

กระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์ โดยพุทธสันติวิธี*

The Process of Developing Mediators for Civil Disputes in Surin Province through Buddhist Peaceful Means

ธัญญธร หฤทัยถาวร

Tanyatorn Haruethaithavorn

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์

Surin Province Public Sector Dispute Mediation Center, Thailand.

Corresponding Author's Email: tanyatorn.h2505@gmail.com



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ 1) เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา บริบท ความจำเป็น ต้องการ และแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามศาสตร์สมัยใหม่ 2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 3) เพื่อพัฒนาและนำเสนอกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์โดยพุทธสันติวิธี เป็นการวิจัยตามกรอบของอริยสัจโมเดลตามแนวทางของบันได 9 ขั้น ของหลักสูตรสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์ พบว่า 1) ผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนขาดทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 2) ผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนไม่สามารถวิเคราะห์ประเด็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ 3) ผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยภาคประชาชน 4) ผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนขาดเทคนิควิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นมืออาชีพ 5) ผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนเข้าใจเพียงทฤษฎีแต่ขาดการลงมือปฏิบัติการเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างแท้จริง 2) หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน หลักอริยสัจ 4 เป็นหลักของการวิเคราะห์คู่ขัดแย้ง โดยมุ่งการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามแนวทางของไตรสิกขาซึ่งเป็นคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน และหลักภาวา 4 ในแสดงผลลัพธ์ด้านกายภาพของผู้ไกล่เกลี่ย พฤติภาพของผู้ไกล่เกลี่ย จิตตภาพของผู้ไกล่เกลี่ย และปัญญาภาพของผู้ไกล่เกลี่ย 3) กระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์โดยพุทธสันติวิธี พบว่า องค์ความรู้ใหม่เป็นสันตินวัตกรรม เป็นขั้นตอนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์โดยพุทธสันติวิธี มี 6 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นที่ 1 สมครใจ ขั้นที่ 2 ไว้วางใจ ขั้นที่ 3 เข้าใจ ขั้นที่ 4 เห็นใจ ขั้นที่ 5 ฟังพอใจ ขั้นที่ 6 ประทับใจ

คำสำคัญ: ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท; จังหวัดสุรินทร์; พุทธสันติวิธี

*Received August 28, 2024; Revised February 14, 2025; Accepted February 21, 2025



Abstract

The study had the following objectives: 1) to investigate the problems, context, and needs related to the development of mediators for civil disputes, as well as the theories pertaining to modern mediation practices; 2) to analyze the Buddhist peaceful means that support the process of developing mediators for civil disputes; and 3) to develop and present a process for training mediators for civil disputes in Surin Province through Buddhist peaceful means. The study was conducted within the framework of the Four Noble Truths (*Ariyasacca*) and utilized the 9-Ladder Approach of the Peace Studies Program at the Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University.

The study found the following results: 1) The problems faced by mediators in resolving civil disputes in Surin Province included: (1) Mediators lack essential mediation skills; (2) Mediators struggle to analyze the underlying points of conflict; (3) Mediators lack a clear understanding of the civil dispute mediation process; (4) Mediators do not possess professional mediation techniques; and (5) Mediators are familiar with theoretical concepts but lack practical experience in dispute mediation. 2) The Buddhist peaceful means that support the development of mediators for civil disputes include the Four Noble Truths (*Ariyasacca*) for analyzing the parties involved in the conflict, with a focus on developing mediators who can resolve civil disputes. This process is based on the Threefold Training (*Tisikkhā*), which emphasizes the qualities mediators should possess. The outcomes of developing mediators for civil disputes can be assessed through the principles of the Four Developments (*Bhāvanā*), which encompass physical, moral, emotional, and intellectual aspects. 3) The process of developing mediators for civil disputes in Surin Province through Buddhist peaceful means resulted in a peace innovation consisting of the following six steps: volunteering, building trust, fostering understanding, showing compassion, ensuring satisfaction, and leaving a positive impression.

Keywords: Dispute Mediator; Surin Province; Buddhist Peaceful Means

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทถือว่าการให้คู่กรณีมีโอกาสในการเจรจาและตกลงกัน โดยสามารถระงับข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญาได้อย่างสันติ โดยไม่ต้องมีการวินิจฉัยหรือชี้ขาดข้อพิพาทโดยไม่รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินในชั้นศาลและในการบังคับคดี ผู้ไกล่เกลี่ยจึงเป็นบุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เหตุผลของการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้เพราะข้อพิพาททางแพ่งและอาญาเกิดขึ้นจำนวนมาก จึงเห็นควรที่จะนำข้อพิพาททางแพ่งที่มีมูลค่าทรัพย์สินไม่สูงนัก และข้อพิพาททางอาญาบางประเภทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย โดยกำหนดเป็นกฎหมายกลาง เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ พนักงานสอบสวน หรือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนสามารถใช้ในการยุติหรือระงับข้อพิพาทได้ โดยคำนึงถึงความยินยอมของคู่กรณีเป็นหลัก ซึ่งจะช่วยลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล ลดปัญหาความขัดแย้ง และส่งเสริมความสมานฉันท์

ในสังคมให้เกิดขึ้นมากยิ่งขึ้น ลดงบประมาณแผ่นดินและเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข (Department of Rights and Liberties Protection, 2019)

โดยพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 มีมาตรฐานว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องผ่านการพัฒนา และการฝึกอบรมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่กำหนดโดยคณะกรรมการพัฒนาบริหารงาน ยุติธรรมแห่งชาติ ตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรองตามมาตรา 10 ประกอบด้วย การขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย การรับสมัครเป็นผู้ไกล่เกลี่ย การสรรหาผู้ไกล่เกลี่ย การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ความเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสิ้นสุด (Department of Rights and Liberties Protection, 2019) แสดงให้เห็นว่าเมื่อเกิดความขัดแย้งสามารถใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งได้หลายวิธี เช่น ฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรม อนุญาโตตุลาการ การชุมนุมเรียกร้อง การสานเสวนา การเจรจา หรือการใช้ความรุนแรง แต่การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางเป็นวิธีหนึ่งในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่นำมาสู่ความพึงพอใจร่วมกันของคู่กรณี โดยคนกลางไม่มีอำนาจในการตัดสินใจแต่จะช่วยให้คู่กรณีมองหาช่องทางออกอย่างสันติ (Pratheuangrattana, 2016)

กระบวนการยุติธรรมสามารถแบ่งออก 2 ประการ ประกอบด้วย 1) กระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก (Conventional Criminal Justice) กระบวนการยุติธรรมแบบฟ้องร้อง: Litigation ฟ้องร้องต่อศาลเพื่อไต่สวนชี้ขาดข้อพิพาท กระทำผิดละเมิดต่อรัฐ มีการละเมิดกฎหมาย มีการลงโทษผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย มุ่งแก้แค้นทดแทน สร้างความชุ่มช้อยยัง และตัดโอกาสไม่ให้เกิดซ้ำอีก รูปแบบการของรัฐด้วยการล้างแค้น มุ่งล้างแค้น กักขัง จำคุก ประหารชีวิต ละเลยทางด้านจิตใจ ถือว่าเป็นแนวทางอำนาจความยุติธรรมดั้งเดิมตามคติว่า ตาต่อตา ฟันต่อฟัน ใช้เวลานาน มีผู้ตั้งคำถามว่ากระบวนการยุติธรรมกระแสหลักให้ความสำคัญกับคนน้อยเกินไป แต่อำนาจรัฐควบคุมเพื่อมิให้มีการกระทำความผิด สามารถควบคุมอาชญากรรมได้ 2) กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) เป็นแนวทางการยุติธรรมที่มุ่งเน้นการฟื้นฟูความสัมพันธ์ที่ถูกทำลายจากการกระทำความผิดอาญา ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสมานฉันท์ในสังคม การกระทำความผิดอาญามักก่อให้เกิดความเสียหาย จึงจำเป็นต้องมีการเยียวยาและฟื้นฟูความเสียหายที่เกิดขึ้นให้กับทุกฝ่ายที่ได้รับผลกระทบ ไม่ว่าจะเป็นผู้เสียหายหรือเหยื่อ ผู้กระทำความผิด และชุมชน โดยมีเป้าหมายในการชดใช้ (Restitution) การแก้ไขและฟื้นฟู (Rehabilitation) รวมถึงการกลับเข้าสู่สังคม (Reintegration) กระบวนการนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้นในกระบวนการยุติธรรม โดยไม่ให้ผู้กระทำความผิดถูกละเลยจากสังคม และช่วยลดจำนวนคดีที่เกิดขึ้น กระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Alternative Dispute Justice) เริ่มต้นจากการที่ทุกฝ่ายตกลงที่จะเข้าร่วมกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วย 1) การเจรจา (Negotiation) ที่เป็นการพูดคุยกันเอง และ 2) การไกล่เกลี่ย (Mediation) ที่มีบุคคลกลางเข้ามาช่วยในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง 3) อนุญาโตตุลาการ: Arbitration มีคนชี้ขาด ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ใน 6 หมวด 72 มาตรา กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ มุ่งการฟื้นฟู ผู้ถูกกระทำ หรือ ผู้เสียหาย คืนสู่สภาพปกติ ด้วยการให้โอกาสผู้กระทำ ได้สำนึก ขอโทษ พร้อมชดใช้เยียวยาค่าเสียหาย มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมป้องกันการกระทำความผิดซ้ำ (Tonteerawong, 2021)

กองส่งเสริมการระงับข้อพิพาทจึงขับเคลื่อนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยให้สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นการสอบสวน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 (Dispute Resolution Promotion Division, 2019) โดยการไกล่เกลี่ยเป็นการหาวิธีให้คู่ความได้เจรจาพูดคุยกันเพื่อระงับข้อพิพาทหรือเรื่องราวที่เกิดขึ้นโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอมเป็นตัวกลางในการพูดคุย นำเสนอความต้องการของฝ่ายใดที่ความต้องการของฝ่ายผู้เสียหายและข้อเสนอของฝ่ายจำเลยมา เพื่อให้การเจรจาต่อรองเป็นไปได้

อย่างราบรื่นและสร้างความสนใจให้ทั้งสองฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องค้นหาจุดกึ่งกลางและเงื่อนไขที่ทั้งสองฝ่ายสามารถยอมรับได้ เพื่อให้สามารถบรรลุข้อตกลงที่น่าพอใจและแยกย้ายกันไปด้วยรอยยิ้มและความสัมพันธ์ที่ดี (Na Thalang, 2020)

นำไปสู่การขับเคลื่อนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยผู้ไกล่เกลี่ยกำหนดเป็นบุคคลที่ประสงค์จะขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยให้ยื่นคำขอต่อนายทะเบียน (มาตรา 9 วรรคหนึ่ง) เพื่อให้อำนาจแก่หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถดำเนินการรับขึ้นทะเบียนและอบรมผู้ไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย การขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยและจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ย การรับสมัครเป็นผู้ไกล่เกลี่ย การสรรหาผู้ไกล่เกลี่ย การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย การคัดค้านการถอดถอนการสิ้นสภาพและการเพิกถอนผู้ไกล่เกลี่ย ความเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลงรวมถึงสิทธิของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะได้ค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็น (Community Dispute Mediation Center, 2019)

โดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม มีการฝึกอบรมหลักสูตรอบรมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562” ตามมาตรา 3 ในพระราชบัญญัตินี้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสในการเจรจาและตกลงกันเพื่อระงับข้อพิพาททั้งในด้านแพ่งและอาญา โดยใช้วิธีการที่สงบและไม่มีการตัดสินข้อพิพาทอย่างเด็ดขาด ทั้งนี้ไม่รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินในชั้นศาลและในชั้นการบังคับคดี ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจึงเป็นบุคคลที่ได้รับการลงทะเบียนและได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการประนีประนอมข้อพิพาท จนสามารถตกลงระงับข้อพิพาทซึ่งเป็นข้อตกลงที่คู่กรณีได้ตกลงกันให้มีผลผูกพันตามกฎหมายเพื่อแก้ไขข้อพิพาทหรือข้อเรียกร้องใด ๆ ที่แต่ละฝ่ายมีอยู่และให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายต่างมีสิทธิหน้าที่หรือความรับผิดชอบเพียงเท่าที่กำหนดไว้ในข้อตกลง (Department of Rights and Liberties Protection, 2019)

จากประเด็นดังกล่าวจึงมีความจำเป็นต้องการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับชุมชน ซึ่งชาวบ้านมีความขัดแย้งในประเด็นแพ่ง อาญา หมิ่นประมาท เป็นต้น จำนวนผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เพียงพอต่อประเด็นความขัดแย้ง ผู้วิจัยจึงลงพื้นที่ระดมสมองและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง พบสภาพปัญหาพบว่า 1) ผู้ไกล่เกลี่ยและคณะทำงานภาคประชาชนขาดทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 2) ผู้ไกล่เกลี่ยและคณะทำงานภาคประชาชนไม่สามารถวิเคราะห์ประเด็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ 3) ผู้ไกล่เกลี่ยและคณะทำงานภาคประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยภาคประชาชน 4) ผู้ไกล่เกลี่ยและคณะทำงานภาคประชาชนขาดเทคนิควิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นมืออาชีพ 5) ผู้ไกล่เกลี่ยและคณะทำงานภาคประชาชนเข้าใจเพียงทฤษฎีแต่ขาดการลงมือปฏิบัติการเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างแท้จริง ถือว่าเป็นสภาพปัญหาเร่งด่วนที่จะต้องพัฒนา

ผู้วิจัยจึงสนใจการวิจัยเรื่อง “กระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์ โดยพุทธสันติวิธี” เป็นการวิจัยเชิงพัฒนาปฏิบัติการเพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา บริบท ความจำเป็นต้องการ และแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามศาสตร์สมัยใหม่ มุ่งวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนและพัฒนาพร้อมนำเสนอกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์โดยพุทธสันติวิธี เพื่อยกระดับเป็นผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธีสามารถไกล่เกลี่ยได้และทำงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ อันจะก่อให้เกิดสันติสุขกับบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กร สังคม และประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา บริบท ความจำเป็นต้องการ และแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามศาสตร์สมัยใหม่
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
3. เพื่อพัฒนาและนำเสนอกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์โดยพุทธสันติวิธี

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความจำเป็นต้องการของกลุ่มเป้าหมายกับผู้มีส่วนได้เสียมีความเกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอโครงร่างดุษฎีนิพนธ์ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อรับรองและอนุมัติสอบโครงร่าง

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยสอบโครงร่างดุษฎีนิพนธ์เพื่อให้คณะกรรมการภายในและภายนอกร่วมสะท้อนและอนุมัติการทำดุษฎีนิพนธ์พร้อมอนุมัติคำถามเชิงลึกเพื่อสัมภาษณ์

ขั้นที่ 4 ผู้วิจัยสัมภาษณ์เชิงลึกเชิงลึก 25 รูป/คน เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนากลุ่มเป้าหมายหรือผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 5 ด้าน ซึ่งมีความรู้และความชำนาญในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ด้านพระพุทธศาสนาและพุทธสันติวิธี จำนวน 5 ท่าน
- 2) ด้านการออกแบบกระบวนการเรียนและวิทยากรโค้ช จำนวน 5 ท่าน
- 3) ด้านอาจารย์ผู้บรรยายหลักสูตรไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 5 ท่าน
- 4) ด้านผู้ทำงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบ จำนวน 5 ท่าน
- 5) ด้านผู้บริหารการขับเคลื่อนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 5 ท่าน

ขั้นที่ 5 ผู้วิจัยจัดเวทีสนทนากลุ่มเพื่อเก็บข้อมูลกระบวนการพัฒนากลุ่มเป้าหมาย โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการปฏิบัติจริงมาร่วมสะท้อนแนวทางและวิธีการพัฒนา

ขั้นที่ 6 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับการเก็บข้อมูลจากการ “ทบทวน สัมภาษณ์ จัดเวทีสนทนากลุ่ม” มาวิเคราะห์ สังเคราะห์อย่างรอบด้านครอบคลุมและร่างกระบวนการพัฒนา

ขั้นที่ 7 ผู้วิจัยร่างกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์โดยพุทธสันติวิธี

