

แนวทางการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบ ตามหลักพุทธสันติวิธี*

Communication Guidelines for Model Mediators in the Public Sector Using Buddhist Peaceful Means

¹ศุตาพร สกุลดี และ ชันทอง วัฒนะประดิษฐ์

¹Sudaporn Sakuldee and Khantong Wattanapradith

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

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



บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพบริบทการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบที่ประสบความสำเร็จและมีความเป็นมืออาชีพจากการได้รับรางวัลศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และการบอกต่อ เช่น ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน อำเภอเมืองเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม และศูนย์ไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทในชุมชน ตำบลคลองขุด อำเภอเมือง จังหวัดสตูล เป็นต้น และหลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการสื่อสารเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และ 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบตามหลักพุทธสันติวิธี ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพแบบภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบที่ประสบความสำเร็จและมีความเป็นมืออาชีพจากการได้รับรางวัลศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และการบอกต่อ 4 ภูมิภาค ภาคละ 2 คน รวมจำนวน 8 คน วิเคราะห์ผลด้วยอุปนัยวิธี

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบ เป็นผู้ที่มิจิตอาสาอยากให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ปัญหาความขัดแย้งที่พบบ่อย คือ เรื่องของผลประโยชน์และความสัมพันธ์ ปัญหาการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พบว่า ในฐานะผู้ส่งสาร คือ การใช้ภาษาที่ยากและซับซ้อน ขาดทักษะ ในการไกล่เกลี่ย รวมถึงการใช้ถ้อยคำที่ไม่ระมัดระวังกระทบจิตใจผู้ฟัง ขาดการรับฟัง ปัญหาในฐานะผู้รับสาร เช่น ผู้ใช้บริการขาดความเข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยต้องสื่อสารอธิบายเพื่อให้เกิดความมั่นใจ การติดต่อประสานงานกับผู้รับสารในฐานะคู่พิพาทบางครั้งไม่สามารถติดต่อได้ หรือคู่พิพาททิ้งเรื่องโดยขาดการติดต่อ การขาดความไว้วางใจ หรือความเชื่อมั่นในตัวผู้ไกล่เกลี่ย เป็นต้น สำหรับหลักพุทธสันติวิธีที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ วาจาสุภาสิต ได้แก่ ความจริง ไพเราะ เหมาะกาล เชื่อมสามัคคี มีประโยชน์และเมตตา 2) แนวทางการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบตามหลักพุทธสันติวิธี พบว่า 5 หลักการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบตามหลักพุทธสันติวิธี ประกอบด้วย (1) สื่อสารด้วยภาษาที่เหมาะสม (2) สื่อสารด้วยความไว้วางใจ (3) สื่อสารด้วยความสุภาพ (4) สื่อสารด้วยวาจาที่เป็นประโยชน์ และ (5) สื่อสาร

*Received June 17, 2023; Revised February 23, 2024; Accepted March 11, 2024

ด้วยจิตที่เมตตา องค์ความรู้งานวิจัย เรียกว่า “5 หลักการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบตามหลักพุทธสันติวิธี”

คำสำคัญ: การสื่อสาร; พุทธสันติวิธี; ผู้ไกล่เกลี่ย; การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

Abstract

The study consisted of the following two objectives: 1) to explore communication problems and contexts by model public sector mediators, as well as Buddhist peaceful means favorable to communication for mediation; and 2) to present the communication guidelines of model mediators in the public sector based on the Buddhist peaceful means. The study utilized a qualitative research approach based on a field study method and in-depth interviews with key informants from all four regions, two from each region, for a total of eight people.

From the research, it is found the followings: 1. Model mediators in the public sector should be people with a volunteer mindset who seek peaceful coexistence in society. Conflicts that are found usually involve benefits and relationships. Communication problems of public sector mediators include message senders who fail to understand difficult and intricate local language, a lack of mediation skills, the use of thoughtless words that hurt the listeners, and a lack of listening skills. Message receivers' problems include a lack of comprehension in dispute mediation based on the Dispute Mediation Act B.E. 2562, which requires mediators to communicate and explain in order to maintain confidence. The Buddhist peaceful means for dispute mediation include truthful, pleasant, and timely words in order to strengthen unity, benefit society, and promote loving-kindness. 2. The communication guidelines of model mediators in the public sector based on the Buddhist peaceful means must consist of the following components: 1) Communicate in the right language; 2) Communicate with trust; 3) Communicate politely; 4) Communicate with beneficially; and 5) Communicate with kindness.

