



รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท โดยหลักพุทธสันติวิธี
: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี
**A MODEL OF DEVELOPING THE MEDIATORS
BY BUDDHIST PEACEFUL MEANS
: A CASE STUDY OF CHONBURI COURT**

นายอภิชาติ อนันตประยูร

ดุขฎฐินิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาสันติศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๑



รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท โดยหลักพุทธสันติวิธี
: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี

นายอภิชาติ อนันตประยูร

ดุชนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาสันติศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๑

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



**A Model of Developing the Mediators by
Buddhist Peaceful Means
: A Case Study of Chonburi Court**

Mr. Apichit Anantaprayoon

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirements for the Degree of
Doctor of Philosophy
(Peace Studies)

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
C.E. 2018

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับดุษฎีนิพนธ์
เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอม
ประจำศาลจังหวัดชลบุรี” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาสันติศึกษา

(พระมหาสมบูรณ์ วุฑฒิกร, ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบดุษฎีนิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(พระเมธาวิเชียร, รศ.ดร.)

.....กรรมการ
(ผศ.ดร.อุทัย สติมัน)

.....กรรมการ
(พระราชปริยัติกวี, ศ.ดร.)

.....กรรมการ
(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร.)

.....กรรมการ
(พระมหาดวงเด่น จิตญาโน, ดร.)

คณะกรรมการควบคุมดุษฎีนิพนธ์

พระราชปริยัติกวี, ศ.ดร.

ประธานกรรมการ

พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร.

กรรมการ

พระมหาดวงเด่น จิตญาโน, ดร.

กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย

(นายอภิชาติ อนันตประยูร)

- ชื่อคุณิพนธ์** : รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท โดยหลักพุทธสันติวิธี :
ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี
- ผู้วิจัย** : นายอภิชาติ อนันตประยูร
- ปริญญา** : พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา
- คณะกรรมการควบคุมคุณิพนธ์**
: พระราชปริยัติกวี (สมจินต์ สมมาปัญญา), ศ.ดร., ปธ. ๙,
ศษ.บ. (มัธยมศึกษา), พธ.ม. (พระพุทธศาสนา),
Ph.D. (Pali & Buddhist Studies)
: พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.,ดร., ปธ.๖, พธ.บ. (ปรัชญา),
ศศ.ม. (พุทธศาสนศึกษา), พธ.ด. (พระพุทธศาสนา)
: พระมหาดวงเด่น ฐิตญาโณ,ดร., ปธ.๔,
ศน.บ.(ศึกษาศาสตร์), พธ.ม. (ปรัชญา), พธ.ด. (ปรัชญา)
- วันสำเร็จการศึกษา** : ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

บทคัดย่อ

คุณิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ๓ ประการ คือ (๑) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล จังหวัดชลบุรี (๒) เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาทและหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอม (๓) เพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี โดยหลักพุทธสันติวิธี สำหรับการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพภาคสนาม โดยใช้จิตอาสาเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทมากกว่า ๓ ปี ทั้งศึกษาจากเอกสารตลอดถึงงานวิจัยต่างๆ และการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ๒๘ ท่าน รวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ นำเกณฑ์ชี้วัดและข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธธรรมที่เหมาะสมต่อการพัฒนา ซึ่งเป็นการพัฒนาที่ครบทุกมิติครอบคลุมทั้งภายนอกและภายในตามหลักของภาวนา ๔ ประการ และผลของการวิจัยพบว่า

(๑) จากศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้ประนีประนอมข้อพิพาทบางส่วน มองข้ามปัจจัยสำคัญของการพัฒนาที่ได้รับข้อมูลมาจากสำนักส่งเสริมงานตุลาการของสำนักงานศาลยุติธรรม ภายใต้วามเชื่อมั่นของแต่ละคน และประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่เดิมมาอย่างยาวนาน ทั้งคุณวุฒิ วิทยุฒิ ความรู้ความสามารถ อีก

ทั้งผู้ประนีประนอมบางคนคุ้นชินกับการอยู่ในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ก่อนที่จะมาปฏิบัติหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาท จึงเป็นการยากที่จะยอมรับทฤษฎีของกระบวนการอบรมและพัฒนาศักยภาพสมัยใหม่ แต่ยังคงปฏิบัติหน้าที่อยู่ภายใต้กรอบแห่งกฎหมาย ซึ่งมุ่งผลความสำเร็จในทางคดีมากกว่าการมุ่งที่จะให้เกิดสันติสุขแก่สังคม ยังขาดการใช้เครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาตน ตลอดถึงขาดการนำหลักธรรมมาพัฒนาตนให้มีความดีพร้อมและสมบูรณ์

(๒) ศึกษาวิธีการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาทและหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ ซึ่งผู้วิจัยพบและเห็นควรที่จะนำเอาหลักภาวนา ๔ มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนา ตลอดถึงการมุ่งเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้ว พบว่าการพัฒนาผู้ประนีประนอมนั้นมี ๓ ระยะ ส่วนหลักธรรมที่ส่งเสริมและเหมาะสมกับการพัฒนาศักยภาพภายในของผู้ประนีประนอมขั้นสูงสุด คือ อารยวัฑฒิ ๕ หรือการเจริญที่สูงส่ง หนึ่งในเจ็ดของหลักสัปปริสธรรมที่เป็นภาคแสดงของการพัฒนา ซึ่งเหมาะสำหรับผู้ที่จะนำไปใช้เสริมต่อยอดศักยภาพเพิ่ม และขึ้นอยู่กับความประสงค์ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทผู้นั้นเป็นหลัก

(๓) เสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี โดยหลักพุทธสันติวิธี นำผลจากการวิเคราะห์มาสร้างเป็นรูปแบบสำหรับการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทรวม ๔ ด้าน โดยผู้วิจัยใช้หลักภาวนา ๔ เป็นกรอบในการดำเนินการวิจัย รูปแบบที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีกระบวนการ ๗ ขั้นตอน คือ ๑) พัฒนาผู้ประนีประนอมให้มีทัศนคติเชิงบวก ๒) ผูกอบรมให้เป็นผู้ฟังอย่างลึกซึ้ง เน้นการสร้างใจไว้วางใจ ๓) วางหลักภาวนา ๔ เป็นกรอบในการพัฒนาให้ครบทั้งสี่ด้าน ๔) กระตุ้นให้เกิดความใฝ่รู้ใฝ่ศึกษาสร้างองค์ความรู้เพิ่ม ๕) ยกระดับให้เป็นผู้มีจิตอาสา ๖) ทุกระยะของการพัฒนาศักยภาพของตนและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ควรนำหลักสัปปริสธรรมทั้งเจ็ดประการมาใช้เป็นภาคแสดงอย่างครบถ้วน ๗) มุ่งสู่เป้าหมายหลักที่สำคัญคือ การนำสังคมให้อุดมด้วยสันติ

Dissertation Title : A Model of Developing the Mediators by Buddhist Peaceful Means : A Case Study of Chonburi Court

Researcher : Mr. Apichit Anantaprayoon

Degree : Doctor of Philosophy (Peace Studies)

Dissertation Supervisory Committee

: Phra Rajapariyattikavi (Somjin Sammapanno), Prof. Dr.,

Pali IX, B.Ed. (Secondary Education),

M.A. (Buddhist Studies), Ph.D. (Pali & Buddhist Studies)

: Phramaha Hansa Dhammhaso, Assoc. Prof. Dr., Pali VI,

B.A. (Philosophy), M.A. (Buddhist Studies),

Ph.D. (Buddhist Studies)

: Phramaha Duangden Thitayarno, Dr. Pali IV,

B.A. (Education), M.A. (Philosophy), Ph.D. (Philosophy)

Date of Graduation : February 5, 2019

Abstract

This dissertation is of 3 objectives: (1) to study problems and difficulties of dispute mediators of Chonburi Court, (2) to study the means of developing potential of dispute mediators and Buddhaddhamma promoting mediators' potential, and (3) to present A Model of Developing Dispute Mediators of Chonburi Court by Buddhist Peaceful Means; it is in the form of Qualitative Field Research by letting volunteers who have more than 3 year experience to be part of dispute mediators, plus studying from documents and various researches, and an in-depth interview of 28 key informants, gathering information to analyze, and bring the key performance indicators and the received information to synthesize for creating a model of developing dispute mediators by proper Buddhaddhamma that is deserved to develop as a complete development in every dimension both external and internal in accordance with the principle of Bhāvanā or the Cultivation.

From the research, it is found the followings:

1. From studying problems and difficulties of dispute mediators of Chonburi Court, it is found that some parts of dispute mediators overlook the important factor of development which the received information is from Office of

Judicial Affairs of Court of Justice under each one's confidence and long-time experience in performing duties with both qualification and seniority, knowledge and efficacy, exceedingly, some mediators are used to be in high executive position prior to perform the mission of dispute mediation. Accordingly, it is hard to accept theories of the modern process of developing potentiality, yet they officiate under the law which aims at the key case performance rather aiming at social peace; it still lacks of using the important tool in self-developing all through the application of Dhamma to self-development for perfectly complete virtue.

2. From studying the means of developing potential of dispute mediators and Buddhadhamma promoting mediators' potential, the researcher found and agree that the Principle of Bhāvanā or Cultivation should be brought to use as a conceptual framework in developing throughout the aim at collecting information for analyzing and synthesizing; it is found that there are 3 phases in developing mediators; and the highest Dhamma that promotes and is proper to the development of mediators' internal potential is Ariyavaḍḍhi or noble growth, one of seven Sappurisadhamma Principle which is the representing part of development that is suitable for the one who is bringing to further potentiality, and is depended to the desire of that mediator as the core.

3. Presenting A Model of Developing Dispute Mediators of Chonburi Court by Buddhist Peaceful Means: the outcome of the analysis is brought to form a model for developing dispute mediators in 4 aspects that the researcher uses the Principle of Bhāvanā or Cultivation as the conceptual framework of the research means; the model the researcher creates has 7 stage process, i.e. 1) developing mediators to have positive attitudes, 2) training for being deep-listening listeners, 3) putting the principle of Bhāvanā or Cultivation as the frame in developing fully 4 aspects, 4) creating motivation for eagerness in studying for more knowledge, 5) enhancing for being volunteers, 6) in every phase of developing self-potential and other involved persons', Sappurisadhamma Principle should be completely used as the representing part, and 7) aiming at the mainly important target of leading society to be rich in peace.

กิตติกรรมประกาศ

ดุขฉุฉนัพนัธเล่มนัธสำเร้งเป็นนธรรณเจตตัยัแห่งชัวืต ด้วยความอนุเคราะห์จากกัลยาณบุคคลในหลายฝ่าย ชั้งผู้วัจยัขอระบุนามไว้เพื่อแสดงความชอบคุณดั่งตอไปนั้

กราบขอบพระคุณ พระราชปรยัตถิกวี่, ศ.ดร. อธิการบตี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ชั้งเป็นนประธานกรรณการผู้ควบคุมดุขฉุฉนัพนัธ และเป็นนผู้จุดประกายประกะทึบแห่งปัญญายัให้เกิดการสัืบค้นเพิมเติมโดยละเอียดตามหลักพุทธธรรณในงานวัจยัเล่มนัธ

กราบขอบพระคุณ พระมหาหรรษา ธมมหาโส, รศ.ดร. ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสตรันานาชาติ, ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันตติศึกษา, กรรณการควบคุมดุขฉุฉนัพนัธนั้ ท่านได้เมตตาให้คำประกะษาเกัียวกับการทำดุขฉุฉนัพนัธและทุกๆ เรื่อกะเกัียวกับสาขาวิชาสันตติศึกษา ทั้งแนวคิตทฤษฎัและการประกะบัติตน เป็นนผู้ให้อบรมบ่มเพาะต้นกล้าแห่งปัญญานั้มาตลอด ตั้งแต่เมื่อกั้งผู้วัจยัเรียนในระดับปริญญาโท จนกระทั่งมาศึษาตอในระดับปริญญาเอก และเป็นนแรงบันดาลใจให้ผู้วัจยัได้ดำรงตำแหน่งเป็นนผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจ้งหวัดชลบุรี เป็นนผู้ประสัทธิธรรณชั้ณะดำนการประกะบัติธรรณแบบสตัปปัฎฐานสั้ให้ ชั้องค์ความรู้คู่คุณธรรณ พร้อมทั้งเสริมกำลังใจให้แก่ผู้วัจยัเสมอมา

กราบขอบพระคุณ พระมหาดวงเด่น ฐิตญายาโณ, ดร.ที่ประกะษากรรณการควบคุมดุขฉุฉนัพนัธ ท่านมีส่วนสำคัญยั้งในการทำให้ดุขฉุฉนัพนัธนั้ที่มีเนื่อหาสมบูรณ์ และครอบคูลมในทุกๆ มิติมากยั้งชั้น

ศึรน้อยมบุชา ขอประณมกั้มกราบในพระคุณของพ่อศึลปัชัย และคุณแม่เฉลา อนันตประกะยूर พระผู้สร้างก่อกายนั้ เลัียงดูอบรมจนเติบโตใหญ่ เป็นนร่างกายนั้ที่แข็งแรงเพื่อดั้นำมาสร้างคุณงามความดี

ด้วยความผูกพันและรักยั้ง ผู้วัจยัขอขอบคุณ คุณครูทัศนัย อนันตประกะยूर ภริยาสุดที่รัก เป็นนหนึ่งเดียวผู้ให้กำลังใจอย่างสำคัญสูงสุด จนดุขฉุฉนัพนัธเล่มนัธบรรลุผลสำเร้งได้

ดุขฉุฉนัพนัธสำเร้งจุลลวงด้วยดี โดยได้รับความเมตตาอนุเคราะห์ คำชั้ณะและช่วยเหลืออุปถัมภ์จากหลายฝ่าย ผู้วัจยัจ้งขอกราบขอบพระคุณผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน มา ณ โอกาสนั้

อานิสงส์คุณความดีที่เกิดจากงานดุขฉุฉนัพนัธในเล่มนัธ ชั้าพเจ้าขอบอบเป็นเกียรติแต่ผู้ทรงพระคุณทุกๆท่าน ที่มีส่วนร่วมในความสำเร้งของดุขฉุฉนัพนัธเล่มนัธ ดั่งที่ผู้วัจยัได้เอ่ยนามกัดีและไม่ได้เอ่ยนามกัดี ความสำเร้งอันเป็นกุศลกิจทั้งปวงนั้ ที่ผู้วัจยัได้สร้างสมอบรมมา ทั้งหมดในชัวืตจ้งแผ่บารมีกว้างไกลไพศาลไปยั้งญายัติธรรณและผู้มีอุปการคุณทุกๆ ท่าน เทอญ

นายอภิชิต อนันตประกะยूर

๑๗ มกราคม ๒๕๖๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ฎ
สารบัญตาราง	ฐ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฑ
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์การวิจัย	๖
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๖
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๖
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๘
๑.๖ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๐
๑.๗ วิธีการดำเนินการวิจัย	๒๒
๑.๘ กรอบแนวทางในการเดินการวิจัยสู่เป้าหมายคือ การนำรูปแบบไปใช้	๒๗
๑.๙ ประโยชน์ที่ได้รับ	๒๘
บทที่ ๒ สภาพบริบทปัญหาและอุปสรรคของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท	
ประจำศาลจังหวัดชลบุรี	๒๙
๒.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	๒๙
๒.๒ ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	๓๓
๒.๒.๑ ความหมายในทฤษฎีของนักวิชาการตะวันตก	๓๔
๒.๒.๒ ความหมายในทฤษฎีของนักวิชาการตะวันออก	๓๖
๒.๓ รูปแบบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	๔๐
๒.๓.๑ รูปแบบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในโซนยุโรปและอเมริกา	๔๐
๒.๓.๒ การพัฒนารูปแบบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในโซนยุโรปและอเมริกา	๔๒

๒.๓.๓ รูปแบบของการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในโซนเอเชีย	๔๓
๒.๓.๔ ประเภทของการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศไทย	๔๕
๒.๓.๕ แนวโน้มของระบบการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลของประเทศไทย	๔๙
๒.๔ องค์ประกอบ หลักเกณฑ์ และประโยชน์ของการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท	๕๑
๒.๔.๑ องค์ประกอบของการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท	๕๑
๒.๔.๒ หลักเกณฑ์ของการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท	๕๑
๒.๔.๓ ประโยชน์ของการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท	๕๒
๒.๔.๔ ประโยชน์ที่เกิดทางอ้อมของกระบวนการไถ่เกลี่ย	๕๓
๒.๔.๕ ประโยชน์ที่เกิดทางตรงของกระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท	๕๓
๒.๕ ความหมายของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท	๕๕
๒.๕.๑ ความหมายผู้ประนีประนอมในทรรศนะนักวิชาการต่างประเทศ	๕๕
๒.๕.๒ ความหมายของผู้ประนีประนอมในทรรศนะนักวิชาการไทย	๕๖
๒.๖ หน้าที่และคุณสมบัติสำคัญของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท	๕๙
๒.๖.๑ หน้าที่สำคัญของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท	๕๙
๒.๖.๒ คุณสมบัติสำคัญของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท	๖๒
๒.๗ แนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศาล	๖๓
๒.๗.๑ แนวทางการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้านคุณลักษณะ	๖๓
๒.๗.๒ แนวทางการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้านคุณสมบัติ	๖๔
๒.๗.๓ แนวทางการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้านทักษะ	๖๔
๒.๘ จริยธรรมของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท	๗๐
๒.๙ กฎหมาย ข้อกำหนด และประกาศ ที่เกี่ยวกับผู้ประนีประนอม	๗๕
๒.๑๐ ความเป็นมาของศาลจังหวัดชลบุรีและศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาท	๗๕
๒.๑๑ การจัดตั้งศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี	๗๗
๒.๑๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการไถ่เกลี่ยของศาลจังหวัดชลบุรี	๘๐
๒.๑๓ การคัดเลือกผู้ประนีประนอมของศาลจังหวัดชลบุรี	๘๒
๒.๑๔ การแต่งตั้งผู้ประนีประนอม	๘๓
๒.๑๕ ประเภทคดีที่เข้าสู่ศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชลบุรี	๘๕
๒.๑๖ สรุป	๘๖

บทที่ ๓	การพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาท และหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริม	๘๘
๓.๑	ความหมายและความสำคัญของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท	๘๘
๓.๑.๑	ความหมายของการพัฒนา	๘๘
๓.๑.๒	ความสำคัญของการพัฒนาตน	๙๐
๓.๑.๓	ความหมายของการพัฒนาบุคลากรตามแนวนักวิชาการต่างประเทศ	๙๑
๓.๑.๔	ความหมายของการพัฒนาบุคลากรตามแนวนักวิชาการไทย	๙๑
๓.๒	ทฤษฎีและแนวคิดในการพัฒนาบุคลากร	๙๓
๓.๒.๑	ทฤษฎีความไว้วางใจ (Trust Theory)	๙๓
๓.๒.๒	ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ (Economic Theory)	๙๔
๓.๒.๓	ทฤษฎีระบบ (System Theory)	๙๔
๓.๒.๔	ทฤษฎีจิตวิทยา (Psychological Theory)	๙๔
๓.๓	กลุ่มทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory Group)	๘๘
๓.๓.๑	ทฤษฎีสถาน (Field Theories)	๘๙
๓.๓.๒	ทฤษฎีความต่อเนื่อง (Contiguity Theory)	๙๕
๓.๓.๓	แนวคิดทางพุทธิปัญญา (Cognitive Science)	๙๕
๓.๓.๔	ทฤษฎี EQ (Emotional Quotient – EQ)	๙๕
๓.๓.๕	ทฤษฎี MQ (Moral Quotient)	๙๖
๓.๓.๖	ทฤษฎีการจูงใจ	๙๖
๓.๓.๗	ทฤษฎีการเสริมแรง	๙๘
๓.๓.๘	ทฤษฎีความพอใจ	๙๙
๓.๓.๙	ทฤษฎีความสอดคล้องต้องกัน หรือทฤษฎีสมดุล	๙๙
๓.๔	การพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท	๑๐๐
๓.๔.๑	ความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาท	๑๐๐
๓.๔.๒	คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ประนีประนอม	๑๐๐
๓.๔.๓	พัฒนาการของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท	๑๐๑
๓.๔.๔	การพัฒนาคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ประนีประนอม	๑๐๓
๓.๔.๕	การพัฒนาศักยภาพการสร้างสันติภาพระหว่างบุคคล	๑๐๕
๓.๔.๖	การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท และตัวชี้วัดด้านคุณภาพ	๑๐๖
๓.๕	จุดมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากรตามแนวนักวิชาการพุทธศาสนา	๑๐๗
๓.๖	การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วยหลักภavana ๔	๑๐๘
๓.๖.๑	ความหมายของการภavana ๔	๑๐๘

๓.๖.๒ ความสำคัญและประเภทของหลักภาวนา ๔	๑๑๐
๓.๖.๓ ประเภทของการพัฒนาตามหลักภาวนา ๔	๑๑๕
๓.๖.๔ ขอบเขตการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วยหลักภาวนา ๔	๑๐๙
๓.๗ กระบวนวิธีของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักภาวนา ๔	๑๑๑
๓.๗.๑ ขั้นตอนกระบวนการในการพัฒนาตามหลักภาวนา ๔	๑๑๑
๓.๗.๒ ขั้นตอนกระบวนการในการลด, กระตุ้น, สร้างบางอย่างภายใน	๑๑๓
๓.๘ แนวคิดด้านคุณสมบัติที่พึงมีตามหลักพุทธวิธี	๑๑๗
๓.๙ พุทธธรรมที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท	๑๓๑
บทที่ ๔ วิเคราะห์รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี	๑๕๓
๔.๑ กระบวนการของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี	๑๕๔
๔.๒ สภาพบริบทจากการทำงานของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี	๑๕๕
๔.๓. การวิเคราะห์สภาพในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยใช้หลักSWOT Analysis	๑๕๖
๔.๓.๑ ความหมายพอสังเขปเกี่ยวกับ การวิเคราะห์โดยใช้ SWOT Analysis	๑๕๗
๔.๓.๒ ประโยชน์ของการวิเคราะห์ตามหลัก SWOT Analysis	๑๕๙
๔.๔ สภาพของผลจากการเก็บข้อมูลตามหลักวิเคราะห์ของผู้ประนีประนอม	๑๖๐
๔.๔.๑ จุดอ่อนภายในของผู้ประนีประนอม	
ตามมุมมองของผู้ประนีประนอมด้วยกัน	๑๖๐
๔.๔.๒ จุดอ่อนภายในของผู้ประนีประนอม	
ตามมุมมองของผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	๑๖๓
๔.๔.๓ จุดอ่อนภายในของผู้ประนีประนอม	
ตามมุมมองของเจ้าหน้าที่ในศูนย์ไกล่เกลี่ย	๑๖๕
๔.๔.๔ จุดแข็งภายในของผู้ประนีประนอม	
ตามมุมมองของผู้ประนีประนอมด้วยกัน	๑๖๗
๔.๔.๕ จุดแข็งภายในของผู้ประนีประนอม ตามมุมมองของผู้พิพากษา	๑๖๘
๔.๔.๖ จุดแข็งภายในของผู้ประนีประนอม ตามมุมมองของเจ้าหน้าที่	๑๖๘
๔.๕ สภาพปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ	๑๖๙
๔.๕.๑ ปัจจัยภายนอกที่ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ	
ตามมุมมองของผู้ประนีประนอมด้วยกัน	๑๖๙
๔.๕.๒ ปัจจัยภายนอกที่ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ	
ตามมุมมองของผู้พิพากษา	๑๗๐

๔.๕.๓ ปัจจัยภายนอกที่ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ	
ตามมุมมองของบุคลากรเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	๑๗๑
๔.๖ การจัดหมวดหมู่เพื่อวิเคราะห์ตามหลักภานา ๔ กับการพัฒนา	๑๗๒
๔.๖.๑ การวิเคราะห์ทางกายภาพ	๑๗๒
๔.๖.๒ การวิเคราะห์ทางพฤติกรรม	๑๗๖
การพัฒนาด้านพฤติกรรมในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญแนวพุทธ	๑๗๖
การพัฒนาด้านพฤติกรรมในมุมมองของผู้พิพากษา	๑๗๗
การพัฒนาด้านพฤติกรรมในมุมมองของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ	๑๗๘
การพัฒนาด้านพฤติกรรมในมุมมองของผู้ประนอมแนวพุทธ	๑๘๒
๔.๖.๓ การวิเคราะห์ทางจิตภาพ	๑๘๕
การพัฒนาด้านจิตภาพในมุมมองของผู้พิพากษา	๑๘๖
การพัฒนาด้านจิตภาพในมุมมองของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	๑๘๖
การพัฒนาด้านจิตภาพในมุมมองของผู้ประนีประนอมทั่วไป	๑๘๗
การพัฒนาด้านจิตภาพในมุมมองของผู้ประนีประนอมแนวพุทธ	๑๙๐
๔.๖.๔ การวิเคราะห์ทางปัญญาภาพ	๑๙๓
การพัฒนาด้านปัญญาภาพในมุมมองของผู้พิพากษา/เจ้าหน้าที่	๑๙๔
การพัฒนาด้านปัญญาภาพในมุมมองของผู้ประนีประนอมทั่วไป	๑๙๖
การพัฒนาด้านปัญญาภาพในมุมมองของผู้ประนีประนอมแนวพุทธ	๑๙๘
การพัฒนาด้านปัญญาภาพในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญด้านไกล่เกลี่ย	๑๙๙
๔.๗ เกณฑ์การชี้วัดการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท	๒๑๑
๔.๗.๑ เกณฑ์การชี้วัดด้านกายภาพของการพัฒนา	๒๑๒
๔.๗.๒ เกณฑ์การชี้วัดด้านพฤติกรรมของการพัฒนา	๒๑๔
๔.๗.๓ เกณฑ์การชี้วัดในการพัฒนาผู้ประนีประนอมทางจิตภาพ	๒๑๕
๔.๗.๔ เกณฑ์การชี้วัดในการพัฒนาผู้ประนีประนอมทางปัญญาภาพ	๒๑๖
๔.๘ สรุปผลจากรูปแบบการพัฒนาที่สร้างและนำเสนอต่อการสนทนากลุ่มเฉพาะ	๒๑๘
๔.๙ สรุปผลจากการวิเคราะห์ศักยภาพของผู้ประนีประนอมตามหลักภานา ๔	๒๒๐
๔.๙.๑ ผลสรุปที่ได้จากตารางการวิเคราะห์ศักยภาพตามหลักภานา ๔	๒๒๒
๔.๙.๒ ขั้นตอนการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี	๒๒๒
๔.๑๐ พุทธธรรมที่เหมาะสมแก่การส่งเสริมในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท	๒๒๖

เกณฑ์การชี้วัดการใช้หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมในการพัฒนา	๒๒๖
๔.๑๑ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท	๒๒๗
๔.๑๑.๑ ข้อเสนอแนะนำการพัฒนาและปรับปรุงผู้ประนีประนอมข้อพิพาท	๒๒๗
๔.๑๑.๒ ข้อเสนอแนะนำในการสร้างแนวป้องกันผู้ประนีประนอมข้อพิพาท	๒๓๐
บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๒๓๘
๕.๑ สรุปผลการศึกษา	๒๓๘
๕.๒ อภิปรายผลของการวิจัย	๒๔๖
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๒๔๘
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์	๒๔๘
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยในครั้งต่อไป	๒๔๘
บรรณานุกรม	๒๕๐
ภาคผนวก	๒๕๗
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือวิจัย และ รายนามผู้ทรงคุณวุฒิผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มทั้งหมดรวม ๔ ด้าน	๒๕๘
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	๒๕๙
ภาคผนวก ค หนังสือขออนุญาตให้สถิติลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล หนังสืออนุญาตจากสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค ๒	๒๖๘
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้สถิติเก็บข้อมูลการวิจัย	๒๖๙
ภาคผนวก จ แบบสัมภาษณ์	๒๘๗
ภาคผนวก ฉ ประมวลภาพจากการสัมภาษณ์	๒๙๑
ภาคผนวก ช หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิร่วมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)	๓๐๒
เอกสารประกอบการสนทนากลุ่มเฉพาะ	๓๑๑
กำหนดการสนทนากลุ่มเฉพาะในวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑	๓๑๒
ประวัติผู้วิจัย	๓๑๓

สารบัญแผนภาพ

เรื่อง	หน้า
แผนภาพที่ ๑.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๒๖
แผนภาพที่ ๑.๒ ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย	๒๗
แผนภาพที่ ๑.๓ กรอบแนวคิดกระบวนการนำไปใช้งาน	๒๗
แผนภาพที่ ๓.๑ เป้าหมายของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท รวม ๓ ระยะ	๑๐๒
แผนภาพที่ ๓.๒ กรอบแนวทางการพัฒนาผู้ประนีประนอมตามหลักภาวนา ๔	๑๑๒
แผนภาพที่ ๓.๓ แสดงกระบวนการแห่งการศึกษา	๑๓๑
แผนภาพที่ ๔.๑ ภาพโครงสร้างบอกความเชื่อมโยงของการวิเคราะห์ตามหลักSWOT Analysis	๑๖๘
แผนภาพที่ ๔.๕ ขั้นตอนกระบวนการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักภาวนา	๒๒๓
แผนภาพที่ ๔.๖ รูปแบบของกระบวนการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักภาวนา	๒๒๕

สารบัญตาราง

เรื่อง	หน้า
ตารางที่ ๔.๗.๑ ตารางเกณฑ์การชี้วัดการพัฒนาของผู้ประนีประนอมข้อพิพาททางกายภาพ	๒๑๓
ตารางที่ ๔.๗.๒ ตารางเกณฑ์การชี้วัดการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาททางพฤติกรรม	๒๑๔
ตารางที่ ๔.๗.๓ ตารางเกณฑ์การชี้วัดด้านจิตภาพของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท	๒๑๕
ตารางที่ ๔.๗.๔ ตารางเกณฑ์การชี้วัดด้านปัญญาภาพของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท	๒๑๗
ตารางที่ ๔.๘ การวิเคราะห์ศักยภาพของผู้ประนีประนอมตามหลักภาวะนา	๒๒๑
ตารางที่ ๔.๑ ตารางเกณฑ์การชี้วัดการใช้หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมการพัฒนา	๒๒๖

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

อักษรย่อในดัชนีฉบับนี้ใช้การอ้างอิงจากคัมภีร์พระไตรปิฎกภาษาบาลี/พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พุทธศักราช ๒๕๓๙ โดยระบุชื่อย่อคัมภีร์ เล่ม/ข้อ/หน้า ตามลำดับ เช่น ที.สี. (ไทย) ๙/๒๗๖/๙๗. หมายถึง ทีฆนิกาย สีลขันธวรรค ภาษาไทย เล่มที่ ๙ ข้อที่ ๒๗๖ หน้า ๙๗.

