

องค์ความรู้ที่ส่งผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จ
ในกระบวนการไกล่เกลี่ย*

THE KNOWLEDGE THAT AFFECTS COOPERATION
OR SUCCESS IN MEDIATION PROCESS

ณัฐกร ยกชูธนชัย

Natthakorn Yokchoothanachai

กรกฎ ทองชะโชค

Korakod Tongkachok

ศันสนีย์ จันทร์อานูภาพ

Sansanee Chananaupap

ทวีศักดิ์ พุฒสุขชี

Thaweesak Putsukee

มหาวิทยาลัยทักษิณ

Thaksin University, Thailand

ธัชชนันท์ อิศรเดช

Thatchanan Issaradet

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

Email: Nattypoodpood@yahoo.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาองค์ความรู้ที่มีผลต่อความร่วมมือของคู่ความหรือเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มโอกาสแห่งความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน โดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์ของการจัดการความแย้ง การวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยใช้การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมการไกล่เกลี่ยในสถานการณ์จริง การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นคู่ความที่ผ่านกระบวนการไกล่เกลี่ยจนสำเร็จและผู้พิพากษาที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ร่วมกับการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 60 คนและจำนวนคดีที่เข้าสู่เหตุการณ์ 8 คดี ทั้งนี้เพื่อวิเคราะห์หาข้อสรุป ใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสอบถามและแบบบันทึกการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมเป็นเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อนำไปพัฒนาเป็นคู่มือให้ความรู้แก่คู่ความ ส่งเสริม

* Received December 13, 2021; Revised January 5, 2022; Accepted December 23, 2021



การไกล่เกลี่ยในศาลยุติธรรม ไม่ให้ผู้ติดตามความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยไว้ที่เทคนิคหรือความสามารถเฉพาะตัวของผู้ไกล่เกลี่ยเพียงอย่างเดียว อันเป็นการพัฒนาที่มีลักษณะของความยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่า องค์ความรู้ที่เมื่อคู่ความได้รับจากผู้ไกล่เกลี่ยแล้วผลต่อการให้ความร่วมมือหรือเป็นปัจจัยต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยนั้น แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือระดับที่ 1 องค์ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบจากกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักเปรียบเทียบกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ซึ่งประกอบไปด้วย 6 ประการย่อย ระดับที่ 2 องค์ความรู้เรื่องบทวิเคราะห์ปัจจัยที่มาของความขัดแย้งในคดีความของตนระดับที่ 3 องค์ความรู้เรื่องแนวทางยุติความขัดแย้งที่จะตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของทุกฝ่ายได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: องค์ความรู้, ผลต่อความร่วมมือ, ปัจจัยสู่ความสำเร็จ, การไกล่เกลี่ย

Abstract

This research study aims to study the kinds of information that parties to a dispute obtain from mediators, which impact their decisions to enter a mediation process or influence the success of mediation. The research adopted mixed methods. It was conducted by reviewing literature on conflict management, observing mediation in real cases (8 cases in total), distributing questionnaires and interviewing parties involved and judges acting as mediators in mediation (60 participants in total). The outcome of the research will be used in developing mediation manuals for ordinary people, which is believed to be able to reduce the roles of experiences and abilities of mediators in mediation process in the Court of Justice. The study found that the information obtained from mediators that persuade parties to participate in mediation or that contribute to the success of mediation can be divided to 3 levels: Level 1: Information about the benefits and drawbacks of using general dispute resolutions and alternative dispute resolutions. Level 2: Information about the factors that contribute to disputes in their cases Level 3: Information about the sustainable resolutions to disputes that are preferred by parties.

Keywords: Knowledge, Impact cooperation, Impact success, Mediation

บทนำ

กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักที่ประชาชนเลือกใช้ในการระงับความขัดแย้งนั้น เป็นการใช้ตัวบทกฎหมาย พยานหลักฐานหรือข้อมูลที่แต่ละฝ่ายถืออยู่เข้าแก้ไขความขัดแย้ง ซึ่ง

บางครั้งคงทำให้ความขัดแย้งยุติไปตามแบบพิธีทางกฎหมายเท่านั้น แต่ไม่อาจสร้างความปรองดองและความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคมได้อย่างยั่งยืน ขณะที่การไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกกลับสามารถแบ่งเบาภาระในการพิจารณาคดีของศาล ลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐและประชาชน ตลอดจนสัมพันธภาพที่ดีของคู่ความ ตัวอย่างเช่น จากสถิติของศาลแขวงสงขลาในปี พศ. 2562-2563 มีคดีแพ่งคดีเข้าสู่การพิจารณาจำนวน 22,464 คดี ไกล่เกลี่ยสำเร็จ 7,183 คดี มีคดีอาญาที่เข้าสู่การพิจารณาจำนวน 8,463 คดี เป็นความผิดที่มีผู้เสียหาย 463 คดี ไกล่เกลี่ยสำเร็จ 287 คดี (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2564) กระบวนการไกล่เกลี่ยจึงมีบทบาทสำคัญทั้งในส่วนการระงับความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพและการจัดการบริหารสำนวนคดีในศาล อย่างไรก็ตามแม้จะมีการส่งเสริมให้ประชาชนผู้มีคดีความใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกโดยการไกล่เกลี่ย แต่ปัจจุบันความร่วมมือหรือความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ยนั้นยังผูกติดความสำเร็จไว้กับความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับคู่ความซึ่งเป็นเรื่องเฉพาะตัว ทำให้เกิดปรากฏการณ์ที่ว่า หน่วยงานใดมีผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความตั้งใจจริงมีความรู้ ความสามารถในการสร้างองค์ความรู้ดี ผลสัมฤทธิ์ของการไกล่เกลี่ยก็จะดีตามไปด้วย ลักษณะดังกล่าวจึงเป็นแนวทางที่ไม่ยั่งยืน และจากการที่ผู้วิจัยทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยและเคยสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมในสถานการณ์ไกล่เกลี่ยคดีอาญา พบว่านอกจากเทคนิคเฉพาะตัวที่ผู้ไกล่เกลี่ยแต่ละคนใช้ในการไกล่เกลี่ยแล้ว องค์ความรู้ที่ผู้ไกล่เกลี่ยให้แก่คู่ความในแต่ละลักษณะของข้อพิพาท ก็เป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความร่วมมือหรือเพิ่มโอกาสความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย แต่ผู้ไกล่เกลี่ยแต่ละคนกลับสละองค์ความรู้มาใช้ในการบวนการไกล่เกลี่ยแตกต่างกัน ทำให้ผลสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ยกลับไปผูกติดกับตัวบุคคลเป็นสำคัญเช่นเดิม

การไกล่เกลี่ยที่มีคุณภาพมีขั้นตอนอยู่ 5 ประการหลัก คือ 1) การกล่าวเปิดการประชุมไกล่เกลี่ยเพื่อแนะนำตัวเองของผู้ไกล่เกลี่ยและทำความรู้จักกับคู่ความทุกฝ่าย แจ้งเงื่อนไขข้อตกลงและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการไกล่เกลี่ย 2) การหาประเด็นที่พิพาทกันและความต้องการของคู่ความ โดยการเปิดโอกาสให้แต่ละฝ่ายผลัดกันนำเสนอข้อเท็จจริงในมุมมองตน แจ้งความต้องการ อธิบายเหตุผลของฝ่ายตนให้อีกฝ่ายทราบ 3) การจัดประชุมฝ่ายเดียวเพื่อให้แต่ละฝ่ายได้มีโอกาสพูดกับผู้ไกล่เกลี่ยตามลำพัง ซึ่งทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้ข้อมูลเชิงลึกเนื่องจากฝ่ายหนึ่งอาจไม่ประสงค์ให้อีกฝ่ายได้รู้ข้อมูลส่วนนั้นของตน 4) การหาทางออกร่วมกันในแบบที่ทุกฝ่ายได้รับการตอบสนองความต้องการที่แท้จริง โดยการเปิดให้มีการเสนอข้อเรียกร้อง ช่วยวิเคราะห์ข้อเรียกร้องนั้นและเสนอแนะทางเลือกอื่นตามประสบการณ์ของตน ภายใต้ความสมัครใจของคู่ความ 5) การจัดทำบันทึกข้อตกลงให้เกิดผลในทางปฏิบัติ เมื่อได้ข้อตกลงที่ยุติแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยจะช่วยจัดการให้ได้มา ซึ่งข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้คู่ความเก็บไว้เป็นหลักฐานใช้ในการบังคับตามสิทธิต่อไป ซึ่งการดำเนินการทั้งหมดดังกล่าวมานี้



มีกลไกขับเคลื่อนความสำเร็จอยู่ 4 ประการสำคัญคือ 1) การลดภาวะอารมณ์ จากความขุ่นเคือง โกรธแค้น (โทสะ) มาสู่ความต้องการหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน 2) การทำความเข้าใจสถานการณ์ความขัดแย้ง 3) การวิเคราะห์ความขัดแย้ง การหาจุดยืนของแต่ละฝ่ายเป็นแนวทางการแก้ไขความขัดแย้งที่กำลังดำเนินอยู่ 4) การหาทางออกหรือข้อตกลงร่วมกัน โดยการแยกการกระทำสามอย่างออกจากกัน คือ จินตนาการ การประเมินผล และการตัดสินใจ (ภาณุรังษีสหัส, 2548)

