

การพัฒนาหลักสัปปายะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท*

An Integration of Subpaya Principle to Enhance the Effectiveness of Mediation

^{1*} ผุสดี รุ่งเรืองผดุง และ พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส

^{1*} Phudsadee Rungrueangphadung and Phramaha Hansa Dhammahāso

สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Peace Studies Program, Graduate School,

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

^{1*} Corresponding Author. E-mail: phudsadee45@gmail.com



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาบริบท สภาพปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 2) เพื่อศึกษาหลักสัปปายะในพระพุทธศาสนาเถรวาท 3) เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยใช้หลักสัปปายะ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเน้นการวิจัยเชิงเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและด้านพระพุทธศาสนาเถรวาท

ผลการศึกษา พบว่า 1) การพัฒนาประสิทธิภาพการไกล่เกลี่ยนั้นควรมีการพัฒนาทั้งสันติภายใน คือ เรื่องของตัวบุคคลผู้เกี่ยวข้อง และสันติภายนอก คือ เรื่องของระบบโครงสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย อิทธิพลของสิ่งแวดล้อม (สันติภายนอก) สามารถส่งผลต่อทัศนคติ จิตสำนึกและพฤติกรรมของผู้คน (สันติภายใน) ได้ 2) หลักสัปปายะ 7 ได้แก่ อวาสสัปปายะ โคจรสัปปายะ ภัสสัปปายะ บุคคลสัปปายะ โภชนสัปปายะ อุตุสัปปายะ อิริยาปถสัปปายะ 3) การพัฒนาหลักสัปปายะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้บรรลุเป้าหมาย ด้วยความพอใจของทุกฝ่าย เป็นการพัฒนาลingkunganด้านต่างๆ ได้แก่ (1) อวาสสัปปายะ อาคารสถานที่ห้องไกล่เกลี่ยเหมาะสมและเพียงพอกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (2) โคจรสัปปายะ การเดินทางไปมาสะดวก มีป้ายบอกทางชัดเจน วางผังอาคารอย่างเป็นระบบ (3) ภัสสัปปายะ มีระบบขั้นตอนในการสื่อสารสนทนาพูดคุยทางออกร่วมกัน การได้รับ

คำแนะนำที่ดีจากผู้ไกล่เกลี่ย (4) บุคคลสัปปายะ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความรู้ ความสามารถ เทคนิค ประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (5) โภชนสัปปายะ จัดอาหารหรือเครื่องดื่มที่เหมาะสม บริการใน ระหว่างการไกล่เกลี่ย (6) อุตุสัปปายะ การควบคุมอุณหภูมิ ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง สีภายในห้อง ไกล่เกลี่ย และเสียงรบกวนระหว่างการไกล่เกลี่ย 7) อิริยาปถสัปปายะ การวางตัวของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เหมาะสมกับกาลเทศะ การจัดที่นั่งในการไกล่เกลี่ยเหมาะสมสะดวกต่อการเคลื่อนไหว

คำสำคัญ: หลักสัปปายะ; การไกล่เกลี่ย; การพัฒนา

Abstract

The objectives of this qualitative research are: (1) To study the context, problematic condition, impediment, and means in conciliation, (2) To study the principle of advantageous conditions (sappāya) in Theravada Buddhism, and (3) To develop the principle of advantageous conditions (sappāya) for an efficiency improvement in conciliation. This research is a qualitative research focusing on the documentary research and the interview with experts in conciliation and Theravada Buddhism.

The research findings are as follows. 1. The development of effective mediation methods depends on the development both of inner peace and outer peace (the environmental structures and systems that promote successful mediation). The environment (outer peace) can influence individuals' perspectives, conscience and behavior (inner peace). 2. The teaching of seven sappāyas, namely, āvāsa-sappāya (suitability of abode), gocara-sappāya (suitability of resort/access), bhassa-sappāya (suitability of speech), puggala-sappāya (suitability of person), bhojana-sappāya (suitability of food), utu-sappāya (suitability of climate), iriyāpatha-sappāya (suitability of posture), is applied to promote a successful and satisfactory outcome of mediation. 3. This involves developing the surrounding environment in the following ways: (1) āvāsa-sappāya, there must be suitable/appropriate building and place for mediation; (2) gocara-sappāya, the place must be easily accessible with clear signs and directions; (3) bhassa-sappāya, there must be procedures and methods of discussions, finding of mutual solutions and recommendations given by a mediator; (4) puggala-sappāya, the mediator must be knowledgeable, capable and with experience in dispute mediation; (5) bhojana-sappāya, appropriate food and drinks during the meditation must be provided; (6) utu-sappāya, temperature-control, ventilation-control, light-control, color-control, and noise-control during the meditation; (7) iriyāpatha-sappāya, the appropriate and convenient placement of parties and individuals involved.