ขั้นที่ 8 ผู้วิจัยนำร่างกระบวนการพัฒนา “สนทนากลุ่มและวิพากษ์โมเดล” เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 9 รูป/คน ได้สะท้อนและรับรองร่างกระบวนการพัฒนา

ขั้นที่ 9 ผู้วิจัยนำกระบวนการพัฒนา “ลงไปพัฒนากลุ่มเป้าหมายในพื้นที่จริง” มีการวัดผลประเมินผลก่อนและหลังการพัฒนา ผ่าน 4 ภาพ ประกอบด้วย “ผลลัพธ์ด้านกายภาพ ผลลัพธ์ด้านพฤติกรรม ผลลัพธ์ด้านจิตตภาพ ผลลัพธ์ด้านปัญญาภาพ” ผ่านการสัมภาษณ์ การระดมสมอง การสนทนากลุ่ม

ขั้นที่ 10 ผู้วิจัยติดตาม รักษา ต่อยอด การพัฒนากลุ่มเป้าหมายเพื่อสร้างความยั่งยืนด้านกายภาพ ด้านพฤติกรรม ด้านจิตตภาพ และด้านปัญญาภาพ

ขั้นที่ 11 ผู้วิจัยสังเคราะห์ และนำเสนอองค์ความรู้ใหม่ต่อคณะกรรมการภายในและภายนอก

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่าสภาพปัญหา ประกอบด้วย 1) ผู้ไกล่เกลี่ยและคณะทำงานภาคประชาชนขาดทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 2) ผู้ไกล่เกลี่ยและคณะทำงานภาคประชาชนไม่สามารถวิเคราะห์ประเด็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ 3) ผู้ไกล่เกลี่ยและคณะทำงานภาคประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยภาคประชาชน 4) ผู้ไกล่เกลี่ยและคณะทำงานภาคประชาชนขาดเทคนิควิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นมืออาชีพ 5) ผู้ไกล่เกลี่ยและคณะทำงานภาคประชาชนเข้าใจเพียงทฤษฎีแต่ขาดการลงมือปฏิบัติการเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่าหลักสูตรสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี ประกอบด้วย 1) หลักอริยสัจ 4 ฝึกการวิเคราะห์คู่ขัดแย้งเพื่อการไกล่เกลี่ยภาคประชาชน ผ่านขั้นทุกข์ ขั้นสาเหตุ ขั้นเป้าหมาย ขั้นวิธีการ 2) หลักไตรสิกขา 3 พัฒนาคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน พัฒนาภายในของผู้ไกล่เกลี่ย พัฒนาคำรู้หลักการไกล่เกลี่ย และพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 3) หลักภาวนา 4 เป็นการประเมินผลผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนด้วยการวัดผลด้านกาย ด้านพฤติกรรม ด้านจิตใจ และด้านปัญญา

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัยพบว่าขั้นตอนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์โดยพุทธสันติวิธี มุ่งพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยให้สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็น สามารถแบ่งออกเป็นขั้นตอนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์โดยพุทธสันติวิธี 6 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นที่ 1 สัมผัสใจ ขั้นที่ 2 ไว้วางใจ ขั้นที่ 3 เข้าใจ ขั้นที่ 4 เห็นใจ ขั้นที่ 5 ฟังพอใจ ขั้นที่ 6 ประทับใจ

องค์ความรู้ใหม่

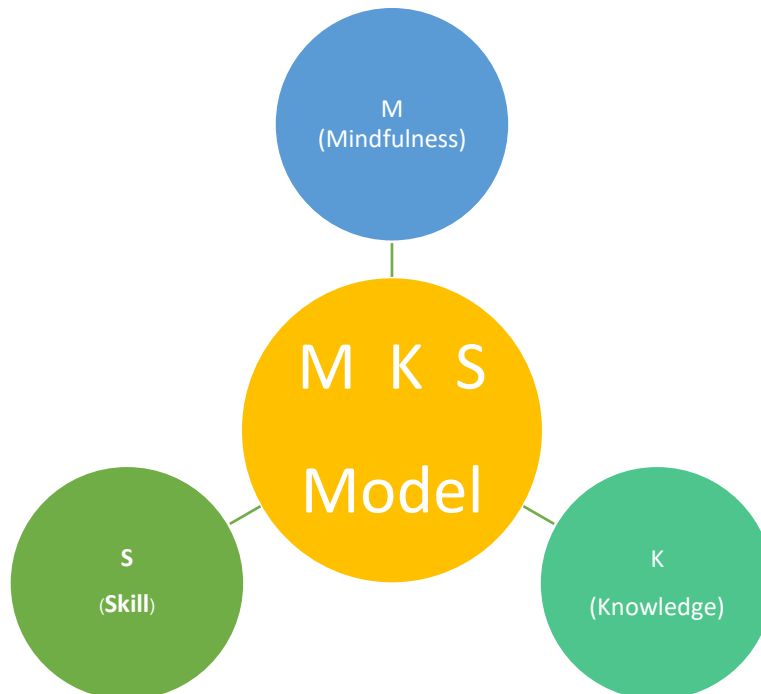


Figure 1: The New Body of Knowledge

องค์ความรู้ใหม่ของกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์โดยพุทธสันติวิธี ผู้วิจัยพบว่า องค์ความรู้ใหม่ของกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์โดยพุทธสันติวิธี คือ M K S Model ประกอบด้วย

1) M (Mindfulness) เป็นการมุ่งพัฒนาด้านสติของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน สามารถบริหารจัดการอารมณ์ได้ ควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญกับอารมณ์ของความขัดแย้งของแต่ละฝ่าย คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะต้องพัฒนาสติเป็นฐาน