วันชัย วัฒนศัพท์ กล่าวว่าขอบข่ายของความขัดแย้งนั้นประกอบด้วย 1) ด้านข้อมูล 2) ด้านผลประโยชน์ 3) ด้านค่านิยม 4) ด้านความสัมพันธ์ (วันชัย วัฒนศัพท์, 2547) และ 5) ด้านโครงสร้าง ส่วนวิชัย โสสุวรรณจินดา กล่าวว่า ขอบข่ายของความขัดแย้ง ประกอบด้วย 1) การแข่งขันสำหรับทรัพยากร 2) การขึ้นอยู่กับระหว่างกันของงาน 3) ความคลุมเครือของขอบเขตอำนาจหน้าที่ 4) ปัญหาด้านสถานภาพ 5) อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร และ 6) คุณลักษณะส่วนบุคคล (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2549) และ วิเชียร วิทย์อุดม กล่าวว่า ขอบข่ายของความขัดแย้ง ประกอบด้วย 1) ความขัดแย้งทางด้านเนื้อหา การมีความคิดเห็นต่างกันบนพื้นฐานของจุดประสงค์และเป้าหมายและวิธีที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น และ 2) ความขัดแย้งด้านอารมณ์ จะเกี่ยวกับความยุ่งยากระหว่างบุคคลที่เกิดความรู้สึก โกรธ ไม่พอใจ กลัว เสียใจ เป็นต้น (วิเชียร วิทย์อุดม, 2549)

พุทธศาสนากับการจัดการความขัดแย้ง พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส กล่าวว่า คัมภีร์สำคัญในทางพุทธศาสนา อธิบายปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งว่ามีทั้งที่เป็นเหตุปัจจัยภายในและเหตุปัจจัยภายนอก (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2554) กล่าวคือ

1. เหตุปัจจัยภายใน เรียกว่า "ปัญจธรรม" แปลว่า "ธรรมเป็นเครื่องเน้นซ้ำ" หมายถึงว่า หากเกิดขึ้น หรือมีอยู่ในบุคคลใด หรือองค์กรใดจะทำให้บุคคล หรือองค์กรนั้นเกิดการพัฒนาไปอย่างล่าช้า ประกอบไปด้วย 3 ประการสำคัญคือ 1) ตัณหา แปลว่า ความทะยานอยาก ความต้องการ ความใคร่ในกาม 2) ทิฏฐิ หมายถึง "ความเห็น" หรือ "ลัทธิ" ในแง่ที่มุ่งหมายในด้านลบประกอบไปด้วยสักกายทิฏฐิ 20 มิจฉาทิฏฐิ 10 อันตคาหิกทิฏฐิ 10 จนถึงทิฏฐิ 62 3) มานะ หมายถึง การถือตัว ความลำพองตน ความทะนงตน ความเชิดชูตนเป็น ดุจธงความเห่อเหิมและที่มนุษย์สำคัญตัวว่าดีกว่าคนอื่น

2. เหตุปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งประกอบไปด้วย 4 ประการ คือ 1) การถือข้อเท็จจริงหรือข้อมูลต่างกันของสองฝ่ายและการสื่อสารที่ผิดแผกแตกต่างออกไปจากข้อเท็จจริงที่คงอยู่ ย้อนนำไปสู่การตีความ วิเคราะห์ การบอกเล่าสู่บุคคลอื่นต่อไป และเมื่อมีการนำข้อมูลที่เป็นชั้นปฐมภูมิมาชี้แจง ก็อาจเกิดการไม่ยอมรับโดยมองว่าไม่ใช่ข้อมูลที่แท้จริง 2) ผลประโยชน์หรือความต้องการ ที่ขัดกับจากการที่ทรัพยากรมีจำนวนจำกัด 3) ความสัมพันธ์หากมนุษย์มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในระดับหนึ่งแล้ว โอกาสพบปะพูดคุย เพื่อหาทางออกเชิง

สมานฉันท์เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และมีทางออกร่วมกันได้ง่ายมาก (จำนง อติวัฒนสิทธิ์, 2548)
4) ชาติพันธุ์ ดังเช่นประวัติศาสตร์และความเป็นมาของ "วงศ์ศากยะ" และสงครามฆ่าล้างเผ่าพันธุ์เจ้าศากยะโดยพระเจ้าวิฑูทกะ เป็นต้น

ความปรารถนา หรือความต้องการที่แท้จริง (Yearnings หรือ needs) ความปรารถนาหรือความต้องการที่แท้จริง เปรียบเหมือนอาหารใจ อันได้แก่ ความรัก การยอมรับ ความเป็นอิสระ ความชื่นชม ความรู้สึกมีคุณค่า (ความรู้สึกภาคภูมิใจ ความเคารพนับถือตนเอง) ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความปลอดภัย และความสงบสันติ (นงพงา ลิ้มสุวรรณ และนิดา ลิ้มสุวรรณ, 2556) อธิบายว่า

คมวัชร เอียงอ่อง กล่าวว่า หลักในการไกล่เกลี่ยให้เกิดผลสัมฤทธิ์นั้น แบ่งการจัดการออกเป็น 3 ส่วนคือ 1) การวิเคราะห์ปัญหาซึ่งมีทั้งประเด็นด้านเนื้อหาและด้านความสัมพันธ์ 2) การค้นหาสาเหตุหรือปัจจัยที่มาของความขัดแย้ง 3) การค้นหาทางออกซึ่งอาจมาจากคู่ขัดแย้งหรือจากคนกลางผู้ไกล่เกลี่ย (คมวัชร เอียงอ่อง, 2558)

มนสิการ ดิษเณร วัชชวัลคุ กล่าวว่า กลยุทธ์การสื่อสารที่ผู้ไกล่เกลี่ยใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สรุปหลักสำคัญได้ 11 ประการ (มนสิการ ดิษเณร วัชชวัลคุ, 2556) คือ

1. การสื่อสารเพื่อสร้างบรรยากาศและความเป็นกันเองกับคู่ความ
2. การสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อถือศรัทธาในความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย
3. การชี้แจงหลักเกณฑ์และกระบวนการของการไกล่เกลี่ย
4. การสื่อสารเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่ความ
5. การสื่อสารเจรจาฝ่ายเดียว
6. การสื่อสารแจ้งข้อดีข้อเสียและผลในการเป็นคดีความ
7. กลยุทธ์การสื่อสารเสนอทางออกให้คู่ความเลือก
8. การสื่อสารให้ความร่วมมือกันหาทางออก
9. กลยุทธ์การสื่อสารอย่างมีเมตตาและใช้หลักธรรมะ
10. การสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อตกลงตรงกับความต้องการของคู่ความ
11. กลยุทธ์การสื่อสารไกล่เกลี่ยแบบบูรณาการให้ข้อพิพาทเสร็จไปหมดทุกคดี

ชลธร มีวงศ์อุโฆษ อธิบายว่า ความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยนั้น มีปัจจัยหลายประการ (ชลธร มีวงศ์อุโฆษ, 2556) เช่น

1. ด้านคู่ความ โดยอาจเกิดมาจากสาเหตุหลายประการ เช่น
 - 1.1 คู่ความตั้งต้นตามจุดยืนของตนโดยไม่ผ่อนปรน
 - 1.2 คู่ความขาดแรงจูงใจในการเจรจา เมื่อเห็นว่าการไม่เจรจจะได้รับ

ประโยชน์มากกว่า ก็มักจะไม่ใช่แนวทางการเจรจาในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน แต่จะไปใช้วิธีการอื่นที่ทำให้ตนได้ประโยชน์มากกว่า



1.3 คู่ความไม่มีการวางแผน หรือกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนก่อนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย

1.4 กรณีที่ผู้เข้าร่วมในการเจรจาไม่มีอำนาจตัดสินใจ

2. ด้านผู้ไกล่เกลี่ย วันชัย วัฒนศัพท์ กล่าวว่า การที่ผู้ทำหน้าที่คนกลางมีทักษะในการสื่อสารทั้งในส่วนทักษะการพูด การฟังการใช้ภาษากาย ภาษาเขียน รวมถึงทักษะในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี และสร้างทางเลือกที่สมดุช่วยเพิ่มโอกาสประสบความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยมากจะเพิ่มโอกาสความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยได้เป็นอย่างมาก กับทั้งต้องแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะช่วยให้คู่กรณีหลุดพ้นจากความขัดแย้งไปได้ โดยการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์เชิงต่อต้าน ให้เป็นความสัมพันธ์เชิงร่วมมือมากขึ้น (วันชัย วัฒนศัพท์, 2550)

