

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี: ศึกษาเฉพาะกรณีศาลแพ่ง*

The Mediation Process by Buddhist Peaceful Means: A Case Study of Civil Court

¹สุกัญญา ริเริ่ม และ ²อดุลย์ ชันทอง

¹Sukanya Riroem and ²Adul Khunthong

¹มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

²ศาลอุทธรณ์ภาค 1

¹Mahachulalongkomrajavidyalaya, University, Thailand.

²The Court of Appeal Region 1, Thailand.

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



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา บริบท ความจำเป็น และแนวคิด ทฤษฎีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามศาสตร์สมัยใหม่ 2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 3) เพื่อนำเสนอกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี ศึกษาเฉพาะ กรณีศาลแพ่ง เป็นงานวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบอริยสัจโมเดลตามแนวทางของบันได 9 ขั้น กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ในการสัมภาษณ์จำนวน 20 รูป/คน และผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่มเพื่อรับรองกระบวนการพัฒนา จำนวน 10 รูป/คน วิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัยเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสอดคล้องกับผู้ประนีประนอม ประจำศาลแพ่ง พบว่า วางตัวไม่เป็นกลาง ไม่มีความรู้ความเข้าใจในคดีที่ไกล่เกลี่ย มีอคติ ใช้อารมณ์ การสื่อสารด้วยคำพูดที่รุนแรง ขาดความรับผิดชอบ ขาดทักษะการไกล่เกลี่ย ส่งผลต่อปัญหากระบวนการ ไกล่เกลี่ยตามมา คือ คู่ความทั้งสองฝ่ายไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ย ผู้ประนีประนอมขาดทักษะ ขาดหลักธรรมในการ ไกล่เกลี่ย ทัศนคติของทั้งสองฝ่ายมุ่งรักษาผลประโยชน์ของคู่ความ ผู้ประนีประนอมจดบันทึกข้อตกลงด้วย ตนเอง วางตนไม่เหมาะสม คู่ความขาดความเชื่อถือ 2) หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย ได้แก่ ชั้นทุกข์ (วิเคราะห์ประเด็นความขัดแย้ง) ชั้นสมุทัย (วิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้ง) ชั้นนิโรธ (วางเป้าหมายของ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท) ชั้นมรรค (วิธีการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท) โดยรวมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ต้องใช้ แนวทางบันได 9 ขั้น มุ่งรักษาความสัมพันธ์ คดีจบใจจบ มีการขอโทษกัน 3) กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยพุทธสันติวิธี ศึกษากรณีเฉพาะศาลแพ่ง มีองค์ประกอบดังนี้ (1) Mindset มีทัศนคติที่ดี มีศรัทธาในการทำ หน้าที่ (2) Knowledge มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง เกี่ยวกับ กฎหมาย และจิตวิทยาการสื่อสาร (3) Skill มีทักษะควบคุมอารมณ์ มีความเป็นกลาง ไม่ใช่อำนาจ มีทักษะการ สื่อสาร ทักษะการฟัง ทักษะการตั้งคำถาม ทักษะการเป็นโค้ช (4) Inner Peace มีสันติภายใน มีความเย็น ใจ ความนุ่มนวล ความสุภาพ ควบคุมบริหารจัดการได้ดี นอกจากนี้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติ วิธีตามแนวทางของอริยสัจ 4 บูรณาการได้ดังนี้ 1) Mindfulness สติให้พร้อมสรรพ 2) Empathic Companion ด้บอารมณ์คู่กรณี 3) Deep Listening เน้นฟังลึกซึ้ง 4) Instance Analysis ตรึงให้อยู่ใน ประเด็น 5) Appropriate Thinking เชี่ยววิธีการให้สอดคล้อง 6) Thinking Wisely ปรับทัศนคติให้เทียบเท่า

*Received July 6, 2023; Revised August 4, 2023; Accepted August 7, 2023

7) Interest Finding ดึงเข้าสู่จุดสนใจ 8) Option Creating ให้ทางเลือกเพิ่ม และ 9) New Relationship Building เสริมสร้างความสัมพันธ์ โดยสุดท้ายของกระบวนการไกล่เกลี่ยต้อง “คดีจบ ใจจบ” รักษาความสัมพันธ์ของคู่กรณี

คำสำคัญ: กระบวนการไกล่เกลี่ย; ข้อพิพาท; พุทธสันติวิธี; ศาลแพ่ง

Abstract

The objectives of this research article were as follows; 1) to analyse problems, context, necessity, and concepts of the dispute mediation process according to modern science.; 2) to examine the Buddhist peaceful means favourable to the process of dispute mediation; and 3) to propose the mediation process by Buddhist peaceful means through the study of specific cases in civil court. The action research was conducted based on *Ariyasacca* (the four noble truths) model under 9-step framework. The data were collected by in-depth interviews with 20 key informants and focus group discussions with 10 experts in order to verify the development process. The research results were analyzed and presented in a descriptive method.

The research results were found as follows: 1) The problems with dispute mediation process include a lack of neutrality as well as knowledge or expertise in mediating cases, the use of prejudice and emotions in communication by using violent words, a lack of responsibility and mediation skills causing both parties to the conflict refusing to mediate the case, a lack of Dhamma in mediation, lawyers from both parties aiming only on the benefits of their respective parties, the mediator recording the agreement by himself/herself, and both parties to the conflict lacking reliability; 2) The Buddhist peaceful means favorable to meditation process include the following stages: *Dukkha* (analyzing the points of conflict), *Samudaya* (analyzing the causes of conflict), *Nirodha* (setting goals of dispute mediation), and *Magga* (methods of dispute mediation). The dispute mediation must employ the 9-step framework, with the goal of maintaining the relationship and ending the case by apologizing to one another; and 3) The dispute mediation process by Buddhist peaceful means on a case study of civil court consists of the following components: (1) positive mindset with faith in performing one's duty; (2) knowledge and understanding about civil dispute mediation, laws, and psychology in communication; (3) skills to control one's emotions, impartiality, not exerting one's authority, as well as having communication skills, listening skills, questioning skills, and coaching skills; and (4) having inner peace in order to remain calm and polite, as well as controlling in management. The process of dispute mediation by Buddhist peaceful means under the 9-step framework can be integrated as follows: (1) mindfulness, (2) empathic companion to cases the emotions of parties to the conflict, (3) deep listening, (4) instance analysis, (5) appropriate thinking, (6) thinking wisely and adjust attitude, (7) interest finding, (8) option creating, and (9) new relation building. Finally, the dispute mediation must end the conflict and maintain the relationship of both parties to the conflict.

