

**การบูรณาการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี:
ศึกษากรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยของ
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย***
**Integration of Mediation Processes on Buddhist Peaceful Means: A Case Study
of Insurance Dispute Mediation of Office of Insurance Commission**

¹พิชัย โชติชัยพร และ อุดลย์ ชันทอง

¹Pichai Chotechaiporn and Adul Khunthong

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

¹Corresponding Author's Email: pichai0862310999@gmail.com



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา บริบท ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) 2) เพื่อศึกษาหลักธรรมและหลักพุทธสันติวิธีที่ส่งเสริมการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยในการปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัย 3) เพื่อบูรณาการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยการศึกษาเอกสารและเชิงปฏิบัติการ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ไกล่เกลี่ยของสำนักงาน คปภ. จำนวน 20 คน การประชุมกลุ่มย่อยจำนวน 7 คน โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า 1. สภาพปัญหาบริบทข้อพิพาทด้านประกันเกิดจากความขัดแย้งไม่ลงรอยกันระหว่างผู้ร้องเรียนกับบริษัทประกันภัยในด้านของผลประโยชน์หรือค่าสินไหมทดแทนที่มีความขัดแย้งกันในเรื่องของจำนวนเงินเป็นสำคัญ เมื่อได้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยกันข้อพิพาทก็สามารถยุติลงได้และปัจจุบันผู้ไกล่เกลี่ยยึดกระบวนการขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามแนวทางของตะวันตก 2. หลักพุทธสันติวิธีเป็นวิธีการอย่างหนึ่งซึ่งพระพุทธเจ้าใช้เป็นเครื่องมือในการระงับข้อขัดแย้งได้อย่างสงบและปราศจากความรุนแรงและหลักอริยสัจสี่เป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยได้อย่างครอบคลุมและเป็นระบบ 3. เมื่อนำหลักธรรมตามแนวทางของพุทธสันติวิธีมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยด้วยการบูรณาการสร้างขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้ 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การเตรียมการไกล่เกลี่ย (รู้ปัญหา รู้ทุกข์) 2) เปิดประชุมไกล่เกลี่ย (มีสติ ใช้ทางสายกลาง) 3) เจรจาค้นหาทางเลือกร่วมกัน (ใช้ปัญญา คิดถูกวิธี ไม่มีอคติ) 4) เจรจาเลือกทางออกที่เหมาะสม (เจรจาถูกวิธี มีความมุ่งมั่น) 5) สรุปผลการไกล่เกลี่ย (สร้างสันติภาพ เกิดสันติ มีความสงบระงับ) ผลปรากฏว่าการเจรจาไกล่เกลี่ย

*Received October 19, 2022; Revised December 23, 2022; Accepted December 26, 2022

ข้อพิพาทด้านประกันภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยสามารถยุติลงได้ทั้งภายในและภายนอกด้วยสันติวิธี

คำสำคัญ: การบูรณาการ; กระบวนการไกล่เกลี่ย; พุทธสันติวิธี; ข้อพิพาทด้านประกันภัย; สำนักงาน คปภ.

Abstract

The study has the objectives: 1) to study the condition of problems, context, and theory related to the development of insurance dispute mediation process of Office of Insurance Commission (OIC); 2) to study the principles of Dharma and Buddhist peaceful methods that promote the development of mediation processes in the performance of insurance dispute mediation. 3) to integrate the mediation process in accordance with Buddhist peaceful methods of Office of Insurance Commission. The study used a qualitative research method that included documentary research and action research by in - depth interviews with OIC's mediators 20 persons. The obtained data were analyzed and presented by content analysis.

From the study, the following results are found: 1) The condition of the problem in the context of the insurance dispute arises from the conflict between the complainant and the insurance company in terms of benefits or compensation where there is a conflict of interest in the amount of money. Once mediation is reached, disputes can be settled and mediators now adhere to Western-based mediation procedures. 2) The principle of Buddhist peaceful means is one of the methods used by the Buddha as a tool to settle conflicts peacefully and without violence, and the Four Noble Truths (*Ariyasacca*) are principles that promote the development of a comprehensive and systematic mediation process. 3) When applying the Dharma principles according to the Buddhist peaceful method to be applied to the insurance dispute mediation process by integrating the process of mediating disputes that are in line with the problems of Office of Business Promotion and Operations Commission Insurance has 5 steps: 1) mediation preparation (knowing problems, knowing suffering) 2) opening a mediation meeting (consciously using the middle path) 3) negotiating to find alternatives together (using wisdom, thinking right, without prejudice) 4) negotiate the right solution (negotiate the right way 5) conclusion of the mediation results (Building peace, creating peace, calming). As a result, it appears that the insurance dispute mediation of Office of Insurance Commission can be terminated both internally and externally by peaceful means.

Keywords: Integration; Mediation Process; Buddhist Peaceful; Insurance Disputes; Office of OIC