3. ประเด็นอื่นๆ เช่น 1) การมีจุดยืนแบบสุดโต่ง ซึ่งส่วนใหญ่มาจากการยึดติดกับความรู้สึกในอดีตและการใช้อารมณ์เป็นหลักในการตัดสินใจ 2) การขาดทรัพยากรหรือปัจจัยที่จะเข้าร่วมเจรจาเช่น งบประมาณ 3) การขาดแรงจูงใจของบุคคลบางกลุ่ม เช่น หากเห็นว่าการเจรจาที่สำเร็จผล ตนจะเสียประโยชน์มากกว่า ในแง่ของการได้ขยายเวลาในกรณีข้อพิพาทยังคงยืดเยื้อ 4) คู่กรณีขาดเป้าหมายที่ชัดเจนของความขัดแย้ง ซึ่งมักเกิดจากการไม่รู้ว่าความต้องการที่แท้จริงของตนคืออะไร 5) การขาดข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต้องเปิดเผยให้ทราบแก่กัน 6) การสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพทำให้เกิดความเข้าใจผิด หรือทวีความขัดแย้ง 7) คู่กรณีที่ไม่อำนาจตัดสินใจ เนื่องจากการเจรจาอาจส่งตัวแทน หรือทนายความมาบทบาทของบุคคลดังกล่าว จึงมีเพียงการนำเสนอข้อเรียกร้องของฝ่ายตนและการรับฟังข้อเรียกร้องของอีกฝ่าย 8) บุคคลแวดล้อมอื่นไม่ว่าจะเป็นเครือญาติ หรือเพื่อนฝูงที่มักให้คำแนะนำตามความรู้สึกของตนเอง ทั้งนี้เพื่อรักษาผลประโยชน์ของพวกเขาพร้อมตน ซึ่งอาจเกิดขึ้นในขณะที่ข้อมูล หรือองค์ความรู้น้อยกว่าคู่กรณีแล้ว (มนสิการ ดิษเณร รัชชวัลคุ, 2556)

กระบวนการไกล่เกลี่ยในศาล หมายถึง กระบวนการที่มีบุคคลที่สามให้ความช่วยเหลือแนะนำเพื่อหาทางออกและยุติข้อพิพาทให้แก่คู่ความด้วยความตกลงยินยอมของคู่ความเอง โดยอาศัยองค์ความรู้ที่มาจากประสบการณ์และความเป็นกลาง การไกล่เกลี่ยถูกใช้เป็นส่วนเสริมในกระบวนการพิจารณาคดีทั้งทางแพ่งและทางอาญามากขึ้นเรื่อย ๆ โดยรูปแบบที่ต่างกันไปนอกไปในศาลของแต่ละประเทศ (Quek, D. 2009).

จะเห็นได้ว่า ความร่วมมือหรือความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยนั้น จำต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ ทั้งที่เป็นการแสดงภาวะผู้นำของไกล่เกลี่ยและส่วนที่เป็นองค์ความรู้ที่ถ่ายทอดให้แก่คู่ความ โดยในส่วนขององค์ความรู้นั้น หากสามารถศึกษาหาองค์ความรู้ที่มีผลต่อความร่วมมือของคู่ความหรือเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มโอกาสแห่งความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย เพื่อพัฒนาให้เป็นชุดคู่มือให้ความรู้ได้ โดยใช้กับคู่ความโดยตรงหรือแม้กระทั่งเพื่อเสริมสร้าง

ศักยภาพให้แก่ผู้ใกล้เคียง ยื่อนำมาสู่การพัฒนาแนวทางการใกล้เคียงที่ยั่งยืนต่อไป จึงเป็นที่มาของการวิจัยครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาองค์ความรู้ที่มีผลต่อความร่วมมือของคู่ความหรือเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มโอกาสแห่งความสำเร็จในการใกล้เคียง ที่จะพัฒนาต่อไปเป็นคู่มือให้ความรู้แก่ประชาชนใช้สำหรับการใกล้เคียงคดีอาญาที่มีผู้เสียหาย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ร่วมกันระหว่าง การตอบแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ในคดีอาญาที่มีผู้เสียหายในอำนาจพิจารณาของศาลแขวงสงขลาช่วงเดือน มิถุนายน 2564 ถึงเดือน พฤศจิกายน 2564

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรของการวิจัยประกอบด้วย 1) ผู้พิพากษาในศาลแขวงสงขลา ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 10 คน 2) คู่ความในคดีอาญา ซึ่งอยู่ในการพิจารณาของศาลแขวงสงขลาในช่วงเวลาเดือนมิถุนายน 2564 ถึงเดือน พฤศจิกายน 2564 โดยเป็นความผิดที่มีผู้เสียหายจำนวน 463 คดี สำหรับกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 1) ผู้พิพากษาในศาลแขวงสงขลาจำนวน 10 คน 2) คู่ความในคดีอาญาที่มีผู้เสียหายซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลแขวงสงขลาและผ่านกระบวนการใกล้เคียงจนสำเร็จแล้วจำนวน 25 คน 3) คู่ความในคดีอาญาที่มีผู้เสียหายซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลแขวงสงขลาและผ่านกระบวนการใกล้เคียงจนสำเร็จแล้วจำนวน 25 คน 4) คู่ความในคดีอาญาที่มีผู้เสียหายซึ่งอยู่ระหว่างการใกล้เคียง จำนวน 8 คดี (ไม่จำกัดจำนวนคน) ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยและความสนใจของผู้เข้าร่วมวิจัย ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้เครื่องมือวิจัย 4 ประเภทคือ 1) แบบสอบถามเรื่องความคิดเห็นเรื่ององค์ความรู้ที่ส่งผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จในกระบวนการใกล้เคียง 2) แบบสัมภาษณ์เรื่องความคิดเห็นเรื่ององค์ความรู้ที่ส่งผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จในกระบวนการใกล้เคียง 3) แบบสัมภาษณ์เรื่องความคิดเห็นเรื่ององค์ความรู้ที่ให้แก่คู่ความอันส่งผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จในกระบวนการใกล้เคียง 4) แบบบันทึกข้อมูลการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมการใกล้เคียงในสถานการณ์จริง ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ในคดีอาญาที่มีผู้เสียหายในอำนาจพิจารณาของศาลแขวงสงขลาช่วงเดือน มิถุนายน 2564 ถึงเดือน พฤศจิกายน 2564



การวิเคราะห์ข้อมูล แยกเป็น 3 ส่วนคือ 1) ข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสัมภาษณ์ ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) 2) ข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม ใช้วิธีวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ 3) ข้อมูลที่ได้จากการใช้การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลแบบบรรยายและพรรณนา (Descriptive Research) สำหรับการนำเสนอผล ใช้การพรรณนา (narrative) หรือด้วยความเรียงตามลำดับ

ผลการวิจัย

เนื่องจากวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้คือ การศึกษาหาองค์ความรู้ที่คู่ความได้รับจากผู้ใกล้ชิดและส่งผลต่อการให้ความร่วมมือหรือเป็นปัจจัยต่อความสำเร็จในการใกล้เคียง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า องค์ความรู้ที่คู่ความได้รับจากผู้ใกล้ชิดและส่งผลต่อการให้ความร่วมมือหรือเป็นปัจจัยต่อความสำเร็จในการใกล้เคียงนั้น แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 องค์ความรู้เรื่องผลกระทบจากกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักเปรียบเทียบกับกระบวนการใกล้เคียง มีอยู่ 6 ประการสำคัญคือ

1. ความรู้เรื่องผลกระทบต่อระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการต่อสู้คดีเมื่อเทียบกับการใกล้เคียง ผู้พิพากษา ก. ให้ข้อมูลว่า ในคดีหนึ่งเมื่อให้ความรู้แก่คู่ความที่เป็นนักธุรกิจ A ว่า “การต่อสู้คดีนั้นมีขั้นตอนมาก แต่ละขั้นตอนมีความยุ่งยากซับซ้อนและเมื่อต้องต่อสู้กันจนถึงศาลฎีกาหรือจนถึงที่สุด ระยะเวลาที่ใช้อย่างยิ่งยวดเพิ่มขึ้นตามไปด้วย เวลาที่ควรใช้สร้างประโยชน์ประกอบสัมมาอาชีพหรือแสวงหาความสุขในชีวิตส่วนตัว กลับต้องสูญเสียไปกับการต่อสู้คดี ส่วนการใกล้เคียงนั้น มีขั้นตอนเรียบง่ายไม่ยุ่งยาก ไม่สร้างภาระ ไม่สร้างความตึงเครียดให้กับคู่ความ ข้อพิพาททั้งที่เป็นเรื่องหลักในคดีหรือที่เกี่ยวข้องกันทั้งหมดจะยุติลงในเวลาสั้นๆ ทั้งตัดขั้นตอนการอุทธรณ์-ฎีกาออกไป จึงใช้เวลาน้อยมาก” คู่ความคนดังกล่าวแสดงออกว่ารับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใกล้เคียง และเลือกใช้กระบวนการใกล้เคียงในการยุติความขัดแย้งในที่สุด