Keywords: sappāya; Mediation; Development

บทนำ

“การไกล่เกลี่ย” เป็นกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สามเป็นคนกลางเข้าช่วยเหลือและนำในการเจรจาต่อรองของคู่ความเพื่อระงับข้อพิพาทหรือหมายถึงกระบวนการ ซึ่งมีการตั้งคณะบุคคลหรือบุคคลโดยเปิดเผยและเป็นกลางระหว่างคู่ความเพื่อใช้ความพยายามแก้ไขบรรลุถึงข้อตกลงอันเหมาะสม (Judicial Development Institute, 2004) การพัฒนาประสิทธิภาพการไกล่เกลี่ยนั้นควรมีการพัฒนาทั้งสันติภายใน คือ เรื่องของตัวบุคคลผู้เกี่ยวข้อง และสันติภายนอก คือ เรื่องของระบบโครงสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้บรรยากาศในการไกล่เกลี่ยนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งบรรยากาศในการไกล่เกลี่ยนั้นประเด็นส่วนใหญ่ที่มีผลการศึกษาให้การใส่ใจคือ เรื่องของตัวบุคคลผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอมที่ต้องสร้างบรรยากาศให้คู่ความให้สามารถหันหน้ามาเจรจาเพื่อหาทางออกร่วมกัน ดังเสียงสะท้อนจากคู่ความว่า ปัญหาด้านคู่ความ คือ การไม่ค่อยเปิดเผยข้อมูลความจริง และได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงบรรยากาศในการไกล่เกลี่ย และการพัฒนาทักษะของผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความเป็นกันเองอย่างสูง ห้องไกล่เกลี่ยต้องไม่มีลักษณะของความเป็นทางการ แต่ต้องมีลักษณะของการพูดคุยกันแบบปกติ ซึ่งลักษณะการเปิดเผยข้อเท็จจริงต่างๆ ควรมีการพัฒนาทั้งสิ่งแวดล้อมในการไกล่เกลี่ย และบุคลากรผู้ไกล่เกลี่ยให้มากขึ้นด้วย (Sattayapiwat et al., 2014)

การพัฒนาตัวผู้ไกล่เกลี่ยมีผู้ให้ความสนใจและมีการศึกษาค้นคว้าหลายมิติ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยด้วยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา แต่ยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ยมากนัก ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในเรื่องสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา (Healing Environment) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าองค์ประกอบต่างๆ ในสิ่งแวดล้อม เช่น แสง สี เสียง กลิ่น ทัศนียภาพ งานศิลปะ เสียง วัสดุและพื้นผิวต่างๆ มีอิทธิพลอย่างมากต่อการบำบัดเยียวยาผู้ป่วย และพบว่าสิ่งแวดล้อมที่ดีมีผลต่อผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็เปรียบเสมือนกับสถานพยาบาลลดความขัดแย้งที่ช่วยบรรเทาความทุกข์ทางใจอันเกิดจากความขัดแย้งที่ส่งผลต่อสภาวะทางกายที่ตามมา ดังนั้นแนวคิดเรื่องการพัฒนาสิ่งแวดล้อมบรรยากาศที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ย เช่น สภาพห้อง ระบบการจัดการ จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจศึกษาเพราะมนุษย์รับรู้และตีความโลกภายนอกด้วยประสาทสัมผัส (ผัสสะ) ซึ่งได้แก่ การมองเห็น-รูป Sight, การรับรู้รส Taste, การได้กลิ่น Smell, การได้ยิน-เสียง Hearing และการสัมผัส Touch ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกาย อารมณ์ จิตใจของผู้ใช้สอยพื้นที่ (Monlong, 2013) ดังนั้น การสร้างความเข้าใจในเรื่องของผัสสะทั้งหลายนี้ จึงเป็นกุญแจดอกสำคัญในการสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผลการศึกษาที่นำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาพัฒนาผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย นับว่าเป็นการพัฒนาสันติภายใน ซึ่งเป็นสิ่งแวดล้อมให้ประสบความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย แต่เมื่อก้าวถึงสิ่งแวดล้อมที่เป็นบรรยากาศที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ย ได้แก่ ห้องไกล่เกลี่ย สิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เอื้อในการไกล่เกลี่ยโดยอาศัยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาพัฒนาเพิ่มเติมนอกเหนือจากแนวคิดเรื่องการออกแบบสิ่งแวดล้อมเพื่อการ