Keywords: Communication; Buddhist Peaceful Means; Mediator; Mediation of Civil Disputes

บทนำ

ปัจจุบันมีข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้มีปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลมากขึ้น การระงับข้อพิพาทโดยปกติจะกระทำโดยการนำคดีขึ้นสู่การพิจารณาพิพากษาของศาล ศาลจึงถือเป็นกลไก ในการระงับข้อพิพาทหลักหรือในระบบปกติที่เป็นที่ยอมรับและมีมาตรฐานที่สุด อย่างไรก็ตาม การนำคดีเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักหรือกระบวนการยุติธรรมทางอาญา อาจส่งผลกระทบต่อหลายประการ เช่น ปัญหาสิทธิมนุษยชนของผู้ต้องขังในเรือนจำ ปัญหานักโทษล้นคุก ซึ่งเป็นปัญหาในกระบวนการยุติธรรม จากสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์ทั่วประเทศ ปี พ.ศ. 2565 มีผู้ต้องขังจำนวนมากถึง 261,348 ราย แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 231,731 ราย และเพศหญิงจำนวน 30,317 ราย (Department of Corrections, 2022) ซึ่งจากการที่มีผู้ต้องขังมากขึ้นย่อมส่งผลให้เกิดความแออัดในเรือนจำ และรัฐต้องใช้งบประมาณเพิ่มมากขึ้นในการดูแลผู้ต้องขัง โดยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ ลิขสิทธิ์วัฒนกุล ได้ให้ความเห็นไว้อย่างมีนัยสำคัญว่า ถ้ากระบวนการ

ยุติธรรมของเราไม่มีปัญหา เหตุใดคดีจึงล้นศาล หากไม่มีปัญหา เหตุใดคนถึงล้นเรือนจำ เรียกสิ่งนี้ว่า “กระบวนการยุติธรรมที่ดูตาย” (Likasitwatanakul, 2019) ซึ่งเป็นมุมมองต่อกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้เกิดการนำแนวคิดและการส่งเสริมให้นำกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Alternative Dispute Resolution หรือ ADR) หรือกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) มาใช้ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้คู่กรณีสามารถหาทางออกร่วมกันได้ ด้วยการเปลี่ยนจากการเผชิญหน้ามาเป็นการพูดคุยหรือ รวมถึงมุ่งฟื้นฟูตัวบุคคลทั้งฝ่ายผู้กระทำและผู้เสียหาย ซึ่งเป็นกระบวนการยุติธรรมที่ไม่จำเป็นต้องพึ่งพาศาลเป็นหลัก หากสามารถนำกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมาใช้ในประเทศไทยให้มากขึ้น จะช่วยลดปริมาณคดีที่จะขึ้นสู่ศาล ลดปัญหาความขัดแย้ง และลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเป็นอย่างมาก (Office of the National Economic and Social Development Council (NESDC), 2021)

ดังนั้น แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) จึงเป็นหนึ่งทางเลือกในการยุติความขัดแย้งหรือจัดการกับความขัดแย้งโดยเฉพาะข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่มากนักและข้อพิพาททางอาญาบางประเภทตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มีเจตนารมณ์เป็นกฎหมายกลางเพื่อให้หน่วยงานของรัฐ พนักงานสอบสวน หรือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนใช้ในการยุติหรือระงับข้อพิพาท โดยคำนึงถึงความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญ จึงเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการระงับข้อพิพาท วัตถุประสงค์ของกฎหมายจึงมุ่งที่จะรักษาความสัมพันธ์โดยใช้ความสมัครใจและความยินยอมของคู่กรณีในการรับฟังปัญหาและหาทางออกร่วมกัน ไม่เหมือนการใช้กลไกบังคับกฎหมายปกติทั่วไป อย่างไรก็ตาม เนื่องจากพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวเป็นกฎหมายที่มีลักษณะเฉพาะ การเข้าสู่กระบวนการตามกฎหมายเป็นภาคสมัครใจ โดยมีศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่ทำให้ความยุติธรรมและความสมานฉันท์เข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้กลไกที่สำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ “ผู้ไกล่เกลี่ย” (Mediator) โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่เป็นคนกลางที่จะต้องดำเนินการตามมาตรการ ที่กฎหมายกำหนดไว้ จึงเห็นว่า ผู้ที่จะทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพราะผู้ไกล่เกลี่ยถือเป็นผู้ที่ดำเนินการและกำกับกระบวนการไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 (Right and Liberties Protection Department, 2019)