Keywords: The Mediation Process; Dispute; Buddhist Peaceful Means; Civil Court

บทนำ

แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2565-2568 มุ่งเน้นสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนถือว่าเป็นภารกิจหลักของศาลยุติธรรม เพื่อเสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและสันติสุขให้เกิดขึ้นกับสังคม โดยส่งเสริมและพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางเลือก เป็นการระงับข้อพิพาทโดยคำนึงถึงความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญ ทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้งเกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคมโดยมีแนวทางดำเนินการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรมในทุกชั้นศาลให้เป็นกระบวนการยุติธรรมระบบทางเลือกที่มีประสิทธิภาพ (Office of the Court of Justice, 2022) ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 20 ไม่ว่าจะพิจารณาคดีจะได้ดำเนินไปแล้วเพียงใดให้ศาลมีอำนาจที่จะไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ตกลงกัน หรือประนีประนอมยอมความกันในข้อที่พิพาทนั้น มาตรา 20 ทวิ เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย เมื่อศาลเห็นสมควรหรือเมื่อคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอ ศาลจะสั่งให้ดำเนินการเป็นการลับเฉพาะต่อหน้าตัวความทุกฝ่ายหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยจะให้มีทนายความอยู่ด้วยหรือไม่ก็ได้ เมื่อศาลเห็นสมควรหรือเมื่อคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอ ศาลอาจแต่งตั้งบุคคลหรือคณะบุคคลเป็นผู้ประนีประนอม เพื่อช่วยเหลือศาลในการไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ประนีประนอมกัน หลักเกณฑ์และวิธีการในการไกล่เกลี่ยของศาล การแต่งตั้งผู้ประนีประนอม รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของผู้ประนีประนอม ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาโดยความเห็นชอบของที่ประชุมใหญ่ของศาลฎีกา กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีหลายประเภท เช่น 1) การเจรจาต่อรอง (negotiation) หมายถึงการที่คู่พิพาทสมัครใจเจรจาต่อรองเพื่อหาข้อตกลงกันเองโดยไม่มีบุคคลที่สามเข้ามาเกี่ยวข้อง 2) การไกล่เกลี่ยหรือประนอมข้อพิพาท (mediation) การที่คู่พิพาทสมัครใจให้มีบุคคลที่สามเรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย หรือผู้ประนอมข้อพิพาท 3) การอนุญาโตตุลาการ (arbitration) บุคคลหรือคณะบุคคลที่เป็นกลางมาจากการเลือกร่วมกันระหว่างคู่พิพาท โดยผลคำชี้ขาดฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดสามารถฟ้องร้องต่อศาลหรือองค์กรของรัฐได้ (Dharmasakti, 2007)

สำหรับกระบวนการไกล่เกลี่ยในศาลแพ่งเกิดขึ้นเมื่อ 2537 โดยศาลแพ่งได้ออกระเบียบศาลแพ่งว่าด้วยการไกล่เกลี่ยเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความ พ.ศ. 2537 โดยระเบียบดังกล่าวมาจากมติที่ประชุม ผู้พิพากษาในศาลแพ่งที่ให้ยกร่างขึ้นโดยใช้หลักเกณฑ์และวิธีการตามมติที่ประชุม ปัจจุบันผู้ที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยคดีในศาลแพ่งเป็นผู้ประนีประนอมมาจากหลายอาชีพ และมีคดีที่ เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นจำนวนมาก คู่ความที่เกิดกรณีพิพาทมาจากต่างสถานที่ ในการดำเนิน กระบวนการพิจารณาคดีต้องใช้ระยะเวลาตามขั้นตอน บางครั้งคู่ความยังขาดความเข้าใจในกระบวนการ พิจารณาคดีแต่ต้องการให้คดีของตนแล้วเสร็จโดยเร็ว โดยไม่สนใจขั้นตอนหรือกระบวนการของการพิจารณา ทำให้ทราบปัญหาว่าเมื่อคู่ความต้องการให้คดีแล้วเสร็จโดยเร็ว ต้องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย (Trakankunphan, 2009) ที่ผ่านมากระบวนการยุติธรรมแบบฟ้องร้องสร้างข้อจำกัดความเจ็บปวด แต่การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่ดีสามารถฟื้นฟูความสัมพันธ์และช่วยเหลือเยียวยาในมิติของความยุติธรรม เมื่อเกิดความขัดแย้งต้องมีการฟื้นฟูความสัมพันธ์และช่วยเหลือเยียวยาในมิติของความยุติธรรม มีประเด็น 4 มิติ ประกอบด้วย 1) หลักการสำคัญและแนวปฏิบัติในการฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีการช่วยเหลือเยียวยาผู้เกี่ยวข้อง และได้รับผลกระทบจากความขัดแย้ง 2) กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ 3) งานยุติธรรมชุมชน 4) งานยุติธรรมเด็กและเยาวชน จึงมีการเปรียบเทียบกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก (Conventional Criminal Justice) กับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) หรือ ยุติธรรมทางเลือก การกระทำผิดอาญาเป็นการทำลายสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคคลและความสมานฉันท์ในสังคม การกระทำผิดอาญา

ก่อให้เกิดผลกระทบความเสียหายจึงจำเป็นต้องมีการเยียวยา หรือ ฟื้นฟู: Restore ความเสียหายหรือผลกระทบจากการกระทำผิดให้ทุกฝ่ายที่ได้รับผลร้าย ซึ่งรวมถึงผู้เสียหาย หรือ เหยื่ออาชญากรรม ผู้กระทำผิดและชุมชนเพื่อให้มีการชดเชย: Restitution การแก้ไขฟื้นฟู: Rehabilitation และการกลับเข้าสู่สังคม: Reintegration มุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมมากกว่าอดีต ผู้กระทำผิดไม่ถูกตีตราจากสังคม ลดปริมาณคดี กระบวนการยุติธรรมทางเลือก: Alternative Dispute Justice เริ่มจากทุกฝ่ายตกลงใจที่จะเข้าสู่กระบวนการ ประกอบด้วย 1) การเจรจา: Negotiation เป็นการคุยกันเอง 2) การไกล่เกลี่ย: Mediation มีคนกลางไกล่เกลี่ย 3) อนุญาโตตุลาการ : Arbitration มีคนชี้ขาด (Pratheuangrattana, 2017)