2) K (Knowledge) เป็นการมุ่งพัฒนาความรู้ความเข้าใจของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยมุ่งความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มุ่งความรู้ความเข้าใจการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง ความรู้ความเข้าใจการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา

3) S (Skill) เป็นการมุ่งพัฒนาทักษะของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เป็นการมุ่งพัฒนาด้านทักษะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วย ทักษะการฟัง ทักษะควบคุมอารมณ์ ทักษะการตั้งคำถาม ทักษะการจัดการกับบุคคลที่มีความยาก และทักษะการเขียนบันทึกข้อตกลง

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าปัญหาการของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนประกอบด้วย 1) ผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนขาดทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพราะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นทักษะไม่ใช่ความรู้ จะต้องฝึกปฏิบัติการเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยการลงนามจริง หรือ ฝึกจากกรณีศึกษา 2) ผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนไม่สามารถวิเคราะห์ประเด็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ เพราะขาดกระบวนการรับฟังอย่างจริงจังเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริง จึงต้องพัฒนากระบวนการรับฟังเพื่อสามารถวิเคราะห์ประเด็นข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น 3) ผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยภาคประชาชน เพราะทำงานด้วยจิตอาสาอาศัยการสอนงานยังไม่มีกระบวนการพัฒนาอย่างจริงจังที่เป็นระบบ 4) ผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนขาดเทคนิควิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นมืออาชีพ ยังใช้วิธีการเดิม โดยการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีเครื่องมือที่หลากหลายจะใช้เพียงกฎหมายเข้ามาไกล่เกลี่ยไม่ได้ จะต้องใช้เครื่องมือเทคนิค กระบวนการวิธีการไกล่เกลี่ยที่หลากหลาย 5) ผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนเข้าใจเพียงทฤษฎีแต่ขาดการลงมือปฏิบัติการเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างแท้จริง โดยการฝึกอบรมที่ผ่านมามุ่งเรียนรู้ผ่านการฟังเท่านั้น ไม่ได้ปฏิบัติการจริง การยกระดับจะต้องฝึกปฏิบัติจนชำนาญสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้และทำงานในภาคประชาชนได้ สอดรับกับ Tamthai (2000) ได้นำเสนอในหนังสือ “การจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี” ไว้ว่า พัฒนาการของการจัดการความขัดแย้งและสันติวิธีในบริบทสังคมไทย มองถึงการจัดการความขัดแย้งในรูปแบบและวิธีการต่าง ๆ ตามสโตลันกหัวขาน สโตลันกแฮกเต้า สโตลันกฮุก สโตลันกกระจอกเทศ สโตลันกฮัมมิงเบิร์ด ลักษณะของการจัดการความขัดแย้ง จึงสามารถแบ่งออก 3 ลักษณะ 1) Peacemaking คือ การเจรจาไกล่เกลี่ย (Negotiation) การคุยเพื่อสันติภาพ (Peace Talks) 2) Peace Keeping คือ การบริหารความรุนแรงในจังหวัดภาคใต้ 3) Peace building คือ เข้าใจสาเหตุของเบื้องหลังของความโกรธ นำไปสู่สันติวัฒนธรรม (Culture of Peace) ซึ่งเป็นหัวใจของการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธีคือการสร้าง Culture of Peace ในสังคม ประกอบด้วย ให้ความเคารพในความแตกต่าง รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักการให้อภัย อยู่ร่วมกันอย่างสันติ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่าหลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์ คือ หลักอริยสัจ 4 เป็นหลักของการวิเคราะห์คู่ขัดแย้ง ประกอบด้วย