๑. คำอธิบายคำย่อในภาษาไทย

ก. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

พระวินัยปิฎก

คำย่อ	ชื่อคัมภีร์	ภาษา
วิ.ม. (ไทย)	= วินัยปิฎก มหาวรรค	ภาษาไทย
วิ.มหา. (ไทย)	= วินัยปิฎก ภิกขุวิภังค์	ภาษาไทย
วิ.จุ. (ไทย)	= วินัยปิฎก จุฬวรรค	ภาษาไทย

พระสุตตันตปิฎก

คำย่อ	ชื่อคัมภีร์	ภาษา
ที.สี. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย สีลขันธวรรค	ภาษาไทย
ที.ม. (บาลี)	= สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย มหาวคคปาติ	ภาษาบาลี
ที.ม. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย มหาวรรค	ภาษาไทย
ที.ปา. (บาลี)	= สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฏิกวรรคปาติ	ภาษาบาลี
ที.ปา. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฏิกวรรค	ภาษาไทย
ม.ม. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย มูลปณณาสก์	ภาษาไทย
ม.ม. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย มัชฌิมปณณาสก์	ภาษาไทย
ม.อุ. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย อุปริปณณาสก์	ภาษาไทย
ส.ส. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก สังยุตตนิกาย สคาถวรรค	ภาษาไทย
ส.ม. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก สังยุตตนิกาย มหาวรรค	ภาษาไทย
อง.เอกก. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก อังคุตรนิกาย เอกกนิบาต	ภาษาไทย
อง.ทุก. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก อังคุตรนิกาย ทุกนิบาต	ภาษาไทย
อง.ติก. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก อังคุตรนิกาย ติกนิบาต	ภาษาไทย
อง.จตุกก. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก อังคุตรนิกาย จตุกกนิบาต	ภาษาไทย
อง.ปญจก. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก อังคุตรนิกาย ปญจกนิบาต	ภาษาไทย
อง.สตตก. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก อังคุตรนิกาย สตตกนิบาต	ภาษาไทย

พระสุตตันตปิฎก

คำย่อ	ชื่อคัมภีร์			ภาษา	
อง.อฎฐก.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตรนิกาย	อฎฐกนิบาต	ภาษาไทย
อง.นวก.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตรนิกาย	นวกนิบาต	ภาษาไทย
อง.ทสก.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตรนิกาย	ทสกนิบาต	ภาษาไทย
ขุ.อิติ.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย	อิติวุตตกะ	ภาษาไทย
ขุ.ธ.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย	ธรรมบท	ภาษาไทย
อิติ.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย	อิติวุตตกะ	ภาษาไทย
ขุ.สุ.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย	สุตตนิบาต	ภาษาไทย
ข.ป.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย	ปฎิสัมภิทามรรค	ภาษาไทย

พระอภิธรรมปิฎก

คำย่อ			ชื่อคัมภีร์		ภาษา
อภิ.วิ	(ไทย)	=	อภิธรรมปิฎก	วิภังค์	ภาษาไทย
อภิ.ปุ	(ไทย)	=	อภิธรรมปิฎก	ปุคคัลบัญญัติ	ภาษาไทย

ข. คำย่อชื่อคัมภีร์ปกรณ์วิเสส

คำย่อ			ชื่อคัมภีร์		ภาษา
วิสุทฺธิ.	(บาลี)	=	วิสุทฺธิมคฺคปกรณ์		ภาษาบาลี
วิสุทฺธิ.	(ไทย)	=	วิสุทฺธิมคฺคปกรณ์		ภาษาไทย

ค. คำย่อชื่อคัมภีร์อรรถกถา

อักษรย่อที่ใช้อ้างอิงคัมภีร์อรรถกถา ฉบับมหาหมกุฎราชวิทยาลัย โดยระบุชื่อย่อคัมภีร์/ลำดับเล่ม(ถ้ามี)/ข้อ(ถ้ามี)/หน้า ตัวอย่าง เช่น ขุ.ชา.ม.อ. (ไทย) ๔/๒/๔๓๔ หมายถึง ขุททกนิกาย มหานิบาตชาดกอรรถกถา ภาษาไทย เล่มที่ ๔ ภาคที่ ๒ หน้า ๒๔๑ เป็นต้น

อรรถกถาพระสุตตันตปิฎก

คำย่อ			ชื่อคัมภีร์			ภาษา
ที.ม.อ.	(บาลี)	=	ทีฆนิกาย	สมุสังคฺควิลาสิณี	มหารรรคอฏฺฐกถา	ภาษาบาลี
ที.ม.อ.	(ไทย)	=	ทีฆนิกาย	สมุสังคฺควิลาสิณี	มหารรรคอรรถกถา	ภาษาไทย
ที.ปา.อ.	(บาลี)	=	ทีฆนิกาย	สมุสังคฺควิลาสิณี	ปาฏิกถาคอฏฺฐกถา	ภาษาบาลี
ที.ปา.อ.	(ไทย)	=	ทีฆนิกาย	สมุสังคฺควิลาสิณี	ปาฏิกถาคอฏฺฐกถา	ภาษาไทย
ม.มฺ.อ.	(บาลี)	=	มัชฌิมนิกาย	ปปัญฺจสุทนี	มุลปณณาสกอฏฺฐกถา	ภาษาบาลี
ม.มฺ.อ.	(ไทย)	=	มัชฌิมนิกาย	ปปัญฺจสุทนี	มุลปณณาสกัอรรถกถา	ภาษาไทย
สํ.นิ.อ.	(บาลี)	=	สังยตตนิกาย	สํารัตถอปปกาสิณี	นิทานวคคอฏฺฐกถา	ภาษาบาลี

คำย่อ	ชื่อคัมภีร์				ภาษา
อง.ติก.อ. (ไทย)	=	อังคุตตรนิกาย	มโนรลปุรณี	ติกนิบาตอรรถกถา	ภาษาไทย
ขุ.อุ.อ. (ไทย)	=	ขุททกนิกาย	ปรมัตถทีปนี	อุทานอรรถกถา	ภาษาไทย
ขุ.ชา.ม.อ. (ไทย)	=	ขุททกนิกาย	มหานิบาต	ชาตกอรรถกถา	ภาษาไทย

พระสุตตันตปิฎกอรรถกถา

คำย่อ	ชื่อคัมภีร์			ภาษา
ขุ.ธ.อ. (ไทย)	=	ขุททกนิกาย	ธรรมบทอรรถกถา	ภาษาไทย
ขุ.ชา.อ (ไทย)	=	ขุททกนิกาย	ชาตกอรรถกถา	ภาษาไทย

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการความขัดแย้งในโลกยุคปัจจุบัน หากมองในมุมกว้างแล้วมีหลายมิติ ในการนำมาใช้นั้นขึ้นอยู่กับระดับของความขัดแย้งว่าอยู่ในระดับใด เป็นความขัดแย้งระหว่างปัจเจกบุคคล หรือเป็นส่วนของภาครัฐกับบุคคล หรือภาคเอกชนกับภาคเอกชนด้วยตนเอง ในส่วนของความขัดแย้ง หรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในสังคมไทยที่ผ่านมา มีทั้งส่วนเอกชนต่อเอกชนด้วยตนเอง ทั้งในส่วนของ เอกชนต่อภาครัฐ และภาคประชาชนทั่วไป ในทุกระดับของการจัดการความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็นกรณีใดก็ตาม ล้วนมีความจำเป็นที่จะต้องใช้เครื่องมือที่ดีที่สุด สู่การสร้างความปลอดภัยของคนในสังคมไทย ซึ่งเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์นโยบายของชาติ^๑

ในส่วนที่ ๑ ของนโยบายเสริมสร้างความมั่นคงที่เป็นแกนหลักของชาติ ระบุไว้ในนโยบายที่ ๒ คือ สร้างความเป็นธรรม ความปลอดภัย และความสมานฉันท์ในชาติ เครื่องมือขึ้นสำคัญของ ภาครัฐในการสร้างของความปลอดภัย หากเรามองในมิติของสำนักงานศาลยุติธรรม ก็คือการระงับข้อพิพาททางเลือก

พันธกิจของสำนักงานศาลยุติธรรม^๒ ระบุไว้ในข้อที่ ๑ คือ “ต้องอำนวยความยุติธรรมมีมาตรฐานระดับสากล พิจารณาพิพากษาคดีด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม ระงับข้อพิพาททางเลือกด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม เช่น การไกล่เกลี่ย และการอนุญาโตตุลาการ เป็นต้น” และในพันธกิจข้อที่ ๔ คือ “การสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรมด้วยความสะดวก รวดเร็ว และการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพสูงสุด” ซึ่งการประนีประนอม หรือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลนั้น เป็นกระบวนการหนึ่งของการระงับข้อพิพาททางเลือก ที่ช่วยสร้างความปลอดภัยให้เกิดขึ้นกับทุกฝ่ายที่เป็นความกัน หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้นในศาล ส่วนงานที่ดูแลด้านนี้โดยตรงก็คือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล

^๑สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ, นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๔, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.nsc.go.th/Download1/policy58.pdf>[๒๕ กันยายน ๒๕๖๐].

^๒สำนักงานศาลยุติธรรม, วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานศาลยุติธรรม, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.coj.go.th/home/vision.html>[๒๖ กันยายน ๒๕๖๐].

การดำเนินการสร้างความปรองดองของศาลยุติธรรม พัฒนาขึ้นมาจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ตามพันธกิจข้อที่ ๑ ได้กล่าวไว้ว่า การไกล่เกลี่ยเป็นส่วนหนึ่งของการระงับข้อพิพาททางเลือก ซึ่งควรจะต้องดำเนินการไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็วและเป็นธรรม จึงขอเจาะลึกเฉพาะการไกล่เกลี่ยเป็นกรณีพิเศษ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นได้เริ่มต้นขึ้นในศาลแพ่งเป็นครั้งแรก นับแต่ปีพุทธศักราช ๒๕๓๕ โดย ฯพณฯ นายประมาธ ชันชื้อ ซึ่งดำรงตำแหน่งประธานศาลฎีกาในสมัยนั้นได้เริ่มขึ้นและพัฒนาเรื่อยมา จนกระทั่งขยายผลไปสู่ศาลยุติธรรมทั่วประเทศ และประสบผลสำเร็จมากขึ้นเป็นลำดับ ซึ่งศาลจังหวัดชลบุรี เป็นศาลชั้นต้นที่เคยได้รับรางวัลอย่างเป็นทางการ ว่าเป็นศาลที่มีความสามารถ และประสบผลสำเร็จในด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดีเด่นระดับประเทศ เมื่อปีพุทธศักราช ๒๕๕๘ ซึ่งผู้วิจัยเองก็เคยได้รับทราบข้อมูลนี้จากคณาจารย์ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยกล่าวขวัญถึงว่า เป็นศาลต้นแบบที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง และมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานยื่นเรื่องขออนุญาตเข้ามาดูงานเฉพาะด้านการไกล่เกลี่ย ณ.ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี

จากการเก็บข้อมูลด้วยสังเกตแบบที่ไม่มีส่วนร่วม และแบบมีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของคณะทำงานและผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรีแห่งนี้ด้วย ซึ่งผ่านการอบรมเพื่อขึ้นทะเบียนอย่างเป็นทางการแล้ว ได้พบสภาพการทำงานของผู้ประนีประนอมบางท่านที่ตรงกันข้าม ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เกิดคำถามในใจว่า เกิดอะไรขึ้นในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผ่านมาไม่นานจนถึงปีพุทธศักราช ๒๕๕๙ ตั้งแต่ผู้วิจัยได้เข้ามาปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี ช่วงกลางปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ปรากฏว่าในปีนั้นไม่มีผู้ใดได้รับการเชิดชู หรือเสนอชื่อขึ้นเพื่อเป็นผู้ประนีประนอมดีเด่นแม้เพียงคนเดียว จากนั้นผู้วิจัยก็เก็บข้อมูลเพิ่มเติม จากการได้เข้าร่วมสังเกตการณ์ในห้องไกล่เกลี่ย ผู้วิจัยพบว่าขณะปฏิบัติหน้าที่ในห้องไกล่เกลี่ยนั้น ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทหลายท่านไม่ได้นำขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่ได้อบรมมาใช้ในภาคปฏิบัติจริง เช่นการกล่าวเปิดประชุมเป็นต้น บางท่านไม่ได้ให้ความสำคัญของการสร้างข้อตกลงร่วมกันแก่คู่พิพาทซึ่งควรกล่าวก่อน ดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ย เป็นต้น

นอกจากนี้ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทบางท่าน มิได้นำเอาแนวคิดทฤษฎีด้านการไกล่เกลี่ยที่ได้รับความรู้ และผ่านการอบรมอย่างเข้มข้นจากสำนักกระงับข้อพิพาท(เดิม) ซึ่งปัจจุบันคือ สำนักส่งเสริมงานตุลาการ ทำให้เกิดการใช้เวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยมากกว่าที่ควร หรือใช้ระยะเวลาในกระบวนการไกล่เกลี่ยยาวนานกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งดูเหมือนจะสวนทางกับพันธกิจของศาลยุติธรรม ซึ่งตรงกับข้อมูลที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตามมุมมองของผู้ประนีประนอมด้วยกันว่ามีจุดอ่อนภายในของผู้ประนีประนอม ที่สามารถรวบรวมมาได้พอสังเขป ๑๓ ประการ และสามารถแจกแจงได้ดังนี้คือ ๑) ขาดการเตรียมตัว ๒) ขาดการอ่านสำนวนให้ดี ๓) ขาดการวางตน ๔) ขาดความจริงใจในการเจรจา ๕) ขาดเรื่องความอดทน ๖) มีเมตตาน้อย ๗) หาข้อเท็จจริงไม่พบ ๘) ขาดการใช้กระบวนการที่ได้รับ

การอบรมมา ๙) ขาดการกลับมาพิจารณาตน ๑๐) ขาดคุณสมบัติทางจิตใจ ๑๑) ขาดการรับฟังข้อมูลใหม่เพิ่มเติม ๑๒) ขาดทักษะและขาดแรงจูงใจในการหาทางออกให้คู่ความ และข้อสุดท้าย ๑๓) ขาดความเป็นกลาง ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญทั้งสิ้น

จากข้อมูลที่ได้รับมาข้างต้น ตามแบบสัมภาษณ์ซึ่งใช้เวลามากกว่า ๖ เดือน ที่ใช้เวลาเก็บข้อมูลด้วยมีอุปสรรคด้านเวลา ทั้งความไม่พร้อมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การเลื่อนกำหนดนัดหมาย เพราะคิดว่าผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่เป็นข้าราชการบำนาญและผู้หลักผู้ใหญ่ซึ่งเกษียณอายุงานแล้ว ในทางกลับกันคือ ซึ่งแต่ละท่านนั้นมีการกีดกันมาและหนาแน่นมาก อย่างไรก็ตามเพื่อให้ได้รับข้อมูลครบทุกมิติ ผู้วิจัยก็ต้องใช้ความเพียรพยายามเป็นพิเศษ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายจากนานาพรรณระของผูประนีประนอมข้อพิพาท ซึ่งได้รับมาปริมาณพอสังเขปแล้วก็ตาม ตามเป้าประสงค์ของงานวิจัยนี้ และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่รอบด้าน ปราศจากอคติ หรือไม่ให้เกิดความลำเอียงในการได้รับข้อมูล ผู้วิจัยก็ต้องเก็บข้อมูลจากกลุ่มอื่นๆ ด้วย ในที่นี้จะขอกล่าวถึงจุดอ่อนภายในตามมุมมองผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชลบุรี และให้ได้แนวทางที่ชัดเจนของการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การเก็บข้อมูลเพิ่มเติม จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งของงานวิจัย เพราะกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับผูประนีประนอมข้อพิพาทในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลดิบมาแล้ว จึงได้ปฏิบัติต่อด้วยการวิภาคและแจกแจงตามความเป็นจริงได้ ๘ ประการ ว่าผูประนีประนอมข้อพิพาทมีจุดอ่อนภายในดังต่อไปนี้คือ ๑) ขาดแรงจูงใจของคู่เจรจาบางกลุ่ม ๒) ผู้เจรจาขาดเป้าหมายที่ชัดเจน ๓) ขาดการวางแผน ๔) ขาดข้อมูลที่สำคัญ ๕) การสื่อสารที่ไม่ดี ๖) ไม่ได้ตระหนักถึงทางออกที่เป็นไปได้ ๗) หาทางออกให้คู่ความไม่ได้ ๘) ขาดความรู้ที่จะดำเนินการต่อไป ข้อมูลที่กล่าวข้างต้นทั้งแปดประการนี้ ผู้วิจัยมีมุมมองว่า มีน้ำหนักมากเป็นพิเศษและเป็นสิ่งที่ควรต้องได้รับการพัฒนา เป็นเหตุให้ผู้วิจัยทราบและยังเห็นถึงช่องว่างที่ควรได้รับการปรับปรุง แต่ละข้อนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมาก แต่ก็ยังขาดข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ในศูนย์ข้อพิพาทอีกด้านหนึ่ง และผูประนีประนอมข้อพิพาทแนวพุทธศาสนาอีกด้านหนึ่งด้วย ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นจะต้องเก็บข้อมูลเพิ่มเติมอีก จากกลุ่มต่างๆที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ซึ่งเมื่อสัมภาษณ์ได้ครบทุกมิติแล้ว จึงจะนำไปสังเคราะห์ต่อไปในบทถัดๆ ไป

ตามพันธกิจของศาลยุติธรรมแล้ว การสร้างความปรองดองที่ดีควรใช้ระยะเวลาอันสั้นรวดเร็ว เปี่ยมไปด้วยคุณภาพและเป็นธรรม ซึ่งท่านผู้พิพากษาหัวหน้าศาลประจำจังหวัดชลบุรีคนปัจจุบัน (ปีพ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๑) คือท่านสุรศักดิ์ วิเศษภูมิสมบัติ ก็มีนโยบายชัดเจน ตรงตามพันธกิจมาดำเนินการอย่างเต็มระบบในศาลจังหวัดชลบุรี มีการเปิดประชุมเพื่อดำเนินการตามนโยบาย ทั้งเปิดการอบรมให้ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยแก่คณะผูประนีประนอมข้อพิพาท และครั้งหนึ่งท่านได้กล่าว

ประโยคทองไว้ว่า “เราเป็นครอบครัวเดียวกัน เราควรช่วยกันทำงานให้สำเร็จและรวดเร็ว อย่าให้เกิดการประวิงคดีในการประนีประนอม หากขั้นตอนดำเนินการที่ล่าช้า คือการยื่นความอยู่ดีธรรมให้แก่ประชาชน” จากคำกล่าวนี้นี้ทำให้ผู้วิจัยทราบได้ว่า ท่านผู้พิพากษาหัวหน้าศาลนั้นต้องการปลูกขวัญกำลังใจ ให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา และตระหนักชัดถึงความต้องการของท่านผู้บริหารในระดับของการสั่งการ ว่ามีความปรารถนาดีต่อองค์กร แต่ในความเป็นจริงช่วงนั้น ดูเหมือนว่าในส่วนของงานของศูนย์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกำลังมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ที่เคยมีความเข้มแข็งจะปฏิบัติการสวนทางกับนโยบายอยู่ ทั้งนี้ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้นในภาคปฏิบัติการ ซึ่งผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศูนย์ไกล่เกลี่ยหลายท่านในช่วงนั้น ดูเหมือนอ่อนแรง ถอดใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน และเริ่มเห็นสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นลำดับ

ผู้วิจัยจัดสรรเวลา และทยอยเก็บข้อมูลที่เคยมีผู้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว ด้วยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นงานวิจัย และได้รับโอกาสจากการแต่งตั้งให้เข้าร่วมปฏิบัติการไกล่เกลี่ยด้วยตัวเอง ได้ทั้งการเฝ้าสังเกตการณ์และทำการเก็บข้อมูลในเชิงลึก มาตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ จึงเสมือนหนึ่งเป็นการฝังตัวเพื่อเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้พบว่า ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติและความรู้ความสามารถของผู้ประนีประนอม ที่ส่งผลต่อระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรม โดยเฉพาะแบบเชิงลึก เพราะจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าคุณสมบัติและความรู้ความสามารถของผู้ประนีประนอมเป็นปัจจัยที่คู่พิพาท เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท นั้นแสดงว่าคู่พิพาทให้ความสำคัญต่อคุณสมบัติและความรู้ความสมรรถนะของผู้ประนีประนอมมากกว่าปัจจัยอื่น การที่จะพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเป็นตัวแปรอันดับแรก กล่าวคือปัญหาด้านขาดความเชื่อถือต่อตัวผู้ประนีประนอม บางท่านขาดการวางตัว และการแสดงออก ไม่น่าเลื่อมใสศรัทธายังไม่ปฏิบัติตนให้เหมาะสมตามจริยธรรม ปัญหาด้านคุณวุฒิ และวิยวุฒิ ตลอดถึงการขาดคุณสมบัติที่เหมาะสมของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อีกด้วย

กล่าวคือในความเป็นจริง ผู้ประนีประนอมบางท่านมีความเป็นกลางน้อย ขาดกระบวนการที่สำคัญ คือการฟังอย่างตั้งใจ แม้ไม่สามารถค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาทได้ทั้งหมดก็ตาม แต่ก็เป็นโอกาสเปิดโอกาสให้คู่พิพาททุกฝ่ายได้มาเจรจากัน ประเด็นที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ล้วนเป็นสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้วิจัยพบ และเห็นว่ามีคามจำเป็นว่าควรที่จะได้ศึกษาและทำการวิจัย ว่าปัจจัยหรือตัวแปรใดที่เป็นสาเหตุให้ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเป็นเช่นนั้น อะไรเป็นปัจจัยที่ทำให้

^๓ ศุภณัฐ สัตยาภิวัฒน์ บุญทัน ดอกไธสง และบุญเลิศ ไพรินทร์. “ประสิทธิภาพการบริหารงานระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาล”, *บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*. ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๓ (กันยายน-ธันวาคม ๒๕๕๗): ๑๓๙-๑๔๐.

ให้ผู้ประนีประนอมที่นี้ยังคงยึดมั่นอยู่ในค่านิยม หรือความเชื่อเดิมๆ ว่าการไกล่เกลี่ยนั้นไม่ต้องมีรูปแบบ จากการสัมภาษณ์ผู้ประนีประนอม^๕ กล่าวตรงกันหลายท่านว่า “นายมักชอบพูดกับลูกความว่า ผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ด้านกฎหมาย พวกเขามาปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละคดีเท่านั้น” หรือจากการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมแบบมีส่วนร่วม ผู้วิจัยบันทึกคำกล่าวของท่านผู้ประนีประนอมบางท่านเคยกล่าวไว้ว่า “เรามาปฏิบัติหน้าที่คือการทำดีที่สุดก็พอ” และมีหลายท่านได้กล่าวตรงกันว่า “ตลอดเวลาที่ผ่านมา เราได้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องแล้ว”

จากการสืบค้น พบงานวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องและยังเป็นขอบเขตพื้นที่เดียวกันอีกด้วย ซึ่งหัวข้อคือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรม ศึกษาเฉพาะกรณีศาลจังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้พิพากษา ชื่อท่านสงวน พรอชยานนท์ เสนอแนะไว้ท้ายเล่มว่า ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติและความรู้ความสามารถของผู้ประนีประนอม ที่ส่งผลต่อระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรม โดยเฉพาะแบบเชิงลึก เพราะจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า คุณสมบัติและความรู้ความสามารถของผู้ประนีประนอมเป็นปัจจัยที่คู่ความมีความคิดเห็นในระดับมากกว่า การให้บริการและการประสานงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามลำดับ ซึ่งแสดงว่าคู่ความให้ความสำคัญต่อคุณสมบัติและความรู้ความสมรรถนะของผู้ประนีประนอมมากกว่าปัจจัยอื่น

และกล่าวโดยสรุปว่า หากได้รับข้อค้นพบแบบเชิงลึก จะสามารถนำไปขยายผลการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ในอีกระดับหนึ่งปัญหาที่ผู้วิจัยได้สังเกตและเก็บข้อมูลตลอดระยะเวลา กว่า ๒ ปี ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทของศาลจังหวัดชลบุรีมีหลายท่าน ที่ยังมองข้ามความสำคัญของการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม เช่นการเข้าร่วมประชุมของศูนย์ไกล่เกลี่ยซึ่งจัดขึ้นเฉพาะส่วนงาน และเป็นหนึ่งในขั้นตอนของการพัฒนาและสร้างความเข้าใจร่วมกันให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในประเด็นที่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทบางท่านได้มองข้ามในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอื่นๆ ที่ศาลจัดขึ้น การเลือกเข้ามาบางวัน หรือเลือกมาเฉพาะวันที่ตนต้องมาปฏิบัติหน้าที่ตามเวรเท่านั้น จากข้อมูลที่ได้มาจากการสังเกตและการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ ผู้วิจัยมีมุมมองว่าล้วนเป็นการปฏิบัติหน้าที่ผู้ประนีประนอมในเชิงรับทั้งสิ้น

ในประเด็นสำคัญตามมุมมองที่ผู้วิจัยได้รับมา คือผู้ประนีประนอมข้อพิพาทของศาลจังหวัดชลบุรี ยังขาดการปฏิบัติการในเชิงรุกของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ควรเพิ่มเติมด้วยแฟนหาสืบค้นข้อมูลจากการวิจัยเพิ่มเติม ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอว่า ควรจะนำรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมตาม

^๕จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ประนีประนอมในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี

แนวคิดทฤษฎีหลักของธรรมวิทยา (Dhammology)^๕ มาร่วมในการพัฒนาและเพิ่มความตระหนักรู้ ทั้งเพิ่มความรวดเร็วและคุณค่า ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของศาลยุติธรรม ผู้วิจัยมั่นใจว่างานวิจัยนี้จะตอบสนองความจำเป็นในการพัฒนาและเกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมได้เป็นอย่างมาก ทั้งยังสามารถจะตอบโจทย์และปลดล็อคปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยการนำเสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธีมาเพื่อพัฒนาในศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลจังหวัด ชลบุรีแห่งนี้ต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล จังหวัดชลบุรี

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาท และหลักพุทธธรรมที่ ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ

๑.๒.๓ เพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี โดยหลักพุทธสันติวิธี

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ ศักยภาพของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรีในปัจจุบันเป็น อย่างไร และควรพัฒนาในด้านใด

๑.๓.๒ การพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาททำได้อย่างไรบ้าง และควรนำหลัก พุทธธรรมใด มาช่วยส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ

๑.๓.๓ รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรีด้วยหลัก พุทธธรรม เป็นอย่างไร

๑.๔ ขอบเขตในการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เน้นหาข้อมูลปฐมภูมิเป็นหลัก ด้วยการสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบสภาพปัญหาที่แท้จริงของพื้นที่ในการวิจัย สำหรับคำสำคัญคือพุทธสันติวิธี ใช้วิธีการวิจัย เชิงเอกสารเป็นหลักในการสืบค้นหลักธรรมที่เป็นแกน และทั้งหลักธรรมที่เกี่ยวข้อง เฉพาะที่เกี่ยวข้อง

^๕พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, พระพุทธศาสนากับวิทยาการสมัยใหม่, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๗), หน้า ๖๑.

โดยตรงกับตัวแปรตาม คือผู้ประนีประนอม เป้าประสงค์เฉพาะการพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นผู้ประนีประนอมเท่านั้น รวม ๔ ด้าน ซึ่งไม่ได้หมายรวมถึง ด้านสำนวนคดี และด้านข้อกฎหมาย ทั้งไม่รวมถึงบุคคลหรือคณะบุคคลที่เป็นคู่พิพาททั้งสองฝ่ายที่เข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยตามแต่ละสำนวนคดี

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นการเก็บข้อมูลโดยตรงจากบุคลากรผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรีที่ได้รับการขึ้นทะเบียนแล้วเท่านั้น จากจำนวนทั้งหมด ๔๖ คน ก่อนทำการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลภาคสนาม จากนั้นคัดกรองผู้ประนีประนอมออกมาเพียง ๒๕ คนเท่านั้น ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในงานวิจัย สำหรับวิธีการคัดกรองกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจำแนกแยกคุณลักษณะดังต่อไปนี้ คือ จะต้องเป็นผู้ประนีประนอมที่ผ่านการอบรมจากสำนักส่งเสริมงานตุลาการมาแล้วเท่านั้น และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการไกล่เกลี่ยไม่เกิน ๑๐ ปี สำหรับกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว จะต้องเป็นผู้สมัครใจ และให้ความร่วมมือในโครงการวิจัยนี้ด้วย

สำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนางานวิจัยอื่นๆ คือผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หัวหน้าส่วนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เจ้าหน้าที่ในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรวม ๕ คน และยังมี ผู้ประนีประนอมอาวุโสประจำศาลจังหวัดชลบุรีจำนวน ๕ คน ประสบการณ์ระหว่าง ๑๑-๑๕ ปีรวมทั้งผู้เชี่ยวชาญด้านการประนีประนอมอีก ๕ คน(เฉพาะผู้ที่รับรางวัลผู้ประนีประนอมดีเด่นเท่านั้น) จากนั้นจึงดำเนินการบันทึก เก็บข้อมูลเพิ่มก่อนการสร้างรูปแบบ จากนั้นเชิญผู้เชี่ยวชาญและรู้จริงด้านการประนีประนอม มาร่วมกันออกแบบ MODEL ซึ่งเป็นแนวทางของการพัฒนา และคิดออกแบบเครื่องมือเพื่อตรวจสอบประเมินผล ทั้งก่อนปฏิบัติการทดลองอบรมและประเมินผลหลังการอบรม ตามลำดับ ทำหนังสือเชิญผู้ประนีประนอมประจำศาล ที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการนี้จำนวน ๑๐ ท่าน สู่ขั้นตอนการทดลองทั้งเครื่องมือในการทดสอบและสร้างรูปแบบการอบรมที่ออกแบบขึ้น เพื่อนำมาพัฒนากลุ่มผู้ประนีประนอมอาสาสมัครข้างต้นที่เข้าร่วมในโครงการการพัฒนาผู้ประนีประนอมในโดยหลักพุทธสันติวิธี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่คมชัดเพิ่มขึ้น ขั้นตอนและกระบวนการในการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมที่สร้างขึ้นมามีประสิทธิผลมาน้อยเพียงใด และทำการตรวจสอบยืนยันผล และถอดบทเรียนการวิจัยในขั้นตอนนี้ ก่อนที่นำไปเสนอเพื่อใช้งานจริงต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเฉพาะเจาะจง ภายในขอบเขตพื้นที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านเวลา ใช้เวลาวิจัย ๑๕ เดือน เริ่มต้นจากวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๐ ในการลงพื้นที่ แบบไม่เป็นทางการ และหลังออกหนังสือขอลงพื้นที่อย่างเป็นทางการ ออกแบบเครื่องมือคือแบบสอบถามสัมภาษณ์ และเก็บข้อมูล ประมวลผลจากการวิเคราะห์ สร้างรูปแบบที่คิดค้นขึ้น นำรูปแบบที่ได้มาเสนอและให้ผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวม ๔ กลุ่ม ตีติงและเพิ่มเติมว่ารูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธีนี้ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนากลุ่มเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น สิ้นสุดการวิจัยในวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๑

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๕.๑ รูปแบบ หมายถึง โครงสร้างที่ถูกนำเสนอขึ้นมาเพื่อใช้วินิจฉัยความสัมพันธ์เฉพาะผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศาลเท่านั้น มุ่งเน้นการพัฒนาบุคคลผู้ทำหน้าที่นี้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้ง ๔ ด้าน มีองค์ประกอบที่สร้างมาจากการเก็บข้อมูลจริง และถอดออกมาวิเคราะห์จากคำสัมภาษณ์ประชากรตามขอบเขตการวิจัย จนเกิดการหยั่งรู้ ด้วยวิธีการอุปมาอุปมัยและวิเคราะห์ซึ่งได้มาจากทฤษฎี และได้มาจากการประสบการณ์ตรงของผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญด้านการประนีประนอมและด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รูปแบบการพัฒนาที่สร้างขึ้นแล้ว นำมาทำการ Focus Group ก่อนที่จะปรับปรุงเพิ่มเติมเป็นรูปแบบในการพัฒนาผู้ประนีประนอมโดยหลักพุทธสันติวิธีที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เมื่อสร้างขึ้นแล้วสามารถนำไปใช้พัฒนาต่อยอดได้จริงกับผู้ประนีประนอมข้อพิพาทต่อไปในอนาคต

๑.๕.๒ การพัฒนา หมายถึง การทำให้ดีกว่า หรือดีเพิ่มขึ้น เป็นการต่อยอดองค์ความรู้ให้เฉพาะบุคลากรผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล ซึ่งผู้วิจัยค้นคว้าจากเอกสารและทบทวนแล้ว จึงเห็นสมควรว่าพัฒนาในงานวิจัยนี้ตามแนวพุทธธรรมที่เหมาะสมที่สุด คือ หลักอภินิหาร ๔^๖ ซึ่งเป็นหลักธรรมสำคัญในทางพุทธศาสนา อันมีความหมายเดียวกันคือการเจริญ, การทำให้เป็น ให้มี ดีขึ้น, การพัฒนา (cultivation; development) และหมายรวมถึงการสร้างมุมมองภายในให้เกิดการยอมรับ ว่ารูปแบบที่สร้างขึ้นนี้ มุ่งประเด็นของการให้ความสำคัญในด้านคุณค่า และประโยชน์ ด้วยการชี้แนะให้บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่นี้เห็นความจำเป็นว่าควรจะต้องมีการนำหลักของพุทธธรรมมาปรับใช้ ซึ่งเป็นการพัฒนา ๔ ด้าน เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันเบื้องต้น กล่าวคืองานวิจัยนี้เน้นพัฒนา ๔ ด้านดังนี้

ก. การพัฒนาด้านกายภาพ ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

ข. การพัฒนาด้านพฤติกรรม ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

^๖ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๒๔, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พระพุทธศาสนาธรรมสภา, ๒๕๕๖), หน้า ๗๐-๗๑.

