อยเพียงใด การประเมินผลการพยาบาลเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการพยาบาล การประเมินผลมี ๒ ประเภท คือ

๑. การประเมินในขณะปฏิบัติการพยาบาล (Formative evaluation) เป็นการประเมินผล ตลอดเวลาที่ใช้การพยาบาล เพื่อประเมินปัญหาของผู้ป่วยว่า ได้รับการแก้ไขหรือไม่ อย่างไร เพราะใน ขั้นตอนนี้อาจพบว่า ผู้ป่วยมีข้อมูลเพิ่มเติมใหม่ หรือมีปัญหาอื่นๆ เกิดขึ้น ทำให้ต้องมีการวินิจฉัยปัญหา หรือปรับเปลี่ยนแผนการพยาบาลใหม่เป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อแก้ปัญหาสุขภาพให้บรรลุ วัตถุประสงค์ของการพยาบาลที่ตั้งไว้

๒. การประเมินผลเมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติการพยาบาล (Summative evaluation) เป็นการประเมินผลการพยาบาลแบบรวบยอดในสถานการณ์และช่วงเวลาหนึ่งๆ เช่น เมื่อผู้ป่วยพ้นจาก ภาวะวิกฤต หลังจากรักษาพยาบาลเฉพาะอย่างสิ้นสุดลง เช่น หลังจากรักษาไต หลังจากรักษา ยาเคมีบำบัด หรือประเมินผลเมื่อผู้ป่วยย้ายหอผู้ป่วย หรือจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล^{๑๐๓}

แนวทางการประเมิน มี ๓ แนวทาง คือ

๑. การประเมินการพยาบาลที่บรรลุวัตถุประสงค์ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ทั้งหมด

๒. การประเมินการพยาบาลที่บรรลุวัตถุประสงค์ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้บางส่วน

^{๑๐๓} อ่างแล้ว, พรศิริ พันธสี, กระบวนการพยาบาลและแบบแผนสุขภาพ: การประยุกต์ใช้ทางคลินิก,

๓. การประเมินการพยาบาลที่ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้^{๑๐๔}

จะเห็นได้ว่า ผลของการรักษานั้นเป็นไปได้หลายระดับ ในระดับที่หายเป็นปกติ หรือหายเพียงบางส่วน หรือไม่สามารถหายได้ ซึ่งก็ต้องนำมาวิเคราะห์ต่อไปเพื่อทำการรักษาอีกในกรณีที่ยังหายเพียงบางส่วนและไม่หายเลย

ดังนั้น สรุปได้ว่า การสาธารณสุขเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง เพราะหากสุขภาพไม่สมบูรณ์แข็งแรงย่อมทำให้เกิดการกระทบต่อการดำรงชีวิตอยู่ ไม่เพียงแต่เฉพาะส่วนตนเท่านั้น ยังเกี่ยวข้องกับครอบครัว สังคม และเศรษฐกิจด้วย ปัญหาสุขภาพนั้นวันยังมีความซับซ้อน หากไม่เข้าใจและให้ความสำคัญก็ย่อมไม่ทราบแนวทางที่จะดูแล บำบัด รักษาสุขภาพได้อย่างถูกวิธี ปัญหาสุขภาพนั้นเกิดขึ้นจากสาเหตุภายในและสาเหตุภายนอก เกิดขึ้นทั้งส่วนที่เป็นทางกายและทางจิต การจัดการปัญหาสุขภาพจึงต้องอาศัยความเข้าใจที่มากขึ้นกว่าเดิม มิติที่หลากหลายขึ้นกว่าเดิม

การสาธารณสุขอาศัยเครื่องมือการแพทย์เป็นแนวทางในการดูแลรักษาสุขภาพนั้นไม่เพียงพอที่จะบำบัดรักษาสุขภาพให้ดีขึ้นได้ เพราะความเกี่ยวโยงกันระหว่างร่างกายกับจิตใจ หากมุ่งที่จะรักษาโรคที่เกิดขึ้นทางกายด้วยยา เครื่องมือ และการเอาชนะโรคตามแนวทางวิทยาศาสตร์หรือการแพทย์แผนปัจจุบันนั้น ก็ยังทำให้เกิดความทุกข์ทรมานและเป็นการทำร้ายขึ้นอีกส่วนหนึ่งในทางตรงกันข้าม แม้ว่าปัจจุบันได้ใช้ระบบการสาธารณสุขเป็นแนวทางรักษาสุขภาพให้ครบวงจรมากยิ่งขึ้น โดยมองใน ๓ มิติ คือ ร่างกาย สังคม และจิตใจ แต่บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญทางมิติทั้ง ๓ ประการนั้นไม่อาจมีได้ในรูปแบบของการฝึกฝนแพทย์และพยาบาลที่ยังตั้งอยู่บนพื้นฐานของวิทยาศาสตร์เครื่องมือแพทย์ และการแยกแยะบุคลากรทางการแพทย์แบบเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอยู่เช่นเดิม

๒.๔ ความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย

๒.๔.๑ ความไม่เสมอภาค

ในสมัยดั้งเดิมแนวความคิดเรื่องหลักความเสมอภาคเกิดจากคำสอนของศาสนาคริสต์ที่ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างทางเศรษฐกิจและระบบทาสที่มีอยู่ในยุคของอาณาจักรโรมัน ต่อมาในสมัยกลางระบบศักดินาได้ยกเลิกแนวความคิดเรื่องความเสมอภาคและสร้างลำดับชั้นของสังคมขึ้นแปรผันตามสภาพของที่ดินและบุคคล ในทางศาสนา ทั้งกฎหมายแพ่งและกฎหมายมหาชนไม่มีลักษณะเป็นเอกภาพแต่จะแปรผันไปตามมณฑล เมือง หรือกลุ่มคน อย่างไรก็ตาม ความไม่เสมอภาคในสมัยกลาง

^{๑๐๔} อ่างแล้ว, พรศิริ พันธสี, กระบวนการพยาบาลและแบบแผนสุขภาพ: การประยุกต์ใช้ทางคลินิก,

ดังกล่าวค่อยๆ เปลี่ยนแปลงไปเมื่อเกิดชนชั้นกลางที่สะสมความเข้มแข็งขึ้นจนนำไปสู่การเรียกร้องให้เปลี่ยนแปลงความไม่เสมอภาคทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง^{๑๐๕}

หลักความเสมอภาคถือว่าเป็นพื้นฐานของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ย่อมได้รับการรับรองและคุ้มครองจากกฎหมายสามารถนำไปอ้างหรือใช้ได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ เพราะความแตกต่างของเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา ถิ่นกำเนิด เป็นต้น นอกจากนี้ หลักความเสมอภาคนี้เป็นหลักที่ควบคุมมิให้รัฐใช้อำนาจของตนตามอำเภอใจโดยการใช้อำนาจของรัฐแก่กลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งรัฐต้องสามารถอธิบายได้ว่าเพราะเหตุใดรัฐจึงกระทำการอันก่อให้เกิดผลกระทบหรือเป็นการให้ประโยชน์แก่บุคคลหนึ่งนั้นโดยเฉพาะ หากการให้เหตุผลไม่อาจรับฟังได้แสดงว่าการใช้อำนาจของรัฐนั้นเป็นไปตามอำเภอใจ ดังนั้น หลักความเสมอภาคจึงเป็นหลักสำคัญในการรับรองและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนและสามารถนำมาตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายตุลาการได้ หลักความเสมอภาคหากจะมองในอีกแง่มุมหนึ่งแล้วก็คือ สิทธิของราษฎรที่จะได้รับการปฏิบัติจากรัฐอย่างเท่าเทียมกัน มีบัญญัติรับรองไว้ได้ดีที่สุด คือ ปฏิญญาว่าด้วยสิทธิของมนุษย์

ประเทศไทยภายหลังจากที่มีพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้พัฒนาไปอย่างก้าวหน้าในด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน (Human Right) ในด้านการสาธารณสุข โดยประชาชนชาวไทยเกือบทั้งหมดของประเทศจะได้รับสิทธิในการรับการรักษาพยาบาลจากหนึ่งในสามระบบหลักตามสิทธิของตน คือ สวัสดิการข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ ระบบประกันสังคม และระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อีกทั้งยังได้รับสิทธิในการเข้ารับบริการบริการในกรณีอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยไม่ต้องถูกถามสิทธิ และไม่ต้องสำรองเงินจ่ายไปก่อน อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นท้าทายที่สำคัญทางด้านสาธารณสุขที่ควรได้มีการผลักดันเพื่อพัฒนาระบบสาธารณสุขของประเทศให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการเข้ารับบริการสุขภาพ การพัฒนาคุณภาพของบริการ และการสร้างความเท่าเทียมและเป็นธรรมในการได้รับบริการสุขภาพ (Health Equity) ของผู้อยู่ในหลักประกันสุขภาพที่แตกต่างกัน ตลอดจนการเตรียมความพร้อมเพื่อรับผลกระทบจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ปัญหาความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการสาธารณสุข จึงเป็นปัญหาประชาชนบางกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ไร้สัญชาติและกลุ่มผู้อาศัยอยู่ในพื้นที่ก้นดาดซึ่งมีอุปสรรคในการติดต่อกับสถานที่ราชการ ไม่มีบัตรประชาชน จึงไม่มีสิทธิในการได้รับหลักประกันสุขภาพตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า นอกจากนี้ ยังขาดความชัดเจนในทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักฐานที่จำเป็นต้องแสดงเมื่อเข้ารับบริการ ประชาชนส่วนใหญ่ที่มีฐานะยากจนยังคงมีปัญหาในการรับภาระ

^{๑๐๕} สมคิด เลิศไพฑูรย์, “หลักความเสมอภาค,” วารสารนิติศาสตร์, (มิถุนายน, ๒๕๔๒), หน้า ๑๖๑.

ด้านการเดินทางและค่าเสียโอกาสจากการต้องหยุดงานเมื่อประสงค์จะเข้ารับบริการสาธารณสุข จึงไม่สามารถเข้ารับบริการได้ แม้จะเข้าถึงหลักประกันสุขภาพตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และที่สำคัญโครงสร้างของปัญหาการเข้าถึงหลักประกันสุขภาพมีความเชื่อมโยงกับปัญหาในมิติอื่นๆ เช่น การคมนาคมขนส่ง การเมืองการปกครอง ซึ่งเกี่ยวพันกับภารกิจของหน่วยงานอื่น และจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างบูรณาการโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด4. การเข้าถึงบริการสาธารณสุขเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม จึงจำเป็นต้องพัฒนาโอกาสและช่องทางการเข้ารับบริการ ควบคู่ไปกับสิทธิในการเข้ารับบริการที่ปัจจุบันได้รับการรับรองตามกฎหมาย

ดังนั้น ความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขจึงเกิดจากคุณภาพ ประเภทของบริการที่ได้รับยังมีความเหลื่อมล้ำ และความล่าช้าของการเข้ารับบริการยังคงเป็นปัญหาสำคัญ ตลอดจนรูปแบบและสัดส่วนการสมทบเข้ากองทุนยังคงมีความแตกต่างกันตามแต่ละระบบประกันสุขภาพ ความเหลื่อมล้ำของคุณภาพบริการและยาที่ได้รับ การกระจายจำนวนบุคลากรทางด้านสาธารณสุข ปริมาณและคุณภาพของครุภัณฑ์ทางการแพทย์ระหว่างเขตเมืองและเขตชนบท และระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ยังคงเป็นปัญหาสำคัญ ประชาชนยังขาดความรู้เกี่ยวกับสิทธิการเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุข หลักประกันสุขภาพตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นการรับรองการเข้าถึงบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานตามที่ได้บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ ซึ่งมีโครงสร้างที่แตกต่างจากสิทธิประโยชน์ในระบบประกันสุขภาพอื่นๆ กล่าวคือ ระบบสวัสดิการข้าราชการและรัฐวิสาหกิจมีสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลอยู่ในรูปของสวัสดิการของข้าราชการที่มี

๒.๔.๒ ความขัดแย้งด้านข้อมูล

ประเด็นปัญหาการฟ้องร้องแพทย์ ในปัจจุบันพบว่า การฟ้องร้องแพทย์จากผู้ป่วยหรือญาติของมีมากขึ้น กรณีที่ผลของการรักษาอาจจะเป็นการเสียชีวิต หรือเกิดความพิการ สาเหตุนี้นี้อาจเนื่องมาจากการกระทำที่ผิดพลาดของแพทย์ หรือบางครั้งก็อาจเป็นไปตามสภาพความเจ็บป่วยของผู้ป่วยเองอันเนื่องมาจากโรคนั้นๆ ก็ตาม

ในประเด็นปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยนั้น จะมีความเกี่ยวพันกับจรรยาบรรณวิชาชีพของแพทย์ โดยตรง จากการศึกษาวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยสำคัญข้อหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง คือ เวลาในการสื่อสารระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยมีน้อย จากการที่ในปัจจุบันทางรัฐบาลได้จัดโครงการทางด้านสาธารณสุข ตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่จะเอื้ออำนวยให้กับผู้ป่วยได้รับการรักษาจากแพทย์โดยตรงโดยมิต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ วัตถุประสงค์ก็เพื่อที่จะให้ประชาชนสามารถที่จะเข้าถึงหรือได้รับการรักษาจากแพทย์โดยตรง จึงทำให้จำนวนของผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้นและส่งผลทำให้แพทย์ต้องทำการรักษาผู้ป่วยจำนวนมากผลกระทบที่เกิดขึ้น คือ เวลาในตรวจ

วินิจฉัย รวมทั้งเวลาการสื่อสารที่เอามาซึ่งข้อมูลที่จะใช้ประกอบการรักษา ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย ลดลง เช่น การซักประวัติ อาการความเป็นมาของโรคอดีตที่ผู้ป่วยเคยเป็นโรคต่างๆ ประวัติการแพ้ยา หรือโรคประจำตัวของผู้ป่วย บ่อยครั้งที่ผู้ป่วยมักจะพูดกันว่า หมอไม่ค่อยจะได้ทำการตรวจ ถามเพียงไม่กี่คำก็ให้ออกไปรับยา ถ้าอาการไม่ดีขึ้น ก็ให้กลับมาหาใหม่

การปฏิบัติงานของแพทย์จึงเป็นการทำงานที่จะต้องแข่งขันกับเวลา ทั้งยังต้องรับผิดชอบ จะต้องให้ผู้ป่วยได้รับประสิทธิผลของการรักษาอย่างเต็มที่ แต่บางครั้งประสิทธิผลของการรักษากลับเป็นไปในทิศทางที่ตรงกันข้าม คือผู้ป่วยเสียชีวิตหรือพิการ ซึ่งเมื่อเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นแพทย์เอง จะไม่ออกมาให้ข้อมูลใดๆได้ในทันที เพราะอาจจะต้องใช้เวลาในการหาไต่ตรองสาเหตุในขณะเดียวกัน ผู้ป่วยหรือญาติของผู้ป่วยก็อยากที่จะได้รับทราบข้อมูลหรือรายละเอียดต่างๆ โดยเร็วที่สุด เพราะตกอยู่ในฐานะของผู้เสียหาย จนบ่อยครั้งที่เรามักจะได้ยินประโยคที่ว่า “หมอบริสุทธิ์ความรับผิดชอบ” ดังนั้นการที่ทั้ง ๒ ฝ่ายไม่สามารถที่จะติดต่อสื่อสารเข้าถึงข้อมูล เพื่อจะทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันได้ จึงเป็นสาเหตุที่นำไปสู่ความขัดแย้งและการฟ้องร้องกันในที่สุด

๒.๔.๓ ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์

ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์หรือความต้องการ จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของประเด็นปัญหาความขัดแย้ง เพราะในสภาพความเป็นจริงการแย่งชิงผลประโยชน์ระหว่างบุคคลกับบุคคล และสำหรับกลุ่มผลประโยชน์อันหลากหลายกลายเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในทุกสังคมและถ้าสังคมใดที่ไม่สามารถสร้างดุลยภาพภายในสังคมระหว่างกลุ่มต่าง ๆ สังคมนั้นย่อมเกิดความขัดแย้ง มีโอกาสล่มสลายลงได้ เพราะต่างฝ่ายต่างเห็นแต่ผลประโยชน์ส่วนตนมากจนเกินไป เช่น ปัญหาความขัดแย้งระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยจนกระทั่งฟ้องร้องกันเป็นคดีความนั้น เหตุด้วยความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน โดยเฉพาะการรักษาด้วยศัลยกรรมตกแต่ง จนเกิดประโยคที่ติดปากกันว่า “สวยด้วยแพทย์” จึงเป็นผลทำให้ประชาชนโดยเฉพาะสุภาพสตรี ที่ไม่สามารถเรียกได้ว่าเป็นผู้ป่วยได้เต็มปาก เพราะสุขภาพร่างกายแข็งแรงดีไม่ป่วยเป็นโรคใดๆ แต่เพียงว่าไม่พึงพอใจในรูปร่างหน้าตา เกิดความสนใจในการทำศัลยกรรมเพราะอยากจะมีรูปร่างหน้าตาที่สวยงามขึ้น ดังนั้นจึงทำให้เกิดความคาดหวังและความต้องการสูง ซึ่งส่วนหนึ่งอาจจะมีผลจากการโฆษณาชวนเชื่อเกินความเป็นจริงของสถานบริการนั้นๆ จากการนำดารามาเป็นพรีเซนเตอร์ในการโฆษณา จนทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อว่า ถ้าทำศัลยกรรมแล้วจะสวยเหมือนดารา จึงยอมที่จะเสียทั้งเงินและทั้งยอมที่จะได้รับความเจ็บปวดในการทำศัลยกรรม แต่บางครั้งผลที่ออกมาไม่เป็นไปตามความคาดหวังที่ตั้งไว้ และบางครั้งยังก่อให้เกิดความเสียหายจนเกิดความพิการขึ้นได้ จากผู้ที่ไม่ได้ป่วยเป็นโรคกลับกลายมาเป็นผู้ป่วยจริงๆ จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการฟ้องร้องแพทย์ขึ้นได้

๒.๔.๔ ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์

ในระบบการแพทย์และสาธารณสุขของสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในระยะ ๒๐ ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะด้านความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย ในอดีตที่ผ่านมาฐานะทางสังคมของแพทย์จะสูงกว่าคนทั่วไปมากกว่าในปัจจุบัน คนทั่วไปให้ความเคารพนับถือ และมีความเลื่อมใสศรัทธา ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยเดิมจึงเป็นความนับถือที่เกี่ยวข้องกับสถานะของบุคคลมากกว่าจะเป็นความสัมพันธ์ในเชิงกฎหมายหรือสัญญา เพราะมีความเชื่อว่าแพทย์จะไม่ทำอันตรายต่อผู้ป่วย ความสัมพันธ์ลักษณะนี้เป็นความสัมพันธ์ที่ขึ้นอยู่กับความไว้วางใจต่อมาเมื่อมีการพัฒนาทั้งในด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ และมีการเรียนแบบเน้นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะส่วน ทำให้แพทย์ขาดความสนใจในคนทั้งคน (Holistic) ประกอบกับแนวคิดประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมซึ่งเป็นรากฐานที่สนับสนุนความเป็นอิสระเสรีของมนุษย์ ทำให้การตัดสินใจในการรักษาถ่ายโอนจากแพทย์สู่ผู้ป่วยที่จะเป็นผู้ร่วมตัดสินใจด้วย หากไม่เป็นเช่นนั้นปัญหาการละเมิดก็ตามมา ทั้งนี้โดยมีกฎหมายเข้ามารองรับ ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยเป็นความสัมพันธ์เชิงพันธะสัญญา ยิ่งในสังคมระบบทุนนิยมความสัมพันธ์ลักษณะเช่นนี้จะเด่นชัดขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยจึงเปลี่ยนมาเป็นการสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ให้บริการคือผู้ป่วยไม่ได้รับความพอใจในบริการนั้นๆ ก็เกิดการเรียกร้องในเชิงกฎหมาย^{๑๐๖}

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าในระบบการแพทย์และสาธารณสุข ปัจจุบันการฟ้องร้องแพทย์จึงพบมากขึ้น และเมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว สื่อต่าง ๆ ก็มักจะให้ความสนใจทำการเสนอข่าวอย่างละเอียดและต่อเนื่อง จึงทำให้ข่าวนั้นตกอยู่ในความสนใจของประชาชนเป็นอย่างมาก ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อถึงภาพพจน์ของแพทย์ในปัจจุบันเป็นไปในทางลบมากขึ้น ความศรัทธาและความเชื่อถือที่ผู้ป่วยมีต่อแพทย์ลดน้อยลง ส่งผลทำให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกไม่มั่นใจหรือความไม่วางใจ และถ้าประจวบกับประสิทธิภาพของการรักษาที่ไม่ดี ก็จะทำให้เกิดประเด็นของความขัดแย้งได้ง่าย อีกประเด็นหนึ่งของความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ คือ การเปลี่ยนมุมมองของการรักษาของแพทย์เป็นไปในเชิงของธุรกิจเพราะบางครั้งที่ผู้ป่วยยอมที่จะเสียค่ารักษาพยาบาลจำนวนมาก พยายามหาแพทย์ที่เก่งหรือมีความชำนาญ ความคาดหวังเพื่ออยากที่จะหายจากการป่วยเป็นโรคหรือความผิดปกติที่เกิดขึ้น แต่เมื่อบริการทางการแพทย์ไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังนั้นๆ ก็มักจะทำการฟ้องร้องเพื่อที่จะเรียกร้องค่าเสียหายในที่สุด

^{๑๐๖} อ่างแล้ว, บรรดพต ต้นธีรวงศ์, โกล่เกลี่ยกรณีพิพาททางการแพทย์: เข้าใจอยู่กับจัดการความขัดแย้ง, หน้า ๓-๔.

สภาพความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุขนั้น มีพลวัตไปตามการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เมื่อโครงสร้างทางสังคม เปลี่ยนแปลงไป เหตุปัจจัยแห่งความขัดแย้งย่อมแปรเปลี่ยนตามแนวโน้มพัฒนาการทางสังคมในปัจจุบันมีโอกาสร้างเหตุปัจจัยของความขัดแย้งในสังคมเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากได้ก่อให้เกิดช่องว่างทางเศรษฐกิจระหว่างคนรวยและคนจนเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงทางสังคมวัฒนธรรมที่รวดเร็ว รวมถึงองค์ประกอบต่างๆ ในสังคมที่เอื้อให้เกิดความขัดแย้งมีเพิ่มขึ้น หากมองมาที่ระบบการแพทย์และสาธารณสุขความเปลี่ยนแปลงนั้นมีตั้งแต่ระดับนโยบาย องค์กร จนถึง การให้บริการทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน ดังเห็นได้จากนโยบายการปฏิรูประบบสาธารณสุข การออกพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ๒๕๔๕ โครงการ ๓๐ บาทรักษาทุกโรค นโยบายเหล่านี้ส่งผลต่อองค์กรด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่ต้องปรับเปลี่ยนไปตามนโยบาย รวมถึงการให้บริการขั้นพื้นฐานทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขกับประชาชน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระบบการแพทย์และสาธารณสุขนั้นได้ส่งผลทั้งในด้านดีที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้คนในวงกว้าง แต่ในอีกด้านหนึ่งนั้นการเปลี่ยนแปลงได้ก่อให้เกิดความขัดแย้งทั้งในระดับองค์กรด้านการแพทย์และสาธารณสุข ทั้งในเรื่องการแย่งชิงทรัพยากร ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร จนมาถึงในการให้บริการขั้นพื้นฐานกับประชาชน ดังปรากฏในตัวเลขสถิติของผู้ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประกันสุขภาพ มีผู้ร้องเรียนถึง ๖๘๒ ราย ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๔๕-มกราคม ๒๕๔๖^{๑๐๗} ซึ่งเป็นตัวเลขสถิติที่มากกว่าแต่เดิมในอดีต ในเรื่องการร้องเรียนที่เพิ่มขึ้นนี้อาจมีปัจจัยมาจากการที่ประชาชนมีความตื่นตัวต่อสิทธิด้านสุขภาพสูงขึ้น อันเป็นกฎหมายที่ประชาชนสามารถใช้สิทธิเพื่อเรียกร้องความเสียหายอันเกิดจากการบริการของหน่วยงานรัฐได้ ในเรื่องความขัดแย้งในระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขนั้น ศ. นพ. ประเวศ วะสี ได้กล่าวถึงประเด็นนี้ไว้ว่า “การประณามแพทย์พยาบาลและโรงพยาบาล ปรากฏในหน้าหนังสือพิมพ์อยู่เนืองๆ และที่ฟ้องร้องมายังแพทย์สภา ก็มี การประณามกันแบบนี้จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ประชากรไทยจะเพิ่มขึ้นอีก ถ้ายังไม่เปลี่ยนรูปแบบการ ให้บริการสาธารณสุขจะเกิดความสับสนมากขึ้นจนถึงจุดวิกฤติในวงการแพทย์...”^{๑๐๘}

คำกล่าวของ ศ. นพ. ประเวศ วะสี สะท้อนให้เห็นสภาพปัญหาในระบบการบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอดีตได้เป็นอย่างดีนอกจากนี้ยังทำนายปัจจุบันได้อย่างใกล้เคียงความเป็นจริงมีการร้องเรียนเรื่องการให้บริการด้านสาธารณสุขที่สูง การฟ้องร้องแพทย์และโรงพยาบาลที่ปรากฏเป็นข่าวเนืองๆ ที่เป็นเรื่องผลกระทบจากการรับบริการทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข และเมื่อเกิดข้อขัดแย้งแล้วไม่มีกลไกการจัดการที่เหมาะสมได้สร้างผลกระทบต่อทุกฝ่ายที่เข้ามา

^{๑๐๗} ข้อมูลจาก ศูนย์บริการประกันสุขภาพ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

^{๑๐๘} ประเวศ วะสี, **สาธารณสุขกับพุทธธรรม**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง, ๒๕๒๔), หน้า ๕๖.

เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะตัวผู้ป่วยที่ไม่หายป่วยจากการรับบริการและบุคลากรทางการแพทย์ที่เสื่อมเสียชื่อเสียง ปัญหาที่แท้จริงไม่ได้รับการแก้ไขแต่นำผู้ที่เกี่ยวข้องมาสู่ภาวะการณ์เผชิญหน้ากันทำให้ความขัดแย้งในหลายกรณีคลี่คลายไปสู่ความรุนแรง นอกจากนี้ความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุขที่ดำรงอยู่ในระบบแต่ไม่เปิดเผยตัวยังมีอยู่เป็นจำนวนมากและรอการคลี่คลายต่อไปโดยเหตุแห่งความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุขนั้นอาจพอสสรุปโดยสังเขปได้ดังนี้

๑. ในระดับโครงสร้าง ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ และ พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพที่ก่อให้เกิดการตระหนักรถึงเรื่องสิทธิและการใช้สิทธิ นอกจากนี้ในด้านนโยบายขนาดใหญ่ของรัฐในเรื่องสุขภาพได้ก่อให้เกิดความคาดหวังและความไม่พร้อมของหน่วยงานที่ปฏิบัติ ได้ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้น

๒. ในระดับองค์กรที่เป็นเรื่องระหว่างหน่วยงานให้บริการด้านสุขภาพของรัฐด้วยกันเองในด้านนโยบาย การปฏิบัติงาน รวมถึงการแย่งชิงงบประมาณ เป็นต้น และในส่วนงานที่เป็นความขัดแย้งระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการด้านสุขภาพ ทั้งในเรื่องการให้บริการที่ไม่ดี ความคาดหวังไม่ตรงกัน^{๑๐๙} เป็นต้น

๓. ในเรื่องอื่นที่มีความสำคัญ ทั้งในเรื่องความรู้ที่มาจากการศึกษาความรู้ของแพทย์ที่อยู่เหนือความรู้อื่นๆ ในระบบการแพทย์และสาธารณสุขที่เป็นที่มาของความขัดแย้ง ในประเด็นเรื่องวัฒนธรรมราชการของระบบสาธารณสุขที่เป็นบริบทแวดล้อมที่ทำให้โครงสร้างขององค์กรสาธารณสุขของรัฐพิกลพิการและผู้มีอำนาจสามารถสร้างระบบที่เอื้อต่อการทุจริตได้^{๑๑๐}

ภาวะของความขัดแย้งดังกล่าวที่ดำรงอยู่ในระบบที่รอการคลี่คลายนั้นอาจสามารถคลี่คลายได้โดยไม่ก่อผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องหรืออาจนำไปสู่ภาวะของความรุนแรงได้ ในเรื่องของความรุนแรงนั้นถ้ามองจากแนวคิดสันติวิธี โดยนักสันติวิธีผู้ลือชาม Johan Galtung ได้แบ่งประเภทความรุนแรงที่ปรากฏในสังคมออกเป็นสามประเภทคือ ประเภทแรก “ความรุนแรงทางตรง” (Direct Violence) เป็นความรุนแรงที่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจน คนทั่วไปในสังคมเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นความรุนแรง เพราะก่อให้เกิดความเสียหายต่อร่างกาย ชีวิต รวมถึงวัตถุทรัพย์สินของผู้คน นอกจากนี้ Galtung ยังรวมเอาการกระทำที่ก่อผลกระทบต่อความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ไว้ในความรุนแรงทางตรงนี้ด้วย อาทิ การปิดล้อมดินแดนหรือการห้ามการค้าติดต่อทางการค้าและการแลกเปลี่ยนสินค้า

^{๑๐๙} การประชุม “การใช้กระบวนการสันติวิธีและการจัดการความรุนแรงในระบบสุขภาพ” วันที่ ๒๗ พ.ศ. ๒๕๔๖ ณ โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี จัดโดย สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข, สำนักเอกสาร

^{๑๑๐} โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์, อำนาจและคอร์รัปชัน: ถอดรหัสวัฒนธรรมราชการสาธารณสุข (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อมรินทร์, ๒๕๔๖), หน้า ๑๑๘.

เป็นต้น ประเภทที่สองคือความรุนแรงเชิงโครงสร้าง (Structural Violence) และประเภทที่สามคือความรุนแรงเชิงวัฒนธรรม (Cultural Violence) ซึ่งความรุนแรงทั้งสองประเภทนี้ไม่ปรากฏชัดเจนแต่หมายถึงโครงสร้างที่ทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างคนที่มีตำแหน่งแห่งที่ในโครงสร้างที่ต่างกัน และวัฒนธรรมที่เป็นกรอบความหมายที่คนใช้ในการทำความเข้าใจตนเองและชีวิตทางสังคมที่ให้ความชอบธรรมกับความรุนแรงในหลายรูปแบบ

ซึ่งความรุนแรงทางตรงที่ปรากฏในระบบสุขภาพที่เราพบเห็นในสังคมไทยคือภาวะขาดอาหารในเด็กที่ทำให้เด็กไทยตายเพราะสาเหตุดังกล่าวปีละประมาณ ๕๕,๐๐๐ คน^{๑๑๑} ส่วนความรุนแรงที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานด้านการแพทย์และสาธารณสุขโดยตรงนั้นเป็นความรุนแรงที่เกิดจากการเข้ารับบริการทางการแพทย์ในหนังสือชุดทุกข์ผู้ป่วย^{๑๑๒} หรือการเข้าไม่ถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขด้านเงื่อนไขความไม่เป็นธรรมทางสังคมเป็นต้น โดยในแนวคิดสันติวิธีจัดการกับความขัดแย้งนั้นนอกจากจะใช้ความรุนแรงแล้วยังอาจแบ่งประเภทการเผชิญความขัดแย้งได้เป็น๗ ประเภท ดังนี้ ๑) การเจรจาพูดคุย ๒) ใช้กระบวนการยุติธรรม ๓) ใช้ความรุนแรงต่อคน ๔) ใช้ความรุนแรง ต่อคนและสิ่งของ ๕) ใช้ความรุนแรงต่อสิ่งของ ๖) ใช้สันติวิธี ๗) ไม่ทำอะไรเลย^{๑๑๓}

ในกระบวนการจัดการความขัดแย้งเพื่อไม่ก่อให้เกิดความรุนแรงที่เรียกว่า “กระบวนการสันติวิธี” นั้นถ้าเป็นความหมายกว้าง ๆ เราอาจนิยามความหมายของ “สันติวิธี” หมายถึง วิธีการแก้ไขความขัดแย้งหรือตอบโต้ในสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยไม่ใช้ความรุนแรงต่อคู่กรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เป็นการประทุษร้ายต่อร่างกายและชีวิต^{๑๑๔} รากฐานของสันติวิธีจึงเริ่มตั้งแต่จิตใจคือ การเคารพเมตตาต่อคู่กรณี ในแง่การเปลี่ยนทัศนคติโดยไม่มุ่งทำร้ายมนุษย์จนถึงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอันอยู่ยุดิธรรม ตลอดจนสร้างวัฒนธรรมสันติขึ้นในสังคม สันติวิธีจึงอาจจำแนกได้ตามการแสดงออก อาทิ การเจรจา การใช้กระบวนการทางสถาบัน ปฏิบัติการไร้ความรุนแรง และงานสร้างสรรค์ หรืออาจแยกตามระดับของสันติ อาทิ สันติวิธีเฉพาะคราว สันติวิธีแบบเป็นแนวร่วมกับการใช้ความรุนแรง สันติวิธีแบบปฏิเสธการฆ่าอย่างถึงที่สุด สันติวิธีแบบปฏิเสธการทำลายแม้แต่ทรัพย์สิน จนถึงสันติวิธีแบบเคร่งครัดในหลักธรรมพื้นฐานทางศาสนา

^{๑๑๑} ชัยวัฒน์ สถาอานันท์, *ท้าวทายทางเลือก: ความรุนแรงและการไม่ใช้ความรุนแรง*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง, ๑๙๙๐), หน้า ๓๐.

^{๑๑๒} สารี อ่องสมหวัง สุกรานันท์ โรจนไพรวรงค์ อภิญญา ต้นทิวังค์ และคณะ (กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค, ๒๕๕๒), สำเนาเอกสาร

^{๑๑๓} ไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์ เรียบเรียง, *สร้างสันติด้วยมือเรา: คู่มือสันติวิธีสำหรับนักปฏิบัติการไร้ความรุนแรง* (กรุงเทพมหานคร: กลุ่มประสานงานศาสนาเพื่อสังคม, ๒๕๓๓), หน้า ๒๕.

^{๑๑๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๕.

จากภาวะของความขัดแย้งที่ดำรงอยู่ในระบบการแพทย์และสาธารณสุขนั้นในหลายกรณี ปัญหาตัวระบบสามารถคลี่คลายปัญหาได้แต่ในบางกรณีปัญหาอาจไม่สามารถคลี่คลายได้ การใช้กระบวนการสันติวิธีจึงอาจเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถเป็นทางเลือกในการจัดการปัญหาไม่ทำให้ไปสู่ความรุนแรง ซึ่งสันติวิธีนั้นมีอยู่หลากหลายประเภทและวิธีการ การที่จะสามารถสร้างทางเลือกในการจัดการปัญหาความขัดแย้งในแนวทางสันติวิธีกับระบบการแพทย์และสาธารณสุขได้นั้นต้องทำการศึกษาสารวจสภาพปัญหาของความขัดแย้งที่ดำรงอยู่ในระบบการแพทย์และสาธารณสุข การจัดการความขัดแย้งที่ระบุถึงเงื่อนไขปัจจัยที่ทำให้การจัดการความขัดแย้งก่อผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้อง และเงื่อนไขปัจจัยที่ทำให้ความขัดแย้งไปสู่ความรุนแรงจากมุมมองสันติวิธี โดยในการทำความเข้าใจความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งและความรุนแรงที่ดำรงอยู่ในระบบการแพทย์และสาธารณสุขดังกล่าว ต้องให้ความสนใจถึง ประการแรก ระบบการแพทย์และสาธารณสุขมีภาวะเช่นไรในปัจจุบัน ประการต่อมา โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรทางการแพทย์และสาธารณสุขนั้นมีลักษณะเช่นไรที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งและความรุนแรง ประการที่สาม ภายใต้ระบบความสัมพันธ์ขององค์กรด้านการแพทย์และสาธารณสุขนั้น องค์กรและผู้คนในองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างไร ลักษณะความสัมพันธ์ ทิศนคติต่อการทำงาน และการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เช่นไรต่อความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งและความรุนแรง ประการที่สี่ รูปแบบความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งและความรุนแรงในความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการในระบบการแพทย์และสาธารณสุขมีลักษณะอย่างไร ประการสุดท้าย จึงนำมาสู่ประเด็นคำถามถึงการเลือกใช้กระบวนการสันติวิธี ที่จะสามารถทำงานในระบบการแพทย์และสาธารณสุขได้อย่างไร ภายใต้บริบทและเงื่อนไขใด

การสาธารณสุขเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง เพราะหากสุขภาพไม่สมบูรณ์แข็งแรงย่อมทำให้เกิดการกระทบต่อการดำรงชีวิตอยู่ ไม่เพียงแต่เฉพาะส่วนตนเท่านั้น ยังเกี่ยวข้องกับครอบครัว สังคม และเศรษฐกิจด้วย ปัญหาสุขภาพนับวันยิ่งมีความซับซ้อน หากไม่เข้าใจ และให้ความสำคัญก็ย่อมไม่ทราบแนวทางที่จะดูแล บำบัด รักษาสุขภาพได้อย่างถูกต้อง ปัญหาสุขภาพนั้นเกิดขึ้นจากสาเหตุภายในและสาเหตุภายนอก เกิดขึ้นทั้งส่วนที่เป็นทางกายและทางจิต การจัดการปัญหาสุขภาพจึงต้องอาศัยความเข้าใจที่มากขึ้นกว่าเดิม มีมิติที่หลากหลายขึ้นกว่าเดิม

การสาธารณสุขอาศัยเครื่องมือการแพทย์เป็นแนวทางในการดูแลรักษาสุขภาพนั้นไม่เพียงพอที่จะบำบัดรักษาสุขภาพให้ดีขึ้น เพราะความเกี่ยวโยงกันระหว่างร่างกายกับจิตใจ หากมุ่งที่จะรักษาโรคที่เกิดขึ้นทางกายด้วยยา เครื่องมือ และการเอาชนะโรคตามแนวทางวิทยาศาสตร์หรือการแพทย์แผนปัจจุบันนั้น ก็ยังทำให้เกิดความทุกข์ทรมานและเป็นการทำร้ายขึ้นอีกส่วนหนึ่งในทางตรงกันข้าม แม้ว่าปัจจุบันได้ใช้ระบบการสาธารณสุขเป็นแนวทางรักษาสุขภาพให้ครบวงจรมากยิ่งขึ้น โดยมองใน ๓ มิติ คือ ร่างกาย สังคม และจิตใจ แต่บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญทางมิติทั้ง ๓ ประการนั้นไม่อาจมีได้

ในรูปแบบของการฝึกฝนแพทย์และพยาบาลที่ยังตั้งอยู่บนพื้นฐานของวิทยาศาสตร์เครื่องมือแพทย์ และการแยกแยะบุคลากรทางการแพทย์แบบเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอยู่เช่นเดิม

๒.๕ แนวคิดการเจรจาไกล่เกลี่ย

การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง เป็นการระงับข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สามเข้ามา ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการช่วยเหลือชักจูงให้คู่พิพาทยอมเจรจาอ่อนผันเข้าหากัน อันจะนำไปสู่การทำความเข้าใจด้วยความพอใจของทุกฝ่าย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทถือเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง ในการระงับข้อพิพาทแทนการนำคดีเข้าสู่กระบวนการศาล และทำให้มีแต่ฝ่ายชนะไม่มีฝ่ายแพ้คำว่า “ไกล่เกลี่ย” นั้น จะตรงกับ คำว่า “Mediation” คือ การแทรกแซง หรือสอดแทรกของบุคคลที่สาม เพื่ออยู่ระหว่างกลางบุคคลสองฝ่ายที่มีข้อพิพาท เพื่อชักจูงให้บุคคลที่มีข้อพิพาทปรับเปลี่ยน หรือข้อตกลงในปัญหาข้อพิพาทได้เป็นการตกลงในข้อพิพาทโดยการกระทำที่เป็นกลาง หรือบุคคลที่เป็นกลาง^{๑๑๕}

๒.๕.๑ ความหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ย (Mediation)

การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการแก้ไขข้อพิพาท โดยมีบุคคลที่สาม เป็นคนกลางเข้าไปช่วยเหลือ แนะนำในการเจรจาต่อรองของคู่ความ เพื่อระงับข้อพิพาท หรือหมายถึง กระบวนการ ซึ่งมีการตั้งคณะบุคคลหรือบุคคล โดยเปิดเผยและเป็นกลางระหว่างคู่ความ เพื่อใช้ความพยายามแก้ไขบรรลุดังข้อตกลงอันเหมาะสม นอกจากการให้คำนิยามของการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้วยังมีนักวิชาการไทยอีกหลายท่านได้ให้ความหมายไว้หลายประการ ดังนี้

วันชัย วัฒนศัพท์ ได้ให้ความหมายของ การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ว่าหมายถึง การเข้าไปแทรกในการไกล่เกลี่ยโดยผู้ที่เป็นบุคคลที่สาม เป็นคนกลาง และเป็นที่ยอมรับ คนกลางไม่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท เพื่อที่จะช่วยให้คู่กรณีที่มีข้อถกเถียงหรือขัดแย้งกันอยู่ให้บรรลุข้อตกลงที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน โดยความสมัครใจ โดยทั่ว ๆ ไปการไกล่เกลี่ยคนกลาง คือ กระบวนการที่ต่อเนื่องของกระบวนการเจรจาด้วยความช่วยเหลือของคนที่เข้าไปอยู่ตรงกลางที่เรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลาง^{๑๑๖} ซึ่งบทบาทของบุคคลที่จะทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคนกลางก็คือ ทำ

^{๑๑๕} บุญตา ส. ผาภูมิชัย, “กระบวนการว่าด้วยการไกล่เกลี่ย: ศึกษาเปรียบเทียบตามกฎหมายไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว”, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๗), หน้า ๑๕.

^{๑๑๖} รายงานวิชาการฝึกอบรมหลักสูตรผู้พิพากษาผู้บริหารในศาล, “กลยุทธ์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”, ๒๕๕๗, หน้า ๔๓.