บทนำ

การประกันภัย คือ การบริหารความเสี่ยงภัยวิธีหนึ่งซึ่งโอนความเสี่ยงภัยจากผู้เอาประกันภัยไปสู่บริษัทผู้รับประกันภัยโดยทำสัญญาความคุ้มครองในกรมธรรม์ประกันภัยและผู้เอาประกันภัยต้องจ่ายค่าเบี้ยประกันภัยให้กับบริษัทผู้รับประกันภัย เมื่อเกิดความเสียหายผู้รับประกันภัยจะชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้รับความคุ้มครองไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยตามสัญญาที่ได้ตกลงกันไว้ (Office of Insurance Commission, 2022) โดยความขัดแย้งด้านประกันภัยที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นเรื่องของความไม่ลงรอยกันในเรื่องของจำนวนเงินอันเป็นค่าสินไหมทดแทนที่ทั้งสองฝ่ายเห็นไม่ตรงกันในจำนวนค่าเสียหายซึ่งข้อพิพาทด้านประกันภัยในปัจจุบันมีปริมาณคดีเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากตามมูลค่าของตลาดประกันภัย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550 (The Government Gazette, 2007) ทำหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยทั้งหมด โดยในปี 2559 สำนักงาน คปภ. ได้เปิดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยขึ้น (Office of Insurance Commission (2022) ด้วยเล็งเห็นความสำคัญของการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทจึงนำวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในการแก้ปัญหาข้อพิพาทระหว่างผู้ร้องเรียนกับบริษัทประกันภัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านการประกันภัยให้ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยและเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านสินไหมทดแทนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดรวมทั้งเป็นการเพิ่มทางเลือกให้ประชาชนได้เลือกระงับข้อพิพาทด้านการประกันภัยโดยใช้วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สามที่เป็นคนกลางทำหน้าที่ช่วยเหลือคู่พิพาทในการพยายามเจรจาต่อรองเพื่อให้บรรลุข้อตกลงร่วมกัน (Montree, 2022) โดยการไกล่เกลี่ยของสำนักงาน คปภ. จะมีผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นผู้ชำนาญการจากภายนอกที่มีประสบการณ์ด้านประกันภัยหรือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและมีความเป็นกลางมาช่วยดำเนินการไกล่เกลี่ยตามกติกาที่เป็นระบบสากลและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับและเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้บริการโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยในปัจจุบันของสำนักงาน คปภ. มีวิธีปฏิบัติตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. 2559 (The Government Gazette, 2016) โดยมีการระงับข้อพิพาท 3 รูปแบบ คือ 1. การไกล่เกลี่ยขึ้นเจ้าหน้าที่ 2. การไกล่เกลี่ยโดยผู้ไกล่เกลี่ยชำนาญการ 3. การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ ซึ่งในบทความนี้เป็นเรื่องการระงับข้อพิพาทโดยผู้ไกล่เกลี่ยชำนาญการ ซึ่งสำนักงาน คปภ. ได้ประกาศรับสมัครและคัดเลือกจากบุคคลภายนอกที่มีความเป็นกลางมาทำหน้าที่ช่วยเหลือในการเจรจาไกล่เกลี่ยเสนอทางออกที่คู่กรณีน่าจะยอมรับกันได้หากคู่กรณีตกลงเห็นชอบด้วยกับข้อเสนอก็จะนำไปสู่การทำสัญญาหรือข้อตกลงประนีประนอมยอมความกัน อันมีผลผูกพันให้คู่พิพาทต้องปฏิบัติตาม ซึ่งกระบวนการทั้งหมดคำนึงถึงความสมัครใจยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่ทำได้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว ลดปัญหาความขัดแย้งและสร้างความสมานฉันท์ขึ้นในสังคมทั้งยังช่วยลดภาระคดีที่ต้องฟ้องร้องขึ้นสู่ศาลได้

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยของสำนักงาน คปภ. และได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 จนถึงปัจจุบันเห็นเป็นประจักษ์แล้วว่าข้อพิพาทด้านประกันภัยนั้นสามารถยุติลงได้ด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทอย่างสันติปราศจากความรุนแรงและให้ความเป็นธรรมแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายด้วยบรรยากาศที่ต่างฝ่ายต่างเข้าใจตรงกันยอมรับกันยอมลดราวาศอกให้แก่กันลดทิวและลดการมุ่งเอาชนะต่อกันทำให้คู่กรณียุติข้อพิพาทกันได้ด้วยดีด้วยความพึงพอใจทั้งสองฝ่ายอย่างสันติ สำหรับ

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงาน คปภ. ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยยึดเป็นแนวปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันนั้น เป็นกระบวนการที่อยู่บนพื้นฐานหลักการแนวคิดและทฤษฎีการไกล่เกลี่ยตามแนวของตะวันตก เมื่อผู้วิจัย มีโอกาสได้ศึกษาธรรมะและหลักพุทธสันติวิธีจึงเห็นว่าหลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามแนวพุทธวิธีมีความ น่าสนใจอย่างยิ่งในการนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทด้านประกันภัยของสำนักงาน คปภ. เนื่องจากหลักการไกล่เกลี่ยแนวพุทธวิธีเป็นการน้อมนำเอา หลักธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้ามาปรับใช้ ซึ่งหัวใจสำคัญสำหรับการนำไปปรับใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ “อริยสัจสี่” (Phra Brahmagunabhorn (P.A. Payutto), 2008) ด้วยมีวิธีคิดที่สรุปได้ว่าเมื่อเกิดทุกข์ คือ ปัญหาข้อพิพาทหรือความขัดแย้งก็ต้องค้นหาสาเหตุที่มาของสิ่งที่ทำให้เกิดทุกข์ เรียกว่า สมุทัย ซึ่งในทาง พระพุทธศาสนาถือว่าสาเหตุหลักของทุกข์อยู่ที่กิเลสมนุษย 3 ประการ (Somdej Phra Buddhakosachan (P.A. Payutto), 2021) คือ ตัณหา (อยากได้) มานะ (อยากใหญ่) และทิฐิ (ใจแคบ) จากนั้นก็ต้องเล็งจุดหมาย หรือตั้งเป้าหมายในการที่จะขจัดหรือลดตัณหา มานะ ทิฐิ ของคู่กรณีทุกฝ่ายให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ เรียกว่า นิโรธ โดยมีวิธีปฏิบัติหรือเทคนิควิธีการในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวเรียกว่า มรรค ซึ่งหลักอริยสัจสี่ถือเป็นหลักสำคัญที่ครอบคลุมกระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ (Somdej Phra Buddhakosachan (P.A. Payutto), 2021) หากนำหลักอริยสัจสี่มาบูรณาการปรับเข้ากับกระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทย่อมทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยของสำนักงาน คปภ. พัฒนาขึ้นได้ ด้วยกระบวนการที่อยู่บนหลักการของการมองสิ่งทั้งหลายด้วยความคิดพิจารณาสืบค้นถึงต้นเหตุแยกแยะ พิเคราะห์ดูด้วยปัญญาที่คิดเป็นขั้นตอนอย่างมีระบบเห็นปัญหาตามสภาวะและตามความสัมพันธ์ แห่งเหตุปัจจัยไม่เอาความรู้สึกด้วยตัณหาอุปทานของตนเข้าจับ ย่อมทำให้เกิดความตั้งงามและแก้ปัญหาได้ แท้จริง ดังนั้นการนำหลักพุทธสันติวิธี (Phra Maha Hansa Thammaso, 2011) มาบูรณาการสร้าง กระบวนการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยเชิงพุทธย่อมยุติข้อพิพาทด้านประกันภัยได้อย่างเที่ยงธรรม และสันติตามแนวพุทธสันติวิธีซึ่งมีข้อดีทำให้เกิดความสงบระงับได้ทั้งภายในใจของคู่พิพาททั้งสองฝ่าย เป็นการ เจริญไกล่เกลี่ยที่ใช้หลักธรรมมาบูรณาการ ให้มีปัญญาที่ถูกต้อง มีจิตใจประกอบด้วยเมตตา ให้อภัยต่อกัน มีสัมมาวาจา พูดคุยกันอย่างกัลยาณมิตร โดยเป็นไปตามเป้าหมายของผู้วิจัยที่ต้องการให้การเจรจาไกล่เกลี่ย สามารถระงับข้อพิพาทได้โดยสันติทั้งภายในและภายนอก การเจรจาไกล่เกลี่ยแนวทางตะวันตก บางครั้ง เป็นการใช้เทคนิคการไกล่เกลี่ยโดยการเจรจาต่อรองที่ผลประโยชน์เป็นสำคัญ บางครั้งคู่พิพาทยังมีความ ไม่พอใจ ยอมยุติข้อพิพาทเพราะเกรงว่าจะมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีต่อไป เสียเวลา การยุติข้อพิพาทยังมี ข้อขัดข้องในใจ ในขณะที่การไกล่เกลี่ยแนวพุทธสันติวิธีจะมีองค์ประกอบของหลักธรรมที่ทำให้จิตใจอ่อนโยน เข้าใจปัญหาอย่างแท้จริง ย่อมผ่อนปรน ให้อภัยมีการค้นหาทางออกของข้อพิพาทได้อย่างเหมาะสม การมี หลักพุทธธรรมนำทางย่อมทำให้ข้อพิพาทยุติลงได้ด้วยดีและนำไปสู่ธุรกิจด้านประกันภัยของประเทศไทย เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา บริบท ความต้องการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
2. เพื่อศึกษาหลักพุทธสันติวิธีที่ส่งเสริมการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยในการปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทด้านประกันภัย