การประนีประนอมช่วยสร้างความสามัคคีของคนในชาติ ย่อมนำความสุขความเจริญมาให้ ดังพุทธภาษิตที่ว่า ความพร้อมเพรียงของหมู่คณะนำมาซึ่งความสุข (Phra Brahmabandit (Prayoon Dhammacitto), 2020) สอดคล้องกับการไกล่เกลี่ยโดยพุทธสันติวิธีที่เน้นการจัดการความขัดแย้งอย่างมีสติ มีความเป็นกลาง มีความเมตตาสงสาร มีความยุติธรรม มีทักษะ สอดรับกับสถานการณ์ เวลา โอกาส สถานที่ ชุมชน สังคม วัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา ความเชื่อชาติพันธุ์ (Phramaha Hansa Dhammahāso, 2011) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution : ADR) นำมาใช้ ยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม (Judicial Promotion Office, Office of the Court of Justice, 2017) การเจรจาต่อรองทำให้ทั้งสองฝ่ายอยากเข้ามามีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองกัน โดยผู้ไกล่เกลี่ยต้องหาจุดกึ่งกลาง และเงื่อนไขที่ทั้งสองฝ่ายพอใจจนสามารถตกลงกันได้และจากกันด้วยรอยยิ้ม สัมพันธภาพที่ดี (Na Thalang, 2020) ผู้ประนีประนอมในฐานะทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทำให้ศาลแพ่งตระหนักในการพัฒนาผู้ประนีประนอมประจำศาลแพ่ง ผู้วิจัยจึงพบประเด็นที่ต้องพัฒนาประกอบด้วย 1) การไม่วางตัวเป็นกลางในการทำหน้าที่ 2) ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเกี่ยวกับคดีที่ไกล่เกลี่ย 3) มือคดในคดีที่ไกล่เกลี่ย 4) การใช้อารมณ์การสื่อสารด้วยคำพูดที่รุนแรงในการไกล่เกลี่ย 5) ขาดความรับผิดชอบต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย 6) ขาดทักษะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบพุทธบูรณาการ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจในประเด็นนี้เพื่อนำไปสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจการวิจัยเรื่อง กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี ศึกษาเฉพาะกรณีศาลแพ่ง เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา บริบท ความจำเป็น และแนวคิดทฤษฎีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามศาสตร์สมัยใหม่ ศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี และนำเสนอกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี ศึกษาเฉพาะกรณีศาลแพ่งเพื่อยกระดับผู้ประนีประนอมโดยใช้เครื่องมือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี ซึ่งสามารถนำไปพัฒนาผู้ประนีประนอมของศาลแพ่ง อันจะก่อให้เกิดสันติสุขกับคู่ความที่มีความทุกข์ให้หายจากความทุกข์ด้วยการตกลงหาทางออกร่วมกันรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนำไปสู่สันติสุขในสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา บริบท ความจำเป็น และแนวคิดทฤษฎีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามศาสตร์สมัยใหม่
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธธรรมที่เอื้อต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
3. เพื่อนำเสนอกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีศึกษาเฉพาะกรณีศาลแพ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิจัยเรื่อง “กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี ศึกษาเฉพาะกรณีศาลแพ่ง” ดำเนินการตามการวิจัยตามบันได 9 ขั้นของหลักสูตรสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยซึ่งสอดคล้องกับกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เพื่อก้าวสู่การวิจัยและพัฒนา โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ด้านเนื้อหาแนวคิดและทฤษฎีกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทตามแนวทางศาสตร์สมัยใหม่ แนวคิดและทฤษฎีกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี ศึกษาจากนักวิชาการด้านสันติวิธี สำนักงานศาลยุติธรรม ศาลแพ่ง นักวิชาการด้านศาสนา นักฝึกอบรม นักจิตวิทยา แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ ตีความอธิบาย บูรณาการ สังเคราะห์ แนวคิดทั้งหลายเป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี โดยเนื้อหามุ่งศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการ การใกล้เคียงข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาของกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลแพ่ง ศึกษาบริบทของศาลแพ่ง ความจำเป็นของของกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลแพ่ง โดยสอดคล้องกับบริบทสังคมในประเด็นหัวข้อ “ทุกข์” ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาของกลุ่มเป้าหมายที่ผู้วิจัยจะศึกษาและพัฒนา มีการดำเนินการได้มาซึ่งข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ จัดเวทีระดมสมอง สันติสนทนา ด้วยการลงพื้นที่และออนไลน์แบบกลุ่มและเดี่ยวกับบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนา มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูล การสร้างและพัฒนาเครื่องมือการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทตามศาสตร์สมัยใหม่ ประกอบด้วยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการ การใกล้เคียงข้อพิพาท พุทธสันติวิธี ศึกษาข้อมูลจากเอกสารปฐมภูมิ ได้แก่ พระไตรปิฎก ฉบับภาษาไทยฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. 2539 พระไตรปิฎก ฉบับสากล พ.ศ.2561 และศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ หนังสือ ข้อมูลเอกสารทางวิชาการ ตำรา วารสาร บทความ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดจากสถาบันการศึกษาจากอินเทอร์เน็ต เอกสารการศึกษาจากสำนักงานศาลยุติธรรม ศาลแพ่ง สำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการพัฒนาโดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาหลักอริยสัจ 4 ประกอบด้วย 1) ทุกข์ ชั้นปัญหา 2) สมุทัย ชั้นสาเหตุของปัญหา 3) นิโรธ ชั้นเป้าหมาย และ 4) มรรค ชั้นวิธีการ สัมภาษณ์ประชากรและกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูล การสร้างและพัฒนาเครื่องมือการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 4 บูรณาการพุทธสันติวิธีกับศาสตร์สมัยใหม่ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหา บริบท และความจำเป็น โดยผู้วิจัยได้มีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญ จัดเวทีสันติสนทนา ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการศึกษาจากเอกสารทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทมาสังเคราะห์ผ่านการบูรณาการ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูล และผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่มเพื่อรับรองกระบวนการพัฒนา จำนวน 10 รูป/คน

ขั้นตอนที่ 5 สร้างกระบวนการสร้างหลักสูตรแล้วนำหลักสูตรไปทดลองก่อนทดลอง มีการประเมินผลหลักสูตรการพัฒนาเพื่อนำไปปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น จากนั้นผู้วิจัยได้นำไปสู่การสนทนากลุ่มเฉพาะเพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญสะท้อนเพื่อการพัฒนาและรับรองกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี

ขั้นตอนที่ 6 พัฒนากลุ่มเป้าหมาย สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้มีส่วนได้เสีย ร่างรูปแบบ ลงพื้นที่เชิงปฏิบัติการ Focus Group สนทนากลุ่ม ปฏิบัติการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีด้วยการนำไปใช้กับศาลแพ่ง ทดลองเชิงปฏิบัติการลงสู่การพัฒนาอบรมกลุ่มเป้าหมายจริง จำนวน 20 คน ณ ศาลแพ่ง ผู้วิจัยมีการ

ประเมินกลุ่มเป้าหมายก่อนและหลังการฝึกอบรม มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูล การสร้างและ
พัฒนาเครื่องมือการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 7 ประเมินผลกระทบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีการประเมินผลความพึงพอใจก่อนและ
หลังการฝึกอบรม ประเมินผลพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย และประเมินกระบวนการฝึกอบรมตามหลักสูตร
กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี พร้อมประเมินผลการนำไปบูรณาการใช้อย่างจริงจังในพื้นที่ ผ่านการ
สัมภาษณ์ การระดมสมอง การสนทนา

ขั้นตอนที่ 8 นำเสนอองค์ความรู้ใหม่ (Body of Knowledge) ผลลัพธ์ และสันติวัฒนธรรม ผู้วิจัย
นำเสนอองค์ความรู้ใหม่เป็น Model เป็นหลักสูตรการพัฒนาโดยมุ่งสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
โดยพุทธสันติวิธี เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาระดับผู้ประนีประนอม และสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อ
ผู้ประนีประนอม