คู่ความที่เป็นนักธุรกิจ A ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ความรู้ที่ได้จากผู้พิพากษาทำให้รู้ว่า “การต่อสู้คดีมีขั้นตอนและระยะเวลามาก คู่ความย่อมมีภาระค่าใช้จ่ายมากขึ้นตามไปด้วย ทั้งที่เป็นค่าใช้จ่ายในคดีและค่าใช้จ่ายจิตใจ เงินทองที่ควรจะใช้ในใช้ต่อยอดธุรกิจ นำไปชำระหนี้หรือทำประโยชน์อย่างอื่น กลับต้องมาใช้จ่ายในการต่อสู้คดีโดยเสียเปล่า ยิ่งนานไปค่าใช้จ่ายยิ่งบานปลาย สุดท้ายอาจไม่คุ้มค่างับสิ่งที่ได้มา แต่กระบวนการใกล้เคียงสามารถยุติข้อพิพาทโดยรวดเร็ว ทั้งค่าขึ้นศาลก็อาจได้รับคืนเกือบทั้งหมดช่วยลดหรือประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับคู่ความได้” ซึ่งการได้รับความรู้นี้เมื่อประกอบกับข้ออื่นๆ ทำให้दनอยากลองเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียง ซึ่งท้ายที่สุดก็ประสบผลสำเร็จ

2. ความรู้เรื่องรูปแบบขั้นตอนที่ใช้ในแต่ละกระบวนการ ในการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมการไกล่เกลี่ยคดีอาญาระหว่างสามีที่เป็นโจทก์กับภรรยาที่เป็นจำเลยเรื่องหนึ่ง เมื่อผู้พิพากษา ก. ไกล่เกลี่ยโดยให้ความรู้ “การต่อสู้คดีนั้นคู่ความใช้การเบิกความในคอกพยาน และเพื่อให้ตนเองชนะคดี ก็จะต้องเบิกความถึงแต่ความผิดของอีกฝ่าย โดยที่อาจมองข้ามหรือตั้งใจปกปิดความบกพร่องของตนเองที่มีอยู่ ซึ่งการทำเช่นนี้ ยิ่งทำให้แต่ละฝ่ายติดกับดักทางความคิด ทวีความขัดแย้งเพิ่มมากขึ้นไปอีก รวมถึงบางกรณีอาจถูกดำเนินคดีกลับ ในความผิดฐานเบิกความเท็จ ทำให้ความขัดแย้งยิ่งขยายวงกว้าง ยากแก่การแก้ไข ทั้งอาจต้องเบิกความถึงอดีตที่ไม่น่าจดจำหรือแม้กระทั่งในการเปิดเผยความลับของกันและกัน สร้างความเจ็บปวดและทุกข์ใจให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง แต่ในกระบวนการไกล่เกลี่ย แต่ละฝ่ายมีโอกาสดำเนินคดีและแลกเปลี่ยนความจริงที่ตนถืออยู่ ได้แสดงความรู้สึกของตนภายนอกคอกพยาน ขณะเดียวกันความจริงที่อีกฝ่ายหนึ่งแสดงออกมาจะช่วยเป็นกระจกสะท้อนให้ตนเห็นจุดอ่อนที่เคยถูกมองข้าม อันเป็นบทเรียนที่มีคุณค่าและมีประโยชน์ในการใช้ชีวิต ท้ายที่สุดสิ่งที่แต่ละฝ่ายพูดหรือเปิดเผยภายนอกคอกพยานจะถูกปรับเปลี่ยนจากเดิมที่ว่า “สิ่งนั้นคือความผิดของมัน” ให้กลายเป็น “นี่คือปัญหาร่วมกันของเรา” เพื่อให้ทุกฝ่ายสร้างความเข้าใจและร่วมมือกันหาทางออกด้วยความรู้สึกที่ต่างมีเมตตาต่อกัน ทั้งใช้เป็นบทเรียนป้องกันปัญหาข้อพิพาทในอนาคต ทำให้การมาศาลครั้งนี้ไม่สูญเปล่า” ผู้วิจัยสังเกตว่าทั้งสองฝ่ายเริ่มตระหนักถึงความเสี่ยงและอันตรายจากการใช้ชีวิตสู้คดีกัน ซึ่งท้ายที่สุดคดีนี้สามารถกำหนดแนวทางยุติปัญหาได้ แม้จะเป็นการตกลงหย่ากัน แต่ก็สามารถหาข้อตกลงอื่นๆที่จะเป็นประโยชน์แก่บุตรและสถาบันครอบครัวได้มากที่สุด

3. ความรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกันทั้งขณะและภายหลังเสร็จสิ้นกระบวนการ นาย B กลุ่มตัวอย่างที่เป็นคู่ความซึ่งเป็นเพื่อนบ้านกันให้ข้อมูลว่า “เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยให้ความรู้ว่าการต่อสู้คดีทำให้ทั้งสองฝ่ายดึงตัวเองเข้าสู่การเป็นศัตรู ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ความรวมถึงญาติและคนใกล้ชิดย่อมไม่อาจดีกันได้ ไม่ว่าในปัจจุบันและในอนาคต ยิ่งไปกว่านั้นเมื่อคดีถึงจุดที่ศาลมีคำพิพากษาฝ่ายแพ้คดีจะไม่มีทางยอมรับกับความพ่ายแพ้ในทางกฎหมาย ในทางตรงกันข้ามยังอาจสร้างความเคียดแค้นชิงชังและขยายวงของความขัดแย้งไปเป็นคดีอื่นๆตามมา ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ถึงแม้คดีความจะจบลงตามบทบัญญัติของกฎหมาย แต่ไม่เคยทำให้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างคู่ความจบลงได้อย่างแท้จริง และเมื่อยังมีโทสะ ทวีความเคียดแค้นมากขึ้น ก็อาจใช้วิธีหาทางฟ้องคดีเพิ่มขึ้น ซึ่งคงได้มาแค่ความสะใจชั่วขณะ แต่ต้องแลกมากรายการค่าใช้จ่ายและเวลาที่ควรเอาไปสร้างประโยชน์อย่างอื่น ส่วนในกระบวนการไกล่เกลี่ย ถึงแม้ไม่อาจทำให้ทั้งสองฝ่ายกลับมามีความสัมพันธ์กันดังเดิม แต่อาจช่วยให้คู่ความทุกฝ่ายยุติความรู้สึกที่เป็นศัตรูต่อกันและต่างเดินออกไปจากปัญหาแบบต่างมีชีวิตเป็นของตนเอง ไม่ต้องหวาดระแวงว่าจะต้องจ้องล้างจ้องผลาญกันต่อทั้งภายในคดีและภายนอกคดี รวมไปถึงบรรดา



ญาติหรือคนใกล้ชิดของแต่ละฝ่ายก็จะยุติความขัดแย้งไปด้วย” ข้อนี้ทำให้ตนทั้งสองฝ่ายได้สติและเริ่มยอมรับในจุดอ่อนที่ฝ่ายตนก็มีอยู่บ้าง

4. ความเสี่ยงในการกำหนดผลทางออกของความขัดแย้งของแต่ละกระบวนการ ผู้พิพากษา ข. ให้ข้อมูลว่า “ในการต่อสู้คดีผู้พิพากษาจะเป็นผู้กำหนดผลของคดี จึงเป็นเรื่องคาดเดาไม่ได้เพราะมาจากหลายปัจจัยเช่น ความสามารถของทนาย ความสามารถในการเบิกความของพยาน จำนวนและลักษณะของพยานที่อยู่ในสำนวน ความเข้าใจในรูปการณ์ สภาพปัญหา ลักษณะข้อพิพาทในคดีของผู้พิพากษา รวมถึงข้อกฎหมายวิธีสบัญญัติ ฯลฯ ท้ายที่สุดจึงต้องมีผู้แพ้หนึ่งฝ่ายและผู้ชนะหนึ่ง แต่ในกระบวนการไกล่เกลี่ย ทุกฝ่ายได้สיתิธิร่วมกันสร้างทางเลือกเพื่อยุติปัญหาอย่างเหมาะสมลงตัว ไม่อยู่ในบังคับกรอบของกฎหมาย ภายใต้เงื่อนไขที่ต่างรับกันได้สามารถปฏิบัติได้จริง โดยมีผู้พิพากษาที่มีประสบการณ์และความเป็นกลางช่วยประสานให้หาจุดที่ลงตัวนั้นเจอ เท่ากับว่าคู่ความสามารถกำหนดผลคำตอบของคดีได้ด้วยตนเอง ซึ่งการให้ความรู้ด้วยการเปิดเผยความรู้สึกเช่นนี้ไป ช่วยให้คู่ความคลายความโกรธเกลียด รวมถึงตระหนักถึงประโยชน์ที่รับจากการไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นความรู้หนึ่งที่มักจะให้แก่คู่ความในการไกล่เกลี่ย”