3. เพื่อบูรณาการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้รูปแบบการวิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหา บริบท แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในปัจจุบัน โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและจากประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่รวมถึงองค์ความรู้ที่ได้รับจากการอบรมหลักสูตรผู้ไกล่เกลี่ยโดยสำนักงาน คปภ. และจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ไกล่เกลี่ยของสำนักงาน คปภ.

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ผู้บริหาร ผู้ไกล่เกลี่ย เจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสำนักงาน คปภ. เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญที่ร่วมสะท้อนสภาพปัญหาบริบทที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในปัจจุบันและร่วมให้แนวคิดในการส่งเสริมพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

2. ผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับหลักธรรมและการประยุกต์ใช้หลักธรรมกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

3. ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับเทคนิควิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ขั้นตอนที่ 3 เครื่องมือการวิจัย

1. การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบไม่มีโครงสร้าง โดยกำหนดประเด็นคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือผู้ไกล่เกลี่ยชำนาญการของสำนักงาน คปภ. จำนวน 20 คน

2. การสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมโดยผู้วิจัย

3. การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของสำนักงาน คปภ. ผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย ตัวแทนผู้ไกล่เกลี่ยชำนาญการ ผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนา ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษา จำนวน 7 คน

4. การสื่อสารผ่านไลน์กลุ่ม และการประชุมผ่านระบบออนไลน์

ขั้นตอนที่ 4 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นแรกเป็นการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาและการสัมภาษณ์วิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อบูรณาการเป็นร่างกระบวนการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี และขั้นตอนที่สองเป็นการรับรองกระบวนการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 รวบรวมข้อมูลจากการศึกษาและการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อบูรณาการเป็นร่างกระบวนการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี

ขั้นตอนที่ 2 การรับรองกระบวนการ มีขั้นตอน ดังนี้

1) เชิญผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ที่เกี่ยวข้องมาทำการสัมมนากลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อร่วมพิจารณาความเหมาะสมของการบูรณาการกระบวนการไกล่เกลี่ยและหลักธรรมพร้อมเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงกระบวนการและหลักธรรมที่เกี่ยวข้อง

- 2) ปรับปรุงกระบวนการและหลักธรรมที่เกี่ยวข้องหลังการสนทนากลุ่มย่อย
- 3) นำเสนอกระบวนการและหลักธรรมต่อเลขาธิการสำนักงาน คปภ. เพื่อให้การรับรองและบรรจุเนื้อหา “กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี” เข้าประกอบในเอกสารการอบรมผู้ไกล่เกลี่ยสำนักงาน คปภ.
- 4) สำนวจความคิดเห็นของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ผู้ไกล่เกลี่ยสำนักงาน คปภ. ในหัวข้อ “กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี” และสรุปผลการสำรวจในเชิงพรรณนา
- 5) เรียบเรียงข้อสรุปและข้อเสนอแนะ เพื่อนำเสนอการบูรณาการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหา บริบท ความต้องการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาข้อพิพาทด้านประกันภัยเป็นเรื่องความไม่ลงรอยกันระหว่างคู่กรณีคือผู้ร้องเรียนกับบริษัทประกันภัยโดยพิพาทกันในเรื่องของจำนวนเงินอันเป็นค่าสินไหมทดแทนที่ผู้ร้องเรียนไม่พอใจในจำนวนเงินที่ทางบริษัทประกันภัยชดเชยให้จึงนำเรื่องมาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยโดยผู้ไกล่เกลี่ยของสำนักงาน คปภ. ซึ่งกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ไกล่เกลี่ยของสำนักงาน คปภ. ยึดหลักการการไกล่เกลี่ยตามมาตรฐานสากลตามแนวทางของตะวันตก ซึ่งพบว่ายังมีปัญหาในการไกล่เกลี่ยโดยแนวทางนี้จะมุ่งเน้นการทำสัญญาประนีประนอมยอมความเพื่อยุติข้อพิพาทเป็นสำคัญ ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยจะเป็นเรื่องของการต่อรองด้านผลประโยชน์ มีการให้ข้อมูลคู่พิพาทว่าอาจจะต้องเสียเวลาเจรจาต่อรองหรือต้องส่งเรื่องไปอนุญาโตตุลาการหรือศาล ที่มีค่าใช้จ่ายสูง บางครั้งในการยุติข้อพิพาทยังไม่เป็นไปโดยความสงบระงับภายในจิตใจของคู่พิพาทอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาหลักพุทธสันติวิธีที่ส่งเสริมการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยในการปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัย ผลการวิจัยพบว่า หลักพุทธสันติวิธีคือการยุติความขัดแย้งด้วยการไม่ใช้วิธีการที่รุนแรงในการจัดการปัญหาซึ่งแนวทางการยุติความขัดแย้งอย่างสันติทำได้ด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยการประนีประนอม ในทางพระพุทธศาสนาพบว่าในคัมภีร์พระไตรปิฎกและอรรถกถาการจัดการกับสถานการณ์ความขัดแย้งมีวิธีการไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในคณะสงฆ์เมื่อเกิดอธิกรณ์หรือคดีความของสงฆ์ขึ้นพระพุทธเจ้าทรงให้สงฆ์แก้ไขปัญหาด้วยหลัก 2 ประการ คือ อธิกรณ์สมถะและหลักดินวัตถารกนิย (Phra Maha Hansa Thammaso, 2011) ซึ่งมีหลักการพื้นฐานในการไกล่เกลี่ยคือการระงับปัญหาความขัดแย้งในที่พร้อมหน้าประณามปัญหาพุดคุยกันแล้วหาข้อยุติและมีความเป็นธรรม และยังพบว่าการจัดการกับความขัดแย้งในทางพุทธศาสนาด้วยการปฏิบัติการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางปรากฏในพระไตรปิฎกอันเป็นคัมภีร์หลักของพุทธศาสนาได้กล่าวถึงกรณีที่พระพุทธเจ้าทรงทำหน้าที่เป็นคนกลางไกล่เกลี่ยอยู่ 2 กรณี ได้แก่ ความขัดแย้งเกี่ยวกับพระวินัยของภิกษุชาวโกสัมพี และความขัดแย้งของชาวสาकยะและชาวโกสิยะในการแย่งชิงทรัพยากรน้ำ (Phra Maha Hansa Thammahaso (Nithibunyakorn), 2006) ซึ่งการไกล่เกลี่ยนั้นเป็นวิธีการหนึ่งในสันติวิธีที่สามารถนำมาจัดการความขัดแย้งเพื่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบให้น้อยที่สุดและลดความบาดหมางให้มากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าในการเจรจาไกล่เกลี่ยพระพุทธเจ้าทรงวางแผนและวางขั้นตอน

ในการปฏิบัติอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นเป็นตอนด้วยหลักการของอริยสัจสี่ ซึ่งเป็นหลักธรรมสำคัญที่ยึดเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อพิพาทได้ครอบคลุมทุกกรณี ซึ่งสรุปได้ว่าเมื่อเจอกับปัญหาหรือ “ทุกข์” (Phra Brahmagunabhorn (P.A. Payutto), 2008) คือ สภาวะบีบคั้น สิ่งที่ดีขัด คับข้อง บกพร่อง ก็ต้องหาสาเหตุหรือเหตุปัจจัยว่าเกิดจากอะไร เรียกว่า “สมุทัย” (Phra Brahmagunabhorn (P.A. Payutto), 2008) เมื่อพบแล้วก็ต้องวางเป้าหมายหรือจุดหมายคือความพ้นทุกข์ การดับทุกข์ว่าเราจะไปสู่เป้าหมายได้อย่างไร สามารถทำได้แค่ไหน เพียงใด คือ เอาความต้องการมาดูความเป็นไปได้ แล้วตั้งเป้าหมายขึ้นมาเรียกว่า “นิโรธ” (Phra Brahmagunabhorn (P.A. Payutto), 2008) การดับทุกข์ เมื่อตั้งเป้าหมายชัดแล้วก็ลงมือปฏิบัติหรือลงมือทำเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายเรียกว่า “มรรค” (Phra Brahmagunabhorn (P.A. Payutto), 2008) และหลักทางสายกลางคือองค์มรรคทั้งแปดอันเป็นหลักอริยสัจสี่ข้อสุดท้าย นำมาใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจในการเลือกใช้องค์มรรคทั้งแปดอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์มีความเห็นความคิดที่ถูกต้องในการรู้และเข้าใจปัญหาการใช้วาทะที่เหมาะสมในการเจรจามีความเพียรพยายามมีการงานมีความประพฤติที่ถูกต้องในการปฏิบัติหน้าที่มีสติในทุกขณะและมีสมาธิมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหา

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อบูรณาการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ผลการวิจัยพบว่าหลักธรรมในพระพุทธศาสนาแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงในการนำหลักธรรมมาบูรณาการกระบวนการขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามแนวพุทธสันติวิธีได้ ด้วยกระบวนการไกล่เกลี่ยที่แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การเตรียมการไกล่เกลี่ย (รู้ปัญหา รู้ทุกข์) 2) เปิดประชุมไกล่เกลี่ย (มีสติ ใช้ทางสายกลาง) 3) เจรจาค้นหาทางเลือกร่วมกัน (ใช้ปัญญา คิดถูกวิธี ไม่มีอคติ) 4) เจรจาเลือกทางออกที่เหมาะสม (เจรจาถูกวิธี มีความมุ่งมั่น) และ 5) สรุปผลการไกล่เกลี่ย (สร้างสันติภาพ เกิดสันติ มีความสงบระงับ) ผลปรากฏว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยสามารถยุติลงได้ทั้งภายในและภายนอกด้วยสันติวิธี

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยทำให้ได้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยตามแนวพุทธสันติวิธีสำหรับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีกรอบแนวคิดและแนวทางการปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

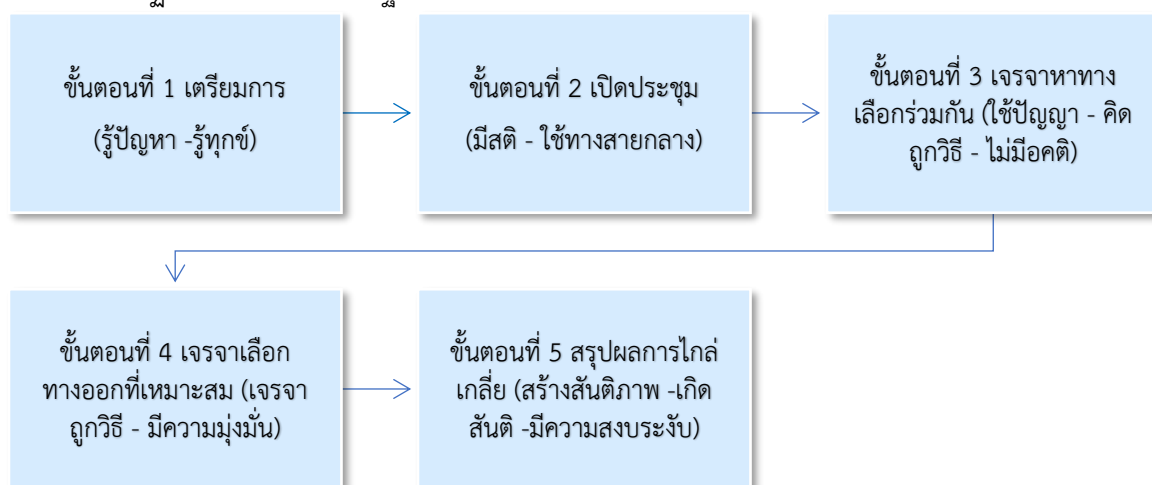


Figure 1: Integration of Mediation Processes on Buddhist Peaceful Means

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยตามแนวพุทธสันติวิธีดำเนินการตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ คือ