ขั้นตอนที่ 9 กระบวนการติดตาม รักษา และพัฒนาต่อยอดให้เกิดการพัฒนา มีการใช้เครือข่าย
กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี ในการติดตามผลโดยมีการส่งเสริม พัฒนาต่อยอด มีการต่อ
ยอดยกระดับการเรียนรู้จากหลักสูตรระดับต้น สู่หลักสูตรระดับกลาง และหลักสูตรระดับสูง วิเคราะห์ ประมวล
สรุปข้อมูลผลลัพธ์การวิจัย นำเสนอเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 สภาพปัญหาของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสอดคล้องกับผู้ประนีประนอมประจำ
ศาลแพ่ง พบว่า ด้านตัวบุคคล มีอุปสรรคหรือความไม่พร้อม ดังนี้ 1) บางส่วนวางตัวเป็นกลางในการทำหน้าที่
2) บางส่วนไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเกี่ยวกับคดีที่ไกล่เกลี่ย 3) บางส่วนอคติในคดีที่ไกล่เกลี่ย 4) บางส่วน
ใช้อารมณ์การสื่อสารด้วยคำพูดที่รุนแรงในการไกล่เกลี่ย 5) บางส่วนขาดความรับผิดชอบต่อการไกล่เกลี่ย
6) บางส่วนขาดทักษะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบพุทธบูรณาการ จึงก่อเกิดผลกระทบต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาทของศาลแพ่ง กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) คู่ความทั้งสองฝ่ายไม่ประสงค์ ไกล่เกลี่ย ไม่มีสภาพ
บังคับต้องขึ้นกับความยินยอมของทั้งสองฝ่าย หากฝ่ายใดไม่ประสงค์ที่จะเข้าเจรจา การไกล่เกลี่ยก็จะสิ้นสุดลง
2) ผู้ประนีประนอมประจำศาลไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของคู่ความและการระงับอารมณ์ของผู้ประนีประนอม
และขาดการตระหนักในหลักธรรมที่สามารถใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 3) เกิดจากทนายความของทั้งสอง
ฝ่าย มุ่งรักษาผลประโยชน์ของคู่ความ 4) การทำบันทึกข้อตกลง ผู้ไกล่เกลี่ยจัดทำหน้าที่เขียนบันทึกข้อตกลง
ด้วยตนเอง วางตนไม่เหมาะสม คู่ความขาดความเชื่อถือ 5) ผู้ประนีประนอมประจำศาลไม่สามารถไกล่เกลี่ย
ออนไลน์ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในยุคดิจิทัลให้สอดคล้องกับยุคสมัยใหม่ได้ แม้ว่าจะเปรียบตัวบทกฎหมาย
จะเปิดโอกาสให้กระทำได้อีกก็ตาม นอกจากนี้ปัญหาอุปสรรคยังเกิดมีมาจากภายนอกที่สร้างความยากลำบาก
ต่อการไกล่เกลี่ย เช่น ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วภายใต้คำว่า ความผันผวน
ความไม่แน่นอน ความซับซ้อน ความคลุมเครือ ความการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ ทิศทาง
สถานการณ์ภาวะสังคมของโลก เช่น โควิด เป็นต้น ก่อให้เกิดประเด็นข้อพิพาทที่มีความสลับซับซ้อนเกี่ยวข้องกับ
กับเหตุปัจจัยหลายอย่าง ดังนั้นผู้ประนีประนอมต้องมีความสามารถและประสิทธิภาพที่คุณภาพจึงจะทำให้การ
ไกล่เกลี่ยบรรลุผล

วัตถุประสงค์ที่ 2 หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี พบว่า
หลักอริยสัจ 4 เป็นความจริงอันประเสริฐเป็นหลักพุทธสันติวิธีส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
โดยพุทธสันติวิธีของศาลแพ่ง ประกอบด้วย 1) ขั้นทุกข์ (วิเคราะห์ประเด็นความขัดแย้ง) กระบวนการไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาทจะต้องสามารถวิเคราะห์ประเด็นความขัดแย้งได้ว่า ประเด็นความขัดแย้งเป็นประเด็นอะไร อย่างไร

ผู้ไกล่เกลี่ยในศาลแพ่งจะต้องสามารถมองออกว่าเป็นมิติของความขัดแย้งลักษณะใด 2) ชั้นสมุทัย (วิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้ง) กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้งที่เป็นไปได้ที่อยู่ที่ไหนที่แท้จริงแล้ว ความขัดแย้งมีสาเหตุมาจากอะไร อะไรเป็นสาเหตุที่แท้จริง อะไรเป็นจุดยืนอะไรเป็นความต้องการที่แท้จริง 3) ชั้นนิโรธ (วางเป้าหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท) กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะต้องมีทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยวางเป้าหมายในการพูดคุยครั้งนี้ว่า จะต้องหาข้อยุติข้อขัดแย้ง โดยสองฝ่ายเป็นผู้ร่วมกันหาทางออกจากปัญหาด้วยตนเอง จะต้องวางผลลัพธ์ไว้ล่วงหน้าก่อน และ 4) ชั้นมรรค (วิธีการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท) กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะต้องมีวิธีการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยใช้แนวทางของบันได 9 ขั้นในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเริ่มต้นจากการมีสติและจบด้วยการรักษาความสัมพันธ์ คดีจบใจจบมีการขอโทษกันอย่างจริงจัง กล่าวคือ ในระดับไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลแพ่ง จะต้องใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยตามแนวทางของบันได 9 ขั้น 1) Mindfulness สติให้พร้อมสรรพ 2) Empathic Companion ดับอารมณ์คู่กรณี 3) Deep Listening เน้นฟังลึกซึ้ง 4) Instance Analysis ตรึงให้อยู่ในประเด็น 5) Appropriate Thinking เชิญวิธีการให้สอดคล้อง 6) Thinking Wisely ปรับทัศนคติให้เทียบเท่า 7) Interest Finding ดึงเข้าสู่จุดสนใจ 8) Option Creating ให้ทางเลือกเพิ่ม และ 9) New Relationship Building เสริมสร้างความสัมพันธ์ โดยหัวใจสุดท้ายของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีของศาลแพ่งจะต้อง “คดีจบ ใจจบ” รักษาความสัมพันธ์ของคู่กรณีให้กลับมาดีเหมือนเดิม

วัตถุประสงค์ที่ 3 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีของศาลแพ่ง พบว่า 1) ผู้ประนีประนอม โดยกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีของศาลแพ่งจะต้องเริ่มต้นจากผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคือผู้ประนีประนอมจะต้องมีคุณลักษณะที่มีความเหมาะสมเป็นต้นแบบทั้งภายนอกและภายใน โดยคุณลักษณะที่เหมาะสม 4 ประการ ประกอบด้วย 1) Mindset ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลแพ่งจะต้องมีทัศนคติที่ดี มีสัมมาทิฐิมีความเห็นที่ถูกต้องมีศรัทธาในการทำหน้าที่ประนีประนอมสามารถให้คู่กรณีออกจากความขัดแย้งคดีจบใจจบ 2) Knowledge ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลแพ่งจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจิตวิทยาการสื่อสารเพื่อความเข้าใจ เพื่อเป็นฐานของการทำหน้าที่ประนีประนอมในศาลแพ่ง 3) Skill ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลแพ่งจะต้องมีทักษะภายในและทักษะภายนอก โดยทักษะภายในเป็นการมีวุฒิภาวะสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ มีความเป็นกลางไม่ใช้อำนาจเหนือในการหาทางออกของความขัดแย้ง และทักษะภายนอกจะต้องมีทักษะการสื่อสาร ทักษะการฟัง ทักษะการตั้งคำถาม ทักษะการเป็นโค้ช ทักษะการเป็นกระบวนกรอำนวยความสะดวกในการหาทางออกข้อขัดแย้ง 4) Inner Peace ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลแพ่งจะต้องมีสันติภายในเป็นบุคคลที่มีความเย็น มีความนุ่มนวล มีความสุภาพ สามารถควบคุมบริหารจัดการอารมณ์ได้เป็นอย่างดี มีความสุขยิ้มแย้มแจ่มใส