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ย เพราะกระบวนการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ เช่น การไม่ข่มขู่บังคับ การสื่อสารอย่างชัดเจน ใช้ถ้อยคำสุภาพ เป็นต้น เป็นหัวใจสำคัญของการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ซึ่งหลักพุทธสันติวิธีที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ วาจาสุภาพิต ได้แก่ ความจริง ไพเราะ เหมาะกาล เชื่อมสัมพันธ์มีประโยชน์และเมตตา เพราะถึงแม้จะเพิ่มจำนวนศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน แต่ประสิทธิภาพของตัวผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ส่งผลให้มีการเข้ารับบริการที่ศูนย์มากขึ้น ด้วยวัตถุประสงค์ของกฎหมายมุ่งที่จะรักษาความสัมพันธ์โดยใช้ความสมัครใจและความยินยอมของคู่กรณีในการรับฟังปัญหาและหาทางออกร่วมกัน ไม่เหมือนการใช้กลไกบังคับกฎหมายปกติทั่วไป ผู้ไกล่เกลี่ยนอกจากต้องออกแบบกระบวนการไกล่เกลี่ย รวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อพิพาท กำหนดแผนงานการไกล่เกลี่ย รวมถึงควบคุมช่วยเหลือและแนะนำให้คู่กรณีพูดคุยเจรจากันตามลำดับขั้นตอนของกระบวนการ โดยให้คู่กรณีพูดคุยเจรจากันในรูปแบบของความร่วมมือร่วมใจบนพื้นฐานของผลประโยชน์ ภายใต้บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นกระบวนการของความสมัครใจ และเกิดการยอมรับจากคู่กรณี ผู้ไกล่เกลี่ยจึงจำเป็นต้องมีศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสาร ซึ่งที่ผ่านมา มีผู้ไกล่เกลี่ยที่ประสบความสำเร็จและมีความเป็นมืออาชีพ ผู้วิจัยจึงเห็นว่า นอกจากการบังคับใช้

กฎหมายดังกล่าวแล้ว ยังควรศึกษาถึงสภาพบริบทการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบ และหลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการสื่อสารเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อนำเสนอแนวทางการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบตามหลักพุทธสันติวิธี เนื่องจากหลักทางพุทธศาสนาเปรียบดังหลักการหรือทฤษฎีธรรมชาติ โดยไม่ต้องอาศัยเครื่องมือหรือสภาพบังคับทางกฎหมายมาเป็นเกณฑ์บังคับ ดังนั้น จากปัญหาดังกล่าวสามารถบูรณาการด้วยการนำหลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการสื่อสารเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ วาจาสุภาสิตจากพระไตรปิฎกมาใช้กับผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จะสามารถทำให้บุคคลที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย หรือหน่วยงานผู้จัดกระบวนการไกล่เกลี่ย มีระบบการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือผู้จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยหากถึงพร้อมด้วยศีลด้วยธรรมอันเป็นหลักการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ประกอบกับการมีกระบวนการสื่อสารที่ดี จะทำให้เกิดการยอมรับ เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาของประชาชน สร้างความเชื่อถือและความไว้วางใจของคู่กรณีได้เป็นอย่างดี และจะยินยอมเข้ามาใช้ช่องทางการไกล่เกลี่ยมากยิ่งขึ้น สามารถนำมาใช้เป็นกรอบในการพัฒนาส่งเสริมผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพบริบทการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบที่ประสบความสำเร็จ และมีความเป็นมืออาชีพจากการได้รับรางวัลศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และการบอกต่อ เช่น ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน อำเภอเมืองเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม และศูนย์ไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทในชุมชน ตำบลคลองขุด อำเภอเมือง จังหวัดสตูล เป็นต้น และหลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการสื่อสารเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบตามหลักพุทธสันติวิธี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบภาคสนาม โดยมีวิธีการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน แนวคิด ทฤษฎีการสื่อสารหลักพุทธสันติวิธีการสื่อสาร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดและเครื่องมือวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งมีโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง (Purpose sampling) โดยกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้ตอบวัตถุประสงค์การวิจัย เป็นกลุ่มผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบที่ประสบความสำเร็จและมีความเป็นมืออาชีพจากการได้รับรางวัลศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และการบอกต่อ จำนวน 4 ภูมิภาค ภาคละ 2 ท่าน จำนวน 8 ท่าน ประกอบด้วย ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคอีสาน และภาคกลาง

ขั้นตอนที่ 3 กระบวนการตรวจคุณภาพเครื่องมือ หาคุณภาพเครื่องมือโดยตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) มีการวิเคราะห์ความตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistence: IOC) เชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach หรือค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม มีค่า CITC = 0.8 เครื่องมือวิจัยได้รับรองจริยธรรมการวิจัย จากสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ไร่รับรองที่ ว. 76/2566