หน้าที่ไกล่เกลี่ยที่เป็นกลาง และไม่เข้ากับฝ่ายใด การปรับเปลี่ยนกรอบคำพูด และกระบวนการใหม่ การสร้างสะพานไมตรีแทนการสร้างกำแพงกีดกัน และการไม่ขยายประเด็นให้เป็นเรื่องใหญ่^{๑๑๗}

พิชัยศักดิ์ หรยางกูร ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง วิธีการระงับข้อพิพาทแบบหนึ่งที่บุคคลที่สามมีบทบาทในการชักจูงให้คู่พิพาทเจรจา เพื่อระงับข้อพิพาท และบุคคลที่สามทำความเข้าใจตนเองเสนอให้คู่พิพาทพิจารณา เพื่อปฏิบัติตาม หากคู่พิพาทเห็นคล้อยตามก็จะเกิดสัญญาประนีประนอมยอมความตามความเห็นของบุคคลที่สามนี้ ซึ่งได้รับเลือกให้มาทำหน้าที่นี้ ก็เพราะเป็นบุคคลที่คู่พิพาทยอมรับนับถือในเรื่องคุณธรรม และหรือในเรื่องความสามารถ^{๑๑๘}

ปรัชญา อยู่ประเสริฐ กล่าวว่า การไกล่เกลี่ย คือการที่คู่พิพาทตกลงยินยอมให้บุคคลที่สามซึ่งเป็นคนกลางที่มีความเป็นอิสระและเป็นกลางแต่ไม่มีอำนาจชี้ขาดข้อพิพาท ทำการช่วยเหลือในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้ทั้งสองฝ่ายยินยอมลดหย่อนผ่อนปรนให้แก่กันจนกระทั่งสามารถตกลงกันได้โดยทำสัญญาประนีประนอมยอมความเพื่อระงับข้อพิพาทกันไป^{๑๑๙}

สรุปได้ว่า การไกล่เกลี่ยคนกลางคือ การแทรกแซงของบุคคลที่สามที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลางในการเจรจาหรือแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยจะใช้กระบวนการ เทคนิคและความรู้ ความเชี่ยวชาญต่างๆ ในการช่วยให้คู่กรณีเจรจาทกลงกันได้ข้อพิพาทที่มีอยู่โดยปราศจากการพิจารณาพิพากษาคดี เป็นผู้เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ประโยชน์ และหนทางที่จะเป็นไปได้มากที่สุดให้แก่คู่กรณี ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะของผู้ไกล่เกลี่ย ไม่ถือเป็นข้อผูกพันที่จะบังคับให้คู่กรณีหรือคู่ความต้องปฏิบัติตามแต่อย่างใด

๒.๕.๒ หลักการพื้นฐานของการเจรจาไกล่เกลี่ย

การเจรจาไกล่เกลี่ย (Mediation) เป็นการที่คู่กรณีพยายามที่จะแก้ปัญหาความแตกต่างระหว่างกันโดยความช่วยเหลือของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สามที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายโดยมีหลักการพื้นฐานดังนี้

^{๑๑๗} วันชัย วัฒนศัพท์(แปลและเรียบเรียง), “คู่มือการเพิ่มพลังความสามารถกระบวนการจัดการข้อพิพาท”, (นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า), หน้า ๑๔๑.

^{๑๑๘} พิชัยศักดิ์ หรยางกูร, “รวมข้อคิดเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทในทางการค้า”, (กรุงเทพมหานคร: คณะนิติศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๐), หน้า ๑๕.

^{๑๑๙} ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, ขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ใน รวมบทความ เทคนิคจิตวิทยาและการสื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, รวบรวมจัดพิมพ์โดย สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม,(กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพรส จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๑๐.

๑) กระบวนการนี้การพิจารณาตัดสินหาทางออกของข้อขัดแย้งเกิดโดยคู่กรณี หรือคู่ขัดแย้งช่วยกันพิจารณาหาทางออกร่วมกัน คนกลางไม่มีหน้าที่หรือไม่มีอำนาจไปตัดสิน

๒) กระบวนการในการเจรจาจะใช้วิธีหรือกระบวนการใช้การเรียนรู้ร่วมกัน (Learning Process) โดยไม่ใช่จุดยืน (Position) แต่จะใช้การเจรจาโดยใช้ความต้องการหรือความสนใจร่วมกัน เป็นพื้นฐานในการเจรจา (Interest Based Negotiation)

๓) กระบวนการเจรจาต้องมีกติกาในการเจรจา (Ground Rules) เพื่อให้คนกลางที่มีหน้าที่กำกับกระบวนการได้ตามนั้น^{๑๒๐}

๒.๕.๓ บทบาทและหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย

คนกลางผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลางมีบทบาทหลายประการ ๗ คือ

๑) ประสานระหว่างข้อพิพาท ช่วยให้คู่พิพาทมาพบปะเจรจาคืนดี ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้ติดต่อประสาน นัดวันเจรจาหาทาง ให้คู่พิพาท หรือตัวแทน ที่มีอำนาจได้มาพบปะพูดคุย เพื่อหาแนวทางในการยุติข้อพิพาท

๒) อำนวยความสะดวกในการไกล่เกลี่ย หรือ ประenomข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยจะดำเนินการจัดเตรียมสถานที่ ห้องประชุม เพื่อให้การไกล่เกลี่ยดำเนินไปได้เรียบร้อยภายใต้บรรยากาศที่เป็นมิตรต่อกัน

๓) ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ผู้ไกล่เกลี่ยจะช่วยเสาะหาข้อมูลที่จำเป็น และข้อมูลทางกฎหมาย แปลความหมาย และเป็นสื่อกลางให้แก่คู่พิพาทได้เข้าใจตรงกัน

๔) ให้ความรู้ในการไกล่เกลี่ย ควรให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการไกล่เกลี่ยแก่คู่พิพาท ให้ตระหนักถึงประโยชน์ในการร่วมกันแก้ปัญหา

๕) ดำเนินการและควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ย ดำเนินต่อไปได้จนสำเร็จ โดยควบคุมและดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ไม่ให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดประวิงเวลาให้ล่าช้า ป้องกันการโต้เถียงอันจะนำไปสู่การทะเลาะวิวาท

๖) ไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการตัดสินใจ ความยินยอมพร้อมใจของคู่กรณีที่จะทำหน้าที่ตัดสินใจโดยอาศัยกฎกติกา สัญญาหรือโดยวิธีปกติที่เป็นที่ยอมรับของสังคม

๗) ช่วยในการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ เมื่อคู่พิพาทสามารถตกลงกันได้ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้ช่วยเหลือให้คำแนะนำในการร่าง หรือตรวจสอบสัญญาประนีประนอมยอมความให้มีผลผูกพันบังคับได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและความสงบเรียบร้อย^{๑๒๑}

^{๑๒๐} อ่างแล้ว, วันชัย วัฒนศัพท์, ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา, หน้า ๖-๗.

^{๑๒๑} ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, “เทคนิค จิตวิทยาและการสื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ย”, (กรุงเทพมหานคร: สำนักวิจัยข้อพิพาทศาลยุติธรรม, ๒๕๕๐), หน้า ๑๖.

๒.๕.๔ คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย หรือคนกลาง

คนกลางจะต้องเป็นที่ยอมรับของคู่กรณีหรือคู่เจรจา รู้จักและเข้าใจกระบวนการดำเนินการดำเนินไป ของความขัดแย้งและสามารถกำกับกระบวนการให้ดำเนินไป ทั้งต้องไม่มีผลประโยชน์ในเรื่องที่ขัดแย้ง กัน คุณสมบัติของคนกลางมีหลายประการ ดังนี้

๑) เป็นอิสระและเป็นกลาง ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง ไม่ฝักใฝ่หรือ เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด การรักษาความเป็นกลางและยุติธรรม

๒) รักษาความลับของคู่พิพาท ต้องรักษาความลับของคู่พิพาทที่ได้จากมาจากการ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด ไม่แพร่งพรายให้บุคคลภายนอกทราบ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่ คู่พิพาท และจะตามมาซึ่งความรับผิดชอบทางแพ่ง และอาญา

๓) มีความอดทน ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความอดทนและอดกลั้น มีจิตใจเยือกเย็น มีความ เมตตากรุณาต่อคู่พิพาท พร้อมทั้งจะรับฟังปัญหา โดยเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้ชี้แจง

๔) ซื่อสัตย์สุจริต ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้ที่มีจริยธรรม คุณธรรม ไม่แสวงหาผลประโยชน์

๕) มีความรู้ ความสามารถในเนื้อหา หรือเรื่องที่จะพิพาท ถึงแม้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่มี หน้าที่ชี้ขาดข้อพิพาท ก็ควรเตรียมตัวศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในเรื่องที่พิพาท

๖) มีความสามารถในการเจรจา และติดต่อสื่อสาร ผู้ไกล่เกลี่ยควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมี ความอ่อนโยนในการเจรจา แต่อย่างไรก็ตาม จะต้องมีความเข้มแข็งในประเด็นที่จะพิจารณา ไม่ปล่อยให้ ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งครอบงำจนเสียความเป็นธรรมและความเป็นกลาง รู้จักพูดในขั้นตอนที่ควรพูด ไม่ ควรพูดอยู่ฝ่ายเดียวโดยไม่เปิดโอกาสให้คู่พิพาทได้พูดคุย ผู้ไกล่เกลี่ยควรจะพูดให้น้อยและเป็นผู้รับฟัง ที่ดี รู้ว่าขั้นตอนใดควรจะตัดบทหรือหยุดพัก หรือเลื่อนการเจรจาออกไป

๗) มีความรู้และประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยที่ดีควรจะต้องมีความรอบรู้ใน หลายๆด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท หลักจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย^{๑๒๒}

๒.๖.๕ ความสำคัญของการเจรจาไกล่เกลี่ย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อให้คู่กรณีได้มีโอกาสในการร่วมกัน ที่จะสร้างทางเลือกร่วมกัน และร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การที่คู่กรณีสมัครใจเข้ามาร่วมกัน แก้ปัญหา ก็อาจจะทำให้เขาหาทางออกที่ดีกว่าร่วมกัน ดีกว่าใช้วิธีอื่น ๆ คู่เจรจาสามารถจะบอกถึง ประเด็นปัญหาที่มีความสำคัญต่อเขา สามารถที่จะอธิบายผลประโยชน์ที่อยู่เบื้องหลังจุดยืน โอกาสที่ กลางจึงมีคุณค่าและความสำคัญ ดังต่อไปนี้

^{๑๒๒} อ่างแล้ว, ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, “เทคนิค จิตวิทยา และการสื่อสาร สำหรับการไกล่เกลี่ย”, หน้า ๖-๗.

- ๑) เกิดการตัดสินใจที่ดีกว่า มีประสิทธิภาพ และยั่งยืนกว่า เพราะคู่เจรจาที่มีอำนาจตัดสินใจในผลของการเจรจา
- ๒) มีการผสมผสานความต้องการ เกิดความสมดุลในผลประโยชน์ก่อให้เกิดการยอมรับ
- ๓) ลดความรู้สึกที่มีการแบ่งฝ่ายแบ่งขั้ว ช่วยให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีลดช่องว่างการสื่อสาร
- ๔) ช่วยให้เกิดการสนับสนุนในการตัดสินใจขั้นสุดท้ายมากขึ้น เพราะคู่เจรจาได้มีส่วนร่วมในกระบวนการมาตลอด
- ๕) มีความเป็นส่วนตัวและรักษาความลับได้ดีกว่าในกรณีเจรจาความขัดแย้งระหว่างบุคคล
- ๖) แก้ปัญหาข้อพิพาทได้เร็วกว่า
- ๗) มีโอกาสมากกว่าที่จะหาทางเลือกเพื่อให้เกิดทางออกที่สร้างสรรค์และเป็นไปได้
- ๘) ประหยัดเวลาของการบริหารจัดการ
- ๙) สิ้นเปลืองน้อยกว่าการฟ้องร้องหรือการใช้อนุญาโตตุลาการ
- ๑๐) ปราศจากผลกระทบต่อกระบวนการแก้ปัญหาข้อพิพาทวิธีอื่น ๆ^{๑๒๓}

คุณค่าดังกล่าวเกิดขึ้นได้จากการไกล่เกลี่ยเพื่อให้คู่พิพาทกลับคืนดีเป็นการไกล่เกลี่ยโดยที่คู่พิพาทยังคงรักษาสัมพันธภาพต่อกันไว้ ไม่เกิดอคติที่ไม่ดีต่อกัน และเกิดผลดีต่อคู่พิพาท หากยังต้องการดำเนินธุรกิจร่วมกัน หรือธุรกิจที่ต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์ร่วมกันต่อไป โดยไม่มีผู้แพ้ ผู้ชนะ การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยลักษณะนี้มีได้วัตถุประสงค์ว่าฝ่ายใดผิดฝ่ายใดถูก และการไกล่เกลี่ยยังก่อให้เกิดข้อตกลง เป็นการช่วยให้คู่พิพาท ได้ตกลงกัน ในเงื่อนไขสำคัญ โดยต่างฝ่ายต่างได้รับผลบรรลุตามความประสงค์ ซึ่งทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียเปรียบ ทำให้เกิดการยุติในข้อขัดแย้ง และนำไปสู่ข้อตกลงอันเป็นความสำคัญ และเป็นหัวใจของการระงับข้อพิพาท^{๑๒๔}

๒.๕.๖ รูปแบบวิธีการไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ยเป็นการปฏิบัติการโดยทางการเจรจา เพื่อให้คู่กรณีทำความตกลงกันในปัญหาที่พิพาท เป็นการร่วมกันหาทางออก กระบวนการไกล่เกลี่ยคนกลางเป็นแนวทางที่ขยายเพิ่มเติมจากการเจรจา โดยมี“บุคคลที่สาม” ซึ่งเป็นที่ยอมรับจากทุกฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง บุคคลคนี่สามนี้ไม่ได้มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินปัญหาโดยตรง แต่คนกลางนี้จะช่วยคู่กรณีที่เกิดความขัดแย้งกัน เพื่อให้บรรลุข้อตกลงที่เป็นที่ยอมรับโดยความเห็นพ้องต้องกัน โดยที่คู่กรณีต้องเต็มใจยอมรับ

^{๑๒๓} อ่างแล้ว, วันชัย วัฒนศัพท์, ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา, หน้า ๑๖๙-๑๗๐.

^{๑๒๔} สุกันยา กองศรี, “บทบาทของทนายความในการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ย”, วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๑), หน้า ๘.

ความช่วยเหลือจากผู้อื่นที่จะมาช่วยจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้ง^{๑๒๕} กระบวนการไกล่เกลี่ยจะมีลักษณะคล้ายกันแม้ว่าจะมีแตกต่างกันบ้างตามมุมมองของนักวิชาการที่มีต่อกระบวนการอย่างไรก็ตามสามารถสรุปในภาพกว้างๆได้เป็น ๗ ขั้นตอน คือ

๑) การเปิดสนทนา (Open Session) การไกล่เกลี่ย สามารถที่จะดำเนินการได้ในสถานที่ที่สะดวกต่อคู่กรณี ซึ่งจะเป็นที่ไหนก็ได้โดยไม่จำเป็นต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยแต่เฉพาะในสำนักงานเท่านั้น ไกล่เกลี่ยนั้น จะถูกเก็บเป็นความลับและคู่กรณีจะต้องยอมรับข้อตกลงที่ว่า จะไม่มีการนำเอาคำพูด ข้อตกลงใดๆ ในระหว่างการไกล่เกลี่ยออกไปเปิดเผยภายนอก

๒) การฟังโดยไม่รบกวนต่อผู้พูด (Story Telling) ระหว่างช่วงแรกของการสนทนาขณะที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งกำลังพูด อีกฝ่ายหนึ่งรับฟัง ผู้ไกล่เกลี่ยควรที่จะคอยควบคุมเวลาไม่ให้เขาหรือเธอพูดนานเกินไป และควบคุมให้แต่ละฝ่ายมีโอกาสที่จะพูดในระยะเวลาพอๆ กัน

๓) การแลกเปลี่ยนทัศนคติความเห็น และความรู้สึก (Exchange) การพยายามที่จะให้คู่กรณีทั้งสองฝ่าย (หรือมากกว่าสองฝ่าย) พยายามพูดอย่างตรงไปตรงมา โดยทุกสิ่งที่พูดมาควรจะสามารถอาศัยความจริงใจในการแก้ปัญหาเป็นหลัก การแยกการพบปะระหว่างคู่กรณีเป็นการคุยอย่างเป็นทางการเป็นส่วนตัวระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยกับคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ ถ้าผู้ไกล่เกลี่ย เห็นว่า คู่กรณีมีบางสิ่งบางอย่างที่ไม่สามารถ ที่จะพูดต่อหน้าอีกฝ่ายหนึ่งได้

๔) การตั้งหัวข้อในการแก้ปัญหา (Setting Agenda & Issues) การยอมรับจากคู่กรณีทั้งสองฝ่าย (หรือมากกว่าสองฝ่าย) การอธิบายว่าหลังจากที่คู่กรณีตกลงร่วมกันในการแก้ปัญหาในแต่ละหัวข้อที่กำหนดได้แล้วนั้น ในความเป็นจริงจะสามารถดำเนินการได้หรือไม่และอะไรจะเกิดขึ้นหากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเกิดทำได้หรือไม่ได้

๕) การสร้างข้อตกลง หรือข้อสัญญา (Generate Options/Conflict Settlement) การช่วยให้คู่กรณีพยายามที่จะเสนอความคิดเห็นที่มีต่อการแก้ปัญหาออกมาให้ได้มากที่สุด หนทางในการแก้ปัญหานั้นมีความเป็นไปได้แค่ไหน และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงหรือไม่ และสุดท้ายคือคู่กรณีสามารถที่จะยอมรับข้อตกลงนั้นๆ ได้หรือไม่

๖) เขียนข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร (Writing Agreement) หากคู่กรณีต้องการเอกสารที่สามารถใช้เป็นหลักฐานของการทำข้อตกลงนั้นๆ

๗) การปิดการสนทนา (Closing Session) การกล่าวสรุปว่า สิ่งใดที่คู่กรณีสามารถหาข้อยุติของปัญหาได้แล้ว และสิ่งใดที่ยังไม่สำเร็จ จากนั้นกล่าวขอบคุณคู่กรณีที่ได้ใช้ความพยายามอย่าง

^{๑๒๕} Christopher W. Moor, (เขียน), วันชัย วัฒนศัพท์, กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง, หน้า ๗-๘.

มากในการคิดแก้ไขปัญหาอย่างมุ่งมั่น และขอบคุณที่ต่างฝ่ายต่างพยายามที่จะเรียนรู้ความต้องการของคู่กรณี^{๑๒๖}

สรุปได้ว่า เมื่อสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยต้องพิจารณาผลที่ปรากฏตามบางประการ คือ ต้องประสานความสัมพันธ์ของคู่ความเมื่อเสร็จการไกล่เกลี่ยแล้ว ถือเป็นเรื่องสำคัญหรือจะถือว่าเป็นหัวใจของการไกล่เกลี่ยก็ได้ เพราะหากคู่ความกลับมามีความเข้าใจที่ดีต่อกันได้ ก็จะเป็นการยุติข้อขัดแย้งได้ในระดับหนึ่งซึ่งจะนำไปสู่การตกลงกันได้ในที่สุด และ แบ่งปันอารมณ์ เมื่อคู่ความมีความเข้าใจกัน ลดความขัดแย้งและข้อพิพาทบาดหมางระหว่างกันได้แล้ว ก็ย่อมจะเริ่มมีมุมมองที่เป็นแนวทางเดียวกันการจะหาข้อยุติจึงมีความเป็นไปได้ง่ายตายยิ่งขึ้น ต้องชมแต่อย่าดี เมื่อสามารถปรับความเข้าใจกันได้ขั้นตอนต่อไปคือ การหาทางแก้ไขข้อพิพาทในส่วนนี้ เรื่องที่แล้วไปแล้ว ใครจะผิด ใครจะควรถูกตำหนิจะเป็นเรื่องรอง เพราะมุ่งความประสงค์ คือ การมองหนทางของอนาคตและต้องเป็นอนาคตที่ดีของคู่ความทั้งสองฝ่ายจึงควรหลีกเลี่ยงการฟื้นฟูหาทะเลาะ

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส ได้เสนอวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี: ศึกษาวิเคราะห์กรณีกลุ่มน้ำแม่ตาช้าง จ.เชียงใหม่” โดยสรุปว่าพระพุทธศาสนามองความขัดแย้งว่าเป็นทุกข์ หรือเป็นธรรมชาติที่ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นของบุคคลและสังคมในระดับโลกวิสัย ส่วนในระดับโลกุตระนั้นพระพุทธศาสนามองว่าเป็นสภาวะที่ปราศจากความขัดแย้ง สำหรับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งนั้นมาจากการทำงานร่วมกันระหว่างปัจจัยภายใน คือ กุศลมูล และอกุศลมูลรวมถึง ตัณหา ทิฏฐิ และมานะ ส่วนปัจจัยภายนอก คือ ข้อเท็จจริง ความสัมพันธ์ ผลประโยชน์ ค่านิยม เป็นต้น^{๑๒๗}

บรรพต ดันธีรวงศ์ ทำวิจัยเรื่อง “พุทธวิธีในการจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขของไทย” พบว่า แนวคิดและกระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขตามแนวคิดตะวันตก ให้ความสำคัญกับ (๑)การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งจาก ๕ สาเหตุในวงกลมความขัดแย้ง คือ ความขัดแย้งอันเนื่องมาจาก โครงสร้าง ข้อมูล ความสัมพันธ์ ค่านิยมและผลประโยชน์ (๒) กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ซึ่งเป็นกระบวนการที่สามารถใช้ในการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขให้เกิดข้อตกลงที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายพึงพอใจกับ

^{๑๒๖} ปรัชญา ปิยะมโนธรรม, *จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย*, หน้า ๘๕-๘๖.

^{๑๒๗} พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, “รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี: ศึกษาวิเคราะห์กรณีกลุ่มน้ำแม่ตาช้าง จ.เชียงใหม่”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต*, (สาขาวิชาพระพุทธศาสนา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗), บทคัดย่อ.

ผลประโยชน์ในระดับหนึ่ง กล่าวคือ สามารถยุติปัญหาการฟ้องร้องต่อกันได้ แต่พบว่าความสัมพันธ์ ความไว้วางใจและการกลับมาใช้บริการระหว่างกันก็ยังคงต้องใช้เวลาหรืออาจไม่กลับคืนมา ทั้งนี้หลักสำคัญของแนวคิดและกระบวนการที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขในประเทศไทยและประเทศทางตะวันตกนั้นเป็นแนวเดียวกัน กล่าวคือ ๑) แนวคิดในการเข้าใจความขัดแย้ง กรณีศึกษาส่วนใหญ่ในทางการแพทย์และสาธารณสุขยึดถือการวิเคราะห์สาเหตุตามวงกลม ความขัดแย้งดังกล่าวแล้วเป็นหลัก ๒) กระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันคือ การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ซึ่งจะมองไปที่วงจรปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี เป็นสำคัญ ๓) ยึดวิธีการและเครื่องมือในการจัดการปัญหาบนฐานของผลประโยชน์ร่วมกันเป็นทางออกให้เกิดข้อตกลงเพื่อยุติปัญหาความขัดแย้งขณะที่แนวคิดการจัดการความขัดแย้งด้วยพุทธวิธี ประกอบด้วยหลักสำคัญสองประการคือ (๑) เข้าใจหลักการของการแก้ปัญหาแบบพุทธ (๒) เข้าใจการประยุกต์พุทธธรรมมาใช้ในการแก้ปัญหา สำหรับหลักการแก้ปัญหาแบบพุทธ ประการแรกด้านแนวคิด พระพุทธเจ้าทรงให้แก้ปัญหาที่เหตุปัจจัย ประการที่สองด้านกระบวนการและวิธีการคือ ให้มองที่ตัวเองจากภายใน และแก้ที่ตัวเอง พระองค์ทรงชี้ว่าต้องลงมือแก้ด้วยความเพียรและตามเหตุปัจจัย ส่วนพุทธธรรมนั้นให้นำมาใช้เป็นเครื่องช่วยแก้ปัญหาให้สำเร็จ ทั้งนี้พุทธวิธีเป็นทั้งการแก้ปัญหาทั้งภายนอกและภายในตัวมนุษย์ อย่างไรก็ตามคำสอนที่เป็นการสร้างปัญญาหรือพัฒนาจิต หรือแก้ปัจจัยภายในจะมีมากกว่าคำสอนที่ตอบสนองต่อการแก้ปัจจัยภายนอก เนื่องจากธรรมชาติของมนุษย์ ปัญหาทางจิตใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับตัวมนุษย์ล้วนๆ คือไม่ว่าจะต่างยุคสมัยต่างเวลาธรรมชาติของมนุษย์ยังคงเหมือนเดิม มีรัก โลภ โกรธ หลง สุข ทุกข์ เช่นเดิม ประกอบกับเรื่องการแก้ปัญหาภายในจิตมนุษย์นั้นได้รับการเอาใจใส่จากวิทยากรแต่ละยุคสมัยน้อย พระพุทธเจ้าเห็นว่าปัญหานี้ต้องเอาใจใส่มากกว่า และเป็นเรื่องลึกซึ้งเข้าใจยาก ที่สำคัญ จิต-ปัญญาเป็นแก่นสารเนื้อแท้ของชีวิตมนุษย์ จึงต้องศึกษาและเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ดังนั้นเมื่อนำแนวคิดพุทธศาสนามาใช้กับทุกช่องทางสังคม จึงปรากฏเป็นแนวคิด กระบวนการที่เน้นการแก้จากปัจจัยภายในตัวมนุษย์เป็นสำคัญ แต่ก็ไม่ละเลยปัจจัยภายนอก

หลักของการแก้ไขปัญหาดด้วยพุทธวิธีมีดังนี้ ๑) แนวคิดการเข้าใจการเกิดปัญหาทุกข์หรือความขัดแย้งของมนุษย์นั้น ต้องเข้าใจปฏิสัมพันธ์ของเหตุปัจจัยต่างๆภายในจิตใจของมนุษย์ รวมทั้งบริบทหรือเหตุการณ์ของสังคมภายนอกส่งผลต่อปัจจัยภายใน ซึ่งการพิจารณาผ่านหลักปัจจุสมุปบาท จะทำให้เห็นภาพการหมุนวนของเหตุปัจจัยภายในที่ทำให้เกิดทุกข์หรือความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี อีกทั้งเมื่อเหตุปัจจัยภายในเมื่อหมุนวนหลายรอบตามวงจรปัจจุสมุปบาทและมีผลกระทบจากปัจจัยภายนอกมาเร่ง จะทำให้เกิดวงจรอุกถุลมูล การแก้ไขจึงมีความยุ่งยากซับซ้อนขึ้น ๒) กระบวนการและวิธีการแก้ปัญหาของพุทธศาสนา จะยึดหลักการวิเคราะห์และแสวงหาทางแก้ ผ่านหลักของ ผล (ทุกข์), เหตุ(สมุทัย), ทางออก(นิโรธ) และวิธีการ(มรรค) หรือหลักอริยสัจ เป็นสำคัญ ๓)

เครื่องมือที่ช่วยแก้ปัญหาให้สำเร็จ คือ การใช้พุทธธรรมที่เหมาะสมมาช่วยให้คู่กรณีตระหนักรู้ตนเอง จากภายใน หรือทำให้วงจรปฏิจจสมุปบาทหมุนกลับ เกิดความเห็นอกเห็นใจเพื่อนมนุษย์ ทำให้ทุกข์ หรือความขัดแย้งยุติ ความสัมพันธ์ที่ดีกลับคืนมาอันเป็นจุดเด่นของพุทธวิธี

จากการวิเคราะห์แนวคิดและกระบวนการจัดการความขัดแย้งโดยสันติวิธีในระบบ สาธารณสุขของไทยและตะวันตก และแนวคิดและกระบวนการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธวิธีเมื่อ ผู้วิจัยนำมาบูรณาการโดยใช้จุดเด่นของพุทธวิธีเป็นหลัก และนำจุดแข็งและโอกาสที่เป็นประโยชน์ของ แนวตะวันตกมาประกอบ ทำให้เกิดเป็นรูปแบบพุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และ สาธารณสุข ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อย ๓ ระบบซึ่งต่อเนื่องและเสริมกัน ดังนี้

ระบบย่อยที่ ๑ เข้าใจอย่างพุทธ (ปฏิจจสมุปบาทด้านการแพทย์และสาธารณสุข) เป็นจุด เริ่มของการใช้แนวคิดการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขจากภายใน โดยให้ คู่กรณีตระหนักรู้เหตุปัจจัยต่างๆภายในจิตใจโดยมีสิ่งเร้าภายนอกอันเป็น ๕ สาเหตุปัจจัยในวงกลม ความขัดแย้งของแนวคิดตะวันตก เมื่อมากระทบภายในตัวหมอและคนไข้ในวงจรปฏิจจสมุปบาทอย่าง ชัดเจนในชั้นของตัณหาและอุปาทาน จะหมุนวนไปสู่วิชชา ของการรักษาโรคและการหายจากโรค และเกิดวงจรอุทกสมูล(โลภะโทสะ โมหะ)ในที่สุด การให้คู่กรณีตระหนักรู้ก็เพื่อมองหาทางออกจาก เหตุปัจจัยเหล่านี้อย่างไม่ยึดติดด้วยตนเอง

ระบบย่อยที่ ๒ จัดการที่ต้นตอ (อริยสังขันธ์ด้านการแพทย์และสาธารณสุข)เป็นการใช้ กระบวนการแนวพุทธเมื่อเกิดความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขขึ้นจำเป็นต้องอาศัยความ ร่วมมือของคู่กรณีมาร่วมกันทำความเข้าใจปัญหา, สาเหตุ, ทางออก และวิธีการแก้ โดยไม่เอาตัวเองเป็น ศูนย์กลางเพื่อให้เกิดการใช้ความจริงหรือหลักกอริยสังขันธ์ในการแก้ปัญหา และ อาจนำการจัดการปัญหา บนฐานของผลประโยชน์ร่วมกันตามแนวตะวันตกมาเสริมจะทำให้กระบวนการแก้ปัญหาสำเร็จง่ายขึ้น

ระบบย่อยที่ ๓ ปรับโครงสร้างวิธีการจัดการ (มรรควิธีด้านการแพทย์และสาธารณสุข) เป็นการหาวิธีการแก้ที่ตรงกับเหตุปัจจัยหรือวิธีการที่ทำให้วงจรปฏิจจสมุปบาทหมุนกลับไปสู่การเกิด กุศลมูลขึ้นในจิตใจของหมอ-คนไข้ โดยใช้มรรคมืองค์ ๘ อันประกอบด้วย ดำริชอบ คิดชอบ กระทำ ชอบ เป็นต้น ผ่านการพูดคุยอย่างลึก(Profound talk)และโดยอาศัยการปรับกรอบความคิด (Reframing)ตามแนวตะวันตกมาเป็นตัวช่วยให้เกิดการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นทั้งภายใน และภายนอกจิตใจ เพื่อให้ความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขยุติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง หมอ-คนไข้กลับคืนผู้วิจัยได้เสนอแนะว่า การนำรูปแบบแนวคิดพุทธวิธีในการจัดการความขัดแย้งทาง การแพทย์และสาธารณสุขนี้ไปใช้ ควรมีศึกษาเพิ่มเติมการทดลองนำไปใช้ฝึกอบรมกับกลุ่มผู้ใกล้ชิด

หรือ นักจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขของไทย เพื่อสร้างคู่มือปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อไป^{๑๒๘}

ลือชา โพธิ์พัฒนพงศ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์การแพทย์สูงกว่าด้านอื่น รองลงมาคือความพึงพอใจด้านบริการทั่วไป ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพของบริการ และด้านความเสมอภาคของผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันด้านอายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๐๕ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า มีปัญหาไม่ได้รับความใส่ใจในการรักษาเนื่องจากค่าบริการทางการแพทย์ต่ำรองลงมาผู้ป่วยไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ^{๑๒๙}

พระครูนิภาสธรรมาธิมุต (อำพร ปริมุตโต) ทำวิจัยเรื่อง “การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในครอบครัวตามหลักธรรมในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาท” พบว่า ครอบครัว หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีความผูกพันและใช้ชีวิตร่วมกันทั้งโดยการสมรสและการสืบเชื้อสายโลหิต ครอบครัวทำหน้าที่เป็นสถาบันหลักในการอบรมและดูแลบุคคลในครอบครัว เป็นแกนกลางของระบบความสัมพันธ์ในสังคมที่เป็นรากฐานสำคัญต่อการดำรงชีวิตครอบครัวมีหลากหลายประเภท สำหรับสังคมไทยสามารถจัดได้ ๒ ประเภท คือ ครอบครัวเดี่ยวและครอบครัวขยายหรือครอบครัวใหญ่ ถ้าครอบครัวมีความมั่นคงก็สามารถพัฒนานำพาบุคคลไปสู่ ความเจริญงอกงามได้ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าครอบครัวมีความขัดแย้งก็นำพาไปสู่ความเสื่อมของบุคคล ครอบครัว และสังคมได้จากการศึกษาปัญหาความขัดแย้งของครอบครัวไทยพบว่า มีปัญหาที่สำคัญหลายประการ ได้แก่ ๑) ปัญหาความขัดแย้งขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตประจำวัน เช่น ปัญหาความแตกต่างด้านลักษณะนิสัย ทักษะคิด หรือบุคลิกภาพที่เป็นเชิงปัจเจกบุคคล หรือมาจากครอบครัวเดิม ๒) ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของครอบครัว เช่น ปัญหาด้านการเงิน และปัญหาของบุคคลในครอบครัวที่ไม่ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ซึ่งเป็นปัญหาระดับกลาง ๓) ปัญหาความขัดแย้งในระดับรุนแรงของครอบครัว เช่น ปัญหาการหย่าร้าง การนอกใจการไปมีภรรยาหรือสามีใหม่ การทะเลาะเบาะแว้งขั้นรุนแรง ที่นำไปสู่การทำร้ายซึ่งกันและกันหรือนำไปสู่ปัญหาความขัดแย้งในครอบครัวจนไม่สามารถประคับประคองสภาพครอบครัวให้อยู่

^{๑๒๘} บรรพต ดันธีรวงศ์, “พุทธวิธีในการจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขของไทย” **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), บทคัดย่อ.

^{๑๒๙} ลือชา โพธิ์พัฒนพงศ์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาล เขตสัมพันธวงศ์”, (กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, ๒๕๕๐), บทคัดย่อ.

รอดมันคงได้ส่วนวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในครอบครัวตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนานั้น สามารถนำหลักพุทธธรรมมาแก้ไขได้ โดยจำแนกเป็นระดับต่างๆ ดังนี้ ๑) ปัญหาของครอบครัวชั้น พื้นฐานสามารถแก้ไขได้ โดยนำหลักสัมมาทิฐิ ความเห็นที่ถูกต้องตามธรรมนองครองธรรม การมี สติสัมปชัญญะ การใช้หลักสมชิวิตา และ การใช้หลักธรรมของคู่ชีวิต ๔ ประการ (๑) สมสัทธา มี ศรัทธาเสมอกัน (๒) สมสีลา มีศีลเสมอกัน (๓) สมจาคา มีจาคะเสมอกัน (๔) สมปัญญา มีปัญญาเสมอ กัน รวมทั้งหลักนำสังคหัตถุธรรมมาใช้ในการดำรงชีวิต ๒) ปัญหาของครอบครัวระดับกลาง สามารถ แก้ไขได้โดยนำหลักทิฐิธัมมิกัตถประโยชน์และหลักอาทิโกคิยะ ๕ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนา ครอบครัว และ ๓) ปัญหาของครอบครัวในระดับรุนแรง สามารถนำหลักฆราวาสธรรม และหลักทศ ๖ มาประยุกต์ใช้ คือ หลักปฏิบัติของผู้เป็นสามี ๕ ประการ หลักปฏิบัติของผู้เป็นภรรยา มีอยู่ ๕ ประการ หลักปฏิบัติของบิดามารดาต่อบุตรธิดา ๕ ประการ หลักปฏิบัติของบุตรธิดาต่อบิดามารดา ๕ ประการ ในการพัฒนาความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัวนอกจากนี้ ยังแก้ไขด้วยการปฏิบัติธรรมตามหลัก พรหมวิหาร ๔ ประการ และหลักอัตตสัมมาปณิธิคือ การตั้งตนไว้ชอบ ดำรงตนอยู่ในศีลในธรรมอันดี งามของสังคม^{๑๓๐}

กชिरา เทียนส่องใจ ทำวิจัยเรื่อง “การศึกษาวิเคราะห์ห่อภัยทานเพื่อจัดการความขัดแย้งใน สังคมไทยปัจจุบัน” พบว่า ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ อันเกิดมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยภายนอก ๕ ประการ (ได้แก่ ความขัดแย้งด้านข้อมูล, ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์, ความ ขัดแย้งด้านความสัมพันธ์, ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง และความขัดแย้งด้านคุณค่าหรือค่านิยม) กับ ปัจจัยภายในซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยธรรมและอกุศลมูล โดยมีทิฐิทำหน้าที่เป็นแกนกลาง อกภัยทานเป็นพุทธสันติวิธีที่นอกจากจะนำมาแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นแล้ว ยังสามารถใช้เป็น รูปแบบของการป้องกันเพื่อไม่ให้ความขัดแย้งก่อตัวขึ้นอีกด้วย โดยวิธีของอกภัยทานมีทั้ง ทางกาย วาจา ใจ ทำให้การยึดมั่นในความเป็นอัตลักษณ์สลายลง ส่งผลให้ความขัดแย้งสิ้นสุดลงด้วย^{๑๓๑}

จิรเดช เกตุประยูร ทำวิจัยเรื่อง “วิธีระงับความรุนแรงตามแนวคิดในทางพุทธศาสนาเถรวาท” พบว่า ว่าความรุนแรงในพุทธศาสนาเถรวาท หมายถึง การประทุษร้ายทางร่างกายวาจาและ ทางจิตใจ ทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่นที่มีผลเป็นความทุกข์ความเดือดร้อน ความรุนแรงที่เกิดขึ้นมีอยู่

^{๑๓๐} พระครูนิภาธรรมมาธิมุต (อำพร ปริมุตโต), “การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในครอบครัวตาม หลักธรรมในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาท”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), บทคัดย่อ.

^{๑๓๑} กชिरา เทียนส่องใจ, “การศึกษาวิเคราะห์ห่อภัยทานเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), บทคัดย่อ.

๓ ระดับ คือ ความรุนแรงระดับเบา ระดับกลาง และระดับหนัก ส่วนสาเหตุของความรุนแรงเกิดจาก ต้นตอหรือรากเหง้าของกิเลสที่เรียกว่าอกุศลมูล คือ ราคะ โทสะ โมหะ ที่เป็นเหตุให้เกิดความทุกข์ ความเดือดร้อนสำหรับวิธีระงับความรุนแรงในพุทธศาสนาเถรวาทใช้ได้หลายวิธีแล้วแต่กรณีตามความเหมาะสม ทั้งอภิภรณ์สมณะ ๗ อปริหานิยธรรม ๗ สาราณียธรรม ๖ และอริยสัจ ๔ ความรุนแรงในพุทธศาสนาเถรวาท ก่อให้เกิดการแตกแยกของหมู่คณะ สาเหตุหลักเกิดขึ้นเพราะเรื่องศีล (ศีลสามัญญตา) เรื่องความคิดเห็น (ทิฏฐิสามัญญตา) ขาดความสามัคคีกัน เป็นไปเพื่ออำนาจ และลุ่มหลงใน ลาภ ยศ สักการะส่วนวิธีป้องกันความรุนแรงในพุทธศาสนาเถรวาท ใช้วิธีการเจริญสติเพื่อให้รู้เท่าทันอารมณ์ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ เมื่ออารมณ์ชนิดใดเกิดขึ้นก็ตามรู้เท่าทัน จึงสามารถป้องกันความรุนแรงที่จะเกิดขึ้นทั้งทางกาย วาจา และใจได้ สำหรับวิธีระงับความรุนแรงทางการเมืองของสังคมไทยในปัจจุบัน ตามแนวทางพุทธศาสนานั้นก็สามารถประยุกต์ใช้ในหลักการและวิธีการเดียวกัน^{๑๓๒}

ชวลี ไชยิระพันธ์ ทำวิจัยเรื่อง “เรื่องอหิงสาในความคิดของมหาตมะ คานธี” พบว่า คานธี ใช้ปฏิบัติการไว้ความรุนแรงหรือ อหิงสา เห็นเครื่องมือในการผลักดัน เพื่อเรียกร้องเอกราชจาก ประเทศอังกฤษจนประสบความสำเร็จ จะเห็นว่าอหิงสานั้นจัดได้ว่าเป็นหลักการสำคัญที่เป็นแนวคิด เพื่อการปฏิบัติการโดยไว้ความรุนแรงอันเป็นการแสดงออกทั้งในเชิงบวก กล่าวคือ ความรักต่อเพื่อน มนุษย์ต่อศัตรู และเชิงลบ คือการไม่ทำร้ายศัตรูด้วยอาวุธซึ่งปฏิบัติการหรือเครื่องมือที่สำคัญที่ มหาตมะ คานธีนำมาใช้^{๑๓๓}

อรปริยา วสุมพันธ์ ทำวิจัยเรื่อง “พุทธวิธีจัดการความขัดแย้งในทัศนะของพระไพศาล วิสาโล” พบว่า ความขัดแย้งมี ๒ ประเภท คือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจกับความขัดแย้ง ภายนอก โดยเกิดจากการทำงานร่วมกันระหว่างเหตุปัจจัยภายใน ซึ่งได้แก่ อกุศลมูล ปัญญาธรรม กับ เหตุปัจจัยภายนอก การจัดการความขัดแย้งด้วยหลักพระพุทธศาสนานั้นสามารถกระทำได้ทั้งเชิงรับ เชิงรุก หรือ ทั้งสองอย่างประกอบกัน โดยนำหลักพุทธธรรมสำคัญมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ เช่น หลัก ขันติธรรม หลักอนัตตา หลักอปริหานิยธรรม หลักสามัคคีธรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถนำมา ประยุกต์ใช้กับวิธีการจัดการความขัดแย้งในยุคปัจจุบัน เช่น การเจรจาไกล่เกลี่ย การประนีประนอม ยอมความ การโน้มน้าว การหลีกเลี่ยง หรือ การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ทั้งแนวคิดและกระบวนการพุทธสันติวิธีที่พระไพศาล วิสาโล นำมาใช้ นั่น เป็นการผสมผสานกันระหว่างหลักการของพระพุทธศาสนาดั้งเดิม ร่วมกับ แนวคิด

^{๑๓๒} จิตรเดช เกตุประยูร, “วิธีระงับความรุนแรงตามแนวคิดในทางพุทธศาสนาเถรวาท”, รายงานการ วิจัย, (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, ๒๕๕๖), บทคัดย่อ.

^{๑๓๓} ชวลี ไชยิระพันธ์, “อหิงสาในความคิดของมหาตมะ คานธี”, วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหา บัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๒), บทคัดย่อ.