ค. การพัฒนาด้านจิตภาพ ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

ง. การพัฒนาด้านปัญญาภาพ ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

๑.๕.๓ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท หมายถึง บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ในดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล หรือคนกลางซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล และในงานวิจัยนี้ยังรวมหมายถึง ผู้ที่เคยได้รับการอบรมจากสำนักส่งเสริมงานตุลาการ ของสำนักงานศาลยุติธรรม หรือผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประนีประนอมแล้วด้วย

๑.๕.๔ พุทธสันติวิธี^๗ หมายถึง วิธี ข้อปฏิบัติ หรือชุดของวิธีอย่างใดอย่างหนึ่งที่พระพุทธเจ้า หรือ เหล่าพุทธสาวกของพระองค์ได้เคยใช้ในการพัฒนาบุคลากร ตั้งแต่ครั้งพุทธกาลและหลังพุทธกาลด้วย เพ้นหาเครื่องมือหรือหลักพุทธธรรมที่เคยใช้ในการพัฒนาบุคลากร หรือหาชุดความคิดที่มาพัฒนาคนผู้ทำหน้าที่ในการจัดการความขัดแย้งโดยไม่ใช้ความรุนแรงทุกรูปแบบ หรือใช้วิธีการใดที่ปราศจากความรุนแรงทั้งทางตรงและทางอ้อม และเป็นวิธีอันประกอบด้วยความรัก ความเมตตากรุณา ความเป็นธรรม รวมทั้งชุดความคิด หรือหลักธรรมที่สามารถเป็นตัวแสดงท่าที หรือความประพฤติให้ปรากฏขึ้นเป็นรูปธรรม เพื่อสร้างความปรองดองแก่สังคม และรวมหมายถึง วิธีการในการใช้หลักธรรมหลักใดหลักหนึ่ง หรือมากกว่าหนึ่งหลักธรรมที่นำมาเสริม หรือพัฒนาบุคคลให้ดีขึ้นกว่าเดิม และให้เกิดเป็นรูปธรรมเพิ่มขึ้น สู่ภาคปฏิบัติตน มุ่งให้มีความประพฤติที่ดีขึ้นนั้นต่อบุคคลอื่น เช่น หลักภavana หลักสปปุริสธรรม หลักเถรธรรม หลักพรหมวิหารธรรม หลักสัมมาวาจา หรือหลักสาราณียธรรมซึ่งล้วนเป็นชุดความคิดที่ก่อความเมตตาต่อกัน สร้างความเคารพซึ่งกันและกัน ปราศจากอคติ และเที่ยงธรรม เป็นต้น

๑.๕.๕ ศักยภาพ หมายถึง ความสามารถ ทักษะ หรือภาวะแฝงอันหมายรวมถึง อำนาจหรือคุณสมบัติที่มีแฝงอยู่ในบุคคล ซึ่งอาจทำให้พัฒนาหรือให้ปรากฏเป็นสิ่งที่ประจักษ์เป็นรูปธรรมได้ และหมายรวมถึงส่วนของกายภาพ จิตภาพ พฤติภาพและปัญญาภาพของบุคคลที่อาจพัฒนาทำให้ปรากฏขึ้นมาได้ ทั้งนี้คำว่าศักยภาพในงานวิจัยนี้ไม่ได้หมายความว่ารวมถึง คุณลักษณะของผู้ประนีประนอมที่พึงมีข้อกำหนดไว้ จริยธรรมสำหรับผู้ประนีประนอม ที่ระบุไว้ว่า ผู้ประนีประนอมต้องปฏิบัติและดำรงตน ตามประมวลจริยธรรมที่สำนักงานศาลยุติธรรม และสังกัดคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม เพียงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้พิพากษาหัวหน้าศูนย์และหัวหน้าส่วนงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเท่านั้น

^๗พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, “รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี: ศึกษาวิเคราะห์กรณีลุ่มน้ำแม่ตาช้าง จ.เชียงใหม่”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗), หน้า ๑๓.

๑.๕.๖ ผู้ประนีประนอมดีเด่น หมายถึง เคยได้รับรางวัลผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับจังหวัด หรือผู้ที่เคยได้รับรางวัลผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศ ตั้งแต่ ๑ คราวขึ้นไปของศาลใดศาลหนึ่ง หรือผู้ที่เคยได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ ในที่นี้รวมทุกศาลที่สังกัดในสำนักงานศาลยุติธรรม หรือตามเกณฑ์ของสำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม

๑.๕.๗ ขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ลำดับขั้นตอนที่ผู้ประนีประนอมพึงปฏิบัติหน้าที่ดำเนินการตามกระบวนการของสำนักงานศาลยุติธรรม โดยให้คู่พิพาทพึงปฏิบัติตามกรอบกติกา หรือข้อตกลงร่วมกันก่อนการเข้าในประเด็นของเนื้อหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการซึ่งเป็นลำดับขั้นตอนที่สำคัญยิ่ง อันมิควรละเลย ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทต้องดำรงตนเป็นกลาง ตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งจบกระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น แม้จะสิ้นสุดด้วยการกระทำสัญญาประนีประนอมยอมความร่วมกันหรือไม่ก็ตาม

๑.๖ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

หนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑.๖.๑ ประเวศ วะสี^๔ ได้เสนอถึงการพัฒนาผู้ประนีประนอมควรจะต้องมี ๔ ประการคือ ๑) ขำนาญการสื่อสาร ทั้งการพูดและการฟัง รวมถึงการถามเป็นด้วย ๒) เป็นผู้ที่มิมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นกลาง มีความเชื่อมั่น ๓) มีความยุติธรรม มีความสามารถที่จะเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้โดยง่าย ๔) มีจิตสำนึกของการมีส่วนร่วม และจิตสำนึกในกระบวนการ

เมื่อพัฒนาความชำนาญในการสื่อสารทั้งการพูด การฟังและใช้คำถามให้เป็นเป็นเรื่องสำคัญหลักของผู้ประนีประนอม ซึ่งจะช่วยให้เกิดกระบวนการในการประนีประนอม และนำไปสู่ผลสำเร็จได้ง่ายขึ้น นอกจากนั้นการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกลาง ก็จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดแก่คู่ความได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

๑.๖.๒ ปรัชญา ปิยะมโนธรรม^๕ ได้เสนอไว้ในเรื่อง “การพัฒนาความคิดเชิงบวกกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” ว่าตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย คือ ความสามารถในการให้

^๔ประเวศ วะสี, *ดับความขัดแย้งด้วยจิตวิวัฒน์และทางสายกลาง*, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.kpi.ac.th/wiki/index.php/การยุติความขัดแย้ง> [๓ มกราคม ๒๕๕๘].

^๕ปรัชญา ปิยะมโนธรรม, “การพัฒนาความคิดเชิงบวก กับ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”, ใน *เทคนิคจิตวิทยาและการสื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท*, รวบรวมโดย สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร: แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๖), หน้า ๔๑๙-๔๒๗.

ความร่วมมือกันในการสร้างทางเลือกที่สร้างสรรค์สำหรับการแก้ปัญหา จึงนับได้ว่าเป็นอีกเทคนิคหนึ่งที่สามารถช่วยให้การไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การหาข้อยุติข้อพิพาทได้ในที่สุด การเปลี่ยนเจตคติ คือการเปลี่ยนความรู้ความคิด เปลี่ยนความรู้สึกละเปลี่ยนพฤติกรรม ย่อมต้องใช้เครื่องมืออันประกอบด้วยเทคนิค ๕ ประการ จะช่วยให้แก้ปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ ก)การระดมสมอง (Brainstorming) ข)การลงคะแนนทางเลือก(Polling) ค)การทำทางเลือกให้น้อยลง (Narrowing) ง)กราฟก้างปลา (Fishbone) จ)แผนภูมิ(Process Chart)

๑.๖.๓ นพพร โพธิ์สังสัยกร^{๑๐} ได้เสนอไว้ว่าสาเหตุสำคัญของข้อพิพาทขัดแย้ง คือสภาพแห่งการเป็นมนุษย์ จะมองไม่เห็นความผิดของตน ในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลนั้น ที่สำคัญ คือ การปรับปรุงบุคลิกภาพ โดยเฉพาะการเปลี่ยนมุมมองในแง่ของการที่อยู่ร่วมกับผู้อื่น จะต้องมีการตรวจสอบพฤติกรรมของตนเอง เรียกว่า กระบวนการตรวจสอบตนเอง (self-monitoring) ความสามารถที่จะมองเห็น อุปสรรคการแก้ปัญหา คือ การพูดและการฟัง ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ก่อปัญหาเกิดจากความเข้าใจผิด หรือ ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจกระบวนการพูดและการฟัง และสาเหตุที่มาของปฏิกิริยาตอบสนองในทางลบที่มนุษย์มักจะมีต่อคำพูดที่ได้ฟัง มีอยู่ด้วยกัน สองประการคือ การไม่รู้วิธีพูด และไม่รู้วิธีฟัง บุคคลที่ไม่รู้วิธีพูดนั้น มักจะแสดงข้อเสียจากการพูดไม่แบบใดก็แบบหนึ่งใน ๗ ประการต่อไปนี้ ๑) พูดโดยไม่รู้จักกาลเทศะ ๒)พูดล้อเลียนปมด้อยของผู้อื่น ๓)พูดส่อเสียด ๔)แก้ตัวในทุกกรณี ๕)พูดอวดฉลาดแนะนำไม่รู้จบ ๖)พูดกลางผู้อื่นได้ทุกกรณี ๗)พูดหาเรื่อง บุคคลที่ไม่รู้วิธีฟัง จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในทางลบ อาจะมาจากการฟังที่ผิดพลาด เป็นลักษณะการฟังที่ผิดพลาดทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่เพียงพอ ในฐานะที่เป็นผู้ประนีประนอมที่ดีจะต้องเข้าใจว่ามนุษย์ส่วนใหญ่จะมีลักษณะจุดด้อยในการฟังต่างๆ รวม ๗ ประการ และควรให้ความสำคัญของการฟัง การไม่รีบร้อนที่จะรู้เรื่องรวดเร็วเกินไป

๑.๖.๔ เบอร์นาร์ด เมเยอร์^{๑๑} ผู้สอนและผู้ประนีประนอมที่มากด้วยประสบการณ์จาก CDR Associates องค์กรด้านการจัดการความขัดแย้งในสหรัฐอเมริกาได้กล่าวถึงการพัฒนาคุณลักษณะของคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ไว้ว่า “การเอื้ออำนวยช่วยเหลือคู่กรณีในการแสวงหาผลลัพธ์ที่สนองความต้องการของแต่ละฝ่ายได้อย่างเหมาะสม เมื่อคนกลางมุ่งมั่นใช้ค่านิยม

^{๑๐}นพพร โพธิ์สังสัยกร, “เทคนิคการไกล่เกลี่ยประนีประนอมยอมความ”, ใน เทคนิค จิตวิทยาและการสื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, รวบรวมโดย สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๖), หน้า ๑๙-๒๔.

^{๑๑}ชลัท ประเทืองรัตนนา, ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ย, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.kpi.ac.th/wiki/index.php/ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ย> [๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๗].

ดังกล่าวเป็นแนวทางในการดำเนินการประนีประนอม คู่พิพาทก็ต้องมุ่งมั่นแสวงหาผลลัพธ์ดังกล่าวเช่นกัน” เมื่อผู้ประนีประนอมที่ได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมในทุกศาสตร์ ก็ย่อมเป็นผู้ที่เข้าใจถึงความต้องการของคู่ความว่าต้องการอะไร อย่างไร แล้วช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ให้คู่พิพาทได้ในสิ่งที่เขาต้องการ แต่สิ่งที่เขาได้หรือสิ่งที่เขาต้องการจะได้นั้น ต้องอยู่ในความถูกต้องเหมาะสม

๑.๖.๕ วันชัย วัฒนศัพท์^{๑๒} ผู้เชี่ยวชาญในด้านการเจรจาประนีประนอม ให้ความสำคัญกับ ทักษะในการสื่อสารของคนกลาง ซึ่งองค์ประกอบของการสื่อสารสามารถแบ่งได้เป็น การพูด การฟัง ภาษาท่าทาง ภาษาเขียน ทักษะที่สำคัญมากคือการฟัง การฟังอย่างตั้งใจ (Active listening) จะทำให้การสื่อสารในการเจรจานั้นประสบความสำเร็จ การฟังอย่างตั้งใจหรืออย่างมีปฏิสัมพันธ์จะเป็นการฟังที่ผู้ฟังแสดงปฏิสัมพันธ์กับผู้พูดด้วยภาษาท่าทาง เช่น พยักหน้า สบตา ส่งเสียง อือ! อี! เพื่อให้ผู้พูดเข้าใจว่าฟังอยู่ ถ้ามคำถามรวมถึงกล่าวทวนคำพูด (Paraphrase) ในสิ่งที่ผู้พูดได้พูดออกไป รวมถึงกล่าวทวนอารมณ์ความรู้สึก เพื่อยืนยันในความถูกต้องของเนื้อหา

เมื่อผู้ประนีประนอมมีหลักการพูด การฟัง ภาษาท่าทาง ภาษาเขียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ หลักการฟังอย่างตั้งใจ ทำให้คู่ความเห็นว่า ผู้ประนีประนอมให้ความสำคัญกับเรื่องราวข้อเท็จจริงของคู่ความทำให้คู่ความเกิดความไว้วางใจ และเชื่อมั่นว่าผู้ประนีประนอมมีเจตนาที่จะช่วยคู่ความให้เกิดความเข้าใจกัน ตกลงกัน ประองตองกัน คู่ความจึงพร้อมที่จะไม่ปิดบังข้อเท็จจริงอันสำคัญ ต่อกระบวนการประนีประนอมด้วย และการฟังอย่างตั้งใจยังช่วยให้ผู้ประนีประนอมได้ข้อมูลได้ข้อเท็จจริงสามารถนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุของความขัดแย้ง จนเกิดความเข้าใจ และรู้หนทางในการแก้ไขปัญหา

๑.๖.๖ พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส^{๑๓} ได้เสนอไว้ว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยคนกลาง (Mediation) หมายถึง กระบวนการที่คู่พิพาท ซึ่งอาจจะเป็นรัฐ บุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่ใช้การแก้ไขปัญหาโดยสมัครใจมาพูดคุยกัน อภิปรายถึงความแตกต่างกันในเรื่องต่าง ๆ และเนื่องจากเป็นความสมัครใจที่คู่เจรจาหันมาพูดคุยกัน จึงเป็นการร่วมกันหาทางออกต่าง ๆ แล้วจึงร่วมกันตัดสินใจ ซึ่งนำไปสู่ผลที่คู่เจรจาทุกฝ่ายพึงพอใจ และสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้อีก โดยใช้บันไดแห่งการพัฒนาหรือการฟื้นฟู ๙ ขั้นสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ และช่วยพัฒนาผู้ประนีประนอมให้มีศักยภาพ และสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ด้วยเจตนาที่จริงใจ

^{๑๒}วันชัย วัฒนศัพท์, “การป้องกันและระงับความขัดแย้งโดยสันติวิธี”, ๒๕๕๐. (อัสสัมชัญ)

^{๑๓}พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, สันติวิธี: เครื่องมือจัดการความขัดแย้ง, พุทธสันติวิธี: การบูรณาการหลักการและเครื่องมือจัดการความขัดแย้ง, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด, ๒๕๕๔), หน้า ๒๒๒.

๑.๖.๗ พระวิสาล วิสาโล^{๑๔} ได้เสนอไว้ในเรื่องการใกล้เคียงแบบพุทธว่า หลายครั้งที่พระพุทธองค์ได้ทรงเป็นผู้ใกล้เคียง เรื่องการแย่งน้ำ ของพวกศากยะกับพวกโกลิยะ เคยจะทำสงครามกันเพื่อแย่งน้ำกินน้ำใช้ และอีกครั้งหนึ่งในคราวพระเจ้าวิทูทกะเคยคิดจะยกทัพไปทำลายพวกศากยะ พระองค์ก็เข้าไปห้ามเช่นกัน พระพุทธองค์ทรงเรื่องแบบนี้วางเฉยไม่ได้ พุทธศาสนาไม่วางเฉยเมื่อมีความขัดแย้ง ต้องเข้าไปแก้ไข เพราะถือว่าเป็นกิจส่วนรวม

๑.๖.๘ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต)^{๑๕} การพัฒนาชีวิตมนุษย์ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งในลักษณะองค์รวมประสานกัน ๔ ด้าน มีรายละเอียดดังนี้ ๑) พัฒนากาย คือ การพัฒนาร่างกายให้แข็งแรง มีสุขภาพดี และพัฒนาความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอย่างถูกต้องดีงาม ในทางที่เป็นคุณประโยชน์ ๒) พัฒนาศีล คือ การพัฒนาการอยู่ร่วมในสังคมด้วยดี อย่างเกื้อกูลเป็นประโยชน์และมีอาชีพที่ถูกต้องโดยประกอบสัมมาอาชีพ เรียกว่า ศีลภาวนา ถ้าเป็นคนได้พัฒนาศีล เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ภาวนิตศีล ซึ่งการพัฒนาศีลจะเป็นพื้นฐานไปสู่การพัฒนาจิตต่อไป ๓) พัฒนาจิต คือ การพัฒนาคุณสมบัติของจิต ฝึกอบรมเสริมสร้างจิตให้พร้อมสมบูรณ์ ๓ ด้าน คือ ด้านแรก คุณธรรม (คุณภาพจิต) เช่น ความมีเมตตา กรุณา ความรักเป็นมิตรปรารถนาประโยชน์สุขแก่ผู้อื่น ด้านที่สองความสามารถของจิต (สมรรถภาพจิต) เช่น ความมีสติดี วิริยะอดทน เข้มแข็งมั่นคง เพียรพยายาม และด้านสุดท้าย คือสุขภาพที่ดีของจิต (สุขภาพจิต) เช่น จิตใจที่เป็นสุขสดชื่นสงบ ผ่องใส พร้อมที่จะยิ้มแย้มแจ่มใส การพัฒนาจิต เรียกว่า จิตภาวนา ถ้าเป็นบุคคลที่ฝึกอบรม พัฒนาจิตแล้ว ก็เรียกว่า ภาวนิตจิต

ส่วนข้อสุดท้ายในภาวนา หรือการพัฒนา คือ ๔) พัฒนาปัญญา คือ การพัฒนาความรู้ ความเข้าใจเริ่มตั้งแต่ปัญญาเป็นความรู้ความเข้าใจในศิลปวิทยาการ ความรู้ทางวิชาการ ต่อจากนั้นก็ลึกซึ้งลงไปอีก คือการรับรู้เรียนรู้อย่างถูกต้องตามความเป็นจริง ไม่บิดเบือนหรือเอนเอียงด้วยอคติ และเหนือขึ้นไป ก็คือการวินิจฉัยซึ่งหมายถึงการคิดวินิจฉัยด้วยการใช้ปัญญาโดยบริสุทธิ์ใจ ไม่ถูกครอบงำบัญชาโดยกิเลสและตัณหา ซึ่งจะทำให้เกิดปัญญาในระดับสูงขึ้นไปอีก คือปัญญาที่รู้จักเข้าใจโลกและชีวิตตามเป็นจริงรู้ทางเสื่อมทางเจริญ เหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง รู้วิธีแก้ไขปัญหา และสร้างสรรค์ความสำเร็จพัฒนาตนพัฒนาชีวิตและสังคมให้เจริญดีงามยิ่งขึ้นไป และปัญญาในขั้นสุดท้าย คือปัญญาที่รู้เท่าทันธรรมชาติของสังขาร คือโลกและชีวิตถึงขั้นที่ทำให้จิตใจเป็นอิสระหลุดพ้นจากความทุกข์โดย

^{๑๔} พระวิสาล วิสาโล, **หลักศาสนากับการใกล้เคียงข้อพิพาท: การใกล้เคียงแบบพุทธ**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (สำนักกระป๋องข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม: แอดทิฟ ฟรินท์ , ๒๕๕๖), หน้า ๗๗ - ๘๗.

^{๑๕} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส. อาร์. ดับเบิลยู. พรินต์แมสโปรดักส์ จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๓๔.

สมบูรณ์ (วิมุตติ) การพัฒนาปัญญานี้เรียกว่า ปัญญาภาวนา ถ้าเป็นคนเรียกว่า ภาวิตปัญญา คือ คนที่ได้ฝึกอบรมพัฒนาปัญญาแล้ว พระพรหมคุณาภรณ์ได้เสนอไว้โดยย่อว่า ภาวนา ๔ กับ development ก็ตรงกันหมด แต่ความหมายมีนัยที่แยกกัน ต่างกัน กว้างกว่ากัน หรือลึกกว่ากันบ้าง

๑.๖.๙ ประมวลจริยธรรมผู้ประนีประนอม สำนักกระชับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๕๔ มีเนื้อหาเกี่ยวกับข้อกำหนดประธานศาลฎีกาด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ รวม ๑๑ หมวด และเนื้อหาของประมวลจริยธรรมสำหรับผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ซึ่งมีเนื้อหาอีกสามหมวดได้กำหนดไว้ว่า ถึงอุดมการณ์ของผู้ประนีประนอม จริยธรรมเกี่ยวกับปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงด้านจริยธรรมเกี่ยวกับการดำรงตนและครอบครัว อันผู้ประนีประนอมจะต้องปฏิบัติและดำรงตนตามในทุกส่วน

๑.๖.๑๐ สรวิต ลิ้มปริงซี^{๑๖} ได้เสนอไว้ในเรื่อง “ไกล่เกลี่ยสไต้ยฮาวาย” การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ปฏิบัติกันในแต่ละประเทศ หรือแม้แต่ในประเทศเดียวกัน แต่คนละภูมิภาค อาจจะมีลักษณะที่แตกต่างกันไปได้มากพอสมควร ในฐานะที่เป็นผู้ประนีประนอม หรือผู้ไกล่เกลี่ย จึงควรต้องฟังอย่างตั้งใจ ที่จะเข้าใจ “สาร” ที่คู่พิพาท พยายามสื่อออกมาให้มากที่สุด และพยายามเข้าใจ “สาร” นั้น จากมุมมองของคู่พิพาทที่เป็นคนเล่าอย่างแท้จริง เราสามารถแบ่งประเภทของคนในเชิงจิตวิทยา (Psychological Types) ได้หลายแนวทาง ในทางจิตวิทยามีแบบทดสอบที่มีชื่อเรียกว่า Myers-Briggs Type Indicators (MBTI) ซึ่งมีหลายรูปแบบ

หลักการที่สำคัญเกี่ยวกับประเภทของคน ที่มีบุคลิกลักษณะในเชิงจิตวิทยาแต่ละแบบนี้ย่อมจะมีความต้องการ (Needs) ซึ่งเป็นคนละอย่างกับ ความต้องการที่แท้จริง (interests) ซึ่งคือสาเหตุและเหตุจูงใจของคู่ความแต่ละฝ่ายขึ้นอยู่กับประเภทของคนด้วย ที่อยู่เบื้องหลังของข้อเรียกร้อง หรือคือ การปรับมุมมอง (Reframing) สอนให้เราหัดมองปัญหา หรือเรื่องราวต่างๆ จากหลายมุมมอง โดยเฉพาะการช่วยให้คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งนั้น ได้คิดต่อเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากมุมมองของคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งในทางกลับกัน และก้าวขึ้นสู่ขั้นการระบุมุมมอง ในขั้นการเจรจา หรือการใช้ถ้อยคำสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การจัดการกับเรื่องในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงนั้นๆให้ได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

^{๑๖} สรวิต ลิ้มปริงซี, “การไกล่เกลี่ยสไต้ยฮาวาย”, ใน เทคนิค จิตวิทยาและการสื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, รวบรวมโดย สำนักกระชับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพฯ: แอคทีฟพริ้นท์ จำกัด, ๒๕๕๖) , หน้า ๒๘๕-๓๐๐.

๑.๖.๑๑ ชลากร เทียนส่องใจ^{๑๗} ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธ: หลักการและเครื่องมือสำหรับการจัดการความขัดแย้ง” ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะที่โดดเด่นของการเป็นผู้ประนีประนอมของพระพุทธเจ้า คือ การตระหนักรู้ถึงหายนะที่จะเกิดขึ้นจากข้อพิพาทของคู่กรณี โดยเฉพาะกรณีความขัดแย้งกันเองของพระภิกษุชาวโกสัมพี ซึ่งจะทำให้บานปลายและทำให้สงฆ์แตกแยกกัน เรียกว่า สังฆเภท และพระองค์เข้ามาประนีประนอมโดยไม่ต้องให้เขานิมนต์ พระองค์ถือเป็นความรับผิดชอบโดยตรงในฐานะผู้นำองค์กรสงฆ์และอีกประการหนึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้ง คือ การมีต้นทุนทางสังคมสูง ทำให้เกิดความไว้วางใจของคู่พิพาทนั่นเอง

คุณลักษณะที่พิเศษสามารถกำหนดทราบหายนะล่วงหน้าได้ เช่น หากพระองค์ไม่เข้ามาประนีประนอมจะทำให้เกิดหายนะขึ้น พระองค์จึงต้องเข้ามาโดยไม่ต้องรอให้ใครนิมนต์ และอีกอย่างหนึ่งคือ การมีต้นทุนทางสังคมสูง เป็นที่รู้จักและเคารพศรัทธาของคนอย่างกว้างขวาง และไม่มีความเสียหายในเรื่องใด ๆ ทำให้เกิดความเคารพศรัทธาเชื่อฟังและไว้วางใจพระองค์ อันเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จในการประนีประนอม

๑.๖.๑๒ อธิรณันท์ คงด้วง^{๑๘} ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และการสังเคราะห์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในพระพุทธศาสนา” โดยได้ทำการวิเคราะห์ ข้อมูลจากพระไตรปิฎกและเอกสารงานวิจัยต่างๆ พบว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นกระบวนการให้ความยุติธรรมในเบื้องต้น คู่พิพาทที่มีความพึงพอใจ ไม่รู้สึกว่าตนสูญเสียประโยชน์ หรือเป็นฝ่ายแพ้หรือฝ่ายชนะแต่อย่างใด ในทางพระพุทธศาสนามีวิธีการระงับความขัดแย้งหรือการระงับอธิกรณ์ เรียกว่า อธิกรณ์สมณะ หรือ สมถวินัย ๗ การสังเคราะห์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มาประยุกต์ใช้กับหลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสังคมไทยในยุคปัจจุบัน นับว่าเหมาะสมกับกาลเวลา และสถานการณ์ที่สังคมส่วนหนึ่งก่อเหตุุ่นวายไปด้วย มีใจไม่สุจริต เพื่อให้ทุกฝ่ายมีสติ ได้มีเวลาไตร่ตรอง ซึ่งจะเป็นวิธีการแก้ปัญหาได้ดีอีกวิธีหนึ่งต่อไป

^{๑๗} ชลากร เทียนส่องใจ, “การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธ: หลักการและเครื่องมือสำหรับการจัดการความขัดแย้ง”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), บทคัดย่อ.

^{๑๘} อธิรณันท์ คงด้วง, “การวิเคราะห์และการสังเคราะห์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในพระพุทธศาสนา”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาชีวิตและความตาย*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

๑.๖.๑๓ ธีรฐาพัฒน์ ยุกตานนท์^{๑๙} ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประνομของศาลยุติธรรม กรณีศึกษาศาลแรงงานภาค ๒” ได้เสนอไว้ว่า คุณสมบัติ และศักยภาพที่เหมาะสมของผู้ประนีประนอมประกอบด้วย ๓ ด้าน คือ ก) ด้านคุณสมบัติ ข) ด้านความรู้ความสามารถและทักษะ ค) ด้านสมรรถนะ สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมควรต้องมีการอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายแรงงาน รวมถึงด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยและจิตวิทยาในการเจรจาต่อรอง เพื่อเพิ่มทักษะในการสรุปความและจับประเด็นที่สำคัญ

๑.๖.๑๔ ปกรณ์ ศรีปลาด^{๒๐} ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประนีประนอมข้อพิพาทในพระพุทธศาสนาเถรวาท: กรณีศึกษามโหสถชาดก” ผลการวิจัยพบว่า มีหลักธรรมเชิงรับในการประนีประนอมข้อพิพาทที่ใช้กับเชิงปัจเจกบุคคล จะต้องมียุทธธรรมประกอบด้วย ๒ ประการ คือ ๑) ขันติธรรม ๒) หลักอนัตตา และพบหลักธรรมเชิงรุกในการประนีประนอมข้อพิพาท เป็นปัจจัยเชิงบวกต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ประกอบด้วยหลักธรรม ๒ ประการ คือ ๑) หลักการวธธรรม ๒) การปราศจากอคติสี่ประการ และเมื่อผู้ประนีประนอมมีคุณธรรมเกิดขึ้นในใจ โดยเฉพาะหลักการวธธรรม และการปราศจากอคติในใจ จะช่วยให้สร้างความเชื่อมั่นและศรัทธา เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ ที่สำคัญทำให้การทำหน้าที่ประนีประนอมมีความถูกต้องชอบธรรม

๑.๖.๑๕ สงวน พรอิชยานนท์^{๒๑} ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรม ศึกษาเฉพาะกรณีศาลจังหวัดชลบุรี” ได้เสนอไว้ว่าระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรม มีหลักสำคัญ ๓ ประการ คือ ก) คู่พิพาททุกฝ่ายต้องสมัครใจเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ย ข) การไกล่เกลี่ยเป็นการทำให้คู่ความเกิดความพอใจ แล้วตกลงระงับข้อพิพาทประโยชน์ ค) ระบบไกล่เกลี่ยเป็นระบบพื้นฐานมาจากอำนาจการไกล่เกลี่ยของผู้พิพากษา ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง แต่ได้ปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติ วิธีการทำงาน และอำนาจของผู้พิพากษา ลงมาเพื่อลดอุปสรรคต่างๆ จากการใช้อำนาจของผู้พิพากษาตามปกติเท่านั้น

^{๑๙}ธีรฐาพัฒน์ ยุกตานนท์, “แนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมของศาลยุติธรรม กรณีศึกษา: ศาลแรงงานภาค ๒”, *วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ*, (วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๖๐), บทคัดย่อ.

^{๒๐}ปกรณ์ ศรีปลาด, “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในพระพุทธศาสนาเถรวาท: กรณีศึกษามโหสถชาดก”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), บทคัดย่อ.

^{๒๑}สงวน พรอิชยานนท์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรม ศึกษาเฉพาะกรณีศาลจังหวัดชลบุรี”, *วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๑๑-๒๖.

งานวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขระบบการไกล่เกลี่ย ๓ ประการ ดังนี้ ๑) คู่ความส่วนใหญ่ ไม่ทราบข้อกำหนดและไม่เข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ย และคู่ความเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไข คือควรมีการอธิบายคู่ความทราบเกี่ยวข้องกับประเภทคดีที่สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ ๒) คุณสมบัติและความรู้ความสามารถของผู้ประนีประนอม คือไม่มีความเป็นกลาง ควรแก้ไขคือผู้ประนีประนอมควรเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านกฎหมายและมีประสบการณ์ทางการดำเนินคดีในชั้นศาล โดยเฉพาะควรจะเป็นผู้พิพากษาอาวุโส ๓) การให้บริการและการประสานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่ความได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการและการประสานงานของศูนย์ไกล่เกลี่ย คือ มีห้องที่ใช้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทน้อยเกินไปควรเพิ่มจำนวนห้องที่ใช้ไกล่เกลี่ยให้เพียงพอกับปริมาณคดีที่เข้ามา

๑.๖.๑๖ พระอดิศักดิ์ วชิรปญโญ^{๒๒} ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะของผู้ประนีประนอมเชิงพุทธบูรณาการ” ได้เสนอไว้ว่า มีเกณฑ์คุณลักษณะเครื่องบ่งชี้อยู่ ๔ ประการ ได้แก่ ๑) ทางด้านกายภาพ เป็นผู้มีสติเป็นเครื่องกำกับตนและมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด ๒) ทางพฤติกรรม เป็นผู้ที่ดำรงตนอยู่ในกรอบของศีลธรรมอันดีงาม ๓) ทางจิตใจ เป็นผู้มีความเมตตา กรุณา ปราศจากอคติ มีจิตใจเป็นสุข และ ๔) ทางปัญญา เป็นผู้รู้จักแยกแยะผิดชอบชั่วดี

๑.๖.๑๗ พันโท นิธิภัสสร พันธ์ธมมาศ^{๒๓} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสาราณียธรรมในสังคมไทย” และได้เสนอไว้ว่า หลักสาราณียธรรม ๖ ประการ อันเป็นหลักธรรมของพระพุทธองค์ที่ช่วยเสริมหลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยเกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีความต้องการ หลักสาราณียธรรม ๓ ประการแรก คือเมตตาทายกรรม เมตตาวิกรรม เมตตาโมกรรม โดยสรุปสาระสำคัญคือ ทำ พูด คิด ด้วยจิตที่เมตตาต่อกัน

ส่วนของสาราณียธรรม ๓ ประการสุดท้าย ได้แก่ สาธารณโกศี สีสสามัญญตา และทัญญูสามัญญตา คือ การรู้จักมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปันกัน เป็นการเฉลี่ยความสุขให้แก่กันและกัน ไม่คิดหวงแหนไว้ใช้สำหรับพวกตน หรือพวกพ้องของตนแต่ผู้เดียว การรู้จักรักษากฎกติกา ระเบียบวินัย เสมอเหมือนกัน และหลักการของทำความเข้าใจให้ถูกต้องตรงกันกับเสียงส่วนใหญ่ หรือหมู่คณะทั้งต่อหน้าและลับหลัง ก็เป็นอีกประการหนึ่งของการแก้ไขข้อพิพาทตามหลักสาราณียธรรม จะเป็นวิธีการที่

^{๒๒}อดิศักดิ์ วชิรปญโญ, “คุณลักษณะของผู้ประนีประนอมเชิงพุทธบูรณาการ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘), บทคัดย่อ.

^{๒๓}พันโท นิธิภัสสร พันธ์ธมมาศ, “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสาราณียธรรมในสังคมไทย”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๑๙๗-๑๙๘.

แก้ไขข้อพิพาทได้อย่างยั่งยืน เป็นการพัฒนาจิตใจของคนในสังคมให้มีเมตตารักใคร่ปรารถนาดีต่อกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลังในสังคม ปัญหาข้อขัดแย้งในสังคมย่อมลดลงและหมดไปในที่สุด

๑.๖.๑๘ สมภาคย์ ตระการกุลพันธ์^{๒๔} ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ขั้นตอนการประนีประนอม ในกระบวนการยุติธรรม” ผู้ประนีประนอมมีบทบาทหน้าที่สำคัญ คือ ต้องมีความศรัทธาและมีทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการประนีประนอม และมีความมั่นใจในระบบเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับคู่ความได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบการประนีประนอม มีบุคลิกภาพให้คู่ความประทับใจการนั่งฟัง ต้องวางท่าด้วยความมั่นคงหนักแน่น มีความสง่าสุภาพน่าเชื่อถือ ใช้คำสุภาพมีหลักฐาน ไพเราะ อ่อนหวาน ไม่ข่มขู่ ศึกษาวิเคราะห์คดีล่วงหน้า มีความเป็นกลางอันเป็นคุณลักษณะของสำคัญอย่างยิ่ง

เมื่อผู้ประนีประนอมมีความศรัทธาเชื่อมั่นในกระบวนการในการประนีประนอมแล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจในการทำหน้าที่ รวมทั้งคู่ความก็จะเกิดความมั่นใจเกิดความเชื่อถือต่อกระบวนการและต่อผู้ประนีประนอม ว่าจะสามารถช่วยเหลือทำให้การดำเนินการประนีประนอม นั้นมีผลสำเร็จ

๑.๖.๑๙ พระครูสุตวราร (พิรพงษ์วีรวโร)^{๒๕} ได้ทำวิจัยเรื่อง “ศึกษาการใช้หลักโยนิโสมนสิการกับการแก้ปัญหาชีวิตในสังคมปัจจุบัน” และได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า “ปัญหาความทุกข์ของชีวิตล้วนมาจากปัจจัยภายนอกและภายในของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกันออกไป จนทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ของชีวิต คือ ปัญหาเกี่ยวกับความรุนแรง ปัญหาเกี่ยวกับเศรษฐกิจ ปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว ปัญหาเกี่ยวกับความขัดแย้ง และปัญหาเกี่ยวกับอาชญากรรม ซึ่งสาเหตุหรือปัญหาของความทุกข์ คือ กิเลส ตัณหา อุปาทาน

กระบวนการคิดการแก้ปัญหาของโยนิโสมนสิการ เริ่มจากการกำหนดรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน พร้อมทั้งไตร่ตรองแยกแยะด้วยสติสัมปชัญญะผิชอบชั่วดีจนทำให้เกิดความคิดเห็นที่ถูกต้องหรือเรียกว่า สัมมาทิฐิ การแก้ปัญหาตามหลักโยนิโสมนสิการเป็นการแก้ปัญหาทั้งทางกายและจิตใจ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าปรับเปลี่ยนทางความคิดเมื่อปฏิบัติแล้วจะสามารถพัฒนาด้านพฤติกรรมด้านจิตใจและด้านความคิด เป็นการพัฒนาและทำให้เกิดปัญญา

^{๒๔} สมภาคย์ ตระการกุลพันธ์, “ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยในกระบวนการยุติธรรม”, หลักสูตร “ผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.) รุ่นที่ ๑๒, (วิทยาลัยการยุติธรรม: สำนักงานศาลยุติธรรม, ๒๕๕๒), หน้า ๑๘ – ๑๙.

^{๒๕} พระครูสุตวราร (พิรพงษ์วีรวโร), “ศึกษาการใช้หลักโยนิโสมนสิการกับการแก้ปัญหาชีวิตในสังคมปัจจุบัน”, วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖), หน้า ๗๙.

๑.๖.๒๐ พระมหาภคศิษฐ์ มหาวีโร^{๒๖} ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักภาวนา ๔” ได้เสนอไว้ว่า ภาวนามี ๔ ประเภท คือ ๑) การพัฒนาฝึกฝนอบรมกายด้วยอินทรีย์ ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ให้มีอินทรีย์สังวร ความสำรวมรู้จักระมัดระวังรักษาดน ไม่ให้ก่อโทษทางกาย และต้องรู้จักปรับตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม ๒) การพัฒนาคุณภาพชีวิตกับศีลภาวนา หมายถึง ความประพฤติเรียบร้อยดีงาม มีระเบียบวินัย มีกติกาทิศังคมร่วมกัน ๓) การพัฒนาคุณภาพชีวิตกับจิตภาวนา หมายถึงการฝึกฝนอบรมจิตใจให้มีความมั่นคงเข้มแข็ง มีความเจริญไพบุลย์ด้วยคุณธรรมทั้งปวง ฝึกฝนตนให้มีความรเมตตาสรรพสัตว์ทั้งหลาย พัฒนาจิตของตนให้มีความสงสาร อยากจะช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ที่กำลังประสบความทุกข์นานาประการอยู่ในสังคมปัจจุบัน และฝึกฝนจิตใจของตนให้มีความผ่องใสเบิกบาน ดำเนินชีวิตด้วยความสุขใจ และข้อสุดท้าย ๔) การพัฒนาคุณภาพชีวิตกับปัญญาภาวนา หมายถึง การพัฒนาฝึกฝนอบรมตนจากการได้ศึกษาเล่าเรียน การสัดับรับฟังมามาก และการลงมือปฏิบัติตามทฤษฎีที่ศึกษามาแล้วนั้น ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและคนอื่น

๑.๖.๒๑ นพพร โพธิ์รังสียากร^{๒๗} ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง” ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาอันเนื่องมาจากตัวผู้ดำเนินการประนีประนอมขาดความรู้ความเข้าใจในจริยธรรมของการเป็นผู้ประนีประนอม หรือกระบวนการประนีประนอม และขาดความเข้าใจในการใช้เทคนิคในการประนีประนอม จึงทำให้เกิดปัญหาในการประนีประนอมที่ไม่ประสบความสำเร็จ

ดังนั้น คนกลางมีบทบาทอันสำคัญต่อการเข้าไปจัดการปัญหาข้อพิพาท โดยที่คู่ขัดแย้งต้องสมัครใจให้คนกลางเข้ามาทำหน้าที่ จึงแสดงให้เห็นว่าถ้าหากคู่ขัดแย้งไม่มีความไว้วางใจคนกลางหรือผู้ประนีประนอม ก็ไม่สามารถที่จะทำหน้าที่ให้เกิดผลสำเร็จได้ การสร้างความไว้วางใจจึงเป็นเรื่องสำคัญเป็นอย่างมากของการเป็นผู้ประนีประนอมที่ดี

๑.๖.๒๒ พระปลัดอานนท กนตวิโร^{๒๘} ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาชีวิตตามหลักภาวนา ๔ ของผู้สูญเสียที่ผ่านกิจกรรมเยียวยาเชิงพุทธหลังจากผ่านกิจกรรมแล้ว ๑๐ เดือนขึ้นไป”

^{๒๖} พระมหาภคศิษฐ์ มหาวีโร, “การพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักภาวนา ๔”, วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์, ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-มิถุนายน ๒๕๖๐): ๑.

^{๒๗} นพพร โพธิ์รังสียากร, “ปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง”, หลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.) รุ่นที่ ๑๒, (วิทยาลัยการยุติธรรม: สำนักงานศาลยุติธรรม, ๒๕๕๒), หน้า ๑๘๐ - ๑๘๒.

^{๒๘} พระปลัดอานนท กนตวิโร, “การพัฒนาชีวิตตามหลักภาวนา ๔ ของผู้สูญเสียที่ผ่านกิจกรรมเยียวยาเชิงพุทธหลังจากผ่านกิจกรรมแล้ว ๑๐ เดือนขึ้นไป”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการคณะสงฆ์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๑๘.

และได้เสนอไว้ว่า การพัฒนาทักษะชีวิตด้วยพุทธาวาจา เป็นการพัฒนาคนให้รู้จักเป็นอยู่โดย สอดคล้องกับความจริงของชีวิต การพัฒนาทักษะชีวิตรวมทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ๑.ด้านกาย) เป็น การศึกษา เพื่อให้รู้จักใช้กายตนและอวัยวะ ให้มีความสัมพันธ์ที่เกื้อกูลกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ๒.ด้านศีล) เพื่อการศึกษาการมีความสัมพันธ์ที่เกื้อกูลกับเพื่อนมนุษย์ในสังคมอย่างมีระเบียบและมี วินัย ๓.ด้านจิต) เป็นการศึกษาเพื่อฝึกจิตให้เป็นสมาธิ ๔.ด้านปัญญา) เป็นการศึกษา อบรม พัฒนา ปัญญา ให้เกิดมีความมั่นคงทางจิต ความรู้แจ้งให้รู้จักสิ่งทั้งหลาย

๑.๖.๒๓ ขณูชาล คลังกรณ^{๒๔} ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาวิเคราะห์หลักสัมมาวาจาเพื่อ การประนีประนอม : กรณีศึกษาผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุดรดิตถ์” ได้เสนอดังนี้ว่า ๑) การ ประนีประนอมข้อพิพาทมีขั้นตอนที่จะต้องมีการนัดไกล่เกลี่ย การค้นหาประเด็นข้อพิพาท การ ตรวจสอบประเด็นข้อขัดแย้ง การวางกรอบความต้องการ การทำสัญญาประนีประนอมยอมความ ผู้ ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดทำหน้าที่เป็นคนกลางช่วยประสานความเข้าใจ และช่วยหาทางออก ให้แก่คู่พิพาท ช่วยแสวงหาข้อตกลงโดยการไต่ถามหรือคำพูด เพื่อหาทางออกร่วมกัน ผู้ ประนีประนอมต้องมีเมตตาปราณี มีจิตที่ไพเราะ พูดที่ให้เกิดเกียรติเพื่อทำให้เกิดความเป็นกันเอง วาง ตนเสมอภาพ มีการยืดหยุ่น ๒) หลักสัมมาวาจาเป็นข้อควรแก่การปฏิบัติ คือ การพูดความจริง ไม่พูด บิดเบือน พูดวาจาไพเราะ สุภาพ ประกอบด้วยสาระดีและเป็นประโยชน์ และพูดด้วยปรารถนาดี ทั้งนี้การใช้หลักสัมมาวาจาจะต้องพูดชี้แจงให้เห็นชัด พูดชวนให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ พูดเข้าใจให้อาจหาญ และพูดปลอบใจให้สดชื่นร่าเริง ๓) การนำหลักสัมมาวาจาไปใช้เพื่อการ ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดอุดรดิตถ์ได้สะท้อนลักษณะผู้ประนีประนอม ได้แก่ การ สร้างประโยชน์สุขต่อสังคม การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ ท่าทีเปิดใจยอมรับผู้อื่น และนำเสนอข้อมูลที่ เป็นจริง ฉะนั้นหลักสัมมาวาจามีคุณค่าและความสำคัญในฐานะเป็นเงื่อนไขหรือเครื่องมือของผู้ ประนีประนอมที่ช่วยทำให้การทำหน้าที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งส่งผลให้เกิดการพูดแบบเปิดใจ ทั้ง ยังคงรักษาสัมพันธภาพที่ดี สร้างความพอใจและความสงบสุขให้แก่ประชาชนและสังคม

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยชิ้นนี้ พบว่า นักวิชาการแต่ ละท่านเสนอหลักแนวคิด ทฤษฎี บทบาท หน้าที่ ของผู้ประนีประนอมในแง่มุมต่าง ๆ มีทั้งสอดคล้อง กันและแตกต่างกัน ที่ค้นคว้ามาส่วนใหญ่มุ่งเน้นกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นหลัก ในที่นี้ผู้วิจัยมุ่งเน้น การพัฒนาในตัวของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ดังนั้นการสืบค้นรวบรวมพัฒนามนุษย์ในทุกด้าน

^{๒๔} ขณูชาล คลังกรณ, “ศึกษาวิเคราะห์หลักสัมมาวาจาเพื่อการประนีประนอม : กรณีศึกษาผู้ ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุดรดิตถ์”, สารนิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา, (บัณฑิต วิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘), บทคัดย่อ.

แม้แต่กระบวนการ ขั้นตอน คุณสมบัติ คุณลักษณะ ทักษะการฟังและการพูด ของผู้ประนีประนอมนั้น ในบางมุมท่านถอดออกมาจากการอบรม และบางมุมถอดออกมาจากประสบการณ์ในการทำหน้าทีเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาท จึงมีความแตกต่างกันออกไป รวมถึงประสบการณ์ในบริบทของปัญหาที่มีความแตกต่างกัน จึงทำให้แนวคิดที่เกี่ยวกับการพัฒนาส่วนใหญ่เป็นการพัฒนาในระบบ ซึ่งมีใช้การพัฒนาตัวของผู้ประนีประนอมดังที่ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกต อย่างไรก็ตามจากการสืบค้น พบว่ามีความคลาดเคลื่อนในด้านข้อมูลบางส่วน ที่นักวิชาการได้เสนอความหมายให้ไว้ไม่ตรงกัน มีความแตกต่างกันด้านการใช้ภาษา ซึ่งถ้าจะค้นคว้าเกี่ยวกับผู้ประนีประนอมข้อพิพาทก็มีความจำเป็นที่จะต้องกล่าวถึงความเป็นมาของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยพอสมควร

ตามที่คุณวิจัยศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศาล เป็นชื่อเรียกของคนกลางที่มีบทบาทสำคัญในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยเฉพาะในศาล ดังนั้นผู้นั้นมาปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ย ในฐานะเป็นคนกลาง ซึ่งศาลได้คัดเลือกและแต่งตั้ง ทั้งยังต้องมีความสามารถในด้านสื่อสาร ทั้งการพูดการฟังและใช้คำถามให้เป็น เป็นเรื่องสำคัญยิ่งที่จะช่วยให้เกิดกระบวนการในการประนีประนอมที่ดี และมีผลสำเร็จได้โดยง่าย นอกจากนี้ยังมีหลักการฟังอย่างตั้งใจ เพื่อให้คู่พิพาทหรือคู่ความเห็นว่า ผู้ประนีประนอมให้ความสำคัญกับเรื่องราวข้อเท็จจริงของคู่พิพาท ทำให้คู่พิพาทเกิดความไว้วางใจ และเชื่อมั่นว่าผู้ประนีประนอมท่านนั้น มีเจตนาที่จะมาช่วยเหลือคู่พิพาท ซึ่งผู้ประนีประนอมเป็นผู้ที่มีความสามารถค้นหาความต้องการของคู่พิพาทแต่ละฝ่ายว่า ต้องการอะไร อย่างไร ถ้าดำเนินการได้อย่างละเอียดรอบคอบ ก็จะสามารถเข้าช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกเลือกที่เหมาะสม หรือทางเลือกที่ดีที่สุด และความสะดวกให้คู่ความได้ในสิ่งที่เขาต้องการ

การทำหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอม ต้องมีลักษณะเป็นเหมือนผู้นำกระบวนการ ทั้งเป็นผู้ที่มีความศรัทธา ให้ความสำคัญในคุณค่า และเชื่อมั่นต่อกระบวนการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ก็จะทำให้เกิดความมั่นใจในการทำหน้าที่ ส่งผลให้คู่พิพาทก็จะเกิดความมั่นใจตามไปด้วย เมื่อการพัฒนาตนเองทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและบารมีขึ้น ผู้ประนีประนอมยังต้องเป็นผู้ที่มีการพัฒนาตนในด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยเฉพาะความอดทน ความเป็นกลางและการปราศจากอคติ รวมถึงการมีต้นทุนทางสังคมที่ดีงาม หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่ามี บารมี เป็นสิ่งที่ต้องพัฒนาให้มากขึ้น จนเป็นที่ประจักษ์ชัดและเกิดความเคารพศรัทธาน่าเชื่อถือ ทั้งไม่มีความเสื่อมเสียในเรื่องใด ๆ ยิ่งทำให้คู่พิพาท ย่อมเกิดความเคารพศรัทธาและไว้วางใจ อันเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จในการประนีประนอม

ส่วนปัญหาในการประนีประนอมที่ไม่ประสบผลสำเร็จ พบว่ามาจากทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในของตัวผู้ดำเนินการประนีประนอมเองนั้น ขาดการรับฟังอย่างตั้งใจ ยังไม่เป็นกลาง มีอคติ คือมีความลำเอียง หรือยังขาดการพัฒนาด้านความรู้ความเข้าใจในจริยธรรมของตน ซึ่งหาก

ท่านผู้ประนีประนอม ขาดการนำกระบวนการและขั้นตอนของการใกล้เคียงข้อพิพาทมาใช้อย่างเต็มรูปแบบ และขาดการพัฒนาภายในตัวบุคคลของผู้ประนีประนอม ทั้งด้านกายภาพ ด้านความประพฤติ ด้านจิตใจ และด้านปัญญา หรือองค์ความรู้ การขาดความเข้าใจในการใช้เทคนิคในการใกล้เคียงข้อพิพาท ซึ่งอาจจะกระโดดลงไปเป็นคู่ขัดแย้งเสียเอง ปัญหาในการประนีประนอมที่ไม่ประสบความสำเร็จนั้น หากเกิดจากปัจจัยภายนอก เท่าที่สืบค้นมาผู้วิจัยได้พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายได้มีการพัฒนาขั้นตอน วิธีการและขึ้นมาใช้บ้างแล้ว อย่างไรก็ตาม สำหรับรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี ที่ผู้วิจัยได้คิดรูปแบบขึ้นมาจะช่วยลดปัญหาทั้งพัฒนาตนเองของผู้ประนีประนอม ทั้งช่วยจัดอุปสรรคที่มีอยู่ทั้งภายในและภายนอกที่มี และเกิดขึ้นในข่ายของงานใกล้เคียงข้อพิพาทได้อย่างแน่นอน

๑.๗ วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัย เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และเชิงปฏิบัติการ (Practical Research) ซึ่งมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ใช้หลักการวิเคราะห์ SWOT Analysis มาช่วยในการประเมินสถานการณ์ในกลุ่มคณะทำงานของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจังหวัดชลบุรี เพื่อทราบสภาพปัญหา จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคที่มีอยู่จริง ทั้งการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมเป็นหลัก ผู้วิจัยใช้วิธีการเข้าร่วมกิจกรรมด้วยตนเองในฐานะเป็นผู้ประนีประนอมประจำศาลแห่งนี้ ลำดับแรกเริ่มต้นจากเก็บข้อมูลปฐมภูมิ ด้วยการเข้าสัมภาษณ์และจดบันทึกเพื่อให้ทราบบริบทในพื้นที่จริงของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี โดยสร้างชุดเครื่องมือหรือ แบบสัมภาษณ์ขึ้นมาเป่าประสงค์เพื่อเก็บคำสัมภาษณ์จากท่านผู้พิพากษา/เจ้าหน้าที่ในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท/ผู้ประนีประนอมดีเด่น/ผู้ประนีประนอมที่เคยได้รับการเชิดชูว่าดีเด่นระดับประเทศ

เพื่อให้ได้ข้อมูลรอบด้านจากบุคคลในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งเป็นส่วนเกี่ยวข้องที่ข้องพอสังเขยแล้ว นอกจากนี้ยังใช้สังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมเป็นลำดับที่สองด้วย แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ตามหลัก SWOT Analysis เพื่อให้ทราบจุดอ่อนจุดแข็ง ในมุมมองของทุกฝ่าย ตั้งแต่ผู้พิพากษา และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี และเพื่อให้ทราบมุมมองของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งหมดรวม ๒๘ ท่าน

ขั้นตอนที่ ๒ คัดสรรผู้ประนีประนอมที่เคยสร้างชื่อเสียงให้กับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี ทั้งอดีตและปัจจุบัน หรือปราชญ์ผู้เปี่ยมด้วยองค์ความรู้ทั้งในและนอกพื้นที่ที่เคยได้รับการเชิญชวยกย่องจากสำนักงานศาลยุติธรรม ในการสร้างผลงานเป็นผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศ หรือในระดับจังหวัดก็ตาม ด้วยการสร้างเครื่องมือเพื่อมุ่งในการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ทรงคุณวุฒิเหล่านั้น พยายามเจาะเอาเฉพาะแนวคิด เทคนิค ทฤษฎีเดิมและสมัยใหม่ หรือสืบค้นหาวิธีการพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอม รวมทั้งหลักการพัฒนาดน บุคคลหรือคณะบุคคลที่เคยมีประสบการณ์เฉพาะงานด้านการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมถึงการสืบค้นและขอองค์ความรู้จากท่านเหล่านั้น และถอดบทเรียนว่าอะไรปัจจัยแห่งความสำเร็จและไม่สำเร็จถอดออกเป็นข้อๆ ที่สำคัญออกมาถ่ายทอดเป็นลายลักษณ์อักษร

ขั้นตอนที่ ๓ ใช้วิธีการวิจัยเชิงเอกสาร สืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหลักพุทธธรรมที่สนับสนุน และส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ สืบค้นกรณีข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในครั้งพุทธกาล ว่าพุทธสันติวิธีที่พระพุทธเจ้าและสาวก ท่านที่เคยใช้การเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในครั้งนั้น หลักธรรมใดที่เหมาะสมในการแก้ไขข้อพิพาทในครั้งอดีต และยังคงใช้ได้เรื่อยมาจนกระทั่งปัจจุบัน ทั้งนำเอากรณีศึกษาแต่ละเรื่องมาวิเคราะห์ สรุปแล้ว จึงนำมาเป็นแนวในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ว่าควรที่จะพัฒนาในด้านใดบ้าง ซึ่งการสืบค้นหาหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา จากคัมภีร์ในชั้นปฐมภูมิคือ หลักการภาวนา ๔ ซึ่งเป็นองค์ธรรมว่าด้วยการพัฒนามนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ที่สุด รวบรวมนำเอาหลักธรรมดังกล่าวมาเป็นกรอบในการพัฒนาเฉพาะผู้ประนีประนอมข้อพิพาทรวม ๔ ด้าน คือกายภาพ พุทธิภาพ จิตภาพ และปัญญาภาพเป็นอาทิ เพื่อให้ครอบคลุมรอบด้านทุกมิติ ทั้งภายนอกและภายในรวมทั้งหลักธรรมอื่นที่สนับสนุน, เกื้อกูลต่อการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

ขั้นตอนที่ ๔ นำผลที่ได้จากขั้นตอนที่ ๒ และขั้นตอนที่ ๓ รวบรวมข้อมูลมาเพื่อทำการวิเคราะห์ จัดแยกหมวดหมู่โดยเอาหัวข้อในแบบสัมภาษณ์เป็นตัวตั้ง เรียงลำดับก่อนหลัง แล้วจึงนำเอาหลักธรรมหรือพุทธสันติวิธีที่เหมาะสมกับการพัฒนาศักยภาพ ซึ่งในที่นี้คือตัวผู้ประนีประนอมข้อพิพาท โดยรวบรวมหลักพุทธธรรมใดบ้างที่สามารถนำมาเสริมในการใช้พัฒนาร่วม ตลอดจนทั้งนำมาสร้างรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอมตามหลักพุทธสันติวิธี นำข้อมูลอันได้จากการเข้าสัมภาษณ์จริงเหล่านั้น และได้รับข้อมูลเพิ่มเติมอีกจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยเครื่องมือที่ออกแบบขึ้นมาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบตามที่ต้องการ

ขั้นตอนที่ ๕ นำผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลในขั้นตอนที่ ๑ คือสภาพปัญหาและอุปสรรค

ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทของศาลจังหวัดชลบุรี มาบูรณาการร่วมกันกับขั้นตอนที่ ๔ คือ กระบวนการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีที่ศึกษามา แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มา ทั้งสองส่วน นำข้อมูลที่ได้มาจัดหมวดหมู่ใหม่ ตามประเด็นของแบบสัมภาษณ์เรียงตามหัวข้อของคำถามในแบบสัมภาษณ์ทุกกลุ่ม กลุ่มที่ ๑) กลุ่มเป้าหมายคือผู้ประนีประนอมทั่วไปในการออกหนังสือเชิญเพื่อเข้าร่วมในการพัฒนา จำนวน ๒๐ คน กลุ่มที่ ๒) บุคลากรในศาลซึ่งรวมทั้งผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน ๕ คน กลุ่มที่ ๓) กลุ่มผู้ประนีประนอมแนวพุทธในศาล จังหวัดชลบุรี รวม ๕ คน

รวมทั้ง กลุ่มที่ ๔) กลุ่มผู้ประนีประนอมอาวุโสอายุงานกว่า ๑๒ ปี จำนวน ๕ คน คัดเฉพาะผู้ที่ยินดี และเห็นด้วยกับเป้าหมายของการสร้างรูปแบบการพัฒนาที่ผู้วิจัยประสงค์ สำหรับกลุ่มสุดท้าย ก็คือ กลุ่มผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศหรือผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๕ คน ซึ่งกลุ่มนี้ ไม่ได้อยู่ในกลุ่มเป้าหมายในงานวิจัย เพราะแต่ละท่านนั้นล้วนมีองค์ความรู้ภายใน และมีการพัฒนาตนได้สูงสุดแล้วจำนวน ๔ คน (ซึ่งในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้ประนีประนอมในศาลจังหวัดชลบุรีมากกว่ากึ่งหนึ่ง คือจำนวนรวม ๔ คน และจากศาลอื่นเพียงคนเดียว) ซึ่งทุกท่านในกลุ่มนี้ จะเป็นผู้มาช่วยให้ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ เพิ่มเติมรูปแบบการพัฒนาที่ผู้วิจัยต้องการสร้างขึ้น และทุกท่านในกลุ่มนี้ ล้วนเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระดับสูง ซึ่งตามวัตถุประสงค์แล้วในกลุ่มนี้ ดูเหมือนไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง แต่ทั้งห้าท่าน ล้วนมีใจปรารถนาที่จะมาช่วยกันร่วมสร้างรูปแบบตามหนังสือเชิญ ทั้งเป็นกลุ่มสุดท้ายที่สำคัญ และจะขาดเสียไม่ได้เลย ก็ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นแล้วว่า แม้เป็นกลุ่มเฉพาะที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายในงานวิจัยนี้โดยตรงก็ตาม ทุกท่านก็ล้วนเปี่ยมด้วยประสบการณ์ และองค์ความรู้ มาให้ข้อมูลประกอบทั้งความเป็นมาของขอบเขตพื้นที่งานวิจัย

ขั้นตอนที่ ๒ จากนั้นก็นำข้อมูลทั้งหมด มาถอดเป็นไฟล์ word และจัดกรู๊ปปิ้ง หรือจัดหมวดหมู่ซึ่งเรียงตามข้อในแบบสัมภาษณ์เป็นตัวตั้ง แล้ววิเคราะห์อีกครั้ง จากนั้นก็นำมาจัดหมวดหมู่ใหม่เป็นครั้งที่สองตามหลักภาวา ๔ และสร้างรูปแบบขึ้นมาเป็นโครงตามมุมมองของผู้วิจัยที่ศึกษา และสืบค้นได้ แสดงออกให้เป็นรูปธรรม นำข้อมูลจากเกณฑ์ชีวิตที่ได้มาสร้างตารางแล้วจึงทำการวิเคราะห์อีกครั้ง หลังจากนั้นก็ทำหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการผู้เกี่ยวข้องกับงานวิจัยโดยตรง มาสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) รวม ๔ ด้านอันประกอบไปด้วย

๑. ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนาและพุทธสันติวิธี จำนวน ๒ ท่าน
๒. ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญด้านข้อกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำศาลยุติธรรม จำนวน ๒ ท่าน
๓. ผู้เชี่ยวชาญ/นักวิชาการ ด้านสันติวิธี/การจัดการความขัดแย้ง/การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน ๒ ท่าน

๔. ผู้เชี่ยวชาญด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท / ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล จำนวน ๒ ท่าน