5. ระดับความพึงพอใจจากผลที่ได้จากแต่ละกระบวนการ ผู้พิพากษา ข. ให้ข้อมูลต่อไปว่า “ความรู้ที่มักจะให้คู่ความอีกประการหนึ่งคือ คำพิพากษาที่มาจากการต่อสู้คดีนั้นต้องมีคนชนะหนึ่งฝ่าย คนแพ้หนึ่งฝ่าย ฝ่ายที่ชนะก็เพลิดเพลินกับชัยชนะได้ไม่นาน แล้วพบกับความจริงที่ว่า ชัยชนะที่ได้รับไม่มีอะไรเกิดผลที่เป็นรูปธรรมเลย เพราะอีกฝ่ายที่ไม่พอใจคำพิพากษาย่อมใช้ช่องทางกฎหมายทุกอย่างเพื่อตั้งเวลาไว้ ส่วนฝ่ายที่แพ้ไม่เคยมองว่าเป็นความยุติธรรมและเป็นทุกขว่าจะถูกจัดการอย่างไรบ้าง กลายเป็นว่าไม่ว่าจะแพ้หรือชนะ ทั้งสองฝ่ายก็ไม่มีทางพบกับคำตอบน่าพอใจเลย ส่วนในกระบวนการไกล่เกลี่ย จะเปิดโอกาสทุกฝ่ายได้เปิดเผยภูมิหลังที่มาของความขัดแย้ง ที่ไม่มีระบุในคำฟ้องหรือคำให้การ ต่างได้แสดงความรู้สึกในด้านที่อีกฝ่ายไม่เคยรับรู้ ได้รับฟังอีกฝ่ายหนึ่งในข้อความซึ่งยังขาดเวทีแห่งการรับฟัง เป็นหนทางเดียวที่จะช่วยค้นหาความต้องการที่แท้จริง ที่ซ่อนอยู่ภายใต้คำฟ้องคำให้การ จึงเป็นการแก้ปัญหาคความขัดแย้งของประชาชนที่ตรงจุด ข้อนี้ก็มีผลทางจิตวิทยาที่ช่วยโน้มน้าวความคิดให้คู่ความเลือกใช้การไกล่เกลี่ยและยอมรับฟังคำแนะนำและความเห็นของผู้ไกล่เกลี่ยได้”

6. การตอบสนองความต้องการที่แท้จริง ผู้พิพากษา ค. ให้ความเห็นตอนท้ายของการสัมภาษณ์และข้อเสนอแนะว่า “การต่อสู้คดีนั้นคำตอบที่ได้ แค่ตอบสนองความต้องการที่ปรากฏในคำฟ้องหรือคำให้การเท่านั้น ซึ่งไม่ว่ากรณีจะเป็นประการใด ย่อมไม่อาจตรงกับความต้องการของทั้งสองฝ่ายได้พร้อมกัน ท้ายที่สุดแล้วคดีความอาจยุติกันไปตามคำชี้ขาดของศาล แต่ต้นตอแห่งความขัดแย้งของประชาชนยังไม่จบสิ้นไปด้วย หรืออาจทวีความรุนแรงยิ่งไป

กว่าเดิมเพราะยังไม่สามารถค้นหาทางออกที่สร้างประโยชน์และความสันติสุขอย่างแท้จริงให้แก่ประชาชน”

ระดับที่ 2 องค์ความรู้อันเกิดจากบทวิเคราะห์ความขัดแย้งในคดี

ด้วยการที่ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง จึงสามารถเปิดใจรับฟังข้อเท็จจริงที่แต่ละฝ่ายมีอยู่ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกันทำให้เห็นประเด็นที่อาจเป็นที่มาของความขัดแย้งและช่วยสร้างทางออกทางเลือกให้แก่คู่ความได้ ขณะที่คู่ความนั้นเมื่อมีความขัดแย้งซึ่งประกอบไปด้วยอารมณ์โกรธ และการมองในมุมของตนเองเป็นหลัก การวิเคราะห์ปัจจัยที่มาของความขัดแย้งจึงทำโดยตนเองได้ยาก การวิเคราะห์ในส่วนนี้จึงใช้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้พิพากษาที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นหลัก

ผู้พิพากษา ก. ข. ค. และ ง. ให้สัมภาษณ์เชิงลึกรวมใจความว่า “จากการรับฟังสังเกตและสังเคราะห์ความขัดแย้งของประชาชนแล้ว พอสรุปใจความได้ว่า แท้จริงแล้วความขัดแย้งของมนุษย์อาจไม่ได้เกิดจากการปะทะกันระหว่างความดีกับความเลว แต่ปัจจัยที่นำไปสู่ความขัดแย้ง อาจมาจากสัญญาณพื้นฐานตามธรรมชาติที่มนุษย์ทุกคนมีกันเรียกว่า “ก๊อบดักทางความคิด” เป็นต้นว่า

1. มนุษย์มีสัญญาณของความเห็นแก่ตัว เช่นในเหตุการณ์รถชนกัน แต่ละฝ่ายก็มุ่งแต่จะรักษามลประโยชน์ของตน ฝ่ายที่ชนย่อมต้องการรับผิดชอบค่าเสียหายให้น้อยที่สุด ฝ่ายที่ถูกชนประสงค์ที่จะได้ค่าเสียหายให้มากที่สุด หากต่อไปภายหน้าเกิดเหตุการณ์รถชนอีก แต่สถานะเปลี่ยนเป็นอีกฝ่ายหนึ่ง เขาก็จะพยายามเรียกร้องสิทธิให้ตนได้ประโยชน์สูงสุดในอีกรูปแบบหนึ่งเช่นกัน

2. มนุษย์มีสัญญาณในการปกป้องตนเองและพวกก่อนจะปกป้องผู้อื่น แม้ว่าเขาจะไม่ได้เห็น ไม่ได้รับรู้ข้อเท็จจริงอย่างครบถ้วนก็ตาม แต่เขาก็เลือกที่จะเชื่อข้อเท็จจริงนั้นทันที หากคนที่พูดเป็นพวกของตน โดยมองข้ามตรรกะและเหตุผลของฝ่ายตรงข้ามหรือเพ้อใจไว้เพื่อการรับรู้และไตร่ตรองอย่างถี่ถ้วนในโอกาสต่อไปและจะปฏิเสธความคิดของฝ่ายตรงข้ามว่าเป็นเรื่องของการโกหก

มนุษย์จะเชื่อมั่นเฉพาะแต่ความดีความซื่อสัตย์ของตนและพวกของตน แต่กลับหวาดระแวงในความดีความซื่อสัตย์ของฝ่ายตรงข้าม เช่นในกรณีรถชนและมีฝ่ายที่ยอมรับผิดชอบแล้ว ฝ่ายผู้เสียหายขอนำรถไปซ่อมเองโดยขอให้ฝ่ายที่ชนรับผิดชอบค่าซ่อมตามใบราคาที่จะแจ้งมา ฝ่ายที่ชนเองก็อาจมีความหวาดระแวงว่าจะมีการซ่อมเกินไปจากความจริงหรือเกินไปจากที่สมควร ขณะเดียวกันหากฝ่ายที่ชนอาสาจะนำรถไปซ่อมให้เอง ฝ่ายผู้เสียหายก็เกิดความหวาดระแวงว่าจะซ่อมได้ตามคุณภาพหรือมาตรฐานที่ควรจะเป็นหรือไม่ ข้อนี้แสดงให้เห็นว่ามนุษย์มีความหวาดระแวงผู้อื่นและเชื่อมั่นเฉพาะความดีความซื่อสัตย์ของตนเท่านั้น



มนุษย์จะมองแต่ความผิดของผู้อื่นหรือแม้มองเห็นความผิดของตนบ้างก็จะปกปิดไว้ อันเป็นไปตามกลไกป้องกันตนเอง ทั้งที่มูลเหตุของความขัดแย้งอาจเกิดจากส่วนผสมของความบกพร่องหรือจุดอ่อนร่วมกันของแต่ละฝ่าย (มากน้อยแล้วแต่กรณี) การมองแต่ข้อบกพร่องของผู้อื่นทำให้เขาละเลยการยอมรับตัวเอง ดังนั้นประโยชน์ที่เกิดจากการทบทวนและเรียนรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อใช้เป็นบทเรียนและป้องกันไม่ให้ความผิดพลาดนั้นเกิดขึ้นอีก จึงถูกมองข้ามและปล่อยผ่านไปโดยเสียเปล่า

3. มนุษย์มักยึดถือตนเองเป็นศูนย์กลางของโลก โดยจะยึดมั่น (ถือมั่น) ว่า ทุกสิ่งที่ตนเองคิด ที่ตนเองทำ ที่ตนเองเห็น ที่ตนเองพูด เป็นเรื่องถูกต้อง เป็นมาตรฐานที่ทุกคนควรยึดถือตาม ดังนั้นผู้ที่คิด พูด ทำในสิ่งที่ไม่ตรงกับความคิดตนจะถูกมองเป็นคนผิดหรือคนเลว จนกลายเป็นคนที่พร้อมจะสู้รบกับทุกความแตกต่าง เพื่อให้ได้ความถูกต้องตามที่ตนยึดมั่น (ถือมั่น) ทั้งที่ความคิดเห็นและการแสดงออกของแต่ละบุคคลนั้น ถูกสะท้อนมาจากการศึกษาอบรม ประสบการณ์ อุปนิสัย ทัศนคติ ภาวะวิสัยในขณะนั้น ฯลฯ และในบางเรื่องก็ไม่อาจตัดสินด้วยคำตอบเพียงว่า ถูกหรือผิด ดีหรือเลว มนุษย์จะยึดมั่น(ถือมั่น)ความจริงเฉพาะที่ตนได้เห็น ได้ฟัง ว่าเป็นความจริงอันบริสุทธิ์ ทั้งที่มนุษย์เองมีขีดจำกัดในด้านการรับรู้ บางครั้งการมอง การฟังในสิ่งเดียวกัน แตต่างกันในจุดที่ยืนอยู่ ต่างกันในช่วงเวลาอาจทำให้เห็นในสิ่งที่ต่างออกไป กระทั่งเขาพยายามเรียกร้องให้ผู้อื่นยอมรับในความคิดของตน แต่กลับไม่ยอมรับว่าผู้อื่นมีสิทธิในการคิดต่างไปจากตนได้เช่นกัน