ตะวันตกสมัยใหม่ และหลักการของพระพุทธศาสนาเพื่อสังคม ด้วยความเชื่อที่ว่าโลกกับธรรมแยกจากกันไม่ได้ ดังนั้นการทำงานเพื่อสังคมจึงเป็นการปฏิบัติธรรมไปพร้อมกัน สันติภาพในทัศนะของท่าน จึงมิใช่สภาวะที่สังคมสงบไร้สงครามและความขัดแย้งเท่านั้น แต่ต้องเป็นสังคมที่มีโครงสร้างที่เป็นธรรมทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อเอื้อให้คนในสังคมนั้นๆ ได้เข้าถึงทรัพยากรต่างๆ อย่างเท่าเทียม และมั่นคงทั้งทางกาย และทางใจ กระแสโลกาภิวัตน์ และลัทธิบริโภคนิยมมีส่วนสำคัญที่ทำให้การพัฒนาประเทศเป็นไปอย่างไร้ทิศทาง ประกอบกับโครงสร้างของระบบต่างๆ ในสังคมไม่ให้ความเป็นธรรมต่อคนในสังคมเสมอกันทุกระดับชั้น ทำให้เกิดเป็นความขัดแย้งลุกลามไปทั่วประเทศ วิธีการจัดการความขัดแย้งจึงต้องทำด้วยความเมตตาโดยมีสติปัญญากำกับอย่างระมัดระวัง โดยการให้ความรู้แก่คู่กรณี ทั้งโน้มน้าวให้คู่กรณีเห็นความสำคัญและยินดีเข้าสู่กระบวนการพุทธสันติวิธีอย่างเต็มใจ เพื่อให้สามารถขจัดรากเหง้าของปัญหาได้อย่างแท้จริง^{๑๓๔}

มณिरัตน์ เลาย์ตัน ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การสื่อสารระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการสุขภาพ: ในมุมมองของผู้ป่วย” ผลการวิจัยสรุปได้ว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่เห็นว่าลักษณะการสื่อสารที่เปี่ยมด้วยความรักและทำที่ที่เห็นอกเห็นใจของบุคลากรทางการแพทย์ผู้ให้บริการมีส่วนสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการรักษา โดยสามารถก่อให้เกิดความเชื่อถือศรัทธาในการให้การบำบัดรักษา ซึ่งจะเป็นการสร้างสายใยแห่งความผูกพันระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการทางการแพทย์ที่จะทำให้ผู้มารับบริการพึงพอใจและการให้ความร่วมมือในการรักษาได้ ซึ่งในมุมมองของผู้ป่วยดูเหมือนแพทย์จะมีบทบาทที่เด่นและสำคัญที่สุดในขณะที่บทบาทของเภสัชกรในโรงพยาบาลจะเป็นเพียงผู้อยู่เบื้องหลังการเตรียมยา นอกจากนี้ผู้ป่วยหลายคนรู้สึกหงุดหงิดไม่พอใจกับกระบวนการในการให้บริการทางสุขภาพที่ไม่มีประสิทธิภาพ เช่นการรอคิวตรวจหรือรอรับยาที่ยาวนาน รวมทั้งพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมบางอย่างของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุขภาพซึ่งจะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจได้เป็นอย่างดี^{๑๓๕}

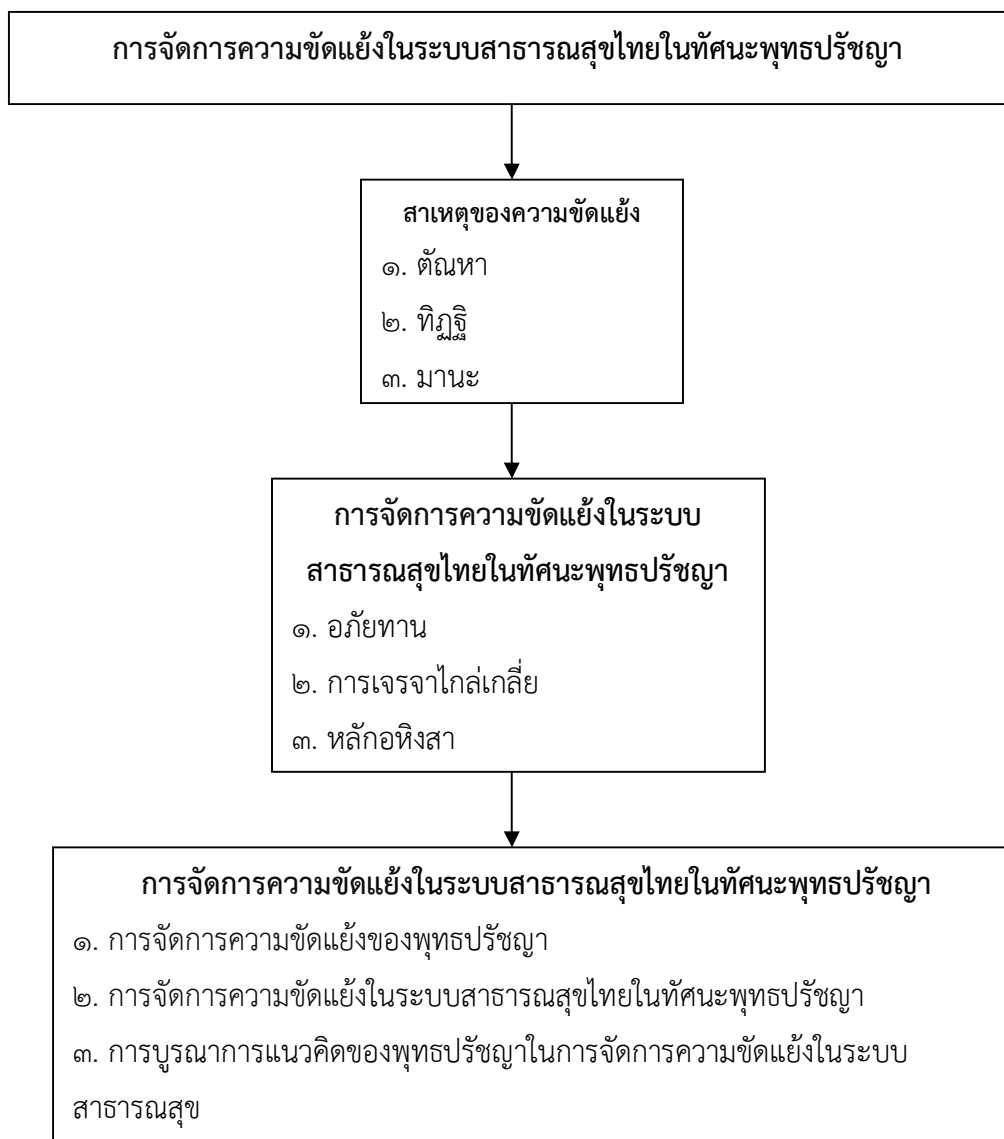
จากการทบทวนรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ได้กล่าวถึง เหตุของความขัดแย้งลักษณะของความขัดแย้ง ตลอดจนการจัดการความขัดแย้งตามทัศนะพุทธปรัชญา ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นแนวทางในเบื้องต้นสำหรับการทำวิจัยเรื่อง “การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยตามทัศนะพุทธปรัชญา” เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในสังคมไทยปัจจุบันให้เกิดผลเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนต่อไป

^{๑๓๔} อรปริยา วสุมนต์, “พุทธวิธีจัดการความขัดแย้งในทัศนะของพระไพศาล วิสาโล”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), บทคัดย่อ.

^{๑๓๕} มณिरัตน์ เลาย์ตัน, “การสื่อสารระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการสุขภาพ: ในมุมมองของผู้ป่วย”, **รายงานผลการวิจัย**, (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและข้อมูลตามเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวผู้วิจัยจึงสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแผนภาพ



ภาพประกอบที่ ๒ กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทศวรรษพหุปรชญา” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research). ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ตามขั้นตอน ดังนี้

- ๓.๑ รูปแบบการวิจัย
- ๓.๒ พื้นที่การวิจัย
- ๓.๓ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- ๓.๔ การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพการวิจัย
- ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๗ สรุปกระบวนการวิจัย

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บข้อมูลดังนี้ ดังนี้

๑. **ศึกษาในเชิงเอกสาร (Documenty Study)** ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ตำรา หนังสือ เอกสารงานวิจัย ที่แสดงให้เห็นแนวคิด ทฤษฎี หลักการ การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทศวรรษพหุปรชญา ดังนี้

๑) การศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทศวรรษพหุปรชญา ทั้งตำรา หนังสือ เอกสารงานวิจัย และเอกสารอื่น ๆ

๒) ทำการวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๓) ศึกษาการจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทศวรรษพหุปรชญา

๔) สรุปผลการศึกษาแนวคิดฝึฟ้าในเชิงปรัชญาของชาวชุมชนบ้านนาเสียว ตำบลนาเสียว อำเภอมือง จังหวัดชัยภูมิ

๒. การศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการศึกษาในภาคสนาม (Field Study) โดยศึกษาจากกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎี การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนคติของประชาชน โดยมีขั้นตอนการศึกษาดังนี้

๑) ดำเนินการวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนคติของประชาชน ของการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการวิจัย

๒) สรุปและนำเสนอผลการศึกษาที่ได้ทั้งจากการศึกษาเชิงเอกสารและการศึกษาภาคสนาม โดยนำมาวิเคราะห์ตามประเด็นที่สำคัญคือ แนวคิด ทฤษฎี การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนคติของประชาชน ทั้งนี้จะเน้นการนำผลการวิจัยมาเผยแพร่ต่อสาธารณชนได้ทราบ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่อื่นต่อไปด้วย

๓) สรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ

๓.๒ พื้นที่การวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ในการวิจัย ได้แก่ จังหวัดกาฬสินธุ์

๓.๓ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ใช้เกณฑ์การเลือกจากด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จำนวน ๑๘ คน โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกด้วยแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น (In-depth interview) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ได้แก่

๑. ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย	จำนวน ๓ คน
๒. ผู้ถูกร้องเรียน	จำนวน ๖ คน
๓. ผู้ที่มีประสบการณ์	จำนวน ๖ คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน ๑๕ คน

๓.๔ เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับจำนวน ๑๘ คน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ ๒ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนคติของประชาชน แบ่งเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย

ตอนที่ ๒ การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา

๓.๔.๑.๑ การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) และแบบสังเกตแบบมีส่วนร่วม อุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ กล้องถ่ายรูป สมุดจดบันทึก เครื่องบันทึกเสียง และกล้องถ่ายวิดีโอ

การสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกและการสร้างแบบสังเกตแบบมีส่วนร่วมมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

๑) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามชื่อ วัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญาเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

๒) ข้อมูลที่ได้มาจากขั้นตอนที่ ๑ มาเป็นประเด็นคำถามแบบสัมภาษณ์ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ

๓) ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

๔) นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเหมาะสมและความถูกต้องตามเนื้อหา ภาษา และความสอดคล้องเกี่ยวกับประเด็นคำถาม ผู้เชี่ยวชาญ ๓ ท่านได้แก่ ๑) พระครูภาวนาโพธิคุณ ผศ.ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาปรัชญามหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น ๒) ผศ.ดร. ประยูร แสงใส อาจารย์ประจำหลักสูตรการสอนสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น ๓) ผศ.ดร. จักรพรรณ วงศ์พรวัฒน์ อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาปรัชญามหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น

๕) เพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบก่อนนำไปเก็บข้อมูล

๖) นำข้อเสนอแนะที่ได้ปรับปรุงแล้วจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง ๓ ท่านไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไป

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑) นำหนังสือจากศูนย์บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น ถึงผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อขออนุญาต เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ในการสัมภาษณ์

๒) สร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยการไปพบปะพูดคุยเพื่อสร้างความคุ้นเคย แจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓) กำหนดนัดหมายวันเวลาที่ จะดำเนินการสัมภาษณ์ที่แน่นอน เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้เตรียมตัวและเตรียมเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๔) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลัก และบุคคลอื่นๆ โดยใช้วิธีการบันทึกเทป จดบันทึก และการสนทนา

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากการรวบรวมที่มีอยู่อย่างเป็นระบบและในการจัดทำแฟ้มเพื่อประโยชน์ต่อการค้นหาข้อมูล ประกอบด้วย แฟ้มข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกและการสนทนากลุ่มหรือสัมภาษณ์กลุ่มย่อยหรือสัมภาษณ์กลุ่มย่อย ประกอบด้วยข้อมูล ๒ ส่วน คือ

๓.๖.๑ ข้อมูลที่เป็นแบบบันทึกการสัมภาษณ์และแบบบันทึกการสนทนากลุ่มประกอบด้วยชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ วันที่ ช่วงเวลา สถานที่สัมภาษณ์ สัมภาษณ์ครั้งที่ ชื่อผู้สัมภาษณ์ บทสัมภาษณ์

๓.๖.๒ ข้อมูลที่เป็นแบบวิเคราะห์การสัมภาษณ์เจาะลึก/การสนทนากลุ่ม หรือสัมภาษณ์กลุ่มย่อย ซึ่งประกอบด้วยชื่อผู้ให้ข้อมูล ชื่อผู้สัมภาษณ์ คำหลักบรรยาย เหตุการณ์/สถานการณ์ และการตีความเบื้องต้นแล้วจึงทำการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยการจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา สามารถวิเคราะห์ประเด็น ได้ดังนี้

๔.๑ การจัดการความขัดแย้งในทัศนะพุทธปรัชญา

เราคงจะต้องยอมรับกันว่าความขัดแย้งนั้นเป็นเรื่องธรรมชาติ เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และก็เป็นเรื่องปกติธรรมดาที่มนุษย์เราจะต้องมีความสัมพันธ์อยู่ร่วมกันเป็นสังคม ถ้าเราลองพิจารณา ดูว่า ในแต่ละวันที่เราดำเนินชีวิตประจำวันนั้น เราอาจจะตกอยู่ในสถานการณ์ของความขัดแย้งได้ ตลอดเวลา ประเด็นปัญหาความขัดแย้งนั้นอาจจะเกิดขึ้นได้ตั้งแต่ระดับบุคคล องค์กร หรือสังคม จนถึงระดับประเทศได้ ซึ่งการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งบางครั้งอาจจะจบลงได้โดยง่าย ถ้าคู่กรณี สามารถที่จะตกลงกันเองได้

๔.๑.๑ ลักษณะการจัดการความขัดแย้งในทัศนะของพุทธปรัชญา

จากการศึกษาวิเคราะห์ประเภทของสันติวิธีตามที่ปรากฏในคัมภีร์พระไตรปิฎก และอรรถกถา พบว่าการจัดการความขัดแย้งในทัศนะของพุทธปรัชญา มีนัยครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทตามที่ได้ศึกษามาก่อนแล้วในเบื้องต้น ซึ่งอาจสรุปได้ดังต่อไปนี้

๑. พุทธปรัชญาในฐานะเป็นเครื่องมือในการจัดการความขัดแย้ง

ถือเป็นการจัดการความขัดแย้งใน ๒ มิติ คือ มิติของความขัดแย้งด้านในอันเป็นการจัดการความขัดแย้งในเชิงปัจเจก หรือเชิงอัตวิสัย และมิติการจัดการความขัดแย้งด้านนอกอันเป็นการจัดการความขัดแย้งในเชิงสังคม

ก่อนที่พระพุทธองค์จะตรัสรู้นั้น ทรงตกอยู่ในภาวะสับสนเกี่ยวกับเรื่องเทวทูต ๔ และ ประเด็นสุขนิยมและทุกขนิยม เมื่อพระองค์บรรลุพระนิพพาน จึงพบคำตอบว่า ภาวะที่ไร้ความขัดแย้ง ในตัวเอง คือ ภาวะที่สภาพจิตนั้นรอดพ้นจากการพันนาการแห่งห่วงโซ่ของกิเลสทั้งหลาย จากนั้น ทรงถ่ายทอดวิธีจัดการความขัดแย้งภายในแก่ปัญจวัคคีย์ทั้ง ๕ ผ่านธัมมจักกัปปวัตตนสูตร และ อนัตตลักษณะสูตร พุทธวิธีจัดการความขัดแย้งภายในดังกล่าว กระทำโดยการฝึกฝนจิตผ่านกระบวนการของการสมถกรรมฐาน และวิปัสสนากรรมฐาน

๒. พุทธปรัชญา ในฐานะเป็นเครื่องมือในการดำเนินชีวิต

หลักการสำคัญของ**พุทธปรัชญา** คือ การดำเนินชีวิตโดยไม่เบียดเบียนตนเอง และผู้อื่น ซึ่งกระทำผ่านศีลและวินัย อันเป็นเครื่องมือสำคัญในการอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขของมนุษย์นอกจากนี้แล้ว ถือว่าเป็นหลักธรรมสำคัญที่มนุษย์สามารถนำไปใช้ทั้งในเชิงรุกและเชิงรับเพื่อพัฒนาตนเอง และใช้เป็นคู่มือในการอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุข

๓. พุทธปรัชญาในฐานะเป็นเครื่องมือในการเรียกร้องความต้องการ

การเรียกร้อง ในบริบทนี้ หมายถึง การคว่ำบาตร ซึ่งเป็นการลงโทษที่ส่งผลทำแก่ทุกข์สัตว์ประพาสชั่วร้าย โดยการไม่คบหา ไม่รับบิณฑบาต ไม่รับนิมนต์ และไม่รับไทยธรรมของภิกษุสงฆ์นั้น จนกว่าเขาจะรู้สึกถึงโทษที่ตัวเองได้กระทำแล้วหันกลับมาประพฤติดี วิธีการนี้ พระสงฆ์ได้กระทำครั้งแรกต่อวัชฌิณวิ แก้ววันวัชชี พุทธปรัชญานี้มีขึ้นโดยมุ่งถึงความผาสุกของหมู่สงฆ์และสังคมโดยรวม ซึ่งแตกต่างจากเป้าหมายของการประกาศคว่ำบาตรตามแนวคิดของตะวันตกที่อาจนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน

การจัดการความขัดแย้งโดยใช้ทั้งแนวคิดเชิงรุกและเชิงรับประกอบกัน ซึ่งจะให้ผลที่ดียิ่งขึ้น เช่น การใช้พรหมวิหารธรรม โดยมีสติปัญญาเป็นตัวกำกับว่าควรจะให้ความรัก สงสาร และช่วยเหลือใคร อะไร ที่ไหน เมื่อใด และอย่างไรจึงจะเหมาะสมนอกจากนี้ยังมี หลักสังคหวัตถุธรรม หมายถึง คุณอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้อื่นไว้ได้ หรือ การสงเคราะห์ ช่วยเหลือกัน ยึดเหนี่ยวใจกันไว้ ซึ่งก็คือ การสร้างความสมานฉันท์กันนั่นเอง ประกอบด้วย ๑) ทาน การแบ่งปันทั้งวัตถุ และการให้น้ำใจมิตรที่ดีต่อกันรวมถึงการให้อภัย ๒) ปิยวาจา คือ คำพูดที่จริง ไพเราะ เหมาะกาล ประสานสามัคคี มีประโยชน์ และประกอบไปด้วยเมตตาธรรม ซึ่งพระพุทธร่องค์ทรงวางหลักเกณฑ์ในการพูดหรือการเจรจาไว้ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการนำไปประยุกต์ใช้เจรจา ไกลเกลี้ยเพื่อระงับความขัดแย้งในมิติต่าง ๆ ๓) อตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ ซึ่งเป็นคุณธรรมพื้นฐานที่นักสันติวิธีต้องมี เพราะจะช่วยไม่รู้สึกรอคอย เมื่อต้องพบกับอุปสรรคในการทำงาน พระพุทธร่องค์ทรงเป็นต้นแบบของการประพฤติตนเพื่อประโยชน์ จากการวางปณิธาน ๓ ข้อ คือ การสร้างสรรค์ประโยชน์ให้เกิดแก่พระองค์เอง หลังจากนั้นจึงช่วยเหลือหมู่ญาติ และชาวโลก จนนำไปสู่การส่งพระภิกษุไปประกาศศาสนาเพื่อสร้างสันติสุขแก่มวลมนุษย์

สรุปได้ว่า วิธีการที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือประกอบตามทัศนะของพุทธปรัชญาในการจัดการความขัดแย้งให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย พระพุทธร่องค์ทรงใช้แนวคิดเชิงรับ เชิงรุก และ แบบคู่ขนาน เป็นพื้นฐานสำคัญ การใช้หลักธรรมเพื่อมุ่งในการพัฒนาคุณภาพจิตของมนุษย์ให้มีสภาพพร้อมที่จะรับความกดดันต่างๆที่เข้ามากระทบได้อย่างสงบ ในกรณีนี้ประกอบด้วยหลักขั้นศีลธรรม คือ ความอดทนที่เกิดขึ้นจากการที่เราถูกกระทำโดยฝ่ายตรงข้ามทั้ง

ทางตรงและทางอ้อม จัดได้ว่าเป็นหลักการสำคัญที่จะทำให้กระบวนการในการจัดการความขัดแย้งโดยสันติวิธีได้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๔.๑.๒ การจัดการความขัดแย้งด้วยหลักเมตตา

“เมตตา” เป็นความรักใคร่ ความรัก, ความปรารถนาให้เขามีความสุข, แม้ไม่ตรีจิตคิดจะให้สัตว์ทั้งปวงเป็นสุขถ้วนหน้า ความรักความปรารถนาดี และความสงสาร ความอยากช่วยเหลือปลดเปลื้องทุกข์ ความมีเมตรี ความปรารถนาดี ความอยากให้ผู้อื่นมีความสุข ประสบแต่สิ่งที่เป็นคุณประโยชน์ เป็นความรักที่บริสุทธิ์ที่มีต่อเพื่อนมนุษย์และสัตว์ทั้งหลายในฐานะที่เป็นเพื่อนร่วมโลก หรือเพื่อนร่วมทุกข์ร่วมสังสารวัฏ เป็นความรักแบบกลางๆอย่างเผื่อแผ่ ทำให้ใจเปิดกว้างออกไปและผ่องใสเบิกบานความปรารถนาให้เขามีความสุขแม้ไม่ตรีจิตคิดจะให้สัตว์ทั้งปวงมีสุขทั่วหน้า สะท้อนให้เห็นว่า เมตตา เป็นความรักที่เป็นไปเพื่อประโยชน์เกื้อกูลเป็นที่ตั้ง เป็นความรักที่มุ่งความสุขแก่ผู้อื่นเป็นสำคัญ

พุทธปรัชญาเถรวาทสอนให้ชาวพุทธแผ่เมตตา คือความรัก ความปรารถนาดี ไม่ตรีจิตมิตรภาพไปยังเพื่อนมนุษย์ พุทธปรัชญาเถรวาทเรียกความรู้สึกสมเพชต่อความทุกข์และความเสียใจแบบเดียวกันผู้ที่หลงน้ำตาได้เท่านั้นจึงจะหลั่งน้ำตาให้คนอื่นได้ และจากความรู้สึกสมเพชนี้เองจึงทำให้เกิดความเมตตาขึ้น เมื่อใดที่เกิดความรู้สึกเสียอกเสียใจอย่างหนักแล้วค่อยๆพิจารณาความทุกข์ด้วยตัวเอง เมื่อนั้นจะมีความรู้สึกสมเพชเวทนาขึ้นอย่างกว้างขวาง เมตตานั้นเป็นความรักสากลที่สามารถสร้างให้เกิดได้ในใจมนุษย์ได้ด้วย เมื่อมันตั้งอยู่บนรากฐานแห่งความรู้แจ้งถึงความทุกข์ของมนุษย์อย่างสมบูรณ์เท่านั้น

ฉะนั้นผู้ที่รักตนเองจึงไม่ควรทำร้ายผู้อื่น “ความมีใจกว้าง” ได้แก่ความเมตตาปราณีเอื้อเพื่อเผื่อแผ่ ความไม่เห็นแก่ตัว โดยมีหลักอยู่ว่า โลกใบนี้ทุกคน เมตตา เมตตาเป็นผู้อุปถัมภ์โลกหรือเมตตาเป็นผู้ค้ำจุนโลก ปัจจุบันนี้การมีความรักความเมตตาต่อกันนั้นทำได้ยากเพราะต่างฝ่ายต่างเห็นแก่ประโยชน์ การที่เข้าไปเหมือนกับว่ารักกัน เอ็นดูกัน ช่วยเหลือกันนั้น เป็นลงทุนที่หาประโยชน์จากอีกฝ่าย เมตตาบริสุทธิ์ หมายถึง จิตใจที่บริสุทธิ์ ใจกว้างปราณี ไม่หวังอะไรตอบแทน ซึ่งยังมีปรากฏอยู่ในสมัยที่มนุษย์ปฏิบัติเน้นหนักไปทางศาสนาหรือวัฒนธรรมที่สอนให้เมตตากรุณาแล้วๆ สมัยนี้ได้ลบละเลือนไปแล้ว การที่จะต้องทำอะไรให้เกิดเมตตาแล้วๆนั้นต้องหลีกหนี ต้องมอบเหรียญ ให้เกียรติยศตอบแทน เช่นใน งานบริจาค ซึ่งจัดว่าไม่ใช่เมตตาที่บริสุทธิ์ คำว่า “เมตตา” หมายถึง ความอ่อนโยน ความสุภาพ การบริจาค การสงเคราะห์ผู้อื่น เหล่านี้เราทำได้เท่าที่เราจะชนะกิเลสของเรา

ในการจัดการความขัดแย้งในทัศนะของพุทธปรัชญานั้น ความเมตตาจึงเป็นจริยธรรมธรรมที่เกื้อหนุนกรรมดีทั้งหลายให้บริบูรณ์ เพราะว่ามีเมตตา อันเป็นองค์ธรรมในการกระทำ

กรรมดีต่าง ๆ เป็นไปโดยบริสุทธิ์ใจ แต่ถ้าเราบำเพ็ญกรรมดีต่างๆ โดยไม่มีคุณธรรม คือความเมตตาอยู่ในใจ ก็จะทำให้กรรมดีเหล่านั้นไม่บริบูรณ์ ซึ่งมีผลกระทบต่อองค์กรดังนี้

๑) ไม่จริงใจ เพราะว่าปฏิบัติการณ์นั้นอาจมีเจตนาอื่นแอบแฝง เช่น ทานอาจจะเป็นการให้เพื่อต้องการผลประโยชน์ตอบแทน หรือเป็นการแสดงเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว อย่างใดอย่างหนึ่ง

๒) ไม่จริงจัง เพราะว่าเมื่อไม่ได้ช่วยด้วยจริงใจ หรือไม่ได้ตั้งใจจริง ก็ไม่ช่วยเหลืออย่างจริงจัง

๓) ไม่พอดีเพราะช่วยโดยไม่เต็มมุ่งเพื่อประโยชน์แก่เขา ก็อาจจะช่วยไม่เพียงพอหรือช่วยเกินเลยไป แทนที่จะช่วยชาวบ้านด้วยเมตตา เพื่อประโยชน์แก่เขา ให้ตรงกับความต้องการของเขา หรือให้เขาพึ่งตนเองได้ก็ช่วยแบบเอาใจบ้าง แบบเกลี้ยกล่อมบ้าง หรือช่วยในลักษณะที่จะทำให้เขาหวังพึ่งคนอื่นเรื่อยไป จนกระทั่งเสียทั้งแก่ตัวเขาและแก่สังคม

๔) ไม่ยั่งยืน คือ ตัวเองนั้นแหละทำไปไม่ตลอด เพราะหยุดอยู่แค่ผลประโยชน์ของตัวเองเท่านั้น หรือทำไปตามแรงส่งแรงดันภายนอก พอแรงนั้นหมดก็หยุด

๕) ไม่สุขจริง อาจทำไปอย่างฝืนใจ ไม่ทำให้เป็นสุข อย่างน้อยก็ไม่เกิดความสุขความปิติ เอิบอัมซาบซึ่งใจเท่าที่ควร ดังนั้นความเมตตาเป็นหลักจริยธรรมในการจัดการความขัดแย้งซึ่งเกื้อหนุนความดีทั้งหลายให้บริบูรณ์

อีกด้านหนึ่ง แนวคิดของพุทธปรัชญาเถรวาทเชื่อว่า ความเมตตาเป็นแนวทางที่ก่อให้เกิดความยุติธรรม นำมาซึ่งสันติภาพ ช่วยเหลือในส่วนที่เป็นคุณประโยชน์ ให้ดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข การมีกรุณา มุ่งปลดเปลื้องความทุกข์ผู้ซึ่งได้ประสบทุกข์ มีความยุติธรรมไม่เอินเอียง ดังนั้นพรหมวิหารทั้งหมดถือว่าเป็นคุณสมบัติของผู้ใหญ่ที่มนุษย์สามารถ กระทำ ได้ด้วยตนเองโดยแสดงถึงความเมตตาอารีเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ อุดหนุนจุนเจือ เมื่อประสบความทุกข์และมีน้ำ ใจพลอยยินดี เมื่อบุคคลอื่นประสบความสุข ความสำเร็จในหน้าที่การงาน และวางตนเป็นกลางโดยพิจารณาใคร่ครวญ ไตร่ตรองตามหลักเหตุผลบุคคลสถานการณ์ คุณธรรม จริยธรรม อันจะเป็นผลนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่มีภายในสังคมไทย ดังนั้น ในการจัดการความขัดแย้งในทัศนะของพุทธปรัชญาตามหลักความเมตตาถือว่า เป็นแนวคิดหรือหลักธรรมที่สำคัญยิ่ง นอกจากนี้ ความสำคัญในการประพฤติ ตามหลักเมตตา อันเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานด้านคุณธรรมการสร้างสรรค์สังคมให้มีการอยู่ดีมีสุข และการผดุงคุณธรรมในการอยู่ร่วมกันอย่างมีระบบ คือ มีระบบผู้ทำและผู้ตามเมตตาเชิงสังคม ยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมนั้น การมุ่งส่งเสริมให้บุคคลสร้างสรรค์ตนเองให้เป็นนิสัย และการสร้างสรรค์ตนเองด้วยความเมตตาถือได้ว่าเป็นการจัดการความขัดแย้งพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันในสังคม ดังข้อความที่ว่า เป็นสังคมที่หวังดี หวังช่วยเหลือ ยินดีต่อความสำเร็จ มีความยุติธรรม เคารพนับถือกันฉันท์พี่น้อง เพราะผู้ที่มีความเมตตานั้น จะเป็นผู้ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีสง่าราศี จะตั้งหน้าตั้งตาเป็นศัตรูแก่ผู้ได้พบเห็น คนประเภทนี้ย่อมไม่มีใครคบหาเป็นมิตร เพราะมนุษย์เราแท้จริงเราจะซื้อ

มิตรภาพจากกันด้วยเมตตา กรุณา มิใช่สวมหน้ากากเข้าหากัน ด้วยเหตุนี้การอยู่ร่วมกันในสังคม ย่อมยังความสุขให้เกิดขึ้นแก่กันและกันได้ ในเมื่อคนแต่ละคนมีเมตตา และยุติธรรมต่อกันต่างมีเมตริจิต มิตรภาพต่อกัน ย่อมจะบันดาลสุขให้เกิดขึ้นแก่กันได้ เพราะความเมตตาามุ่งให้ ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริต และปกครองโดยธรรม

๔.๑.๓ การจัดการความขัดแย้งด้วยแนวคิดอหิงสา

หลักอหิงสา เป็นวิธีการจัดการกับความเบียดเบียนโดยมีเป้าหมายที่สำคัญตรงที่ว่าเป็นวิธีการที่มีการสูญเสียน้อยที่สุด ทั้งระยะสั้นระยะยาว ทั้งรูปธรรมและนามธรรมผิดกับการใช้ความรุนแรง ซึ่งทุกฝ่ายอ้างว่าเป็นวิธีการสุดท้าย ซึ่งบ้างกรณีสามารถบรรลุผลในระยะสั้นเป็นรูปธรรมชัดเจน แต่หากความขัดแย้งดำรงอยู่เพียงแต่ถูกกดไว้ โอกาสที่จะเกิดความรุนแรงในระยะยาวย่อมมีอยู่ ส่วนในทางนามธรรม เช่น ความเข้าใจอันดีความสามัคคีปรองดองนั้น ย่อมเกิดขึ้นได้ยากด้วยวิถีความรุนแรง อยากรู้ก็ตาม ถึงแม้ว่าบางคนมองอหิงสาธรรม ในลักษณะปฏิบัติสัมพันธ์เชิงอำนาจ เช่น การใช้ปฏิบัติการไร้ความรุนแรง

การแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยแนวคิดอหิงสาเพราะความเชื่อว่าจะให้ผลที่ยั่งยืนและเป็นไปตามหลักจริยธรรมหรือศาสนธรรม บางคนใช้อหิงสาธรรมตามหลักการบริหาร เพื่อลดความขัดแย้งโดยไม่ใช้ความรุนแรง ลักษณะสำคัญของอหิงสาธรรม คือ ไม่ใช่วิธีที่เฉื่อยชาหรือยอมจำนนหากเป็นวิธีที่ขยันแข็งและต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ เป็นสัจธรรม เป็นวิธีที่ดีในเชิงกระบวนการและกลมกลืนกับวิธีการด้วย ควรใช้อหิงสาธรรมการเพื่อจัดการเบียดเบียนกัน โดยมีจุดมุ่งหมายดังนี้

๑) ป้องกันไม่ให้เกิดการเบียดเบียนกัน สร้างอหิงสาในใจทุกคน ได้แก่การส่งเสริมอหิงสา วัฒนธรรม ขันติธรรม ความอ่อนปรน การลดอคติ การเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิมนุษยชน เป็นต้น

๒) แก้ไขการเบียดเบียน เมื่อเกิดความเบียดเบียนเกิดขึ้น คู่กรณีมักคิดว่าตนถูก และอีกฝ่ายผิด ในกรณีนี้ ความยุติธรรม หมายถึง การพิสูจน์ว่าใครผิดใครถูก โดยฟังศาลยุติธรรม หรือฟังการไกล่เกลี่ยโดยผู้มีอำนาจที่คู่กรณียอมรับ อยากรู้ก็ดี บางคู่กรณีอาจยอมรับว่าไม่มีใครผิดถูกโดยสมบูรณ์กรณีเช่นนี้ สามารถคลี่คลายความขัดแย้งไปสู่การ ชนงด้วยกัน ทั้ง ๒ ฝ่าย วิธีการคลี่คลายนั้น อาจเป็นการเจรจาโดยตรง หรือฝ่ายที่ ๓ มา ช่วยให้ คู่กรณีออกจากตำแหน่ง หรือ จุดที่ยืนอยู่ ไปสู่พื้นที่การรับรู้ใหม่ ที่สามารถเจรจาแบบถ้อยทีถ้อยปฏิบัติต่อกันได้ เยียวยาหรือติดตามผลความขัดแย้ง เยียวยาผู้แพ้อย่างความใจกว้างของผู้ชนะ หรือ การเยียวยาซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการคืนดี หรือ คืนอหิงสาธรรมสู่จิตใจ ผลเสียที่เกิดจากความเบียดเบียนกันจะได้หมดไป ซึ่งมีกระบวนการการส่งเสริมอหิงสาธรรม ดังนี้

ก. กระบวนการส่งเสริมแนวคิดอหิงสาในการจัดการความขัดแย้ง ในขั้นต้นเราควรมีความจำเป็นที่จะสร้างองค์ความรู้กับการเบียดเบียนและอหิงสธรรม การเบียดเบียนระดับบุคคลเป็นเรื่องที่ต้องศึกษาค้นคว้าโดยเฉพาะในทางจิตวิทยาและระบบความเชื่อศรัทธา การเบียดเบียนระดับองค์กร ต้องการความรู้ในด้านวิทยาการบริหารจัดการ การเบียดเบียนระดับประเทศ ย่อมต้องการความรู้ทางด้านสังคมวิทยาการเมือง การเมืองและ กฎหมาย ระหว่างประเทศเป็นต้น เราจึงจำเป็นต้องศึกษาเรื่องอหิงสธรรมอย่างจริงจัง

ข. กลไกส่งเสริมแนวคิดอหิงสาในการจัดการความขัดแย้ง โดยทุกภาคส่วนของสังคมควรก่อตั้งกลไก เพื่อส่งเสริมอหิงสธรรมโดยทั่วไปอาจแบ่งสังคมเป็น ๓ ภาค ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาสังคม ในส่วนภาครัฐ การจัดการความขัดแย้งต้องยึดมั่น “อหิงสธรรม” เป็นวิธีเดียวที่เป็นธรรม และสร้างความสงบสุขที่ยั่งยืน โดยเริ่มต้นที่รัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐก่อน อหิงสธรรมในฐานะที่เป็นภารกิจหลัก รัฐจึงควรจัดตั้งองค์กรมหาชนอิสระ เพื่อทำหน้าที่ ส่งเสริมอหิงสธรรม โดยเฉพาะส่วนภาคธุรกิจเอกชน ควรเอาใจใส่เรื่องการศึกษาและประยุกต์ใช้อหิงสธรรมอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอหิงสธรรมในระดับองค์กร ภาคประชาสังคม ควรมีการตื่นตัว รัฐควรให้ความสนับสนุนองค์กรในลักษณะนี้ ให้เกิดขึ้นมากๆ และเปิดโอกาสให้ทำงาน การส่งเสริมอหิงสธรรมเป็นเรื่องใกล้ตัว โดยอาจเริ่มการส่งเสริมอหิงสธรรมได้ไม่มากก็น้อย มีวิธีการ ดังนี้

(๑) ศึกษาและพิจารณาตนว่าจะยึดมั่นในแนวคิดอหิงสาและเริ่มต้น ในระดับบุคคลและระดับองค์กร

(๒) ศึกษากรณีการเบียดเบียนระดับประเทศ สร้างกระแสความคิดให้ใช้กระบวนการแนวคิดอหิงสาอย่างจริงจัง เริ่มจากรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การแสวงหาการคลี่คลายปัญหาสู่การชนะด้วยกัน การคัดค้านความรุนแรงไม่ว่าจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด เป็นต้น

(๓) เรียกร้องให้มีการจัดตั้งองค์กรอิสระมหาชน หรือองค์กรกึ่งรัฐ ที่มีภารกิจส่งเสริมแนวคิดอหิงสาโดยเฉพาะ

(๔) สนับสนุนให้ประเทศไทยมีบทบาทสำคัญด้านแนวคิดอหิงสาในระดับภูมิภาค อหิงสธรรมเป็นเรื่องใกล้ตัว เมื่อเริ่มปฏิบัติอย่างจริงจัง ก็หวังได้ว่า จะเกิดความสุขสงบในจิตใจในบรรดาผู้ใกล้ชิด และในสังคมของเราในที่สุด

ในส่วนของพุทธจริยศาสตร์นำไปใช้ในทางแนวคิดอหิงสาแล้ว ก็จำเป็นต้องเลือกเฟ้นหรือคัดสรรให้เหมาะสมแก่การปฏิบัติ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หลักธรรมโดยอิงแนวคิดของท่านพุทธทาสภิกขุ และพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) เป็นหลักสำคัญ เพราะท่านทั้ง ๒ ถือเป็นปราชญ์ทางพุทธปรัชญาร่วมสมัยในยุคปัจจุบัน มีสาระที่ควรศึกษาอหิงสธรรมตามแนวคิดของท่านพุทธทาสภิกขุ เห็นว่า โลกจะมีสันติภาพได้ เนื่องจากปัจจัย ๒ ลักษณะ ได้แก่ ส่วนเหตุที่จะทำให้ถึงสันติภาพได้

ก็คือ มรรคมือองค์ ๘ โดยย่อ ได้แก่ ศิลสมภาติ และปัญญา ซึ่งจำเป็นต้องนำมาเป็นหนทางหรือเป็นวิธีการให้บรรลุถึงสันติภาพนั้นอย่างแท้จริง นอกจากนั้น ท่านยังได้แสดงทัศนะไว้ว่า “สันติภาพ” ที่แท้จริงในพระพุทธศาสนาได้แก่ “พระนิพพาน” นั้นเอง เพราะเป็นภาวะที่ปราศจากเครื่องบีบคั้นหรือเครื่องเศร้าหมองแห่งจิตใจ และเป็นที่สิ้นสุดของปัญหาทั้งปวงอย่างถาวร ไม่ต้องมาแก้ปัญหาแบบชั่วคราว ได้แก่

๑. ศิล สารสำคัญของศิลปะ และความสังเขปเกี่ยวกับศิลปะ มีดังนี้ ๑) ศิลของคฤหัสถ์หรือเบญจศิลปะ มี ๕ ลักษณะ ๒) ศิลของพระภิกษุ มี ๒๒๗ ลักษณะ ๓) ศิลของนางภิกษุณี มี ๓๑๑ ลักษณะ (ปัจจุบันไม่ปรากฏว่ามีนางภิกษุณี) และ ๔) ศิลของสามเณร มี ๑๐ ลักษณะ โดยบรรดาศิลปะทั้งปวงนี้ มีเจตนารมณ์เป็นที่ตั้งแห่งการรักษาหรือไม่รักษาศิลปะไม่ว่าจะศิลปะของกลุ่มใดก็ตาม ดังนั้น เมื่อกล่าวโดยย่อที่สุดแล้ว ศิลจึงแบ่งออกเป็น ๒ ระดับ ได้แก่ ๑) ธรรมชั้นศิลปะหรือศิลปะในแง่ที่เป็นธรรม หมายถึง หลักความประพฤติระดับกายวาจาและอาชีวะที่นำมาแนะนำสั่งสอน โดยถือเอาภาวะที่ควรจะมี ควรจะเป็นธรรมชาติเป็นหลัก และผู้ปฏิบัติหรือฝ่าฝืน ย่อมได้รับผลดีหรือชั่ว โดยรับผิดชอบต่อกฎธรรมของธรรมชาติเองโดยตรง อีกอย่างหนึ่ง หมายถึง การปฏิบัติธรรมชั้นศิลปะที่ดี ที่กลายมาเป็นความประพฤติประจำตัวของบุคคลแล้ว ๒) วินัยที่เป็นศิลปะ หรือศิลปะในแง่ที่เป็นวินัย หมายถึง กฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดวางกันขึ้นเป็นบัญญัติทางสังคม เพื่อกำกับความประพฤติของบุคคลตามความมุ่งหมายเฉพาะของหมู่ชนหรือชุมชนนั้นๆ โดยมากมุ่งเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติธรรมให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น และผู้ฝ่าฝืนมักจะจะต้องได้รับโทษตามความรับผิดชอบต่อชุมชนหรือสังคมนั้นอีกชั้นหนึ่งต่างหากจากผลทางจิตใจ ตามกฎธรรมชาติ อีกอย่างหนึ่ง หมายถึง วิธีฝึกให้คนมีศิลปะ

ดังนั้น “ศิลปะ” จึงเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมแนวคิดอหิงสาให้เกิดขึ้นทั้งต่อบุคคลผู้ประพฤติปฏิบัติเอง และมีผลอันส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นๆ ในสังคมด้วย คือ ถ้าสังคมใดมีบุคคลผู้มีศิลปะจำนวนมาก ผู้ที่ศิลปะมีจำนวนน้อย สังคมนั้นก็ถือว่าน่าอยู่ พุดคุยกันรู้เรื่อง มีระเบียบวินัย มีกฎกติกาที่ยอมรับกันได้ ไม่เอาไรต์เอาเปรียบ ไม่ตัดทอนสิทธิกัน แต่ตรงข้าม หากสังคมใดมีผู้ศิลปะมาก ผู้ที่มีศิลปะน้อยกว่าย่อมจะเกิดสันติภาพไม่ได้เลย เนื่องจากคนดีหรือคนมีศิลปะจะถูกเอาเปรียบ ถูกบั่นทอนสิทธิทุกวิถีทาง ยิ่งเป็นสังคมที่ใช้เงินตราด้วยแล้ว คนดีมีศิลปะธรรมแทบจะอยู่ไม่ได้เลยทีเดียว เพราะถูกกีดกันไม่ให้เข้าไปมีอำนาจในการบริหารหรือมีส่วนแห่งผลประโยชน์ต่างๆ ที่กระทำกันอยู่นั้น

๒. เมตตา คำว่า เมตตา ในที่นี้หมายถึง ความรัก ความปรารถนาให้เขามีความสุข, การแผ่เมตตาริจิตคิดจะให้สัตว์ทั้งปวงเป็นสุขทั่วหน้าเป็นข้อแรกในบรรดาพรหมวิหาร ๔ นิยมใช้กัน ๒ คำในภาษาไทยเรา ได้แก่ ๑) เมตตากรุณา หมายถึง เมตตา และกรุณา ความรัก ความปรารถนาดีและความสงสาร ความช่วยเหลือปลดเปลื้องทุกข์ ข้อแรกในเบญจธรรม ๑) เมตตาจิต หมายถึง จิตที่ประกอบด้วยเมตตา, ใจมีความเมตตา ๒) เมตตากายกรรม หมายถึง การตั้งเมตตา, กายกรรมในบุคคล

หรือเพื่อน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ช่วยเหลือกิจธุระของผู้ร่วมหมู่คณะด้วยความเต็มใจ แสดงกิริยาอาการสุภาพ เคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ๓) เมตตาวาจิกกรรม หมายถึง การตั้งเมตตาวาจิกกรรมในบุคคลหรือเพื่อนทั้งต่อหน้าและลับหลัง ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอน แนะนำ ตักเตือนด้วยความหวังดีกล่าววาจาสุภาพ แสดงความเคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ๔) เมตตามโนกรรม หมายถึง การตั้งเมตตามโนกรรม ในบุคคลหรือเพื่อน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน

อย่างไรก็ตามการจัดการความขัดแย้งในพุทธปรัชญาด้วยแนวคิดอหิงสา เห็นว่าแนวคิดอหิงสาเป็นลักษณะส่งเสริมสันติวิธี เช่นกัน ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมาแล้ว “อหิงสา” จึงมีคุณสมบัติหรือคุณภาพที่สมบูรณ์ในตัวเอง ในการรักษามนุษย์ให้รู้จักรักใคร่ชอบพอกัน และรู้จักความสงสารต่อกันด้วย จนหาทางช่วยเหลือกันทางกายบ้าง วาจาบ้าง ทางความคิดเห็นบ้าง เพื่อประโยชน์ตนเองและต่อสังคมที่เกี่ยวข้องด้วย ฉะนั้น เมตตา จึงถือเป็นมรรคหรือหนทางไปสู่อหิงสธรรมได้อีกอย่างหนึ่ง สำหรับผู้ต้องการความรักสงบ ต้องการสันติภาพทั้งภายในและภายนอก เพราะว่า จากเหตุผลของเมตตาที่ปรากฏในหลายแห่ง เช่น เมตตาคายกรรม เป็นต้น ล้วนก่ออหิงสาทางกาย เมตตาวาจิกกรรม ก่อให้เกิดอหิงสาทางการเจรจาหรือสนทนาปราศรัยกัน ส่วนเมตตามโนกรรม ก่อให้เกิดอหิงสาทางจิตใจภายในที่มีผลต่อด้านความคิดเห็นของมนุษย์เรา

แนวคิดอหิงสาในพุทธปรัชญา จึงเป็นการการถอนความเกลียด ความโกรธก่อน แล้วจึงถอนความโลภ ความหลงต่อไป ผู้วิจัยเห็นว่า หลักธรรมที่นำมาใช้ในวิธีการอหิงสธรรมที่เป็นพื้นฐานของบุคคลที่สามารถนำมาปฏิบัติ ได้แก่หลักพรหมวิหาร เป็นหลักธรรมประจำใจอันประเสริฐ และหลักประพจน์ที่ประเสริฐบริสุทธิ์, ธรรมที่ต้องมีไว้เป็นหลักใจและกำกับความประพฤติ จึงจะชื่อว่าดำเนินชีวิตหมดจด และปฏิบัติตนต่อมนุษย์สัตว์ทั้งหลายโดยชอบมี ๔ ข้อด้วยกัน ได้แก่

๑. เมตตา คือ ความรักใคร่ ปรารถนาดีอยากให้เรามีความสุข มีจิตอันแผ่เมตตาและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั่วหน้า ได้แก่ (มีน้ำใจ) เยื่อใยใฝ่ประโยชน์สุขแก่คนทั้งหลายหรือน้ำใจปรารถนาประโยชน์สุขที่เป็นไปต่อมิตร ความไม่เห็นแก่ตัว ความไม่ยึดติดในปัจจุบัน ๔ ความเสียสละทรัพย์โดยไม่เสียดาย

๒. กรุณา คือ ความสงสาร คิดช่วยให้พ้นทุกข์ ใฝ่ใจในอันจะปลดเปลื้องบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์

๓. มุทิตา คือ ความยินดี ในเมื่อผู้อื่นอยู่ดีมีสุข มีจิตใจเฝื่องใสบันเทิง กอปรด้วยอาการแช่มชื่นเบิกบานอยู่เสมอ ต่อสัตว์ทั้งหลายผู้ดำรงในปกติสุข พลอยยินดีด้วยเมื่อเขาได้ดีมีสุข เจริญองงามยิ่งขึ้นไป โมทนายินดีต่อผู้ประกอบด้วยสมบัติหรือผลดีนั้นๆ

๔. อุเบกขา คือ ความวางใจเป็นกลาง อันจะให้ดำรงอยู่ในธรรมชาติที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา คือมีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจตราขึง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง พิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์หลายกระทำแล้ว อันควรได้รับผลดีหรือชั่ว สมควรแก่เหตุอันตนประกอบพร้อมที่จะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม รวมทั้งรู้จักวางเฉยสงบใจมองดู ในเมื่อไม่มีกิจที่ควรทำ เพราะเขารับผิดชอบของตน คอยมองดูอยู่ โดยละความขวนขวายว่า สัตว์ทั้งหลายจงอย่าผูกเวรกัน เป็นต้น และโดยเข้าถึงความเป็นกลาง หากวิเคราะห์ในข้อนี้ จะเห็นว่า ท่านได้ประพาดิกรรมที่เป็นกุศลมูล คือ รากแห่งแห่งความดี ๓ อย่าง ได้แก่ ความไม่โลภ ความไม่คิดประทุษร้าย และความไม่หลงเป็นหลักกับจิตใจให้มีปกติเยือกเย็น สงบด้วยดีตลอดมาเป็นวิธีอหิงสธรรมที่ได้ยึดเป็นหลักปฏิบัติ ที่ทำให้ท่านได้รับความเมตตากลับคืนมา พฤติกรรมที่ควรถือเป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิต

สรุปได้ว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยหลักอหิงสธรรม พบว่าการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยหลักอหิงสธรรม เพราะความเชื่อว่าจะให้ผลที่ยั่งยืนและเป็นไปตามหลักจริยธรรมหรือศาสนธรรม บางคนใช้อหิงสธรรมตามหลักการบริหารเพื่อลดความขัดแย้งโดยไม่ใช้ความรุนแรง ลักษณะสำคัญของอหิงสธรรม คือ ไม่ใช่วิธีที่เฉื่อยชาหรือยอมจำนนหากเป็นวิธีที่เข้มแข็งและต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ ปฏิบัติได้อย่างสม่ำเสมอ เป็นสัจธรรม ที่น่าเชื่อถือไม่ใช่วิธีที่ดีในเชิงกระบวนการเท่านั้น หากเป็นวิธีที่หวังผลที่กลมกลืนกับวิธีการด้วย ควรใช้อหิงสธรรมการเพื่อจัดการเบียดเบียนกันเป็นแนวทางให้เกิดสันติวิธีหรือเกิดสันติภาพแก่ตนเองและสังคมได้เป็นอย่างดี เนื่องจาก มีการจัดวางความสำคัญทั้งภายนอกและภายในผสมผสานกัน คือ สันติภายนอก ส่งเสริมด้วยอริศลสิกขา สันติวิธีภายใน ส่งเสริมด้วยอริจิตตสิกขา และอริปัญญาสิกขา ดังนั้น เมื่อบุคคลนำมรรค ๘ ประการนี้ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมแล้วสันติภาพของสังคมนั้นๆ ย่อมสงบสุข ปราศจากการเบียดเบียน หรือทำร้ายกันละยังเป็นการส่งเสริมได้บุคคลมีการกระทำที่ถูกต้องดีงาม มีสติที่ระลึกรับอยู่เสมอ มีจิตสำนึกในความดีของตนเอง มีความพากเพียรพยายามในวิถีชีวิตที่ถูกต้อง รักความยุติธรรมเลี้ยงชีวิตประกอบอาชีพในทางสุจริต เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศ

เบียดเบียนมีผลต่อระบบสังคมโดยแยก ออกเป็น ๒ ประการคือ

๑) ผลต่อระบบสังคมด้านลบ หมายถึงเมื่อการเบียดเบียนเกิดขึ้นในระดับสังคมทำให้การพึ่งพาระหว่างคนในสังคมนลดลงขาดการเสียสละเมื่อต่างก็มุ่งหาแต่ความมั่นคงแก่ตนเองความเห็นใจกันลดลงเห็นใจกันน้อยอย่างผิวเผินความเห็นแก่ตัวเมื่อเกิดขึ้นจะเกิดความกลัวว่าถ้าช่วยผู้อื่นแล้วตนเองจะอดการสนองตอบ จะยึดตนเองเป็นศูนย์กลางแห่งการตัดสินใจในทาง พระพุทธศาสนา มองว่าบุคคลยังมีกิเลสตัณหาทำให้มนุษย์เห็นแก่ตัวยึดตัวนี้เป็นเราเป็นของเราทมิฬเป็นปัจจัยให้เกิดความเห็นแก่ตัวได้นั้น เพราะคนเราเมื่อเกิดมาในโลกนี้ ล้วนปรารถนาให้วิถีชีวิตของตนดีงามนอกจากนี้ความเห็นแก่ตัวยังเป็นตัวสะท้อนความคิดและพฤติกรรมของคนในสังคมได้เป็นอย่างดี สังคมที่มี

คุณภาพนั้นจะปลูกฝังคนในสังคมเรื่องการเห็นคุณค่าของส่วนรวมสูงกว่าการมุ่งดำรงชีวิตเพื่อตนเอง หลายประเทศมีแนวคิดที่ว่า “ตนเองจะไม่มีค่าเลยถ้าไม่ได้อยู่เพื่อผู้อื่น”^๑ สิ่งนี้ทำให้สังคมเกิดความเรียบร้อยไม่มีการละเมิดกันคนเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมจะเป็นคนเสียสละทำงานเพื่อประโยชน์สังคม ไม่ปล่อยปละละเลยปัญหาถ้ามีการสร้างจิตสำนึกเพื่อส่วนรวมคนในสังคมก็จะมีคุณค่า

๒) ผลกระทบต่อสังคมด้านบวก ถึงแม้ว่าความเห็นแก่ตัวเป็นคำที่ออกมาในด้านลบแต่บุคคลที่กระทำเพื่อส่วนรวมก็จะส่งผลดีต่อสังคม ไม่เบียดเบียนไม่เอาเปรียบสังคมส่งผลดีต่อสังคมมีการเอื้อเฟื้อ เสียสละ แบ่งปัน แสดงความมีน้ำใจต่อคนรอบข้าง หากบุคคลใช้ความเห็นแก่ตัวผลักดันใช้ในการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีที่ไม่ก่อความเดือดร้อนให้ผู้อื่น ความเห็นแก่ตัวก็จะเป็นประโยชน์ในการสร้างสรรค์สังคม ช่วยสังคมโดยรวมสังคมเดินหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพทุกคนในสังคม มีความสุขเพราะชีวิตที่มีความสุขนั้น จะส่งผลให้เกิดสิ่งดีงาม ตามมาอีกมากมาย หนทางที่จะทำให้ความสุขบังเกิดขึ้นในชีวิตนั้น ไม่ใช่สิ่งที่ยากอะไร ความสุขจะมีขึ้นได้หรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับใจเป็นสำคัญ ใจของผู้ใดสะอาด บริสุทธิ์ ผ่องใส ความสุขย่อมบังเกิดขึ้นกับผู้นั้นได้เสมอ ดังนั้นการเบียดเบียนที่เกิดขึ้นจากความเห็นแก่ตัวของมนุษย์ที่ ก่อให้เกิดปัญหาในสังคมในเรื่องสิทธิอำนาจความเหลื่อมล้ำทางสังคมจากความเห็นแก่ตัวที่มีลักษณะได้ ๓ ประการ คือ ๑) ตัณหา (ความติดใจอยาก) ๒) การละเมิดศีล (ความประพฤติทางกายวาจาและใจ) และ ๓) อุปาทาน(ความเห็นผิด)

พุทธปรัชญามีทัศนะที่เชื่อว่า ความขัดแย้งภายในที่เรียกว่า ตัณหาเป็นตัวที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางสังคม ก่อให้เกิดทุกข์แก่ผู้ประพฤติประมาทที่มีความทะยานอยากและความยึดติดในการมีความสุข ในทรัพย์สินสมบัติ และในอำนาจเท่านั้นและยังรวมถึง ความทะยานอยากและความยึดติดในความคิด อุดมคติ ทฤษฎี ความเข้าใจและความเชื่อ ความเดือดร้อนวุ่นวายทั้งปวงในโลกนับแต่การทะเลาะเบาะแว้งกันเล็ก ๆ น้อยๆ ในครอบครัวจนกระทั่งมหาสงครามระหว่างประเทศชาติต่างๆ เกิดขึ้นจากความทะยานอยากคือตัณหาที่เห็นแก่ตัวนี้เองจากทัศนะในข้อนี้ชี้ให้เห็นว่า ปัญหาทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมทั้งหลายล้วนแล้วแต่มีรากเหง้ามาจากความทะยานอยากด้วยความเห็นแก่ตัวนี้ทั้งสิ้น กามตัณหาเป็นลักษณะความอยากได้สิ่งที่สนองความต้องการทางประสาททั้ง ๕ การอยู่ร่วมกันต่างมีความปรารถนาจึงทำให้เกิดการแก่งแย่งกันในทางสังคม ก้าวร้าว และแสวงหาพยายามที่จะหลีกเลี่ยงอันตรายและมีความโลภในผลกำไร จึงทำให้มีชีวิตอยู่ในภาวะของการดิ้นรนและแข่งขันกันเองอยู่เป็นนิจนอกจากนี้คนยังเป็นผู้โง่เขลาเบาปัญญา ปล่อยจิตใจให้ตกอยู่ภายใต้การครอบงำของกิเลสตัณหาปรารถนาที่จะสงวนสิ่งซึ่งตนมีอยู่และทะเยอทะยานที่อยากจะได้โน่นได้นี้ตลอดมาเขาจึงกล่าวว่า ไม่มีสิ่งใดที่สามารถสร้างความเพียงพอให้กับคนได้ เพราะความกระหายของมนุษย์เป็นสิ่งที่ไม่รู้จักอิ่ม คน

^๑ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์, เปิดโลกความคิดสังคมพุทธชน: ยุทธศาสตร์ความล่มสลายของสังคม, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชัคเซสมิเดีย จำกัด, ๒๕๓๙), หน้า ๗๐.

ถูกสร้างมาโดยธรรมชาติ ภาวตัณหาเป็นความอยากได้ในความเป็นนั้นนี้ โดยสัมพันธ์กับภาวะชีวิตที่จะอำนวยความสะดวกที่ปรารถนานั้นๆ ได้ในความหมายที่เกี่ยวข้องกันก็คือ ความอยากได้ในความมี ให้คงอยู่กับตัวตนอย่างใดอย่างหนึ่งตลอดไป วิภวตัณหา เป็นความอยากให้ตัวตนพ้นไปขาดหายไปพราวไปหรือสูญสิ้นไป เสียจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือภาวะชีวิตอย่างใดอย่างหนึ่งที่ไม่ปรารถนา ตัณหาชนิดนี้แสดงออกในรูปที่หยาบเช่นความรู้สึกเบื่อหน่าย ความเหงาว่าเหว ความเบื่อตัวเอง ความขังตัวเอง ความสมเพชตนเอง ความอยากทำลายเป็นต้น^๒

การเกิดแห่งตัณหา เป็นความอยากในอารมณ์เกิดมโนวิญญาณรวมธรรม ๓ ประการ เป็นผัสสะเพราะผัสสะเป็นปัจจัยจึงเกิดเวทนาเพราะเวทนาเป็นปัจจัยจึงเกิดตัณหา^๓แลเป็นความเกิดแห่งทุกข์^๔ ตัณหาความทยานอยากหรือความปรารถนาเพื่อตนเอง เป็นลักษณะซึ่งถือว่าเป็นความเห็นแก่ตัวในทัศนะก่อให้เกิดผลเสียให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นอยู่ที่ชั้นของความรุนแรงซึ่งมีปัจจัยอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องในตัณหาคือตัวโลภะ คือความอยากที่ยึดติดในกามสุขในทรัพย์สมบัติในอำนาจ เกิดจากความทะยานอยากคือตัณหา ซึ่งปัญหาทั้งหมดนี้หากแต่มนุษย์ทุกคนเข้าใจและเข้าถึงสภาวะของชีวิตที่จริงแล้วก็จะพบว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแล้วแต่เป็นส่วนหนึ่งของปัญหาทั้งสิ้น^๕ ตัณหาเป็นความอยากที่เป็นเหตุให้มนุษย์กระทำเพื่อตนเห็นแก่ตัวนี้เอง จากทัศนะในข้อนี้ชี้ให้เห็นว่าปัญหาทางเศรษฐกิจการเมือง และสังคมทั้งหลาย ล้วนแล้วแต่มีรากเหง้ามาจากความทยานอยากด้วยความเห็นแก่ตัวนี้ทั้งสิ้น^๖ ตัณหาเป็นผลให้เกิดความทุกข์ ความเดือดร้อน ความวุ่นวาย ความคับแค้น เป็นการปรนเปรอสนองตัณหาอยู่ตลอดเวลา เมื่อไม่ประสพกับอารมณ์ก็เป็นความทุกข์เกิดความเบื่อหน่ายตัณหาความอยากทำให้คนเรามีพฤติกรรมต่างๆ ที่เป็นภัยคุกคามสร้างความไม่สงบเรียบร้อยของสังคมก่อให้เกิดอาชญากรรมทำให้ตนเองและสังคมเดือดร้อน ซึ่งมีโลภะเป็นตัวกิเลสเบื้องต้น เป็นแรงขับให้บุคคลกระทำการต่างๆเป็นเหตุให้ตนเองและผู้อื่นเดือดร้อนความโลภครอบงำสะสมไว้นี้เนื่องจากเกิด ทะยานอยาก เกิดการหวงแหนชอบสะสม ตลอดจนความยึดมั่นถือมั่นในตัวตน การอยู่ในสังคมที่มีความขัดแย้งการทะเลาะกันทำร้ายกันเป็นทุกข์ “การที่มนุษย์มีความจำเป็นต้องอยู่ร่วมกันมนุษย์จะต้องรู้ว่า

^๒ พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), **พุทธธรรม**, หน้า ๑๑๕.

^๓ ส. สฬา. (ไทย) ๑๗ / ๓๐๘ / ๒๐๓.

^๔ พระมหาเวชยันต์ กิตติโสภโณ, “การปกครองแบบธรรมรัฐแนวพุทธศาสนาเถรวาทกับการปกครองแบบอุดมรัฐของเพลโต การศึกษาเปรียบเทียบ”, **วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๙.

^๕ ชูศักดิ์ ทิพยเกษร และคณะแปล-เรียบเรียง, **พระพุทธเจ้าสอนอะไร** (What the Buddha Taught), (กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬารัตนบวรวิหาร, ๒๕๓๒), หน้า ๗๙.

ตนมีสิทธิและหน้าที่อย่างไรบ้างต่อสังคม^๖ ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นความเห็นแก่ตัวอันเกิดจากตัณหาอันเป็นสาเหตุทำให้คนมีพฤติกรรมต่างๆ ที่เป็นภัยคุกคามความสงบเรียบร้อยของสังคม

ผลแห่งอหิงสาคือสันติสุขระหว่างบุคคลกับสังคม ได้แก่ การนำแนวคิดพุทธจริยศาสตร์ปฏิบัติตามหลักการศึกษาศีล ๕ ในพระพุทธศาสนาเถรวาท เพราะเจตนารมณ์ของศีล ก็คือเจตนารมณ์ที่มุ่งให้มนุษย์ในสังคมอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ไม่เบียดเบียนกัน ให้รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรานอกจากนั้นเจตนารมณ์ของศีล ยังครอบคลุมถึงการจัดระบบโครงสร้างทางสังคม ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสังคมและภาพแวดล้อม อีกทั้งยังมีเจตนารมณ์จะครอบคลุมให้สามารถแก้ไขปัญหาสังคมยุคใหม่ได้ทั้งหมด แทนที่จะเป็นเพียงการละเมิดกันระหว่างบุคคลกับบุคคลแบบตรงไปตรงมาเท่านั้น หน่วยต่างๆ ในสังคมเป็นตัวจักรที่สำคัญในการขับเคลื่อนทุกอย่างให้เป็นไปตามอหิงสธรรมต้องเริ่มจากบุคคลซึ่งเป็นหน่วยที่เล็กที่สุดหรือหน่วยครอบครัว ทั้งสองฝ่ายมีส่วนเกื้อกูลกันปัจเจกชนมีหน้าที่สร้างสังคมเพราะสังคมก็มาจากหน่วยเล็กที่สุด คือ ปัจเจกชนในขณะเดียวกันสังคมก็เป็นกำหนดกรอบคิดจากระบบการเมือง ประเพณี กฎหมาย เป็นต้นจากนั้นจึงมาสู่ระบบสังคมที่จะเกื้อกูลให้เกิดอหิงสธรรมนี้จะก่อให้เกิดระบบพุทธบริษัททั้ง ๔ ประการ ในการเกื้อกูลเพื่อให้เกิดอหิงสธรรมในสังคม

สรุปได้ว่า ผลแห่งอหิงสาคือสันติสุขของสังคมก็คือความถูกต้อง คือ การอยู่อย่างไม่เบียดเบียนกันด้วยการปฏิบัติตามอริยมรรคมีองค์ ๘ คือ ความเห็นที่ถูกต้อง ความคิด คำพูด การกระทำ อาชีพ สติ สมาธิถูกต้อง ก็จะก่อให้เกิดความรู้และความหลุดพ้นจากปัญหาทั้งปวงก็คืออหิงสธรรมในที่สุดนั่นเองการอธิบายภาพรวมทางสังคม เป็นการปฏิเสธระบบการเมืองที่มีอยู่ในปัจจุบันเนื่องจากว่า ระบบประชาธิปไตย ก็เป็นระบบกิเลสเสรี คือการปล่อยใจให้เป็นไปตามอำนาจกิเลส ต่อมาเป็นการแปรเปลี่ยนตนเองด้วยความรัก การปฏิบัติและการตระหนักรู้ด้วยการสร้างความรักให้เกิดขึ้นในขณะปัจจุบันนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยต้องอาศัยการใคร่ครวญ การพิจารณาอย่างแยบคาย เพราะท่านเชื่อว่า เมื่อความรู้สึกของเราเต็มไปด้วยความรักความสุขที่ย่อมที่จะเกิดขึ้น นั่นก็หมายถึงสันติสุข

เพราะฉะนั้น เมื่อเราเรียนรู้ตระหนักรู้ และเข้าใจเรื่องราวชีวิตของเราเองและผู้อื่นด้วยความรักภายใต้วิถีแห่งการเจริญสติในปัจจุบัน ความเข้าใจและความรักที่ฝึกปฏิบัติไม่ใช่ความสุขที่จะมาสู่ตนเองเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างสรรค์พื้นที่ของชีวิตแห่งสันติสภาพให้กับผู้อื่นด้วย ขณะเดียวกันความหวังและการได้รับความสุขจากการปฏิบัติก็ต้องอาศัยฐานที่สำคัญคือ สังคมหรือชุมชนแห่งสันติสุขด้วย เพราะจะเป็นการสนับสนุนให้เรานั้นสามารถพัฒนาก้าวข้ามปัญหาต่างๆ ได้เรียกวิถีทางแห่งการปฏิบัตินี้ว่า เราได้ฝึกปฏิบัติตามวิถีทางแห่งการเจริญสติ การปฏิบัติเช่นนี้ สามารถที่จะนำความ

^๖ สุภัตตรา สุภาพ, ปัญหาสังคม, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, ๒๕๓๕), หน้า ๑๑.

เบิกบานและความสุขสันต์มาสู่ตัวเราและผู้อื่น ต่อมาประการสุดท้ายนี้ถือว่า มีความสำคัญอย่างมาก เพราะ สันติภาพทั้งหมดนั้นเราจะต้องกระทำทุกอย่างในปัจจุบันด้วยสันติ ซึ่งท่านเชื่อว่า เราสามารถที่จะทำได้ ด้วยการกระทำ ความตั้งใจ ความเอาใจใส่ หรือการกระทำทุกอย่างด้วยสันติเท่านั้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเปลี่ยนแปลงตนเองในทุกๆ ด้านของเราเอง การกระทำ ความคิด ความรู้สึก ทุกอย่างต้องดำเนินไปอย่างพัฒนาและสร้างสรรค์ ตั้งใจในปัจจุบันขณะ นี่เป็นการแปรเปลี่ยนตนเองเพื่อหนทางสู่สันติภาพ ซึ่งมีลักษณะที่ต้องเกื้อกูลและสัมพันธ์กันจึงจะมีสันติภาพ อันเป็นเป้าหมายของอหิงสธรรม

๔.๑.๔ การจัดการความขัดแย้งด้วยเรื่องความยุติธรรม

พุทธปรัชญาเถรวาท มีจุดเด่นในเรื่องความยุติธรรมทั้งความยุติธรรมตามธรรมชาติ และความยุติธรรมทางสังคมเป็นของตนเอง โดยเฉพาะความยุติธรรมทางสังคมที่กล่าวมาตั้งแต่ต้นในงานวิจัยนี้ เมื่อพิจารณาตามกรอบแนวคิดปรัชญาตะวันตก ถึงจะมีจุดมุ่งหมายปลายทางของมนุษย์คล้ายกัน แต่ความยุติธรรมทางสังคมในพุทธปรัชญาเถรวาท มีความละเอียดและลึกซึ้งมากกว่า ถ้าให้ความหมายของความยุติธรรมทางสังคมว่า หมายถึง ความเห็นหรือความพึงพอใจร่วมกันของสังคมมนุษย์ ในการแบ่งสรรปันส่วนผลประโยชน์ในสังคมอย่างเท่าเทียมกันหรือเสมอภาคกัน และอย่างเที่ยงตรงหรือเที่ยงธรรม ทั้งในด้านคุณค่า (เช่น สิทธิเสรีภาพ หน้าที่หรือความรับผิดชอบความดีงามและความสุข) และในด้านเศรษฐกิจ (เช่นโอกาสของการถือเอาคุณค่าหรือทรัพย์สิน) ตามข้อตกลงร่วมกันแห่งสังคม เพื่อจบปัญหาหรือข้อพิพาทขัดแย้งต่างๆ ระหว่างมนุษย์ด้วยกันหรือเพื่อการดำเนินชีวิตของตนและส่วนรวมให้เป็นสุข (พร้อมด้วยมีปัญญา) จะเห็นว่าพุทธปรัชญาเถรวาทเน้นสูงกว่าความสุขในแบบปรัชญาตะวันตกที่เน้นความสุขแบบโลกียะสุข (อรรถประโยชน์สุข) แต่พุทธปรัชญาเถรวาทนอกจากกล่าวถึงสุขแบบโลกียะสุขแล้ว ยังกล่าวถึงสุขแบบโลกุตระ(นิพพาน) ความยุติธรรมทางสังคมของพุทธปรัชญาเถรวาทตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไม่แน่นอนหรือความไม่เที่ยงของสรรพสิ่ง (กฎไตรลักษณ์) ที่มีความเปลี่ยนแปลงไปตามเหตุปัจจัยตลอดเวลา (กฎปฏิจจสมุปบาท) อย่างได้ดุลยภาพหรือสมดุลกัน อันก่อให้เกิดประโยชน์ ความดี และความสุข มีปัญญารู้เท่าทันโลกจนถึงนิพพาน ซึ่งเป็นไปอย่างเสมอภาคหรือเท่าเทียมกัน และเที่ยงตรงหรือเที่ยงธรรมตามความเหมาะสมของสรรพสิ่ง

แต่ความยุติธรรมทางสังคมในพุทธปรัชญาเถรวาท ก็มักจะถูกวิพากษ์วิจารณ์ในประเด็นเรื่องความเที่ยงตรงหรือเที่ยงธรรม โดยเฉพาะที่อิงอยู่บนฐานของความเที่ยงตรงหรือเที่ยงธรรมตามกฎหมาย ซึ่งเป็นความยุติธรรมตามธรรมชาติหรือตามยุติธรรมทางศีลธรรม ที่ความยุติธรรมทางสังคมต้องอาศัยนำมาอธิบาย ถึงแม้จะมีหลักธรรมที่สามารถนำมาอธิบายเรื่องความยุติธรรมทางสังคมอีกชุดหนึ่งก็ตาม เพราะหลักธรรมในชุดที่สองนี้ก็มีปัญหาในเชิงสังคมวิทยา คือนำไปสู่การยอมรับความยุติธรรมทางสังคม กล่าวคือถ้ามองทางด้านให้คุณหรือให้โทษจากมิติของกรรม เช่นการลงโทษตามกฎหมาย

แห่งกรรมดำเนินไปอย่างสม่ำเสมอตามกฎไม่มีความลำเอียง กฎแห่งกรรมเป็นกฎแห่งความยุติธรรม ระดับสากลที่มีลักษณะเป็นกลไกอย่างยิ่ง คือไม่มีเป้าหมายอื่นใดเลยนอกจากการกระทำตามกฎเกณฑ์ ในมิตินี้เราไม่อาจเรียกร้องขอความเมตตาหรือความกรุณาใด ๆ (การให้อภัยหรืออโหสิกรรม จะทำหน้าที่ไม่ได้) เพราะหากทำตามความเมตตากรุณาจะกลายเป็นเหตุให้ละเมิดกฎแห่งกรรม กฎแห่งกรรม ก็จะไม่เป็นหลักแห่งความยุติธรรมทางศีลธรรมในระดับสากลอีกต่อไป หลักความเมตตากรุณาถูกจำกัดด้วยอิทธิพลของกรรม นอกจากนี้ การยึดกรรมเป็นหลักพิจารณาตัดสินความสุขและความทุกข์ของมนุษย์ ทำให้ดูเหมือนว่า ทุกข์และสุข หรือสถานการณ์ใดๆ ก็ตามที่เกิดขึ้นในชีวิตมนุษย์ในปัจจุบันล้วนเป็นความยุติธรรมทั้งสิ้น แม้ว่าผู้คนจำนวนไม่น้อยจะเข้าใจการให้ผลของกรรมได้อย่างคลุมเครือ แต่หลักการสำคัญก็สามารถจะทำให้เราตีความได้โดยไม่มีความขัดแย้งในเชิงประสบการณ์ ว่าไม่มีความยุติธรรมสำหรับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตของมนุษย์แต่ละคน

ข้อนี้ทำให้การแก้ไขปัญหาสังคมเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม กลายเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมเพราะละเมิดกฎแห่งความเป็นธรรม และการปรับค่าสอนเรื่องกรรมและการให้ผลของกรรมให้มีมิติทางสังคม โดยถือว่ามนุษย์คนหนึ่งเกิดมาท่ามกลางสังคมสิ่งแวดล้อมอันเป็นเหตุปัจจัยหนึ่ง ซึ่งสัมพันธ์กับการดำรงอยู่ของเขา ทั้งในแง่การเลือก การสั่งสมอุปนิสัย และการแสดงออกทางสังคม เหตุปัจจัยแห่งกรรมและการให้ผลของกรรม จึงไม่ใช่เฉพาะการกระทำในอดีตชาติ แต่ยังรวมถึงปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ ทางสังคมทั้งในปัจจุบันและที่อาจเป็นไปได้ในอนาคตอีกด้วย จะช่วยให้เราอธิบายเรื่องความเป็นธรรมในมิติที่ละเอียดขอบเขตของปัจเจกบุคคลไปได้ แต่โดยอาศัยคำสอนเรื่องกฎแห่งกรรม และปัจเจกสมุปปาทซึ่งเป็นกฎธรรมชาติ แม้จะอธิบายกรณีต่าง ๆ ได้ว่า สิ่งที่เกิดขึ้นนั้นมีความยุติธรรม มีความเป็นธรรม โดยโยงกับมิติทางสังคมในขณะนั้น ๆ ณ เวลาที่บุคคล เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นและดำรงอยู่ ก้าวพ้นจากมิติแห่งภพชาติไป แต่ก็เป็นเรื่องยากที่จะใช้หลักนี้ประเมินว่าสถานการณ์ เหตุการณ์หรือกรณีใดที่ถือว่าไม่เป็นธรรม ทุกกรณีที่เกิดขึ้นแล้วอาจพิจารณาได้ว่าเป็นธรรมทั้งสิ้น หลักการประเมินค่าที่ดีจะต้องไม่กว้างเสียจนทำให้ทุกกรณีกลายเป็นค่าเดียวกัน

มีฉะนั้น เราจะไม่สามารถแยกแยะกรณีที่เป็นธรรมและไม่เป็นธรรมออกจากกันได้เลยข้อนี้ทำให้เราอาจถูกโต้แย้งว่า หลักความเป็นธรรมตามกฎแห่งธรรมชาติลักษณะของการเป็นแนวคิดหรือมโนทัศน์เชิงประเมินค่าที่ดี เมื่อขยายสู่การประเมินค่าในมิติทางสังคมแม้ความเป็นธรรมระดับสากลหรือความยุติธรรมทางศีลธรรมที่พิจารณาจากแนวคำสอนเรื่องกฎแห่งกรรมจะเป็นแนวคิดสำคัญในพุทธปรัชญาเถรวาท แต่การนำแนวคิดดังกล่าวนี้มาใช้พิจารณาตัดสินความเป็นธรรมในระดับปรากฏการณ์ทางสังคม ไม่ว่าจะในแง่ส่วนบุคคลหรือที่เกี่ยวข้องกับสังคม (กรรมร่วม) เราก็จะพบกับระบบคำอธิบายที่มีความซับซ้อนมาก เนื่องจากการทำงานของกรรมเป็นสิ่งที่ซับซ้อนจนไม่อาจอธิบายให้เห็นความสอดคล้องภายในระบบ ความเป็นธรรมตามกฎแห่งกรรมทำงานเหนือกลไกการรับรู้ของ

มนุษย์ธรรมดา การปรับใช้ในกรณีทั่วไปไม่ต้องอาศัยญาณพิเศษของพระพุทธเจ้าหรือผู้บรรลุสมาธิขั้นสูง จึงค่อนข้างอธิบายได้ยากและผู้วิจัยเห็นว่ายังมีความไม่ชัดเจน

นอกจากนี้ ความเป็นธรรมตามกฎหมายแห่งกรรมในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของหลักกรรมชาติที่มีลักษณะบรรยายมากกว่าจะเป็นหลักสำหรับการประเมินค่า จึงมีหลายแนวคิดโต้แย้งว่าไม่อาจนำไปประเมินค่าการกระทำทางสังคมใด ๆ ที่จะแสดงให้เห็นได้ว่าการกระทำนั้น ๆ ไม่เป็นธรรมและโต้แย้งว่าแนวคิดเรื่องความเป็นธรรมทางสังคมตามแนวคิดพุทธปรัชญาเถรวาทที่วางอยู่บนฐานกฎหมายแห่งกรรมอันสลับซับซ้อนเช่นนี้ไม่สามารถนำหลักกรรมไปประเมินค่าการกระทำในมิติทางสังคมได้อย่างชัดเจน จะมีปัญหาในการปฏิบัติที่เป็นธรรมทางสังคม เพราะไม่ค่อยชัดเจนตั้งแต่แรกว่าอะไรที่ถือว่าเป็นธรรมหรือไม่เป็นธรรม การโต้แย้งหลักคำสอนเรื่อง กฎแห่งกรรม ว่าไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ในที่นี้ พอตีความได้ว่า ไม่ได้เป็นการปฏิเสธความมีอยู่จริงของความยุติธรรมทางสังคมในพุทธปรัชญา หรือปฏิเสธกฎหมายแห่งกรรมตามคำสอนของพุทธปรัชญาเถรวาท และไม่ได้ปฏิเสธค่าทางจริยธรรมแบบสมบูรณนิยมของพุทธปรัชญาเถรวาทแต่ประการใด หากต้องเป็นการชี้ให้เห็นว่า เมื่อมองจากฐานทางญาณวิทยาแบบประจักษ์นิยม อันเป็นมุมมองแบบสามัญมนุษย์ที่ดำรงอยู่ในสังคมการเมืองหรือในบริบทสังคมปัจจุบันนั้น การพิจารณาตัดสินเหตุการณ์ สถานการณ์หรือการกระทำใด ๆ ว่าเป็นธรรมหรือไม่ โดยการสาวไปยังสาเหตุหลักคือกรรมนั้น เราไม่อาจกระทำหรือประเมินค่าได้โดยปราศจากข้อสงสัย เพราะแม้กรรมตามหลักคำสอนของพุทธปรัชญาเถรวาทจะมีลักษณะสำคัญคือเที่ยงตรง ไม่ลำเอียง สม่าเสมอ และอยู่เหนือมิติที่มนุษย์จะมุ่งประสงค์ให้เป็นไปตามปรารถนาตัวเอง ก็ยังมีลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งด้วยคือ อยู่เหนือความเข้าใจของสามัญมนุษย์ กรรมเป็นพุทธวิสัย กฎแห่งกรรมอาจทำงานอยู่ในทุกขณะจิต แต่เราไม่อาจเข้าใจได้ถึงการทำงานอันเป็นกลไกธรรมชาติของกรรมดังกล่าว เราไม่อาจมองเห็น ความสัมพันธ์เชิงเหตุปัจจัยที่แน่ชัดระหว่างกรรมกับผลของกรรมที่เกิดขึ้น การขยายแนวคิดเรื่องกรรมจากฐานคติของปัจเจกบุคคลไปสู่ประเด็นทางสังคมเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ลำพังคำสอนเรื่องกรรมอาจไม่เพียงพอต่อการขยายความให้ครอบคลุมประเด็นเรื่องความเป็นธรรมทางสังคมได้ชัดเจน เพราะการประเมินค่าการกระทำต่างๆ ของมนุษย์ไม่ชัดเจน จำเป็นต้องใช้หลักการอื่นๆ ที่สามารถนำไปอธิบายเรื่องความเป็นธรรมทางสังคมได้ชัดเจนกว่านี้และใช้เป็นบรรทัดฐานในการประเมินค่าการกระทำต่างๆ ของมนุษย์ในสังคมได้ดีกว่าหลักกรรมเพียงอย่างเดียว แต่สิ่งที่ขาดไม่ได้ ถ้าจะอ้างถึงความถูกต้อง เที่ยงตรงหรือเที่ยงธรรมในสังคมของพุทธปรัชญาเถรวาท ยังไม่มีหลักการใดที่ตีกล่าวหลักกรรม ถึงแม้ว่าหลักกรรมจะมีข้อถกวิจารณ์อยู่มากก็ตาม

เมื่อกฎหมายทั้งที่อิงอยู่กับการเกิดใหม่และไม่ได้อิงอยู่กับการเกิดใหม่ อาจจะไม่สามารถอธิบายความยุติธรรมทางสังคมได้อย่างมีเหตุผลเป็นที่น่าพอใจเพียงต่อความเชื่อของบางแนวคิด เราจึงต้องอาศัยแนวคิดของพุทธปรัชญาเถรวาทอีกชุดหนึ่ง ไม่ว่าจะ เป็น โดยพิจารณาถึงการกระทำที่ปราศจากอคติ (โลภะ โทสะ โมหะ) นั่นคือความถูกต้อง เที่ยงตรงหรือเที่ยงธรรม ซึ่งสรุปรวมความ

แล้วต้องพิจารณาตามความเป็นจริงของสรรพสิ่ง ปราศจากอคติทั้งปวง ถึงจะถือว่าถูกต้อง เทียงตรง หรือเที่ยงธรรมด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การจะถือว่ามีความยุติธรรมทางสังคมในพุทธปรัชญาเถรวาท เมื่อวิเคราะห์คำสอนจากพระไตรปิฎกแล้ว ถ้าจะยึดหลักการหรือการกระทำ ควรจะยึดการกระทำ ของแต่ละชาติ ประกอบกับสมมติบัญญัติของมนุษย์แต่ละสังคมแต่ละยุค ที่ปราศจากอคติ นั่นคือ ความถูกต้อง เทียงตรงหรือเที่ยงธรรม ก็อาจถือว่าเป็นความยุติธรรมทางสังคมในพุทธปรัชญาเถรวาท นั่นคือหลักธรรมคำสอนที่เกี่ยวกับความยุติธรรมอีกชุดหนึ่ง เช่น อริยสัจสี่ (ทุกข์ สมุทัย นิโรธ มรรค) อำนาจเป็นใหญ่ในปกครอง (อัตตราชิปไตย โลกาธิปไตย ธรรมมาธิปไตย) และการกระทำที่ปราศจาก อคติสี่

ดังนั้น การจัดการความขัดแย้งด้วยเรื่องความยุติธรรมในทัศนะของพุทธปรัชญาเถรวาท การที่จะถือว่ามีความยุติธรรมทางสังคมนั้น ได้มีการถกเถียงกันทั้งในเรื่องสิทธิ เรื่องหน้าที่ เรื่องความ รับผิดชอบ เรื่องความสามารถ เรื่องความเหมาะสม เรื่องความจำเป็น เรื่องความต้องการ เรื่อง ผลประโยชน์ และเรื่องความพอใจ ความดี และความสุข เมื่อพิจารณาโดยละเอียดแล้วจะเห็นว่า มีจุด ร่วมกันคือ การปฏิบัติต่อกันอย่างถูกต้องชอบธรรม อย่างเที่ยงตรงหรือเที่ยงธรรม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการไม่ละเมิดสิทธิกัน การไม่เอาไรต์เอาเปรียบกันในสังคม โดยเฉพาะผู้ปกครองที่มีหน้าที่ต่อผู้ถูก ปกครองกล่าวคือ ถ้ามนุษย์ไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ของตนในสังคม ขาดความรับผิดชอบต่อสังคม ก็มักจะ มีการละเมิดซึ่งกันและกัน เอาไรต์เอาเปรียบซึ่งกันและกัน ถ้ามนุษย์ไม่ยอมรับเรื่องความสามารถและ ความเหมาะสมก็มักจะมีการละเมิดซึ่งกันและกัน เอาไรต์เอาเปรียบซึ่งกันและกันในสังคม และถ้า มนุษย์มีความต้องการไม่ถูกต้อง มีความพอใจที่ไม่ถูกต้องตามค่านิยมของแต่ละสังคมก็จะทำให้มีการ ละเมิดซึ่งกันและกัน เอาไรต์เอาเปรียบซึ่งกันและกันในสังคม เกิดการเบียดเบียนกันในสังคม มนุษย์ ส่วนใหญ่ก็มองว่านั่นคือความไม่ยุติธรรม ซึ่งข้อถกเถียงทั้งหมดในสองประเด็นใหญ่ ในแนวคิดสำคัญ นั้น จึงมีเกณฑ์วัดหรือตัดสินคล้ายๆกัน คือ ถูก-ผิด ดี-ชั่ว สุข-ทุกข์

เมื่อพิจารณาจากวัฒนธรรมของพุทธปรัชญาเถรวาทแล้วจะเห็นหลักการในดำเนินชีวิต โดยที่วัฒนธรรมตะวันตกส่วนใหญ่จะเน้นสิทธิของมนุษย์ในสังคมเป็นหลักการใหญ่ แต่วัฒนธรรมของ พุทธปรัชญาเถรวาทกลับเน้นที่หน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นหลักการใหญ่ เมื่อสังคมมนุษย์พัฒนา มาถึงจุดที่กลายเป็นรัฐ ก็จะมีความสัมพันธ์ทางสังคมอย่างน้อย ๒ ประการ คือ ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจเจกบุคคลกับปัจเจกบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างรัฐหรือผู้ปกครองกับพลเมืองหรือ ประชาชน จุดมุ่งหมายของชีวิตทางสังคมของมนุษย์คือ การมีชีวิตที่ดี รัฐจึงมีบทบาทหน้าที่ในการ ตอบสนองจุดประสงค์ดังกล่าว การทำหน้าที่ (ธรรม) ของผู้ปกครองหรือรัฐนั้นดูจะยังจำกัดอยู่มากแต่ ก็สัมพันธ์กับสภาพของสังคมยุคเริ่มแรก เมื่อสังคมขยายตัวมากขึ้น ซับซ้อนขึ้น หน้าที่ (ธรรม) ของ ผู้ปกครองก็มีความซับซ้อนขึ้นครอบคลุมภารกิจทั้งด้านบวกและด้านลบ รัฐจึงไม่เพียงแต่ทำหน้าที่ ป้องกันในเชิงตุลาการเท่านั้นแต่ต้องดำเนินการให้ความเกิดความเป็นธรรมด้านอื่นๆ ในสังคมด้วย