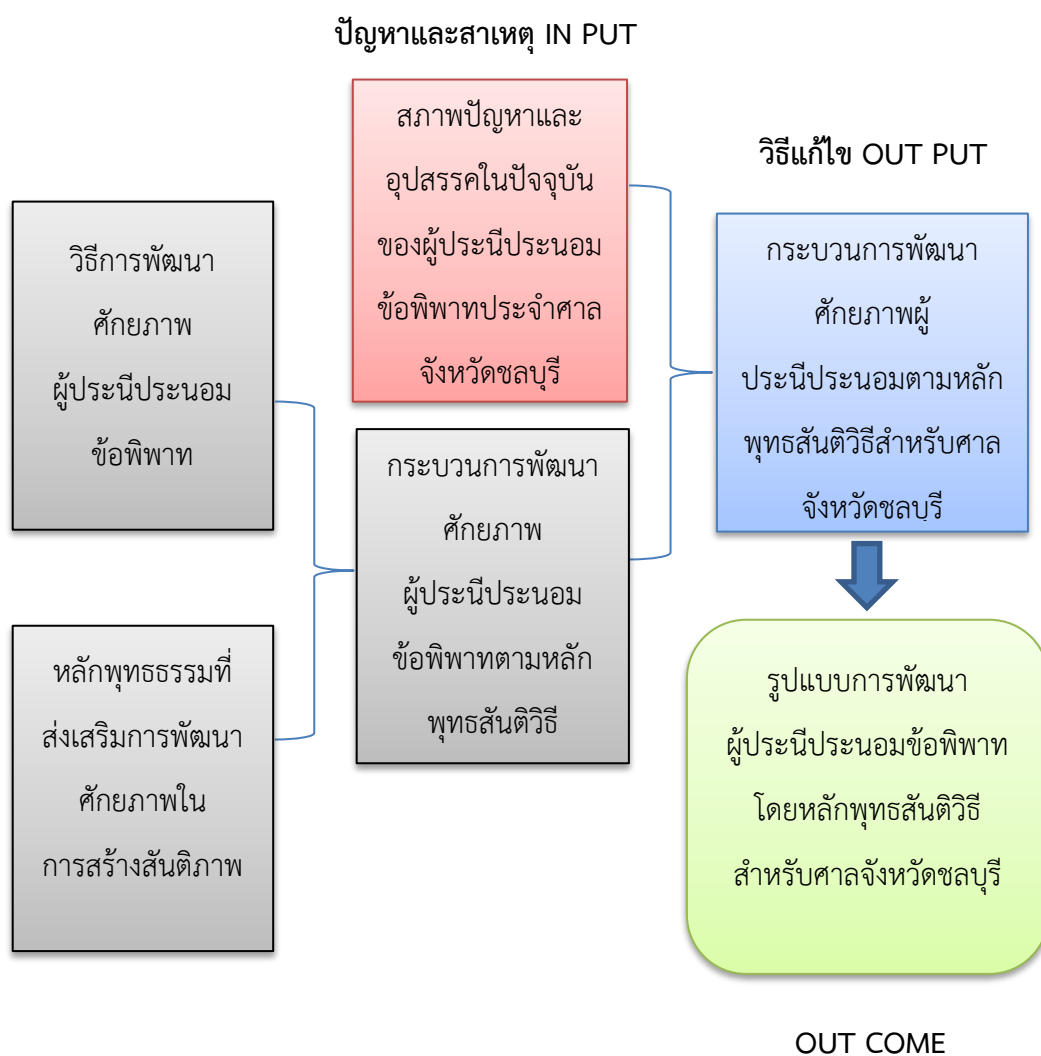
ขั้นตอนนี้ มีความสำคัญมากในการระดมความคิด เพื่อให้ท่านเหล่านี้ได้มาติติง ชี้แนะ เสริมและเติมแต่งในส่วนที่ขาด เป็นขั้นตอนที่สำคัญในการรับรอง หรือชี้แนะให้ปรับแก้รูปแบบหรือ โมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ก่อนจะออกมาในรูปแบบหรือโมเดลที่สมบูรณ์พร้อมสำหรับการพัฒนาผู้ ประนีประนอมเป็นลำดับต่อไป และเพื่อให้รูปแบบที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมานี้เหมาะสมพร้อมแก่การยอมรับ การจัด Focus group discussion เพื่อให้ได้ข้อสรุปอีกครั้งว่าการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มานั้น สมบูรณ์ หรือไม่อย่างไร สมควรที่จะทำการสังเคราะห์เพิ่มเติมหรือไม่อย่างไร และช่วยให้ผู้วิจัยเองสามารถสรุป ยอดข้อคิดเห็นอันทรงคุณค่าเพิ่ม และนำมาเสริมให้รูปแบบของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท โดยหลักพุทธสันติวิธี จากการออกแบบ และสรุปตามความเห็นของผู้วิจัยว่าจะนำเอาขั้นตอนหรือ สิ่ง ที่ผู้ทรงคุณวุฒิเหล่านั้นได้ชี้แนะไว้ และรับรองว่ารูปแบบที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นนี้ เหมาะนำไปเผยแพร่ให้ เกิดประโยชน์แก่สังคม

ขั้นตอนที่ ๗ นำข้อมูลที่ได้ในขั้นตอนที่ ๖ จากการสนทนากลุ่มเฉพาะ นำสิ่งที่ได้รับคำ ชี้แนะทั้งหมดมาปรับปรุงตามเห็นสมควร และทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมอีกครั้งว่า ในมิติใดที่ยังมีช่อง โหว่ หรือยังไม่ครบ มาแก้ไข หรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้รูปแบบที่คิดค้นมา เป็นรูปธรรมที่คมชัด และสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนเพื่อนำเสนอรูปแบบที่สร้างขึ้น และสามารถนำไปใช้งานได้จริง หรือว่า ควรปรับปรุงเพิ่มเติมในด้านใดเป็นพิเศษ เพื่อให้รูปแบบที่สร้างขึ้นมาได้เพิ่มเติมเนื้อหาหลักที่สำคัญที่ ผู้วิจัยยังเห็นไม่รอบด้าน เมื่อผ่านการปรับแก้เสริมจนเป็นที่น่าพอใจแล้ว ก็เสนอใช้เป็นรูปแบบการ พัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี ไปนำเสนอให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบผลของการ ดำเนินการวิจัยนี้ เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ได้จริงเป็นรูปธรรม ทั้งแก่ผู้ศึกษา และผู้ที่สนใจนำไปใช้ จริงในโอกาสต่อไป

การนำเสนอรูปแบบหรือโมเดลที่ได้จากการค้นคว้าเรื่องรูปแบบการพัฒนาผู้ ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธีดังกล่าวนี้มีหลายมิติ การทำงานวิจัยได้รับการยอมรับ ทำให้ผู้วิจัยจำต้องเชิญท่านผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการผู้เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้มาเสนอ ข้อคิดเห็นในขั้นตอนที่ ๖ หรือในขั้นตอนการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ผู้วิจัย มีความจำเป็นต้องสร้างรูปแบบตามข้อมูลที่ได้มาจริง และขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ทราบถึงที่มา และกรอบแนวคิดของงานวิจัยเดินตามกรอบของภาวนา ๔ เป็นหลัก และผู้วิจัยใช้สัป ุริสธรรมเจดเป็นภาคแสดง ในการนำออกไปใช้ให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น การกำหนดรูปแบบที่ผู้ วิจัยค้นคว้าและสร้างไว้เป็น APICHIT Model เป็นเพียงการเสนอชื่อตามรูปแบบที่สร้างขึ้นนี้ เป็นการ

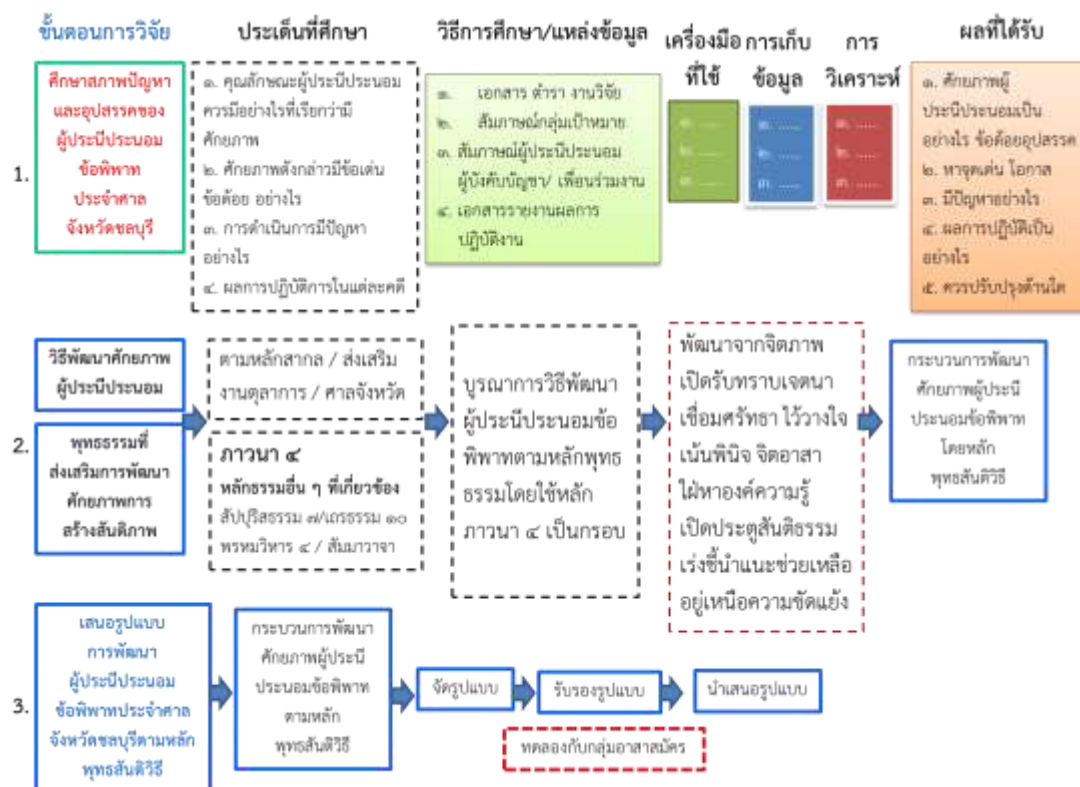
ตั้งชื่อเฉพาะด้วยผู้วิจัยมีความประสงค์ว่า ในอนาคตหากมีผู้สนใจจะนำรูปแบบนี้ หรือ โมเดลนี้ไปใช้ ก็จะสามารถนำไปใช้ได้โดยสะดวก หรือแม้ผู้ที่ต้องการจะนำไปใช้ต่อยอดอื่นๆ ไม่ว่าจะนับถือศาสนาใดก็สามารถนำเอาไปใช้ได้มีโอกาสต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ ๑.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

กระบวนการวิจัยโดยละเอียด ขั้นตอนการวิจัย

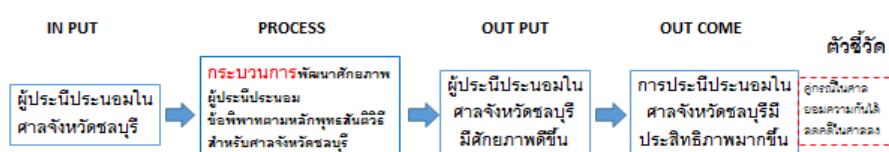


แผนภาพที่ ๑.๒ ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

๑.๘ กรอบแนวทางในการดำเนินการวิจัยสู่เป้าหมายคือ การนำรูปแบบไปใช้

แนวคิดในสร้างกระบวนการ เพื่อเป็นแนวทางของเป้าหมายในงานวิจัยไปใช้งาน

การนำไปใช้



แผนภาพที่ ๑.๓ กรอบแนวคิดกระบวนการนำไปใช้งาน

๑.๙ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๙.๑ ทำให้ทราบสภาพปัญหาที่แท้จริงของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศาลจังหวัด
ชลบุรี

๑.๙.๒ ทำให้ทราบหลักพุทธสันติวิธีที่นำมาใช้พัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

๑.๙.๓ ทำให้ได้เสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ตามหลักพุทธสันติวิธี
ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี

๑.๙.๔ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบใหม่เกิดขึ้นแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง น่าสนใจ และมีผู้ต้องการ
นำไปใช้งานได้จริง เป็นประโยชน์ หรือใช้เป็นต้นแบบของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทต่อไป

บทที่ ๒

สภาพบริบทปัญหาและอุปสรรคของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยมีขอบเขตการวิจัยในพื้นที่ของศาลจังหวัดชลบุรี และได้ค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยทั้งทฤษฎีแนวคิดของนักวิชาการทั้งนอกและในประเทศ ก่อนจะเก็บข้อมูลด้วยสัมภาษณ์ จากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหลายอันได้แก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลรวมทั้งผู้พิพากษาผู้กำกับดูแลในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านข้อกฎหมาย เพื่อให้ผู้ที่สนใจได้มีฐานความรู้และความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงมุ่งให้ความสำคัญด้านแนวคิดและทฤษฎีทั้งองค์ประกอบในรายละเอียดของความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยด้วย และได้พบความคลาดเคลื่อนของข้อมูลด้านความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยที่มาได้มาจากแหล่งข้อมูลอีกด้วย จึงขอเสนอไปถึงประเด็นความเป็นมาและความสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังต่อไปนี้

๒.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สำหรับในส่วนนี้ผู้วิจัยเน้นด้านความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท^๑ ซึ่งเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทอีกทางเลือกหนึ่งซึ่งอยู่คู่กับสังคมมาเป็นเวลานาน โดยมีคนกลางเป็นผู้ช่วยให้คู่พิพาทสามารถเจรจาข้อยุติกันเอง ได้มีพัฒนาการขึ้นมาในประเทศตะวันตก โดยเฉพาะในแถบทวีปอเมริกาเหนือ เมื่อประมาณ ๓๐ ปีที่ผ่านมา มีการนำมาใช้มากขึ้นในการเรื่องความขัดแย้งระหว่างองค์กร จนถึงระดับประเทศและระหว่างประเทศ แต่ถ้ากลับมาศึกษาในทวีปแถบตะวันออก ตามข้อมูลที่ค้นคว้าได้จากอดีตกาลนั้นคนทำหน้าที่เหล่านี้ คือ หัวหน้าชนเผ่าซึ่งเป็นผู้อาวุโส, แก่เหมือนแก่ฝ่าย ในประเทศต่างๆแถบนี้ ส่วนใหญ่คนกลางเหล่านี้ มักจะเป็นผู้มีอำนาจและบารมีเป็นที่เคารพนับถือ ตลอดทั้งเป็นที่ยำเกรงของคู่พิพาท บุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยหรือชี้ขาดตัดสินข้อพิพาทระหว่างคนในชุมชน หลังจากนั้นได้มีการพัฒนาการเรื่อยมาจนกระทั่งมีการนิยมใช้กันทั่วไป ดังเช่นประเทศสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ซึ่งพัฒนาไปถึงขั้นที่ ได้มีสำนักงานของเอกชน มาดำเนินการให้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้แก่ประชาชน

^๑ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, “ขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”, ใน **รวมบทความเทคนิคจิตวิทยาสำหรับการไกล่เกลี่ย**, รวบรวมจัดพิมพ์โดย สำนักกระงับ ข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๒.

สำหรับประเทศไทยนั้น ได้มีบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง พ.ศ. ๒๔๗๗ ให้ศาลมีอำนาจไต่ถามข้อพิพาทในระหว่างการพิจารณาของศาล^๒ จากข้อมูลอีกส่วนซึ่งสอดคล้องกัน ก็คือประเทศไทยในช่วงนั้น การระงับข้อพิพาท เริ่มต้นขึ้นในศาลแพ่งเป็นศาลแรก นับแต่ปีพ.ศ. ๒๕๓๕^๓ าพณฯ นายประมาณ ชันซื่อ ประธานศาลฎีกาในสมัยนั้น ได้สนับสนุนให้นำเอากระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยทางอื่น นอกจากการพิจารณาคดีตามปกติของศาลว่าด้วยการไต่ถามข้อพิพาท มาใช้อย่างเป็นรูปแบบและแพร่หลายมากขึ้นในศาลไทย และกระทรวงยุติธรรมก็ได้ขานรับนโยบายและสานงานต่อทันที ด้วยการเชิญวิทยากรซึ่งมีความรู้ และประสบการณ์ในการไต่ถามข้อพิพาทจากประเทศสหรัฐอเมริกามาบรรยายและมอบรมผู้พิพากษาในประเทศไทย ท่านคลิฟฟอร์ด วอลเลซ ซึ่งเป็นอธิบดีผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์ภาค ๙ ของสหรัฐอเมริกา มาบรรยายให้ความรู้และแนวทางในการจัดระบบไต่ถามข้อพิพาทและเชิญ นายเดวิท ลอมบาร์ดี ผู้เชี่ยวชาญมาเป็นวิทยากรผู้ให้การอบรมผู้พิพากษาถึงเทคนิคและแนวทางปฏิบัติ

และใช้ต่อมาอย่างเป็นทางการในวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๓๗ อธิบดีผู้พิพากษาศาลแพ่งสมัยนั้น คือนายบุญสิน ตูลากัน ได้จุดประกายแห่งการพัฒนางานไต่ถามข้อพิพาทขึ้น ด้วยการเชิญวิทยากรจากสหรัฐอเมริกามาบรรยายพิเศษเรื่อง “การไต่ถามข้อพิพาทเพื่อป้องกันการประนีประนอมยอมความในศาล” ณ ห้องประชุมใหญ่ของศาลแพ่ง และเริ่มงานไต่ถามข้อพิพาทที่ศาลแพ่ง ผู้ที่สานงานต่อจนเป็นระบบไต่ถามข้อพิพาทที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน คือนายสุวิทย์ ธีรพงษ์ อธิบดีผู้พิพากษาศาลแพ่ง คนถัดมา กล่าวโดยสรุปประเทศไทยได้นำเอาหลักเกณฑ์ และวิธีการไต่ถามข้อพิพาทของประเทศไทยมาประยุกต์ใช้ในศาลของไทย ซึ่งเป็นไปตามสภาพปัญหา กฎหมาย วัฒนธรรมประเพณี และอุปนิสัยของคนไทย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นระบบการไต่ถามข้อพิพาทแบบไทยๆ และยังไม่เป็นสากลทั้งหมด

การนำเอาระบบไต่ถามข้อพิพาทเพื่อป้องกันการประนีประนอมยอมความในศาล มาใช้อย่างเป็นรูปธรรมมีพัฒนาการที่สำคัญตามลำดับเหตุการณ์คือ ๑) วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๓๗ ศาลแพ่งได้ออก “ระเบียบศาลแพ่งว่าด้วยการไต่ถามข้อพิพาท เพื่อป้องกันการประนีประนอมยอมความ พ.ศ. ๒๕๓๗” ๒) วันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๓๘ กระทรวงยุติธรรม มีหนังสือถึงศาลต่างๆแจ้งว่า มีโครงการร่วมกับศาลในการยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความ พร้อมทั้งส่งเอกสารแสดงรูปแบบของการ

^๒ สงวน พรอิชยานนท์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบการไต่ถามข้อพิพาทของศาลยุติธรรม ศึกษาเฉพาะกรณีศาลจังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๑๑-๑๒.

^๓ โชติช่วง ทัพวงศ์, “การไต่ถามข้อพิพาทในศาล”, ใน การจัดการความขัดแย้ง, รวบรวมจัดพิมพ์โดยสำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๑๑๖-๑๑๘.

ใกล้เคียงข้อพิพาทในศาล พร้อมจัดให้มีการอบรมสัมมนาแก่ผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ธุรการ เพื่อให้เข้าใจงานใกล้เคียงข้อพิพาท เพื่อพัฒนารูปแบบให้เป็นระบบและอยู่ในแนวเดียวกันทั่วราชอาณาจักร ๓) มีโครงการใกล้เคียงเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความศาลฎีกา และดำเนินการใกล้เคียงคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา ๔) มีโครงการใกล้เคียงข้อพิพาทในศาลอุทธรณ์และศาลอุทธรณ์ภาค และสำหรับในช่วงสุดท้ายคือ ๕) วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๓๙ ประธานศาลฎีกา ได้วางแนวทางให้ผู้พิพากษาปฏิบัติตาม “คำแนะนำของประธานศาลฎีกา เกี่ยวกับการใกล้เคียงเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความ พ.ศ. ๒๕๓๙”

การใกล้เคียงข้อพิพาทในศาล^๔ จึงเป็นทางเลือกหนึ่งในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมเพราะเป็นวิธีการที่สะดวก รวดเร็ว มีความยืดหยุ่น ประหยัด เป็นธรรม และไม่เป็นทางการ สามารถรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ นำมาซึ่งความสมานฉันท์และความสันติสุขอย่างยิ่งย่น สำนักงานศาลยุติธรรมได้เล็งเห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับวิธีการใกล้เคียงข้อพิพาท ในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกให้ผู้มีอรรถคดีและประชาชนทั่วไป จึงมีนโยบายให้ศาลยุติธรรมนำระบบการใกล้เคียงข้อพิพาทมาใช้ควบคู่กับการพิจารณาคดีของศาล โดยมีผู้ประนีประนอมซึ่งเป็นคนกลางทำหน้าที่ช่วยเหลือคู่พิพาท ในการเจรจาหาข้อยุติและประนีประนอมกันตามกฎหมาย^๕ ซึ่งเดิมมีระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๔๔ และฉบับแก้ไข พ.ศ. ๒๕๔๗ มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการใกล้เคียงของศาลไว้ และ การแต่งตั้งผู้ประนีประนอม รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของผู้ประนีประนอมไว้^๖ ระเบียบดังกล่าวออกโดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติมาตรา ๒๐ ทวิ วรรคสองและวรรคสามแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

ส่วนของการใกล้เคียงนอกศาลนั้น ผู้วิจัยจะกล่าวถึงให้ทราบพอสังเขปดังต่อไปนี้ คือ ในปี พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้มีการจัดอบรมผู้นำชุมชนในท้องถิ่น และได้แต่งตั้ง “อาสาสมัครใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน” (อ.ก.ช.) ภายใต้โครงการส่งเสริมเผยแพร่การระงับข้อพิพาทในส่วนภูมิภาค โดยอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานอนุญาโตตุลาการ สำนักงานส่งเสริมงานตุลาการ กระทรวงยุติธรรม^๗ มีการ

^๔สำนักงานศาลยุติธรรม, “ความเป็นมาและความสำคัญของการใกล้เคียงข้อพิพาทในศาล”, ใน **คู่มือศูนย์สมานฉันท์และสันติวิธี**, รวบรวมจัดพิมพ์โดยสำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพรส จำกัด, ๒๕๕๖), หน้า ๑๘๑-๑๘๓.

^๕ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๒๐ ทวิ วรรคสอง

^๖ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๒๐ ทวิ วรรคสาม

^๗ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, “การใกล้เคียงข้อพิพาทโดยอาสาสมัครใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน”, ใน **การจัดการความขัดแย้ง**, รวบรวมจัดพิมพ์โดยสำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๑๑๖-๑๑๗.

ออกระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยอาสาสมัครไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชุมชน พ.ศ. ๒๕๔๑ เพื่อทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ขณะนี้มีอาสาสมัครไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนแล้ว ๕๗ จังหวัด สำหรับกระทรวงมหาดไทยนั้นมีพระราชบัญญัติปกครองท้องที่ให้อำนาจนายอำเภอ และคณะกรรมการหมู่บ้านที่สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในชุมชนได้ นอกจากนี้ กระทรวงยุติธรรมและสำนักงานอัยการสูงสุด ยังได้จัดอบรมให้ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยแก่ผู้นำชุมชนและประชาชนอีกด้วย

ต่อมาตามลำดับเหตุการณ์ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้มีการแก้ไขประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๒๐ ทวิ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาล การแต่งตั้งผู้ประนีประนอม รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของผู้ประนีประนอมให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาโดยความเห็นชอบของที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกา ทำให้มีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลที่ทำโดยผู้ประนีประนอมเพิ่มเติมจากระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๔๔ และฉบับแก้ไข พ.ศ. ๒๕๔๗ แล้วยังมีอีกฉบับหนึ่ง คือ ข้อกำหนดประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ ผลของการบังคับใช้ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ทำให้ระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๔๔ และแก้ไขปี พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงมีผลบังคับใช้ได้อยู่เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับข้อกำหนดประธานศาลฎีกาดังกล่าวทั้งนี้ ตามที่ข้อกำหนดประธานศาลฎีกา ข้อ ๓ กำหนดไว้ว่า “ในกรณีที่ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับหรือคำสั่งอื่นใดที่ขัดหรือแย้งกับข้อกำหนดนี้ ให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดนี้”

ปัจจุบันศาลยุติธรรมทั่วประเทศประสบผลสำเร็จมากขึ้น จากที่ได้นำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ควบคู่ไปกับการพิจารณาคดีของศาล ดังจะเห็นได้จากปริมาณคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย และผลสำเร็จของการไกล่เกลี่ยคดีในศาลที่เพิ่มขึ้นทุกปี ภายใต้หลักการกระบวนการไกล่เกลี่ย และผลสำเร็จของการไกล่เกลี่ยคดีในศาลที่เพิ่มขึ้นทุกปีภายใต้หลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรูปแบบใหม่ที่ศาลนำมาใช้ คือ ระบบแยกคน แยกห้อง และแยกสำนวน กล่าวคือ ระบบแยกคน หมายถึง ผู้ไกล่เกลี่ยกับผู้ตัดสินคดีต้องไม่ใช่คนเดียวกัน ระบบแยกห้อง หมายถึง จัดให้มีห้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแยกต่างหากจากห้องพิจารณาคดี และระบบแยกสำนวน หมายถึง การตั้งสำนวนไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแยกต่างหากจากสำนวนคดี

สรุปจากการสืบค้น พบความเป็นมาของระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล ค่อยๆ พัฒนาการขึ้น เริ่มเกิดความชัดเจนและมีแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นแล้วก็ตาม หากถ้ามองแบบผิวเผินแล้ว ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดูเหมือนจะสมบูรณ์พร้อมดี แต่ตามความเป็นจริงเมื่อมีการเก็บข้อมูล และนำมาวิเคราะห์แบบเจาะลึกแล้ว พบว่าในส่วนองระบบงานไกล่เกลี่ย ยังต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมอีกโดยเฉพาะส่วนของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ยังจะต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมอีกหลายด้าน

โดยเฉพาะสำหรับผู้ประนีประนอมใหม่ และการคัดสรร การวัดระดับขีดความสามารถแต่ละคนที่จะเข้ามาเป็นผู้ประนีประนอม อุปสรรคในการรับถ่ายทอดความรู้และเทคนิคของการไกล่เกลี่ยผ่านรุ่นต่อรุ่นจากผู้ประนีประนอมอาวุโส และอุปสรรคการเดินทางที่เกิดขึ้นในการอบรมซึ่งเดิมจะต้องใช้เวลาในการรับข้อมูลสำคัญจากผู้ชำนาญการของสำนักส่งเสริมงานตุลาการโดยตรง ซึ่งเดิมใช้เวลา ๔-๕ วัน ที่จะสามารถถ่ายทอดศักยภาพ แต่ปัจจุบันใช้การอบรมที่สั้นลง เพียงแค่ ๑-๒ วัน ผ่านการคอนเฟอร์เร้นท์ หรืออบรมออนไลน์ได้โดยง่ายขึ้น ซึ่งจัดอบรมครั้งแรกให้แก่ผู้ประนีประนอมรุ่นใหม่ในปีพุทธศักราช ๒๕๖๑ อาจจะถูกเหมือนเป็นการพัฒนาขึ้นของระบบ แต่ในมุมมองของผู้วิจัยแล้ว มีความเห็นว่าเป็นการลดต้นทุน และเป็นการลดประสิทธิภาพของการพัฒนาผู้ประนีประนอม

อีกประการหนึ่ง คือผู้ประนีประนอมเก่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ตรงและเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน บางท่านมีขีดความสามารถนอกเหนือจากที่สำนักงานศาลยุติธรรมเคยเปิดการอบรมให้อีกด้วย การสืบค้นของผู้วิจัยนั้นพบว่า ทั้งรูปแบบและขั้นตอนของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ยังสามารถที่จะพัฒนา หรือยกระดับขีดความสามารถให้แก่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเพิ่มสูงขึ้นได้อีก ซึ่งจากผลของการพัฒนาตามงานวิจัยชิ้นนี้ได้ค้นพบมา จะช่วยให้ส่วนงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหลายแห่งนั้น ๆ สามารถดำเนินการยุติข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตามระดับของความจำเป็นในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ยิ่งระดับของการพัฒนานั้นเพิ่มขึ้นมากเท่าใด ก็ยิ่งเพิ่มความสงบ เพิ่มสันติสุข และความเรียบร้อยกลับคือสู่สังคมมากขึ้นเท่านั้น

๒.๒ ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ในเบื้องต้นนั้นผู้วิจัยเอง ไม่มีเจตนาจะเสนอผลงานนี้ ให้ง่ามไปถึงความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่จากการสืบค้นพบในเอกสารงานวิจัย หลายเล่มใช้คำที่คล้ายกันจนให้ก่อความสับสนในปัจจุบันนี้ เช่นการประนีประนอมข้อพิพาทกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เมื่อค้นคว้ามาแล้วจึงเห็นควรว่า น่าจะให้ความหมายที่ชัดเจนแก่ผู้สนใจเพิ่มเติม คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในภาษาอังกฤษ ใช้คำว่า Mediation เป็นกระบวนการหนึ่งซึ่งใช้ในการจัดการความขัดแย้ง หรือระงับข้อพิพาท มีหลายความหมายดังต่อไปนี้

พจนานุกรมของ Black law^๔ ได้ให้ความหมายของคำว่า Mediation คือการแทรกแซงหรือสอดแทรกของบุคคลที่สาม เพื่ออยู่ระหว่างกลางบุคคลสองฝ่ายที่มีข้อพิพาท เพื่อจงใจให้บุคคลที่มีข้อพิพาท ปรับเปลี่ยนหรือข้อตกลงในปัญหาข้อพิพาทได้ เป็นการตกลงกันในข้อพิพาทโดยการ

^๔บุญตา ส. ผาบัมชัย, “กระบวนการว่าด้วยการไกล่เกลี่ย: ศึกษาเปรียบเทียบตามกฎหมายไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว”, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมายมหาชน, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๗), หน้า ๑๕.

กระทำที่เป็นกลาง หรือบุคคลที่เป็นกลาง

พจนานุกรมฉบับแคมบริดจ์ (Cambridge Dictionary) ให้ความหมายของ Mediation (การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง) ความว่า “the process by which someone tries to end a disagreement by helping the two sides to talk about and agree on a solution”^๙ แปลว่า “การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการซึ่งมีบุคคลเข้ามาช่วยเหลือโดยระงับข้อพิพาทจากคู่ขัดแย้งสองฝ่าย”

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔ ได้ให้คำจำกัดความไว้ ตามที่ผู้วิจัยได้ การศึกษาเบื้องต้นว่า การไกล่เกลี่ย^{๑๐} หมายถึง พุดจาให้ตกลงกัน, พุดจาให้ปรองดองกัน, ทำให้ เรียบร้อย, ทำให้มีส่วนเสมอกัน

๒.๒.๑ ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในทัศนะของนักวิชาการตะวันตก

๑) Henry Brown and Arthur L.^{๑๑} ได้เสนอความหมายไว้ว่า การไกล่เกลี่ยคือ กระบวนการที่ส่งเสริมช่วยเหลือคู่กรณี ด้วยบุคคลที่สามที่เป็นกลาง เรียกว่า Mediator (ผู้ไกล่เกลี่ย) ซึ่งเป็นบุคคลที่ช่วยให้คู่กรณีสามารถตกลงแก้ปัญหาข้อพิพาทของตนได้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการตัดสินใจใดๆ ที่จะมีผลผูกพันคู่พิพาท แต่ผู้ไกล่เกลี่ยจะใช้กระบวนการ เทคนิค ความรู้ ความเชี่ยวชาญต่าง ๆ ในการช่วยให้คู่กรณีเจรจาตกลงกันได้ข้อพิพาทโดยปราศจากการพิจารณาพิพากษาคดี

๒) Christopher W. Moore^{๑๒} ได้เสนอความหมายไว้ว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง การแทรกแซงของบุคคลที่สาม ที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลางในการเจรจา หรือแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ แต่จะเป็นผู้ช่วยเหลือคู่กรณีด้วยความสมัครใจ และสามารถตกลงกันในปัญหาความขัดแย้งร่วมกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Black and Mouton (แบล็ค และ มอนตัน) ให้คำนิยามว่าตรงกับ มัวร์ว่า เป็นกระบวนการแทรกแซงโดยบุคคลที่

^๙Cambridge Dictionary Meaning of “mediation” in the English Dictionary Mean. [ออนไลน์], แหล่งที่มา:<http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/mediation> [๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๑].

^{๑๐}ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด, ๒๕๕๖), หน้า ๑๖๒.

^{๑๑}Henry J. Brown and Arthur L. Marriott, ADR Principles and Practice. (London : Sweet and Maxwell, 1999), p 127.

^{๑๒}Christopher W. Moore, The Mediation Process, Practical Strategies for Resolving Conflict, (Hoboken, NJ., Jossey-Bass, 1996), p.15, อ้างใน สมรรถพร ทอนาค, “การไกล่เกลี่ยคดีอาญาในชั้นศาล”, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์, (คณะนิติศาสตร์: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๒).