1) ขันทุกข์ เป็นสภาพปัญหา 2) ขันสมุทัย เป็นสาเหตุได้ภูเขาน้ำแข็ง 3) ขันนิโรธ เป็นเป้าหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 4) ขันมรรค เป็นวิธีการของการไกล่เกลี่ยภาคประชาชน โดยมุ่งการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามแนวทางของไตรสิกขาซึ่งเป็นคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน และหลักกาวนา 4 ในแสดงผลลัพธ์ด้านกายภาพของผู้ไกล่เกลี่ย พฤติภาพของผู้ไกล่เกลี่ย จิตตภาพของผู้ไกล่เกลี่ย และปัญญาภาพของผู้ไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย 1) หลักอริยสัจ 4 ผูกการวิเคราะห์คู่ขัดแย้งเพื่อการไกล่เกลี่ยภาคประชาชน ผ่านขันทุกข์ ขันสาเหตุ ขันเป้าหมาย ขันวิธีการ 2) หลักไตรสิกขา 3 พัฒนาคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน พัฒนาภายในของผู้ไกล่เกลี่ย พัฒนาคำรู้หลักการไกล่เกลี่ย และพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 3) หลักกาวนา 4 เป็นการประเมินผลผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนด้วยการวัดผลด้านกาย ด้านพฤติกรรม ด้านจิตใจ และด้านปัญญา สอดรับกับ Phra Adisak Vajirapanyo (Phimnon) (2015) ได้วิจัยเรื่อง “คุณลักษณะของผู้ประนีประนอมเชิงพุทธบูรณาการ” ผลการวิจัยพบว่า แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมตามหลักกฎหมายไทยและแนวทางของนักสันติวิธี ประกอบด้วย 1) มีอุดมการณ์ในการช่วยเหลือ สนับสนุน และอำนวยความสะดวกให้คู่พิพาทสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกัน 2) มีความสามารถในการฟังอย่างตั้งใจ มีความเป็นกลาง และปราศจากอคติ 3) มีความรู้ด้านจิตวิทยาและเทคนิคในการบริหารจัดการคู่พิพาทตามบริบทของสถานการณ์ และ 4) มีความฉลาดทางอารมณ์ ทั้งในด้าน การตระหนักรู้ตนเองและการตระหนักรู้เชิงสังคม คุณลักษณะเหล่านี้สอดคล้องกับหลักกฎหมายและแนวคิดของนักสันติวิธี ในทางพระพุทธศาสนา คุณลักษณะของผู้ประนีประนอมประกอบด้วย 1) เป็นผู้ฟังที่ดี 2) มีศิลปะในการพูด 3) มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง 4) มีความจำที่ดี 5) สามารถทำความเข้าใจได้อย่างถูกต้อง 6) อธิบายได้อย่างชัดเจน 7) มีความฉลาดในการจัดการสถานการณ์ และ 8) สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในสังคม คุณลักษณะเหล่านี้มีพื้นฐานจากหลักธรรมที่สนับสนุนแนวคิดของนักสันติวิธี และกฎหมาย คุณลักษณะของผู้ประนีประนอมในเชิงพุทธบูรณาการมีเกณฑ์ที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ 1) ด้านกายภาพ ต้องมีสติเป็นเครื่องกำกับตนและมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด 2) ด้านพฤติกรรม ต้องดำรงตนอยู่ในกรอบของศีลธรรมอันดีงาม 3) ด้านจิตใจ ต้องมีความเมตตากรุณา ปราศจากอคติ และมีจิตใจที่สงบสุข และ 4) ด้านปัญญา ต้องรู้จักแยกแยะระหว่างความถูกต้องและความผิด คุณลักษณะเหล่านี้เชื่อมโยงกันเป็นคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมในเชิงพุทธบูรณาการ ซึ่งทำหน้าที่เป็นสะพานในการสร้างความสัมพันธ์และเชื่อมโยงสังคมให้มีความสามัคคีและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข สอดรับกับ Kongduang (2008) ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และการสังเคราะห์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในพระพุทธศาสนา” ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลจากพระไตรปิฎกและเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ พบว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นกระบวนการให้ความยุติธรรมในเบื้องต้น คู่พิพาทมีความพึงพอใจ ไม่รู้สึกว่าตนสูญเสียประโยชน์ หรือเป็นฝ่ายแพ้หรือฝ่ายชนะแต่อย่างไร ในทางพระพุทธศาสนามีวิธีการระงับความขัดแย้งหรือการระงับอธิกรณ์ เรียกว่า อธิกรณ์สมณะ 7 การสังเคราะห์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มาประยุกต์ใช้กับหลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสังคมไทย ในยุคปัจจุบัน นับว่าเหมาะสมกับกาลเวลา และสถานการณ์ที่สังคมส่วนหนึ่งก่อเหตุวุ่นวายไปด้วย มีวิถีไม่สุจริต เพื่อให้ทุกฝ่ายมีสติ ได้มีเวลาไตร่ตรอง ซึ่งจะเป็นวิธีการแก้ปัญหาได้ดี และสอดคล้องกับ Pratheuangrattana (2021) ได้วิจัยเรื่อง “พัฒนาการการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางในประเทศไทย จากอดีตถึงปัจจุบันสู่นาคต” ผลการวิจัยพบว่า พัฒนาการของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางในประเทศไทยมีมาตั้งแต่สมัยก่อนสุโขทัยจนถึงรัตนโกสินทร์ แต่ในบทความนี้จะมุ่งเน้นไปที่การศึกษาเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยในช่วงหลังปี พ.ศ. 2530 ซึ่งเป็นช่วงที่การไกล่เกลี่ยเริ่มมีความแพร่หลายและเป็นระบบมากขึ้น พร้อมทั้งมีกฎหมายที่รองรับอย่างชัดเจน โดยจะพิจารณาพัฒนาการของการไกล่เกลี่ยในสังคมไทยในภาพรวม โดยเฉพาะบริบทที่แตกต่างระหว่างการไกล่เกลี่ยในศาลยุติธรรมและนอกศาลยุติธรรม นอกจากนี้ยังจะวิเคราะห์โอกาสและความท้าทาย

ที่การไกล่เกลี่ยเผชิญในปัจจุบัน พร้อมทั้งเสนอแนวทางในการบูรณาการการไกล่เกลี่ยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ โดยอิงจากบริบทที่มีพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 บังคับใช้ รวมถึงการพิจารณารูปแบบการไกล่เกลี่ยที่หลากหลาย ทั้งการไกล่เกลี่ยแบบปกติและการไกล่เกลี่ยออนไลน์ โดยเน้นการศึกษาเอกสาร งานวิจัย หนังสือ ตำรา และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นหลัก