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการไกล่เกลี่ย (รู้ปัญหา-รู้ทุกข) เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยได้รับแจ้งเรื่องข้อพิพาทจากเจ้าหน้าที่แล้วย่อมรับรู้แล้วว่าเกิด“ทุกข”ขึ้นกับคู่กรณี ผู้ไกล่เกลี่ยต้องศึกษารายละเอียดข้อพิพาทเพื่อหาปัจจัยสาเหตุแห่งทุกขว่าเกิดจากอะไรเป็นขั้นตอนของ“สมุทัย”เมื่อพบปัญหว่าเกิดจากจำนวนค่าสินไหมทดแทนขัดแย้งกัน หนทางแห่งการดับทุกขคือการจัดให้คู่กรณีได้มาเจอกันพร้อมหน้าเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นขั้นตอนของ“นิโรธ”เมื่อถึงกำหนดนัดไกล่เกลี่ยเป็นขั้นตอนของ“มรรค”ที่ต้องลงมือเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ขั้นตอนที่ 2 เปิดประชุม (มีสติ-ใช้ทางสายกลาง) เป็นขั้นตอนตามหลักทางสายกลางคือองค์มรรคทั้งแปด ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการเริ่มเปิดประชุมโดยมีสติรู้ตัวอยู่ตลอดเวลาว่ากำลังทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อผสานความต้องการของคู่กรณีให้สามารถตกลงร่วมกันได้อย่างราบรื่น มีเมตตาแก่คู่กรณีและเป็นมิตรแท้สำหรับทุกฝ่าย แนะนำตัวเองด้วยใบหน้าแวววาวที่ยิ้มแย้มแจ่มใสมีเมตตาริฉัตรให้คู่กรณีรับรู้ได้ถึงความพึงพอใจได้และให้คู่กรณีแนะนำตัวเองเมื่อรู้จักกันแล้วผู้ไกล่เกลี่ยต้องชี้แจงถึงความเป็นกลางเพื่อให้คู่กรณีมั่นใจและเคารพในการทำหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยและอธิบายกฎกติกาในการไกล่เกลี่ย ชี้แจงให้ทราบว่า การไกล่เกลี่ยนี้จะมีความลับและไม่สามารถนำไปใช้อ้างอิงในชั้นอนุญาโตตุลาการหรือในชั้นศาลได้ ชี้แจงให้คู่กรณีเข้าใจในกระบวนการว่าอาจมีการแยกประชุมฝ่ายเดียวหรือแยกเจรจาเพื่อทราบถึงสิ่งที่คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดอาจยังไม่อยากเปิดเผยให้อีกฝ่ายทราบและผู้ไกล่เกลี่ยต้องแสดงให้เห็นถึงความยินดีในการรับฟังเรื่องราวของทุกฝ่ายอย่างจริงใจไม่แสดงความรู้สึกรำคาญ เมื่อคู่กรณีทราบกฎกติกาแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยต้องทำความเข้าใจกับคู่กรณีด้วยว่าวัตถุประสงค์การไกล่เกลี่ยนี้คือการมาหาแนวทางร่วมกันเพื่อยุติข้อพิพาทอย่างสันติเพื่อประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายและขอให้ทั้งสองฝ่ายมีสติในการพูดคุยและขอให้มีเมตตาต่อกันยอมผ่อนผันผ่อนปรนต่อกันด้วยจุดหมายปลายทางเดียวกันคือการได้ข้อยุติความขัดแย้งที่พึงพอใจของทั้งสองฝ่าย

ขั้นตอนที่ 3 เจรจาหาทางเลิกร่วมกัน (ใช้ปัญญา คิดถูกวิธี ไม่มีอคติ) เป็นขั้นตอนที่เข้าสู่การเจรจาร่วมกันทั้งสองฝ่ายโดยผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ร่วมกันในการสรุปประเด็น ผู้ไกล่เกลี่ยจะเปิดโอกาสให้แต่ละฝ่ายนำเสนอข้อเรียกร้องของตนและพิจารณาทางเลิกร่วมกันในขั้นตอนนี้ผู้ไกล่เกลี่ยมีบทบาทสำคัญที่ต้องสอบถามเพื่อค้นหาความต้องการแท้จริงของผู้ร้องและค้นหาว่าข้อเรียกร้องเหมาะสมหรือไม่เพียงใดจะยอมลดหย่อนผ่อนปรนให้แก่กันได้บ้างหรือไม่ ในการค้นหาความต้องการของผู้ร้อง ผู้ไกล่เกลี่ยต้องใช้ปัญญาและใช้เทคนิคกลยุทธ์ที่ฉลาดคิด ฉลาดพูด เพื่อให้การพูดคุยได้ความจริงที่ซ่อนอยู่ภายในใจของผู้ร้องให้ได้มากที่สุดและให้โอกาสผู้ร้องได้พูดระบายความรู้สึกและความต้องการให้มากที่สุดเพราะเมื่อได้ความจริงมากพอย่อมวางแผนการเจรจาเพื่อดำเนินการไปสู่ความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยได้ไม่ยาก ในการรับฟังอาจต้องใช้ความอดทนต่ออารมณ์ของคู่กรณีหรือพฤติกรรมหรือคำพูดก้าวร้าว อย่างไรก็ตามเมื่อผู้ไกล่เกลี่ยมีสติ รู้หน้าที่และมีความเมตตาเป็นที่ตั้งย่อมอดทนต่อสิ่งเหล่านั้นได้ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถนำหลักธรรมมาปรับใช้กับคู่กรณีได้ด้วยการทำให้คู่กรณีมีสติอยู่กับปัจจุบันและปล่อยวางอดีตที่แก้ไขไม่ได้แต่อยู่กับปัจจุบันและพิจารณาถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการไกล่เกลี่ยนี้ด้วยมุ่งให้เกิดผลสำเร็จ ลดทฐิ เปิดใจกว้าง เมื่อมีสติย่อมเกิดปัญญามองเห็นกุศลกรรม การไกล่เกลี่ยก็จะประสบความสำเร็จด้วยดี ในส่วนการรับฟังข้อเสนอและเจรจากับฝั่งบริษัทผู้รับประกันภัย ผู้ไกล่เกลี่ยพึงใช้หลักธรรมทางสายกลาง การประกอบสัมมาอาชีวะ การใช้การพูดอย่างเหมาะสมเจรจาให้บริษัทฯ เห็นว่าการชดเชยค่าสินไหมทดแทนในความเสียหายอย่างเป็นธรรม ถือว่าเป็นหน้าที่หลักของธุรกิจประกันภัยเช่นกัน ไม่จำเป็นต้องยึดติดอยู่กับกฎข้อบังคับหรือระเบียบกฎหมายจนตึงเกินไปจำนวนตัวเลขสามารถปรับยืดหยุ่นกันได้บนพื้นฐานของความจริงและความสมเหตุสมผล