ขั้นตอนที่ 4 จัดระเบียบข้อมูล โดยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาภาคสนาม มาจัดตามประเภทของข้อมูล การให้รหัสของข้อมูล (Coding) โดยนำข้อมูลที่จัดระเบียบมาวิเคราะห์กำหนดหมวดคำ หรือวลีหรือข้อความที่เป็นมโนทัศน์แทนข้อมูลชุดดังกล่าว สร้างข้อสรุปชั่วคราว ด้วยการสรุปเชื่อมโยงดัชนีคำหลักเข้าด้วยกันหลังจากผ่านกระบวนการกำหนดรหัสข้อมูลแล้ว โดยเขียนเป็นประโยคข้อความที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคำหลัก เป็นการลดทอนข้อมูลที่รวบรวมไว้ สร้างบทสรุป โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสร้างข้อสรุปชั่วคราวที่ผ่านการตรวจสอบยืนยันแล้วเข้าด้วยกัน เชื่อมโยงข้อสรุปเป็นบทสรุปย่อยและเชื่อมโยงบทสรุปย่อยเข้าด้วยกันเป็นบทสรุปสุดท้าย และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของบทสรุปที่ได้ด้วยการทบทวนที่มาความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ตรวจสอบกับแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

ขั้นตอนที่ 5 สรุปและอภิปรายผลข้อมูลโดยวิธีพรรณนาโวหาร

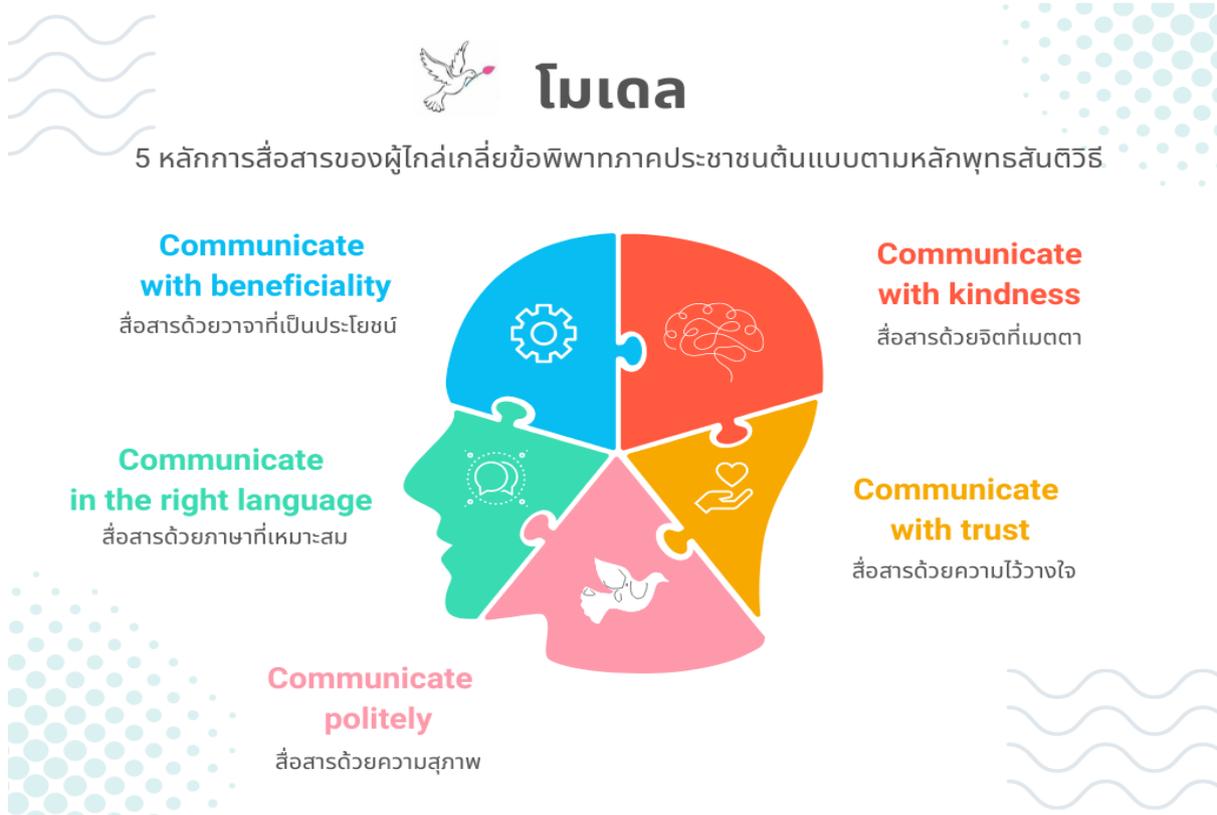
ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบ เป็นผู้มีจิตอาสาอยากให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญ ปัญหาความขัดแย้งที่พบบ่อย คือ ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล เช่น กรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ การทำสัญญากู้ยืมเงิน สัญญาซื้อขาย และความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ เช่น บุคคลในครอบครัว ชุมชน เพื่อนบ้าน เป็นต้น ปัญหาการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พบว่า ในฐานะผู้ส่งสาร คือ การไม่เข้าใจภาษาถิ่น การใช้ภาษาที่ยากและซับซ้อน ขาดทักษะในการไกล่เกลี่ย รวมถึงการใช้ถ้อยคำที่ไม่ระมัดระวังกระทบจิตใจผู้ฟัง ขาดการรับฟังปัญหาในฐานะผู้รับสาร เช่น ผู้ให้บริการขาดความเข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยต้องสื่อสารอธิบายเพื่อให้เกิดความมั่นใจ การติดต่อประสานงานกับผู้รับสารในฐานะคู่พิพาทบางครั้งไม่สามารถติดต่อได้ หรือคู่พิพาททิ้งเรื่องโดยขาดการติดต่อ การขาดความไว้วางใจหรือความเชื่อมั่นในตัวผู้ไกล่เกลี่ย เป็นต้น สำหรับหลักพุทธสันติวิธีที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ วาจาสุภาสิต ได้แก่ ความจริง ไพเราะ เหมาะกาล เชื่อมสามัคคี มีประโยชน์และเมตตา