เยียวยา ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า ประเด็นนี้ยังไม่ได้ถูกหยิบยกมาทำการศึกษา ทั้งๆ ที่ในทางพระพุทธศาสนามีเครื่องมือสำคัญที่กล่าวถึงเรื่องสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่สำคัญ เช่น หลักสัปปายะ อันหมายถึง สถานที่หรือบุคคลอันเป็นที่สบายเหมาะกับการเกื้อกูล เอื้ออำนวย แก่การบำเพ็ญและประดับประดาครองรักษาสมาธิ 7 ข้อ คือ 1) อวาสา (ที่อยู่) 2) โคจร (ที่บิณฑบาตหรือแหล่งอาหาร) 3) ภัสสะ (เรื่องพูดคุยที่เสริมการปฏิบัติ) 4) บุคคล (ผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยแล้วช่วยให้จิตผ่องใสสงบมั่นคง) 5) โภชนะ (อาหาร) 6) อุตฺ (สิ่งแวดล้อมและอุณหภูมิ) และ 7) อิริยาบถ ทั้งหมดนี้เหมาะสมกันเป็นสัปปายะ ไม่เหมาะสมกันเป็นอัสัปปายะ ซึ่งนับว่าครอบคลุมทั้งในเรื่องของตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อมภายนอก ที่สามารถนำไปใช้ในการใกล้เคียงให้มีประสิทธิภาพได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบท สภาพปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการใกล้เคียงข้อพิพาท
2. เพื่อศึกษาหลักสัปปายะในพระพุทธศาสนาเถรวาท
3. เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยใช้หลักสัปปายะ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาหลักสัปปายะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาท เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารข้อเสนอแนะของศาลยุติธรรม ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับรูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทแนวคิดโลกตะวันออกและแนวคิดโลกตะวันตก และแนวคิดทฤษฎีการใกล้เคียงข้อพิพาทเชิงพุทธ ศึกษาและวิเคราะห์หลักสัปปายะเพื่อเสริมสร้างปัจจัยและตัวแปรต่างๆ ให้เอื้อต่อการใกล้เคียงข้อพิพาท

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทางด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท เจ้าหน้าที่ฯ และผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้ใกล้เคียงข้อพิพาท และผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนา เพื่อเสนอแนะสร้างรูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาท

3. ร่างการพัฒนาหลักสัปปายะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาท

4. วิพากษ์รูปแบบ โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ที่เกี่ยวข้องมาทำการสัมมนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) เพื่อวิจารณ์และเสนอแนะปรับปรุงรูปแบบ

5. เรียบเรียงสรุปการวิจัยและข้อเสนอแนะเพื่อนำเสนอการพัฒนาหลักสัปปายะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

6. จัดทำกรพัฒนาหลักสัปปายะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นเอกสารคู่มือ (Handbook)

ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านเอกสาร** ศึกษาเอกสารปฐมภูมิ ได้แก่พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทยฉบับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ศึกษากฎหมายและระเบียบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรม หนังสือเอกสารตำราวิชาการบทความตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดจากสถาบันการศึกษา จากอินเทอร์เน็ตและจากนิตยสารต่างๆ

2. **ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ** เป็นผู้ให้ความรู้ในด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเชิงพุทธและผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศาลยุติธรรม รวมถึงสถาบันอื่น เช่น สำนักกระงับข้อพิพาทสำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อให้สามารถนำข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและสภาพพื้นที่บรรยากาศสิ่งแวดล้อมห้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีมาบูรณาการใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

3. **ขอบเขตด้านพื้นที่** ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรม

4. **ขอบเขตด้านระยะเวลา** ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2561 ถึงมกราคม 2562

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า สภาพบริบท สภาพปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation)

1) **อาคารสถานที่** บริเวณภายในศาล ห้องไกล่เกลี่ย สภาพสิ่งแวดล้อมมีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพราะสถานที่ปลอดภัยสำหรับคนทั่วไป คือ บ้าน การจัดสิ่งแวดล้อมที่มีลักษณะคล้ายบ้าน ทำให้เกิดความไว้วางใจ ทำให้เกิดความอบอุ่น ทำให้ผู้เสียหายที่เข้าไปภายในเกิดความเมตตา ให้อภัยได้มากขึ้น จากสิ่งแวดล้อมดังกล่าว