การประกอบธุรกิจที่ตั้งอยู่บนความซื่อสัตย์สุจริตและมีเมตตาธรรมย่อมเสริมสร้างบารมีให้ธุรกิจเจริญรุ่งเรือง ยั่งยืนได้

เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยร่วมประชุมเจรจาไกล่เกลี่ยและได้รับข้อมูลครบถ้วนทั้งสองฝ่ายแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยต้องคิดและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับมาอย่างเป็นระบบตามขั้นตอนที่ถูกตั้งอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผลอย่างเป็นกลาง และปราศจากอคติทั้งปวงแล้วสรุปผลนำเสนอทางเลือกที่ดีที่สุดและเหมาะสมแก่ทั้งสองฝ่ายเพื่อยุติข้อพิพาททำให้เกิดประโยชน์กับทั้งสองฝ่าย

ขั้นตอนที่ 4 เจรจาเลือกทางออกที่เหมาะสม (เจรจาถูกวิธี มีความมุ่งมั่น) หลังจากที่เปิดโอกาสให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้นำเสนอทางออกของตนแล้วขั้นตอนนี้ผู้ไกล่เกลี่ยต้องทำหน้าที่สรุปประเด็น นำเสนอข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์และร่วมเจรจาเพื่อเลือกทางออกที่เหมาะสมร่วมกัน เจรจาถูกวิธีโดยชี้แจงให้คู่กรณีใช้ปัญญาในการพิจารณาทางเลือกหรือข้อเสนออันเป็นทางออกที่ดีและเหมาะสมเป็นประโยชน์แก่ตน มีสัมมาสมาธิ ความมุ่งมั่นในการทำงาน และชี้แจงเพิ่มเติมว่า ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจชี้ขาดในข้อพิพาทหรือทางเลือกใดเพียงแต่ช่วยทำหน้าที่เจรจาต่อรองผลประโยชน์ที่เหมาะสมให้กับทุกฝ่ายอาจนำเสนอข้อดีข้อเสียให้คู่กรณีใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายสามารถไตร่ตรองและยอมรับทางออกร่วมกันได้อย่างเต็มใจ ข้อพิพาทก็จะสามารถยุติลงได้ด้วยการลดละความอึดอัดใจได้ ใจแคบ สู้การมีความเห็น ความคิดที่ถูกต้อง ลดทิฐิ และมีใจกว้างมีการผ่อนผัน ผ่อนปรนให้แก่กัน

ขั้นตอนที่ 5 สรุปผลการไกล่เกลี่ย (สร้างสันติภาพ เกิดสันติ มีความสงบระงับ) ขั้นตอนสุดท้ายของการไกล่เกลี่ยนี้ เมื่อคู่กรณีได้ข้อตกลงร่วมกันและยอมรับข้อเสนอกันได้ด้วยความเต็มใจ ผู้ร้องพอใจในสิ่งที่ได้รับ ด้วยความรู้สึกว่าตนได้รับความเป็นธรรมตามสมควรแล้ว ยอมหลุดพ้นจากทุกข์ที่คับข้องใจ ส่วนบริษัทประกันภัยก็ได้ชดใช้เยียวยาผู้เสียหายตามหน้าที่หรือพันธสัญญาที่มีต่อกันด้วยความปรารถนาดีต่อกัน มีความสุจริต ซื่อสัตย์ มีสัจจะตามหลักสัมมาอาชีวะ มีความเมตตากรุณากับผู้ใช้บริการ ส่วนผู้ไกล่เกลี่ยก็ได้ทำหน้าที่อย่างเต็มภาคภูมิ จนคู่กรณีได้ทำสัญญาข้อตกลงระงับข้อพิพาทร่วมกันได้สำเร็จ โดยบริษัทประกันภัยจะจ่ายค่าเสียหายให้แก่ผู้ร้องภายในกำหนด 15 วันนับแต่วันทำข้อตกลงตามระเบียบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยของสำนักงาน คปภ. เมื่อการไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ข้อพิพาทจบลงอย่างสันติด้วยความยินดีทั้งสองฝ่าย คู่กรณีลงชื่อในข้อตกลงร่วมกัน ผู้ไกล่เกลี่ยกล่าวปิดประชุม ทุกฝ่ายจิตใจปลอดโปร่งสงบ สันติ เปรมปรีดิ์ แต่หากข้อพิพาทไม่สามารถยุติลงได้ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุปัจจัยใดก็ตาม ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะแนะนำคู่กรณีว่าสามารถนำข้อพิพาทไปสู่ขั้นตอนของอนุญาโตตุลาการหรือชั้นศาลต่อไปได้โดยทางเจ้าหน้าที่สำนักงาน คปภ. ได้ติดตามเรื่องและอำนวยความสะดวกให้กับคู่พิพาทในกระบวนการอนุญาโตตุลาการและให้คำแนะนำคู่พิพาทในกรณีต้องการฟ้องคดีเอง โดยทางสำนักงาน คปภ. ได้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานและการสำรวจความพึงพอใจตามกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานของสำนักงานและได้จัดเก็บรวบรวมเป็นสถิติข้อมูลไว้ด้วย (Office of Insurance Commission, 2022)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าข้อพิพาทด้านประกันภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมีปัญหาจากการความขัดแย้งด้านผลประโยชน์เกี่ยวกับจำนวนเงินค่าสินไหมทดแทนที่คู่กรณีคือผู้ร้องเรียนกับบริษัทประกันภัยเห็นไม่ตรงกันและไม่ยอมรับกัน และปัญหาของกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ใช้แนวทางตะวันตกที่มุ่งเน้นให้ยุติข้อพิพาทโดยการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ เป็นข้อสำคัญ ทำให้บางครั้งในการเจรจาไกล่เกลี่ยมักจะเป็นเรื่องของการต่อรองด้านผลประโยชน์ มีการให้ข้อมูลต่อคู่พิพาทว่าอาจจะต้องเสียเวลามาเจรจากันต่อหรือต้องส่งเรื่องไปอนุญาโตตุลาการหรือศาล ที่มี