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่ากระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์โดยพุทธสันติวิธี ผู้วิจัยพบว่า องค์ความรู้ใหม่ของกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์โดยพุทธสันติวิธี คือ M K S Model ประกอบด้วย 1) M (Mindfulness) เป็นการมุ่งพัฒนาด้านสติของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน สามารถบริหารจัดการอารมณ์ได้ ควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญกับอารมณ์ของความขัดแย้งของแต่ละฝ่าย คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะต้องพัฒนาสติเป็นฐาน 2) K (Knowledge) เป็นการมุ่งพัฒนาความรู้ความเข้าใจของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยมุ่งความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 มุ่งความรู้ความเข้าใจการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง ความรู้ความเข้าใจการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา 3) S (Skill) เป็นการมุ่งพัฒนาทักษะของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เป็นการมุ่งพัฒนาด้านทักษะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วย ทักษะการฟัง ทักษะควบคุมอารมณ์ ทักษะการตั้งคำถาม ทักษะการจัดการกับบุคคลที่มีความยาก และทักษะการเขียนบันทึกข้อตกลง ขั้นตอนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์โดยพุทธสันติวิธีมุ่งพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยให้สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็น สามารถแบ่งออกเป็นขั้นตอนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์โดยพุทธสันติวิธี 6 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นที่ 1 สมครใจ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องทำความเข้าใจว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องหรือภาคประชาชน คู่พิพาทจะต้องสมครใจเข้าสู่การไกล่เกลี่ยในการเข้ามาทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยและผู้ที่จะเข้ามาใช้บริการต้องสมครใจทั้งสองฝ่ายที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ขั้นที่ 2 ไว้วางใจ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องสร้างความไว้วางใจศรัทธาให้เกิดขึ้นในบทบาทของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยต้องประกอบด้วย 1) มีคุณธรรม 2) มีความซื่อสัตย์ 3) ความเป็นอิสระ 4) ไม่มีอคติ 5) รักษาความลับ 6) เป็นผู้ฟังที่ดี ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความรู้ผ่านการอบรมตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ทั้งทางแพ่งและอาญา ขั้นที่ 3 เข้าใจ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องมีความเข้าใจในบทบาทของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยและทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย เข้าใจในข้อพิพาทของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย โดยสามารถที่จะเข้าใจในเรื่องของจุดต่างจุดยืนจุดร่วมจุดเปลี่ยน ขั้นที่ 4 เห็นใจ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องมีหลักพรหมวิหาร มีความเมตตา กรุณา มุทิตาและอุเบกขาเห็นใจทั้งสองฝ่ายและ ต้องมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เกื้อกูลกันทั้งสองฝ่ายเข้าใจในข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น ขั้นที่ 5 ฟังพอใจ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องสร้างกระบวนการไกล่เกลี่ยให้เกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่ายโดยการหักทลายการพูดการเจรจาและการแสดงกิริยาอารมณ์ให้เกิดความพึงพอใจในขณะการไกล่เกลี่ย ขั้นที่ 6 ประทับใจ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นด้วยการให้กำลังใจทั้งสองฝ่ายความสัมพันธ์ที่มีต่อกันเหมือนเดิมให้คติธรรมที่ดีและแนวความคิดเชิงบวกสุดท้ายมีการประเมินความประทับใจของทั้งสองฝ่ายด้วยการตอบแบบประเมินสอดคล้องกับ Ngammuangsakul, and Sirichairawan (2020) ได้วิจัยเรื่อง “กฎหมายการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน” ผลการวิจัยพบว่า พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้กำหนดสาระสำคัญเกี่ยวกับลักษณะของข้อพิพาทที่สามารถไกล่เกลี่ยได้ รวมถึงคุณสมบัติ การแต่งตั้ง การปฏิบัติหน้าที่ และจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย นอกจากนี้ยังมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงและผลลัพธ์จากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยแบ่งการไกล่เกลี่ยออกเป็นสองประเภท คือ การไกล่เกลี่ยโดยหน่วยงานของรัฐ และการไกล่เกลี่ยโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน การศึกษาพบว่ามีปัญหาหลายประการ

ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เช่น 1) ปัญหาในการจัดตั้งและการดำเนินงานของ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 2) ปัญหาเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย 3) ปัญหาเกี่ยวกับลักษณะของข้อพิพาทที่อยู่ในอำนาจของศูนย์ไกล่เกลี่ย 4) ปัญหาเกี่ยวกับข้อตกลงในการระงับข้อพิพาทและสภาพบังคับทางกฎหมาย ดังนั้นจึงควรมีการแก้ไขพระราชบัญญัติเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพจริง ๆ สอดรับกับ Srisan, and Polpanthin (2017) ได้วิจัยเรื่อง “การพัฒนาแบบการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยชุมชนอย่างมีสมานฉันท์” ผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน พบว่า ประธานฯ สมาชิกศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและประชาชนมากที่สุด ด้านผลการวัดความรู้ความเข้าใจของประธานฯ สมาชิกศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท และประชาชนอยู่ในระดับสูงเช่นกัน สำหรับพฤติกรรมในการมีส่วนร่วม ร่วมกับกิจกรรมการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท พบว่า ประธานฯ สมาชิกศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน มีพฤติกรรมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยชุมชนอย่างมีสมานฉันท์นั้น ต้องใช้ทุนของชุมชนคือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำทางการและไม่ใช่เป็นทางการ และอาสาสมัครในชุมชนเป็นผู้ดำเนินการให้เกิดเป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยขึ้นในชุมชน โดยอาศัยความร่วมมือของคนในชุมชนโดยใช้หลักการต่าง ๆ คือความพึงพอใจ ความโปร่งใส ความเป็นกลาง การประสานงานการมีส่วนร่วม การประชาสัมพันธ์ การลดขั้นตอน ความเป็นเครือข่าย ความยืดหยุ่น และความรู้ เพื่อให้ชุมชนเป็นชุมชนสมานฉันท์ โดยเรียกชื่อรูปแบบนี้ว่า “CPR MODEL” ซึ่งเป็นรูปแบบที่ผ่านการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และการรับรองโดยเวทีประชาคม สอดรับกับ Phramaha Hansa Dhammahaso (Nithibunyakorn) (2004) ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี กรณีลุ่มแม่น้ำตาช้าง จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธีตามที่ปรากฏในคัมภีร์พระไตรปิฎกและอรรถกถา พระพุทธศาสนามองว่าความขัดแย้งจัดได้ว่าเป็นทุกข์ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งพระพุทธศาสนายอมรับว่าเกิดจากการทำงานร่วมกันระหว่างปัจจัยภายในคือ กุศลมูลและอกุศลมูล ตัณหาทิฐิและมานะ ร่วมกับปัจจัยภายนอกคือข้อเท็จจริง ความสัมพันธ์ ผลประโยชน์ ค่านิยม และโครงสร้าง พระพุทธเจ้าจึงได้เสนอชุดของสันติวิธีในการจัดการความขัดแย้งประกอบด้วย การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง การตั้งคณะกรรมการไต่สวน การพิจารณาคดีโดยสังฆสภา ซึ่งกลยุทธ์ประกอบด้วย การตัดสินโดยการเจรจา การใช้เสียงข้างมาก การโน้มน้าว การขัดแย้งในลุ่มแม่น้ำแม่ตาช้างเป็นความขัดแย้งเชิงทรัพยากรน้ำ จึงมีการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง และการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง และสร้างการมีส่วนร่วม จนทำให้การแย่งชิงน้ำดำเนินไปสู่การแบ่งปัน จากการบูรณาการรูปแบบการจัดการความขัดแย้งมิติต่าง ๆ ลุ่มแม่น้ำตาช้างทำให้พบรูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธีเชิงบูรณาการที่มีชื่อว่า “ธัมมิกัมมิมิวิธี” หมายถึงวิธีแบบกลาง ๆ หรือข้อปฏิบัติแบบกลาง (มัชฌิมิวิธี)