สาม เพียงแต่ให้ความหมายเพิ่มเติมว่าเป็นกระบวนการที่เข้าไปค้นหาและนิยามปัญหา และใช้วิธีการแยกการพูดคุยเพื่อหาข้อเสนอนั้น เพื่อนำไปสู่การยอมรับร่วมกัน

๓) Folberg and Taylor (โฟลเบิร์ก และเทย์เลอร์) ได้เสนอความเห็นว่าเป็นกระบวนการที่ผู้เกี่ยวข้องโดยการช่วยเหลือจากบุคคลที่เป็นกลาง แยกประเด็นความขัดแย้งเพื่อสร้างทางเลือก พิจารณาทางเลือกร่วมกัน และนำมาสู่ข้อตกลงที่สนองความต้องการของฝ่ายต่างๆ

๔) Lawrence A. Huerta (ลอเรนซ์ เอ. เฮอร์ต้า) ได้เสนอไว้ว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นวิธีที่ได้ผล โดยเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการระงับข้อพิพาท เพราะข้อพิพาทในแต่ละเรื่องนั้นไม่จำเป็นต้องระงับด้วยกระบวนการทางศาล หรือ การตัดสินโดยบุคคลภายนอกเสมอไป นอกจากนี้ การไกล่เกลี่ยยังช่วยให้สถานที่และบรรยากาศเอื้อต่อการที่คู่พิพาท จะเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและเข้าใจซึ่งกันและกันที่สุดในที่สุด รวมทั้งสามารถร่วมกันหาทางออกได้

สำหรับการแก้ปัญหาโดยการทำสมานฉันท์คู่พิพาทต่างฝ่ายต่างพิจารณาว่าอะไรคือสิ่งสำคัญ และผลจะเป็นอย่างไร ทั้งนี้ แม้ว่าประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยจะขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อพิพาทและรูปแบบของการไกล่เกลี่ยที่นำมาใช้^{๑๓}

๕) Oran Young (ออรัน ยัง) ได้เสนอไว้ว่า การไกล่เกลี่ยเป็นการกระทำโดยผู้ที่ไม่ใช่คู่กรณีโดยตรง เพื่อลดปัญหาด้านความสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกันกับ Chris Mitchell (คริส มิชเชลล์) ที่ได้เสนอไว้ว่า การไกล่เกลี่ยเป็นการใช้คนกลางโดยมุ่งหวังให้ได้ข้อยุติร่วมกันระหว่างคู่กรณีหรืออย่างน้อยที่สุดเป็นการยุติพฤติกรรมความขัดแย้งระหว่างกัน ซึ่งต่างก็มุ่งผลลัพธ์ตรงกันก็คือต้องการลดปัญหาด้านความสัมพันธ์ เช่นกัน

๖) คณะกรรมการเฉพาะกิจเกี่ยวกับ Alternative Dispute Resolution (ADR) ของสมาคมนิติบัณฑิตสภาของประเทศแคนาดา ซึ่งจัดพิมพ์เมื่อ ค.ศ.๑๙๘๙ ให้คำจำกัดความของ Mediation ไว้ในรายงานแปลความว่า “การไกล่เกลี่ย”^{๑๔} คือ การที่บุคคลภายนอก (Third Party) ซึ่งเป็นที่ยอมรับ เป็นอิสระ เป็นกลางและไม่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาด (No Decision Making Power) เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทหรือเกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรอง (Negotiation) เพื่อช่วยคู่พิพาทให้บรรลุข้อตกลง ในการระงับข้อพิพาทในประเด็นต่างๆ ด้วยความสมัครใจของเขาเอง

^{๑๓}Lawrence A. Huerta, Why mediation?, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.mediate.com/articles/huertaL1.cfm> [๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๐].

^{๑๔}Henry J. Brown and Arthur L. Marriott, ADR Principles and Practice (London :Sweet and Maxwell, 1999) , p.7.

การไกล่เกลี่ยที่สำเร็จผลคือการที่คู่พิพาทได้ตกลง เพื่อกำหนดกฎเกณฑ์สำหรับการปฏิบัติต่อกันภายหลัง ข้อตกลงดังกล่าวกระทำในรูปของสัญญาซึ่งมีการลงนามแล้วก็มีผลผูกพันและบังคับกันได้

กล่าวโดยสรุป เมื่อผู้วิจัยรวบรวมจากการสืบค้นแล้ว สามารถกล่าวได้ว่าในทฤษฎีของนักวิชาการตะวันตก ได้เสนอความหมายของคำว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคือ กระบวนการแก้ปัญหาข้อพิพาทที่มีบุคคลที่เป็นคนกลางเข้ามาช่วยเหลือในการเจรจา หรือเป็นผู้เสนอแนะแนวทางออกในการแก้ไขปัญหาระหว่างคู่พิพาทให้สามารถยุติลงได้ โดยการบรรลุข้อตกลงร่วมกันของทุกฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหามา ประโยชน์ และหนทางที่จะเป็นไปได้มากที่สุดในการแก้ไขปัญหามาแก่คู่พิพาท การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังช่วยรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาท และก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีขึ้นระหว่างคู่พิพาททั้งสองฝ่าย อีกทั้งยังประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี รวมถึงการลดปริมาณงานของศาลได้อีกส่วนหนึ่ง ทำให้ภาครัฐประหยัดงบประมาณได้อีกส่วนหนึ่ง ช่วยสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ประเทศชาติอีกด้วย

๒.๒.๒ ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในทฤษฎีของนักวิชาการตะวันออก

ผู้วิจัยเห็นความจำเป็นที่จะต้องเสนอความหมายในงานวิจัยนี้ เพื่อความรอบคอบและทราบความหมายแบบครบทุกมิติ หรือเพื่อให้ผู้สนใจได้รับความรู้อย่างถูกต้องและชัดเจน จึงขอเสนอความหมายในมุมมองของนักวิชาการตะวันออก ดังต่อไปนี้

๑) เกษม คมสัจธรรม^{๑๕} ได้เสนอไว้ว่า การประนีประนอมข้อพิพาท หมายถึงการที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายระงับข้อพิพาทโดยต่างยอมผ่อนผันให้แก่กัน ทำให้คดียุติลง อันจะเกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย การประนีประนอมข้อพิพาท หมายความว่าความรวมถึง คดีอาญาประเภทความผิดอันยอมความได้ ถ้าผู้เสียหายถอนคำร้องทุกข์ สิทธิการดำเนินคดีก็ระงับไป

๒) จิรนิติ หะวานนท์^{๑๖} ได้เสนอไว้ว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ การระงับข้อพิพาทที่จะต้องมีคนกลาง หรือบุคคลที่สาม เข้ามาบทบาทร่วมในการชักจูงคู่พิพาทให้หันหน้าเข้าหากัน ตลอดจนอาจจะต้องเป็นผู้เสนอแนะแนวทางให้แก่ข้อพิพาท ซึ่งเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่ายที่เป็นคู่พิพาทกัน และบุคคลที่เข้ามาทำหน้าที่นี้เรียกว่า “ผู้ประนีประนอม” (Mediator) ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ประนีประนอมอาจเป็นบุคคลหรือองค์กร ก็ได้ ขึ้นอยู่กับความยินยอมของคู่กรณีและ

^{๑๕} เกษม คมสัจธรรม, คู่มือประนีประนอมข้อพิพาทและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน(สทช.), สำนักงานอัยการสูงสุด, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, ๒๕๔๘, หน้า ๑๒๘.

^{๑๖} จิรนิติ หะวานนท์, “ศาลกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”, ใน โครงการเพิ่มศักยภาพบุคลากรศาลยุติธรรมในภาค ๒ กับการระงับข้อพิพาท, รวบรวมและจัดพิมพ์โดย สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค ๒, (ชลบุรี: สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค ๒, ๒๕๔๘), หน้า ๑๔.

ระบบกฎหมายที่ใช้อยู่ว่าจะเปิดโอกาสให้เพียงใดในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่เข้าไปตัดสินชี้ขาดข้อพิพาท แต่อาจจะเข้าร่วมเจรจาประนีประนอมด้วย หรือเสนอแนวทางที่เหมาะสมให้คู่พิพาทตัดสินใจสรุปทิศทางของข้อพิพาทกันเอง ข้อเสนอของผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีผลผูกพันคู่พิพาทที่จะต้องปฏิบัติตาม

๓) **ชวติ พิสุทธิพันธ์^{๑๗}** ได้เสนอไว้ว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นวิธีปฏิบัติของบุคคลที่สาม เพื่อให้คู่พิพาททุกฝ่ายได้ทำความเข้าใจความตกลงกัน ผู้ไกล่เกลี่ยจะเข้าร่วมเจรจาและหาทางออกในปัญหาข้อพิพาทนั้น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท นจึงเป็นการเจรจาโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลาง และไม่มีลักษณะบังคับ คู่พิพาทนั้นมีเสรีภาพเต็มที่ ในการตัดสินใจว่าจะระงับข้อพิพาทหรือไม่ระงับข้อพิพาทตามทางออกที่ผู้ไกล่เกลี่ยเสนอก็ได้ และสำหรับด้านผู้ไกล่เกลี่ยก็มีเสรีภาพที่จะเสนอการไกล่เกลี่ยของเขาต่อไป หรือจะหยุดการไกล่เกลี่ยเมื่อใดก็ได้เช่นกัน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะต้องอาศัยความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญ

๔) **โชติช่วง ทัพวงศ์^{๑๘}** ได้เสนอไว้ในรวมบทความว่า การไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หมายถึง กระบวนการแก้ไขปัญหาคข้อพิพาทโดยบุคคลที่สามที่เป็นคนกลางเข้าช่วยเหลือแนะนำ ในการเจรจาหาความต้องการที่แท้จริงของคู่ความเป้าหมายคือ เพื่อการระงับข้อพิพาท ฉะนั้นการไกล่เกลี่ยมิใช่สิ่งที่เข้ามาแทนที่การเจรจาต่อรอง แต่เป็นสิ่งที่เข้ามาเสริมการเจรจาต่อรองของคู่ความให้มีโอกาสตกลงได้มากขึ้น

๕) **รศ.พิชัยศักดิ์ หรยางกูร^{๑๙}** ได้เสนอในการให้ความหมายของคำว่า “ไกล่เกลี่ย” หมายถึง วิธีการระงับข้อพิพาทแบบหนึ่งที่บุคคลที่สาม มีบทบาทในการชักจูงให้คู่พิพาทเจรจากันเพื่อระงับข้อพิพาทและบุคคลที่สามทำความเข้าใจความเห็นของตนเสนอให้คู่พิพาทพิจารณาเพื่อปฏิบัติตาม หากคู่พิพาทเห็นคล้อยด้วยตามก็จะเกิดสัญญาประนีประนอมยอมความตามความเห็นชอบของบุคคลที่สามนี้ ซึ่งได้รับเลือกให้มาทำหน้าที่นี้ก็เพราะเป็นบุคคลที่คู่พิพาทยอมรับนับถือในเรื่องคุณธรรมและในเรื่องความสามารถ

^{๑๗} ชวติ พิสุทธิพันธ์, “วิธีการระงับข้อพิพาทโดยสันติของสหประชาชาติ”, **วิทยานพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (คณะรัฐศาสตร์: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๑๘), หน้า ๘.

^{๑๘} โชติช่วง ทัพวงศ์, “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล”, ใน **การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาท**, รวบรวมจัดพิมพ์โดย สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพรส จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๔๕.

^{๑๙} พิชัยศักดิ์ หรยางกูร, **รวมข้อคิดเกี่ยวกับระงับข้อพิพาททางการค้า**, หน้า ๑๕.

๖) ปรัชญา อยู่ประเสริฐ^{๒๐} ได้เสนอและให้ความหมายว่า “การไกล่เกลี่ยหรือการประนีประนอมข้อพิพาท” คือการที่คู่พิพาททุกฝ่าย ตกลงยินยอมให้บุคคลที่สามซึ่งเป็นคนกลางที่มีความเป็นอิสระ และเป็นกลาง แต่ไม่มีอำนาจชี้ขาดข้อพิพาท ทำการช่วยเหลือในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ทั้งสองฝ่ายลดหย่อนผ่อนปรนให้แก่กันและกันจนกระทั่งสามารถตกลงกันได้ โดยทำสัญญาประนีประนอมยอมความเพื่อระงับข้อพิพาทที่มีต่อกันต่อไป

๗) พระพรหมชา ธมฺมหาโส รศ.ดร.^{๒๑} ได้เสนอความหมายของคำว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยคนกลาง (Mediation) หมายถึง กระบวนการที่คู่กรณีซึ่งอาจจะเป็นรัฐ บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใช้ในการแก้ปัญหา โดยสมัครใจมาพูดคุย อภิปรายถึงความแตกต่างกันในเรื่องต่างๆ เพื่อร่วมกันหาทางออก ร่วมกันตัดสินใจร่วมกัน โดยมี “บุคคลที่สาม” ซึ่งเป็นที่ยอมรับจากทุกฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง บุคคลที่สามนี้ไม่ได้มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินปัญหาโดยตรง แต่เพียงช่วยคู่กรณีที่เกิดความขัดแย้งให้บรรลุข้อตกลงและยอมรับโดยความเห็นพ้องต้องกัน ภายใต้กระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน (Learning Process) เน้นความต้องการมากกว่าจุดยืน (Position) และต้องมีกติกาในการเจรจา (Ground Rules)

ใจความสำคัญที่ได้จากการสืบค้น ที่ผู้วิจัยมีความประสงค์จะอธิบายในการนำเสนอ เพื่อป้องกันความสับสน ในการใช้คำที่ถูกต้องและ มีความกระจ่างชัดในการใช้คำจำกัดความ เพราะจากการสืบค้นที่ผ่านมา มีนักวิชาการ และผู้วิจัยบางท่านให้ความหมายและภาษาอังกฤษของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งมีนัยยะที่สลับกันไปมา ทั้งซ้ำซ้อน ปะปนกัน และก่อความสับสนในการใช้คำที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงขอแจกแจงดังต่อไปนี้

จากการค้นคว้า ผู้วิจัยได้ทราบว่าในประเทศไทย^{๒๒} คำว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กับ การประนีประนอมข้อพิพาท มิได้มีความหมายที่แยกออกจากกันอย่างชัดเจน แต่สำหรับบางประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นต้นแบบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ที่ไทยเรานำระบบเขามาใช้นั้น ให้ความหมายต่างกัน จึงเป็นเหตุที่ผู้วิจัยจำต้องนำมากล่าวในงานวิจัยนี้ คือกระบวนการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) และการประนีประนอมข้อพิพาท (Conciliation) มีการแยกออกจากกัน อย่างชัดเจน โดย

^{๒๐} ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, “ขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”, ใน **รวมบทความเทคนิคจิตวิทยา และการสื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**, รวบรวมจัดพิมพ์โดย สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพรส จำกัด, ๒๕๕๖), หน้า ๑๑.

^{๒๑} พระพรหมชา ธมฺมหาโส, **พุทธสันติวิธี การบูรณาการหลักการและเครื่องมือจัดการความขัดแย้ง**, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ๒๑ เซ็นจูรี จำกัด, ๒๕๕๔), หน้า ๒๒๒-๒๒๕.

^{๒๒} มนตรี ศิลปมหาบัณฑิต, “ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรม”, ใน **การจัดการความขัดแย้ง**, รวบรวมจัดพิมพ์โดยสำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟพริ้นท์ จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๑๒๙.

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น เป็นวิธีการที่ให้ความสำคัญกับคู่ความ ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเจรจาด้วยตนเอง โดยส่วนใหญ่มิได้กระทำผ่านทนายความ และผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือทั้งสองฝ่ายในการหาข้อตกลงร่วมกัน

สำหรับการประนีประนอมข้อพิพาท (Conciliation) ในสหรัฐอเมริกา นั้น มักกระทำผ่านทนายความของแต่ละฝ่าย โดยผู้ประนีประนอมข้อพิพาทซึ่งเป็นทนายความผู้มีประสบการณ์ จะทำหน้าที่ในการแยกแยะประเด็นปัญหาและประเมินจุดอ่อนและจุดแข็งของคู่ความแต่ละฝ่าย และพยายามหาข้อตกลงระหว่างกัน

คู่มือการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับประชาชน^{๒๓} ได้เสนอความหมายไว้ว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึงวิธีการระงับข้อพิพาทโดยคนกลาง ที่เรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” ที่มีหน้าที่ในการเข้าช่วยคู่พิพาทในการหาแนวทางในการแก้ไขข้อพิพาทที่เกิดขึ้น อันเกิดจากแนวทางร่วมกันซึ่งเป็นที่ยอมรับของคู่พิพาททุกฝ่าย โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่มีอำนาจในการกำหนดผลลัพธ์ของการเจรจา โดยผลลัพธ์ในการไกล่เกลี่ยย่อมเกิดจากความยินยอมของคู่พิพาททั้งสองฝ่าย ซึ่งเป็นความหมายกลางๆ โดยมิได้ระบุชัดเจนลงไปว่า เป็นไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลหรือนอกศาล

ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือผู้ประนีประนอม มีหน้าที่หาทางออกให้กับคู่ความหรือคู่พิพาทเพื่อตกลงประนีประนอมยอมความกันเอง ทั้งนี้ แม้การเจรจาต่อรองของคู่ความที่ดูเหมือนว่าจะสามารถ กระทำการเจรจากันเองได้นั้น มักจะมีปัจจัยแทรก ก่อให้เกิดอคติขึ้นต่อกัน ทำให้คู่ความเจรจากันไม่ได้ตรงตามประเด็นกับปัญหาที่พิพาท หรือไม่อาจจะไม่สามารถหันหน้าเข้าเจรจากันได้อีกเลย ปัจจัยดังกล่าวมี อาทิ เช่น อารมณ์โกรธ ความไม่เชื่อถือ ความไม่ไว้วางใจกัน ความไม่เข้าใจปัญหาและวิธีการของการแก้ปัญหา รวมทั้งทิฐิ มานะ(การถือตัวถือตน ถือในความดี หรือยึดมั่นในตัวในตน) และความมีศักดิ์ศรีซึ่งมีอยู่ในความเชื่อของบุคคลทุกคน ซึ่งทำให้การเจรจากันของคู่ความประสบความล้มเหลว และการแก้ปัญหาอุปสรรคของการเจรจากันเองที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้น

การมีคนกลางเข้ามาช่วยไกล่เกลี่ย มาช่วยเหลือให้คู่ความได้มีความเข้าใจเพิ่ม แยกแยะ และไกล่เกลี่ยให้คู่ความมุ่งประเด็นเฉพาะปัญหาข้อพิพาท ทั้งมารับฟังปัญหา และวิเคราะห์เฉพาะประเด็นข้อพิพาท เพื่อสร้างช่องทางเลือกร่วมกันให้มากขึ้น ศาลยุติธรรมเรียกบุคคลที่เป็นคนกลางนั้นว่า “ผู้ประนีประนอม” เป็นผู้มีความสามารถช่วยกำหนดแนวทางการเจรจาต่อรองลดทิฐิและอารมณ์โกรธของคู่ความ กับชี้แนะแนวทางให้คู่ความเห็นถึงทางออกเพื่อระงับข้อพิพาท

^{๒๓} ศูนย์ฝึกอบรมและเผยแพร่การระงับข้อพิพาททางเลือก สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, **คู่มือการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับประชาชน**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทคัมปาย อิมเมจจิ้ง จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๑๐.

สรุปในมุมมองของผู้วิจัยว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหมายถึง วิธีการระงับข้อพิพาทโดยบุคคลที่สามที่เรียกว่า “ผู้ประนีประนอม หรือ ผู้ไกล่เกลี่ย” ในการทำหน้าที่เป็นคนกลาง ช่วยเหลือคู่พิพาท เสนอแนะแนวทางเลือก และหาทางออกให้กับคู่พิพาท เพื่อช่วยให้คู่พิพาทมารู้ สร้างความเข้าใจ และความจำเป็นของอีกฝ่ายจนเกิดการร่วมมือกัน และตกลงประนีประนอมยอมความกันโดยคู่พิพาททุกฝ่ายในคดีนั้นหาทางออกร่วมกัน ประโยชน์ทางตรงคือ คู่พิพาทได้เลือกทางออกเองร่วมกัน และประโยชน์ทางอ้อม คือสามารถช่วยลดงานของศาล และการตกลงด้วยการหาข้อยุติข้อพิพาทผ่านการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ ทั้งสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย เป็นความลับและทำให้คู่ความ รักษาความลับ รักษาสัมพันธภาพ และรักษาชื่อเสียง ซึ่งมีประโยชน์มากกว่าการเอาชนะคะคานกัน ช่วยสร้างความปรองดองให้เกิดขึ้นแก่สังคมและประเทศชาติอีกด้วย

๒.๓ รูปแบบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๒.๓.๑ รูปแบบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในโซนยุโรปและอเมริกา

รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศในโซนนี้นั้น โดยมากจัดประเภทคือ การไกล่เกลี่ยในชุมชน (Community Mediation) ส่วนใหญ่เป็นเอกชน และเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล มีตัวอย่างในบางประเทศ ที่มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกิดขึ้นมาเป็นเวลานาน บนหลักการที่ว่าสมาชิกของชุมชนในท้องถิ่น ขอกล่าวถึงพอสังเขปดังนี้

ก) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศสหราชอาณาจักร^{๒๔} ซึ่งทำงานบนหลักการที่ว่าสมาชิกของชุมชนในท้องถิ่น เป็นบุคคลที่ดีที่สุดในการที่จะรับข้อพิพาทจะได้รับการฝึกอบรมการไกล่เกลี่ย โดยทั่วไปจะเป็นอาสาสมัคร และมีความชำนาญเป็นพิเศษ โดยผู้ที่ให้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนจะเป็นองค์กรการกุศลที่เป็นอิสระ บางแห่งได้รับทุนสนับสนุนจากองค์กรท้องถิ่น หรือได้รับการก่อตั้งโดยองค์กรท้องถิ่นและหน่วยงานทั้งหมดให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายจากคู่พิพาท

อย่างไรก็ตามการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนนี้ไม่เหมาะสำหรับข้อพิพาทอันได้แก่ ข้อพิพาทเกี่ยวกับการล่วงละเมิดทางร่างกายและการกระทำที่รุนแรง เกี่ยวกับการล่วงละเมิดเรื่องเชื้อชาติ ไม่เหมาะกับคู่พิพาทที่ต้องการให้ศาลตัดสินในข้อกฎหมาย หรือต้องการการบังคับตามคำพิพากษา

^{๒๔} ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, การระงับข้อพิพาทในประเทศสหราชอาณาจักร, ใน การจัดการความขัดแย้ง , รวบรวมจัดพิมพ์โดยสำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๒๗๙.

ข) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในรัฐมินิโซตา^{๒๕} มีประชากรเป็นอันดับที่ ๒๑ ของสหรัฐอเมริกา ในรัฐต่างๆ และมีพื้นที่ขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ ๑๒ ของประเทศสหรัฐอเมริกา ก็ตามผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะต้องได้รับการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวน ๒๐-๓๐ ชั่วโมง ภายในได้ข้อบังคับรัฐมินิโซตาที่ ๑๑๔ (MN Rule 114) จนมีความรู้ความสามารถในการระงับข้อพิพาทได้ และได้รับการอบรมต่อเนื่องทุกปี ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนให้โอกาสในการอบรมและทดสอบดูแล เพื่อเป็นหลักประกันในความเป็นมืออาชีพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ค) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในรัฐนิวยอร์ก^{๒๖} มีการจัดโครงการศูนย์ระงับข้อพิพาทในชุมชน (Community Dispute Resolution Centers Program) โครงการศูนย์ระงับข้อพิพาทในชุมชน ซึ่งเป็นตัวแทนระบบงานศาล The United Courts System ผูกพันที่จะให้ประชาชนมีโอกาสดังกล่าวที่จะพัฒนาการแก้ปัญหาของตนในประเด็นที่อาจจะนำพวกเขามาสู่ศาล ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ส่วนใหญ่ในระดับชุมชน จะเป็นอาสาสมัครผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทพื้นฐาน ๓๐ ชั่วโมง และมีการอบรมเพิ่มเติมต่อเนื่อง มีผู้ไกล่เกลี่ยที่ทำงานเฉพาะด้าน เช่น ในคดีครอบครัว จะมีการอบรมเพิ่มเติมเฉพาะด้าน อีก ๑๒ ชั่วโมง มีมาตรฐานควบคุมการทำงาน เช่น มีความรู้ความสามารถ มีความเป็นอิสระและเป็นกลาง และสามารถรักษาความลับได้ ตามกฎหมาย Uniform Mediation Act ในรัฐนี้ที่กำหนดไว้ให้การไกล่เกลี่ยเป็นความลับข้อสำคัญ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะต้องไม่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับ คู่พิพาท หรือข้อพิพาทที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย

การยกตัวอย่างพอสังเขปนี้ เพื่อให้ทราบว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนของประเทศที่มีการพัฒนาแล้วแถบตะวันตกนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยส่วนใหญ่จะผ่านฝึกอบรมมาแล้ว ตามเกณฑ์ของแต่ละพื้นที่ เช่น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนในมลรัฐอินเดียนา ก็ตาม หรือแม้แต่การไกล่เกลี่ยในนครลอสแอนเจลิส อาจมีข้อแตกต่างกันบ้าง ที่นี้มีปัญหาชุมชนที่ซับซ้อน เพราะว่ามีความพิพาทหลายเชื้อชาติที่เข้ามาอยู่และก่อตั้งตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๙๘๙ จากปัญหาผู้อพยพชาวเกาหลีใต้กับคนอเมริกันผิวสี มีการแยกศูนย์ออกเป็นสามโครงการใหญ่ๆ เช่นโครงการสำหรับผู้เยาว์ โครงการสำหรับชุมชน หรือโครงการฝึกอบรมให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้สร้างสันติสุข แต่ละประเภทยังจะมีการกำหนดการชั่วโมงบิน หรือระยะเวลาการฝึกอบรมที่ไม่เท่ากัน

^{๒๕} ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, การระงับข้อพิพาทในมลรัฐมินิโซตา, ใน การจัดการความขัดแย้ง, รวบรวมจัดพิมพ์โดยสำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๒๘๓-๒๘๔.

^{๒๖} ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, การระงับข้อพิพาทในมลรัฐนิวยอร์ก, ใน การจัดการความขัดแย้ง, รวบรวมจัดพิมพ์โดยสำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๒๘๗-๒๘๘.

หากจะกล่าวถึงในประเทศเนเธอร์แลนด์^{๒๗} มีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งส่วนใหญ่จะมีดำเนินการไกล่เกลี่ยนอกศาลเช่นกัน ประเทศเยอรมัน^{๒๘} ก็ใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนเช่นกัน ที่รู้จักแพร่หลาย ได้แก่ Mediationsstel Bruckenschahlag ก่อตั้งในปีค.ศ. ๑๙๙๖ ประเทศสหรัฐอเมริกาเม็กซิโกหรือในบางประเทศมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมานานกว่า ๑๘๐ ปี

๒.๓.๒ การพัฒนารูปแบบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในโซนยุโรปและอเมริกา

รูปแบบการไกล่เกลี่ยของประเทศต่างๆในโซนเหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็นทั้งส่วนโซนยุโรปเอง และในโซนของอเมริกาก็ตาม ผู้วิจัยมีมุมมองว่าควรจะต้องนำมาแสดงให้ทราบ ด้วยเหตุที่รูปแบบการไกล่เกลี่ยในศาลประเทศไทยนั้น มีต้นแบบมาจากประเทศในโซนนี้ โดยเฉพาะจากอเมริกาโดยตรง จึงขอกล่าวถึงการพัฒนาที่ผ่านมา ของรูปแบบในโซนนี้ รวบรวมได้ ๓ แบบ คือ

๑. Facilitative Mediation^{๒๙} การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประเภทนี้ จะตั้งอยู่บนสมมติฐานว่า คู่พิพาทเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพปัญหา หรือเรื่องที่พิพาทดีกว่า ผู้ไกล่เกลี่ยและทนายความ ตามขั้นตอนวิธีการโดยการตั้งคำถาม การตรวจสอบความสมเหตุสมผลสร้างบรรทัดฐานของการทำงานอย่างเท่าเทียม ค้นหาความต้องการของแต่ละบุคคล และทำหน้าที่ช่วยเหลือคู่พิพาทเพื่อค้นหาทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหาแต่ผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ให้คำแนะนำ ข้อเสนอ หรือแสดงความคิดเห็นให้คู่พิพาทเพราะผู้ไกล่เกลี่ยเป็นเพียงอาสาสมัครที่อาจจะไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในข้อพิพาทนั้น

๒. Evaluative Mediation^{๓๐} การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประเภทนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเข้าแทรกแซงโดยการให้คำแนะนำ ข้อเสนอ หรือแสดงความคิดเห็น โดยมักใช้ในกรณีข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับเงินทอง หรือทรัพย์สิน ผู้ไกล่เกลี่ยที่ใช้วิธีการแบบนี้จะต้องพอมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นพอสมควร เพราะการให้ความเห็นต่างๆ นั้น จะสามารถนำมาเป็นประโยชน์ในการ

^{๒๗}ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, “การระงับข้อพิพาทในประเทศเนเธอร์แลนด์”, ใน การจัดการความขัดแย้ง, รวบรวมจัดพิมพ์โดยสำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๒๗๓.

^{๒๘}ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, “การระงับข้อพิพาทในประเทศเยอรมัน”, ใน การจัดการความขัดแย้ง, รวบรวมจัดพิมพ์โดยสำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๒๗๗.

^{๒๙}ณรงค์ศักดิ์ อัจฉรานูวัฒน์, มิติและรูปแบบการทำงานของผู้ไกล่เกลี่ยตามแนวคิดของศาสตราจารย์ Leonard Riskin, Mediation ไกล่เกลี่ยสไตล์เปเปอร์ไดน์, ๒๕๕๙, หน้า ๒-๓.

^{๓๐}Zena Zumeta, Styles of Mediation: Facilitative, Evaluative, and Transformative Mediation, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.mediate.com/articles/zumeta.cfm> [๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐].

วิเคราะห์ และหาความเป็นไปได้ของข้อพิพาท สามารถมองเห็นทั้งจุดแข็ง จุดอ่อนของคู่พิพาทแต่ละฝ่ายได้

๓. Transformation Mediation^{๓๑} การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบนี้เพิ่งได้รับการพัฒนาจากแนวคิดของ Folger และ Bush ในหนังสือ “The Promise of Mediation” ซึ่งอยู่บนฐานของการมีอำนาจตัดสินใจจากคู่พิพาท และการรับรู้ความต้องการ ผลประโยชน์ คุณค่า และมุมมอง โดยเริ่มต้นด้วยวิธีการแบบ Facilitative Mediation (การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบอำนวยความสะดวก หรือเป็นผู้ช่วยในกระบวนการไกล่เกลี่ย) และดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยการอนุญาตและสนับสนุนเพื่อที่จะกำหนดทิศทางของข้อพิพาท ดังนั้นผู้ไกล่เกลี่ยจึงเป็นคนกลางที่นำการดำเนินการตามกระบวนการและกำหนดทิศทางของผลแห่งการไกล่เกลี่ย

ดังนั้น รูปแบบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่ละประเภท แม้จะมีกระบวนการที่แตกต่างกัน แต่มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ การไกล่เกลี่ยเพื่อให้คู่พิพาทได้พูดคุยกัน มีโอกาสที่จะทำความเข้าใจต่อกัน ตลอดไปจนถึงการบรรลุข้อตกลงร่วม

๒.๓.๓ รูปแบบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในโซนเอเชีย

รูปแบบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศในโซนเอเชีย ส่วนใหญ่จะเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน เช่น อินเดีย ศรีลังกา ฮองกง ก็มีรูปแบบการไกล่เกลี่ยในชุมชนที่เข้มแข็งจำนวนกว่า ๔๒,๐๐๐ หมู่บ้าน บางประเทศมีหลายศาสนา มีภาษาพูดที่แตกต่างกันมากมายหลายภาษา หลายชนเผ่า เช่นประเทศฟิลิปปินส์ เป็นต้น จากการสืบค้น จะขอกล่าวถึงบางประเทศพอสังเขปดังต่อไปนี้

ก) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศเวียดนาม^{๓๒} ได้นำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในการระงับข้อพิพาทนอกศาลโดยผู้ไกล่เกลี่ย เช่นกัน มีการไกล่เกลี่ยระดับรากหญ้า หรือชุมชน ได้แก่ ข้อพิพาททางแพ่งในคดีครอบครัว ข้อพิพาทระหว่างเพื่อนบ้านและพลเมืองและชุมชนที่เป็นข้อพิพาทเล็กน้อย มีการยอมรับเรื่องการไกล่เกลี่ยขยายตัวออกไปมากเนื่องจากประเพณีสืบทอดธรรมเนียมปฏิบัติ จริยธรรมของชุมชนที่แตกต่างกัน โครงสร้างทางกฎหมาย หลักการ มาตรา ๔ ของกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรและกิจกรรมในการประนีประนอมระดับรากหญ้า (The Ordinance on Grassroots

^{๓๑} Katina Foster, A Study in Mediation Styles: A Comparative Analysis of Evaluative and Transformative Styles, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.mediate.com/articles/fosterk1.cfm>, [๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐]

^{๓๒} ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนในประเทศเวียดนาม”, ไกล่เกลี่ยต่างแดน ADR Today, ปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๒. (มิถุนายน-กรกฎาคม ๒๕๕๘), : ๒๑-๒๒.