สรุปได้ว่า การจัดการความขัดแย้งด้วยเรื่องความยุติธรรม เป็นการการที่ทุกคนต้องมีหน้าที่ในการจะต้องเคารพสิทธิขั้นพื้นฐาน (สิทธิตามธรรมชาติทั้งแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ) และสิทธิทางสังคม โดยปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมกันหรือเสมอภาคกันที่เที่ยงตรงหรือเที่ยงธรรม และ/หรือปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมกันหรือเสมอภาคกันตามความเหมาะสมในด้านต่างๆ (ตามหลักความแตกต่าง) โดยไม่มีการเอาเปรียบกัน ไม่มีการเบียดเบียนกัน ไม่ละเมิดสิทธิซึ่งกันและกัน ในทางตรงข้ามมีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง และต่อผู้อื่น ให้มีโอกาสพัฒนาชีวิตให้ดีขึ้น ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างถูกต้องชอบธรรม ได้รับประโยชน์ทั้งทางเศรษฐกิจและทางคุณค่า อย่างเหมาะสมตามความจำเป็น ตามความต้องการความสามารถ ให้ได้รับความพอใจ และความสุข โดยใช้เกณฑ์พุทธจริยศาสตร์เป็นตัวตัดสิน (ดี-ชั่ว) และความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันของสรรพสิ่งทั้งหลาย อย่างได้ดุลยภาพหรือสมดุลกัน ถือเป็นความยุติธรรมทางสังคมในพุทธปรัชญาเถรวาทอย่างหนึ่ง ที่พบได้ในคำสอนทั้งสองชุดของพุทธปรัชญาเถรวาท

๔.๒ การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย

สภาพความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมนั้นถือได้ว่าเป็นสภาวะปกติที่มีอยู่ในทุกสังคมโดยสังคมที่สุขสงบนั้นจะมีวิธีการจัดการกับความขัดแย้งเหล่านั้นไม่ให้นำไปสู่ความรุนแรง สังคมแบบนี้ถือว่าเป็นสังคมที่ไม่ตกอยู่ในความประมาทที่ได้สร้างเครื่องมือและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งไม่ให้สังคมก้าวไปสู่ภาวะของความรุนแรง ในส่วนของสังคมไทยนั้นปัจจุบันแนวโน้มของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นทั้งในระดับของสังคมจนถึงในระดับชุมชน ดังเห็นได้จากระดับนโยบาย อาทิในเรื่องการจัดการทรัพยากรที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม ความขัดแย้งเกี่ยวกับการดำเนินโครงการของรัฐกับชุมชน จนกระทั่งความขัดแย้งระหว่างเพื่อนบ้านหรือระหว่างบุคคลที่ปรากฏอยู่ทั่วไป เป็นต้น โดยวิธีการจัดการความขัดแย้งของสังคมไทยในหลายกรณีปัญหาแนวโน้มนำไปสู่ความรุนแรงทั้งในระดับสังคม องค์กร ลงไปถึงระดับปัจเจกบุคคล ดังเห็นได้จากการจัดการความขัดแย้งต่อกรณีท่อส่งก๊าซไทย-มาเลเซีย การใช้ความรุนแรงในการแย่งชิงอำนาจในการบริหารงานส่วนท้องถิ่น การใช้ความรุนแรงเมื่อขัดแย้งกับเพื่อนบ้าน ขวากการฆาตกรรมทางหน้าหนังสือพิมพ์ ตัวเลขการใช้แรงงานและทารุณกรรมเด็กยังคงอยู่ในระดับสูง การใช้ความรุนแรงในครอบครัว เป็นต้น สภาพการณ์ของสังคมเช่นนี้เป็นภาพสะท้อนของสังคมที่ไม่พร้อมรับมือกับความขัดแย้งที่ดำรงอยู่ในสังคมหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าสังคมไทยมิได้เป็นสังคมที่สุขสงบปราศจากความรุนแรงแต่เป็นสังคมที่มีความรุนแรงดำรงอยู่ในทุกระดับสังคม การที่จะนำสังคมไปสู่สันติภาวะได้นั้นสังคมจำเป็นต้องสร้างเครื่องมือ บุคลากร และองค์ประกอบที่จำเป็นซึ่งเกื้อกูลให้สามารถรับมือกับความขัดแย้ง เพื่อไม่ให้สังคมก้าวไปสู่ภาวะของความรุนแรง

สภาพความขัดแย้งนั้นมีพลวัตไปตามการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เมื่อโครงสร้างทางสังคมเปลี่ยนแปลงไป เหตุปัจจัยแห่งความขัดแย้งย่อมแปรเปลี่ยนตาม แนวโน้มพัฒนาการทางสังคมในปัจจุบันมีโอกาสร่างเหตุปัจจัยของความขัดแย้งในสังคมเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากได้ก่อให้เกิดช่องว่างทางเศรษฐกิจระหว่างคนรวยและคนจนเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงทางสังคมวัฒนธรรมที่รวดเร็ว รวมถึงองค์ประกอบต่างๆในสังคมที่เอื้อให้เกิดความขัดแย้งมีเพิ่มขึ้น หากมองมาที่ระบบการแพทย์และสาธารณสุขความเปลี่ยนแปลงนั้นมีตั้งแต่ระดับนโยบาย องค์กร จนถึงการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน ดังเห็นได้จากนโยบายการปฏิรูประบบสาธารณสุข การออกพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ๒๕๔๕ โครงการ ๓๐ บาทรักษาทุกคน นโยบายเหล่านี้ส่งผลต่อองค์การด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่ต้องปรับเปลี่ยนไปตามนโยบาย รวมถึงการให้บริการขั้นพื้นฐานทางการแพทย์และสาธารณสุขกับประชาชน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระบบการแพทย์และสาธารณสุขนั้นได้ส่งผลทั้งในด้านดีที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้คนในวงกว้าง แต่ในอีกด้านหนึ่งนั้นการเปลี่ยนแปลงได้ก่อให้เกิดความขัดแย้งทั้งในระดับองค์กรด้านการแพทย์และสาธารณสุข ทั้งในเรื่องการแย่งชิงทรัพยากร ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร จนมาถึงในการให้บริการขั้นพื้นฐานกับประชาชน ดังปรากฏในตัวเลขสถิติของผู้ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประกันสุขภาพ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ มีผู้ร้องเรียนถึง ๓๖ ราย ในช่วงปีงบประมาณ ๒๕๕๙^๗ ซึ่งเป็นตัวเลขสถิติที่มากกว่าแต่เดิมในอดีต ในเรื่องการร้องเรียนที่เพิ่มขึ้นนี้อาจมีปัจจัยมาจากการที่ประชาชนมีความตื่นตัวต่อสิทธิด้านสุขภาพสูงขึ้น อันเป็นกฎหมายที่ประชาชนสามารถใช้สิทธิเพื่อเรียกร้องความเสียหายอันเกิดจากการบริการของหน่วยงานรัฐได้ ในเรื่องความขัดแย้งในระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขนั้น “การประณามแพทย์ พยาบาลและโรงพยาบาล ปรากฏในหน้าหนังสือพิมพ์อยู่เนืองๆ และที่ฟ้องร้องมายังแพทย์สภาก็มี การประณามกันแบบนี้จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในอีก ๒๐ ปีข้างหน้า ประชากรไทยจะเพิ่มขึ้นอีกเท่าตัวเป็น ๘๐ ล้านคน ถ้ายังไม่เปลี่ยนรูปแบบการให้บริการสาธารณสุขจะเกิดความสับสนมากขึ้น จนถึงจุดวิกฤติในวงการแพทย์...”^๘

คำกล่าวของ ศ. นพ. ประเวศ วะสี สะท้อนให้เห็นสภาพปัญหาในระบบการบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอดีตได้เป็นอย่างดีนอกจากนี้ยังทำนายปัจจุบันได้อย่างใกล้เคียงความเป็นจริงมีการร้องเรียนเรื่องการให้บริการด้านสาธารณสุขที่สูง การฟ้องร้องแพทย์และโรงพยาบาลที่ปรากฏเป็นข่าวเนืองๆ หรือ ที่เป็นเรื่องผลกระทบจากการรับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข และเมื่อเกิดข้อขัดแย้งแล้วไม่มีกลไกการจัดการที่เหมาะสมได้สร้างผลกระทบต่อทุกฝ่ายที่

^๗ ข้อมูลจาก ศูนย์บริการประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

^๘ ประเวศ วะสี, *สาธารณสุขกับพุทธธรรม*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง, ๒๕๒๔), หน้า ๕๖.

เข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะตัวผู้ป่วยที่ไม่หายป่วยจากการรับบริการและบุคลากรทางการแพทย์ที่เสื่อมเสียชื่อเสียง ปัญหาที่แท้จริงไม่ได้รับการแก้ไขแต่นำผู้ที่เกี่ยวข้องมาสู่ภาวะการณ์เผชิญหน้ากันทำให้ความขัดแย้งในหลายกรณีคลี่คลายไปสู่ความรุนแรง นอกจากนี้ความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุขที่ดำรงอยู่ในระบบแต่ไม่เปิดเผยตัวยังมีอยู่เป็นจำนวนมากและรอการคลี่คลายต่อไป โดยเหตุแห่งความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุขนั้นอาจพอสรุปโดยสังเขปได้ดังนี้

๑. ในระดับโครงสร้าง ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ และ พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพที่ก่อให้เกิดการตระหนักรถึงเรื่องสิทธิและการใช้สิทธิ นอกจากนี้ในด้านนโยบายขนาดใหญ่ของรัฐในเรื่องสุขภาพได้ก่อให้เกิดความคาดหวังและความไม่พร้อมของหน่วยงานที่ปฏิบัติ ได้ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้น^๙

๒. ในระดับองค์กรที่เป็นเรื่องระหว่างหน่วยงานให้บริการด้านสุขภาพของรัฐด้วยกันเอง ในด้านนโยบาย การปฏิบัติงาน รวมถึงการแย่งชิงงบประมาณ เป็นต้น และในส่วนของงานที่เป็นความขัดแย้งระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการด้านสุขภาพ ทั้งในเรื่องการให้บริการที่ไม่ดี ความคาดหวังไม่ตรงกัน^{๑๐}

๓. ในเรื่องอื่นที่มีความสำคัญ ทั้งในเรื่องความรู้ที่มาจากการศึกษาความรู้ของแพทย์ที่อยู่เหนือความรู้อื่นๆ ในระบบการแพทย์และสาธารณสุขที่เป็นที่มาของความขัดแย้ง ในประเด็นเรื่องวัฒนธรรมราชการของระบบสาธารณสุขที่เป็นบริบทแวดล้อมที่ทำให้โครงสร้างขององค์กรสาธารณสุขของรัฐพิการและผู้มีอำนาจสามารถสร้างระบบที่เอื้อต่อการทุจริตได้^{๑๑}

ภาวะของความขัดแย้งดังกล่าวที่ดำรงอยู่ในระบบที่รอการคลี่คลายนั้นอาจสามารถคลี่คลายได้โดยไม่ก่อผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องหรืออาจนำไปสู่ภาวะของความรุนแรงได้ ในเรื่องของความรุนแรงนั้นถ้ามองจากแนวคิดสันติวิธี โดยนักสันติวิธีผู้ลือชาม Johan Galtung ได้แบ่งประเภทความรุนแรงที่ปรากฏในสังคมออกเป็นสามประเภทคือ ประเภทแรก “ความรุนแรงทางตรง” (Direct Violence) เป็นความรุนแรงที่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจน คนทั่วไปในสังคมเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นความรุนแรง เพราะก่อให้เกิดความเสียหายต่อร่างกาย ชีวิต รวมถึงวัตถุทรัพย์สินของผู้คน นอกจากนี้ Galtung ยังรวมเอาการกระทำที่ก่อผลกระทบต่อความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ไว้ในความรุนแรงทางตรงนี้ด้วย อาทิ การปิดล้อมดินแดนหรือการห้ามการติดต่อทางการค้าและการแลกเปลี่ยนสินค้า เป็นต้น ประเภทที่สองคือความรุนแรงเชิงโครงสร้าง (Structural Violence) และประเภทที่สามคือ

^๙ สัมภาษณ์ นาง ก. (นามสมมติ)

^{๑๐} สัมภาษณ์ นาง ข. (นามสมมติ)

^{๑๑} โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์, **อำนาจและคอร์รัปชัน: ถอดรหัสวัฒนธรรมราชการสาธารณสุข** (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อมรินทร์, ๒๕๔๖), หน้า ๑๑๘.

ความรุนแรงเชิงวัฒนธรรม (Cultural Violence) ซึ่งความรุนแรงทั้งสองประเภทนี้ไม่ปรากฏชัดเจน แต่หมายถึงโครงสร้างที่ทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างคนที่มีตำแหน่งแห่งที่ในโครงสร้างที่ต่างกัน และวัฒนธรรมที่เป็นกรอบความหมายที่คนใช้ในการทำความเข้าใจตนเองและชีวิตทางสังคม ที่ให้ความชอบธรรมกับความรุนแรงในหลายรูปแบบ^{๑๒}

ซึ่งความรุนแรงทางตรงที่ปรากฏในระบบสุขภาพที่เราพบเห็นในสังคมไทยคือภาวะขาดอาหารในเด็กที่ทำให้เด็กไทยตายเพราะสาเหตุดังกล่าวปีละประมาณ ๕๕,๐๐๐ คน^{๑๓} ส่วนความรุนแรงที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานด้านการแพทย์และสาธารณสุขโดยตรงนั้นเป็นความรุนแรงที่เกิดจากการเข้ารับบริการทางการแพทย์ในหนังสือชุดทุกข์ผู้ป่วยหรือการเข้าไม่ถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขด้านเงื่อนไขความไม่เป็นธรรมทางสังคม โดยในแนวคิดสันติวิธีจัดการกับความขัดแย้งนั้นนอกจากจะใช้ความรุนแรงแล้วยังอาจแบ่งประเภทการเผชิญความขัดแย้งได้เป็น ๗ ประเภทดังนี้ ๑) การเจรจาพูดคุย ๒) ใช้กระบวนการยุติธรรม ๓) ใช้ความรุนแรงต่อคน ๔) ใช้ความรุนแรง ต่อคนและสิ่งของ ๕) ใช้ความรุนแรงต่อสิ่งของ ๖) ใช้สันติวิธี ๗) ไม่ทำอะไรเลยในกระบวนการจัดการความขัดแย้งเพื่อไม่ก่อให้เกิดความรุนแรงที่เรียกว่า “กระบวนการสันติวิธี” นั้นถ้าเป็นความหมายกว้าง ๆ เราอาจนิยามความหมายของ “สันติวิธี” หมายถึง วิธีการแก้ไขความขัดแย้งหรือตอบโต้ในสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยไม่ใช้ความรุนแรงต่อคู่กรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เป็นการประทุษร้ายต่อร่างกายและชีวิต^{๑๔} รากฐานของสันติวิธีจึงเริ่มตั้งแต่จิตใจคือ การเคารพ เมตตาต่อคู่กรณี ในแง่การเปลี่ยนทัศนคติโดยไม่มุ่งทำร้ายมนุษย์จนถึงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอันอยู่ดีธรรมดาตลอดจนสร้างวัฒนธรรมสันติขึ้นในสังคม สันติวิธีจึงอาจจำแนกได้ตามการแสดงออก อาทิ การเจรจา การใช้กระบวนการทางสถาบัน ปฏิบัติการไร้ความรุนแรง และงานสร้างสรรค์ หรืออาจแยกตามระดับของสันติ อาทิ สันติวิธีเฉพาะคราว สันติวิธีแบบเป็นแนวร่วมกับการใช้ความรุนแรง สันติวิธีแบบปฏิเสธการฆ่าอย่างถึงที่สุด สันติวิธีแบบปฏิเสธการทำลายแม้แต่ทรัพย์สิน จนถึงสันติวิธีแบบเคร่งครัดในหลักธรรมพื้นฐานทางศาสนา^{๑๕}

^{๑๒} ชลิตาภรณ์ ส่งสัมพันธ์, “เรื่องราวของความรุนแรงในสังคมไทย: ฆ่าหั่นศพ พ้อฆ่าลูกและอื่นๆ อีกมาก”, รัฐศาสตร์สาร ปีที่ ๒๓ ฉบับที่ ๓ (๒๕๔๕), หน้า ๑๔๔-๑๔๗.

^{๑๓} ชัยวัฒน์ สถาอานันท์, **ท้าทายทางเลือก: ความรุนแรงและการไม่ใช้ความรุนแรง**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง, ๒๕๓๓), หน้า ๓๐.

^{๑๔} ไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์ เรียบเรียง, **สร้างสันติด้วยมือเรา: คู่มือสันติวิธีสำหรับนักปฏิบัติการไร้ความรุนแรง**, (กรุงเทพมหานคร: กลุ่มประสานงานศาสนาเพื่อสังคม, ๒๕๓๓), หน้า ๒๕.

^{๑๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๕.

สรุปได้ว่า ความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุขนั้นมีหลายกรณี ปัญหาตัวระบบสามารถคลี่คลายปัญหาได้แต่ในบางกรณีปัญหาอาจไม่สามารถคลี่คลายได้ การใช้กระบวนการสันติวิธีจึงอาจเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถเป็นทางเลือกในการจัดการปัญหาไม่ทำให้ไปสู่ความรุนแรง ซึ่งสันติวิธีนี้มีอยู่หลากหลายประเภทและวิธีการ การที่จะสามารถสร้างทางเลือกในการจัดการปัญหาความขัดแย้งในแนวทางสันติวิธีกับระบบการแพทย์และสาธารณสุขได้นั้นต้องทำการศึกษารวบรวมสภาพปัญหาของความขัดแย้งที่ดำรงอยู่ในระบบการแพทย์และสาธารณสุข การจัดการความขัดแย้งที่ระบุถึงเงื่อนไขปัจจัยที่ทำให้การจัดการความขัดแย้งก่อผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องและเงื่อนไขปัจจัยที่ทำให้ความขัดแย้งไปสู่ความรุนแรงจากมุมมองสันติวิธี โดยในการทำความเข้าใจความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งและความรุนแรงที่ดำรงอยู่ในระบบการแพทย์และสาธารณสุขดังกล่าว ต้องให้ความสนใจถึง ประการแรก ระบบการแพทย์และสาธารณสุขมีภาวะเช่นไรในปัจจุบัน ประการต่อมา โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรทางการแพทย์และสาธารณสุขนั้นมีลักษณะเช่นไรที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งและความรุนแรง ประการที่สาม ภายใต้ระบบความสัมพันธ์ขององค์กรด้านการแพทย์และสาธารณสุขนั้น องค์กรและผู้คนในองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างไร ลักษณะความสัมพันธ์ ที่คนคิดต่อการทำงาน และการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เช่นไรต่อความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งและความรุนแรง ประการที่สี่ รูปแบบความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งและความรุนแรงในความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการในระบบการแพทย์และสาธารณสุขมีลักษณะอย่างไร ประการสุดท้าย จึงนำมาสู่ประเด็นคำถามถึงการเลือกใช้กระบวนการสันติวิธี ที่จะสามารถทำงานในระบบการแพทย์และสาธารณสุขได้อย่างไร ภายใต้บริบทและเงื่อนไขใด ผลการวิเคราะห์การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา ประกอบกับผลลัพธ์จากกรณีศึกษาการจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขมีขั้นตอนดังนี้

๔.๒.๑ การทำความเข้าใจสาเหตุของความขัดแย้ง

มุมมองในทัศนะพุทธปรัชญาของการทำความเข้าใจสาเหตุของความขัดแย้งการดูแลระบบสาธารณสุขตามวงจรแห่งความขัดแย้ง กำหนดสาเหตุของความขัดแย้งซึ่งแต่ละวิธีขึ้นอยู่กับวิธีการแก้ปัญหาตามความสนใจของคู่กรณี อย่างเช่น เนื้อหาสาระขั้นตอนและจิตวิทยา ความขัดแย้งสามารถสิ้นสุดลงเมื่อฝ่ายต่างๆได้รับผลประโยชน์ที่พึงพอใจในแต่ละมิติหรือรวมกันในด้านอื่นๆ ในมุมมองของชาวพุทธเพื่อทำความเข้าใจสาเหตุของความขัดแย้งความขัดแย้งคือเห็นว่าเป็นความขัดแย้งทางสังคมในรูปแบบต้นกำเนิด คืออวิชชา คือความไม่รู้ ไปยังหลบหนีจากความขัดแย้งคือการสร้างจิตสำนึกที่แท้จริงพุทธปรัชญาเห็นว่าแต่ละวิธีมุ่งเน้นที่ต้นกำเนิดหรือสาเหตุของการความขัดแย้งในด้านต่างๆ แต่เกี่ยวข้องกัน ทำความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุของการแพทย์และความขัดแย้งในระบบสาธารณสุข โดยการบูรณาการ

แนวคิดทั้งสองจึงสร้างมุมมองที่ช่วยให้เข้าใจปัจจัยของตนเองเพิ่มขึ้นโดยไม่รู้หรือความมีวิชาหรือความไม่รู้เช่นกัน^{๑๖}

พุทธปรัชญามีทัศนะที่เห็นว่าในการจัดการความขัดแย้งระบบสาธารณสุขผ่านการไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการยึดถือผลประโยชน์เพื่อตอบสนองสาเหตุของปัญหา ล้วนมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ทั้งสองฝ่ายการตอบสนองต่อปัจจัยภายนอกแม้จะมีความสนใจทางด้านจิตใจ เช่นความรู้สึกของการการดูแลที่เป็นกลางล้วนเป็นสิ่งที่ตอบสนองได้อย่างแท้จริง ดังนั้นกระบวนการไกล่เกลี่ยหลังจากการไกล่เกลี่ยจึงมีความสำคัญและต้องใช้เวลาในการแก้ไข^{๑๗} ดังนั้นวิธีการทางพุทธปรัชญาในการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และการดูแลสุขภาพคือการสร้างจิตสำนึกในหมู่ผู้ป่วยหรือญาติ และโดยความทุกข์ทรมานในหมู่บุคลากรทางการแพทย์มันสามารถบูรณาการความคิดเพื่อป้องกันการนำไปสู่ความขัดแย้งบานปลาย ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่า ความโกรธ อาฆาต พยาบาท ทำให้มนุษย์เรานั้นไม่ให้อภัยกัน อย่างไรก็ตาม นอกจาก ความโกรธ อาฆาต พยาบาท อาจยังมีอุปสรรคอื่นๆ ที่มนุษย์เรามักใช้เป็นเหตุผลในการอ้างถึงการไม่ให้อภัย ซึ่งแม้ว่าภายในใจเราอาจจะยังมีความโกรธ อาฆาตพยาบาทอยู่ก็เป็นได้^{๑๘}

ในช่วงตลอดการศึกษาการจัดการความขัดแย้งในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามการวิจัยเรื่องอุปสรรคของการจัดการความขัดแย้งเป็นปัญหาสำคัญที่ค้างคาใจอันหนึ่งว่า ทำไมเราถึงไม่ให้อภัยทานกันและยังมักได้รับคำถามจากผู้รอบด้านในหลากหลายสาขาวิชาชีพอยู่บ่อย ๆ ว่า เราจะจัดการความขัดแย้งกันได้อย่างไร มันไม่สาสมกับเรื่องราวที่เกิดขึ้น ทำไมถึงจะต้องไปยอมสละสิทธิ์ของการเป็นผู้ถูกระงับหรือผู้เสียหาย ช่างไม่ยุติธรรมเสียเลย เราควรได้รับการชดเชยเยียวยาความเสียหายเพราะเราเป็นฝ่ายถูกระงับ ซึ่งคำถามเหล่านี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแล้วนำมาศึกษาค้นคว้าจากตำราและเอกสารทางด้านจิตวิทยาต่าง ๆ แล้วทำการวิเคราะห์ เพื่อพยายามอธิบาย อุปสรรคที่ขวางกั้นต่อการจัดการความขัดแย้งระบบสาธารณสุขในสภาพความเป็นจริงของสังคมไทยว่ามีลักษณะอย่างไร

จากการศึกษาวิเคราะห์พบว่า อุปสรรคที่ขวางกั้นต่อการจัดการความขัดแย้งนั้น มักเกิดมาจากมุมมองเชิงลบและมุมมองที่แตกต่างกันของผู้ถูกระงับหรือผู้เสียหายไปสัมพันธ์กับผู้กระทำ อุปสรรคเหล่านี้มีความจำเพาะเข้มข้นขึ้นอยู่กับปัจเจกบุคคลและสถานการณ์นั้นๆ ซึ่งทำให้การให้การจัดการความขัดแย้งนั้น จะว่ายากก็ยากเหลือเกินที่จะให้ได้ และบางครั้งไม่อาจฝืนกระทำได้เลย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ อุปสรรคต่อการจัดการความขัดแย้ง ไว้ในหลายประเด็น ดังนี้

^{๑๖} สัมภาษณ์ นาง ค. (นามสมมติ)

^{๑๗} สัมภาษณ์ นาง ง. (นามสมมติ)

^{๑๘} สัมภาษณ์ นาง จ. (นามสมมติ)

๔.๒.๒ การให้อภัยทำให้เกรงกลัวว่าเหตุการณ์ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นซ้ำได้อีก

สิ่งหนึ่งที่คนมักจะกังวลจนไม่อยากจะให้อภัยก็คือ ข้อสงสัยที่ว่า การให้อภัยทานซึ่งเป็น การยกโทษให้แล้วนั้น เท่ากับเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดเหตุการณ์อย่างนั้นซ้ำอีกหรือไม่ดังมีคำกล่าวที่ว่า “อย่าปล่อยให้คนชั่วลอยนวล เพื่อมากระทำความผิดซ้ำต่อไป” ซึ่งประเด็นนี้ส่วนมากแล้วมักจะเกิด กับความขัดแย้งที่รุนแรง หรือเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างเช่นระบบสาธารณสุขไทยศ ที่มีข่าวปรากฏ ในสื่อต่างๆ ให้เห็นถึงอุบัติเหตุการซ้ำและต่อเนื่องเป็นระยะไม่สิ้นสุดเสียที ซึ่งคำถามมีว่าหาก ผู้ถูกระงทำหรือผู้เสียหายให้อภัย ยอมยกเว้นจากการเป็นฝ่ายถูกระงทำไปแล้ว เรื่องอาจจะกลับพลิก ผัน^{๑๙} ทำให้พวกเขาต้องตกอยู่ในห้วงอันตรายที่จะต้องเจ็บปวดซ้ำในเหตุการณ์เดิม ๆ ได้ อีกหรือไม่ ซึ่งคงต้องยอมรับว่า หวาดกลัวต่อการเกิดเหตุการณ์ซ้ำได้อีก หากตนให้อภัยคู่กรณีเร็วเกินไป โดยเฉพาะหากการให้อภัยทานนั้นดูเหมือนเป็นการกลับไปคืนดีกันแล้วก็เกิดเรื่องร้ายซ้ำรอยเดิมอีกจน ได้ ด้วยมุมมองของผู้ป่วยหรือผู้ถูกระงทำหรือผู้เสียหายยังคงเกรงกลัวว่า เมื่อเรื่องราวสงบลงเร็วเกินไป และผู้ถูกระงทำก็ได้ให้อภัยผู้กระงทำไปแล้วด้วย ไม่ว่าจะเป็นอย่างสาเหตุใดก็ตามแต่ ผู้กระงทำ เกิดหวนมากระงทำต่อผู้ถูกระงทำซ้ำเหมือนเช่นเดิมอีก ก็จะเกิดความผิดหวังและเจ็บปวดดังฝันร้ายซ้ำ ในเรื่องเดิม ๆ อย่างกระนั้นเลย ผู้ถูกระงทำยังไม่ยอมให้อภัยผู้กระงทำ ปล่อยให้เรื่องยังคงแดงอยู่เป็น ที่รู้กันทั่ว ผู้ถูกระงทำปล่อยให้เรื่องยังคงค้างคาใจผู้กระงทำ ให้สำนึกอยู่ตลอดเวลาเป็นฝ่ายกระงทำ เป็น ฝ่ายผิดอยู่ในเรื่องนี้ ทำให้ยังมีชนกติดหลังอยู่ ซึ่งจะทำให้ไม่น่าจะมีโอกาสหรือกล้าที่จะกระงทำซ้ำ เช่นนั้นอีก ด้วยมุมมองเชิงลบเกรงกลัวอุบัติเหตุการซ้ำเช่นนี้เอง ผู้ถูกระงทำ จึงยากยิ่งที่จะให้อภัยแก่ คู่กรณีได้ง่าย ๆ และรวดเร็ว^{๒๐}

ผู้วิจัยวิเคราะห์และให้ความเห็นในเรื่องนี้ว่า ความเกรงกลัวว่าความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นซ้ำ นั้น มันมีตัวแปรอันเนื่องมาจากภาวะความสัมพันธ์ ซึ่งแปรไปตามความเป็นปฏิปักษ์และความไม่เชื่อ ใจกัน โดยเป็นที่เข้าใจด้วยสามัญสำนึกได้ว่า เมื่อความรู้สึกผิดของผู้กระงทำเกิดขึ้นแล้วคงจะเป็นตัว ขวางไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำเช่นนั้นอีก ซึ่งลักษณะเช่นนี้มักจะพบได้ในความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกัน ระหว่างแพทย์และผู้ป่วย กล่าวได้ว่า หากไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันแล้ว ผู้ถูกระงทำจึงอาจกลัวที่ จะถูกผู้กระงทำซึ่งเป็นคนที่ไม่รู้จักคุ้นเคย หรือ ไม่มีความสัมพันธ์กันมาบ้างเลย ทำให้คิดได้ว่าคนผู้นั้น ไม่น่าจะมีแนวโน้มเป็นห่วงสวัสดิภาพของผู้ป่วย โดยทั่วไปแล้วนั้น เรามักจะพบอุปสรรคของการให้อภัยทานเด่นชัด เมื่อเหตุการณ์ความขัดแย้งทำนองนี้นั้น อยู่ในขั้นรุนแรงมีการลงไม้ลงมือ หรือทำร้าย กัน เป็นการกระงทำโดยเจตนาจงใจ หรือ ซ้ำแล้วซ้ำอีก และอีกทั้ง หากเกิดร่วมกับการที่ผู้กระงทำหรือ ผู้ทำร้ายไม่ได้ทำที่ว่ามีอาการสำนึกผิดแต่อย่างใด ก็อย่างยิ่งยากหลายเท่าตัว และแทบเป็นไปได้เลยที่

^{๑๙} สัมภาษณ์ นาง ฉ. (นามสมมติ)

^{๒๐} สัมภาษณ์ นาง ช. (นามสมมติ)

จะให้ภัยทานกันได้ลักษณะเช่นนี้เป็น การแสดงออกถึงอุปสรรคต่อการให้ภัยทานได้ชัดเจนขึ้นว่า ไม่เพียงแต่ผู้ป่วยหรือญาติจะไม่มีวันยอมให้ภัย กลับจะรู้สึกโกรธผู้กระทำที่ไม่สำนึกผิด นอกจากนั้นแล้วเขาก็จะยังเกรงกลัวเลยไปอีกว่า อาจถูกทำร้ายซ้ำอีกได้ หากเรื่องจบลงเร็วเกินไปไม่ว่าการเกิดเหตุ ความขัดแย้งรุนแรงดังกล่าวซ้ำอีกครั้งหรือหลายครั้งนั้น จะยังไม่เกิดขึ้นจริงก็ตาม แต่ผู้ถูกกระทำซึ่งเป็นผู้เสียหายก็ยังคงมีแนวโน้มหวาดกลัวและระแวงมากกว่าคนปกติอื่นอยู่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในผู้ที่ มีลักษณะเชื่อใจผู้อื่นได้ค่อนข้างยากอยู่แล้ว เนื่องจากความหวาดกลัวว่าจะเกิดเหตุการณ์ซ้ำนั้น เกิดขึ้นมาจากความไม่เชื่อมั่นนั่นเอง

๔.๒.๓ การให้ภัยจะทำให้ดูอ่อนแอ

อีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนไม่ต้องการให้ภัยอาจเป็นเพราะไม่ต้องการจะทำให้ถูกดูว่าอ่อนแอ ขลาด และใจเสาะ การให้ภัยอาจดูเหมือนว่าเป็นการยอมจำนน ซึ่งจะทำให้เกิดความอาย เราพบได้ว่า เมื่อผู้ถูกกระทำหรือผู้เสียหายตั้งใจว่าจะรักษาหน้าตาและศักดิ์ศรีของตัวเองไว้ เขาก็ยังจะต้องการแก้แค้นหรือแสดงความโกรธและตอบโต้ในแบบอื่น ๆ การรักษาหน้าตาและศักดิ์ศรีนั้น อาจเหมาะสมเมื่อเกิดขึ้นในบางโอกาสที่ควรกระทำ อย่างไรก็ตาม คนที่ไม่พยายามรักษาหน้าบ้างเลยอาจแสดงออกให้เห็นถึงอุปนิสัยที่เป็นคนขี้อาย^{๒๑}

ผู้วิจัยวิเคราะห์การให้เหตุผลในเรื่องนี้ว่า หากให้การจัดการความขัดแย้งโดยให้ภัยง่าย ๆ กลับกลายเป็นดูว่าอ่อนแอไม่รักษาหน้าตาศักดิ์ศรีเลย นับเป็นความคิดที่เห็นแก่หน้าตาและศักดิ์ศรีมากกว่าความดีที่พึงกระทำ หรือถ้าไม่อย่างนั้นหากกลัวว่าจะถูกมองว่าดูอ่อนแอ เราก็อาจหาทางกู้หน้าตัวเองในทางอื่นตั้งมากมาย ซึ่งดีกว่าการโกรธแก้แค้นตอบโต้เป็นไหน ๆ จึงไม่ควรนำมุมมองเช่นนี้ มาเป็นอุปสรรคต่อการจัดการความขัดแย้ง นับว่าเป็นการให้เหตุผลที่ไม่ค่อยถูกต้องนัก ในการเปรียบเทียบเรื่องการให้ภัยซึ่งเป็นแง่ดี ให้ไปสัมพันธ์กับความอ่อนแอซึ่งเป็นแง่ไม่ดี จนสุดท้ายแล้ว หากผู้ป่วยยังหลงวนเวียนในมุมมองเช่นนี้ เลยคาดว่าเป็นการแสดงถึงความอ่อนแอ ทำให้จะต้องถูกดู หรือดูถูกจากคนอื่น หรือคิดเลยไปว่าอาจต้องพบกับพฤติกรรมก้าวร้าวของผู้กระทำ จึงทำให้การจัดการความขัดแย้ง ได้ยากน่าเสียดายโอกาสดีงามจริง ๆ อันเนื่องจากใช้เหตุผลที่ไม่ถูกต้อง อย่างไรก็ตาม ยังพบได้ว่ามีคนป่วยจำนวนไม่น้อยทีเดียว ที่รักษาหน้าตาศักดิ์ศรีด้วยกลัวว่าดูอ่อนแอ ทำให้เรามักพบเห็นผู้เสียหายที่อับอายมีแนวโน้มที่จะโกรธแก้แค้น มากกว่าให้ภัย^{๒๒}

ผู้วิจัยมีความเห็นในมุมมองกลับว่า แม้ว่าการให้ภัยเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งทำให้คนบางกลุ่มดูเหมือนเป็นการแสดงความอ่อนแอ แต่ความเป็นจริงแล้ว การให้ภัยทานนั้น

^{๒๑} สัมภาษณ์ นาง ช. (นามสมมติ)

^{๒๒} สัมภาษณ์ นาง ฉ. (นามสมมติ)

ไม่ได้อ่อนแอเลย กลับเป็นความเข้มแข็งที่น่าเคารพนับถืออย่างยิ่ง เพราะการที่คนคนหนึ่งจะยอมสละสิทธิ์การเอาโทษของตนนั้น ต้องใช้ความเข้มแข็งอดทนในการควบคุมจิตใจตัวเองเป็นอย่างมาก เป็นการชนะใจตนเอง เป็นชัยชนะที่ยิ่งใหญ่ในการให้อภัยหรือความไม่มีภัยนั้นเอง บ่งบอกถึงศักยภาพที่สูงส่งในการพัฒนาจิตใจตนเอง

๔.๒.๔ รูปแบบของเครื่องมือในการจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา

ดังได้กล่าวมาแล้วว่า ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาความความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย ซึ่งสามารถอธิบายรูปแบบของอภัยทานในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการจัดการความขัดแย้ง โดยจะนำเสนอหลักการและวิธีการจัดการความขัดแย้งโดยการใช้แนวคิดทางพุทธปรัชญาเชิงบูรณาการนี้ ซึ่งสามารถกระทำได้ ๓ ทาง คือ ทางใจ ทางวาจา และทางกาย ที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันและกัน ดังนี้

๑) **ทางใจ** เป็นวิธีการให้ความไม่มีภัย ที่ถือว่าเป็นจุดเริ่มแรกที่จะเดินเข้าไปสู่กระบวนการจัดการความขัดแย้ง โดยการ เปิดใจ เพื่อรื้อถอนสลายการยึดมั่นถือมั่น (ทิฏฐิ) ในตัวตน ยอมรับกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งหมายความว่าความรวมไปถึง การเปิดใจพร้อมที่จะสำนึกผิด หรือยอมรับผิด ในสิ่งที่กระทำต่อกัน อภัยทานทางใจนั้น ยังเป็นการฝึกใจ ให้มีความอดทน เป็นอิสระจากความอาฆาต พยาบาทโกรธแค้นทั้งปวง ปรับเปลี่ยนใจให้ไม่เมตตาต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกันแม้ว่าจะจะเป็นคู่กรณีในความขัดแย้งก็ตาม ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเอาชนะใจตัวเอง และเป็นชัยชนะที่ยิ่งใหญ่ของมนุษย์ผู้มีจิตใจสูง วิธีการของความขัดแย้งทางใจ โดยการเปิดใจสลายตัวตนนั้น จะต้องกระทำไปพร้อมกับความอดทนต่ออุปสรรคทั้งปวง โดยถือเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนที่มีต่อตนเองและคู่กรณีเปิดใจสลายทั้งความเป็นผู้ถูกกระทำและผู้กระทำ^{๒๓} สร้างความเชื่อใจต่อความเป็นมนุษย์ด้วยกัน ถือเป็นการสร้างโอกาสกระทำความดีที่ยิ่งใหญ่ให้ตนเอง เป็นการเปิดพื้นที่ของการเรียนรู้ผู้อื่นเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความเชื่อ และทัศนะที่แตกต่างจากตนเอง เป็นการหันหน้าเข้าหากัน เพื่อจะไปรับฟังอย่างตั้งใจ ฟังอย่างลึกซึ้ง ถึงข้อมูล ปัญหา ความทุกข์เดือดร้อน ความหวาดกลัวขั้นตอนดังกล่าวนี้ถือว่าเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญที่สุด ซึ่งจะสอดคล้องเชื่อมโยงไปยังวิธีการทางวาจาและทางกาย ต่อไป

๒) **ทางวาจา** เป็นวิธีการให้ความไม่มีภัย โดยการใช้วจนภาษาในการจัดการปัญหาความขัดแย้ง กล่าวคือ เป็นศิลปะการใช้คำพูด ที่อาจแสดงออก ร่วมกับการใช้ภาษากาย เช่น ท่าทาง แววตา การตั้งใจฟัง การให้ความขัดแย้งทางวาจายังถือว่าเป็นวิธีการสื่อสารของสุภาพชนในการที่จะนำมาซึ่งความเข้าใจซึ่งกันและกัน วิธีการความขัดแย้งทางวาจา เป็นการกล่าวคำพูด ที่มีลักษณะดังนี้ คือ

^{๒๓} สัมภาษณ์ นาง ญ. (นามสมมติ)

- (๑) กล่าวคำพูด ที่สุภาพ ไพเราะ ไม่หยาบคาย^{๒๔}
- (๒) กล่าวคำพูดที่ ซื่อสัตย์จริงใจ เหมาะแก่กาล และเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง^{๒๕}
- (๓) กล่าวคำพูดที่พูดด้วยความปรารถนาดีต่อกัน เป็นคำพูดที่ไม่เบียดเบียนทำร้ายผู้อื่น ไม่ดูถูกเหยียดหยาม เช่น กล่าวคำพูดที่แสดงให้เห็นว่า ตนเองเหนือกว่าหรือ ยกตนข่มท่าน^{๒๖}
- (๔) กล่าวคำพูดที่ก่อให้เกิดความสมานฉันท์ หลีกเลี่ยงการใช้คำพูดที่พูดยุยงให้เกิดการแตกแยกหรือเกิดความรุนแรง^{๒๗}

การกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เป็นวิธีหนึ่งของการจัดการความขัดแย้งทางวาจา โดยเป็นคำที่นิยมมากที่สุด เชื่อได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรงของคนทุกคนในชีวิตที่จะเคยเป็นฝ่ายได้ยิน หรือเป็นฝ่ายกล่าวคำขอโทษนั่นเอง การกล่าวขอโทษในที่นี้ไม่ได้มุ่งเน้นเป็นการกล่าวตามมารยาทเท่านั้น ในเรื่องของความขัดแย้ง การกล่าวขอโทษจะต้องมีเจตนาจริงในการกล่าวอย่างจริงใจที่พร้อมจะแสดงออกถึงการยอมรับผิด และสำนึกผิดในสิ่งที่ได้กระทำลงไป หากทำได้ตามเจตนาจริง คำขอโทษจึงจะเป็นวัจนภาษาที่แสดงออกถึงการแสดงออกทางวาจาอย่างแท้จริง นอกจากคำขอโทษแล้ว ยังมีกลุ่มคำอื่น ๆ อีกที่มีนัยเดียวกัน ได้แก่ “เสียใจจริง ๆ นะคะ” “ขออภัยอย่างสูงนะคะ” “ฉันไม่ได้มีเจตนาจริง ๆ ค่ะ” “ผิดไปแล้วค่ะ” เรื่องการขอโทษนี้ ผู้วิจัยให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ซึ่งจะขอนำเสนอโดยเชื่อมโยงกับการสำนึกผิดในภายหลัง

๓) ทางกาย เป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งที่แสดงออกอย่างชัดเจนเช่นเดียวกับ การจัดการความขัดแย้งเป็นการกระทำที่สื่อเชื่อมโยงมาจากอภัยทานทางใจ และวาจา ซึ่งวิธีการของการจัดการความขัดแย้งทางกาย ในการนำมาจัดการปัญหาของความขัดแย้ง จะมีลักษณะการแสดงออกต่างๆ ได้หลายประการ คือ การเคารพ และให้เกียรติในความคิดของผู้อื่น โดยการฟังอย่างตั้งใจ ในการรับทราบ ข้อมูลเรื่องราวต่าง ๆ และการฟังอย่างลึกซึ้ง ถึงความต้องการ ความทุกข์ ที่อยู่ในส่วนลึกของจิตใจของแต่ละคนที่ได้เปิดเผยออกมาอย่างเป็นอิสระ การฟังอย่างตั้งใจ อย่างลึกซึ้งนั้น ถือว่าเป็นวิธีการของการจัดการความขัดแย้งที่สำคัญ เพราะเป็นการแสดงออกของการสำนึกทางใจ ที่จะบ่งบอกถึงการเปิดใจ ทลายกำแพงของการยึดมั่นถือมั่นในตัวตน ยอมรับความเป็นจริงในความคิดที่แตกต่างหลากหลาย เป็นการถ่ายทอด หมุนเวียนในอารมณ์ ความรู้สึก ความนึกคิด ของกันและกัน ซึ่งจะนำไปสู่ ความเข้าใจต่อกันได้ในที่สุดวิธีการของการจัดการความขัดแย้งทางกายที่สำคัญอื่น ๆ อีกในการจัดการความขัดแย้ง คือ การให้ ความไม่มีภัย โดยการเคารพให้เกียรติในชีวิตและทรัพย์สิน

^{๒๔} สัมภาษณ์ นาง ฎ. (นามสมมติ)

^{๒๕} สัมภาษณ์ นาง ฎ. (นามสมมติ)

^{๒๖} สัมภาษณ์ นาง ฐ. (นามสมมติ)