สรุป

จากสภาพปัญหาของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์ มีความจำเป็นต้องหาความจำเป็นต้องการของการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เพราะมีปัญหาเป็นความทุกข์ จึงมีการจัดทำเส้นทางการฝึกอบรม (Training Road Map) กระบวนการสร้างแผนฝึกอบรมในรูปแบบ Road Map รวมถึงการออกแบบเครื่องมือสำหรับการประเมินผลการฝึกอบรม และการเขียนโครงการ การพัฒนาการฝึกอบรมต้องมี Needs การพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน โดยมุ่งพัฒนาไปที่สมุทัยตามอริยสัจโมเดล จึงทำให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ของกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดสุรินทร์โดยพุทธสันติวิธี คือ M K S Model

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ในฐานะกำกับการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2562 ควรพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็น และสามารถบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนได้

1.2 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ต้องยกระดับศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2562 โดยมุ่งพัฒนาพระสงฆ์และผู้นำชุมชนเพื่อทำงานเป็นจิตอาสาในชุมชนอย่างเป็นมาตรฐาน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการขับเคลื่อนการทำวิจัย “พัฒนาพระสงฆ์ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างมืออาชีพ” เพื่อให้พระสงฆ์ในฐานะผู้นำด้านจิตวิญญาณมีเครื่องมือในการคลี่คลายความขัดแย้งในชุมชน สังคม มุ่งเสริมสร้างสังคมสันติสุขอย่างยั่งยืน

References

- Community Dispute Mediation Center. (2019). *Operation Manual for the Community Dispute Mediation Center (CDMC) under the Dispute Mediation Act, B.E. 2019*. Bangkok: Department of Rights and Liberties Protection, Ministry of Justice.
- Department of Rights and Liberties Protection. (2019). *Training Materials for the Mediation Course under the Dispute Mediation Act, B.E. 2019*. Bangkok: Ministry of Justice.
- Dispute Resolution Promotion Division. (2019). *Department of Rights and Liberties Protection, Ministry of Justice, Community Dispute Mediation under the Dispute Mediation Act, B.E. 2019*. Chulalongkornrajavidyalaya University Government Complex. Bangkok.
- Kongduang, Th. (2008). *Analysis and Synthesis of Dispute Mediation in Buddhism*. (Master's Thesis). Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Phra Nakhon Sri Ayutthaya.
- Na Thalung, P. (2020). *Techniques for Mediation in Civil Dispute Cases: Steps and Processes. Basic Knowledge and Mediation Techniques Course, B.E. 2020*. Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Ngammuangsakul, U., & Sirichairawan, W. (2020). Laws on Public-Engaging Mediation. *Thammasat Law Journal*, 49(2), 297-315.
- Phra Adisak Vajirapanyo (Phimnon). (2015). *Characteristics of a Buddhist Integrated Mediator*. (Master's Thesis). Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Phra Nakhon Sri Ayutthaya.
- Phramaha Hansa Dhammaso (Nithibunyakorn). (2004). *A Model for Conflict Management through Buddhist Peace Methods: A Case Study of the Mae Tachang Watershed, Chiang Mai Province*. (Doctoral Dissertation). Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Phra Nakhon Sri Ayutthaya.



- Pratheuangrattana, Ch. (2016). *Mediation: A Path to Conflict Management through Mutual Understanding*. (2nd ed.). Bangkok: Office for Peace and Governance, King Prajadhipok's Institute.
- _____. (2021). The Development of Mediation in Thailand from the Past to Present toward the Future. *King Prajadhipok's Institute Journal*, 19(1), 114-129.
- Srisan, S., & Polpanthin, Y. (2017). The Development of Conflict Reconciliation Mediation Model by Community. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10(1), 1959-1975.
- Tamthai, M. (2000). *Conflict Management through Peace Methods in Peacebuilding: National Strategy for Security*. Bangkok: National Strategic Institute.