2) **การสื่อสาร** การสนทนาพูดคุย การฟัง และการมอง รวมทั้งการให้คำแนะนำและการรับฟังคำแนะนำที่เหมาะสมก่อให้เกิดผลดีต่อคู่กรณีของคนกลางผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย หลักการพูดถือเป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งในการไกล่เกลี่ย ถ้าผู้ไกล่เกลี่ยใช้ถ้อยคำไม่สุภาพอาจทำให้คู่พิพาทไม่ต้องการผู้ไกล่เกลี่ย กรिया

ท่าทาง คำพูด น้ำเสียง ถือเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ไกลเกลี่ยนั้นมีความน่าเชื่อถือ นอกจากองค์ความรู้แล้ว ที่ผู้ไกลเกลี่ยต้องมีแล้ว ยังต้องมีประสบการณ์ในการไกลเกลี่ยที่มากพอ สามารถเข้าใจถึงสภาพปัญหาของ คู่พิพาท

3) **ผู้พิพากษาประจำศาล** ผู้ประนีประนอมประจำศาล เจ้าหน้าที่ส่วนงานไกลเกลี่ย ที่มีเทคนิค ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถ ทำให้ข้อพิพาทยุติได้และยังคงรักษาสายสัมพันธ์อันดีของคู่กรณีไว้ได้ “ความสามารถและประสบการณ์ของผู้ไกลเกลี่ย ซึ่งผู้ไกลเกลี่ยที่ผ่านงานมากจะเห็นสภาพของปัญหา และผลของการไกลเกลี่ยที่สำเร็จและไม่สำเร็จ โดยผลของการไกลเกลี่ยที่ไม่สำเร็จจะเป็นแนวทางให้ ผู้ไกลเกลี่ยพัฒนาตนเอง การให้คู่พิพาทยอมรับการไกลเกลี่ยนั้นเกิดจากการยอมรับความเป็นกลาง ความน่าเชื่อถือ ของผู้ไกลเกลี่ย โดยความเชื่อนั้นเกิดจาก (1) อายุของผู้ไกลเกลี่ย (วัยวุฒิ) เห็นได้ชัดในคดีที่พิพาท เกี่ยวกับความรู้สึทางจิตใจ สังคมไทยเป็นสังคมที่นับถือผู้อาวุศมากกว่าหรืออาวุโสกว่า ซึ่งถ้าให้ผู้ไกลเกลี่ยที่มีอายุน้อยกว่ามาไกลเกลี่ยอาจทำให้ดูไม่น่าเชื่อถือ (2) ความรู้ของผู้ไกลเกลี่ย (คุณวุฒิ) ควร มี เทคนิคการไกลเกลี่ย คือ การค้นหาความต้องการที่แท้จริงและจุดยืน โดยการค้นหาความต้องการที่แท้จริงจะทำให้ ระวังคดีและระงับข้อพิพาทได้ ส่วนประสบการณ์นั้นผู้ไกลเกลี่ยควรมีมากพอ ซึ่งการผ่านการไกลเกลี่ยมา หลายคดีจะทำให้ผู้ไกลเกลี่ย มีความเชี่ยวชาญชำนาญ สามารถแยกประเด็นความต้องการได้ ทำให้เข้าใจถึง สภาพปัญหาและสืบหาความต้องการที่แท้จริงจากคู่พิพาทได้

การไกลเกลี่ยแบบเน้นความต้องการที่แท้จริง (Interest-based Mediation) เป็นวิธีการไกลเกลี่ย ที่ทำให้คู่ความรู้สึกลัวว่าตนเองชนะคดีทั้งสองฝ่าย (Singapore Mediation Center (SMC), 2015) ทำให้ สามารถระงับข้อพิพาทได้อย่าง มีประสิทธิภาพมากกว่าการไกลเกลี่ยแบบเน้นการต่อรอง มีหลักการสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการที่แท้จริง (Interest) คู่พิพาทต้องรู้ความต้องการที่แท้จริงของตนเอง การฟัง อย่างตั้งใจและการเปิดใจพูดคุยกันอาจนำไปสู่การหยั่งรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงได้ และการจัดประชุมแบบ แยกจะมีความเหมาะสมสำหรับการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท

2. ข้อเสนอ (Option) คือ วิธีการแก้ปัญหาซึ่งเป็นสิ่งที่คู่พิพาทต้องเสนอขึ้นมา อาจจะมีหลาย ข้อเสนอก็ได้ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือช่วยให้การไกลเกลี่ยข้อพิพาท ระหว่างการไกลเกลี่ยผู้ไกลเกลี่ยต้องช่วยให้ คู่พิพาทระดมสมองหาทางออก หรือข้อเสนอสำหรับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ทั้งต้องควรแยกกระบวนการหา ทางออก ออกจากการตัดสินใจตอบรับหรือปฏิเสธข้อเสนอ การคิดนอกกรอบ คิดถึงทางเลือกทุกอย่างที่เป็นไปได้จะทำให้ได้ข้อเสนอจำนวนมาก ข้อเสนอหนึ่งๆ ก็คือคำตอบหนึ่งเพื่อให้เกิดผลตรงกับความต้องการ ที่แท้จริง

3. หลักเกณฑ์อ้างอิง (Criteria) คือ สิ่งที่ใช้เป็นมาตรฐานอ้างอิงสำหรับคู่พิพาทในการพิจารณา ข้อเสนอ เป็นอาวุธสำหรับผู้ไกลเกลี่ยในการจูงใจคู่พิพาทและเป็นเกราะกำบังเพื่อป้องกันตัวจากข้อเสนอ ที่ไม่เป็นธรรม

4. **ทางเลือกอื่น (Alternatives)** เป็นทางเลือกอื่นนอกจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น การพิจารณาคดี การขออนุญาตฎีกา หรือระยะเวลาในการดำเนินกระบวนการพิจารณาชั้นต่างๆ

5. **การสื่อสาร (Communication)** ผู้ไกล่เกลี่ยต้องช่วยให้คู่พิพาทได้สื่อสารกันและต้องเป็นการสื่อสารสองทางและเป็นการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ โดยจะต้องมีการฟังอย่างตั้งใจ มีการทบทวนเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและต้องมีการตรวจสอบอารมณ์ของคู่พิพาท

6. **ความสัมพันธ์ (Relationship)** ต้องแยกคนกับปัญหาออกจากกันเพื่อพิจารณาความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท ในคดีแรงงาน หรือคดีครอบครัว ความสัมพันธ์จะเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

7. **ข้อผูกพัน (Commitment)** ได้แก่ สัญญาประนีประนอมต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย สามารถใช้บังคับได้

ปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1. คู่พิพาทไม่สมัครใจเข้าร่วมไกล่เกลี่ย
2. ความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย
3. ระดับของการพัฒนาความขัดแย้งและระยะเวลาของการเข้าไปของคนกลาง (Christopher W. Moore by Watthanasap et al., 2542)
4. ความสามารถของผู้เจรจาต่อรอง
5. อำนาจต่อรองของคู่พิพาท และบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
6. ความซับซ้อนของข้อพิพาท
7. ความไว้วางใจคู่พิพาทอาจสับสนเนื่องมาจากการเจรจาต่อรองที่ไม่เป็นธรรมในอดีต หรือเนื่องมาจากความเชื่อที่ว่าไม่มีทางตกลงกันได้โดยสุจริต (Civil Court, 2539)
8. คดีที่คู่พิพาทคิดว่าพยานหลักฐานของตนมีน้ำหนักเพียงพอที่จะทำให้ชนะคดีได้
9. คู่พิพาทอาจอยู่ห่างกันโดยระยะทาง หรือ ไม่สะดวกที่จะมาพบกัน ณ สถานที่ไกล่เกลี่ย หรือมีวันว่างไม่ตรงกัน หรือคู่พิพาทไม่อยากจะเผชิญหน้ากัน (Offline Mediation)

ขั้นตอนการไกล่เกลี่ย ชั้นกลางๆ อาจสลับเปลี่ยนกับขั้นตอนอื่นๆ ได้

1. การเตรียมการก่อนการไกล่เกลี่ย เป็นการรวบรวมข้อมูล การกำหนดหัวข้อที่จะไกล่เกลี่ย
2. การเปิดประชุมไกล่เกลี่ยนัดแรก เป็นขั้นตอนเกี่ยวกับการแนะนำตัวเองให้ผู้พิพาททราบรายละเอียด การตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับเอกสารต่างๆ การกำหนดกฎเกณฑ์ในกระบวนการเจรจา เช่น กฎข้อบังคับ วิธีการปฏิบัติตนของแต่ละฝ่าย เป็นต้น
3. ระยะแก้ปัญหาคือ เป็นการทำให้การไกล่เกลี่ยเดินหน้าต่อไป ค้นหาประเด็นและความต้องการของคู่พิพาทเพื่อทราบจุดต่างของแต่ละฝ่าย ตรวจสอบประเด็นข้อพิพาทในการประชุมฝ่ายเดียวข้อมูลที่ได้รับจากแต่ละฝ่ายในการประชุมฝ่ายเดียวจะต้องเก็บเป็นความลับเว้นแต่คู่พิพาทจะยินยอมให้เปิดเผย สรุปประเด็นปัญหาและเสนอทางเลือกหลายๆ ทางเลือกที่มีทางเป็นไปได้มากที่สุดให้แก่คู่พิพาทพิจารณา

4. การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ย การทำข้อตกลงระงับข้อพิพาททั้งปวงเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการลงนามโดยคู่พิพาททุกฝ่าย (Alternative Dispute Resolution Office, 2547)

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า หลักสัปปายะในพระพุทธศาสนาเถรวาท

1) **อวารสัปปายะ (ที่อยู่)** หมายถึง อาคารสถานที่ บริเวณภายในศาล ห้องไกล่เกลี่ย การจัดสิ่งแวดล้อมที่มีลักษณะคล้ายบ้าน ทำให้เกิดความไว้วางใจ ทำให้เกิดความอบอุ่น ทำให้ผู้เสียหายที่เข้าไปภายในเกิดความเมตตา ให้อภัยได้มากขึ้นจากสิ่งแวดล้อมดังกล่าว

2) **โคจรสัปปายะ (ทางบดินทบาทที่ใกล้แหล่งอาหาร)** หมายถึง ระบบคมนาคมการเดินทางมายังศาล และการวางผังอาคารและป้ายบอกทางภายในบริเวณศาล

3) **ภัสสะสัปปายะ (เรื่องสนทนาที่เสริมการปฏิบัติ)** หมายถึง การสื่อสาร การสนทนาพูดคุย การฟัง และการมอง รวมทั้งการให้คำแนะนำและการรับฟังคำแนะนำที่เหมาะสมก่อให้เกิดผลดีต่อคู่กรณีของคนกลางผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย กริยา ท่าทาง คำพูด น้ำเสียง ถือเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีความน่าเชื่อถือ นอกจากองค์ความรู้แล้วที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีแล้ว ยังต้องมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยที่มากพอ สามารถเข้าใจถึงสภาพปัญหาของคู่พิพาท

4) **บุคคลสัปปายะ (ผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยแล้วช่วยให้จิตใจสงบมั่นคง)** หมายถึง ผู้พิพากษาประจำศาล ผู้ประนีประนอมประจำศาล เจ้าหน้าที่ส่วนงานไกล่เกลี่ย ที่มีเทคนิค ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ ทำให้ข้อพิพาทยุติได้และยังคงรักษาสายสัมพันธ์อันดีของคู่กรณีไว้ได้ การให้คู่พิพาทยอมรับการไกล่เกลี่ยนั้นเกิดจากการยอมรับความเป็นกลาง ความน่าเชื่อถือ ของผู้ไกล่เกลี่ย โดยความเชื่อถือนั้นเกิดจาก (1) อายุของผู้ไกล่เกลี่ย (วัยวุฒิ) (2) ความรู้ของผู้ไกล่เกลี่ย (คุณวุฒิ) ครวมมี เทคนิคการไกล่เกลี่ย เข้าใจถึงสภาพปัญหาและสืบหาความต้องการที่แท้จริงจากคู่พิพาทได้

5) **โภชนะสัปปายะ (อาหาร)** หมายถึง การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสม บริการระหว่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

6) **อตุสัปปายะ (สภาพแวดล้อมและอุณหภูมิ)** หมายถึง อุณหภูมิ อากาศ แสง สี ที่เหมาะสมในห้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งระบบเสียงและไม่มีเสียงดังรบกวนในระหว่างการไกล่เกลี่ย

7) **อิริยาบถสัปปายะ (อิริยาบถเป็นที่สบาย ยืน เดิน นั่ง นอน)** หมายถึง การเคลื่อนไหว ยืน เดิน นั่ง ที่เหมาะสม การจัดโต๊ะเก้าอี้ให้สะดวกต่อการเคลื่อนไหวไม่แออัด รวมทั้งการวางตัวอย่างเหมาะสมกับกาลเทศะของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาหลักสัปปายะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวชี้วัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีทั้งสิ้น 21 องค์ประกอบ สามารถจำแนกได้ตามสัปปายะทั้ง 7 ข้อ ตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านอวาสสัปปายะ ได้แก่ อาคารสถานที่ บริเวณภายในศาล ห้องไกล่เกลี่ย เหมาะสมกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มี 3 ตัวชี้วัด คือ