^{๒๗} สัมภาษณ์ นาง ท. (นามสมมติ)

ของผู้อื่น การตอบโต้จ้องแค้นโดยการทำร้ายร่างกายและทำลายทรัพย์สินนั้น เป็นการใช้ความรุนแรงในการจัดการความขัดแย้ง มีแต่จะทำให้ความขัดแย้งนั้นรุนแรงและขยายวงกว้างยิ่งขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นวิธีการของวิธีการจัดการความขัดแย้งที่แสดงออกทางกาย สามารถแสดงออกได้ด้วยภาษากาย ทางแววตา กิริยาท่าทางที่สุภาพ การยกมือไหว้ หรือ การขอขมา ก็ถือว่าเป็นวิธีการของอภัยทานทางกายด้วยเช่นกัน ประการสุดท้ายที่สำคัญ คือ การเสียสละ แบ่งปัน เพื่อเป็นการชดเชย และเยียวยา ก็จัดว่าเป็นวิธีของอภัยทานทางกาย เพราะความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหลายสถานการณ์ที่มีองค์ประกอบด้านผลประโยชน์และความต้องการนั้น เป็นสิ่งที่สามารถหาทางออกร่วมกันได้ หากคู่กรณีทั้ง ๒ ฝ่ายพยายามที่จะตระหนักรู้ถึงความอยู่รอดของอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการ เสียสละแบ่งปัน ทรัพยากร เงิน สิ่งของต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่เสียผลประโยชน์ จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในเชิงบวกขึ้นได้ และมีผลต่อคุณค่าภายในจิตใจของแต่ละบุคคลทำให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

๔.๒.๕ การจัดการความขัดแย้งด้านข้อมูล

การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยปัญหาความขัดแย้งด้านข้อมูล ถือได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญ ที่จะโยงใยหรือเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ปัญหาความขัดแย้งในด้านต่างๆ จนถึงในระดับประเทศได้ ปัญหาความขัดแย้งด้านข้อมูลที่เกิดขึ้นในสังคมไทย มักจะเป็นปัญหาด้านการสื่อสารที่เกิดจากการขาดการพูดคุยกันหรือประชุมกันอย่างสม่ำเสมอ ขาดการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ขาดการสื่อสารกลับสองทาง และถึงขั้นสื่อสารกันไม่ค่อยจะรู้เรื่อง ปัญหาที่มักมีผลกระทบรุนแรง ได้แก่ ข้อมูลบิดเบือน ยังขาดข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสม และยังไม่เพียงพอ นอกจากนี้ ยังพบในสังคมไทยอีกว่ากรณีความขัดแย้งจำนวนมาก จะมีองค์ประกอบเรื่องความเห็นไม่ตรงกันเกี่ยวกับข้อมูลและการตีความ อันเนื่องมาจากการสื่อสาร ที่ผู้สื่อสารมีความรู้ที่ไม่ทัดเทียมกัน จึงเป็นตัวปิดกั้นความเข้าใจที่ถูกต้องวิธีการของอภัยทานทั้ง ๓ ทาง สามารถที่จะนำมาจัดการความขัดแย้งด้านข้อมูล ดังนี้

๑) **ทางใจ** เมื่อเกิดความขัดแย้งด้านข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเกิดขึ้นแล้ว วิธีการของการจัดการความขัดแย้ง ชั้นแรก คือ การเปิดใจถอดถอนความยึดมั่นถือมั่นในข้อมูลของตนเอง เป็นการเปิดใจกว้างในการยอมรับความหลากหลาย และรับความแตกต่างของข้อมูลของผู้อื่นหรือคู่กรณี หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเคารพและให้เกียรติในความรู้และความคิดของคนอื่น เพราะธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนล้วนต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ ในความรู้และความคิดที่ตัวเองมีอยู่ในการนำเสนอในโอกาสต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น ในประเด็นนโยบายสาธารณะ ที่เป็นประเด็นความขัดแย้งระหว่างโรงพยาบาลกับผู้ป่วยหรือญาตินั้น หากพิจารณาถึงความขัดแย้งด้านข้อมูล จะพบว่า ปัญหาที่สำคัญก็คือ ความขัดแย้งของข้อมูลด้านความรู้ เป็นการปะทะกันระหว่างความรู้ของผู้ป่วยหรือญาติกับความรู้ของนักวิชาการ ซึ่งความรู้ของนักวิชาการนั้น เป็นความรู้ที่เป็นวิทยาศาสตร์ในภาคทฤษฎี

ส่วนความรู้ของชาวบ้านเป็นความรู้ที่เกิดจากการสัมผัสโดยมาจากการสังเกตและทดลองใช้ในชีวิตจริงที่เรียกได้ว่าเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น จึงทำให้ความรู้ทั้งสองระบบเกิดช่องว่างขึ้น^{๒๘}

ดังนั้น การจัดการความขัดแย้งโดยในประเด็นนโยบายสาธารณะ ก็จะต้อง เริ่มต้นที่ อกัยทานทางใจเป็นสำคัญ กล่าว คือ ทางฝ่ายนักวิชาการ จะต้องไม่มองข้ามความรู้ของชาวบ้าน และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ในบางครั้งควรจะถอนความยึดมั่นถือมั่นในข้อมูลของตนเองดังที่ได้ร่ำเรียนมาทาง ทฤษฎี ควรแสดงถึงการเคารพและให้เกียรติในความรู้และความคิดของชาวบ้านอย่างจริงจัง ซึ่งการ จัดการความขัดแย้งโดยวิธีการดังกล่าว จะทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลหรือความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริงจากฝ่าย ชาวบ้าน เป็นความรู้ที่เกิดจากการผสมผสานระหว่างภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ(ชาวบ้าน) เพื่อ เสริมสร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดร่วมกันได้

๒) **ทางวาจา** เป็นศิลปะการใช้วาจาหรือคำพูดที่มีความสำคัญอย่างมากในการจัดการ ปัญหาที่มีองค์ประกอบความขัดแย้งด้านข้อมูล เพราะจะต้องมีการกล่าวหรือการใช้คำพูด ในการ นำเสนอข้อมูล หรือทำการชี้แจงข้อมูล ซึ่งเราพบได้บ่อยว่า กรณีปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ มักมีที่มา จากความคลาดเคลื่อนของข้อมูล หรือจากการสื่อสารที่ไม่เพียงพอ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด และนำ ไปสู่ความขัดแย้งในที่สุด เรามักพบสถานการณ์เช่นนี้ ในปัญหาการฟ้องร้องแพทย์ วิธีการทาง วาจาในการจัดการปัญหาที่มีองค์ประกอบความขัดแย้งด้านข้อมูลนั้น คือ จะต้องนำเสนอข้อมูลที่ ถูกต้องเป็นจริง ไม่ทำการบิดเบือนข้อมูล เปิดเผยข้อมูลด้วยความจริงใจอย่างตรงไปตรงมา และควร จะต้องใช้คำพูดที่สุภาพ ไม่กล่าวคำพูดเชิงดูถูกเหยียดหยามใดๆ ให้พูดด้วยความรู้สึกปรารถนาดีต่อกันก่อให้เกิดความสมานฉันท์ และที่พร้อมที่จะกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ได้ ในกรณีที่มีการสื่อสารข้อมูล ผิดพลาด หรือ แม้กระทั่งนำมาซึ่งการเข้าใจผิดกัน^{๒๙}

๓) **ทางกาย** ในการจัดการปัญหาที่มีองค์ประกอบความขัดแย้งด้านข้อมูล โดยอกัยทาน ทางกายนั้น เป็นการแสดงออกถึงการฟังอย่างตั้งใจด้วยความอดทนและมีใจเมตตา ฟังอย่างลึกซึ้งใน ความรู้และความคิดของบุคคลอื่น ที่พยายามจะอธิบายเพื่อชี้แจงประเด็นต่าง ๆ ซึ่งแต่ละคนก็อาจจะ มีความคิดที่หลากหลายแตกต่างกันไป สิ่งสำคัญก็คือ เหตุผลที่ควรฟังอย่างตั้งใจมากกว่าการที่จะพูด ก็เพราะจะทำให้คู่กรณีนั้นเกิดความรู้สึกประทับใจว่า เราใส่ใจในความรู้ความคิด และความรู้สึกของ เขา ซึ่งทำที่เช่นนี้จะทำให้คู่กรณีมีความรู้สึกยินดี และผ่อนคลายมากยิ่งขึ้น อันเนื่องมาจากการให้ ความเคารพและให้เกียรติในความคิด และความรู้ของกันและกันนั่นเอง

^{๒๘} สัมภาษณ์ นาง ผ. (นามสมมติ)

^{๒๙} สัมภาษณ์ นาง ก. (นามสมมติ)

๔.๒.๖ การจัดการความขัดแย้งด้านผลประโยชน์และความต้องการ

จากการศึกษาปัญหาความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ในระบบสาธารณสุขไทยพบว่า ลักษณะและแนวโน้มของปัญหาความขัดแย้ง มีศูนย์กลางอยู่ที่ประเด็นความขัดแย้งระหว่างรัฐกับประชาชน ในกรณีโครงการพัฒนาขนาดใหญ่ หรือนโยบายสาธารณะ ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีลักษณะเด่น คือ การที่คนหรือกลุ่มคน มีผลประโยชน์ หรือความต้องการที่ไม่สมนัย หรือไม่สอดคล้อง ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้รับผลประโยชน์มากกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง หรือการที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้รับผลประโยชน์ แต่อีกฝ่ายหนึ่งไม่ได้รับผลประโยชน์ตามที่ตัวเองต้องการ ตัวอย่างเช่น ในกรณีของบัตรประกันสุขภาพ ซึ่งเป็นปัญหาที่ค้างมาอย่างต่อเนื่องมีอยู่ในรัฐบาลทุกชุดทุกสมัย ปัญหาเรื้อรังดังกล่าวข้างต้น เป็นผลสืบเนื่องจากนโยบายการดูแลสุขภาพของชาวบ้าน หรือจากการที่รัฐบาลทำการสนับสนุนเพียงแค่ว่าผู้มีสิทธิพิเศษเท่านั้น วิธีการของการจัดการความขัดแย้งทั้ง ๓ ทาง สามารถที่จะนำมาจัดการความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ และความ ต้องการ ได้ดังต่อไปนี้

๑) **ทางใจ** เป็นการเปิดใจยินยอมที่จะให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมการดำเนินกิจกรรม หรือโครงการต่าง ๆ ในทุก ๆ ขั้นตอน ซึ่งจะต้องรื้อถอนความยึดมั่นในความคิดและการกระทำของตัวเองว่าดีที่สุด ถูกต้องที่สุด ในขณะที่ความคิด และการกระทำของคนอื่น ๆ นั้นเป็นสิ่งที่ไม่ล้าสมัยและไม่ถูกต้อง จากนั้นจะต้องปรับเปลี่ยนใจ ให้มีความเมตตา เห็นอกเห็นใจและการเอื้อเฟื้อต่อกัน ในการรับฟังผลกระทบที่เกิดขึ้น อันได้แก่ ความเดือดร้อนและความสูญเสียของกลุ่มคนที่แม้ว่าอาจจะเป็นคนกลุ่มน้อยก็ตามในประเด็นปัญหานโยบายสาธารณะ^{๓๐} ทางฝ่ายรัฐควรจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโครงการพัฒนาของรัฐในด้านความเป็นอยู่ การทำมาหากิน ตลอดจนความมั่นคงในชีวิต ให้เข้ามาในกระบวนการมีส่วนร่วม (Participation) โดยมีส่วนร่วมศึกษา ร่วมตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมรับผลประโยชน์ กล่าวอีกนัยหนึ่งของการจัดการความขัดแย้งทางใจ ก็คือ เป็นการเปิดใจของทั้ง ๒ ฝ่าย ทางฝ่ายรัฐควรที่จะยอมรับฟังความคิดเห็น อย่างเห็นอกเห็นใจ และในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างมีส่วนร่วม ซึ่งเทคนิคของกระบวนการมีส่วนร่วมนี้อาจจะทำได้หลายวิธี ได้แก่ วิธีการทำ “ประชาพิจารณ์” การเชิญตัวแทนของประชาชนมาเป็นคณะทำงานที่จะทำงานร่วมกับทางเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้พัฒนาโครงการซึ่งวิธีของอภัยทานทางใจด้วยการเปิดใจในกระบวนการมีส่วนร่วมดังกล่าว จะนำมาซึ่งการร่วมกันพิจารณา หาทางออกและสามารถนำไปสู่กระบวนการสร้างฉันทามติได้อย่างสมานฉันท์

๒) **ทางวาจา** วิธีการจัดการความขัดแย้งด้านผลประโยชน์และความต้องการนั้น คือ จะต้องทำการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างซื่อสัตย์ จริงใจโปร่งใสตรวจสอบได้ และการเปิดเผยข้อมูล

^{๓๐} สัมภาษณ์ นาง จ. (นามสมมติ)

นั้นจะต้องให้เหมาะกับกาล เพราะมักจะพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติ คือ การเปิดเผยข้อมูลและการศึกษาผลกระทบ จะเกิดตามหลังการประท้วงซึ่งเป็นช่วงที่ความขัดแย้งได้เกิดขึ้นแล้ว เท่ากับเป็นการตัดสินใจไปแล้วถึงค่อยจะเปิดเผยข้อมูลออกมา รัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเปิดเผยข้อมูลตั้งแต่วางแผนหรือก่อนเริ่มโครงการเพราะฉะนั้น การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างโปร่งใสและเหมาะสมแก่กาลนั้น จะเป็นประโยชน์ ในกระบวนการมีส่วนร่วม ทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันแต่แรก ทำให้สามารถจัดการความขัดแย้งได้โดยง่าย อีกตัวอย่างของการจัดการความขัดแย้งทางวาจา ในประเด็นปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง ที่เกี่ยวเนื่องกับผลประโยชน์ของชาวบ้าน ต้องเป็นการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริงโปร่งใส เป็นการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา จะช่วยให้เกิดความไว้วางใจแก่สาธารณชนได้ ซึ่งจะไม่นำไปสู่ปัญหาความขัดแย้งในภายหลัง^{๓๑)}

๓) **ทางกาย** การแสดงออกถึงการฟังอย่างมีใจเมตตา ฟังอย่างลึกซึ้งด้วยความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ และการเอื้อเฟื้อต่อกัน ในการรับรู้เรื่องราวของความเดือดร้อนและความสูญเสียจากผลกระทบที่เกิดขึ้นของกลุ่มคนที่แม้ว่าจะจะเป็นคนกลุ่มน้อยก็ตาม แต่เขาเหล่านั้นได้เป็นผู้ที่เสียผลประโยชน์ส่วนบุคคลเพื่อประโยชน์ส่วนรวม วิธีการของอภัยทานทางกายที่เหมาะสม คือ จะต้องทำการดูแลชดเชย และเยียวยาให้กับกลุ่มคนเหล่านั้นอย่างยุติธรรม ด้วยเห็นคุณค่าในความเสียสละดังกล่าว วิธีการจัดการความขัดแย้งทางกายในภาพรวมต่อการจัดการความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ และความต้อการนั้น คือ การกระทำใดๆ ก็ตามที่เราระงับแล้วได้มาซึ่งผลประโยชน์ ต้องตระหนักเสมอว่าการกระทำนั้นจะต้องไม่เบียดเบียนทั้งชีวิตและทรัพย์สินของผู้อื่นในทุก ๆ ด้านเป็นการชี้ให้รู้ว่า แม้เราจะรักและเห็นแก่ตัวเองมากมาเพียงใด แต่ก็ไม่ควรที่จะปล่อยให้ความต้องการหรือผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ตัวเราเองนั้น กลับไปเกิดผลกระทบและทำลายผู้อื่นและสัตว์อื่น เหตุผลก็เพราะว่า มนุษย์และสัตว์ ก็มีความรักในชีวิตตัวเองเช่นเดียวกัน โปรดเข้าใจว่ากระบวนการแย่งชิงผลประโยชน์และความต้อการนั้น เป็นสิ่งที่สามารถหาทางออกร่วมกันได้หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายพยายามที่จะตระหนักรู้ถึงความอยู่รอดของอีกฝ่าย ซึ่งนอกจากจะไม่เบียดเบียนทั้งชีวิตและทรัพย์สินของผู้อื่นแล้ว จะต้องรู้จักเสียสละ แบ่งปัน และเอื้อเฟื้อเพื่อทรัพยากรให้แก่เพื่อนมนุษย์ด้วยกันด้วย

๔.๒.๗ การจัดการความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์

จากการศึกษาปัญหาความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ นอกจากจะพบว่าเป็น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างคนในบุคลากรในองค์กร และราษฎรในหมู่บ้านที่จะเกิดขึ้นโดยปกติทั่วไปแล้ว ปัญหาด้านความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ ในปัจจุบันจะมุ่งไปยังความสัมพันธ์ที่ไม่ลงรอยกันระหว่างรัฐกับประชาชนอันเกิดขึ้นเนื่องจากความไม่ไว้วางใจ ซึ่งล้วนแต่เกี่ยวข้องกับนโยบาย และการปฏิบัติงานของภาครัฐ

^{๓๑)} สัมภาษณ์ นาง ข. (นามสมมติ)

และเอกชนการจัดการความขัดแย้งทั้ง ๓ ทาง สามารถที่จะนำมาจัดการความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ได้ดังต่อไปนี้

๑) ทางใจ เป็นการเปิดใจเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่าย เป็นการสร้างโอกาสในการที่จะหันหน้าเข้าหากัน เพื่อที่จะได้รับฟังถึงปัญหา ความลำบาก ความทุกข์ยากเดือดร้อนจากผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งอภัยทางใจเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน โดยการเปิดโอกาสให้ฝ่ายที่ได้รับความทุกข์เดือดร้อน ได้ระบายปลดปล่อยความทุกข์ที่เกิดขึ้นนั้นอย่างเต็มที่ ซึ่งวิธีการของอภัยทานทางใจดังกล่าวจะเป็นช่องทางในการที่จะเข้าถึงจิตใจของฝ่ายที่ได้รับความทุกข์เดือดร้อนได้ และเมื่อเข้าถึงแล้วก็จะทำให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ซึ่งจะมีผลดีต่อสภาพจิตใจไม่ว่าฝ่ายใดก็ตามที่พร้อมจะปรับเปลี่ยนใจให้มีความเมตตา เป็นการเอาใจเขามาใส่ใจเรา^{๓๒}

จากประเด็นปัญหาในกรณีโครงการของระบบสาธารณสุขที่จะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่และความมั่นคงในชีวิตของประชาชน วิธีการจัดการความขัดแย้งทางใจขั้นแรก คือ ทางฝ่ายรัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องเปิดใจ เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่าย เป็นการสร้างโอกาสในการที่จะหันหน้าเข้าหากัน เพื่อที่จะได้รับฟังถึงปัญหา ความลำบากความทุกข์ยากเดือดร้อน เพื่อที่จะรับรู้เรื่องราวอีกด้านหนึ่งของมุมมองของประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ จากโครงการของรัฐ ซึ่งความผิดพลาดที่พบบ่อย คือรัฐจะสนใจในสิ่งที่พึงจะพัฒนา เช่นการได้พลังงานสำหรับประชาชนส่วนใหญ่ มากกว่าผลกระทบของคนในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องวิถีชีวิตของคนที่อยู่ใกล้ ๆ โรงพยาบาล ซึ่งในการยอมรับฟังปัญหาด้วยความมีเมตตา นั้น เป็นการแสดงออกถึงความใส่ใจในความทุกข์ร้อนของประชาชนที่ถูกเรียกว่าเป็น “เหยื่อของการรักษา” และยังเป็น การสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชน สำหรับในประเด็นปัญหาความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างผู้ให้การรักษาและผู้รับการรักษาที่เช่นเดียวกัน จะสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาของระบบที่เกิดขึ้น และนับวันยิ่งจะมีแนวโน้มที่สูงขึ้นเรื่อย^{๓๓}

๒) ทางวาจา ในการแก้ไขจัดการปัญหาความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ จะต้องใช้หลักสัมมาวาจาในการสร้างความไว้วางใจ คือพูดด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานนุ่มนวล ไม่พูดสิ่งที่เป็นโทษแก่ผู้อื่น พูดด้วยความปรารถนาดีต่อกัน เพราะการเข้าไปปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือกลุ่มบุคคลต่อกัน มีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยกระบวนการในการสร้างความไว้วางใจให้แก่และกัน นอกจากนี้แล้วอภัยทานทางวาจาโดยเฉพาะในกรณีประเด็นปัญหานโยบายสาธารณะ นั้น จะต้องทำการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร อย่างโปร่งใสตรงไปตรงมา ให้กับสาธารณชน อย่าปิดบังข้อมูลเพื่อที่จะหลีกเลี่ยงเสียงวิพากษ์วิจารณ์ วิธีการจัดการปัญหาความขัดแย้งทางวาจาที่สำคัญและใช้กัน

^{๓๒} สัมภาษณ์ นาง ค. (นามสมมติ)

^{๓๓} สัมภาษณ์ นาง ค. (นามสมมติ)

เป็นประจำ คือ การพร้อมที่จะกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ได้ เมื่อมีการกระทำที่ผิดพลาด หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ทั้งที่อาจจะเกิดจากความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม ซึ่งบางครั้งการตัดสินใจของคุณค่าของคน ไม่ได้อยู่ที่การกระทำผิดพลาดเสมอไปแต่อยู่ที่การทำผิดแล้วไม่ยอมรับผิด ไม่กล่าวขอโทษในความผิดนั้นต่างหาก แม้ว่าการกล่าวขอโทษจะไม่สามารถที่จะลบเลือนความผิดออกไปจากการกระทำได้ แต่อย่างน้อยก็อาจจะทำให้อีกฝ่ายรู้สึกดีขึ้นหรือบรรเทาความเจ็บปวดให้จางลงได้บ้าง ตัวอย่างเช่น ความขัดแย้งระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย

๓) ทางกาย สำหรับวิธีการจัดการปัญหาความขัดแย้งทางกายในด้านความสัมพันธ์ คือ การฟังเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่าย เป็นการสร้างโอกาสในการที่จะหันหน้าเข้าหากัน เพื่อที่จะได้รับฟังถึงปัญหา ความลำบาก ความทุกข์ยากเดือดร้อน จากผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง ซึ่งการฟังอย่างตั้งใจในการรับรู้ความทุกข์ ความเดือดร้อนของคู่กรณีนั้น จะสามารถแสดงออกให้เห็นถึงความจริงใจและตั้งใจจริงในการที่จะร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น วิธีการจัดการปัญหาความขัดแย้งทางกายในด้านความสัมพันธ์นั้น จะต้องให้การเคารพและให้เกียรติทั้งในชีวิตและทรัพย์สินซึ่งกันและกัน เป็นการที่จะแสดงออกถึงความยุติธรรม ความเสมอภาค ที่จะไม่ให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดต้องมีความรู้สึก ว่า ตัวเองจะต้องเป็นฝ่ายที่จะต้องเสียเปรียบฝ่ายเดียวแบบไม่มีทางเลือก ซึ่งจะต้องมีการแบ่งปัน ชดเชย หรือเยียวยาความสัมพันธ์จากฝ่ายที่ได้รับประโยชน์ หรือจากฝ่ายที่ได้รับผลกระทบที่น้อยกว่า เมื่อเทียบกับอีกฝ่ายหนึ่งตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ ในกรณีความขัดแย้งระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย ที่แพทย์เองนั้นจะต้องตระหนักในการเคารพและให้เกียรติชีวิตของผู้อื่น โดยการแสดงออกถึงความห่วงใย และความเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่ควรที่จะหลบหลีกที่จะไม่พบกับผู้ป่วย ทั้งนี้เพราะผู้ป่วยนั้นเป็นฝ่ายเจ็บปวดเสียหาย อาจจจะรุนแรงถึงขั้นเสียชีวิตหรือมีความพิการ ซึ่งก็คงจะไม่มีแพทย์คนใดอยากจะทำให้เกิดขึ้น ถึงแม้ว่าบางครั้งความเสียหายที่เกิดขึ้นจะถูกชดเชยเป็นตัวแทนที่ดูเหมือนว่าเป็นรูปธรรมมากที่สุด แต่ก็อาจจะไม่สามารถชดเชยกับความชอกช้ำทางจิตใจที่ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยได้รับ

๔.๒.๘ การจัดการความขัดแย้งด้านโครงสร้าง

จากการศึกษาปัญหาความขัดแย้งมาจากด้านโครงสร้างในระบบสาธารณสุขไทยปัจจุบัน นั้น ก็ยังเป็นเรื่องของอำนาจ อิทธิพลและเงินที่ยังใช้ได้ผลอยู่เสมอ เพราะโครงสร้างสังคมไทยยังใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรม เกิดความไม่เท่าเทียมกัน และในสภาพที่เป็นอยู่ยังพบว่า ข้อเท็จจริงของกรณีความขัดแย้งมักอยู่ในมือของบุคคลกลุ่มเดียวที่มีอำนาจและทรัพยากรมากกว่า ประชาชนหรือชาวบ้านไม่มีโอกาสหรือความสามารถ ที่จะรวบรวมประเด็นปัญหา และหาคำตอบให้กับข้อสงสัยบางเรื่องได้ ผู้มีอำนาจกลุ่มนั้นจึงเป็นผู้กำหนดว่าอะไรคือความจริง ความถูกต้องฝ่าย

เดียว วิธีการจัดการความขัดแย้งทั้ง ๓ ทาง สามารถที่จะนำมาจัดการความขัดแย้งด้านโครงสร้าง ได้ดังต่อไปนี้

๑) ทางใจ วิธีการจัดการความขัดแย้งทางใจที่จะนำมาใช้แก้ไขจัดการปัญหาดังกล่าวนี้คือ เปิดใจที่จะยอมแสวงหาข้อเท็จจริงด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม โดยจะต้องให้ความสำคัญในการรับรู้และความเข้าใจของแต่ละฝ่ายทั้งทางภาครัฐ และประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียได้แสดงความคิดเห็น ด้วยการเชื่อมประสานและแลกเปลี่ยนความรู้ในชุมชนท้องถิ่นให้เป็นจริงในทางปฏิบัติ เพราะความรู้ที่ผูกติดอยู่วิถีชีวิตของชาวบ้าน จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของโลกทัศน์นั้น อาจมีผลต่อความรับรู้ปัญหาความขัดแย้งที่ต่างกันได้ ซึ่งจากการศึกษา พบถึงประเด็นสำคัญของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหลายกรณีนั้นเหตุเพราะรัฐบาลมีความเชื่อว่าการตัดสินใจทำโครงการใดโครงการหนึ่งเป็นความรับผิดชอบของรัฐบาลเท่านั้น ซึ่งได้ผ่านขั้นตอนตามระเบียบของทางราชการอยู่แล้ว จึงไม่ใช้หน้าที่ของประชาชนแต่อย่างใด การคิดเชิงอำนาจนิยมเช่นนี้ ยังมีผลทำให้โครงสร้างของภาครัฐและภาคธุรกิจมีอำนาจมากขึ้น แต่โครงสร้างของภาคประชาชนกลับไม่มีอำนาจและอ่อนแอลง ตกอยู่ในฐานะที่ถูกกดขี่จำยอมฝ่ายเดียว^{๓๔}

ดังนั้น การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านโครงสร้าง ระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชนโดยวิธีการจัดการความขัดแย้งทางใจนั้น เริ่มจากภาครัฐต้องสลายความยึดมั่นถือมั่นในอำนาจทางการเมือง ให้ยึดหลักประชาธิปไตย ยอมรับฟังความคิดเห็น ปัญหาและให้ความสำคัญต่อความต้องการพื้นฐานของประชาชน ซึ่งจะช่วยแก้ไขปัญหาคำพูดที่ดูถูกเหยียดหยามที่ประชาชนเพราะความรู้สึกถึงความไม่เท่าเทียมกันนั้น เป็นความรู้สึกของความรุนแรงทางโครงสร้าง ซึ่งจะนำไปสู่การปรากฏตัวของความขัดแย้งในที่สุด^{๓๕}

๒) ทางวาจา วิธีการจัดการความขัดแย้งทางวาจาในการแก้ไขจัดการปัญหาด้านโครงสร้าง คือ การใช้คำพูดที่สุภาพ พูดด้วยความเมตตา และความปรารถนาดีต่อกัน หลีกเลี่ยงคำพูดที่แสดงถึงความมีอำนาจบาตรใหญ่ หรือยกตนข่มท่าน ไม่ควรกล่าวคำพูดที่ดูถูกเหยียดหยามที่จะนำไปสู่การแสดงออกถึงการไม่เท่าเทียมกันในสังคม นอกจากนี้ วิธีการของอภัยทานทางวาจาที่สำคัญในการแก้ปัญหาดังกล่าวนี้ ก็คือ จะต้องมีความซื่อสัตย์ในการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกันดังในกรณีปัญหาความขัดแย้งด้านโครงสร้างซึ่งมาจากทางการเมืองเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อน ที่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ใช้ประโยชน์จากการรับรู้ข้อมูลภายใน เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ญาติ หรือพวกพ้อง กรณีเช่นนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อโครงสร้างของสังคมประชาธิปไตย

^{๓๔} สัมภาษณ์ นาง ญ. (นามสมมติ)

^{๓๕} สัมภาษณ์ นาง ช. (นามสมมติ)

๓) **ทางกาย** วิธีการจัดการความขัดแย้งทางกาย ด้านโครงสร้าง คือ การฟังอย่างตั้งใจในกระบวนการมีส่วนร่วมนั่นเอง เพื่อการรับรู้ ปัญหาแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร อย่างมีส่วนร่วมซึ่งกันและกัน ทั้งฝ่ายภาครัฐและภาคเอกชน โดยฝ่ายรัฐต้องไม่ใช้อำนาจที่มีอยู่ในการตัดสินใจ ถึงแม้จะอ้างว่าอำนาจนั้นมาจากเสียงส่วนใหญ่ของประชาชนในระบอบประชาธิปไตยก็ตาม วิธีการจัดการความขัดแย้งทางใจทางกายถือได้ว่ามีความสำคัญมาก ในการจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านโครงสร้าง คือ การเคารพ และให้เกียรติ ไม่เบียดเบียนในทรัพย์สินของผู้อื่น ที่รวมไปถึงขบวนการทุจริตคอร์รัปชันของเจ้าหน้าที่รัฐร่วมกับเอกชน เช่นในกรณีปัญหาความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการแย่งชิงทรัพยากรธรรมชาติ ที่มองในประเด็นความขัดแย้งทางโครงสร้าง พบว่า มีความไม่เท่าเทียมกันและความแตกต่างในการเข้าถึงทรัพยากร และอำนาจในการตัดสินใจ การแก้ไขทำได้โดยวิธีการของอภัยทานทางกาย ที่ว่าด้วยการเคารพ และให้เกียรติในทรัพย์สินของผู้อื่น ในกรณีปัญหาโครงสร้างอันเนื่องมาจากผลประโยชน์ทับซ้อน และการคอร์รัปชัน มีสาเหตุจากการที่ผู้ที่มีอำนาจ เจ้าหน้าที่รัฐ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งทางการเมือง รวมไปถึงทางฝ่ายภาคเอกชน บริษัทและองค์กรต่างๆ ใช้อำนาจหน้าที่ดังกล่าว เป็นไป เพื่อผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าผลประโยชน์ส่วนรวม ถึงแม้ว่าการกระทำดังกล่าวอาจจะปฏิเสธว่า ไม่ถือเป็นการลักขโมย ตัวอย่างเช่น การรับผลประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การรับของขวัญจากบริษัทธุรกิจ บริษัทขายยาหรืออุปกรณ์การแพทย์สนับสนุนค่าเดินทางให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ไปประชุมเรื่องอาหารและยาที่ต่างประเทศ หรือหน่วยงานราชการรับเงินบริจาคสร้างสำนักงานจากนักธุรกิจหรือบริษัทธุรกิจที่เป็นลูกค้าของหน่วยงาน หรือแม้กระทั่งในการใช้งบประมาณของรัฐเพื่อจัดซื้อจัดจ้าง แล้วเจ้าหน้าที่ได้รับของแถม หรือผลประโยชน์อื่นตอบแทน หรือในกรณี การใช้สมบัติราชการเพื่อประโยชน์ของธุรกิจส่วนตัว เช่น การนำเครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ กลับไปใช้ที่บ้าน การนำรถยนต์ในราชการไปใช้ในงานส่วนตัว

ซึ่งการกระทำดังกล่าวข้างต้น ถึงแม้ว่าจะไม่เป็นการเบียดเบียนหรือลักทรัพย์ผู้อื่นโดยตรง แต่ก็เป็นการเบียดเบียนหรือการลักทรัพย์ของประชาชนและประเทศชาติโดยทางอ้อมอย่างในกรณีที่ได้รับของขวัญจากบริษัทธุรกิจ ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าเม็ดเงินทุกบาททุกสตางค์ที่บริษัทจ่ายออกไป จะต้องไปบวกเพิ่มเติมอยู่ในต้นทุนของสินค้าหรือโครงการต่าง ๆ ทำให้สินค้าหรือการดำเนินโครงการนั้น ๆ ต้องใช้จำนวนเงินที่สูงขึ้นตามไปด้วย งบประมาณของประเทศในการจัดซื้อจัดจ้างก็ย่อมต้องสูงขึ้นไปด้วย ผลกระทบที่ร้ายที่สุดก็ตกอยู่กับประชาชนนั่นเอง เท่ากับเป็นการทำลายโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศชาติ

สรุปได้ว่า วิธีการจัดการความขัดแย้งตามทัศนะพุทธปรัชญาเป็นพุทธสันติวิธีวิธีหนึ่ง ที่จะสามารถนำมาจัดการความขัดแย้งได้ โดยในแง่ของการป้องกันหรือเป็นภูมิคุ้มกันความขัดแย้ง ให้ยึดจริยศาสตร์ในการดำเนินชีวิต และโดยในแง่ของการจัดการความขัดแย้ง เมื่อมีเหตุการณ์ความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้ว ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ วิธี คือ วิธีการจัดการความขัดแย้งทางใจ วิธีการจัดการความขัดแย้ง

ทางวาจา และวิธีการจัดการความขัดแย้งทางกาย โดยเฉพาะพุทธปรัชญามีทัศนะที่เชื่อว่าวิธีการจัดการความขัดแย้งทางใจที่นับว่ามีบทบาทสำคัญแรกสุดในการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาตรงจุด เป็นการแก้ที่รากเหง้า คือ ทิฏฐิ ที่ถือได้ว่าเป็นแกนกลางของความขัดแย้งที่อยู่ลึกที่สุด เพราะเป็นการยึดมั่นถือมั่นในตัวตน เมื่อเกิดการจัดการความขัดแย้งทางใจแล้ว จากนั้นจะส่งผลสอดคล้องเชื่อมโยงมายังการจัดการความขัดแย้งทางวาจาและการจัดการความขัดแย้งกายต่อไป

จากการศึกษาการจัดการความขัดแย้งตามทัศนะพุทธปรัชญาในการจัดการความขัดแย้งพบว่า การจัดการความขัดแย้งตามทัศนะพุทธปรัชญามีบทบาท ทั้งการป้องกัน และการจัดการปัญหาความขัดแย้ง มีเฉพาะบทบาทในการแก้ไขและเยียวยาความขัดแย้งในแนวจิตวิทวัสการให้ภัยมักจะเข้ามาเกี่ยวข้องหลังจากที่ความขัดแย้งได้เกิดขึ้นแล้วโดยใช้หลักจิตวิทวัสเพื่อชดเชย เยียวยาหรือกลับมาคืนดีกัน

๔.๓ แนวคิดการจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา

ทัศนะพุทธปรัชญาความขัดแย้งนั้นเป็นเรื่องธรรมชาติ เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และก็เป็นเรื่องปกติธรรมดาที่มนุษย์เราจะต้องมีความสัมพันธ์อยู่ร่วมกันเป็นสังคม ถ้าเราลองพิจารณาดูว่า ในแต่ละวันที่เราดำเนินชีวิตประจำวันนั้น เราอาจจะตกอยู่ในสถานการณ์ของความขัดแย้งได้ตลอดเวลา เช่น ขัดแย้งกับพ่อแม่ ครูอาจารย์ เพื่อนเรียน เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง หัวหน้า หรือ แทบจะทุกคนที่เราสัมพันธ์ด้วย ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้น อาจจะเป็นความขัดแย้งที่มีการทะเลาะเบาะแว้งกันโดยตรง มีความรู้สึกโกรธ และมีความคิดว่าอีกฝ่ายหนึ่งผิด หรืออาจจะเป็นความขัดแย้งทางความคิดที่เห็นไม่พ้องต้องกัน ดังที่กล่าวไว้ข้างต้นว่า ประเด็นปัญหาความขัดแย้งนั้นอาจเกิดได้ตั้งแต่ระดับบุคคล องค์กร หรือสังคม จนถึงระดับประเทศได้ ซึ่งการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งบางครั้งอาจจะจบลงได้โดยง่าย ถ้าคู่กรณีสามารถที่จะตกลงกันเองได้ แต่ถ้าคู่กรณีต่างฝ่ายต่างไม่ยอมกัน การจัดการความขัดแย้งก็จำเป็นที่จะต้องอาศัยคนกลางหรือบุคคลที่สาม ซึ่งเรียกวิธีนี้ว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง

การศึกษาวิเคราะห์คำสอนของพุทธปรัชญาเรื่องกระบวนการธรรมการรับรู้โลกของมนุษย์พบว่า ๑๐ ในเบื้องต้นพุทธปรัชญาที่มีความคิดเห็นสอดคล้องกับนักปรัชญาตะวันตกท่านหนึ่งคือ นอร์วูด รัสเซลล์ แฮนสัน (Noorwood Russell Hansan) ในข้อเสนอของเขาเรื่อง การพ่วงมากับทฤษฎีของการสังเกต (Theory-ladenness of observation) ทัศนะทางพุทธปรัชญาอธิบายว่า เมื่อมนุษย์รับรู้เหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ (โลกภายนอก) กระบวนการรับรู้ของมนุษย์จะไม่หยุดแค่ขั้นของผัสสะ (อายตนะภายใน+อายตนะภายนอก+วิญญาณ) เท่านั้น แต่ทว่ามนุษย์ยังได้ทำความเข้าใจสิ่งที่รับรู้เพิ่มเติมว่าเป็นสิ่งนั้นสิ่งนี้ในขั้นที่เรียกว่า “สัญญา” โดยการเทียบเคียงประสบการณ์ใหม่ที่เรารับรู้กับความรู้เดิมที่เราเก็บรวบรวมไว้ (ความรู้หรือทฤษฎีที่เรามีอยู่ก่อนแล้ว) และนั่นก็หมายความว่าความรู้ที่เราได้จากประสบการณ์ใหม่เป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับ (ไม่เป็นอิสระ) กับความรู้เดิมที่เรามีอยู่ก่อนแล้ว ดังนั้น

การที่เราจะหมายรู้สิ่งที่เราเห็นหรือรับรู้ว่าเป็นอะไรนั้นก็ต้องขึ้นอยู่กับกรอบความรู้หรือความเชื่อบางอย่างซึ่งเป็นเรื่องของประสบการณ์ที่เรามีอยู่ก่อนแล้วอย่างไม่รู้ตัวจนเราไม่สามารถจัดสิ่งเหล่านี้ออกไปรับรู้โลกภายนอกอย่างที่มีมันเป็นจริงได้ ความสามารถในการเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับโลกภายนอกของมนุษย์จึงมีข้อจำกัด ถึงแม้ในเบื้องต้นพุทธปรัชญาจะเห็นด้วยว่าด้วยธรรมชาติของมนุษย์บางประการนั้น ได้ทำให้ความสามารถในการเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับโลกภายนอกของมนุษย์จึงมีข้อจำกัด แต่อย่างไรก็ตามเมื่อเราศึกษาคำสอนที่อาจเรียกได้ว่าเป็นญาณวิทยาของพุทธปรัชญาทั้งระบบแล้วเราจะพบว่าพุทธปรัชญายืนยันอย่างชัดเจนว่ามนุษย์สามารถเข้าถึงความรู้ที่แท้จริงเกี่ยวกับโลกภายนอกได้ โดยการฝึกฝนตนเองตามกระบวนการที่เรียกว่า “ไตรสิกขา”

การทำงานของกลุ่มปัญญาธรรม คือ ตัณหา มานะ และทิฐิ^{๓๖} นั้น จะทำงานประสานสัมพันธ์กันและเป็นเหตุปัจจัยของกันและกัน เพียงแต่ว่าตัวใดตัวหนึ่งจะแสดงออกมาเป็นตัวเด่นในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ ส่วนตัวกิเลสที่เหลือนั้นจะคอยหนุนหลังอยู่ และเมื่อสาวลึกลงไปถึงรากฐานของความขัดแย้ง พบว่า ความยึดมั่นถือมั่นในทิฐิหรืออุดมการณ์ (Ideology) เป็นแกนกลางของความขัดแย้งที่อยู่ลึกสุด ดังตัวอย่างที่ได้กล่าวไว้แล้ว การทำงานประสานสัมพันธ์ของกิเลสกลุ่มปัญญาธรรมได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ แกนกลางของความขัดแย้งที่อยู่ลึกสุด เป็นเรื่องของความยึดมั่นถือมั่นในทิฐิหรืออุดมการณ์ การต่อสู้ช่วงชิงเพื่อให้ได้เป็นประเทศมหาอำนาจของโลก เป็นเรื่องของมานะ ส่วนการแย่งชิงผลประโยชน์เพื่อจะได้ครอบครองทรัพยากรของโลกให้ได้มากที่สุด เป็นเรื่องของตัณหา^{๓๖}

คำว่า ,ทิฐิ' ในฐานะเป็นกิเลสกลุ่มปัญญาธรรม คือ ตัณหา มานะ และทิฐิ ในที่นี้ก็จะหมายถึงความเห็นผิดเหมือนกัน^{๓๗} หรือ ,มิจฉาทิฐิ โดยเฉพาะความเห็นชนิดที่ยึดเอาอัตตาเป็นศูนย์กลาง เช่นเดียวกับในกรณีที่ใช้กล่าวถึงทิฐิในนิกายพุทธศาสนา เช่น ลัทธิครูทั้ง ๖ และทิฐิ ๖๒ แต่อย่างไรก็ตาม คำว่า ทิฐิ ซึ่งเป็นศัพท์วิชาการทางพุทธศาสนา (technical term) นั้น ถูกใช้ในความหมายและขอบเขตที่กว้างขวางมาก บางครั้งอาจนำไปใช้ในความหมายกลาง ๆ เพื่อสื่อถึงระบบความคิดความเชื่อทั่ว ๆ ไป โดยไม่ได้ชี้ชัดลงไปว่าถูกหรือผิดก็ได้

ทิฐินี้เป็นตัวกำหนดความเป็นไปในชีวิตของมนุษย์และคติของสังคมทั้งหมด เมื่อเชื่อ เมื่อเห็น หรือนิยมอย่างไร ก็คิดการ พุดจาสั่งสอนชักชวนกัน และทำการต่าง ๆ ไปตามทีเชื่อที่เห็นที่นิยมอย่างนั้น ถ้าเป็นมิจฉาทิฐิ การดำริ พุดจา และทำการ ก็ดำเนินไปในทางผิดเป็นมิจฉาไปด้วย ถ้าเป็น

^{๓๖} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), มองสันติภาพโลกผ่านภูมิหลังอารยธรรมโลกาภิวัตน์, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสาร จำกัด, ๒๕๔๒), หน้า ๑๑๘.

^{๓๗} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมศัพท์ศาสนาสาทุก อังกฤษ-ไทย ,(กรุงเทพมหานคร: หจก. อรุณการพิมพ์, ๒๕๔๒), หน้า ๑๐๖.