4. มนุษย์มีขีดจำกัดเรื่องความสามารถในการสื่อสาร สาเหตุหลักของความขัดแย้งนั้น มักมาจากการสื่อสารที่ไม่มีคุณภาพ ยิ่งหากไม่มีการสื่อสารระหว่างกันด้วยแล้ว ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นหรือทวีความรุนแรงได้ง่ายยิ่งขึ้น เพราะมนุษย์จะเลือกคิด ตีความและตัดสินใจไปตามประสบการณ์ ทัศนคติ การศึกษาอบรม ภาวะวิสัย และเมื่อต่างฝ่ายต่างถือข้อมูลไม่ตรงกัน ต่างฝ่ายต่างตีความตามสัญชาตญาณของความเห็นแก่ตัวหรือการเข้าข้างตนเอง ก็จะกลายเป็นความขัดแย้งในที่สุด นอกจากนี้การสื่อสารหลายช่วงเกินไป อาจทำให้ความหมายของการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไปและกลายเป็นความขัดแย้งได้ นอกจากนี้ผู้สื่อสารที่ไม่มีความอดทนหรือพยายามทำการสื่อสารให้สัมฤทธิ์ผล เมื่อความอดทนสิ้นสุดลงอาจเลือกวิธีใช้ความรุนแรง ทั้งทางน้ำเสียง ถ้อยคำและกลายเป็นใช้กำลังในที่สุด

5. มนุษย์สุดโต่งกับการเลือกตัดสินใจ เมื่อพบว่าข้อเท็จจริงใด ที่อีกฝ่ายหนึ่งแสดงออกมาไม่ตรงตามความจริงที่ตนถืออยู่ (หรือความจริงอันบริสุทธิ์ก็ตาม) แม้เพียงเรื่องเดียว มนุษย์จะปฏิเสธข้อเท็จจริงทุกอย่างของอีกฝ่ายหลังจากนั้นและตัดสินใจว่าเป็นเรื่องไม่จริงทั้งหมด ซึ่งกลายเป็นเรื่องสุดโต่งเกินไป เพราะสิ่งใดจะเป็นความจริงหรือความเท็จนั้น ต้องใช้ตรรกะและเหตุผลแยกแยะกันในแต่ละเรื่อง นอกจากนี้มนุษย์ยังขาดทักษะการจำแนกว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้น อาจมาจากทุกฝ่ายมีส่วนร่วมกันหรือจากบุคคลที่สาม รวมถึงในบางครั้งเกิด

จากการส่งต่อของเหตุการณ์หลายเหตุการณ์เกี่ยวเนื่องกัน กระทั่งปัญหานั้นมาบานปลายหรือแสดงผลตรงจุดที่ฝ่ายตรงข้าม จึงเหมารวมเอาว่า ความผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นมาทั้งหมดเป็นผลมาจากฝ่ายตรงข้ามเพียงฝ่ายเดียว

6. มนุษย์ใช้ความคิดและลงมือทำอย่างประมาท มนุษย์มักเริ่มต้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันด้วยความประมาท ไม่รัดกุม ขาดการระวังป้องกันเหตุที่จะนำมาซึ่งความขัดแย้งต่อไปภายหน้า ตามมาด้วยข้อตกลงที่คลุมเครือหลวมเพียงเพื่อตอบสนองความต้องการของตนโดยรีบเร่ง และเมื่อมีข้อเท็จจริงบางประการที่คาดไม่ถึง ไม่เคยมีการตีความ ให้รายละเอียดหรือหามาตรการป้องกันไว้ก่อน มนุษย์แต่ละฝ่ายจะตีความสิ่งนั้น เป็นประโยชน์กับตัวเองตามสัญชาตญาณความเห็นแก่ตัว ท้ายที่สุดจึงมองว่าฝ่ายตรงข้ามเป็นคนผิด โดยขาดการยอมรับความจริงว่า ตนก็เป็นส่วนหนึ่งของความประมาทหลวม จนเกิดเป็นความขัดแย้งกลายเป็นที่มาของประโยคเข้าข้างตัวเองว่า “ไว้วางใจมากเกินไป” ทั้งที่ควรเตือนตัวเองว่า “เริ่มแบบง่าย ๆ มักจบยาก ๆ เริ่มแบบยาก ๆ จะจบง่าย ๆ”

8. มนุษย์อยากออกจากปัญหาและความขัดแย้ง แต่กลับผูกตัวเองไว้กับเหตุการณ์ในอดีต จนบางครั้งเป็นตัวจุดรั้งไม่ให้เดินออกจากปัญหาหรือความขัดแย้งไปสู่ทางออกที่ดีกว่า

มนุษย์จะย่ำคิดถึงแต่เหตุการณ์แห่งความขัดแย้งที่ผ่านมาแล้ว เมื่อประกอบกับการมองข้ามที่จะเรียนรู้ในมุมของตนเอง จิตใจจึงถูกพันธนาการด้วยความโกรธ กลายเป็นว่ามนุษย์ใช้อดีตที่ผ่านมาไปแล้วไม่อาจกลับไปแก้ไขได้อีก มาทำลายอนาคตที่ยังมาไม่ถึง เปรียบได้กับมนุษย์ที่อยากเดินไปข้างหน้า (อนาคต) แต่กลับหันไปมองแต่ข้างหลัง (อดีต) ย่อมไม่อาจมุ่งไปสู่จุดหมายได้ เพราะคงต้องตกหลุม (พราง) ติดกับดัก (ทางความคิด) ไปตลอดทาง”

ผู้พิพากษาทุกท่านให้ข้อมูลตรงว่า ความรู้เรื่องปัจจัยที่มาของความขัดแย้งดังยกมาทั้งหมดนี้เมื่อได้ให้แก่คู่ความ โดยอาจแตกต่างกันไปตามแต่ลักษณะของข้อพิพาทและความสัมพันธ์ จะส่งผลอย่างมากในการให้ความร่วมมือยุติความขัดแย้ง กระทั่งนำไปสู่การสร้างแนวทางออกจากปัญหาได้ดีเลยทีเดียว

ระดับที่ 3 องค์ความรู้เรื่องแนวทางยุติความขัดแย้งที่จะตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของทุกฝ่ายได้อย่างยั่งยืน

ในการวิจัยส่วนนี้ใช้ข้อมูลในการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมเป็นหลักโดยมุ่งหาองค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางที่จะใช้เป็นทางออกของความขัดแย้งใน 4 ประเภตคติคือ คติความผิดเกี่ยวกับการใช้เชือก คติทำร้ายร่างกาย คติหมิ่นประมาทและคติจรรยา อย่างไรก็ตามในขณะจัดทำบทความฉบับนี้ ผู้วิจัยทำการสังเคราะห์ข้อมูลแล้วเสร็จเฉพาะในคติความผิดเกี่ยวกับการใช้เชือก จึงขอยกมาแสดงผลเฉพาะคดีนี้เพียงข้อหาเดียว

โดยในการไล่เกลี่ยคดีความผิดเกี่ยวกับการใช้เชือกเรื่องหนึ่ง ผู้พิพากษา จ. ได้ให้องค์ความรู้กับคู่ความเป็นใจความว่า “หากเจ้าหน้าที่ลงมองในมุมของลูกหนี้จะพบว่าลูกหนี้เองก็