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับวิเคราะห์ข้อขัดแย้ง จะต้องวิเคราะห์ระดับข้อขัดแย้ง หรือคู่ความผ่านอริยสัจโมเดล ประกอบด้วย 1) ชั้นทุกข์ เป็นการวิเคราะห์ประเด็นความขัดแย้งว่าคู่กรณีมีความขัดแย้งในประเด็นใด เช่น ความสัมพันธ์ ข้อมูล ผลประโยชน์ เป็นต้น 2) ชั้นสมุทัย เป็นการวิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้งว่าสาเหตุที่แท้จริงที่อยู่ใต้น้ำแข็งคืออะไร เป็นการมองสาเหตุลึกๆ 3) ชั้นนิโรธ เป็นการวางเป้าหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ประนีประนอมต้องการผลลัพธ์ในการพูดคุยครั้งนี้อย่างไร โดยหาความต้องการที่แท้จริงของคู่ขัดแย้ง 4) ชั้นมรรค เป็นวิธีการของการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทในศาลแพ่ง จะต้องใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เน้นความต้องการที่แท้จริง เป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบสนับสนุนให้คู่

ขัดแย้งมีความร่วมมือในการแก้ปัญหาของตนเองอย่างชนะไปด้วยกันด้วยความพึงพอใจ ดังตารางและโมเดลต่อไปนี้

ตารางที่ 1 : การบูรณาการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีของศาลแพ่ง

ศาสตร์สมัยใหม่	พุทธสันติวิธี	พุทธบูรณาการ
ผู้ไกล่เกลี่ย Mindset	ขั้นทุกข์ (วิเคราะห์ประเด็นความขัดแย้ง)	ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะต้องสามารถวิเคราะห์ประเด็นความขัดแย้งได้ว่า ประเด็นความขัดแย้งเป็นประเด็นอะไร อย่างไร ผู้ไกล่เกลี่ยในศาลแพ่งจะต้องสามารถมองออกกว่าเป็นมิติของความขัดแย้งลักษณะใด
ความรู้การไกล่เกลี่ย Knowledge	ขั้นสมุทัย (วิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้ง)	ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้งที่เป็นสามารถที่อยู่ใต้ภูเขาน้ำแข็งว่าจริงๆ แล้ว ความขัดแย้งมีสาเหตุมาจากอะไร อะไรเป็นสาเหตุที่แท้จริง อะไรเป็นจุดยืนอะไรเป็นความต้องการที่แท้จริง
ทักษะผู้ไกล่เกลี่ย Skill	ขั้นนิโรธ (วางเป้าหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท)	ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะต้องมีทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยวางเป้าหมายในการพูดคุยครั้งนี้ว่าจะต้องหาข้อยุติข้อขัดแย้ง โดยสองฝ่ายเป็นผู้ร่วมกันหาทางออกจากปัญหาด้วยตนเอง จะต้องวางผลลัพธ์ไว้ล่วงหน้าก่อน
สันติสุข Peace	ขั้นมรรค (วิธีการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท)	ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะต้องมีวิธีการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยใช้แนวทางของบันได 9 ขั้นในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเริ่มต้นจากการมีสติและจบด้วยการรักษาความสัมพันธ์ คดีจบใจจบมีการขอโทษกันอย่างจริงจัง

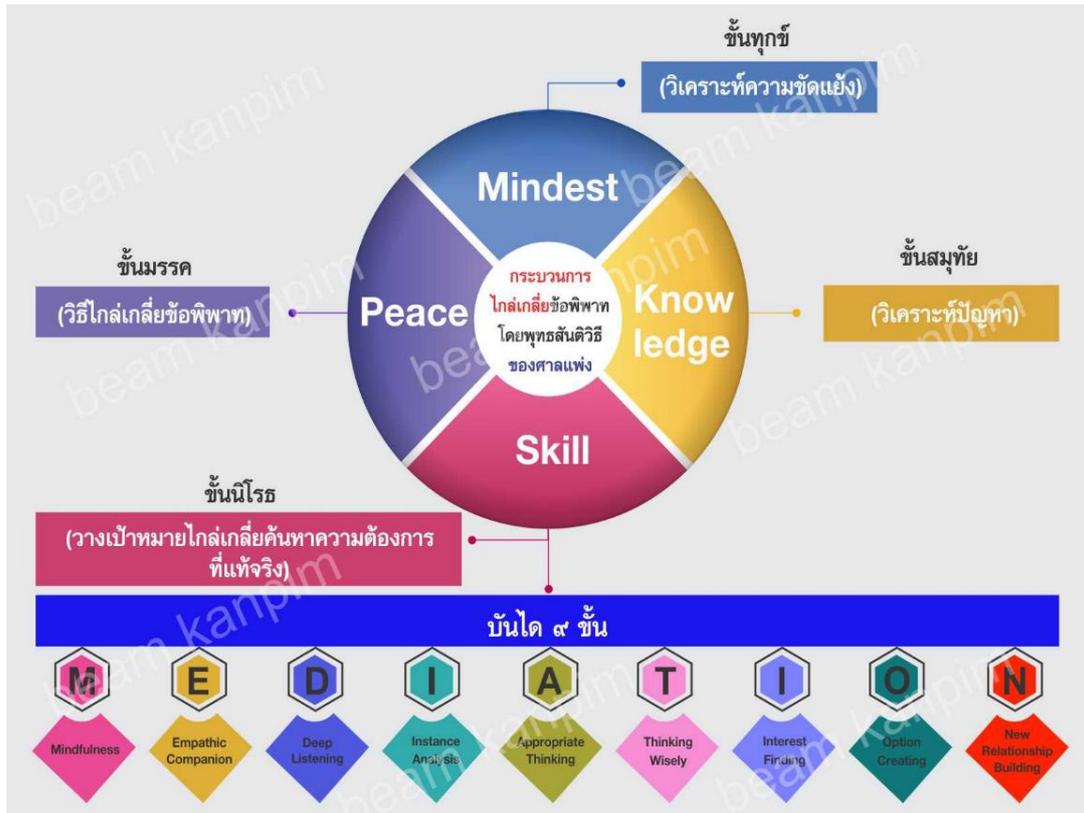


Figure 1: The Mediation Process by Buddhist Peaceful Means of Civil Court

องค์ความรู้ใหม่

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีศึกษาเฉพาะศาลแพ่ง ทำให้ผู้วิจัยได้พบเกณฑ์ชี้วัดถึงประสิทธิภาพหรือความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย ปกติการไกล่เกลี่ยผู้ประนีประนอมจะต้องแจ้งให้ทั้งสองฝ่ายทราบว่า การระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น เพื่อประโยชน์ของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายต้องตกลงที่จะให้ข้อเท็จจริงตามความเป็นจริง และจะไม่นำข้อเท็จจริงที่ได้จากการไกล่เกลี่ยไปกล่าวอ้างหรืออ้างอิงในคดีใด ในการเจรจา มีการนำหลักพุทธ คือ อริยสัจ 4 ชี้ให้เห็นความทุกข์ ให้เห็นคุณเห็นโทษ ประโยชน์ ไม่ใช่ประโยชน์ จิตสงบ ใจสงบ การอยู่ร่วมกันแบบสันติ และการตกลงของทั้งฝ่ายเกิดขึ้นจากความสมัครใจและพอใจด้วยการด้วยกัน ทั้งสองฝ่าย แบบ WIN-WIN องค์ความรู้ใหม่คือเกณฑ์ชี้วัดถึงประสิทธิภาพหรือความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย คือ