วัตถุประสงค์ที่ 2 แนวทางการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบตามหลักพุทธสันติวิธี พบว่า 5 หลักการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบตามหลักพุทธสันติวิธี คือ หลักวาจาสุภาสิต ประกอบด้วย 1) Communicate in the right language สื่อสารด้วยภาษาที่เหมาะสม 2) Communicate with trust สื่อสารด้วยความไว้วางใจ 3) Communicate politely สื่อสารด้วยความสุภาพ 4) Communicate with beneficiality สื่อสารด้วยวาจาที่เป็นประโยชน์ 5) Communicate with kindness สื่อสารด้วยจิตที่เมตตา

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยครั้งนี้ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ เรียกว่า โมเดล 5 หลักการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบตามหลักพุทธสันติวิธี ตามรูปภาพที่ปรากฏ ดังนี้



Picture 1: Model 5 Principle Communication of Role Model Public Sector Dispute Mediators
By Buddhist Peaceful Means

ภาพรูปแบบโมเดล 5 หลักการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบตามหลักพุทธสันติวิธี เรียกว่า Model 5 Principle Communication of Role Model Public Sector Dispute Mediators By Buddhist Peaceful Means

จากแผนภาพรูปแบบโมเดล 5 หลักการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบตามหลักพุทธสันติวิธี แสดงให้เห็นแนวทางการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบนั้น ต้องสื่อสารด้วยจิตเมตตาจากภายในสู่เมตตาภายนอก สะท้อนออกมาเป็นภาษากายที่เหมาะสม ซึ่งหมายถึงผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีจิตที่เมตตาเป็นพื้นฐานในการสื่อสาร ดังนี้

1) Communicate in the right language สื่อสารด้วยภาษาที่เหมาะสม หมายถึง ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารกับคู่พิพาทต้องเหมาะสม และเหมาะสม สอดรับกับบริบทของคู่พิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจและเลือกใช้ภาษาในการสื่อสารกับคู่พิพาทให้ถูกต้องและเหมาะสมตามพื้นที่บริบทของชุมชนนั้นๆ

2) Communicate with trust สื่อสารด้วยความไว้วางใจ หมายถึง การสื่อสารบนฐานข้อมูลที่เป็นจริงสร้างความไว้วางใจ ผ่านผู้ไกล่เกลี่ยที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการประสานหาข้อระงับที่คู่พิพาทได้รับประโยชน์ในระดับที่รับได้ ดังนั้นในการสื่อสารผู้ไกล่เกลี่ยต้องใช้คำพูดที่สื่อสารเข้าใจง่าย จริงใจ ไม่ซับซ้อนเพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นกันเอง มีความไว้วางใจ