สัมมาทิฐิ การดำริ การพูดจา และการกระทำต่าง ๆ ก็ดำเนินไปในทางที่ถูกต้องเป็นสัมมาไปด้วย^{๓๘} หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ทิฐินั้นเป็นกรรมชนิดหนึ่งที่เรียกว่า “มโนกรรม” นั่นเอง เป็นพลังขับเคลื่อนชีวิตและสังคมของมนุษย์ ซึ่งมีผลรุนแรงกว้างขวางที่สุด เพราะแสดงบทบาทชี้หน้า และบงการอยู่เบื้องหลังกรรมชนิดอื่น ๆ ในทัศนะของพุทธปรัชญาเห็นว่า ไม่มีขณะใดเลยที่บุคคลผู้ยังมีกิเลสจะเป็นอยู่โดยปราศจากทิฐิ ดังคำกล่าวของท่านพุทธทาสที่ว่าใครจะพูดว่า ตนไม่มีปัญหาอะไรเกี่ยวกับเรื่องทิฐินี้เป็นไปไม่ได้ เพราะโดยแท้จริงแล้ว คนเราที่เป็นอยู่กันนี้ ล้วนแต่อยู่ด้วยทิฐิด้วยกันทั้งนั้น^{๓๙} โดยทิฐิที่ยึดถือมั่นนั้นอาจจะเป็นสัมมาหรือมิอาจก็ได้ อาจจะถูกออกมาในรูปของค่านิยม ความเชื่อ แนวคิดทฤษฎี หรืออุดมการณ์ก็ได้ ดังนั้น เมื่อพูดถึงพลังที่ขับเคลื่อน พุทธปรัชญาจึงให้หน้าหนักไปที่ทิฐิมากกว่าพลังตัวอื่น ๆ เพราะทิฐิเป็นรากฐานที่จะนำไปสู่ความเจริญหรือความเสื่อม และเป็นตัวชี้ขาดในเบื้องต้นด้วยว่าชีวิตและสังคมจะได้รับคุณค่าสูงสุดตามที่มุ่งหวังไว้หรือไม่

เมื่อผู้วิจัยศึกษามาถึงจุดนี้ แล้วพบว่า เหตุหรือรากเหง้าของการเกิดปัญหาความขัดแย้ง คือ ความยึดมั่นถือมั่นในทิฐิหรืออุดมการณ์ ซึ่งเป็นแกนกลางของความขัดแย้งที่อยู่ลึกที่สุด เพราะฉะนั้นในการจัดการปัญหาของความขัดแย้ง ตามหลักคิดในการแก้ปัญหาทางพระพุทธศาสนา , อะไรเกิดที่เหตุ ก็ให้ดับที่เหตุ นั่นคือ ทำอย่างไรที่จะทำให้ทิฐิหรืออุดมการณ์ซึ่งเป็น “มิฉาทิฐิ” นั้นเปลี่ยนเป็น “สัมมาทิฐิ” และสัมมาทิฐินี้เองที่จะนำไปสู่ภาวะไร้ความขัดแย้งในการสร้างเหตุปัจจัยเพื่อการเกิดขึ้นแห่งสัมมาทิฐินั้น จะเน้นความสมดุลของปัจจัยทั้ง ๒ ด้าน คือ ทั้งปัจจัยภายนอก (external factor) และปัจจัยภายใน (internal factor) ปัจจัยภายนอกเรียกว่า ,ปรโตโฆสะ ส่วนปัจจัยภายในเรียกว่า ,โยนิโสมนสิการดังพุทธพจน์ที่ว่า ,ปัจจัยให้เกิดสัมมาทิฐิ ๒ อย่างนี้ ปัจจัย ๒ อย่าง อะไรบ้าง คือ ปรโตโฆสะ และโยนิโสมนสิการ^{๔๐}

๑) **ปรโตโฆสะ** หรือ กัลยาณมิตร การสร้างสัมมาทิฐิตัวด้วยปัจจัยภายนอก แปลตามศัพท์ว่า เสียงจากผู้อื่นหรือเสียงจากภายนอก มีความหมายครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อมภายนอกทุกประเภทที่มีอิทธิพลต่อการหล่อหลอมชีวิตของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นคำแนะนำสั่งสอน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร คำอธิบายชี้แจง ตลอดจนการเรียนรู้อ และการเลียนแบบจากแหล่งภายนอกต่าง ๆ อาจจะใช้คำว่า ปัจจัยทางสังคม หรือกระบวนการหล่อหลอมทางสังคมก็ได้ (socialization) โดยแหล่งสำคัญของการเรียนรู้ประเภทนี้ เช่น พ่อแม่ ครู อาจารย์ มิตรสหาย คนมี

^{๓๘} พระเทพเวที (ประยูรค์ ปยุตโต), **กรรมตามนัยแห่งพุทธธรรม**, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้ง กรุ๊ป จำกัด, ๒๕๓๑), หน้า ๒๓.

^{๓๙} พุทธทาสภิกขุ, **ความเป็นเจ้าโลก**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, ๒๕๑๘), หน้า ๕๒.

^{๔๐} ม.ม. (ไทย) ๑๒/๔๕๒/๔๙๑.

ชื่อเสียงในสังคม สื่อมวลชนทุกแขนง ตลอดจนสถาบันศาสนาและวัฒนธรรม เป็นต้น^{๔๑} ในที่นี้หมายถึงเอาเฉพาะปรโตโฆสะที่เป็นความรู้เกี่ยวกับโลกและชีวิตในทางถูกต้องดีงามเท่านั้น โดยเฉพาะปรโตโฆสะที่เป็นบุคคล หรือที่เรียกว่า กัลยาณมิตร ได้แก่ บุคคลผู้เพียบพร้อมด้วยคุณสมบัติที่ดีงาม พร้อมทั้งจะแนะนำสั่งสอน ชี้แจงซักจูง ช่วยบอกช่องทาง หรือเป็นแบบอย่างที่ดีให้ผู้อื่นได้ดำเนินตามอย่างถูกต้อง^{๔๒} บางครั้งเรียกว่า ,บัณฑิต หรือ ,สัตบุรุษการได้เสวนาหรือได้สมาคมกับกัลยาณมิตร นับว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงมากต่อการพัฒนาชีวิตของบุคคล ดังจะเห็นได้จากข้อความในมงคลสูตร พระพุทธองค์ได้สรรเสริญการคบบัณฑิตว่าเป็นมงคลอันสูงสุดเลยทีเดียว^{๔๓} นอกจากนั้น ยังมีพุทธพจน์ที่ยกย่องการมีกัลยาณมิตรว่ามีประโยชน์เหนือกว่าปัจจัยภายนอกด้านอื่น ๆ ดังข้อความที่ว่า ,ภิกษุทั้งหลาย เมื่อภิกษุผู้เป็นพระเสขะยังไม่บรรลู่...เราไม่เห็นองค์ประกอบภายนอกอื่นใดที่จะมีประโยชน์มากเหมือนความเป็นผู้มีกัลยาณมิตรนี้เลย^{๔๔} บุคคลที่ถือว่าเป็นกัลยาณมิตร เช่น พระพุทธเจ้า พระอรหันตสาวก ครู อาจารย์ และท่านผู้เป็นพหูสูตทางปัญญาสามารถสั่งสอนแนะนำและเป็นทีปรักษาได้ แม้จะอ่อนวัยกว่าก็ตาม^{๔๕}

สรุปได้ว่า องค์ประกอบภายนอก หรือ ปรโตโฆสะ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดสัมมาทิฐิ ซึ่งเป็นตัวแสดงบทบาทนากระบวนการพัฒนาตนเองอย่างบูรณาการ ที่จะนำไปสู่แนวทางของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าปัจจัยภายนอกที่เราได้รับมาไม่เป็นไปในทางถูกต้องและดีงาม การจัดการปัญหาความขัดแย้งนั้น อาจจะมีคลี่คลายลงได้ยาก ตัวอย่างเช่น เมื่อมีเหตุการณ์ของความขัดแย้งเกิดขึ้น ถ้าเราได้รับปัจจัยภายนอก เช่น ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ดีไม่ถูกต้องเป็นข้อมูลที่บิดเบือนไปจากความจริง เป็นข้อมูลที่ยุแหย่ให้เกิดความแตกแยก หรือผู้ที่ให้คำปรึกษาไม่มีคุณสมบัติของกัลยาณมิตร ก็อาจจะชักจูงให้ให้มีการตอบโต้ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความรุนแรงขึ้นได้ อย่างไรก็ตาม แม้องค์ประกอบภายนอก หรือ ปรโตโฆสะ จะสามารถเป็นปัจจัยให้เกิดสัมมาทิฐิ แต่ก็ยังเป็นสัมมาทิฐิที่อยู่ในขั้นของศรัทธา คือ มีศรัทธาคอยหนุนหลังอยู่^{๔๖} ถ้าหยุดไว้เพียงแค่นี้โดยไม่มีปัจจัยภายในเข้ามาเสริมหรือมารับช่วงต่อ กระบวนการพัฒนา ก็จะไม่ตลอดรอดฝั่ง ไม่ถึงจุดหมายสูงสุดของพระพุทธศาสนา เพราะเมื่ออยู่เพียงแค่ขั้นศรัทธา ตัวผู้มีศรัทธานั้นก็ยังขึ้นต่อกัลยาณมิตร คอยฟัง

^{๔๑} พระราชวรมุนี (ประยูรค์ ปยุตโต), **ปรัชญาการศึกษาไทย**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง, ๒๕๒๕), หน้า ๑๗๒.

^{๔๒} อ่างแล้ว, พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), **พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ**, หน้า ๖๒๓.

^{๔๓} ชุ.ธ. (ไทย) ๒๕/๓/๗.

^{๔๔} ชุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๑๗ /๓๖๑.

^{๔๕} วิสุทธิ. ๑ /๑๒๓-๑๒๕.

^{๔๖} อ่างแล้ว, พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), **พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ**, หน้า ๖๔๔.

อาศัยครูอาจารย์ พฤติกรรมก็ยังคงอยู่ในลักษณะของการทำตามหรือเลียนแบบ ทางแก้ก็ต้องพยายามหาทางเชื่อมโยงให้ก้าวเข้าสู่องค์ประกอบภายในให้ได้ นั่นคือ โยนิโสมนสิการ

๒) โยนิโสมนสิการ(internal factor) การสร้างสัมมาทิฐิตัวด้วยวิธีการแห่งปัญญา เมื่อวิเคราะห์โดยรูปศัพท์ คำว่า ,โยนิโสมนสิการประกอบด้วย โยนิโส + มนสิการ โยนิโส มาจากคำว่า ,โยนิแปลว่าต้นเหตุ ต้นเค้า แหล่งเกิด ส่วนคำว่า ,มนสิการ แปลว่า การทำในใจ การคิด คำนี้ถึง ใฝ่ใจ พิจารณา เมื่อรวมสองคำเข้าด้วยกัน มักแปลสับสนๆ กันมาว่า การทำในใจโดยแยบคาย^{๔๗} หมายถึงการใช้ความคิดถูกวิธี คิดอย่างมีระเบียบ คิดหาเหตุผล สืบค้นถึงต้นเค้า สืบสาวให้ตลอดสาย แยกแยะสิ่งทั้งหลายให้เห็นความจริงตามความสัมพันธ์แห่งเหตุปัจจัย โดยไม่เอาความรู้สึกด้วยต้นเหตุอุปาทานของตนเข้าจับ^{๔๘} โยนิโสมนสิการจัดเป็นองค์ประกอบภายใน ซึ่งถือว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อการเกิดขึ้นของสัมมาทิฐิ

โดยสรุป กระบวนการพัฒนาชีวิตของมนุษย์อย่างบูรณาการ ที่จะนำไปสู่พฤติกรรม ความประพฤติที่ดีงาม ทำให้สังคม และประเทศชาติมีความสุขได้นั้น มนุษย์ต้องสร้างเสริมกระบวนการทางความคิดโดยอาศัยสัมมาทิฐิก่อน ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดสัมมาทิฐินั้น มี ๒ ด้าน คือ ปรโตโฆชะ ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก โดยสรุปนั้นหมายถึง การได้ศึกษาหาความรู้ การรับฟังข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากภายนอก ที่ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ เช่น การฟังธรรม การอ่านหนังสือ หรือการได้ปรึกษาหารือกับบุคคลที่เป็นกัลยาณมิตร และโยนิโสมนสิการซึ่งเป็นปัจจัยภายใน ซึ่งปรโตโฆชะนั้นจะเป็นฐานหรือองค์ประกอบที่สำคัญ ในการที่จะทำให้เกิดโยนิโสมนสิการ ซึ่งเป็นปัจจัยภายในการสร้างสัมมาทิฐิ ในการที่จะก่อให้เกิดวิธีคิดที่ถูกต้อง ซึ่งเปรียบเสมือนรากเหง้าแห่งการปลูกเร้าให้เกิดการพัฒนาและการเรียนรู้ เป็นการหล่อหลอมจิตใจเพื่อเสริมสร้างคุณธรรมทั้งหลายให้เกิดขึ้น

จากแนวคิดของการจัดการความขัดแย้งเชิงพุทธที่ผู้วิจัยได้นำเสนอดังกล่าว สรุปได้ว่าประเด็นที่สำคัญในการจัดการความขัดแย้ง คือ ปัจจัยแห่งการสร้างสัมมาทิฐิให้เกิดขึ้นกับตัวเราที่อาจเป็นหนึ่งในคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง และนี่เองเป็นคำตอบ หรือกุญแจสำคัญที่จะมาไขคำตอบในการกระบวนการของการไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ ถ้าเราย้อนกลับมาพิจารณาถึงความหมายของการไกล่เกลี่ย (Mediation) ที่กล่าวไว้ว่า เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้ง โดยจะต้องมีบุคคลที่สามหรือคนกลาง มาทำหน้าที่เป็นผู้เสนอแนะ แนวทางในการแก้ไขปัญหา ประโยชน์ และหนทางที่จะเป็นไปได้มากที่สุดให้แก่คู่กรณี นั่นคือ บุคคลที่สาม หรือคนกลาง กำลังทำหน้าที่เป็นปัจจัยภายนอกคือ “กัลยาณมิตร” ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญแห่งการสร้างสัมมาทิฐิให้เกิดขึ้นกับคู่กรณี เพราะคู่กรณีจะ

^{๔๗} พระเทพเวที (ประยุทธ์ ปยุตโต), วิธีคิดตามหลักพุทธธรรม, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ปัญญา, ๒๕๓๕), หน้า ๓๑.

^{๔๘} อ่างแล้ว, พระราชวรมณี (ประยุทธ์ ปยุตโต), ปรัชญาการศึกษาไทย, หน้า ๑๗๒.

ได้รับฟังข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ ตามทัศนะของพุทธปรัชญา จากบุคคลที่สามที่เป็นกัลยาณมิตรในการนำมาคิดพิจารณา เพื่อให้สามารถบรรลุข้อตกลง และขจัดความขัดแย้งลงได้ โดยความสมัครใจของคู่กรณีเองทั้งสองฝ่าย ซึ่งก็หมายถึงว่าคู่กรณีนั้นต้องเกิดความเห็นชอบยอมรับ คิดพิจารณาได้ด้วยตนเอง นั่นก็คือ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเกิด “โยนิโสมนสิการ” ซึ่งเป็นการครบกระบวนการของปัจจัยแห่งการสร้างสัมมาทิฏฐิ ที่จะนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของการไกล่เกลี่ย คือ การรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่กรณีและก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีขึ้นทั้งสองฝ่าย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และง่ายต่อการจดจำ ผู้วิจัยจึงใช้คำขึ้นต้นที่เป็นภาษาอังกฤษของแต่ละขั้นตอน เพื่อเป็นหลักในการจำ ซึ่งจะตรงกับคำว่า “MEDIATION” รูปแบบของพุทธวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง (Buddhist Mediation) ซึ่งทั้ง ๔ ข้อที่กล่าวมานี้ จะแบ่งออกเป็น ๓ ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ (๑) ขั้นตอนกัลยาณมิตร (๒) ขั้นตอนโยนิโสมนสิการ และ (๓) ขั้นตอนการจัดการปัญหาความขัดแย้ง

๑) ขั้นตอนกัลยาณมิตร จะอยู่ใน ๕ ขั้นตอนแรก คือ (๑) คุมสติ (๒) ทาหน้าที่กัลยาณมิตร (๓) สื่อสารเชิงพุทธ (๔) วิเคราะห์เรื่องราวและ (๕) เข้าถึงวิธีการ ซึ่งทั้ง ๕ ขั้นตอนนี้ ถือว่าเป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญของคนกลางโดยตรง สรุปได้ดังนี้ อันดับแรก คือ การสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางจะต้องคุมสติทั้งของตนเอง และคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ไม่ให้การดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางนั้น ตกอยู่ในบรรยากาศของความตึงเครียด นั่นคือ จะต้องพยายามสร้างบรรยากาศของความเป็นกันเอง ดับอารมณ์ที่คุกรุ่นของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายในการที่จะต้องมาเผชิญหน้ากัน จากนั้นคนกลาง จะต้องทำหน้าที่สวมบทบาทของกัลยาณมิตร สร้างศรัทธาให้เกิดขึ้น ในการให้คำชี้แจง หรือ คำแนะนำต่างๆ ที่ถูกต้องให้กับคู่กรณี ไม่ทำการตัดสินใดๆ วางตัวอย่างเป็นกลางไม่เอนเอียงเข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ควบคุมให้เกิดการสื่อสารทั้งผู้ที่เป็นคนกลาง และคู่กรณี ในการพูดและการฟัง ซึ่งจากกระบวนการการสื่อสาร ก็จะทำให้คนกลางนั้นได้รับทราบข้อมูลต่างๆ ของปัญหาความขัดแย้ง ที่จะสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่เป็นปัจจัยภายนอก และรู้ถึงสาเหตุที่เป็นรากเหง้า เพื่อที่จะนำไปสู่วิธีการหรือกลยุทธ์ ในการที่การป้อนสัญญา หรือความรู้ใหม่ให้กับคู่กรณี เกิดความคิดปรุงแต่งที่เป็นไปในแนวทางที่ถูกต้อง สามารถที่จะจัดการกับปัญหาได้

๒) ขั้นตอนโยนิโสมนสิการ เป็นขั้นตอนที่ ๖ คือ การคิดอย่างแยกคาง ขั้นตอนดังกล่าวนี้จัดว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างมาก เพราะเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยภายใน ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับความคิดที่จะต้องร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว ทั้งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลาง และคู่กรณีทั้งสองฝ่าย จะต้องร่วมมือกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เกิดสัมมาทิฏฐิ ที่จะนำไปสู่หนทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งหลักหรือวิธีการในการคิด เป็นวิธีคิดที่ถือว่าเป็นแกนหลัก และครอบคลุมที่สุด สำหรับนักเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ในการที่จะนำมาเป็นหลักคิดในการจัดการความขัดแย้ง เพราะเป็นวิธีคิดที่แยกแยะ แสดงความ

จริงออกให้เห็นทุกแง่มุม หรือกล่าวได้ว่า เป็นวิธีคิดที่ต้องพิจารณาอย่างรอบด้าน ว่าสิ่งใดดีไม่ดี ถูกต้อง หรือไม่ถูกต้องอย่างไร เพราะหลักคิดแบบวิภาษวาท เป็นระบบความคิดของทางสายกลางทาง พุทธจริยศาสตร์ เป็นการใช้ปัญญาไตร่ตรองจากข้อมูลที่มีอยู่อย่างรอบด้านมากที่สุด แล้ววิเคราะห์ ปัญหาแบบองค์ (Holistic Approach) ซึ่งจะสามารถพบแบบที่ไม่สุดโต่งไปทางใดทางหนึ่ง ก็คือ ทางเลือกที่เป็นกลาง และเป็นทางสายกลางสำหรับกรณีนั้นๆ

๓) ขั้นตอนการจัดการปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งได้แก่ (๗) หาจุดสนใจ (๘) เสนอทางเลือก และ (๘) สร้างสัมพันธภาพอันดี ในขั้นตอนนี้ทั้งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลาง และคู่กรณีทั้งสองฝ่าย จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ร่วมกัน เพราะเมื่อเกิดระบบความคิดที่ถูกต้องแล้ว ก็จะนำไปสู่ได้มาซึ่ง จุดสนใจ อย่างแท้จริงของคู่กรณี ที่ทั้งสองฝ่าย จะต้องเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นการแก้ปัญหาที่ตรงจุดอย่างเป็น รูปธรรม เพื่อจะนำไปสู่แนวทางหรือทางออกในการแก้ไขปัญหา จนกระทั่งทั้งสองฝ่ายสามารถที่จะ หวนกลับมาคืนดี หรือ ให้อภัยซึ่งกันและกันได้

สรุปได้ว่า เหตุหรือรากเหง้าของการเกิดปัญหาความขัดแย้ง คือ ความยึดมั่นถือมั่นในทฤษฎี หรืออุดมการณ์ ซึ่งเป็นแกนกลางของความขัดแย้งที่อยู่ลึกสุด เพราะประเด็นที่สำคัญในการจัดการ ความขัดแย้ง คือ ปัจจัยแห่งการสร้างสัมมาทิฐิให้เกิดขึ้นกับตัวเราที่อาจเป็นหนึ่งในคู่กรณีหรือบุคคล ที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการการไกล่เกลี่ยเชิงพุทธนั้น บุคคลที่สาม หรือคนกลาง จะทำหน้าที่เป็น ปัจจัยภายนอก คือ “กัลยาณมิตร” ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญแห่งการสร้างสัมมาทิฐิให้เกิดขึ้นกับคู่กรณี เพราะคู่กรณีจะได้รับฟังข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ ตามทัศนะของปรัชญาจาก บุคคลที่สามที่เป็นกัลยาณมิตรในการนำมาคิดพิจารณา เพื่อให้สามารถบรรลุข้อตกลง และขจัดความ ขัดแย้งลงได้ โดยความสมัครใจของคู่กรณีเองทั้งสองฝ่าย ซึ่งก็หมายถึงว่าคู่กรณีนั้นต้องเกิดความ เห็นชอบยอมรับ คิดพิจารณาได้ด้วยตนเอง นั่นก็คือ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเกิด “โยนิโสมนสิการ” ซึ่งเป็น การครบกระบวนการของปัจจัยแห่งการสร้างสัมมาทิฐิ ที่จะนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของการไกล่เกลี่ย คือ การรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่กรณีและก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีขึ้นทั้งสองฝ่าย

หลักการและวิธีการในการเจรจาไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ แบ่งออกได้เป็น ๓ ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ (๑) ขั้นตอนกัลยาณมิตร (๒) ขั้นตอนโยนิโสมนสิการ และ (๓) ขั้นตอนการจัดการปัญหาความขัดแย้ง ในขั้นตอนกัลยาณมิตรนั้น คนกลางจะต้องรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่โดยตรง แต่ในขั้นตอนที่ ๒ และ ๓ ทั้งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลาง และคู่กรณีทั้งสองฝ่าย จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ร่วมมือกัน เพื่อให้บรรลุ เป้าหมาย เกิดสัมมาทิฐิ ในการหาจุดสนใจอย่างแท้จริงของคู่กรณี และส่งเสริมความเข้าใจอันดีของ ทั้งสองฝ่าย การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธ จึงเป็นหนึ่งในพุทธสันติวิธี ที่ใช้นามารูปแบบ สำหรับจัดการปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งไม่เพียงแต่สามารถใช้ได้ในรูปแบบการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

แล้ว ยังเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ยั่งยืนดังเช่นการให้อภัยทาน ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดในการจัดการความขัดแย้งทางพระพุทธศาสนา

๔.๔ สรุป

รากเหง้าสำคัญที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ก็คือ ตัณหา ทิฏฐิ และมานะ ซึ่งเป็นสิ่งทีก่อให้เกิดความเนิ่นช้า ทั้งในการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ และการพัฒนาองค์กร และสังคมด้วย ความขัดแย้ง จนนำไปสู่การทะเลาะวิวาท การทำร้ายซึ่งกันและกัน ที่ปรากฏให้เห็นในสังคมนั้น ล้วนเกิดจากรากเหง้าเหล่านี้ทั้งสิ้น ดังนั้น กระบวนการแก้ไขปัญหาจึงควรวิเคราะห์ให้รอบด้าน ทั้งปรากฏการณ์ภายนอก และยังต้องเข้าไปทำการศึกษาให้เข้าใจถึงมิติภายในด้วย จึงจะทำให้ปัญหาเกี่ยวกับความขัดแย้งได้รับการแก้ไขอย่างตรงจุด ในทัศนะของผู้วิจัยมีทัศนะที่เห็นว่า ทิฏฐิถือได้ว่าเป็นแกนกลางของความขัดแย้งที่อยู่ลึกสุด ถ้าทิฏฐินั้นประกอบด้วยอกุศลมูลจนเป็นมิจฉาทิฏฐิ อาจนำความขัดแย้งไปสู่ความรุนแรงได้ นั่นคือ กิเลสที่เป็นรากเหง้าของอกุศล ๓ ตัว คือ โลภะ โทสะ และโมหะ ก็ล้วนแต่แสดงบทบาทอยู่บนฐานความเชื่อว่ามีตัวตนเป็นศูนย์กลางทั้งสิ้น

การจัดการความขัดแย้งในทัศนะของพุทธปรัชญาตามหลักความเมตตาถือว่า เป็นแนวคิดหรือหลักธรรมที่สำคัญยิ่ง นอกจากนี้ ความสำคัญในการประพฤติ ตามหลักเมตตา อันเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานด้านคุณธรรมการสร้างสรรคสังคมให้มีการอยู่ดีมีสุขและการผดุงคุณธรรมในการอยู่รวมกันอย่างมีระบบ คือ มีระบบผู้ทำและผู้ตามเมตตาเชิงสังคม ยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมนั้น การมุ่งส่งเสริมให้บุคคลสร้างสรรคตนเองให้เป็นนิสัย และการสร้างสรรคตนเองด้วยความเมตตาถือได้ว่าเป็นการจัดการความขัดแย้งพื้นฐานของการอยู่รวมกันในสังคม ดังข้อความที่ว่า เป็นสังคมที่หวังดี หวังช่วยเหลือ ยินดีต่อความสำเร็จ มีความยุติธรรม เคารพนับถือกันฉันท์พี่น้อง เพราะผู้ที่มีความเมตตานั้น จะเป็นผู้ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีสง่าราศี จะตั้งหน้าตั้งตาเป็นศัตรูแก่ผู้ได้พบเห็น คนประเภทนี้ย่อมไม่มีใครคบหาเป็นมิตร เพราะมนุษย์เราแท้จริงเราจะซื้อมิตรภาพจากกันด้วยเมตตากฤษฎา มิใช่สวมหน้ากากเข้าหากัน ด้วยเหตุนี้การอยู่รวมกันในสังคม ย่อมยังความสุขให้เกิดขึ้นแก่กันและกันได้ ในเมื่อคนแต่ละคนมีเมตตา และยุติธรรมต่อกันต่างมีไมตรีจิต มิตรภาพต่อกัน ย่อมจะบันดาลสุขให้เกิดขึ้นแก่กันได้ เพราะความเมตตามุ่งให้ ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริตและโดยธรรม

การแก้ปัญหาคความขัดแย้งด้วยหลักอหิงสธรรม พบว่าการแก้ปัญหาคความขัดแย้งด้วยหลักอหิงสธรรม เพราะความเชื่อว่าจะให้ผลที่ยั่งยืนและเป็นไปตามหลักจริยธรรมหรือศาสนธรรม บางคนใช้อหิงสธรรมตามหลักการบริหาร เพื่อลดความขัดแย้ง ไปใส่รูปแบบอื่นที่จะจัดการได้ดีกว่า โดยไม่ใช้ความรุนแรง ลักษณะสำคัญของอหิงสธรรม คือ ไม่ใช่วิธีที่เฉื่อยชาหรือยอมจำนนหากเป็นวิธีที่ขันแข็งและต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ ไม่ใช่ใช้วิธีที่เลือกใช้ในบางโอกาส หากเป็นยุทธศาสตร์ ที่ปฏิบัติได้อย่างสม่ำเสมอ เป็นสัจธรรม ที่น่าเชื่อถือไม่ใช่วิธีที่ดีในเชิงกระบวนการเท่านั้น หากเป็นวิธีที่

หวังผลที่กลมกลืนกับวิธีการด้วย การเบียดเบียน ควรใช้หิงธรรมการเพื่อจัดการเบียดเบียนกัน เป็นแนวทางให้เกิดสันติวิธีหรือเกิดสันติภาพแก่ตนเองและสังคมได้เป็นอย่างดี เนื่องจาก มีการจัดวางความสำคัญทั้งภายนอกและภายในผสมผสานกัน คือ สันติภายนอก ส่งเสริมด้วยอภิสถิติศึกษา สันติวิธีภายใน ส่งเสริมด้วยอภิจิตตศึกษา และอภิปญญาศึกษา ดังนั้น เมื่อบุคคลนำมรรค ๘ ประการนี้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมแล้วสันติภาพของสังคมนั้นๆ ย่อมสงบสุข ปราศจากการเบียดเบียน หรือทำร้ายกันละยังเป็นการส่งเสริมได้บุคคลมีการกระทำที่ถูกต้องดีงาม มีสติที่ระลึกรับอยู่เสมอ มีจิตสำนึกในความดีของตนเอง มีความพากเพียรพยายามในวิถีชีวิตที่ถูกต้อง รักความยุติธรรมเลี้ยงชีวิตประกอบอาชีพในทางสุจริต เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศ ผลแห่งอภิงสาคือสันติสุขของสังคมนั้นก็คือความถูกต้อง คือ การอยู่อย่างไม่เบียดเบียนกันด้วยการปฏิบัติตามอริยมรรคมีองค์ ๘ คือ ความเห็นที่ถูกต้อง ความคิด คำพูด การกระทำ อาชีพ สติ สมาธิถูกต้อง ก็จะก่อให้เกิดความรู้ละความหลุดพ้นจากปัญหาทั้งปวงก็คืออภิงธรรมในที่สุดนั่นเองการอธิบายภาพรวมทางสังคม เป็นการปฏิเสธระบบการเมืองที่มีอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากว่า ระบบประชาธิปไตย ก็เป็นระบบกิเลสเสรี คือการปล่อยให้ไปไปตามอำนาจกิเลส ต่อมาเป็นการแปรเปลี่ยนตนเองด้วยความรัก การปฏิบัติและการตระหนักรู้ด้วยการสร้างความรักให้เกิดขึ้นในขณะปัจจุบันนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยต้องอาศัยการใคร่ครวญ การพิจารณาอย่างแยบคาย เพราะท่านเชื่อว่า เมื่อความรู้สึกรักของเราเต็มไปด้วยความรักความสุขก็ย่อมที่จะเกิดขึ้น นั่นก็หมายถึงสันติสุข

การจัดการความขัดแย้งด้วยเรื่องความยุติธรรมในทัศนะของพุทธปรัชญาเถรวาท การที่จะถือว่ามีธรรมทางสังคมนั้น ได้มีการถกเถียงกันทั้งในเรื่องสิทธิ เรื่องหน้าที่ เรื่องความรับผิดชอบ เรื่องความสามารถ เรื่องความเหมาะสม เรื่องความจำเป็น เรื่องความต้องการ เรื่องผลประโยชน์ และเรื่องความพอใจ ความดี และความสุข เมื่อพิจารณาโดยละเอียดแล้วจะเห็นว่า มีจุดร่วมกันคือการปฏิบัติต่อกันอย่างถูกต้องชอบธรรม อย่างเที่ยงตรงหรือเที่ยงธรรม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการไม่ละเมิดสิทธิกัน การไม่เอารอดเอาเปรียบกันในสังคม โดยเฉพาะผู้ปกครองที่มีหน้าที่ต่อผู้ถูกปกครองกล่าวคือ ถ้ามนุษย์ไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ของตนในสังคม ขาดความรับผิดชอบต่อสังคม ก็มักจะมีการละเมิดซึ่งกันและกัน เอารอดเอาเปรียบซึ่งกันและกัน ถ้ามนุษย์ไม่ยอมรับเรื่องความสามารถและความเหมาะสมก็มักจะมีการละเมิดซึ่งกันและกัน เอารอดเอาเปรียบซึ่งกันและกันในสังคม และถ้ามนุษย์มีความต้องการไม่ถูกต้อง มีความพอใจที่ไม่ถูกต้องตามค่านิยมของแต่ละสังคมนั้นก็จะทำให้มีการละเมิดซึ่งกันและกัน เอารอดเอาเปรียบซึ่งกันและกันในสังคม เกิดการเบียดเบียนกันในสังคม มนุษย์ส่วนใหญ่ก็มองว่านั่นคือความไม่ยุติธรรม ซึ่งข้อถกเถียงทั้งหมดในสองประเด็นใหญ่ ในแนวคิดสำคัญนั้น จึงมีเกณฑ์วัดหรือตัดสินคล้ายๆกัน คือ ถูก-ผิด ดี-ชั่ว สุข-ทุกข์ เมื่อพิจารณาจากวัฒนธรรมของพุทธปรัชญาเถรวาทแล้วจะเห็นหลักการในดำเนินชีวิต โดยที่วัฒนธรรมตะวันตกส่วนใหญ่จะเน้นสิทธิของมนุษย์ในสังคมเป็นหลักการใหญ่ แต่วัฒนธรรมของพุทธปรัชญาเถรวาทกลับเน้นที่หน้าที่และ

ความรับผิดชอบเป็นหลักการใหญ่ เมื่อสังคมมนุษย์พัฒนามาถึงจุดที่กลายเป็นรัฐ ก็จะมีความสัมพันธ์ทางสังคมอยู่อย่างน้อย ๒ ประการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับปัจเจกบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างรัฐหรือผู้ปกครองกับพลเมืองหรือประชาชน จุดมุ่งหมายของชีวิตทางสังคมของมนุษย์คือ การมีชีวิตที่ดี รัฐจึงมีบทบาทหน้าที่ในการตอบสนองจุดประสงค์ดังกล่าว การทำหน้าที่ (ธรรม) ของผู้ปกครองหรือรัฐนั้นดูจะยังจำกั้อยู่มากแต่ก็สัมพันธ์กับสภาพของสังคมยุคเริ่มแรก เมื่อสังคมขยายตัวมากขึ้น ซับซ้อนขึ้น หน้าที่ (ธรรม) ของผู้ปกครองก็มีความซับซ้อนขึ้นครอบคลุมภารกิจทั้งด้านบวกและด้านลบ รัฐจึงไม่เพียงแต่ทำหน้าที่ป้องกันในเชิงตุลาการเท่านั้นแต่ต้องดำเนินการให้ความเกิดความเป็นธรรมด้านอื่นๆ ในสังคมด้วย

การจัดการความขัดแย้งด้วยเรื่องความยุติธรรม เป็นการกระทำที่ทุกคนต้องมีหน้าที่ในการจะต้องเคารพสิทธิขั้นพื้นฐาน (สิทธิตามธรรมชาติทั้งแบบปฐมภูมิและทุตยภูมิ) และสิทธิทางสังคม โดยปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมกันหรือเสมอภาคกันที่เที่ยงตรงหรือเที่ยงธรรม และ/หรือปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมกันหรือเสมอภาคกันตามความเหมาะสมในด้านต่างๆ (ตามหลักความแตกต่าง) โดยไม่มีการเอารัดเอาเปรียบกัน ไม่มีการเบียดเบียนกัน ไม่ละเมิดสิทธิซึ่งกันและกัน ในทางตรงข้ามมีความรับผิดชอบต่อตนเอง และต่อผู้อื่น ให้มีโอกาสพัฒนาชีวิตให้ดีขึ้น ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างถูกต้องชอบธรรม ได้รับประโยชน์ทั้งทางเศรษฐกิจและทางคุณค่า อย่างเหมาะสม ตามความจำเป็น ตามความต้องการความสามารถ ให้ได้รับความพอใจ และความสุข โดยใช้เกณฑ์พุทธจริยศาสตร์เป็นตัวตัดสิน (ดี-ชั่ว) และความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันของสรรพสิ่งทั้งหลาย อย่างได้ดุลยภาพหรือสมดุลกัน ถือเป็นความยุติธรรมทางสังคมในพุทธปรัชญาเถรวาทอย่างหนึ่ง ที่พบได้ในคำสอนทั้งสองชุดของพุทธปรัชญาเถรวาท

ความขัดแย้งที่ดำรงอยู่ในระบบสาธารณสุขนั้นในหลายกรณี ปัญหาตัวระบบสามารถคลี่คลายปัญหาได้แต่ในบางกรณีปัญหาอาจไม่สามารถคลี่คลายได้ การใช้กระบวนการสันติวิธีจึงอาจเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถเป็นทางเลือกในการจัดการปัญหาไม่ทำให้ไปสู่ความรุนแรง ซึ่งสันติวิธีนั้นมีอยู่หลากหลายประเภทและวิธีการ การที่จะสามารถสร้างทางเลือกในการจัดการปัญหาความขัดแย้งในแนวทางสันติวิธีกับระบบการแพทย์และสาธารณสุขได้นั้นต้องทำการศึกษาสำรวจสภาพปัญหาของความขัดแย้งที่ดำรงอยู่ในระบบการแพทย์และสาธารณสุข การจัดการความขัดแย้งที่ระบุดึงเงื่อนไขปัจจัยที่ทำให้การจัดการความขัดแย้งก่อผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องและเงื่อนไขปัจจัยที่ทำให้ความขัดแย้งไปสู่ความรุนแรงจากมุมมองสันติวิธี โดยในการทำความเข้าใจความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งและความรุนแรงที่ดำรงอยู่ในระบบการแพทย์และสาธารณสุขดังกล่าว ต้องให้ความสนใจถึงประการแรก ระบบการแพทย์และสาธารณสุขมีภาวะเช่นไรในปัจจุบัน ประการต่อมา โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรทางการแพทย์และสาธารณสุขนั้นมีลักษณะเช่นไรที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งและความรุนแรง ประการที่สาม ภายใต้ระบบความสัมพันธ์ขององค์กรด้าน

การแพทย์และสาธารณสุขนั้น องค์กรและผู้คนในองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างไร ลักษณะความสัมพันธ์ ทักษะคติต่อการทำงาน และการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เช่นไรต่อความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งและความรุนแรง ประการที่สี่ รูปแบบความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งและความรุนแรงในความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการในระบบการแพทย์และสาธารณสุขมีลักษณะอย่างไร ประการสุดท้าย จึงนำมาสู่ประเด็นคำถามถึงการเลือกใช้กระบวนการสันติวิธี ที่จะสามารถทำงานในระบบการแพทย์และสาธารณสุขได้อย่างไร ภายใต้บริบทและเงื่อนไขใด

เหตุหรือรากเหง้าของการเกิดปัญหาความขัดแย้งในทัศนะของพุทธปรัชญา คือ ความยึดมั่นถือมั่นในทิฐิหรืออคติการณ ซึ่งเป็นแกนกลางของความขัดแย้งที่อยู่ลึกสุด เพราะประเด็นที่สำคัญในการจัดการความขัดแย้ง คือ ปัจจัยแห่งการสร้างสัมมาทิฐิให้เกิดขึ้นกับตัวเราที่อาจเป็นหนึ่งในคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการการไกล่เกลี่ยเชิงพุทธนั้น บุคคลที่สาม หรือคนกลาง จะทำหน้าที่เป็นปัจจัยภายนอก คือ “กัลยาณมิตร” ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญแห่งการสร้างสัมมาทิฐิให้เกิดขึ้นกับคู่กรณีเพราะคู่กรณีจะได้รับฟังข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ ตามทัศนะของปรัชญาจากบุคคลที่สามที่เป็นกัลยาณมิตรในการนำมาคิดพิจารณา เพื่อให้สามารถบรรลุข้อตกลงและขจัดความขัดแย้งลงได้ โดยความสมัครใจของคู่กรณีเองทั้งสองฝ่าย ซึ่งก็หมายถึงว่าคู่กรณีนั้นต้องเกิดความเห็นชอบยอมรับ คิดพิจารณาได้ด้วยตนเอง นั่นก็คือ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเกิด “โยนิโสมนสิการ” ซึ่งเป็นการครบกระบวนการของปัจจัยแห่งการสร้างสัมมาทิฐิ ที่จะนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของการไกล่เกลี่ย คือ การรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่กรณีและก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีขึ้นทั้งสองฝ่าย

หลักการและวิธีการในการเจรจาไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ แบ่งออกได้เป็น ๓ ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ (๑) ขั้นตอนกัลยาณมิตร (๒) ขั้นตอนโยนิโสมนสิการ และ (๓) ขั้นตอนการจัดการปัญหาความขัดแย้ง ในขั้นตอนกัลยาณมิตรนั้น คนกลางจะต้องรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่โดยตรง แต่ในขั้นตอนที่ ๒ และ ๓ ทั้งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลาง และคู่กรณีทั้งสองฝ่าย จะต้องมีส่วนร่วมที่ร่วมมือกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เกิดสัมมาทิฐิ ในการหาจุดสนใจอย่างแท้จริงของคู่กรณี และส่งเสริมความเข้าใจอันดีของทั้งสองฝ่าย การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธ จึงเป็นหนึ่งในพุทธสันติวิธี ที่นำมาเป็นรูปแบบสำหรับจัดการปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งไม่เพียงแต่สามารถใช้ได้ในรูปแบบการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแล้ว ยังเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ยั่งยืนดังเช่นการให้อภัยทาน ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดในการจัดการความขัดแย้งตามทัศนะของพุทธปรัชญา

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา” มีวัตถุประสงค์ ๓ ประการคือ ๑) เพื่อศึกษาแนวคิดการจัดการความขัดแย้งในทัศนะพุทธปรัชญา ๒) เพื่อศึกษาปัญหาความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย ๓) เพื่อวิเคราะห์การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา การวิจัยเรื่องนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เครื่องที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสนทนากลุ่ม และแบบผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน ๑๕ คน ได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ตามหลักอุปนัยวิธี

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ แนวคิดความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งในทัศนะพุทธปรัชญา

สาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในทัศนะพุทธปรัชญา ก็คือ ตัณหา ทิฐิ และมานะ ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเนิ่นช้า ทั้งในการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ และการพัฒนาองค์กร และสังคมด้วยความขัดแย้ง จนนำไปสู่การทะเลาะวิวาท การทำร้ายซึ่งกันและกัน ที่ปรากฏให้เห็นในสังคมนั้น ล้วนเกิดจากรากเหง้าเหล่านี้ทั้งสิ้น ดังนั้น กระบวนการแก้ไขปัญหาก็ควรวิเคราะห์ให้รอบด้าน ทั้งปรากฏการณ์ภายนอก และยังคงเข้าไปทำการศึกษาให้เข้าใจถึงมิติภายในด้วย จึงจะทำให้ปัญหาเกี่ยวกับความขัดแย้งได้รับการแก้ไขอย่างตรงจุด ในทัศนะของผู้วิจัยมีทัศนะที่เห็นว่า ทิฐิถือได้ว่าเป็นแกนกลางของความขัดแย้งที่อยู่ลึกสุด ถ้าทิฐินั้นประกอบด้วยอกุศลมูลจนเป็นมิจชาติทิฐิ อาจนำความขัดแย้งไปสู่ความรุนแรงได้ นั่นคือ กิเลสที่เป็นรากเหง้าของอกุศล ๓ ตัว คือ โลภะ โทสะ และโมหะ ก็ล้วนแต่แสดงบทบาทอยู่บนฐานความเชื่อว่ามีตัวตนเป็นศูนย์กลางทั้งสิ้น