1. **ด้านกายภาพ** คือ การยินยอมสมัครใจทั้งสองฝ่าย การให้คู่กรณีตัดสินใจด้วยตนเอง การส่งเสริมให้คู่กรณี ตัดสินยุติข้อขัดแย้งด้วยตนเองก็จะนำไปสู่ความยั่งยืนในการปฏิบัติตามข้อตกลง ทำให้เกิดผลลัพธ์ซึ่งสามารถตกลงกันได้โดยมุ่งหาความต้องการที่แท้จริง คติจบใจจบ สามารถนำไปสู่การชดใช้ทางกายภาพคือชดใช้ค่าเสียหาย คู่กรณีมีความพึงพอใจด้วยความสมัครใจ คู่กรณีรับทราบและจะปฏิบัติตามให้แล้วเสร็จในการชดใช้ค่าเสียหาย คติยุติเสร็จสิ้น

2. **ด้านพฤติกรรม** การการให้อภัยเลิกแล้วต่อกัน การปรับเปลี่ยนท่าที่เป็นมิตรต่อกัน ไม่พูดร้าย ไม่คิดร้าย ไม่เบียดเบียนกัน มีความรู้สึกพึงพอใจ เกิดความเข้าใจในความรู้สึกและความจำเป็นของแต่ละฝ่าย เพราะสาเหตุมาจากการการฟัง อย่างตั้งใจ การให้ความใส่ใจต่อผู้พูด ฟังอย่างตั้งใจ มีการกล่าวทวนเนื้อหาและอารมณ์ของคู่กรณี มีการตั้งคำถาม ที่ชัดเจนและเหมาะสม ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง มีการเอาใจเขามาใส่ใจเราทำให้คู่กรณีเข้าใจอกเข้าใจกันและกัน การปรับเปลี่ยนท่าที่ มุมมองด้านบวก เป็นการทำให้คู่กรณีคิดเชิงบวกต่อกัน

มีการเปิดใจยอมรับ ทำให้เกิดการไม่ข่มขู่คุกคาม ไม่เพียงกดดัน อดทนเอง ไม่คิดว่าถูกคุกคามคนอื่นว่าต่ำต้อย ต้อยค่า ไม่มองดูด้วยความเหยียดหยาม เป็นผู้รับฟังได้ ไม่เกิดการทะเลาะผูกโกรธจองเวรต่อกัน มีความเมตตา กรุณาต่อกัน

3. ด้านจิตภาพ การรื้อฟื้นคืนดีเพื่อถักทอความสัมพันธ์ คู่พิพาทไม่สร้างความทุกข์ความเดือดร้อนต่อกัน ยินดีต่อการชดใช้การเยียวยา ความเสียหายความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และการรู้สึกผิดการยอมรับผิด การให้อภัย ซึ่งกันและกัน มีเมตตา มีกรุณาปรารถนาดีต่อกันการรื้อฟื้นความสัมพันธ์กับมาสู่วิถีการดำเนินชีวิตตามปกติ เป็นการชำระจิตใจโกรธเกลียดหรือระแวงต่อกัน การให้อภัย การให้ความรัก เกิดขึ้นในกายในใจของคู่พิพาท ไม่เครียดแค้นชิงชัง มีจิตใจที่คิดบวก คิดอย่างสร้างสรรค์กระทำ ดีต่อกันได้มีจิตใจที่เป็นกุศล ไม่ทำ ความทุกข์ความเดือดร้อนต่อกันอีก

4. ปัญญาภาพ ปฏิบัติหลักการไกล่เกลี่ยของศาลแพ่งที่ได้มาตรฐานสากลที่มีอยู่แล้ว และบูรณาการณ กับการไกล่เกลี่ยศาลเองตามหลักพุทธสันติวิธีโดยบันได 9 ขั้นดังกล่าวแล้ว โดยรวมก็คือ 1) เข้าใจในเรื่องของ สติ หลักการไกล่เกลี่ยเข้าใจในเรื่องของสติทั้งสองคู่กรณีมีสติก่อนมานั่ง อาจจะเริ่มต้นจากการให้สงบก่อนมี หลักการด้วยการให้ทั้งสองฝ่ายได้สงบสติอารมณ์ก่อน และพร้อมที่จะคุยกันแล้ว 2) การดับอารมณ์ การดับ อารมณ์ก็คือสร้างการฟัง 3) สร้างความสัมพันธ์ การนำไปสู่การขอโทษ การให้อภัย แล้วก็ฟื้นความสัมพันธ์ที่ดี สุดท้ายมีการขอโทษ ขอขมา หรือได้พูดอะไรที่ค้างคาใจ แล้วก็ฟื้นความสัมพันธ์ แล้วก็ให้อภัยซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นคนที่จับได้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีสติ ในการฟัง การให้อภัย การสร้างความสัมพันธ์

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สภาพปัญหาของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสอดคล้องกับผู้ประนีประนอมประจำศาลแพ่ง ปัญหาภายในในด้านตัวบุคคล มีอุปสรรคหรือความไม่พร้อม เช่น การไม่ วางตัวเป็นกลาง ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเกี่ยวกับคดี ใช้อารมณ์ ขาดความรับผิดชอบ ขาดทักษะการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การทำบันทึกข้อตกลงที่ไม่ถูกต้อง ขาดความเชื่อถือ ปัญหาภายนอกที่สร้างความ ยากลำบากต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย การเปลี่ยนแปลงของสังคม เจริญนโยบายทิศทางการณภาวะสังคม ของโลก ความผันผวน ความไม่แน่นอน ความซับซ้อน ความคลุมเครือ ความสลับซับซ้อนของคดี เป็นต้น ทั้งหมดล้วนส่งผลกระทบต่อผู้ประนีประนอม ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่มีประสิทธิภาพที่ ทำให้การไกล่เกลี่ย ไม่บรรลุผล สอดคล้องกับ Tajai (2016) ที่ได้วิจัยเรื่อง “ปัญหาอุปสรรคในกระบวนการไกล่เกลี่ย ประนีประนอมข้อพิพาทชั้นศาลในคดีครอบครัว: ศึกษาเฉพาะกรณีศาลเยาวชน และครอบครัวกลาง (สาขามิน บุรี)” ประมวลได้ว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยเปิดช่องให้ผู้ประนีประนอมคดีครอบครัวสามารถใช้ดุลยพินิจ ทำให้ ตัวแปรสำคัญคือศักยภาพความพร้อมความสามารถจากผู้ประนีประนอม เช่น ประเด็นปัญหาอุปสรรคที่เกิด จากอารมณ์ความรู้สึก และการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน และบุคคลผู้ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ความระแวงสงสัย ด้าน คุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถของผู้ประนีประนอม สอดคล้องกับ Anantaprayoon (2018) ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาล จังหวัดชลบุรี” พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทบางส่วนยากที่จะยอมรับทฤษฎีของกระบวนการอบรมและพัฒนาศักยภาพสมัยใหม่ ขาดการใช้เครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาตน ตลอดจนขาดการนำหลักธรรมมาพัฒนาตนให้มีความดีพร้อมและ สมบูรณ์ และสอดคล้องกับ Attapimon (2016) ได้วิจัยเรื่อง “แนวทางที่คู่พิพาทยอมรับการไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทในศาลยุติธรรม” ประมวลได้ว่า การไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องอาศัยแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เป็นวิชาการคิดค้น และเป็นที่ยอมรับพื้นฐานในการเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่มีทฤษฎีใดที่ดีที่สุดแต่ใช้หลากหลายทฤษฎีบูรณาการ แนวคิด