3) Communicate politely สื่อสารด้วยความสุภาพ หมายถึง การสื่อสารด้วยความสุภาพอ่อนหวาน ทั้งภาษาและท่าทาง ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องมีศิลปะในการพูด มีทักษะในการใช้ถ้อยคำ การใช้ภาษาที่เข้าถึง คู่พิพาทด้วยภาษาที่คู่พิพาทใช้ เพื่อสื่อสารให้สัมพันธ์ใจและมีความเข้าใจกับคู่พิพาท และไม่เลือกปฏิบัติทำให้ คู่พิพาทเห็นถึงความเท่าเทียมกัน

4) Communicate with beneficially สื่อสารด้วยวาจาที่เป็นประโยชน์ หมายถึง การสื่อสาร ด้วยวาจาที่เป็นประโยชน์ชี้ให้เห็นถึงผลดีผลเสียที่เกิดขึ้นโดยไม่ตัดสิน เป็นการสื่อความหมายให้คู่พิพาทมีความรู้ ความเข้าใจในสิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องการสื่อสารออกไป เพื่อจะได้เข้าใจตรงกัน

5) Communicate with kindness สื่อสารด้วยจิตที่เมตตา หมายถึง การสื่อสารที่มาจากจิตที่เมตตา ระมัดระวังความรู้สึกของคู่พิพาท ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยต้องนึกถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับคู่พิพาทไม่ว่าจะทางด้าน จิตใจ ร่างกาย การส่งสารของผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องใช้ความระมัดระวังมากกว่าปกติโดยทั่วไป

อภิปรายผลงานวิจัย

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบมีแรงบันดาลใจ ที่ทำให้มาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 คือ การมีจิตอาสาอยากให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน และเป็นงานที่ทำร่วมกับงานหลักที่รับผิดชอบ สำหรับความขัดแย้งที่พบบ่อยจากผลการวิจัย ได้แก่ ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์และความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ซึ่งจากปัญหาความขัดแย้งดังกล่าว พบปัญหา การสื่อสารของ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในฐานะผู้ส่งสาร คือ การไม่เข้าใจภาษาถิ่น หรือการใช้ภาษา ที่ยากและซับซ้อน ขาดทักษะในการไกล่เกลี่ย รวมถึงการใช้ถ้อยคำที่ไม่ระมัดระวังกระทบจิตใจผู้ฟัง ขาดการ รับฟัง และในฐานะผู้รับสาร คือ การขาดความเข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พุทธสันติวิธีที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ วาจา สุภาพดี ได้แก่ ความจริง ไพเราะ เหมาะกาล เชื่อมสัมพันธ์มีประโยชน์และเมตตา สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Navachainun, Phramaha Duangden Thitañano, and Thontiravong, 2017) เรื่อง การประยุกต์ หลักพุทธสันติวิธีเพื่อการไกล่เกลี่ย: ศึกษากรณี ผู้ไกล่เกลี่ยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ที่กล่าวว่า “ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความรัก ความปรารถนาดี แสดงออกถึงความยินดีอยากให้เรามีความสุขและมีจริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางอิสระ ไม่เลือกปฏิบัติ และไม่ยินยอมให้บุคคลภายนอกใช้อิทธิพลใดๆ อันอาจทำให้เสียความเป็นกลาง ผู้ไกล่เกลี่ยพึงช่วยเหลือ สนับสนุนให้ความตัดสินใจด้วยตนเองบนพื้นฐานข้อมูลที่เพียงพอ ในการตกลงระงับข้อพิพาทด้วยความสมัครใจ ต้องละเว้นไม่ออกคำสั่ง ตัดสินใจ หรือชี้ขาดข้อพิพาทใดๆ และไม่ พยายามเกลี้ยกล่อมหรือบังคับคู่ความเพื่อให้ยอมรับตามความเห็นของตน”

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า 5 หลักการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ต้นแบบตามหลักพุทธสันติวิธี ประกอบด้วย 1) Communicate in the right language สื่อสารด้วยภาษา ที่เหมาะสม สอดรับกับบริบทของคู่พิพาท ภาษาที่ใช้กับคู่พิพาทต้องเหมาะสม หรือเหมาะสม 2) Communicate with trust สื่อสารด้วยความไว้วางใจ บนฐานข้อมูลที่ เป็นจริงสร้างความไว้วางใจ 3) Communicate politely สื่อสารด้วยความสุภาพ อ่อนหวานทั้งภาษาและท่าทาง ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีศิลปะ ในการพูด มีทักษะในการใช้ถ้อยคำ รวมถึงการใช้ภาษาที่เข้าถึงคู่พิพาท ด้วยภาษาที่คู่พิพาทใช้ เพื่อสื่อสาร ให้สัมพันธ์ใจและมีความเข้าใจกับคู่พิพาท 4) Communicate with beneficially สื่อสารด้วยวาจาที่เป็น ประโยชน์ ชี้ให้เห็นถึงผลดีผลเสียที่เกิดขึ้น โดยไม่ตัดสิน เป็นการสื่อความหมายให้คู่พิพาทมีความรู้ความเข้าใจ ในสิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องการสื่อสารออกไป เพื่อจะได้เข้าใจตรงกัน 5) Communicate with kindness สื่อสาร