ไม่ได้อยากจ่ายเช็คแล้วถูกปฏิเสธการจ่ายเงิน ตกเป็นผู้ผิดนัดและสุดท้ายต้องตกเป็นจำเลยในคดีที่มีโทษทางอาญา และต้นตอของปัญหาที่แท้จริงของเรื่องก็เพราะเขาไม่มีเงินในบัญชีพอจ่าย ซึ่งอาจมาจากการบริหารธุรกิจที่ล้มเหลวผิดพลาด ข้อนี้ก็น่าเห็นใจสำหรับคนประกอบธุรกิจด้วยกัน ดังนี้โทษจำคุกในคดีอาญาจึงควรใช้เป็นทางออกสุดท้าย เพราะทางออกเช่นนี้ย่อมส่งผลกระทบต่ออสิสภาพของเขาและกระเทือนถึงบุคคลใกล้ชิดที่อยู่ในความดูแลด้วย ถึงแม้เขาเองอาจมีข้อหาตำหนิบ้างที่แสดงสัญญาณของการปกป้องตัวเองและความเห็นแก่ตัวรุนแรงเกินไป เพราะเมื่อหมดความสามารถในการชำระหนี้แล้วเขากลับตัดขาดการติดต่อในทุกช่องทางปล่อยให้ทุกอย่างคลุ้มเครือ เจ้าหนี้จึงเกิดความรู้สึกน้อยใจและหวาดระแวงสงสัยในโอกาสแรก ตามมาด้วยความหงุดหงิดใจและลงท้ายด้วยความโกรธเคือง จนเป็นที่มาของการฟ้องคดี แต่ถ้าเจ้าหนี้มองด้วยใจเมตตาว่า มนุษย์ก็อาจจะใช้สิทธิของความเห็นแก่ตัวและการปกป้องตัวเองเช่นเดียวกันหากตกอยู่ในสถานการณ์เช่นนั้น อยากให้เจ้าหนี้เปิดใจฟังจำเลยว่า ในเวลานี้ความเป็นไปของชีวิตและสถานการณ์ทางการเงินของเขาเป็นเช่นไร เขามีความพร้อม เขามีความตั้งใจที่จะชำระหนี้มากขึ้นน้อยเพียงใด จุดสมดุลที่เขาอยู่ได้เราอยู่ได้อยู่ตรงไหน เพราะในบางครั้งการที่เจ้าหนี้มุ่งแต่จะบีบบังคับให้ลูกหนี้ชำระเงินตามเงื่อนไขที่ตนต้องการเพียงฝ่ายเดียว โดยอาศัยโทษทางอาญาเป็นเครื่องมือโดยมองข้ามสถานการณ์ที่เป็นจริงในชีวิตว่า เขาสามารถทำตามข้อเรียกร้องนั้นได้หรือไม่ นอกจากจะเป็นความต้องการที่ไม่อาจเกิดขึ้นได้จริงในทางปฏิบัติแล้ว ยังอาจสร้างความหนักใจให้กับศาลที่จะต้องพิพากษาลงโทษลูกหนี้คนหนึ่ง โดยที่ยังไม่ได้ให้โอกาสเขาพิสูจน์ต่อหน้าศาลว่า เขามีความตั้งใจและชวนชวายที่จะชำระหนี้มากขึ้นน้อยเพียงใด ครั้นจะให้ศาลรับฟังพฤติกรรมจากสิ่งที่โจทก์บอกเล่าในอดีตมากำหนดโทษในอนาคตของจำเลยก็ไม่ค่อยจะถนัดนัก เพราะในอดีตเวลานั้น เขาเองยังคงติดกับดักทางความคิดในหลายส่วน เช่นการปกป้องตนเองก่อน การแสดงออกซึ่งความเห็นแก่ตัว การสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นเมื่อทุกอย่างเดินทางมาถึงศาลแล้ว อยากให้เจ้าหนี้คิดเสียว่านี่เป็นเวทีที่สร้างขึ้นเพื่อให้แต่ละฝ่ายได้พูดคุยและค้นหาจุดกึ่งกลางที่จะช่วยให้ออกจากปัญหาไปได้ด้วยสันติและเกิดผลประโยชน์จริงอย่างเป็นรูปธรรม ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของตน โดยมีผู้พิพากษาเป็นคนกลางควบคุมกระบวนการทั้งหมดให้เดินไปสู่จุดหมายที่วางร่วมกันไว้ ผลที่ได้จากกระบวนการนี้คือ 1) เจ้าหนี้ได้รับการชำระหนี้ที่เป็นรูปธรรม 2) เงื่อนไขที่เกิดขึ้นมาจากความสมัครใจ อยู่บนพื้นฐานของการปฏิบัติได้จริง 3) ลูกหนี้ได้โอกาสพิสูจน์ความตั้งใจในการชำระหนี้โดยมีผู้พิพากษาเป็นคนกลางช่วยควบคุมกระบวนการและพฤติกรรมของทุกฝ่าย 4) แม้ต่อมาจำเป็นต้องมีคำพิพากษา ศาลจะได้มีข้อเท็จจริงที่ใช้ประกอบดุลพินิจได้อย่างเหมาะสมไม่ใช้อยู่แต่ในกรอบของปัญหามาตรฐานโทษเพียงอย่างเดียว 5) ได้สร้างบุญกุศลให้คนที่ล้มเหลวและผิดพลาดได้มีโอกาสฮักฮักครั้ง

สำหรับจำเลยนั้น หากมองในมุมของเจ้าหนี้บ้างจะพบว่า การที่เจ้าหนี้ต้องฟ้องคดีนี้หาได้ทำด้วยความสุขไม่เพราะเจ้าหนี้เองก็คงไม่อยากเสียเวลามาศาล ไม่อยากเสียค่าใช้จ่าย แต่เขาเองคงจะเกิดความรู้สึกคลุมเครือซึ่งมาพร้อมกับความหวาดระแวงเมื่อรวมกับพฤติกรรมที่ลูกหนี้ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างกันก่อนนี้ จึงเป็นที่มาของการฟ้องคดี เพราะหากลูกหนี้ตกอยู่ในสถานการณ์เดียวกับเจ้าหนี้ ก็อาจจะเลือกฟ้องคดีเช่นเดียวกัน หากคิดได้เช่นนี้แล้ว เท่ากับว่าการฟ้องคดีนี้ เป็นแค่การสร้างเวทีเพื่อให้ทุกฝ่ายเข้ามาพูดคุยกันเพื่อให้เกิดแนวทางการชำระหนี้ที่เป็นรูปธรรม เพราะก่อนหน้านี้คงจะไม่มีเวทีแห่งการพูดคุยเช่นนี้หรือถ้าจะมีก็เป็นเวทีที่การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพสักนัก”

จากนั้นผู้พิพากษา จ. ได้ยกตัวอย่างแนวทางออกในคดีเช็ดที่สามารถกำหนดแนวทางร่วมกันได้อย่างปรองดองนั้น ศาลอาจใช้ดุลพินิจที่เป็นประโยชน์ต่อทั้งสองฝ่ายด้วยเงื่อนไขหลายประการเช่น 1) การให้سابานตัวแทนการใช้หลักประกันขอลดปล่อยตัวชั่วคราว จึงไม่สร้างภาระให้กับฝ่ายจำเลยจะต้องหาหลักประกันซึ่งอาจมีค่าใช้จ่ายตามมา เพราะที่ผ่านมาพบกับความยากลำบากจากสถานการณ์ทางธุรกิจมากพอแล้ว 2) ศาลช่วยสร้างแนวทางที่จะผ่อนผันให้มีการชำระหนี้บนพื้นฐานของการอยู่ได้ทั้งสองฝ่าย 3) หากฝ่ายลูกหนี้ปฏิบัติได้ตรงตามที่วางแนวทางไว้จนครบถ้วน คดีอาญาก็เป็นอันระงับไป คดีแพ่งก็ไม่ต้องเกิดตามมาให้รำคาญใจ 4) เจ้าหนี้เกิดความอุ่นใจว่าศาลเข้ามาช่วยเป็นคนกลางประคับประคองให้ทุกฝ่ายปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ของตนไปจนกว่าคดีจะจบเพราะมีการนัดฟังผลดูพฤติกรรมความสม่ำเสมอของลูกหนี้เป็นระยะๆ หากลูกหนี้ไม่มีวินัย ศาลก็จะมีข้อเท็จจริงไว้ประกอบการใช้ดุลพินิจลงโทษต่อไป 5) ลูกหนี้ได้โอกาสพิสูจน์ตัวเองให้ศาลและเจ้าหนี้เห็นถึงความตั้งใจในการชำระหนี้ แล้วได้เสนอแนวทางเลือกที่เหมาะสมลงตัวกับทั้งสองฝ่ายเช่น 1) การชำระหนี้ทั้งหมดงวดเดียวภายในเวลาที่ทุกฝ่ายตกลงร่วมกันโดยเจ้าหนี้อนุเคราะห์ลดหนี้ให้บางส่วนหรือไม่เรียกผลประโยชน์เพิ่มเติม 2) การชำระหนี้ให้บางส่วนและผ่อนชำระอีกบางส่วนภายในกรอบเวลาที่เหมาะสม 3) การแบ่งชำระเป็นขั้นบันได เริ่มที่จำนวนหนึ่งและขยับสูงมากขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป 4) การหาทรัพย์สินหลักประกันอื่นมาวางไว้ให้เกิดความอุ่นใจ ในระหว่างการผ่อนชำระ 5) การกำหนดกรอบเวลาอย่างช้าที่สุดที่จะชำระหนี้ให้ครบถ้วน 6) ทางเลือกอื่นที่ร่วมกันกำหนดตามความเหมาะสมในบริบทของคดี

ผู้วิจัยพบว่า เมื่อได้รับความรู้ในส่วนนี้ประกอบภาวะผู้นำที่เป็นกลาง ส่งผลให้คู่ความมีท่าทีคล้อยตามและเห็นด้วยกับแนวทางนี้ ท้ายที่สุดได้เลือกใช้แนวทางตาม ค) ซึ่งทั้งสองฝ่ายเห็นว่าเหมาะสมกับคดีของตนในการทำข้อตกลง



อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า การที่คู่ความซึ่งมีความขัดแย้งได้รับความรู้จากกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ถูกต้องครบถ้วนจะช่วยผลักดันให้เกิดความร่วมมือและเพิ่มโอกาสในความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยองค์ความรู้ที่มีผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ยนั้น แบ่งเป็น 3 ระดับคือ 1) องค์ความรู้เรื่องผลกระทบจากกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักเปรียบเทียบกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งประกอบไปด้วย 6 ประการย่อยคือ 1.1) ผลกระทบด้านค่าใช้จ่ายและระยะเวลา 1.2) ความรู้เรื่องรูปแบบขั้นตอนที่ใช้ในแต่ละกระบวนการ 1.3) ความรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกันทั้งขณะและภายหลังเสร็จสิ้นกระบวนการ 1.4) ความเสี่ยงในการกำหนดผลทางออกของความขัดแย้งของแต่ละกระบวนการ 1.5) ระดับความพึงพอใจจากผลที่ได้จากแต่ละกระบวนการ 1.6) การตอบสนองความต้องการที่แท้จริง 2) องค์ความรู้อันเกิดจากบทวิเคราะห์ความขัดแย้งในคดี ว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นมีปัจจัยมาจากสิ่งใด เป็นต้นว่า มาจากสัญชาตญาณของความเห็นแก่ตัว การปกป้องตนเองก่อนปกป้องผู้อื่น การเลือกมองแต่ความผิดของอีกฝ่าย การเชื่อมั่นเฉพาะแต่ความดีความซื่อสัตย์ของตนแต่กลับหวาดระแวงในความดีความซื่อสัตย์ของฝ่ายตรงข้าม การตั้งตนเป็นศูนย์กลางของโลก การตัดสินใจโดยอาศัยความรู้สึกแรก (First impression) ขีดจำกัดความสามารถในการสื่อสาร การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันด้วยความประมาท การอยากออกจากปัญหาและความขัดแย้งแต่กลับผูกตัวเองไว้กับเหตุการณ์ในอดีต 3) องค์ความรู้เรื่องแนวทางยุติความขัดแย้งที่จะตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของทุกฝ่ายได้อย่างยั่งยืน ซึ่งเฉพาะในคดีความผิดเกี่ยวกับการใช้เชื้อที่ทำการศึกษานี้ แนวทางที่คู่ความใช้คือ การใช้เงินที่ตั้งใจจะนำมาเป็นหลักทรัพย์ประกันตัวชำระให้แก่ฝ่ายผู้เสียหายเพื่อแสดงความตั้งใจที่จะชำระหนี้ โดยศาลอนุญาตให้สาบานตัวแทนการวางหลักประกัน จากนั้นจึงขอเวลาสักระยะที่จะหาเงินมาชำระให้ครบถ้วนแล้วผู้เสียหายจึงถอนคำร้องทุกข้อไป ซึ่งจากผลการวิจัยทำให้พบว่า องค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพอันเกิดจากการถ่ายทอดของผู้ไกล่เกลี่ย มีส่วนสำคัญทำให้คู่ความในคดีเห็นถึงประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย ทั้งทำความเข้าใจในความขัดแย้งว่าเป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์และสามารถค้นหาความต้องการที่แท้จริงของตนเองได้ จึงใช้เป็นแนวทางสำหรับการระงับข้อพิพาทได้เป็นอย่างดี

ตรงกับที่ วันชัย วัฒนศัพท์ ได้กล่าวว่า การที่ผู้ทำหน้าที่คนกลางมีทักษะในการสื่อสารทั้งในส่วนทักษะการพูด การฟังการใช้ภาษากาย ภาษาเขียน รวมถึงทักษะในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี และสร้างทางเลือกที่สมดุลช่วยเพิ่มโอกาสประสบความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยมากจะเพิ่มโอกาสความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยได้เป็นอย่างมาก (วันชัย วัฒนศัพท์, 2550) และตรงกับที่ มนสิการ ดิษเณร วัชชวลิต กล่าวไว้ว่า กลยุทธ์การสื่อสารที่ผู้ไกล่เกลี่ยใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น ต้องมีการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของ

คู่ความ โดยใช้การสื่อสารแจ้งข้อดีข้อเสียและผลในการเป็นคดีความและช่วยเสนอทางออกให้ คู่ความเลือกทางออกในรูปแบบของความร่วมกันหาทางออกโดยอาศัยหลักความเมตตา (มนสิการ ดิษเณร วัชวัลคุ, 2556)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากการดำเนินการวิจัยนี้ ทำให้พบว่านอกจากการแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำและการจัดการที่มีประสิทธิภาพแล้ว องค์ความรู้ที่ผู้ไกล่เกลี่ยมีให้แก่คู่ความ ก็เป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้คู่ความให้ความร่วมมือต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยและยังเป็นปัจจัยที่เพิ่มโอกาสความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งเมื่อผลการวิจัยพบว่า องค์ความรู้ดังกล่าวเป็นไปตามผลการวิจัยดังที่ได้นำเสนอมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ 1) ควรนำองค์ความรู้ที่รวบรวมได้จากการศึกษาวิจัยนี้ ไปพัฒนาต่อเป็นคู่มือให้ความรู้แก่คู่ความ โดยผ่านการทดสอบประสิทธิภาพตามหลักวิชาการเพื่อช่วยให้คู่ความได้รับองค์ความรู้ดังกล่าวได้อย่างทั่วถึง อันเป็นการเข้าถึงบริการของกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเสมอภาค 2) คู่มือให้ความรู้แก่ประชาชนใช้ประกอบการไกล่เกลี่ยนั้น ควรจัดทำในรูปแบบสื่อหลากหลายประเภทเพื่อให้เป็นตัวเลือกในการเข้าถึงของประชาชนอย่างเหมาะสมกับเงื่อนไขหรือบริบทของตน 3) การส่งมอบองค์ความรู้นี้ควรดำเนินการในเชิงรุกแม้ขณะที่ประชาชนยังอยู่ ณ ที่ดังกล่าวคือ ให้ฝ่ายโจทก์หรือผู้เสียหายรับสื่อความรู้ไปตั้งแต่แรกที่ยื่นฟ้องต่อศาล ในขณะที่ฝ่ายจำเลยให้จัดทำสื่อที่สามารถส่งไปพร้อมกับหมายเรียกสำเนาคำฟ้องจากศาลได้

เอกสารอ้างอิง

- คมวัชร เอียงอ่อง.(2558) ศิลปะในการไกล่เกลี่ย (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: ธนาเพลส จำกัด อติวัฒน์สิทธิ. (2548). สังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร :มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชลธร มีวงศ์อุโฆษ. (2556). การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี. กรุงเทพมหานคร : กรมบังคับคดี.
- ภาณุ รังสีสหัส. 2548). การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ดุลพาท (เล่มที่2). กรุงเทพมหานคร : สำนักงานศาลยุติธรรม
- นางพาง ลัมสุวรรณ และนิดา ลัมสุวรรณ. (2556). ชาเทียร์จิตบำบัดและการพัฒนาตนเอง. กรุงเทพมหานคร : โรงพยาบาลรามาริบัติ.
- ผู้พิพากษา ก., (2564). องค์ความรู้ที่ส่งผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ย. (ณัฐกร ยกชูธนชัย, ผู้สัมภาษณ์)



- ผู้พิพากษา ข., (2564). องค์ความรู้ที่ส่งผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ย. (ณัฐกร ยกชูธนชัย, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้พิพากษา ค., (2564). องค์ความรู้ที่ส่งผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ย. (ณัฐกร ยกชูธนชัย, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้พิพากษา ง., (2564). องค์ความรู้ที่ส่งผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ย. (ณัฐกร ยกชูธนชัย, ผู้สัมภาษณ์)
- นักธุรกิจ A, (2564). องค์ความรู้ที่ส่งผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ย. (ณัฐกร ยกชูธนชัย, ผู้สัมภาษณ์)
- นาย B, (2564). องค์ความรู้ที่ส่งผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ย. (ณัฐกร ยกชูธนชัย, ผู้สัมภาษณ์)
- พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส (นิตินุญยากกร). (2554). พุทธสันติวิธี: การบูรณาการหลักการและเครื่องมือจัดการความขัดแย้ง. กรุงเทพมหานคร : 21 เซ็นจูรี.
- มนสิการ ดิษเณร วัชชวัลคุ. (2556). กลยุทธ์การสื่อสารที่นำไปใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จ. เอกสารวิชาการหลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง รุ่นที่ 17 วิทยาลัยการยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานศาลยุติธรรม.
- สำนักงานศาลยุติธรรม.(2564).รายงานสถิติคดี.เรียกใช้เมื่อ 6 ธันวาคม 2564 จาก <https://oppb.coj.go.th/th/content/category/articles/id/8/cid/2085>
- วิเชียร วิทย์อุดม. (2549). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : อีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2550). ความขัดแย้ง หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา.(2549).การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 4).กรุงเทพมหานคร : โพร-เพร.
- Quek, D. (2009). Mandatory mediation: An oxymoron-examining the feasibility of implementing a court-mandated mediation program. Cardozo J. Conflict Resol.