ทฤษฎีที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย คือการมีทักษะในการเจรจา รู้สาเหตุความขัดแย้ง สร้างความยุติธรรม น้อมนำหลักธรรมทางศาสนา

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พุทธสันติวิธี ได้แก่หลักอริยสัจ 4 1) ชั้นทุกข์ (วิเคราะห์ประเด็นความขัดแย้ง) 2) ชั้นสมุทัย (วิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้ง) 3) ชั้นนิโรธ (วางเป้าหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท) และ 4) ชั้นมรรค (วิธีการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท) กระบวนการวิธีการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใช้แนวทางของบันได 9 ขั้น การมีสติและจบด้วยการรักษาความสัมพันธ์ คดีจับใจจบมีการขอโทษกันอย่างจริงจัง รักษาความสัมพันธ์ของคู่กรณีให้กลับมามีเหมือนเดิม สอดคล้องกับ Nuyimsai (2018) ได้ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยแนวทางพุทธสันติวิธี: กรณีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สภานายความ กรุงเทพมหานคร” พบว่าหลักพุทธสันติวิธียึดหลักอริยสัจ 4 ส่วน ในด้านคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีคุณสมบัติภายใน คือเป็นผู้มีสติ มีขันติ ไร้อคติ และมีเมตตา คุณสมบัติภายนอกคือ มีกัลยาณมิตรธรรม มีศีลธรรม และมีคารวะธรรม ด้านวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคือ มีเมตตาตามหลักสารณียธรรมและใช้เทคนิคที่เป็นทางสายกลางหรือมัชฌิมาปฏิปทา และด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ มีขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 5 ขั้นตอน คือ 1) ตั้งต้นวิเคราะห์ทุกข์ 2) เปิดमुखด้วยปิยวาจา 3) ใช้เมตตาค้นหาประเด็น 4) ร่วมคิดเห็นอย่างไร้อคติและ 5) มุ่งมีดีอกัยทาน และสอดคล้องกับ Larppitakmongkol (2019) ได้วิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณลักษณะผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดสมุทรปราการตามหลักพุทธสันติวิธี” พบว่า คุณลักษณะของผู้ประนีประนอม คือ ความยึดมั่นอุตมการณ์ ความเป็นกลาง การรับฟังอย่างตั้งใจ ความเป็นมิตรและความจริงใจ การรู้จักใช้วาจาที่ดี การเตรียมความพร้อมของตนก่อนทำหน้าที่ และการมีความมั่นคงในอารมณ์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีของศาลแพ่งผู้ประนีประนอมจะต้องมีคุณลักษณะที่มีความเหมาะสมเป็นต้นแบบทั้งภายนอกและภายใน 1) Mindset มีสัมมาทิฐิมีความเห็นที่ถูกต้องมีศรัทธาในการทำหน้าที่ประนีประนอม 2) Knowledge ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจิตวิทยาการสื่อสารเพื่อความเข้าใจ เพื่อเป็นฐานของการทำหน้าที่ประนีประนอมในศาลแพ่ง 3) Skill มีทักษะภายในและทักษะภายนอก มีวุฒิภาวะสามารถควบคุมอารมณ์ ความเป็นกลาง ไม่ใช้อำนาจเหนือ มีทักษะการสื่อสาร ทักษะการฟัง ทักษะการตั้งคำถาม ทักษะการเป็นโค้ช 4) Inner Peace มีความเย็น มีความนุ่มนวล มีความสุภาพ สามารถควบคุมบริหารจัดการอารมณ์ได้เป็นอย่างดี มีความสุขยิ้มแย้มแจ่มใส สอดคล้องกับ Klungkorn (2016) ได้วิจัยเรื่อง “ศึกษาวิเคราะห์หลักสัมมาวาจาเพื่อการประนีประนอม: กรณีศึกษาผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุดรธานี” พบว่า ผู้ประนีประนอมต้องมีเมตตาปราณี มีวิจิที่ไพเราะ พูดที่ให้เกิดประโยชน์เพื่อทำให้เกิดความเป็นกันเอง วางตนเสมอภาพ คือ การพูดความจริง ไม่พูดบิดเบือน พูดวาจาไพเราะ สุภาพ ประกอบด้วยสารัตถะคือเป็นประโยชน์ และพูดด้วยปรารถนาดี การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์รักษาสัมพันธ์ภาพที่ดี สอดคล้องกับ Tiansongjai (2010) ได้วิจัยเรื่อง “หลักการและวิธีการในการเจรจาไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ” ผลการวิจัยพบว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเชิงพุทธ 9 ขั้นตอน ซึ่งได้แก่ (1) คุมสติ - Mindfulness Control (2) ทำหน้าที่กัลยาณมิตร - Education Process (3) สื่อสารอย่างลึกซึ้ง - Deep Communication (4) วิเคราะห์เรื่องราว - Issues Analysis (5) เข้าถึงวิธีการ- Approaching to Strategies (6) คิดอย่างแยบคาย - Thinking Wisely (7) หาจุดสนใจ- Interest Finding (8) เสนอทางเลือก - Option Creating และ (9) สร้างสัมพันธ์ภาพอันดี- New Relationship Building สามารถสรุปได้เป็นรูปแบบของพุทธวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ (1) ขั้นตอนกัลยาณมิตร (2) ขั้นตอนโยนิโสมนสิการ (3) ขั้นตอนการจัดการปัญหาความขัดแย้ง และสอดคล้องกับสอดคล้องกับ

Chinkunkitniwat (2019) ได้วิจัยเรื่อง “คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยเชิงพุทธบูรณาการ: ศึกษากรณีศาลอุทธรณ์ ภาค 7” พบว่า คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ฟังอย่างมีความเป็นกลาง มีความยุติธรรม เป็นผู้มีความรู้ทักษะการพูดและทักษะการฟัง เข้าใจเทคนิคการสื่อสาร เป็นผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ ในด้านการควบคุมอารมณ์ รู้ตนเอง รู้สังคมมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นผู้ฟังที่ดี มีศิลปะในการพูด ใฝ่ศึกษาพัฒนาตนเอง จดจำแม่นยำ มีสติเป็นเครื่องกำกับตน ทางพฤติกรรมเป็นผู้ดำรงตนอยู่ในศีลธรรมทางจิตใจเป็นผู้มีเมตตากรุณาปราศจากอคติ เชื่อมสัมพันธ์ให้คู่กรณีเกิดความสามัคคีและอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