Mediation) ซึ่งมีกลุ่มหรือองค์กรที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยถึง ๑๒๐,๔๖๒ กลุ่ม มีจำนวนผู้ไกล่เกลี่ย ๖๒๓,๑๕๗ คน สรุปจำนวนความสำเร็จได้ถึง ๓,๑๓๑,๕๗๕ คดี หรือร้อยละ ๘๐.๓

ข) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศอินเดีย^{๓๓} การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนในแดนพุทธภูมิ เกิดขึ้นมานานกว่า ๒,๕๐๐ ปี โดยที่เห็นได้จากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกรณีที่เกิดขึ้นที่ต่างๆ ทั้ง ๗ แคว้นต่างยกทัพมาแย่งชิงพระบรมอัฐิของพระพุทธเจ้า จนสามารถแบ่งกันไปได้โดยไม่เกิดสงคราม แต่อย่างไรก็ตาม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมักเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ซึ่งทำงานบนหลักการที่ว่า สมาชิกของชุมชนในท้องถิ่นเป็นบุคคลที่ดีที่สุดในการที่จะระงับข้อพิพาท

ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะได้รับการฝึกอบรมการไกล่เกลี่ย โดยทั่วไปจะทำงานเป็นอาสาสมัคร และมีความชำนาญเป็นพิเศษในการระงับข้อพิพาทระหว่างเพื่อนบ้าน เช่นการส่งเสียงดังรบกวน การล่วงละเมิด และเรื่องเกี่ยวกับแนวเขตที่ดิน ผู้ที่ให้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่อาสาสมัครมาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ ๑) ผู้อาวุโสในชุมชน ผู้นำชุมชน นักบวชในนิกายต่างๆ ๒) ปัญญาชน หรือคณะบุคคลในท้องถิ่น ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทช่วยเหลือชุมชนและศาล และมีการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังต่อไปนี้

ก) ข้อพิพาทในครอบครัว Family disputes ระหว่างคู่สมรส ผู้ปกครอง และเด็ก หรือญาติพี่น้อง

ข) ข้อพิพาทระหว่างเพื่อนบ้าน Neighborhood disputes ที่ทำให้เกิดความแตกหักในการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนบ้าน

ค) ข้อพิพาทเกี่ยวกับบ้านเรือน Housing disputes ระหว่างเจ้าของบ้านเช่าและผู้เช่าที่ไม่จ่ายค่าเช่า ค่ารักษา และประเด็นการรบกวน และความต้องการละความคาดหวัง

ง) ข้อพิพาทในชุมชน Community disputes ที่กำหนดโดยความตึงเครียด ความยุ่งยาก ในการติดต่อ และความขัดแย้งในและระหว่างชุมชน

จ) ข้อพิพาทขององค์กร Organizational disputes ที่เป็นความไม่เห็นด้วย หรือการติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี ระหว่างกันหรือท่ามกลางลูกจ้าง ผู้จัดการ หุ่นส่วนสมาชิกบริหารทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ข้อพิพาททุกชนิดเหมาะสมกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อพิพาทที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระยะยาว

การยกตัวอย่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเอเชียนี้ หากสังเกตจะเห็นว่ารูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะมีข้อแตกต่างเป็นไปตามพื้นที่ภูมิประเทศ หรือบริบทความเป็นมาของแต่ละประเทศ

^{๓๓}ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, “การระงับข้อพิพาทในมลรัฐมินิโซตา”, ใน การจัดการความขัดแย้ง, รวบรวมจัดพิมพ์โดยสำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๓๐๙-๓๑๐.

ที่มีความแตกต่างกันตามกลุ่มชน ตามชาติพันธุ์ และผู้นำของแต่ละพื้นที่ การนำรูปแบบการไกล่เกลี่ยสำหรับชุมชนเพื่อนำมาปรับใช้ จึงจะสอดคล้องในแต่ละพื้นที่ของตน

๒.๓.๔ ประเภทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศไทย

ประเภทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของไทยนั้นมีมาแต่สมัยยุคต้นซึ่งปรากฏในประวัติศาสตร์ครั้งกรุงสุโขทัย ตั้งแต่สมัยพ่อขุนรามคำแหงที่มีการจารึกไว้บนเสาศิลา นั้นแสดงว่าพระมหากษัตริย์ของไทยให้ความสำคัญ และมีบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้แก่ข้าราชการหรือปศุณิกของพระองค์ด้วย จากการค้นคว้ายังพบการไกล่เกลี่ยครั้งยิ่งใหญ่สืบต่อเนื่องมาถึงสมัยรัตนโกสินทร์ พระมหากษัตริย์ไทยก็ยังดำรงส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งพระองค์ทรงมุ่งเน้นให้ภาครัฐสร้างความปรองดองตามพระราชดำริ และพระราชปณิธานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ซึ่งเป็นพระราชบิดาของพระองค์ซึ่งเป็นมหาราชองค์สำคัญของประวัติศาสตร์ชาติไทย

ในที่นี้ ผู้วิจัยจึงกราบบังคมทูลขอพระราชอนุญาตอัญเชิญพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระปรมินทรมหาภูมิพล อดุลยเดช รัชกาลที่ ๙ นำมาวางไว้ในงานวิจัยนี้ด้วย ดังนี้คือ "...ประเทศของเรา ไม่ใช่ ประเทศของหนึ่งคนสองคน เป็นประเทศของทุกคนเข้าหากัน ไม่เผชิญหน้ากันแก้ปัญหา เพราะปัญหามีอยู่ ที่เวลาเกิดจะใช้คำว่า บ้าเลือด เวลาคนมีการปฏิบัติรุนแรงมันล้มตัวลงท้ายเขาไม่รู้ว่าตีกันเพราะอะไร แล้วก็แก้ปัญหาวะไร เพียงแต่ว่าจะต้องเอาชนะ แล้วก็ใครจะชนะ ไม่มีทาง อันตรายทั้งนั้น มีแต่แพ้ คือ ต่างคนต่างแพ้ผู้ที่เผชิญหน้าก็แพ้ แล้วที่แพ้ที่สุด ก็คือ ประเทศชาติ ประชาชนจะเป็นประชาชนทั้งประเทศ ไม่ใช่ ประชาชนเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ถ้าสมมติว่า เฉพาะในกรุงเทพมหานครเสียหายไป ประเทศก็เสียหายไปทั้งหมด แล้วก็จะมีประโยชน์อะไรที่จะทะเลาะกันว่า ชนะ เวลาอยู่บนกองซากปรักหักพัง..." ซึ่งเป็นพระราชดำรัสตอนหนึ่ง แก่บุคคลสองท่านเพื่อระงับข้อพิพาทของชาติ ได้พระราชทานแก่ พลเอกสุจินดา คราประยูร และ พลตรีจำลอง ศรีเมือง ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน ในวันพุธ ที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๓๕

นี่คืออัจฉริยภาพของพระมหากษัตริย์ไทย ที่มีพระมหากรุณาธิคุณต่อบรรดาเหล่าอาณาประชาราษฎร์ทั่วแคว้นและประเทศชาติบ้านเมืองเป็นเอนกอนันต์ ในมุมมองของผู้วิจัย คือในหลวงรัชกาลที่ ๙ พระองค์ทรงใช้หลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในการแก้ปัญหาในระดับประเทศ ที่น่าสนใจและยุติการกระทำของแก่นาของทั้งสองฝ่ายได้ด้วยสันติวิธี ผู้วิจัยสืบค้นแล้ว เห็นควรว่าเป็นที่น่ายกย่องและ ยกมาเป็นกรณีศึกษาครั้งสำคัญยิ่ง และเมื่อรวบรวมจากข้อมูลของสำนักงานศาลยุติธรรม ว่าประเภทของการไกล่เกลี่ยของไทยพบว่า พอที่จะแยกประเภทได้แบบกว้างๆ สองประการ กล่าวคือ

สรุปมาจากการสืบค้น หรือรวบรวมตามเนื้อหาเกี่ยวกับประเภทของการใกล้เคียงข้อพิพาทในไทย^{๓๔} สามารถแบ่งออกได้ ๒ ประเภท คือ

๑) การใกล้เคียงข้อพิพาทนอกศาล หรือการใกล้เคียงก่อนฟ้อง

๒) การใกล้เคียงข้อพิพาทในศาล หรือการใกล้เคียงหลังฟ้อง

๑) การใกล้เคียงนอกศาล หรือการใกล้เคียงก่อนฟ้อง เป็นกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ก่อนที่คู่พิพาทกันจะนำข้อพิพาทดังกล่าวยื่นฟ้องเป็นคดีต่อศาล โดยคู่พิพาทดำเนินการแต่งตั้งบุคคลที่สาม เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนที่จะนำคดีขึ้นฟ้องต่อไป กล่าวก็คือการใกล้เคียงชนิดนี้ เป็นการไกล่เกลี่ยก่อนที่จะมีการฟ้องคดีต่อศาล ซึ่งเป็นความต้องการของคู่พิพาทเอง ซึ่งมีความประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกัน โดยใช้คนกลางที่มีความรู้ และความชำนาญในการไกล่เกลี่ย และเป็นที่ยอมรับนับถือของคู่พิพาท มีความเป็นกลาง และเป็นที่เชื่อถือของคู่พิพาททุกฝ่าย ย่อมทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยได้^{๓๕} ซึ่งลักษณะนี้ ถ้าการไกล่เกลี่ยสำเร็จ หรือได้ผลของข้อตกลง ก็จะเป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๕๐ ถึง มาตรา ๘๕๒^{๓๖} (โดยศาลไม่ได้มีส่วน ในการเข้าร่วมรับรู้ ถึงการไกล่เกลี่ยนั้นด้วย)

ข้อจำกัดของการใกล้เคียงนอกศาล^{๓๗} (การใกล้เคียงก่อนฟ้อง)

๑. ไม่มีสภาพบังคับ ต้องขึ้นกับความยินยอมของทั้งสองฝ่าย การเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงเป็นไปตามความยินยอมของทั้งสองฝ่าย ไม่มีกฎหมายบังคับให้เข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงก่อนที่จะฟ้องศาลได้ หากฝ่ายใดไม่ประสงค์ที่จะเข้าเจรจา การไกล่เกลี่ยก็สิ้นสุดลง

๒. คู่พิพาทใช้เป็นช่องทางการประวิงคดีให้ล่าช้า คู่พิพาทที่ไม่มีเจตนาที่จะยุติข้อพิพาท หรือยังไม่สามารถจะชำระหนี้ได้ จะใช้การไกล่เกลี่ยเป็นช่องทางการประวิงเวลา ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ก่อให้คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งเกิดความเบื่อหน่ายและไม่เข้าร่วมเจรจาด้วย

^{๓๔} ศูนย์ฝึกอบรมและเผยแพร่การระงับข้อพิพาททางเลือก สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, คู่มือการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับประชาชน, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทคัมปาย อิมเมจจิ้ง จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๓๐.

^{๓๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๒.

^{๓๖} นพพร โพธิ์รังสิยากร, “การไกล่เกลี่ยประนีประนอม”, ใน การจัดการความขัดแย้ง, รวบรวมจัดพิมพ์โดยสำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๑๐๑.

^{๓๗} ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, “ขั้นตอนกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท”, ใน เทคนิค จิตวิทยาและการสื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เวอร์ชัน ๑.๔, รวบรวมจัดพิมพ์โดยศูนย์วิทยาการระงับข้อพิพาททางเลือก สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๖), หน้า ๔.

๓. สัญญาประนีประนอมสภาพบังคับได้เพียงแค่ว่าเป็นสัญญา เมื่อคู่พิพาทตกลงทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันแล้ว หากอีกฝ่ายไม่ยอมปฏิบัติตามสัญญา จะต้องไปฟ้องขอให้ศาลพิพากษาให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความ ซึ่งต้องมีการสืบพยานที่เกี่ยวข้องในการทำสัญญาก่อนพิพากษา ไม่สามารถขอให้บังคับคดีได้เลย เช่นเดียวกับกรณีพิพาทตามสัญญาประนีประนอมยอมความ หรือคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ

๒) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล หรือการไกล่เกลี่ยหลังฟ้อง คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือคดีที่เกิดขึ้นอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล นับจากศาลมีคำสั่งประทับฟ้องไว้พิจารณาไปจนถึงเมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือเป็นกรณีการไกล่เกลี่ยคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลอุทธรณ์หรือฎีกา ซึ่งเป็นช่วงก่อนที่ศาลจะมีคำพิพากษา โดยศาลเป็นผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ยให้โดยศาลจะสอบถามความประสงค์ของคู่ความในการที่จะให้มีการไกล่เกลี่ยหรือคู่ความแจ้งความประสงค์ต่อศาลเพื่อให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท^{๓๘} หรืออาจจะกล่าวให้สั้นและง่ายขึ้น คือ เป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยที่เกิดขึ้นหลังจากมีการยื่นฟ้องคดีต่อศาลแล้ว^{๓๙} นั่นเอง

ในสาระสำคัญของการไกล่เกลี่ยในศาลของประเทศไทย เกิดขึ้นได้ในกรณีที่ศาลเห็นสมควร หรือในกรณีที่คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอ ทั้งนี้เป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา ๒๐ ทวิวรรคแรก แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งเป็นประเภทที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานวิจัยนี้ เพื่อนำผู้สนใจศึกษาในเนื้อหาสาระหลักที่สำคัญก็เชื่อมโยงกับหัวข้อของงานวิจัยคือ รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี และให้เฉพาะเจาะลงในขอบเขตด้านพื้นที่ของงานวิจัยดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

กล่าวโดยสรุปคือกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลนั้น มีวัตถุประสงค์^{๔๐} ให้คู่ความยอมความกัน จนนำมาซึ่งการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ อันจะนำมาซึ่งคำพิพากษายอมหรือโจทก์ถอนฟ้อง นอกจากนี้แม้ไม่สามารถระงับข้อพิพาทในทุกประเด็นได้ ก็อาจนำมาซึ่งการระงับข้อพิพาทในบางประเด็นได้ จนนำมาซึ่งการยอมรับข้อเท็จจริงในประเด็นข้อพิพาทบางประเด็นได้ และข้อสำคัญการไกล่เกลี่ยประเภทนี้ สามารถกระทำได้ไม่ว่าคดีจะอยู่ในขั้นตอนใดก็ตาม หรือสามารถไกล่เกลี่ยได้ทั้งในศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๒๐ วรรคแรก และมีลักษณะเป็นความลับ พยานหลักฐาน ข้อมูลที่นำเสนอในขั้นนี้ไม่สามารถ

^{๓๘} สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม, ปัญหาข้อขัดแย้งในการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทในศาลชั้นต้น, เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการ, หน้า ๑๗.

^{๓๙} ศูนย์ฝึกอบรมและเผยแพร่การระงับข้อพิพาททางเลือก สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, คู่มือการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับประชาชน, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทคัมปาย อิมเมจจิ้ง จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๓๐.

^{๔๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๑.

นำไปใช้เป็นพยานหลักฐานอ้างอิงในชั้นศาลได้ เว้นแต่ผู้พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งจะยินยอม ดังนั้นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงมุ่งทำให้คู่พิพาท สามารถกลับไปใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุขดังเดิม หรืออยู่ร่วมกันอย่างดีขึ้น และเป็นการพัฒนาสังคมต่อไปเช่นกัน

ตามความเป็นจริงอย่างละเอียดแล้ว โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานวิจัยนี้ คือ **การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล** และจากที่มาจึงทราบว่าไม่ใช่วิธีการใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้นในศาลยุติธรรม แต่เป็นวิธีการที่ศาลยุติธรรมนำมาใช้ควบคู่ไปกับการพิจารณาคดีของศาลมาเป็นเวลานานแล้ว และเมื่อศาลได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไป ก็มีการปรับแนวคิดและปรับเปลี่ยนรูปแบบออกไป เพื่อพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เกิดประสิทธิภาพ และมีความเหมาะสมกับยุคสมัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่ามี ๓ รูปแบบ

- ๑) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้พิพากษาผู้พิจารณาคดี
- ๒) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้พิพากษาที่ไม่ใช่ผู้พิจารณาคดี (เริ่มต้นในปีพ.ศ.๒๕๓๘)
- ๓) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ไกล่เกลี่ยบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้พิพากษา

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรูปแบบที่ ๓ นี้ มีหลักการที่คล้ายคลึงกับระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้พิพากษาที่ไม่ใช่ผู้พิจารณาคดี คงมีความแตกต่างกันเพียงการใช้ข้าราชการศาลยุติธรรมหรือบุคคลภายนอกทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

จากพื้นฐานความคิดที่ว่า ภาระหน้าที่ของผู้พิพากษารัฐธรรมนูญที่เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ การนั่งพิจารณาคดีต้องกระทำโดยผู้พิพากษาครบองค์คณะ ทำให้จำนวนผู้พิพากษาไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และการพิจารณาคดีเปลี่ยนไป จึงเกิดความจำเป็นที่ต้องพัฒนาบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้พิพากษามาทำหน้าที่ต่างๆ ที่กฎหมายมิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้พิพากษา โดยเฉพาะแทนงานที่ผู้พิพากษาเคยปฏิบัติอยู่ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระงาน ลดปริมาณคดีที่ต้องมีการสืบพยาน และสร้างความเข้มแข็งให้กับภาระหน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งในนี้รวมถึงงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งเปิดโอกาสให้มีการแต่งตั้งบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้พิพากษามาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้^{๔๑}

ซึ่งพื้นฐานความคิดดังกล่าวสามารถเห็นได้จากการแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ในหมวดอำนาจหน้าที่ของศาล เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๒ และการออกระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๔๔ ดังที่ได้กล่าวอ้างถึงแล้ว ตั้งแต่เบื้องต้นของบทนี้เป็นหัวข้อแรกคือ ความเป็นมาซึ่งเปิดโอกาสให้ศาลสามารถแต่งตั้งบุคคลอื่น

^{๔๑}มนตรี ศิลป์มหาดินจิต, “ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรม”, ใน **การจัดการความขัดแย้ง**, รวบรวมจัดพิมพ์โดยสำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟพริ้นท์ จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๑๓๐.

เป็นผู้ประนีประนอมมาช่วยทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ นอกเหนือไปจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้พิพากษา หรือองค์คณะผู้พิพากษา ซึ่งผู้วิจัยจะไม่ขอกล่าวล่วงไปถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นผู้พิพากษา หรือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในลักษณะอื่นใด ด้วยผู้ดำเนินงานวิจัยนี้ ขอกล่าวถึง เฉพาะผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่เป็นบุคคลภายนอกได้รับการแต่งตั้งขึ้นทำหน้าที่อย่างเป็นทางการ เท่านั้น

๒.๓.๕ แนวโน้มของระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลของประเทศไทย^{๔๒}

ในการกำหนดแนวนโยบายการบริหาร และพัฒนาศาลยุติธรรมที่สำคัญนั้น คือ การส่งเสริมการระงับข้อพิพาทด้านกฎหมายในศาลยุติธรรม ด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยก่อนการดำเนินกระบวนการพิจารณา การประนีประนอมข้อพิพาทโดยการอนุญาโตตุลาการ นอกเหนือไปจากการส่งเสริมการพิจารณาคดีของศาลแล้ว ซึ่งเป็นภารกิจหลักของศาล โดยในการนี้ได้มีการจัดตั้งสำนักกระงับข้อพิพาทขึ้นในสำนักงานศาลยุติธรรม โดยให้อำนาจหน้าที่หลักในการส่งเสริม ประสาน และดำเนินการระงับข้อพิพาททางแพ่งและพาณิชย์ และทางอาญาในความผิอันยอมความได้ โดยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประนีประนอมข้อพิพาท และวิธีการอนุญาโตตุลาการในทางแพ่ง และพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ ซึ่งสำนักกระงับข้อพิพาทเป็นหน่วยงานที่พัฒนามาจากสำนักงานอนุญาโตตุลาการ สำนักงานส่งเสริมงานตุลาการให้มีบทบาทที่จะส่งเสริม สนับสนุนงานด้านการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการอื่น นอกเหนือจากการพิจารณาคัดสินชี้ขาดคดี

โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล และการอนุญาโตตุลาการให้เป็นที่แพร่หลายและมีประสิทธิภาพ ในการลดปริมาณคดีที่จะเข้าสู่การพิจารณาคดี สืบพยาน และให้เป็นทางเลือกของประชาชนในการระงับข้อพิพาทด้วยความพึงพอใจ ซึ่งถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรบริหารส่วนกลาง เพื่อให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ส่งเสริม และพัฒนางานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยตรง

ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ การเปลี่ยนแปลงระบบการพิจารณาคดีจากรูปแบบเดิม ซึ่งผู้พิพากษามักวางตัวเป็นกลาง และปล่อยให้คู่ความเป็นผู้กำหนดทิศทาง และเวลาในการดำเนินคดี มาเป็นการพิจารณาครบองค์คณะ ที่มีความจำเป็นต้องเน้นบทบาทของผู้พิพากษาในการวางแผน และกำหนดทิศทางการดำเนินคดีไปจนเสร็จสิ้น และดำเนินคดีตามแผนนั้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ ทำให้เกิดข้อจำกัดในการทำงานของผู้พิพากษาที่ต้องมุ่งเน้นการใช้เวลาในห้องพิจารณาคดีไปกับการวางแผนการดำเนินคดีร่วมกับคู่ความ กำหนดและจำกัดประเด็นข้อพิพาทเท่าที่จำเป็น และการสืบพยาน เพื่อให้การดำเนินคดีเสร็จเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

^{๔๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๓๐-๑๓๑.

ดังนั้น เพื่อเป็นการลดปริมาณคดีที่จะเข้าสู่การพิจารณาของคณะ และต่อเนื่อง ศาลต่างๆ ย่อมมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่แยกออกจากการพิจารณาคดีในห้องพิจารณาอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อทดแทนปริมาณคดีที่จะมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในห้องพิจารณาคดีที่อาจลดความสำคัญลงไปตามลำดับ ซึ่งนอกจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรูปแบบดังกล่าวจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินคดีในศาลในภาพรวมแล้ว การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังเป็นการเปิดโอกาสให้คู่ความได้มีโอกาสในการระงับข้อพิพาทอย่างสันติ^{๔๓} โดยการริเริ่มและการสนับสนุนจากศาล อันถือได้ว่า เป็นการให้บริการประชาชนอีกรูปแบบหนึ่งของศาลยุติธรรม

นอกจากการเปลี่ยนแปลงในวิธีการดำเนินกระบวนการพิจารณาแล้ว ข้อจำกัดด้านจำนวนของผู้พิพากษากับการพิจารณาคดีของคณะ รวมทั้งภาระหน้าที่อื่นๆ ที่เพิ่มขึ้นของผู้พิพากษาเอง ยังก่อให้เกิดความต้องการของศาลในการสรรหาบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้พิพากษา ซึ่งอาจจะเป็นบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของศาลเอง หรือบุคคลภายนอกที่มีศักยภาพที่ดีสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มาช่วยเหลือโดยทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแทนผู้พิพากษาในศาลนั้น ซึ่งในเรื่องนี้เพื่อเป็นการตอบรับความต้องการดังกล่าว

ดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาททางการเงิน พ.ศ. ๒๕๔๔ และเตรียมการตามระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๔๔ สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม ได้สรรหาบุคคลภายนอกที่มีศักยภาพให้เข้ารับการฝึกอบรมด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จัดให้มีการขึ้นทะเบียน จัดให้มีการสังเกตการณ์ และร่วมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับผู้พิพากษา และจัดให้ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ขึ้นทะเบียน เป็นผู้ประนีประนอมอย่างเป็นทางการ

อาจกล่าวได้ว่า เป็นแนวโน้มและพัฒนาการที่สำคัญของระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล อย่างไรก็ตาม ระยะนี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยความยอมรับและร่วมมือจากหลายฝ่าย โดยเฉพาะผู้รับผิดชอบราชการศาล ผู้พิพากษา และเจ้าหน้าที่ของศาล ที่ให้การสนับสนุนการทำงานของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในทุกด้าน ซึ่งรวมทั้งการถ่ายทอดความรู้ ทั้งด้านการดำเนินคดีในศาลที่จำเป็น และความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างสม่ำเสมอ การควบคุมดูแล ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้านคุณภาพและจริยธรรมโดยระบบการขึ้นทะเบียน และหลักเกณฑ์ด้านจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย หรือผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศาล เพื่อให้การใช้บุคลากรภายนอกของศาลบรรลุถึงเป้าหมายของศาลเอง ในการแบ่งเบาภาระการพิจารณาคดี และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในสังคม

^{๔๓} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๓๒-๑๓๓.

๒.๔ องค์ประกอบ หลักเกณฑ์ และประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๒.๔.๑ องค์ประกอบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท^{๔๔}

๑. ข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้งเกิดขึ้น
๒. มีคู่พิพาทตั้งแต่สองคนขึ้นไป
๓. มีคนกลางช่วยเหลือในการเจรจา
๔. คู่พิพาทสมัครใจให้คนกลางช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
๕. ผลการไกล่เกลี่ยเกิดจากการตัดสินใจของคู่พิพาทเอง

๒.๔.๒ หลักเกณฑ์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สามารถแยกได้เป็น ๕ ประการ ดังนี้

๑. คู่ความสมัครใจเลือกใช้วิธีไกล่เกลี่ยบุคคลที่สาม ที่จะเข้ามาช่วยไกล่เกลี่ยต้องอาศัยความยินยอมของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเป็นสำคัญ ดังนั้นก่อนที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะดำเนินการไกล่เกลี่ยควรให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายแสดงความยินยอมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ลงชื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเป็นสำคัญ

๒. กฎหมายไม่ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยไว้เป็นการเฉพาะ ดังนั้นบุคคลใดก็ตามที่คู่กรณีพิพาทยินยอมให้ทำการไกล่เกลี่ย ก็ย่อมมีอำนาจที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ แต่บุคคลที่สามที่จะเข้ามาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ควรจะเป็นบุคคลที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายรู้จักเป็นอย่างดี หรือเป็นบุคคลที่คู่กรณียอมรับและให้ความเคารพนับถือ จึงยินยอมให้ทำการไกล่เกลี่ย

สำหรับการไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทในศาล หรือของสถาบันไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยทั่วไป ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีคุณสมบัติตามระเบียบข้อบังคับที่ใช้ในศาลหรือสถาบันนั้นๆ

๓. การเจรจาของคู่ความในการไกล่เกลี่ย ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความผูกพันทางสังคม และความรู้สึกลึกซึ้งของมนุษย์ยิ่งกว่าการโต้แย้งตามหลักตรรกศาสตร์

๔. ความพยายามเจรจาให้บรรลุถึงข้อตกลง โดยไม่จำเป็นต้องกล่าวหาว่าใครผิดใครถูก^{๔๕}

๕. เมื่อมีการตกลงประนีประนอมยอมความกันได้แล้ว จะต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือ คือ การทำสัญญาประนีประนอมยอมความโดยให้ทุกฝ่ายลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

^{๔๔} ศูนย์ฝึกอบรมและเผยแพร่การระงับข้อพิพาททางเลือก สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, คู่มือการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับประชาชน, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทคัมปาย อิมเมจจิ้ง จำกัด, ๒๕๕๕), หน้า ๙๐.

^{๔๕} ปัทมา เฝ้าสังข์ทอง, “การแก้ปัญหาความขัดแย้งในครอบครัว : ศึกษาเฉพาะกระบวนการไกล่เกลี่ยกรณีหย่า”, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์, (คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๔) หน้า ๔๖ – ๔๗.

๒.๔.๓ ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท^{๔๖}

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความ ไม่ว่าในศาลหรือนอกศาลล้วนมีความสำคัญทั้ง และส่งผลให้เกิดผลประโยชน์โดยรวม สามารถจำแนกออกได้ ๔ ประการดังนี้

๑. ประโยชน์โดยรวมต่อสังคม เพื่อลดข้อขัดแย้งและสร้างความเป็นธรรมในสังคม เนื่องจากข้อพิพาท เมื่อเกิดขึ้นแล้วหากไม่ระงับก็จะขยายวงกว้าง และสร้างความแตกแยกจนถึงขั้นอาฆาตเคັัน ถ้าระงับเหตุเบื้องต้นโดยหาทางให้คู่กรณีหันหน้ามาพูดคุยประนีประนอมกัน ก็จะทำให้ความขัดแย้งที่บาดหมางจบลงได้และมีมิตรภาพยังคงมีอยู่ต่อไป ทั้งทำให้สังคมโดยรวมเป็นเอกภาพ เพราะการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย เป็นการระงับความขัดแย้งมิให้ขยายในวงกว้าง มิฉะนั้นจะทำให้เพื่อนฝูง ญาติพี่น้องของคู่กรณีเกิดการเจ็บแค้นแทน และอาจก่อให้เกิดอาชญากรรมร้ายแรงต่อไปอีก ฉะนั้น การไกล่เกลี่ยนี้จึงเป็นมาตรการสร้างความสงบสุขให้สังคมได้ทางหนึ่ง

๒. ประโยชน์ต่อคู่ความ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเป็นคดี กล่าวคือการแสวงหาความยุติธรรมโดยศาลถือว่าเป็นกระบวนการยุติธรรมที่คุ้มครองสิทธิพลเมืองทางกฎหมาย แต่การดำเนินการพิจารณาในศาลต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจ้างทนายความ เสียค่าฤชาธรรมเนียม รวมทั้งเสียเวลาในการดำเนินคดีและรอคอยวันที่ศาลจะตัดสิน ซึ่งถ้ามีการอุทธรณ์ฎีกาต่อไปก็ต้องเสียเวลาคอยนานยิ่งขึ้นไปอีก การตกลงและทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันในศาลทำให้ข้อพิพาทยุติลงด้วยความรวดเร็ว เพื่อสร้างความพอใจแก่คู่กรณี

กล่าวคือ การร้องฟ้องต่อศาลหมายความว่าคู่กรณีเอาชนะคะคาน ผู้ชนะยอมพอใจ ผู้แพ้ย่อมโกรธเคັัน แม้ศาลจะชี้ขาดตามกฎหมายตามหลักฐานด้วยความเป็นธรรมก็ตาม แต่ในหลักการประนีประนอมข้อพิพาท มิใช่การชี้ให้ฝ่ายหนึ่งชนะหรือฝ่ายหนึ่งแพ้ แต่เป็นกรณีทำให้คู่กรณี หันหน้าเข้าหากันพูดคุยผ่อนปรน หาทางปองดอง โดยคู่กรณีพอใจ และยอมรับกันได้ข้อตกลงนั้น โดยไม่มีข้อแพ้หรือชนะกันซึ่งประเด็นสำคัญของการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทที่สามารถสร้างสายสัมพันธ์ภาพที่ดีของคู่กรณีต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งคดีเกี่ยวกับครอบครัว การไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทสามารถยุติข้อพิพาทโดยเด็ดขาดกันทันที รวมทั้งระงับข้อพิพาทที่อาจจะเกิดขึ้นในภายหน้าได้อีกด้วย

๓. ประโยชน์ต่อศาล ปัจจุบันคดีความทางแพ่งและทางอาญานับวันจะทวีมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นปัญหาส่วนตัว ผลประโยชน์และสภาวะเศรษฐกิจทำให้เกินกำลังกว่าศาลยุติธรรมและสำนักงานอัยการจะดำเนินการได้อย่างปกติธรรมดา นานาประเทศรวมทั้งประเทศไทย ต่างพยายามหาวิธีการที่จะลดคดีขึ้นสู่ศาลโดยไม่จำเป็น ด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยสังคมหรือฝ่าย

^{๔๖} คาร์ล สุตเตมีย์, “การไกล่เกลี่ยโดยองค์กรฝ่ายบริหาร : ศึกษาเฉพาะกรณีการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด”, ใน รายงานการวิจัย (วิทยาลัยการยุติธรรม: กระทรวงยุติธรรม, ๒๕๔๑), หน้า ๖๓ – ๖๔.