ด้วยจิตที่เมตตา ระมัดระวังความรู้สึกของคู่พิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยต้องนึกถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับคู่พิพาทไม่ว่าจะทางด้านจิตใจ ร่างกาย การส่งสารของผู้ไกล่เกลี่ย จึงต้องใช้ความระมัดระวังมากกว่าปกติโดยทั่วไปเพราะเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนเป็นอย่างมาก ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องเป็นผู้ที่ขอบสังเกต และสามารถประเมินพฤติกรรมเบื้องต้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Anantaprayoon, Phramaha Hansa Dhammaso, and Inthaongpan (2019) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท โดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี โดยเสนอ 7 ขั้นตอน การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ขั้นตอนที่หนึ่งคือการสร้างทัศนคติเชิงบวก และขั้นตอนที่สองคือฝึกอบรมให้เป็นผู้ฟังอย่างลึกซึ้ง เน้นการสร้างความรู้เข้าใจ นอกจากนี้การนำหลักวาจาสุภาสิตมาใช้ในการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทอันมีปลายทางที่จะช่วยประสานให้คู่พิพาทหันมาแก้ปัญหา หากทางออกร่วมกันด้วยสันติวิธี ซึ่งจะนำไปสู่การฟื้นฟูสัมพันธภาพและสร้างสันติสุขในชุมชน สอดคล้องกับผลการศึกษา Sutthirak, Phramaha Hansa Dhammaso, and Wattanapradith (2017) ซึ่งได้วิเคราะห์แนวทาง การสื่อสารเพื่อสันติภาพขององค์ทะเลลามาที่ 14 ตามหลักพุทธสันติวิธี พบว่า หลักการสื่อสารที่ทรงใช้ในการสื่อสารเจรจาไกล่เกลี่ยกับคู่ขัดแย้ง คือ การใช้วาจาสุภาสิตเป็นพื้นฐานสำคัญของผู้ส่งสารและสารที่จะพึงมีต่อสังคม กล่าวคือ ก่อนพูดมีจิตเมตตา มองเห็นประโยชน์เป็นเบื้องต้น วาจาที่กล่าวต้อนรับต้องเป็นความจริง และสุภาพน่าฟัง โดยยกกรณีท้องทะเลลามาสื่อสารกับคู่กรณี การเจรจาเพื่อสันติภาพกับเหมา เจ๋อ ตุง การหลีกเลี่ยงความรุนแรง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สรุปโดยอ้างอิงงานวิจัยวิทยานิพนธ์ของ Sompong (2015) เรื่อง ศึกษาวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารเพื่อสันติภาพในสื่อออนไลน์ตามแนวทางพุทธสันติวิธี ถูกกาล-จริง-ไพเราะ-มีประโยชน์-เมตตา ผู้วิจัยจึงมองเห็นโอกาสในการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยการนำหลักธรรม (วาจาสุภาสิต) มาเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อนำไปสู่พุทธสันติวิธีการสื่อสารในการไกล่เกลี่ยให้กับผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนต่อไป” อีกทั้งยังสอดคล้องกับหลักการในทางพระพุทธศาสนาตั้งหลักพุทธพจน์ที่ว่า “ภิกษุทั้งหลาย วาจาประกอบด้วยองค์ 5 ประการ เป็นวาจาสุภาสิตไม่เป็นทุพภาษิต เป็นวาจาไม่เป็นโทษ และท่านผู้รู้ไม่ติเตียน คือ 1. พูดถูกกาล 2. พูดคำจริง 3. พูดคำอ่อนหวาน 4. พูดคำประกอบด้วยประโยชน์ 5. พูดด้วยเมตตาจิต”