- 1) มีความสะอาด สะดวก สบาย สงบ ปราศจากผู้คนสัญจรไปมา
- 2) สถานที่มีความเป็นส่วนตัว ห้องที่มีมิติชิดเก็บเสียง รู้สึกปลอดภัยในการ ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท
- 3) ตัวอาคารมีความมั่นคงแข็งแรง ทนทาน และพร้อมใช้งานตลอดเวลา

2. ด้านโคจรสัปปายะ ได้แก่ การเดินทางมายังศาลและภายในบริเวณศาล การวางผังอาคารป้ายบอกทาง

- 4) การเดินทางไปมาสะดวก ไม่แออัด
- 5) มียานพาหนะบริการสาธารณะ หรือ อื่นๆ ในการเดินทางมายังศาล
- 6) ผังอาคารที่ไม่วกวนสับสน มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน
- 7) วางผังระเบียบทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคารอย่างเป็นระบบ

3. ด้านภัสสสัปปายะ ได้แก่ การสื่อสาร การสนทนา พุดคุย การฟัง การมอง

8) การสื่อสารสนทนาพุดคุยที่ดี การหาทางออกร่วมกัน การให้คำแนะนำอื่นๆ ที่เกิดผลที่ดีของเจ้าหน้าที่ส่วนงานไกล่เกลี่ย, ผู้ประนีประนอม, ผู้พิพากษา และคู่ความที่อยู่ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

4. ด้านบุคคลสัปปายะ ได้แก่ ผู้พิพากษาประจำศาล ผู้ประนีประนอมประจำศาล เจ้าหน้าที่ส่วนงานไกล่เกลี่ย คู่พิพาท

- 9) เทคนิคการไกล่เกลี่ย
- 10) ประสบการณ์การไกล่เกลี่ย
- 11) การรักษาความสัมพันธ์อันดีของคู่พิพาท
- 12) ผลสำเร็จในการไกล่เกลี่ย ทำให้ข้อพิพาทยุติ

5. ด้านโภชนสัปปายะ ได้แก่ อาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสม

13) การจัดให้มีอาหารหรือเครื่องดื่มที่เหมาะสมต่อสุขภาพ เพศ และวัย เช่น ขนม ปัง คุกกี้ ชา กาแฟ น้ำเปล่า ฯลฯ ในระหว่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

6. ด้านอตุลัปปายะ ได้แก่ ฤดู อากาศ อุณหภูมิ สี แสง เสียง

- 14) การควบคุมอุณหภูมิ อากาศภายในห้องใกล้เคียงไม่หนาว ไม่ร้อนเกินไป
- 15) การจัดระบบระบายอากาศให้มีการถ่ายเทและไหลเวียนที่ถูกต้อง
- 16) การจัดแสงสว่างที่เพียงพอและเหมาะสม
- 17) การจัดโทนสีภายในห้องใกล้เคียงที่เหมาะสม ไม่จัดหรือเข้มเกินไป
- 18) การควบคุมเสียงไม่ให้ดังรบกวนในระหว่างการใกล้เคียงข้อพิพาท

7. ด้านอิริยาบถลัปปายะ ได้แก่ การเคลื่อนไหว (ยืน, เดิน, นั่ง)

- 19) การอยู่ในอิริยาบถที่เหมาะสม เคลื่อนไหวได้สะดวก อิสระ
- 20) การจัดที่นั่งในการใกล้เคียงที่เหมาะสมต่อการเคลื่อนไหว (ยืน เดิน นั่ง) ได้อย่างสะดวก
- 21) การวางตัวเหมาะสมกับกาลเทศะ

สรุป

การพัฒนาประสิทธิภาพการใกล้เคียงนั้นควรมีการพัฒนาทั้งสันติภายใน คือ เรื่องของตัวบุคคลผู้เกี่ยวข้อง และสันติภายนอก คือ เรื่องของระบบโครงสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อความสำเร็จในการใกล้เคียง อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมสามารถส่งผลต่อทัศนคติ จิตสำนึกและพฤติกรรมของผู้คนได้ สิ่งแวดล้อมที่ไม่เอื้อกุกูลย่อมก่อให้เกิดปัญหาหรือทำให้ความขัดแย้งลุกลาม สิ่งแวดล้อมที่เอื้อกุกูลย่อมช่วยลดทอนปัญหาและบรรเทาความขัดแย้งหรืออาจส่งเสริมให้เกิดความช่วยเหลือเอื้อกุกูลกัน ความไม่สะดวกในการติดต่อประสานงานทำให้เกิดอุปสรรคต่อการใกล้เคียงให้ประสบผลสำเร็จ และหากสำเร็จได้ผู้ใกล้เคียงก็ต้องใช้พลังความสามารถที่มากพอในการสร้างบรรยากาศสิ่งแวดล้อมให้การใกล้เคียงบรรลุผล การพัฒนาหลักลัปปายะ 7 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใกล้เคียงมีการพัฒนาทั้งสันติภายใน คือ เรื่องความสามารถของบุคคลผู้เกี่ยวข้อง การสื่อสารการฟัง การพูด การมอง และสันติภายนอก คือ เรื่องของระบบโครงสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อความสำเร็จในการใกล้เคียง เป็นการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาท ให้บรรลุเป้าหมาย คู่กรณีสามารถตกลงกันได้ด้วยความพอใจของทุกฝ่าย (Win Win) อีกทั้งยังช่วยทำให้โอกาสในการหวนกลับคืนความสัมพันธ์ของคู่พิพาทได้ในขณะเดียวกันซึ่งถือว่าเป็นจุดหมายสูงสุดของการใกล้เคียง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