สรุป

ความเป็นจริงของสังคมมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นคนหรือสังคมองค์กรสถาบันล้วนมีความขัดแย้ง ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ต้องบริหารจัดการให้ระดับความขัดแย้งไม่มากจนเกินไป เป็นความขัดแย้งที่พอยอมรับกันได้ ดังนั้น การพัฒนาปรับปรุงแก้ไขคนหรือองค์กรอยู่บ่อยๆ จึงเป็นการดีเพื่อให้เกิดการแข่งขัน เกิดการพัฒนาปรับตัวหรือเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น สภาพปัญหาของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้ประนีประนอมประจำศาลแพ่ง แม้จะปัญหาภายในด้านตัวบุคคล ไม่ว่าจะจะเป็นความไม่พร้อม การไม่วางตัวเป็นกลาง ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ การใช้อารมณ์ ขาดทักษะการไกล่เกลี่ยข้อ ก็ต้องหาทางแก้ไข พัฒนาเรียนรู้ร่วมกันไป หลักพุทธวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่หลักอริยสัจ 4 ตลอดถึงกระบวนการวิธีการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใช้แนวทางของบันได 9 ขั้น ทั้งหมดคือทางออกที่ควรนำมาเป็นเครื่องมือในการปรับใช้หรือพัฒนาผู้ประนีประนอม เพื่อจะทำให้ก่อเกิดการมีสติ การรักษาความสัมพันธ์ คดีจบใจจบ มีการขอโทษกัน ทำให้คู่กรณีให้กลับมาดีเหมือนเดิมหรืออย่างน้อยก็ไม่ผูกเวร ไม่ผูกโกรธ ทุกฝ่ายสามารถกลับมาใช้ชีวิตได้ตามปกติ ไม่อยู่ด้วยความหวาดระแวงต่อกันและกัน จึงเห็นสมควรแล้วที่กระบวนการไกล่เกลี่ยของผู้ประนีประนอมจะต้องน้อมนำสติมาใช้ในทุกขั้นตอน กล่าวคือ มีศรัทธาในการทำหน้าที่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย มีวุฒิภาวะสามารถควบคุมอารมณ์ ความเป็นกลาง ไม่ใช้อำนาจเหนือ มีทักษะการสื่อสาร ทักษะการฟัง มีความเย็น มีความนุ่มนวล มีความสุภาพ สามารถควบคุมบริหารจัดการอารมณ์ของคู่กรณีได้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิเคราะห์ “กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีศึกษาเฉพาะกรณีศาลแพ่ง กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากข้อค้นพบแนวทางหลักพุทธวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่หลักอริยสัจ 4 ตลอดถึงกระบวนการวิธีการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใช้แนวทางของบันได 9 ขั้น เป็นเครื่องมือในการปรับใช้หรือพัฒนาผู้ประนีประนอม เพื่อจะทำให้ก่อเกิดการมีสติ ซึ่งได้นำไปสู่การอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความเข้าใจ การพัฒนาเทคนิคเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยมีการนำหลักพุทธสันติวิธีมาใช้ควบคู่กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทำให้ผู้ประนีประนอมมีศรัทธาในการทำหน้าที่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย มีวุฒิภาวะสามารถควบคุมอารมณ์ มีทักษะการสื่อสาร ทักษะการฟัง มีความสุภาพ เป็นต้น จึงควรส่งเสริมหลักการแนวคิดไปพัฒนาฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะและประสิทธิภาพให้แก่ผู้ประนีประนอมในองค์กรที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย เช่น สภานายความ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสาธารณสุข และกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเรื่อง “เทคนิคการไกล่เกลี่ยด้วยระบบออนไลน์: หลักการ แนวทาง และความ เชื่อถือ” เนื่องด้วยโลกได้วิวัฒนาการผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัล มีความแพร่หลายในการใช้อินเทอร์เน็ต ดังนั้น การใช้ไกล่เกลี่ยออนไลน์จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องเวลาและระยะทางได้เป็นอย่างมาก

2.2 ควรมีการวิจัยเรื่อง “สัมมาอาชีวะ: อาชีพ สถานะและบทบาทหน้าที่ของผู้ประนีประนอม อาชีพเอกชน” เนื่องด้วยผู้ประนีประนอมทำหน้าที่ในฐานะเหมือนจิตอาสา เป็นไปได้หรือไม่ที่ผู้ประนีประนอม สามารถตั้งบริษัทรับไกล่เกลี่ยที่เก็บค่าใช้จ่ายที่ถูกต้องตามกฎหมายเหมือนอาชีพทนายความ เป็นการวิจัยเชิงนโยบายถึงความเป็นไปได้ และความเหมาะสม ตลอดถึงแนวทางกระบวนการวิธีการที่ควรดำเนินการ ให้เกิดมีขึ้น เพื่อให้เกิดทางเลือกที่หลากหลายช่องทาง โดยมีเงื่อนไขหรือมีมาตรฐานเดียวกัน เช่น ผู้ไกล่เกลี่ย ต้องผ่านการอบรม ขึ้นทะเบียน และมีกฎหมายรองรับสถานภาพ

References

- Anantaprayoon, A. (2018). *A Model of Developing the Mediators by Buddhist Peaceful Means: A Case Study of Chonburi Court*. (Doctoral Dissertation). Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Attapimon, S. (2016). Approaches that Lead Disputing Parties to Consensual Acceptance of Mediation in the Court of Justice. *Academic Journal of Bangkok Thonburi University*, 5(2), 74-83.
- Chinkunkitniwat, N. (2019). *The Qualifications of the Mediator in the Integrated Buddhist Perspective: A Case Study of Appealcourt 7*. (Doctoral Dissertation). Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Dharmasakti, N. (2007). *Role of the Judge and Problems in Court Annexed Conciliation*. (Master's Thesis). Dhurakij Pundit University. Bangkok.
- Judicial Promotion Office, Office of the Court of Justice. (2017). *Law and Dispute Mediation*. Bangkok: Active Print Company Limited.
- Klungkorn, C. (2016). *An Analytical Study of the Right Speech for Compromising: A Case Study of Mediators in Uttaradit Provincial Court*. (Master's Thesis). Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Larppitakmongkol, P. (2019). *Development of the Mediator Characteristics at Samutprakarn Provincial Court by Buddhist Peaceful Means*. (Doctoral Dissertation). Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Na Thalang, P. (2020). *Civil Litigation Mediation Techniques: Steps and Processes, Course on Basic Knowledge and Techniques for Mediation, 2020*. Mediator Training Documents. Civil Dispute Mediation Center of Mahachulalongkornrajavidyalaya University. 20-25 July 2020. N.P.: n.p.
- Nuyimsai, W. (2018). A Model of the Mediation by Buddhist Peaceful Means: A Case of the Mediation Center of Lawyers Council, Bangkok. *The Journal of MCU Peace Studies*. 7(2), 302-314.

- Office of the Court of Justice. (2022). *Strategic Plan of the Court of Justice 2022-2025*. Bangkok: P.A. Living Co., Ltd.
- Phra Brahmabandit (Prayoon Dhammacitto). (2020). *Multiplot Talks on Knowledge, Love and Unity Are Very Supportive*. Director of the Sangha Council Sangha. Sangha Resolution 579 B.E. 2563. Retrieved March 20, 2022, from <https://www.watprayoon.com/files/download/2563-11-28-%E0%B8%9EE0%B8%B0%E0%B8%A1%2%E0%B8%81.pdf>
- Phramaha Hansa Dhammahāso. (2011). *Buddhist Peaceful Means: Integrating Conflict Management Principles and Tools*. Bangkok: SE-ED Publishing House.
- Pratheuangrattana, C. (2017). *Building Harmony: The Fundamentals Concept of Conflict Management by Peaceful Means*. Bangkok: Sun Packaging Company Limited.
- Tajai, S. (2016). *Problems and Obstacles of the Mediation in Family Cases: A Case Study at Centra Juvenile and Family Court (Meenburi Branch)*. (Master's Thesis). Thammasat University. Pathumthani.
- Tiansongjai, C. (2010). *Buddhist Mediation: Concept and Tools for Conflict Management*. (Doctoral Dissertation). Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Trakankunphan, S. (2009). *The Process of Mediation in the Justice System. Training Documents*. Senior Justice Executive Program (Bor.Yor.Sor.) Class 12. College of Justice Office of the Court of Justice.