ค่าใช้จ่ายสูง บางครั้งในการยุติข้อพิพาทยังไม่เป็นไปโดยความสงบระงับภายในจิตใจของคู่พิพาทอย่างแท้จริง เมื่อมีการร้องเรียนมายังสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยและเข้าสู่กระบวนการตามขั้นตอนด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยยึดหลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการไกล่เกลี่ยของสำนักงาน คปภ. คือเน้นการสมัครใจมีส่วนร่วมและตกลงร่วมกันโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการเจรจาสอดคล้องกับ ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ ที่ได้กล่าวไว้ในโครงการอบรมผู้ขึ้นทะเบียนนายซื้อผู้ชำนาญการ(บุคคลภายนอก)เพื่อทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย รุ่นที่ 2 ว่า ข้อพิพาทเกี่ยวกับประกันวินาศภัยที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ข้อพิพาทเรื่องค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถ ซึ่งคิดเป็นจำนวนมากกว่าร้อยละ 80 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย รองลงมาเป็นข้อพิพาทเรื่องค่าซ่อมรถและค่าสินไหมทดแทนกรณีบาดเจ็บ (Office of Insurance Commission, 2022)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่าหลักอริยสัจสี่ซึ่งเป็นหลักธรรมในพระพุทธศาสนาเป็นหลักธรรมที่สามารถนำมาใช้แก้ไขปัญหาได้ทุกเรื่องอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นเป็นตอนและหลักทางสายกลางคือองค์มรรคทั้งแปดสามารถเลือกใช้องค์มรรคทั้งแปดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการคิดการพูดการเข้าใจอย่างถูกต้องมีสติและใช้ปัญญา ใช้วิธีคิดที่ถูกต้องในการแก้ไขปัญหาสอดคล้องกับท่านเจ้าคุณพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) ที่ได้เสนอไว้ว่าหลักแม่บทของการแก้ปัญหาเป็นการนำเอาความรู้มาใช้ประโยชน์เป็นระบบการแก้ปัญหาตามแนวทางของปัญญาการแก้ปัญหาตามระบบวิธีเหตุผลนี้เรียกว่าเป็นหลักอริยสัจสี่ เป็นวิธีการแห่งปัญญาในระบบการแก้ปัญหาตามเหตุผล (Somdet Phra Buddhaghosacariya (P. A. Payutto), 2022) และเป็นหลักธรรมที่ทำให้เกิดแนวทางแก้ไขปัญหาย่างหลากหลายตามสาเหตุที่แท้จริงทั้งจากภายในและภายนอก (Chanathip, 2020)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่าเมื่อบูรณาการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามแนวพุทธสันติวิธี ช่วยส่งเสริมพัฒนากระบวนการระงับข้อพิพาทด้านประกันภัยให้เกิดสันติทั้งภายในและภายนอกและผู้ไกล่เกลี่ยมีแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันสอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงาน คปภ. รอบ 12 เดือน ของปี 2564 (มกราคม - ธันวาคม) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงาน คปภ. โดยรวมในงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยโดยผู้ชำนาญการ (ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัย) อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก (Office of Insurance Commission, 2022) โดยในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้วิจัยได้นำหลักอริยสัจสี่ไปใช้ โดยมีข้อร้องเรียนในครั้งหนึ่ง ผู้เป็นลูกชายเพียงคนเดียวของครอบครัวประสบอุบัติเหตุแล้วไม่สามารถตกลงเรื่องค่าเสียหายได้ ผู้เป็นแม่เสียใจมากและเห็นว่าจำนวนเงินมากเท่าใดก็ไม่คุ้มกับชีวิตของลูกชายทำมาบริษัทจึงไม่ให้ตามข้อเรียกร้อง บริษัทประกันชี้แจงว่าให้ตกลงจ่ายค่าเสียหายให้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้สูงกว่าขั้นต่ำให้แล้ว เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยได้ให้หลักธรรมเรื่องอริยสัจสี่แก่ผู้เป็นแม่ว่าลูกชายเป็นคนดี ได้เสียชีวิตแล้วในคตินี้หากคดีต้องไปสู่ศาลแล้วต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาต่อไปต้องคิดถึงเหตุการณ์ที่ทำให้ลูกต้องเสียชีวิตทำให้จิตใจต้องเศร้าหมองเป็นเวลาอีกหลายปีกว่าคดีจะยุติ และพูดให้ทางบริษัทประกันได้เข้าใจผู้เป็นแม่ว่าได้รับความเสียหาย ความทุกข์ใจเป็นอันมากขอให้ช่วยหาทางเพิ่มเติมค่าเสียหาย เมื่อทั้งสองฝ่ายเกิดปัญหาที่ถูกต้องผู้เป็นแม่ยอมรับตัวเลขค่าเสียหายน้อยกว่าที่ขอ โดยบริษัทประกันได้เพิ่มตัวเลขค่าเสียหายให้อีก เมื่อต่างฝ่ายเกิดปัญหาและได้ทางออกร่วมกันจึงยุติข้อพิพาทลงได้ด้วยหลักพุทธสันติวิธี