- 1) การจัดการสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการใกล้เคียงข้อพิพาท นำไปสู่ความสำเร็จของการใกล้เคียงซึ่งเกิดผลดีต่อคู่กรณีอย่างถูกต้องเหมาะสม บรรลุเป้าหมาย คู่กรณีสามารถตกลงกันได้ด้วยความพอใจของ

ทุกฝ่ายทั้งยังช่วยทำให้โอกาสในการทวนกลับคืนความสัมพันธ์ของคู่กรณีได้ในขณะเดียวกันซึ่งถือว่าเป็นจุดมุ่งหมายสูงสุดของการไกล่เกลี่ย

2) การพัฒนาสิ่งแวดล้อมบรรยากาศในการไกล่เกลี่ยนั้น ส่งเสริมให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จได้เร็วขึ้นสามารถลดต้นทุนและระยะเวลาในการไกล่เกลี่ย

3) สถาบันที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย ควรจัดให้มีการศึกษาอบรมเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่นอกเหนือจากการพัฒนาตัวบุคคลแล้ว การพัฒนาสิ่งแวดล้อมก็มีความสำคัญ เพราะอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมสามารถส่งผลกระทบต่อทัศนคติ จิตสำนึกและพฤติกรรมของผู้คนได้ ตลอดจนจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อม

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทบทวนในครั้งต่อไป

1) ควรทำการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการพัฒนาหลักสัปปายะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2) ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย เช่น การคิดเชิงกลยุทธ์ และสมรรถนะเรื่องภาษา เป็นต้น

3) ควรนำการพัฒนาหลักสัปปายะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทนี้ ไปทำการวิจัยโดยละเอียดในแต่ละด้าน เพื่อความเหมาะสมกับสถานที่ ยุคสมัย และรองรับการพัฒนาในอนาคต

4) ควรทำการวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับการวิจัย เรื่อง การพัฒนาหลักสัปปายะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพิ่มเติม เพื่อได้รับทราบข้อมูลอย่างรอบด้าน

References

- Alternative Dispute Resolution Office. (2004). *Dispute Resolution Manual for People: Advice and Code of Ethics for Mediators*. Bangkok: Court of justice.
- Civil Court. (1996). *The Concept of Mediation. Mediation Techniques in Court*. Bangkok: Civil Court.
- Christopher W. Moore (1999). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. Trans by Watthanasap W. et al.. Khon Kaen: Khon Kaen University.
- Judicial Development Institute. (2004). *Dispute resolution strategy. Academic report, training course for executive judges in court*. Bangkok: Judicial Development Institute.

- Jokkaew, S. (2013). Mediation of disputes according to the principles of Buddhism. in *Religious principles and mediation of disputes Version 1.2*. Bangkok: Active Print Company Limited.
- Monlong, S. (2013). *Ward Management for Healing*. Retrieved July 2, 2017, from <http://ningnight.blogspot.com>
- Phra Phaisan Visālo. (2013). “Buddhist mediation”. In *Religious principles and mediation of disputes Version 1.2*. Bangkok: Active Print Company Limited.
- Phramaha Hansa Dhammahāso. (2013). “Buddha as a mediator negotiator”. In *Religious principles and mediation of disputes: Solution to sustainable solutions*. Bangkok: Thana Place Company Limited.
- Sattayapiwat S. et al.. (2014). The effectiveness of the administration of the dispute resolution system of the judiciary According to good governance. *Journal of Graduate Studies Valaya Alongkorn Rajabhat University Royal patronage*, 8 (3), 17.
- Singapore Mediation Center (SMC). (2015). *Managing Conflicts & Resolving Disputes Effectively Through Mediation*. Singapore: SMC.