สรุป

ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบ มีแรงบันดาลใจที่ทำให้มาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 คือ การมีจิตอาสาอยากให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ส่วนสภาพปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พบว่า ในฐานะผู้ส่งสาร คือ การไม่เข้าใจภาษาถิ่น การใช้ภาษาที่ยากและซับซ้อน ขาดทักษะในการไกล่เกลี่ย รวมถึงการใช้ถ้อยคำที่ไม่ระมัดระวังกระทบจิตใจผู้ฟัง ปัญหาในฐานะผู้รับสาร เช่น ผู้ใช้บริการขาดความเข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยต้องสื่อสารอธิบายเพื่อให้เกิดความมั่นใจ การติดต่อประสานงานกับผู้รับสารในฐานะคู่พิพาท บางครั้งไม่สามารถติดต่อได้ หรือคู่พิพาททิ้งเรื่องโดยขาดการติดต่อ การขาดความไว้วางใจหรือความเชื่อมั่นในตัว ผู้ไกล่เกลี่ย เป็นต้น สำหรับหลักพุทธสันติวิธีที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ วาจาสุภาสิต ได้แก่ ความจริง ไพเราะ เหมาะกาล เชื่อมสัมพันธ์ มีประโยชน์และเมตตา โดย 5 หลักการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชนต้นแบบตามหลักพุทธสันติวิธี ประกอบด้วย 1) สื่อสารด้วยภาษาที่เหมาะสม 2) สื่อสารด้วยความไว้วางใจ 3) สื่อสารด้วยความสุภาพ 4) สื่อสารด้วยวาจาที่เป็นประโยชน์ 5) สื่อสารด้วยจิตที่เมตตา

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการสื่อสารในชีวิตประจำวัน การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งผ่านกระบวนการไกล่เกลี่ย กระงับข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 รวมถึงเป็นแนวทางให้กับผู้ไกล่เกลี่ย และประชาชนที่สนใจ ทำให้เกิดความสมานฉันท์ในสังคม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาประเด็นการใช้ล่ามในการแปลหรือสื่อความหมายในการสื่อสารระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยและคู่พิพาท กรณีกลุ่มประชาชนที่เป็นชนเผ่าหรือกลุ่มชาติพันธุ์หรือต่างวัฒนธรรม เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการแปลหรือสื่อความหมายจากล่ามไปถึงคู่พิพาทได้

2.2 ศึกษาประเด็นแนวทางการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบที่นอกเหนือจากการใช้หลักพุทธสันติวิธีจากสุภาชิตเพื่อให้เห็นถึงความเหมือนหรือความแตกต่างเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนา

2.3 ศึกษาประเด็นบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบกับการส่งเสริมการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้ง

References

- Anantaprayoon, A., Phramaha Hansa Dhammhaso, & Inthaongpan, P. (2019). A Model of Developing the Mediators by Buddhist Peaceful Means: A Case Study of Chonburi Court. *Journal of MCU Peace Studies*, 7(Supplement Issue), S266-S280.
- Department of Corrections. (2022). *Report on Statistics of People in Prison Across Throughout Thailand*. Retrieved November 17, 2022, from http://www.correct.go.th/rt103pdf/report_result.php?date=2023-10-01&report=
- Likasitwatanakul, S. (2019). *Reform The Indifferent Justice Process*. Retrieved November 17, 2022, from <https://www.the101.world/surasak-interview/>
- Navachainun, Th., Phramaha Duangden Thitañano, & Thontiravong, B. (2017). An Application of Buddhist Peaceful Means to Mediation: A Case Study of the Mediators of Mediation Center, Legal Execution Department. *Journal of MCU Peace Studies*, 5(Special Issue), 87-98.
- Office of the National Economic and Social Development Council (NESDC). (2021). *Statistics on the Performance of Helping People of the Department of Rights and Liberties Protection Fiscal Year 2021*. Retrieved November 17, 2022, from <https://opendata.nesdc.go.th/en/dataset/https-drive-google-com-file-d-1iugiaj9ehyiegx3ru7dmtmexso8jcihl-view-usp-sharing>
- Right and Liberties Protection Department. (2019). *Knowledge of Dispute Mediation ACT, B.E. 2562 (2019)*. Retrieved November 17, 2022, from https://www.tambondonsai.go.th/data-center/doc_download/a110920154109.pdf

- Sompong, S. (2015). *A Critical Analysis of Communication Pattern for Peace in the Online Media by Buddhist Peaceful Means: A Case Study of Komchadluek, Net.* (Master's Thesis). Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Bangkok.
- Sutthirak, W., Phramaha Hansa Dhammaso, & Wattanapradith, Kh. (2017). An Analysis of the Communicative Way for Peace of the 14th Dalailama according to Buddhist Peaceful Mean. *Journal of MCU Peace Studies*, 5(Special Issue), 323-335.