สรุป

ข้อพิพาทด้านประกันภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มาจากการความขัดแย้งด้านผลประโยชน์เกี่ยวกับจำนวนเงินค่าสินไหมทดแทนที่คู่กรณีคือผู้ร้องเรียนกับบริษัท ประกันภัยเห็นไม่ตรงกันและไม่ยอมรับกันจนมีการร้องเรียนมายังสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัยและเข้าสู่กระบวนการตามขั้นตอนด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยมีผู้ไกล่เกลี่ย ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการที่เป็นมาตรฐานสากลคือเน้นการสมัครใจมีส่วนร่วมและตกลง ร่วมกันโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการเจรจาข้อพิพาทยุติลงได้ ก็เพียงภายนอกแต่เมื่อได้มีการนำเอาหลักจริยศาสตร์มาบูรณาการผสมผสานเข้ากับขั้นตอนการไกล่เกลี่ย อย่างเป็นระบบแล้วทำให้ได้แนวทางปฏิบัติที่เป็นขั้นตอนและมีหลักทางสายกลางคือองค์มรรคทั้งแปด ที่สามารถเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้โดยอยู่บนพื้นฐานของการคิดการพูดการเข้าใจอย่างถูกต้อง มีสติและใช้ปัญญาใช้วิธีคิดที่ถูกต้องในการแก้ไขปัญหา การบูรณาการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านประกันภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามแนวพุทธสันติ วิธีดังที่ได้ศึกษามาช่วยส่งเสริมและพัฒนากระบวนการระงับข้อพิพาทด้านประกันภัยเกิดสันติทั้งภายในและ ภายนอกข้อพิพาทยุติลงอย่างสันติในบรรยากาศที่เป็นมิตร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามแนวทางพุทธสันติวิธีเป็นวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ที่สามารถระงับข้อพิพาทได้ทั้งภายในและภายนอกซึ่งเป็นประโยชน์แก่ทั้งบุคลากร หน่วยงานและองค์กร ทุกภาคส่วนที่มีหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในทุกเรื่องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม แก่สภาพและบริบทของแต่ละหน่วยงานได้

1.2 หน่วยงานที่มีหน้าที่หรือต้องทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรจัดอบรมความรู้ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเชิงพุทธแก่ผู้ไกล่เกลี่ยด้วยการส่งเสริมความรู้หลักธรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับ การทำหน้าที่ในกระบวนการไกล่เกลี่ยแต่ละขั้นตอนพร้อมหลักธรรมที่เป็นกรอบในการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท เช่น หลักจริยศาสตร์ หลักทางสายกลางเพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้นำหลักพุทธวิธีไปบูรณาการในการ ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยหลักธรรมดังกล่าวมีข้อดีการใช้หลักธรรมอย่างเหมาะสมโดยผู้ไกล่เกลี่ย ได้อธิบายถึงหลักจริยศาสตร์ คือความทุกข์หรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้และให้เข้าใจด้วยปัญญา ที่ถูกต้องว่าการมุ่งเน้นที่ตัวเลขค่าเสียหายตามต้องการของแต่ละฝ่ายหากมีปัญหาที่ต้อง เข้าใจปัญหาและ มีเมตตา มีการพูดจาอย่างมีตรรกะ ยอมผ่อนผันให้แก่กัน ย่อมทำให้ข้อพิพาทยุติลงได้ ด้วยจิตใจที่ตั้งงามของคู่พิพาท และสุดท้ายยุติลงด้วยการทำสัญญาประนีประนอมยอมเพื่ออยู่ดีข้อพิพาทร่วมกัน

2. ข้อเสนอแนะห้วงข้อประเด็นเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการทำวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรให้ความสำคัญกับหลักพุทธจิตวิทยา ด้วย ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้กระบวนการขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

2.2 การนำหลักจิตวิทยามาบูรณาการกับกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยในขั้นตอนของการร่วมเจรจา ทางออกร่วมกันหากผู้ไกล่เกลี่ยสามารถบูรณาการปรับใช้หลักจิตวิทยาในการตั้งคำถาม การทวนความ การสะท้อนปัญหาเพื่อให้เกิดสติและปัญญาย่อมช่วยส่งเสริมให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จได้ ด้วยดี

References

- Montree S. (2022). What is Dispute Mediation? [Online], Retrieved September 25, 2022, from <http://recc.erc.or.th/Documents/Mediation.PDF>
- Office of Insurance Commission (2022) "*Dispute Mediation Center*, Office of the OIC". Retrieved September 25, 2022, from <https://www.oic.or.th/en/education/laws/dispute-resolution-center>
- Office of Insurance Commission (2022) "*Meaning of Insurance*". Retrieved September 25, 2022, from <https://www.oic.or.th/th/education/insurance/about/meaning>
- Office of Insurance Commission. (2022). *Service Satisfaction Survey Report of Office of Insurance Commission*. Retrieved October 19, 2022, from https://www.oic.or.th/sites/default/files/raayngaanphlkaarsamrwcckhwaamphuengphaicch_pii_64.pdf
- Office of Insurance Commission. (2022). *Training Program for Registered Experts (Third Party) to Act as an Insurance Dispute Mediator, Class 2*. Retrieved October 19, 2022, from <https://www.oic.or.th/th/consumer/news/releases/88482>
- Phra Brahmaganabhorn (P.A. Payutto). (2008). *Dictionary of Buddhism*. (17th ed). Ayutthaya: MCU Press.
- Phra Maha Hansa Thammahaso (Nithibunyakorn). (2006). "*Conflict Management Models by Buddhist Peaceful Means: The Mae Ta Chang River Basin Case Chiang Mai Province*". (Doctoral Dissertation). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Phra Maha Hansa Thammaso. (2011). *Buddhist Peaceful Means: Integrating Conflict Management Principles and Tools*. Bangkok: 21st Century Company Limited.
- Somdej Phra Buddhakosachan (P.A. Payutto). (2021). *Buddhadhamma Extended Edition*. (56th ed.). Bangkok: Sahadhammika Company Limited.
- Somdet Phra Buddhaghosacariya (P. A. Payutto). (2022). *Principles of Education in Buddhism*. Retrieved October 19, 2022, from <https://www.watnyanaves.net/en/book-reading/467/6?fbclid=IwAR3PB6m2FCwnwQ1h8%20OXPAfbEowZDA4gjgLuDrkc7gL1lol2CoxzhJGdcQ>
- Srito, Ch. (2020). Perception of the Four Noble Truths in Buddhism. *Buddhism in Mekong Region Journal*, 3(2), 61-69.
- The Government Gazette. (2007). *Insurance Commission Act, B.E. 2550*. Volume 124, Part 49, Date 31st August B.E. 2550.
- _____. (2016). *Regulations of Office of Insurance Commission on Mediation on Insurance*. Vol. 133, Part 57, Date 7th March B.E. 2559.