การจัดการความขัดแย้งในทัศนะของพุทธปรัชญาตามหลักความเมตตาถือว่า เป็นแนวคิดหรือหลักธรรมที่สำคัญยิ่ง นอกจากนี้ ความสำคัญในการประพฤติ ตามหลักเมตตา อันเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานด้านคุณธรรมการสร้างสรรค์สังคมให้มีการอยู่ดีมีสุขและการผดุงคุณธรรมในการอยู่ร่วมกันอย่างมีระบบ คือ มีระบบผู้ทำและผู้ตามเมตตาซึ่งสังคม ยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมนั้น การมุ่งส่งเสริมให้บุคคลสร้างสรรค์ตนเองให้เป็นนิสัย และการสร้างสรรค์ตนเองด้วยความเมตตาถือได้ว่าเป็นการจัดการความขัดแย้งพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันในสังคม เป็นสังคมที่หวังดี หวังช่วยเหลือ ยินดีต่อความสำเร็จ มีความยุติธรรม เคารพนับถือกันฉันท์พี่น้อง เพราะผู้ที่มีความเมตตา นั้น จะเป็นผู้ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีสง่าราศี จะตั้งหน้าตั้งตาเป็นศัตรูแก่ผู้ได้พบเห็น คนประเภทนี้ย่อมไม่มี

ใครคบหาเป็นมิตร เพราะมนุษย์เราแท้จริงเราจะซื้อมิตรภาพจากกันด้วยเมตตา กรุณา มิใช่สวมหน้ากากเข้าหากัน ด้วยเหตุนี้การอยู่ร่วมกันในสังคม ย่อมยังความสุขให้เกิดขึ้นแก่กันและกันได้ ในเมื่อคนแต่ละคนมีเมตตา และยุติธรรมต่อกันต่างมีไมตรีจิต มิตรภาพต่อกัน ย่อมจะบันดาลสุขให้เกิดขึ้นแก่กันได้ เพราะความเมตตาทำให้ ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริตและโดยธรรม

การจัดการความขัดแย้งในทัศนะของพุทธปรัชญาตามหลักความเมตตาถือว่า เป็นแนวคิดหรือหลักธรรมที่สำคัญยิ่ง นอกจากนี้ ความสำคัญในการประพฤติ ตามหลักเมตตา อันเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานด้านคุณธรรมการสร้างสรรคสังคมให้มีการอยู่ดีมีสุขและการผดุงคุณธรรมในการอยู่ร่วมกันอย่างมีระบบ คือ มีระบบผู้ทำและผู้ตามเมตตาเชิงสังคม ยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมนั้น การมุ่งส่งเสริมให้บุคคลสร้างสรรคตนเองให้เป็นนิสัย และการสร้างสรรคตนเองด้วยความเมตตา ถือได้ว่าเป็นการจัดการความขัดแย้งพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันในสังคม การแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยหลักอหิงสธรรม พบว่าการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยหลักอหิงสธรรม เพราะความเชื่อว่าจะให้ผลที่ยั่งยืนและเป็นไปตามหลักจริยธรรมหรือศาสนธรรม บางคนใช้อหิงสธรรมตามหลักการบริหารเพื่อลดความขัดแย้ง ไปใส่รูปแบบอื่นที่จะจัดการได้ดีกว่า โดยไม่ใช้ความรุนแรง ลักษณะสำคัญของอหิงสธรรม คือ ไม่ใช่วิธีที่เฉื่อยชาหรือยอมจำนนหากเป็นวิธีที่ขันแข็งและต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ ไม่ใช่ยุทธวิธีที่เลือกใช้ในบางโอกาส หากเป็นยุทธศาสตร์ ที่ปฏิบัติได้อย่างสม่ำเสมอ เป็นสังฆธรรม ที่น่าเชื่อถือไม่ใช่วิธีที่ดีในเชิงกระบวนการเท่านั้น หากเป็นวิธีที่หวังผลที่กลมกลืนกับวิธีการด้วยการเบียดเบียน ควรใช้อหิงสธรรมการเพื่อจัดการเบียดเบียนกัน เป็นแนวทางให้เกิดสันติวิธีหรือเกิดสันติภาพแก่ตนเองและสังคมได้เป็นอย่างดี เนื่องจาก มีการจัดวางความสำคัญทั้งภายนอกและภายในผสมผสานกัน คือ สันติภายนอก ส่งเสริมด้วยอิศลสิกขา สันติวิธีภายใน ส่งเสริมด้วยอิจจิตตสิกขา และอธิปัญญาสิกขา ดังนั้น เมื่อบุคคลนามรรค ๘ ประการนี้ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมแล้วสันติภาพของสังคมนั้นๆ ย่อมสงบสุข ปราศจากการเบียดเบียน หรือทำร้ายกันละยังเป็นการส่งเสริมได้บุคคลมีการกระทำที่ถูกต้องดีงาม มีสติที่ระลึกรับอยู่เสมอ มีจิตสำนึกในความดีของตนเอง มีความพากเพียรพยายามในวิถีชีวิตที่ถูกต้อง รักความยุติธรรมเลี้ยงชีวิต ประกอบอาชีพในทางสุจริต เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศ ผลแห่งอหิงสาคือสันติสุขของสังคมก็คือความถูกต้อง คือ การอยู่อย่างไม่เบียดเบียนกัน ด้วยการปฏิบัติตามอริยมรรคมีองค์ ๘ คือ ความเห็นที่ถูกต้อง ความคิด คำพูด การกระทำ อาชีพ สติสมาธิถูกต้อง ก็จะก่อให้เกิดความรู้ละความหลุดพ้นจากปัญหาทั้งปวงก็คืออหิงสธรรมในที่สุดนั่นเอง การอธิบายภาพรวมทางสังคม เป็นการปฏิเสธรระบบการเมืองที่มีอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากว่า ระบบประชาธิปไตย ก็เป็นระบบกิเลสเสรี คือการปล่อยใจให้เป็นไปตามอำนาจกิเลส ต่อมาเป็นการแปรเปลี่ยนตนเองด้วยความรัก การปฏิบัติและการตระหนักรู้ด้วยการสร้างความรักให้เกิดขึ้นในขณะปัจจุบันนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยต้องอาศัยการใคร่ครวญ การพิจารณาอย่างแยบคาย เพราะท่านเชื่อว่า เมื่อความรู้สึกรักของเราเต็มไปด้วยความรักความสุขก็ย่อมที่จะเกิดขึ้น นั่นก็หมายถึงสันติสุข

การจัดการความขัดแย้งด้วยเรื่องความยุติธรรมในทัศนะของพุทธปรัชญาเถรวาท การที่จะถือว่ามีความยุติธรรมทางสังคมนั้น ได้มีการถกเถียงกันทั้งในเรื่องสิทธิ เรื่องหน้าที่ เรื่องความรับผิดชอบ เรื่องความสามารถ เรื่องความเหมาะสม เรื่องความจำเป็น เรื่องความต้องการ เรื่องผลประโยชน์ และเรื่องความพอใจ ความดี และความสุข เมื่อพิจารณาโดยละเอียดแล้วจะเห็นว่า มีจุดร่วมกันคือการปฏิบัติต่อกันอย่างถูกต้องชอบธรรม อย่างเที่ยงตรงหรือเที่ยงธรรม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการไม่ละเมิดสิทธิกัน การไม่เอาไรต์เอาเปรียบกันในสังคม โดยเฉพาะผู้ปกครองที่มีหน้าที่ต่อผู้ถูกปกครองกล่าวคือ ถ้ามนุษย์ไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ของตนในสังคม ขาดความรับผิดชอบต่อสังคม ก็มักจะมีการละเมิดซึ่งกันและกัน เอาไรต์เอาเปรียบซึ่งกันและกัน ถ้ามนุษย์ไม่ยอมรับเรื่องความสามารถและความเหมาะสมก็มักจะมีการละเมิดซึ่งกันและกัน เอาไรต์เอาเปรียบซึ่งกันและกันในสังคม และถ้ามนุษย์มีความต้องการไม่ถูกต้อง มีความพอใจที่ไม่ถูกต้องตามค่านิยมของแต่ละสังคมก็จะทำให้มีการละเมิดซึ่งกันและกัน เอาไรต์เอาเปรียบซึ่งกันและกันในสังคม เกิดการเบียดเบียนกันในสังคม มนุษย์ส่วนใหญ่ก็มองว่านั่นคือความไม่ยุติธรรม ซึ่งข้อถกเถียงทั้งหมดในสองประเด็นใหญ่ ในแนวคิดสำคัญนั้น จึงมีเกณฑ์วัดหรือตัดสินคล้ายๆกัน คือ ฤก-ผิด ดี-ชั่ว สุข-ทุกข์ เมื่อพิจารณาจากวัฒนธรรมของพุทธปรัชญาเถรวาทแล้วจะเห็นหลักการในดำเนินชีวิต โดยที่วัฒนธรรมตะวันตกส่วนใหญ่จะเน้นสิทธิของมนุษย์ในสังคมเป็นหลักการใหญ่ แต่วัฒนธรรมของพุทธปรัชญาเถรวาทกลับเน้นที่หน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นหลักการใหญ่ เมื่อสังคมมนุษย์พัฒนามาถึงจุดที่กลายเป็นรัฐ ก็มีความสัมพันธ์ทางสังคมอยู่อย่างน้อย ๒ ประการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับปัจเจกบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างรัฐหรือผู้ปกครองกับพลเมืองหรือประชาชน จุดมุ่งหมายของชีวิตทางสังคมของมนุษย์คือ การมีชีวิตที่ดี รัฐจึงมีบทบาทหน้าที่ในการตอบสนองจุดประสงค์ดังกล่าว การทำหน้าที่ (ธรรม) ของผู้ปกครองหรือรัฐนั้นดูจะยังจำกัดยังมากแต่ก็สัมพันธ์กับสภาพของสังคมยุคเริ่มแรก เมื่อสังคมขยายตัวมากขึ้น ซับซ้อนขึ้น หน้าที่ (ธรรม) ของผู้ปกครองก็มีความซับซ้อนขึ้นครอบคลุมภารกิจทั้งด้านบวกและด้านลบ รัฐจึงไม่เพียงแต่ทำหน้าที่ป้องกันในเชิงตุลาการเท่านั้นแต่ต้องดำเนินการให้ความเกิดความเป็นธรรมด้านอื่นๆ ในสังคมด้วย

การจัดการความขัดแย้งด้วยเรื่องความยุติธรรม เป็นการการที่ทุกคนต้องมีหน้าที่ในการจะต้องเคารพสิทธิขั้นพื้นฐาน (สิทธิตามธรรมชาติทั้งแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ) และสิทธิทางสังคม โดยปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมกันหรือเสมอภาคกันที่เที่ยงตรงหรือเที่ยงธรรม และ/หรือปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมกันหรือเสมอภาคกันตามความเหมาะสมในด้านต่างๆ (ตามหลักความแตกต่าง) โดยไม่มีการเอาไรต์เอาเปรียบกัน ไม่มีการเบียดเบียนกัน ไม่ละเมิดสิทธิซึ่งกันและกัน ในทางตรงข้ามมีความรับผิดชอบต่อตนเอง และต่อผู้อื่น ให้มีโอกาสพัฒนาชีวิตให้ดีขึ้น ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างถูกต้องชอบธรรม ได้รับประโยชน์ทั้งทางเศรษฐกิจและทางคุณค่า อย่างเหมาะสม ตามความจำเป็น ตามความต้องการความสามารถ ให้ได้รับความพอใจ และความสุข โดยใช้เกณฑ์พุทธจริยศาสตร์เป็น

ตัวตัดสิน (ดี-ชั่ว) และความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันของสรรพสิ่งทั้งหลาย อย่างได้ดุลยภาพหรือสมดุลกัน ถือเป็นความยุติธรรมทางสังคมในพุทธปรัชญาเถรวาทอย่างหนึ่ง ที่พบได้ในคำสอนทั้งสองชุดของพุทธปรัชญาเถรวาท

๕.๑.๒ ปัญหาความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย

ความขัดแย้งที่ดำรงอยู่ในระบบสาธารณสุขนั้นในหลายกรณี ปัญหาตัวระบบสามารถคลี่คลายปัญหาได้แต่ในบางกรณีปัญหาอาจไม่สามารถคลี่คลายได้ การใช้กระบวนการสันติวิธีจึงอาจเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถเป็นทางเลือกในการจัดการปัญหาไม่ทำให้ไปสู่ความรุนแรง ซึ่งสันติวิธีนี้มีอยู่หลากหลายประเภทและวิธีการ การที่จะสามารถสร้างทางเลือกในการจัดการปัญหาความขัดแย้งในแนวทางสันติวิธีกับระบบการแพทย์และสาธารณสุขได้นั้นต้องทำการศึกษาสารวจสภาพปัญหาของความขัดแย้งที่ดำรงอยู่ในระบบการแพทย์และสาธารณสุข การจัดการความขัดแย้งที่ระบุดึงเงื่อนไขปัจจัยที่ทำให้การจัดการความขัดแย้งก่อผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องและเงื่อนไขปัจจัยที่ทำให้ความขัดแย้งไปสู่ความรุนแรงจากมุมมองสันติวิธี โดยในการทำความเข้าใจความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งและความรุนแรงที่ดำรงอยู่ในระบบการแพทย์และสาธารณสุขดังกล่าว ต้องให้ความสนใจถึงประการแรก ระบบการแพทย์และสาธารณสุขมีภาวะเช่นไรในปัจจุบัน ประการต่อมา โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรทางการแพทย์และสาธารณสุขนั้นมีลักษณะเช่นไรที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งและความรุนแรง ประการที่สาม ภายใต้ระบบความสัมพันธ์ขององค์กรด้านการแพทย์และสาธารณสุขนั้น องค์กรและผู้คนในองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างไร ลักษณะความสัมพันธ์ ทิศนคติต่อการทำงาน และการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เช่นไรต่อความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งและความรุนแรง ประการที่สี่ รูปแบบความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งและความรุนแรงในความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการในระบบการแพทย์และสาธารณสุขมีลักษณะอย่างไร ประการสุดท้าย จึงนำมาสู่ประเด็นคำถามถึงการเลือกใช้กระบวนการสันติวิธี ที่จะสามารถทำงานในระบบการแพทย์และสาธารณสุขได้อย่างไร ภายใต้บริบทและเงื่อนไขใด

๕.๑.๓ การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา

เหตุหรือรากเหง้าของการเกิดปัญหาความขัดแย้งในทัศนะของพุทธปรัชญา คือ ความยึดมั่นถือมั่นในทิฐิหรืออุดมการณ์ ซึ่งเป็นแกนกลางของความขัดแย้งที่อยู่ลึกสุด เพราะประเด็นที่สำคัญในการจัดการความขัดแย้ง คือ ปัจจัยแห่งการสร้างสัมมาทิฐิให้เกิดขึ้นกับตัวเราที่อาจเป็นหนึ่งในคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการการไกล่เกลี่ยเชิงพุทธนั้น บุคคลที่สาม หรือคนกลาง จะทำหน้าที่เป็นปัจจัยภายนอก คือ “กัลยาณมิตร” ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญแห่งการสร้างสัมมาทิฐิให้เกิดขึ้นกับคู่กรณีเพราะคู่กรณีจะได้รับฟังข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ ตามทัศนะของปรัชญาจากบุคคลที่สามที่เป็นกัลยาณมิตรในการนำมาคิดพิจารณา เพื่อให้สามารถบรรลุข้อตกลง

และขจัดความขัดแย้งลงได้ โดยความสมัครใจของคู่กรณีเองทั้งสองฝ่าย ซึ่งก็หมายถึงว่าคู่กรณีนั้นต้องเกิดความเห็นชอบยอมรับ คิดพิจารณาได้ด้วยตนเอง นั่นก็คือ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเกิด “โยนิโสมนสิการ” ซึ่งเป็นการครบกระบวนการของปัจจัยแห่งการสร้างสัมมาทิฐิ ที่จะนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของการไกล่เกลี่ย คือ การรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่กรณีและก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีขึ้นทั้งสองฝ่าย

หลักการและวิธีการในการเจรจาไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ แบ่งออกได้เป็น ๓ ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ (๑) ขั้นตอนกัลยาณมิตร (๒) ขั้นตอนโยนิโสมนสิการ และ (๓) ขั้นตอนการจัดการปัญหาความขัดแย้ง ในขั้นตอนกัลยาณมิตรนั้น คนกลางจะต้องรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่โดยตรง แต่ในขั้นตอนที่ ๒ และ ๓ ทั้งผู้ทำหน้าที่เป็นคนกลาง และคู่กรณีทั้งสองฝ่าย จะต้องมีส่วนร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เกิดสัมมาทิฐิ ในการหาจุดสนใจอย่างแท้จริงของคู่กรณี และส่งเสริมความเข้าใจอันดีของทั้งสองฝ่าย การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธ จึงเป็นหนึ่งในพุทธสันติวิธี ที่ใช้นามาเป็นรูปแบบสำหรับจัดการปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งไม่เพียงแต่สามารถใช้ได้ในรูปแบบการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแล้ว ยังเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ยั่งยืนดังเช่นการให้อภัยทาน ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดในการจัดการความขัดแย้งทางพระพุทธศาสนา

๕.๒ อภิปรายผล

ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งยากที่จะหลีกเลี่ยงได้ สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งสามารถแบ่งตามปัจจัยภายนอกออกได้เป็น ๕ ประเภทด้วยกัน คือ ๑) ความขัดแย้งด้านข้อมูล ๒) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ ๓) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ๔) ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ถือได้ว่าเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการจัดการความขัดแย้ง โดยมีบุคคลที่สามหรือคนกลางเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการปัญหา บทบาทหน้าที่ของคนกลางจะเป็นผู้ที่ให้คำแนะนำ และ พร้อมทั้งเสนอแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการปัญหาความขัดแย้ง เพื่อที่จะให้คู่กรณีสามารถบรรลุข้อตกลงได้โดยความสมัครใจของทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้คนกลางจะไม่มีอำนาจบังคับให้คู่กรณีต้องปฏิบัติตามคำแนะนำแต่อย่างใด ในทัศนะของพุทธปรัชญา รากเหง้าที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งเกิดจากเหตุปัจจัยภายใน คือ อกุศลธรรมและปัญญากรรม โดยทิฐิซึ่งเป็นหนึ่งในปัญญากรรมนั้น ถือว่าเป็นแกนกลางที่อยู่ลึกที่สุด เพราะเป็นการยึดมั่นถือมั่นในอุดมการณ์ของแต่ละคน ยิ่งถ้าทิฐินั้นประกอบไปด้วยอกุศลมูล อันได้แก่ โลภะ โทสะและโมหะ ทิฐินั้นก็จะกลายเป็นมิจฉาทิฐิ เหตุปัจจัยภายในรวมทั้งเหตุปัจจัยภายนอก จะกลายเป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดสภาวะของความขัดแย้งขึ้น จนนำไปสู่ความรุนแรงในที่สุด สอดคล้องกับ งานวิจัยของ **พระมหาพรชชา ธมมมหาโส** มองความขัดแย้งว่าเป็นทุกข์ หรือเป็นธรรมชาติที่ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นของบุคคลและสังคมในระดับโลกียวิสัย ส่วนในระดับโลกุตระนั้นพระพุทธศาสนาถือว่าเป็นสภาวะที่ปราศจากความขัดแย้ง สำหรับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งนั้นมาจากการทำงานร่วมกันระหว่างปัจจัยภายใน คือ อกุศลมูล

และอภุศลมูลรวมถึง ตัณหา ทิฏฐิ และมานะ ส่วนปัจจัยภายนอก คือ ข้อเท็จจริง ความสัมพันธ์ ผลประโยชน์ ค่านิยม เป็นต้น วิธีการจัดการความขัดแย้งจึงต้องทำด้วยความเมตตาโดยมีสติปัญญา กำกับอย่างระมัดระวัง โดยการให้ความรู้แก่คู่กรณี ทั้งโน้มน้าวให้คู่กรณีเห็นความสำคัญและยินดีเข้าสู่กระบวนการพุทธสันติวิธีอย่างเต็มใจ เพื่อให้สามารถขจัดรากเหง้าของปัญหาได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ

แนวคิดและกระบวนการการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขตามแนวคิดตะวันตก ให้ความสำคัญกับ ความขัดแย้งอันเนื่องจาก โครงสร้าง ข้อมูล ความสัมพันธ์ ค่านิยม และผลประโยชน์ (กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ซึ่งเป็นกระบวนการที่สามารถใช้ในการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขให้เกิดข้อตกลงที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายพึงพอใจกับผลประโยชน์ในระดับหนึ่ง กล่าวคือ สามารถยุติปัญหาการฟ้องร้องต่อกันได้ แต่พบว่าความสัมพันธ์ ความไว้วางใจและการกลับมาใช้บริการระหว่างกันก็ยังคงต้องใช้เวลาหรืออาจไม่กลับคืนมา ทั้งนี้หลักสำคัญของแนวคิดและกระบวนการที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขในประเทศไทยและประเทศทางตะวันตกนั้นเป็นแนวเดียวกัน กล่าวคือ ๑) แนวคิดในการเข้าใจความขัดแย้ง กรณีศึกษาส่วนใหญ่ในทางการแพทย์และสาธารณสุขยึดถือการวิเคราะห์สาเหตุตามวงกลม ความขัดแย้งดังกล่าวแล้วเป็นหลัก ๒) กระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันคือ การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ซึ่งจะมองไปที่วงจรปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี เป็นสำคัญ ๓) ยึดวิธีการและเครื่องมือในการจัดการปัญหาบนฐานของผลประโยชน์ร่วมกันเป็นทางออกให้เกิดข้อตกลงเพื่อยุติปัญหาความขัดแย้งขณะที่แนวคิดการจัดการความขัดแย้งด้วยพุทธวิธี ประกอบด้วยหลักสำคัญสองประการคือ (๑) เข้าใจหลักการของการแก้ปัญหาแบบพุทธ (๒) เข้าใจการประยุกต์พุทธธรรมมาใช้ในการแก้ปัญหา สำหรับหลักการแก้ปัญหาแบบพุทธ ประการแรกด้านแนวคิด พระพุทธเจ้าทรงให้แก้ปัญหาที่เหตุปัจจัย ประการที่สองด้านกระบวนการและวิธีการคือ ให้มองที่ตัวเองจากภายใน และแก้ที่ตัวเอง พระองค์ทรงชี้ว่าต้องลงมือแก้ด้วยความเพียรและตามเหตุปัจจัย ส่วนพุทธธรรมนั้นให้นำมาใช้เป็นเครื่องช่วยแก้ปัญหาให้สำเร็จ ทั้งนี้พุทธวิธีเป็นทั้งการแก้ปัญหาทั้งภายนอกและภายในตัวมนุษย์ อย่างไรก็ตามคำสอนที่เป็นการสร้างปัญญาหรือพัฒนาจิต หรือแก้ปัจจัยภายในจะมีมากกว่าคำสอนที่ตอบสนองต่อการแก้ปัจจัยภายนอก เนื่องจากธรรมชาติของมนุษย์ ปัญหาทางจิตใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับตัวมนุษย์ล้วนๆ คือไม่ว่าจะต่างยุคสมัยต่างเวลาธรรมชาติของมนุษย์ยังคงเหมือนเดิม มีรัก โลภ โกรธ หลง สุข ทุกข์ เช่นเดิม ประกอบกับเรื่องการแก้ปัญหาภายในจิตมนุษย์นั้นได้รับการเอาใจใส่จากวิทยาการแต่ละยุคสมัยน้อย พระพุทธเจ้าเห็นว่าปัญหานี้ต้องเอาใจใส่มากกว่า และเป็นเรื่องลึกซึ้งเข้าใจยาก ที่สำคัญ จิต-ปัญญาเป็นแก่นสารเนื้อแท้ของชีวิตมนุษย์ จึงต้องศึกษาและเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ดังนั้นเมื่อนำแนวคิดพุทธศาสนามาใช้กับทุกข์ทางสังคม จึงปรากฏเป็นแนวคิด กระบวนการที่เน้นการแก้จากปัจจัยภายในตัวมนุษย์เป็นสำคัญ แต่ก็ไม่ละเลย

ปัจจัยภายนอกสอดคล้องกับงานวิจัยของ **นายแพทย์ บรรพต ตันธีรวงศ์** ทำวิจัยเรื่อง “พุทธวิธีในการจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขของไทย” พบว่า หลักของการแก้ไขปัญหาด้วยพุทธวิธีมีดังนี้ ๑) แนวคิดการเข้าใจการเกิดปัญหาทุกข์หรือความขัดแย้งของมนุษย์นั้น ต้องเข้าใจปฏิสัมพันธ์ของเหตุปัจจัยต่างๆภายในจิตใจของมนุษย์ รวมทั้งบริบทหรือเหตุการณ์ของสังคมภายนอกส่งผลต่อปัจจัยภายใน ซึ่งการพิจารณาผ่านหลักปัจจุสมุปบาท จะทำให้เห็นภาพการหมุนวนของเหตุปัจจัยภายในที่ทำให้เกิดทุกข์หรือความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี อีกทั้งเมื่อเหตุปัจจัยภายในเมื่อหมุนวนหลายรอบตามวงจรปัจจุสมุปบาทและมีผลกระทบจากปัจจัยภายนอกมาเร่ง จะทำให้เกิดวงจรอกุศลมูล การแก้ไขจึงมีความยุ่งยากซับซ้อนขึ้น ๒) กระบวนการและวิธีการแก้ปัญหของพุทธศาสนา จะยึดหลักการวิเคราะห์และแสวงหาทางแก้ ผ่านหลักของ ผล (ทุกข์), เหตุ(สมุทัย), ทางออก(นิโรธ) และวิธีการ(มรรค) หรือหลักอริยสัจ เป็นสำคัญ ๓) เครื่องมือที่ช่วยแก้ปัญหให้สำเร็จ คือ การใช้พุทธธรรมที่เหมาะสมมาช่วยให้คู่กรณีตระหนักรู้ตนเองจากภายใน หรือทำให้วงจรปัจจุสมุปบาทหมุนกลับ เกิดความเห็นอกเห็นใจเพื่อนมนุษย์ ทำให้ทุกข์หรือความขัดแย้งยุติ ความสัมพันธ์ที่ดีกลับคืนมาอันเป็นจุดเด่นของพุทธวิธี นอกจากนี้ยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับวิธีการจัดการความขัดแย้งในยุคปัจจุบัน เช่น การเจรจาไกล่เกลี่ย การประนีประนอมยอมความ การโน้มน้าว การหลีกเลี่ยง หรือ การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ทั้งแนวคิดและกระบวนการพุทธสันติวิธีที่พระไพศาล วิสาโล นำมาใช้ นั้น เป็นการผสมผสานกันระหว่างหลักการของพระพุทธานุศาสนาดั้งเดิม ร่วมกับ แนวคิดตะวันตกสมัยใหม่ และหลักการของพระพุทธานุศาสนาเพื่อสังคมด้วยความเชื่อที่ว่าโลกกับธรรมแยกจากกันไม่ได้ ดังนั้นการทำงานเพื่อสังคมจึงเป็นการปฏิบัติธรรมไปพร้อมกัน สันติภาพในทัศนะของท่าน จึงมิใช่สภาวะที่สังคมสงบไร้สงครามและความขัดแย้งเท่านั้น แต่ต้องเป็นสังคมที่มีโครงสร้างที่เป็นธรรมทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อเอื้อให้คนในสังคมนั้นๆ ได้เข้าถึงทรัพยากรต่างๆอย่างเท่าเทียม และมั่นคงทั้งทางกาย และทางใจ กระแสโลกาภิวัตน์ และลัทธิบริโภคนิยมมีส่วนสำคัญที่ทำให้การพัฒนาประเทศเป็นไปอย่างไร้ทิศทาง ประกอบกับโครงสร้างของระบบต่างๆในสังคม ไม่ให้ความสำคัญต่อคนในสังคมเสมอกันทุกระดับชั้น ทำให้เกิดเป็นความขัดแย้งลุกลามไปทั่วประเทศ **อรปริยา วสุมพันธ์** ทำวิจัยเรื่อง “พุทธวิธีจัดการความขัดแย้งในทัศนะของพระไพศาล วิสาโล” พบว่า ความขัดแย้งมี ๒ ประเภท คือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจกับความขัดแย้งภายนอก โดยเกิดจากการทำงานร่วมกันระหว่างเหตุปัจจัยภายใน ซึ่งได้แก่ อกุศลมูล ปญฺญจธรรม กับ เหตุปัจจัยภายนอก การจัดการความขัดแย้งด้วยหลักพระพุทธานุศาสนานั้นสามารถกระทำได้ทั้งเชิงรับ เชิงรุก หรือ ทั้งสองอย่างประกอบกัน โดยนำหลักพุทธธรรมสำคัญมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ เช่น หลักขันติธรรม หลักอนัตตา หลักอปริหานิยธรรม หลักสามัคคีธรรม เป็นต้น

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะทั่วไป

๕.๓.๑.๑ ในฐานะที่ประเทศไทยเป็นประเทศที่ประชาชนส่วนใหญ่นับถือพระพุทธศาสนา ทั้งภาครัฐและเอกชนควรจะได้ร่วมมือกัน มีการส่งเสริม และเผยแพร่ให้ประชาชนนารูปแบบของการ เจริญไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ อันเป็นการประยุกต์และบูรณาการหลักธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้า เพื่อนำมา จัดการกับปัญหาความขัดแย้งในสังคมไทย ซึ่งในปัจจุบัน และนำมาใช้อย่างแพร่หลาย ทั้งในศาลแพ่ง ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง และศาลอาญา ซึ่งเป็นคดีที่เป็นความผิดอัน ยอมความได้

๕.๓.๑.๒ มหาวิทยาลัยสงฆ์ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ควร จะได้มีการสนับสนุน ส่งเสริม ศาสตร์ที่ว่าด้วยพุทธสันติวิธี ในรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะเรื่อง การเจริญ ไกล่เกลี่ยเชิงพุทธโดยมีการจัดหลักสูตรฝึกอบรม “การเจริญไกล่เกลี่ยเชิงพุทธปรัชญา กับศาสตร์ร่วม สมัย” ซึ่งในเนื้อหาของอบรมจะมีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติของการเจริญไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ และศาสตร์ต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน .

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ถึงแม้ว่า ผู้วิจัย จะได้มุ่งเน้นไปที่การศึกษาเชิงคุณภาพ ทั้งการวิจัยเชิง เอกสาร และเชิงปฏิบัติการ แต่เนื่องด้วยเวลาที่จำกัด ยังขาดการศึกษาวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม อย่างจริงจัง ที่จะมุ่งเน้นการปฏิบัติการการจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธ ปรัชญาในการดำเนินการ เพื่อที่จะได้แสดงว่า รูปแบบของการจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุข ไทยในทัศนะพุทธปรัชญานั้น สามารถที่จะนำไปจัดการปัญหาความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด โดยอาจมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การจัดการความขัดแย้ง ให้กับองค์กรหรือหน่วยงานกลุ่มเป้าหมาย เช่นในศาลแพ่ง ศาลอาญา และ ศาลยุติธรรม ตลอดจนมี การประเมินผลก่อนและหลังการอบรม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การวิจัยเชิงทดลองในภาคสนามอย่าง จริงจังนี้ เป็นประเด็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งในการต่อยอดองค์ความรู้ เพื่อที่จะสรุปได้ว่า การจัดการความ ขัดแย้งในทัศนะพุทธปรัชญา เป็นรูปแบบที่สามารถนำมาจัดการกับปัญหาความขัดแย้งได้จริง เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อสังคม และยังก่อให้เกิดความภาคภูมิใจของพุทธศาสนิกชนในประเทศไทย ที่ ได้นำการในทัศนะพุทธปรัชญา ซึ่งเป็นพุทธสันติวิธีมาจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคม เพื่อให้ผู้ใดใครศึกษาได้ทำการค้นคว้าวิจัยในโอกาสต่อไป ดังนี้

๑. ศึกษาวิเคราะห์การเจรจาใกล้เคียงข้อพิพาทของผู้นำชุมชนตามหลักพุทธปรัชญา
๒. ศึกษาวิเคราะห์แนวทางการเจรจาใกล้เคียงข้อพิพาทระหว่างประเทศตามหลักพุทธปรัชญา
๓. ศึกษาเปรียบเทียบการเจรจาใกล้เคียงตามหลักพุทธปรัชญากับแนวทางการเจรจาข้อพิพาทของอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย .
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ:

กาญจนา จันทร์สูง และคณะ บรรณาธิการ. อักษรวิทยาทางอายุรศาสตร์ ฉบับเรียบเรียงครั้งที่ ๒.
ขอนแก่น: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๒.

คริสโตเฟอร์ มัวร์ เขียน. วันชัย วัฒนศัพท์ แปล. กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง. ขอนแก่น:
สถาบันสันติศึกษา, ๒๕๔๒.

เจมส์ แอล เครตัน, วันชัย วัฒนศัพท์ แปล. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจของชุมชน.
พิมพ์ครั้งที่ ๔. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๔๗.

จอห์น แมคคอนแนล. ศาสตร์และศิลป์แห่งการระงับความขัดแย้ง. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์มูลนิธิเด็ก, ๒๕๔๙.

จิมมี่ คาร์เตอร์. ศรีเพ็ญ ศุภพิทยากุล ผู้แปล. สนทนาเรื่องสันติภาพ: วิสัยทัศน์สำหรับคนรุ่นใหม่.
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, ๒๕๔๒.

เจมส์ โค และคณะ ผู้แต่ง. วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ ผู้แปล. คู่มือการเพิ่มพลังความสามารถ
กระบวนการจัดการข้อพิพาท. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๔๕.

ฉันทนา บรรพศิริโชติ หวันแก้ว. ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับสันติวิธีและธรรมชาติของความขัดแย้งใน
สังคมไทย. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๔๗.

ฉัตรสุมาลย์ กบิลสิงห์ ผู้แปล. อัตชีวประวัติขององค์ทะไลลามะ: อีสราฟในการลี้ภัย. พิมพ์ครั้งที่ ๒.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประพันธ์สาสน, ๒๕๓๘.

ชูศักดิ์ จรยุทธวิสัยดี, ผศ.. ระบบเศรษฐกิจและพัฒนาการเศรษฐกิจไทย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๓.

ชัยวัฒน์ สถาอานันท์. ท้าทายทางเลือก: ความรุนแรง และการไม่ใช้ความรุนแรง. กรุงเทพมหานคร:
มูลนิธิโกลบอลคิมทอง, ๒๕๓๓.

_____ . **อาวุธมีชีวิต**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ฟ้าเดียวกัน, ๒๕๔๖.

_____ . **สันติทฤษฎี/วิถีวัฒนธรรม**. กรุงเทพมหานคร: เรือนแก้วการพิมพ์, ๒๕๓๙.

ชูศักดิ์ ทิพย์เกษร และคณะ แปล. **พระพุทธเจ้าสอนอะไร**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๐.

ทะเลลามาและวิกเตอร์ ชาน, **ปัญญาญาณแห่งการให้อภัย (The wisdom of Forgiveness)**.

สายพิน กุลกนกวรรณ แปล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สวนเงินมีมา, ๒๕๕๑.

ธีรยุทธ บุญมี. **Road Map ประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร: สายธาร, ๒๕๔๗.

ประเวศ วะสี. **สันติวิธีกับสิทธิมนุษยชน**. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, ๒๕๔๕.

ปรีชา เอี่ยมสุทธา. **กฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีเมืองภาคสันติ**. กรุงเทพมหานคร: ธรรมศาสตร์, ๒๕๒๕.

พุทธทาสภิกขุ, **สันติภาพของโลก**, สุราษฎร์ธานี: ธรรมทานมูลนิธิ, ๒๕๓๑.

_____ . **เล่าไว้เมื่อวัยสนธยา**. กรุงเทพมหานคร: โกมลคิมทอง ๒๕๒๗.

_____ . **ชุมนุมเรื่องสั้น**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุภาพใจ, ๒๕๓๘.

_____ . **ธรรมบรรยายระดับมหาวิทยาลัย**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. สุราษฎร์ธานี: ธรรมทานมูลนิธิ, ๒๕๔๖.

_____ . **พระคุณของแม่คือสันติภาพของโลก**. นนทบุรี: ศูนย์สืบอายุพระพุทธศาสนาวัดชลประทานรังสฤษฎ์, มปป.

_____ . “อ้อมอ้อมตากับสันติภาพเจียบ” ใน **๑๖ สิงหาคม วันสันติภาพไทย**. จัดพิมพ์โดยคณะกรรมการวันสันติภาพไทย. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการวันสันติภาพไทย, ๒๕๓๓.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). **การศึกษาเพื่อสันติภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สหธรรมิก จำกัด. ๒๕๓๘.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). **สันติภาพ เกิดจากอิสรภาพและความสุข**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๓๘.

พระเทพเวที (ประยุทธ์ ปยุตโต). **กรรมตามนัยแห่งพุทธธรรม**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้ง กรุ๊ป จำกัด, ๒๕๓๑.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). **พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

_____ . **วิธีสู่สันติภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร: สหธรรมิก, ๒๕๔๖.

_____ . **การศึกษาเพื่อสันติภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๓๘.

_____ .สลายความขัดแย้ง. กรุงเทพมหานคร: สหธรรมิก, ๒๕๔๖.

_____ .มองสันติภาพโลก ผ่านภูมิหลังอารยธรรมโลกาภิวัตน์. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์สวย จำกัด. ๒๕๔๘.

พระเทพโสภณ (ประยูร มีฤกษ์). **โลกทัศน์ของชาวพุทธ**. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๔๔.

พระไพศาล วิสาโล. **สันติวิธีวิถีแห่งอารยะ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมล คีมทอง, ๒๕๔๙.

_____ . **๑๐ ปี ธรรมยตราลุ่มน้ำลำปะทาว**. โครงการธรรมยตราลุ่มน้ำลำปะทาว. มูลนิธิบ้าน อารีย์, ๒๕๕๒.

_____ . **สติมรรคาแห่งสันติ**. กรุงเทพมหานคร: เนชั่นบุ๊คส์, ๒๕๕๓.

(๒) วิทยานิพนธ์:

นายแพทย์ บรรพต ตันธีรวงศ์. “พุทธวิธีในการจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขของไทย” **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์ดุขฎิบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

กษิรา เทียนส่องใจ. “การศึกษาวิเคราะห์อภัยทานเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**. สาขาวิชาพระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

ชวลี ไชยธีระพันธ์. “อหิงสาในความคิดของมหาตมะคานธี”. **อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๒.

ดวงเด่น นุเรมรัมย์. “พุทธจริยศาสตร์กับแนวคิดเรื่องสงครามที่เป็นธรรม: กรณีศึกษาพรรคชนของนักวิชาการในบริบทสังคมไทยร่วมสมัย”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต**. สาขาวิชาจริยศาสตร์ศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๕.

ทองอินทร์ พรหมรินทร์. “การศึกษาสันติวิธีของพระพิมลธรรม (อาจ อาสภมหาเถร)”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**. สาขาวิชาพระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

พิมพ์วัลย์ ปรีดาสวัสดิ์ และคณะ. “พฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของชาวชนบท: กรณีศึกษาหมู่บ้าน ๒ แห่งในภาคอีสาน”. **รายงานการวิจัย**. ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข: มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๐.

พระมหาสมปอง จนทวิโส (ยุงรัมย์). “ธรรมชาติของมนุษย์ในพุทธปรัชญาเถรวาทกับปรัชญาของ อริสโตเติล”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาปรัชญา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. “รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี: ศึกษาวิเคราะห์กรณีลุ่มน้ำแม่ตาช้าง จ.เชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต**. สาขาวิชาพระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๗.

พระมหานครินทร์ แก้วโชติรุ่ง. “สันติภาพตามคิดของพุทธทาสภิกขุ : ความหมายและการประยุกต์ใช้ในโลกปัจจุบัน”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๘.

หิมาพรณ รักแตงาม. “การศึกษาวิเคราะห์การตีความหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของติช นัท ฮันห์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

ไอศูรย์ พยัษศิริ. “การศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดเรื่องสันติภาพของพระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) และ มาร์ติน ลูเธอร์ คิง จูเนียร์”. **ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๖.

(๓) ภาษาต่างประเทศ

H.H .The Fourteenth Dalai lama. “Universal Responsibility and the Environment”. **My Tibet**, Photographs and Introduction by Galen Rowell. London: Thames and Hudson Ltd., 1990.

The Dalai Lama. “Hope for the Future”. **Engaged Buddhist Reader**. edited by Arnold Kotler.

Robert A.F. Thurman, “Tibet and the Monastic Army of Peace”. **Inner Peace. orld Peace Essays on Buddhism and Nonviolence**, edited by Kenneth Kraft. New York: State University of New York Press, 1992.

Thich Nhat Hanh. “Love in Action”, **Engaged Buddhist Reader**, edited by Arnold Kotler Patricia Hunt-Perry and Lyn Fine. “All Buddhism Is Engaged: Thich Nhat Hanh and The Order of Interbeing.” **Engaged Buddhism in the West**. Christopher S. Queen (ed.).

Thich Nhat Hanh. “Please Call Me by My True Names”. **The Path of Compassion: Writings on Socially Engaged Buddhism**. edited by Fred Eppsteiner,.

Jame A.F. **Stoner and Char Wankel, Management.**3rd ed. New Delhi:Prentice-Hall, 1986.

Bardo J.W. and Hardman J.J, Urban Sociology : A Systematic introduction. New Yok: F.E. Peacock Publishers,1982

Tosi H.L. and Carroll S.J.,Management.(2nd ed.). New Yok: John Wiley & Sons,1982.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์

เครื่องมือสำหรับสัมภาษณ์ เพื่อการวิจัย
เรื่อง การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทยในทัศนะพุทธปรัชญา
A CONFLICT MANAGEMENT IN THAI HEALTH SYSTEM
ACCORDING TO BUDDHIST PHILOSOPHY

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

1. ชื่อ.....สกุล.....อายุ.....ปี
2. ที่อยู่.....จังหวัดที่สัมภาษณ์.....
3. อาชีพ/ ตำแหน่ง.....
4. การศึกษา.....

ตอนที่ ๒ สภาพ ปัญหาความขัดแย้ง

๒.๑ ความขัดแย้งที่ท่านเคยมีประสบการณ์ เกิดขึ้นได้อย่างไร? เพราะอะไร?

.....

๒.๒ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนี้ มีพัฒนาการ/ กระบวนการจัดการเป็นอย่างไร?

.....

ตอนที่ ๓ หลักพุทธปรัชญาในการจัดการความขัดแย้ง

๓.๑ ท่านใช้หลักจริยธรรม ศีลธรรมในศาสนาพุทธ ในแก้ไขจัดการความขัดแย้ง อะไรบ้าง?

.....

๓.๒ ท่านประยุกต์ใช้หลักจริยธรรม ศีลธรรมในศาสนาพุทธ ในแก้ไขจัดการความขัดแย้ง อย่างไร?

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	: นางณัชชา เพียงพอ
ว/ด/ป เกิด	: ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๐๗
ภูมิลำเนา	: จังหวัดกาญจนบุรี
การศึกษา	: ปริญญาตรี สาขาวิชา พยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง : ปริญญาโท สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ตำแหน่ง	: หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลด้านการควบคุมโรคติดต่ออุบัติใหม่-อุบัติซ้ำ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ (พ.ศ. ๒๕๕๑-ปัจจุบัน)
ประวัติการทำงาน	: หัวหน้างานการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ (พ.ศ. ๒๕๓๕-๒๕๕๐)
ปีที่เข้าศึกษา	: ๒๕๕๙
ปีที่สำเร็จการศึกษา	: ๒๕๖๑
ที่อยู่ปัจจุบัน	: เลขที่ ๙/๓๓ ถนนกมลชัยพัฒนา อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
โทรศัพท์	: ๐๙๑-๐๖๑-๒๓๙๐