บริหาร ดังเช่น ประเทศฟิลิปปินส์ ได้จัดตั้งศาลหมู่บ้านเพื่อไกล่เกลี่ยประณอมข้อพิพาทในเบื้องต้น^{๔๗}

ซึ่งหากไม่ผ่านกระบวนการไกล่เกลี่ยประณอมข้อพิพาทของศาลหมู่บ้านจะไปฟ้องคดีต่อศาลยุติธรรมโดยตรงไม่ได้ ซึ่งปรากฏผลดีทำให้คดีไปสู่ศาลลดลง นอกจากจะทำให้คดีไปสู่ศาลชั้นต้นลดลงแล้ว ก็ยังลดปริมาณคดีในชั้นอุทธรณ์ ฎีกา พร้อมทั้งลดปริมาณคดีในชั้นบังคับคดีไปโดยปริยายทำให้คดีเสร็จสิ้นไปโดยรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาในการพิจารณาคดีอีกต่อไป

๔. ประโยชน์ต่อรัฐ เพราะการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยนี้ จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการพิจารณา ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการพิจารณาที่ต่อเนื่อง ยาวนาน ก็จะเพิ่มภาระให้รัฐบาลมากขึ้น อาจส่งผลทำให้เศรษฐกิจหยุดชะงัก เพราะคดีพิพาทตกค้างอยู่ในศาลนาน ถ้าหากมีการขอยึดอายัดทรัพย์สินกันไว้ หรือห้ามชั่วคราวมิให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งกระทำการบางอย่าง ล้วนแต่เป็นการสร้างปัญหาและก่อผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ

๒.๔.๔ ประโยชน์ที่เกิดทางอ้อมของกระบวนการไกล่เกลี่ย^{๔๘}

แม้ในบางกรณีที่มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอาจจะล้มเหลว โดยไม่สามารถทำให้คู่ความทุกฝ่ายตกลงกันได้ตาม แต่ทำให้เกิดประโยชน์ได้อีก ๒ ประการ เช่น

๑. เปิดโอกาสให้คู่ความได้เจรจาหันหน้าเข้าหากัน แม้การเจรจาไม่สำเร็จ แต่ก็ช่วยผ่อนคลายความตึงเครียด หรือความบาดหมางลงไปได้ในระดับหนึ่ง ไม่ทำให้เรื่องเล็กน้อยทำนองน้ำผึ้งหยดเดียวบานปลายลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โตได้

๒. ทำให้คู่ความมีความเข้าใจต่อกันเพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้สามารถตกลงกันได้ภายหลัง

๒.๔.๕ ประโยชน์ที่เกิดทางตรงของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท^{๔๙}

นอกจากนี้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งกับคู่ความและยังเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการพิจารณาคดีของศาล ซึ่งอาจสรุปได้ดังนี้

^{๔๗} ดำริห์ สุตเตมีย์, รายงานการวิจัย การไกล่เกลี่ยโดยองค์กรฝ่ายบริหาร : ศึกษาเฉพาะกรณีการไกล่เกลี่ยประณอมข้อพิพาทของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด, หน้า ๖๔.

^{๔๘} บุญตา ส. ผาบัมชัย, “กระบวนการว่าด้วยการไกล่เกลี่ย: ศึกษาเปรียบเทียบตามกฎหมายไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว”, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมายมหาชน, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๗), หน้า ๒๙-๓๐.

^{๔๙} ศูนย์ฝึกอบรมและเผยแพร่การระงับข้อพิพาททางเลือก สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, คู่มือการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับประชาชน, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทคัมปาย อิมเมจจิ้ง จำกัด, ๒๕๕๕), หน้า ๙๔-๙๕.

๑. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย (Saving of Time and Money) เทียบกับเวลาที่ใช้ในการดำเนินคดีในศาลทั้งสามศาล หากใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรืออนุญาโตตุลาการแล้วอาจใช้เวลาเพียงสัปดาห์ วันหรือชั่วโมง อันเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายของทั้งคู่ความและทางราชการ

๒. เป็นที่ยุติ (Finality) คดีที่คู่พิพาทสามารถตกลงกันได้ โดยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น จะทำให้ข้อพิพาทยุติได้ ลดปัญหาของการอุทธรณ์ต่อไป

๓. การยอมรับของคู่พิพาท (Compliance) การที่คู่ความสามารถหาข้อยุติได้ด้วยตนเอง ทำให้มีการยอมรับปฏิบัติตามข้อตกลงนั้น มากกว่าการที่ศาลมีคำพิพากษา ซึ่งจะต้องมีการบังคับคดีต่อไป

๔. ข้อยุติที่ได้นั้นมีความเหมาะสมกับคู่พิพาท (Custom Made Solution) เนื่องจากคู่พิพาทสามารถเลือกที่จะทำข้อตกลงอย่างไรก็ได้ トラบเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

๕. เป็นความลับ (Confidentiality) กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเป็นความลับ และมักมีข้อบังคับให้บุคคลที่เกี่ยวข้องต้องรักษาความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลที่ได้รับจากกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น

๖. การควบคุมกระบวนการระงับข้อพิพาท (Process Control) คู่พิพาทสามารถควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้มากกว่าการดำเนินคดีในศาล โดยสามารถคัดเลือกบุคคลที่เป็นกลางให้มาทำหน้าที่กำหนดประเด็น หรือความต้องการที่แท้จริงในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และแสวงหาทางออกเพื่อยุติข้อพิพาท โดยคู่พิพาทมีโอกาสที่จะได้พูด และตัดสินใจว่าผลที่ได้รับจะผูกพันกันหรือไม่ ซึ่งจะเป็นการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นโดยการพิพากษาคดี

๗. ข้อตกลงระหว่างคู่พิพาทสามารถบังคับได้ (Enforceable Agreement) ผลของการระงับข้อพิพาทจากวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นข้อตกลงร่วมกัน อันมีลักษณะสัญญาที่คู่พิพาทลงนามและมีผลผูกพันเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความ และอาจมีการตรวจสอบจากศาลในบางกรณี

๘. รักษาความสัมพันธ์ระหว่างกันได้ หรือก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในระยะยาว (Preservation of Enhancement of Long-Term Relationship) การระงับข้อพิพาทเปิดโอกาสให้คู่พิพาท สามารถหาข้อยุติในปัญหาที่แท้จริงได้ และคู่พิพาทย่อมสามารถแก้ไขปัญหาระหว่างกันได้

๙. ความยืดหยุ่น (Flexibility) คู่พิพาทสามารถเลือกใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งหมด หรือในประเด็นใดประเด็นหนึ่งในคดีก็ได้ ส่วนที่เหลืออาจให้มีการดำเนินคดีในศาลต่อไป

๑๐. คุณภาพ (Quality) บุคคลที่มาทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มักเป็นบุคคลที่มีความสามารถ หรือเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ โดยมีการควบคุมการทำงานโดยประมวลจริยธรรม

๑๑. ยังคงสิทธิในการดำเนินคดีในศาล (Right to Trial) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เป็นเพียงส่วนเสริมสำหรับการดำเนินคดีในศาล ไม่ใช่เป็นการแทนที่ คู่พิพาทยังคงมีสิทธิในการดำเนินคดีในศาล หากคู่พิพาทมีความต้องการเช่นนั้น

๑๒. ลดปริมาณคดีของศาล

๒.๕ ความหมายของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

๒.๕.๑ ความหมายผู้ประนีประนอมในทฤษฎีนักวิชาการต่างประเทศ

๑) Christopher W. Moore.^{๕๐} ได้เสนอคำจำกัดความไว้ว่า “ผู้ประนีประนอม” หมายถึง บุคคลที่สาม ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลางในการเจรจาหรือแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยผู้ประนีประนอมไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ แต่จะเป็นผู้ช่วยเหลือให้คู่กรณีตัดสินใจได้ด้วย ความสมัครใจ และสามารถตกลงร่วมกันได้

๒) Henry J. Brown and Arthur L.^{๕๑} ได้เสนอไว้ว่า “ผู้ประนีประนอม” (Mediator) หมายถึง บุคคลที่สามที่เป็นกลาง เป็นบุคคลที่ช่วยให้คู่กรณีสามารถตกลงแก้ปัญหาข้อพิพาทของตนได้ โดยผู้ประนีประนอมไม่มีอำนาจ ในการตัดสินใจใด ๆ ที่จะมีผลผูกพันคู่กรณี แต่ผู้ประนีประนอมใช้กระบวนการเทคนิคและความรู้ความเชี่ยวชาญต่าง ๆ ในการช่วยให้คู่กรณีเจรจากันได้ ในข้อพิพาทที่มีอยู่โดยปราศจากการพิจารณาพิพากษาคดี

๓) Jack Sawyer and Harold Guetzkow^{๕๒} ได้เสนอไว้ว่า “ผู้ประนีประนอม (Mediator)” หมายถึง บุคคล กลุ่มคน หรือกลุ่มคนส่วนใหญ่ในสังคม ร่วมกันพัฒนาข้อตกลง ที่มีโอกาสเป็นไปได้ เพื่อเป็นแนวทางและกฎกติกาในกิจกรรมร่วมกันของเขาทั้งหลายในอนาคต

๔) Derril T. Warren, Q.C.^{๕๓} ผู้อำนวยการบริหาร (Executive Director) ของ ศูนย์อนุญาโตตุลาการของบริติชโคลัมเบีย ประเทศแคนาดา กล่าวว่า “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediator) มีพื้นฐานหรือหลักเกณฑ์แตกต่างจากวิธีอนุญาโตตุลาการ ผู้ไกล่เกลี่ยกระทำการในฐานะ

^{๕๐} Christopher W. Moore, *The Mediation Process Practice Strategies for Resolving Conflict*, 2nd ed. (U.S.A. : Jossey-Bass Inc., 1996), p. 15.

^{๕๑} Henry J. Brown and Arthur L. Marriott, *ADR Principles and Practice*, (London: Sweet and Maxwell, 1999), p.127.

^{๕๒} Jack Sawyer and Harold Guetzkow, “Bargaining and Negotiation in International Relations,” in *International Behavior*, ed. Herbert C. Kelman, (New York: Holt, Rinehart and Winston, 1965), p 466.

^{๕๓} การประนีประนอมข้อพิพาทและทางเลือกอื่นในการระงับข้อพิพาทนอกศาล, (กลุ่มกฎหมายกระบวนการยุติธรรมทางแพ่งและอนุญาโตตุลาการสภาวิจัยแห่งชาติ วันที่ ๑๔-๑๕ กันยายน ๒๕๔๓ ณ องค์การสหประชาชาติ), หน้า ๖ (อัดสำเนา).

เป็นคนกลาง เป็นผู้ช่วยเหลือ (Facilitator) ในระหว่างที่มีการอำนวยความสะดวกการเจรจาระหว่างคู่พิพาท จุดประสงค์ของการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เพื่อให้ข้อพิพาทระงับไปด้วยความสมัครใจ เป็นชัยชนะของทั้งสองฝ่าย (Win/Win Settlement) ยอมรับว่าเป็นการตกลงที่เป็นธรรม ถึงแม้ว่าจะไม่มีฝ่ายใดได้ประโยชน์ครบถ้วนตามที่เรียกร้องมาในตอนเริ่มต้นข้อพิพาทก็ตาม

การเจรจาต่อรองกันโดยสุจริตใจเป็นหัวใจสำคัญ แม้ตามหลักปฏิบัติทั่วไป ผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ให้คำแนะนำหรือให้คำตัดสินหรือออกความเห็นว่าคุณพิพาทควรตกลงกันอย่างไรก็ตาม แต่ผู้ไกล่เกลี่ยมักจะเสนอแนวคิดริเริ่ม (Creativity) โดยใช้การสอบถามที่มีความชำนาญ (Through The Skillful Use of Questions) ผู้ไกล่เกลี่ยจะแยกข้อเท็จจริงสำคัญๆ ออกจากข้อเท็จจริงที่ไม่เกี่ยวข้องโดยเร็ว และมุ่งคำนึงถึงผลประโยชน์หรือส่วนได้เสียของคู่พิพาทมากกว่า การเจรจาของคู่พิพาทที่ใช้อารมณ์จะหมดไปด้วยความอดทนและตั้งใจฟังอย่างชำนาญของผู้ไกล่เกลี่ย

ในกรณีข้อพิพาทที่เป็นปัญหาเทคนิค ผู้ไกล่เกลี่ยไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเทคนิคนั้น เพราะว่าผู้ไกล่เกลี่ยไม่ใช่ผู้ตัดสินข้อพิพาท ถ้ามีความจำเป็นคู่พิพาทจะเป็นผู้จัดหาผู้เชี่ยวชาญเอง แต่ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรเป็นผู้ช่วยเหลือที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างมืออาชีพ (Highly Trained Professional Facilitator) โดยทำหน้าที่ของตนเหมือนกับผู้ควบคุมวงดนตรี (Conductor of An Orchestra) แม้ว่าผู้ควบคุมวงจะไม่สามารถเล่นดนตรีชิ้นใดได้ แต่ความรู้ความชำนาญในการควบคุมวงดนตรีของเขาย่อมช่วยเหลือให้นักดนตรีเล่นได้เป็นอย่างดี^{๕๔}

๒.๕.๒ ความหมายของผู้ประนีประนอมในทฤษฎีนักวิชาการไทย

๑) ประเวศ วะสี^{๕๕} ได้เสนอไว้ว่า “ผู้ประนีประนอม” หมายถึงผู้ทำหน้าที่ประนีประนอม จะเป็นคนเดียว สองคน หรือมากกว่าก็ได้ แล้วแต่กรณี แต่ผู้ประนีประนอมจะต้องเป็นที่ยอมรับของ คู่กรณีหรือคู่เจรจา รู้จักและเข้าใจกระบวนการดำเนินไป ของความขัดแย้งและสามารถกำกับกระบวนการให้ดำเนินไป กับทั้งต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)

๒) ปรัชญา อยู่ประเสริฐ^{๕๖} ได้เสนอว่า “ผู้ประนีประนอม” หมายถึง บุคคลที่สาม

^{๕๔} การประนีประนอมข้อพิพาทและทางเลือกอื่นในการระงับข้อพิพาทนอกศาล, (กลุ่มกฎหมายกระบวนการยุติธรรมทางแพ่งและอนุญาโตตุลาการสภาวิจัยแห่งชาติ วันที่ ๑๔-๑๕ กันยายน ๒๕๔๓ ณ องค์การสหประชาชาติ), หน้า ๖ (อัดสำเนา).

^{๕๕} ประเวศ วะสี, *ดับความขัดแย้งด้วยจิตวิวัฒน์และทางสายกลาง*, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.kpi.ac.th/wiki/index.php/การยุติความขัดแย้ง> [๓ มกราคม ๒๕๕๘].

^{๕๖} ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, “ขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”, ใน *เทคนิค จิตวิทยาและการสื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท*, รวบรวมจัดพิมพ์โดยสำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๖), หน้า ๑.

ซึ่งเป็นคนกลางที่มีความเป็นอิสระ และความเป็นกลางแต่ไม่มีอำนาจชี้ขาดข้อพิพาท ทำการช่วยเหลือในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้ทั้งสองฝ่ายยินยอมลดหย่อนผ่อนปรนให้แกกัน จนกระทั่งสามารถได้ข้อสรุปคือตกลงกันได้ โดยทำสัญญาประนีประนอมยอมความเพื่อระงับข้อพิพาทกันไป ซึ่งสอดคล้องกับ **โชติช่วง ทัพวงศ์**^{๕๗} ได้เสนอไว้ว่า “ผู้ประนีประนอม” หมายถึง บุคคลที่สามที่เป็นผู้ประนีประนอม เข้าช่วยเหลือแนะนำในการเจรจาต่อรองของคู่ความ เพื่อระงับข้อพิพาทนั่นเอง

๓) **วันชัย วัฒนศัพท์** ได้เสนอไว้ว่า “ผู้ประนีประนอม หรือผู้ไกล่เกลี่ยคนกลาง^{๕๘}” หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ประนีประนอมที่เป็นกลางและไม่เข้ากับฝ่ายใด การปรับเปลี่ยนกรอบคำพูดและกระบวนการใหม่ การสร้างสะพานไมตรีแทนการสร้างความกดดัน และการไม่ขยายประเด็นให้เป็นเรื่องใหญ่ ได้รับหน้าที่เข้าไปแทรกในการไกล่เกลี่ยโดยผู้ที่เป็นบุคคลที่สาม และเป็นที่ยอมรับ ไม่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท เพื่อที่จะช่วยให้คู่พิพาทที่มีข้อถกเถียงหรือขัดแย้งกันอยู่ ให้บรรลุข้อตกลงที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน โดยความสมัครใจ

๔) **พิชัยศักดิ์ หรยางกูร**^{๕๙} ได้เสนอไว้ว่า “ผู้ประนีประนอม” หมายถึง บุคคลที่สาม มีบทบาทในการชักจูงให้คู่พิพาทเจรจาเพื่อระงับข้อพิพาท และบุคคลที่สามทำความเข้าใจของตนเองเสนอให้คู่พิพาทพิจารณา เพื่อปฏิบัติตามหากคู่พิพาทเห็นคล้อยตามก็จะเกิดสัญญาประนีประนอมยอมความ ตามความเห็นของบุคคลที่สามนี้ ซึ่งได้รับเลือกให้มาทำหน้าที่นี้ ก็เพราะเป็นบุคคลที่คู่พิพาทยอมรับนับถือ ในเรื่องคุณธรรมและหรือในเรื่องความสามารถ

๕) **พระอดิศักดิ์ วชิรบุญโญ (พินนท)** ได้เสนอไว้ว่า “ผู้ประนีประนอม” หมายถึง บุคคลที่สาม คนเดียวหรือหลายคนเป็นผู้ประนีประนอมที่มีความอิสระเป็นกลาง ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นผู้มีความรู้ความสามารถปรับเปลี่ยนกรอบคำพูดและกระบวนการทัศนได้รับการยอมรับจากคู่พิพาท และไม่มีอำนาจชี้ขาดใด ๆ ทั้งสิ้น มีเพียงบทบาทหน้าที่สำคัญในการช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อสร้างสะพานไมตรีสามัคคี แทนการสร้างความกดดัน ให้คู่พิพาทสามารถตกลงกัน ยินยอม

^{๕๗}โชติช่วง ทัพวงศ์, **จัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท: ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักข้อพิพาทศาลยุติธรรม, ๒๕๕๐,) หน้า ๙๘.

^{๕๘}วันชัย วัฒนศัพท์ (แปลและเรียบเรียง), **คู่มือการเพิ่มพลังความสามารถกระบวนการจัดการข้อพิพาท**, (นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๔๕), หน้า ๑๔๑-๑๔๒.

^{๕๙}พิชัยศักดิ์ หรยางกูร, **รวมข้อคิดเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทในทางการค้า**, (กรุงเทพมหานคร: คณะนิติศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๐), หน้า ๑๕.

ลดหย่อนผ่อนปรนให้แกกัน จนกระทั่งสามารถตกลงกันได้ โดยทำสัญญาประนีประนอมยอมความเพื่อระงับข้อพิพาทกันไป^{๖๐}

๖) ศูนย์ฝึกอบรมและเผยแพร่การระงับข้อพิพาททางเลือก^{๖๑} ได้ให้ความหมายไว้ว่า เมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้นคู่พิพาท ไม่สามารถตกลงเจรจาจากกันเองได้ (Negotiation) คู่พิพาทจะตกลงให้คนกลางช่วยเหลือในการเสนอแนะแนวทางหาทางออกให้คู่พิพาท สามารถตกลงประนีประนอมยอมความกัน คนกลางที่คู่พิพาทตกลงให้ช่วยเหลือดังกล่าวเรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” ซึ่งหากเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลแล้ว จะใช้คำว่า “ผู้ประนีประนอม” ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลภายนอกที่ศาลแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ศาล หรือผู้พิพากษาก็ได้

จากนันทวรรณที่ให้ความหมายในมุมมองของนักวิชาการไทย “ผู้ประนีประนอม” ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า “ผู้ประนีประนอม” หมายถึง บุคคลที่สาม คนเดียวหรือหลายคนเป็นผู้ประนีประนอมที่มีความอิสระเป็นกลาง ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นผู้มีคุณธรรมและความสามารถปรับเปลี่ยนกรอบคำพูดและกระบวนทัศน์ สามารถสรุปประเด็นข้อพิพาทได้ตรง ทั้งเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะได้รับการยอมรับจากคู่พิพาทเพื่อเข้ามาช่วยเหลือ และไม่มีอำนาจชี้ขาดใด ๆ ทั้งสิ้น มีเพียงบทบาทหน้าที่สำคัญในการช่วยหาทางเลือก หรือประสานเพื่อหาทางออกเพิ่มให้แก่คู่พิพาท เพื่อเปิดโอกาสให้คู่พิพาทได้ระบายความอัดอั้น เป็นผู้สร้างสะพานไมตรีแห่งความสามัคคี แทนการสร้าง ความกดดัน และช่วยอำนวยความสะดวก เกื้อกูลให้คู่พิพาทสามารถตกลงกัน ยินยอม ลดหย่อนผ่อนปรนให้แกกัน ให้ความรู้ในการไกล่เกลี่ยแก่คู่พิพาท จนกระทั่งสามารถตกลงกันได้ โดยทำสัญญาประนีประนอมยอมความเพื่อระงับข้อพิพาทกันไป

สรุปในความหมายของผู้วิจัย จากทบทวนวรรณกรรม ทำให้พบทั้งความสอดคล้องและแตกต่างกันในประเด็นที่สำคัญ ส่วนความหมายที่สอดคล้องกันหรือคล้ายกัน “ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท” คือ ผู้ประนีประนอม เป็นบุคคลที่สาม บุคคลคนเดียวหรือกลุ่มบุคคล มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือคู่พิพาทให้สามารถเจรจาตกลงกันเอง โดยผู้ประนีประนอมจะต้องมีความเป็นกลาง ไม่มีอำนาจไปชี้ขาดใด ๆ ในคดีแล้วดำเนินการ และควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ยตามพฤติกรรมแห่งคดีตามที่เห็นเหมาะสมและสมควร ซึ่งงานวิจัยนี้เน้นในเรื่องรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

^{๖๐} พระอติศศักดิ์ วชิรปญโญ, คุณลักษณะของผู้ประนีประนอมเชิงพุทธบูรณาการ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗), หน้า ๑๒.

^{๖๑} ศูนย์ฝึกอบรมและเผยแพร่การระงับข้อพิพาททางเลือก สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, คู่มือการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับประชาชน, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทคัมปาย อิมเมจจิ้ง จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๙๒.

ประจำศาล ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นกรอบและบรรทัดฐานในการ เสนอรูปแบบในการพัฒนาผู้ประนีประนอมโดยหลักพุทธสันติวิธี หรือ ต้องการสืบค้นเพื่อพัฒนา เฉพาะผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในทุกมิติอย่างเป็นระบบด้วยหลักพุทธธรรม

๒.๖ หน้าที่และคุณสมบัติสำคัญของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

ก. หน้าที่ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท (The duties of Mediators) จัดได้ว่าเป็น องค์ประกอบที่สำคัญหนึ่งในจิตอาสาที่เสียสละเวลา และนำเอาความรู้ด้านจัดการความขัดแย้งหรือข้อ พิพาทในศาลด้วยการนำมาประยุกต์ใช้ เมื่อเกิดสถานการณ์ที่ต้องเผชิญหน้ากันท่ามกลางการ เผชิญหน้า เพื่อเจรจาต่อรองในสิ่งที่แต่ละฝ่ายต้องการ บรรยายภาคเติมไปด้วยหลักแนวคิดและทฤษฎี คือ “แสงจตุรร่วม และสงวนจุดต่าง” จึงจะสามารถทำให้บรรลุข้อตกลงร่วมกันได้^{๖๒} อาจารย์อดุลย์ ชันทอง เสนอไว้ว่า “บทบาทหน้าที่สำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาท คือ ช่วยเหลือ สนับสนุนการเจรจาระหว่างคู่พิพาทให้บรรลุถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อนำไปสู่การระงับข้อ พิพาท โดยจักต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นกลาง ปราศจากอคติ ประพฤติตนถูกต้อง ตามกฎหมายและทำนองคลองธรรม อยู่ในกรอบศีลธรรมและจริยธรรม มีความรู้และความเข้าใจใน ปรัชญาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างถ่องแท้และมีความพร้อมที่จะเสียสละเพื่อส่วนรวมเป็นสำคัญ ทั้ง จักต้องแสดงให้เห็นเป็นที่ประจักษ์แก่สาธารณชนด้วยว่าตนปฏิบัติเช่นนี้อย่างเคร่งครัดครบถ้วน”^{๖๓}

ดังนั้นหน้าที่สำคัญประการแรก คือ การช่วยเหลือให้คู่พิพาทคลายความตึงตัว ใน สถานการณ์ของความขัดแย้งต่าง ๆ รูปแบบของการเข้าไปเพื่อกำกับกระบวนการเจรจาให้แต่ละฝ่าย ได้ในสิ่งที่ต้องการ บทบาทหน้าที่สำคัญจึงควรจะต้องเริ่มต้น เพื่อดันให้พบจุดร่วมของแต่ละฝ่ายว่า มี จุดร่วมที่ตรงกันอย่างไร ส่วนจุดที่แตกต่างกันนั้น ให้ฟังสงวนเอาไว้ก่อน เพื่อที่จะเปิดช่องไว้ให้เกิดมี การตกลงกัน ในจุดที่เป็นจุดร่วมเดียวกัน นำไปสู่การเจรจายินยอมพร้อมใจกันได้ทุกๆฝ่ายนั่นเอง นอกจากนี้บทบาทของผู้ประนีประนอม คือ เรื่องของการอำนวยความสะดวกในการเจรจาเพื่อให้เกิด มุมมองของการประนีประนอมกัน การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการให้ความรู้และความเข้าใจใน การประนีประนอม โดยตระหนักถึงประโยชน์ในการร่วมกันแก้ปัญหา^{๖๔} ด้วยเหตุนี้หน้าที่ของผู้

^{๖๒} พระมหาพรหม ธรรมหาโส, “รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี: ศึกษาวิเคราะห์กรณี กลุ่มน้ำแม่ตาช้าง จ.เชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๗), หน้า ๑๐๑ - ๑๐๒.

^{๖๓} อดุลย์ ชันทอง, คู่มือ: การไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทของประชาชน, (ขอนแก่น: โรงพิมพ์ คลังนาวิทยา, ๒๕๕๔). หน้า ๗๑.

^{๖๔} ชลากร เทียนส่องใจ, “การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธ: หลักการ และเครื่องมือสำหรับการ จัดการความขัดแย้ง”, สันติศึกษาปริทรรศน์, ปีที่ ๑, ฉบับที่ ๑ (มกราคม - มิถุนายน ๒๕๕๖) : ๙๑ - ๑๐๕.

ประนีประนอมนั้น ควรจะเริ่มต้นตั้งแต่ก่อนที่จะมีการไต่ถามข้อพิพาทเกิดขึ้น จะประกอบด้วยหน้าที่ที่ระบุต่อไปนี้รวมทั้งหน้าที่อื่น ๆ อีกหลายประการ กล่าวคือ

๒.๖.๑ การจัดเตรียมตัวเองและสถานที่ไต่ถามข้อพิพาท ผู้ประนีประนอมจะต้องเตรียมความพร้อมของร่างกายและจิตใจไปให้ถึงก่อนเวลาไต่ถามข้อพิพาทจะเริ่มขึ้น เช่นการแต่งกายให้เหมาะสมพร้อมเป็นผู้นำในกระบวนการเจรจา ดูแลความสะอาดของร่างกาย แม้เป็นภายนอกก็ตาม และเพื่อจัดเตรียมสถานที่ให้อยู่ในลักษณะที่เหมาะสมกับการเจรจา และตรวจดูให้แน่ใจว่ามีแบบฟอร์ม ปากกา กระดาษ ดินสอ และเก้าอี้เตรียมไว้พร้อมแล้ว

๒.๖.๒ การกล่าวเปิดการไต่ถามข้อพิพาท เมื่อเริ่มการไต่ถามข้อพิพาท ผู้ประนีประนอมมีหน้าที่อธิบายขั้นตอนการไต่ถามข้อพิพาทและหน้าที่ของผู้ประนีประนอมให้ทุกฝ่ายรับทราบ ผู้ประนีประนอมควรกล่าวให้ชัดเจนว่าการไต่ถามข้อพิพาทเป็นกระบวนการที่คู่พิพาทเห็นพ้องต้องกัน ผู้ประนีประนอมเป็นเพียงคนกลางผู้ให้ความสะดวกหรือความช่วยเหลือ ไม่มีอำนาจที่จะทำการตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทอีกทั้งข้อความหรือข้อเท็จจริงระหว่างการไต่ถามข้อพิพาทจะเป็นความลับ ยกเว้นในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ทำการเปิดเผย ผู้ประนีประนอมควรกล่าวสรุปเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนของกระบวนการไต่ถามข้อพิพาทและหลักเกณฑ์พื้นฐานในการเจรจาต่อรองกัน

๒.๖.๓ การสร้างความไว้วางใจและไม่ตรีจิต คู่พิพาทมักจะไม่วางใจผู้ประนีประนอมหรือให้ข้อมูลหรือเรื่องราวเกี่ยวกับข้อพิพาทไม่ตรงกับความเป็นจริง เว้นแต่เขาจะเกิดความไว้วางใจในตัวผู้ประนีประนอม

๒.๖.๔ การตั้งคำถามปลายเปิด ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทควรตั้งคำถามปลายเปิดเพื่อทราบข้อมูลที่จำเป็นต่อการกำหนดประเด็นปัญหาและผลประโยชน์ของคู่พิพาท เพื่อให้การเจรจาศืบหน้าต่อไป การตั้งคำถามปลายเปิด ด้วยทัศนคติเชิงบวกยังเป็นการระดมความคิด ซึ่งควรใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ในการแก้ไขปัญหาและช่วยคู่พิพาทหาข้อสรุปที่อาจเป็นไปได้จากการเจรจา

๒.๖.๕ การรับฟังอย่างตั้งใจ ผู้ประนีประนอมที่ดีจะต้องฟังคู่พิพาทและรับรู้รับทราบว่าคู่พิพาทเข้าใจข้อมูลต่างกันหรือเหตุผลที่คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งได้สรุปและอธิบายให้ชัดเจนขึ้น หากผู้ประนีประนอมพูดอยู่ตลอดเวลา ก็จะทำให้คู่พิพาทไม่มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความเห็นและความรู้สึกของเขา และตรงกับข้อที่ ๒ ของหน้าที่อันสำคัญคือ ในการระงับข้อพิพาทผู้ประนีประนอมจะต้องให้คู่ความตัดสินใจ ด้วยตนเองบนพื้นฐานของข้อมูลที่เพียงพอ เช่น ในการไต่ถามกรณีคู่ความมีทั้งสองฝ่าย ทนายอีกฝ่ายหนึ่งเป็นตัวแทนจำเลยในการไต่ถามข้อพิพาท ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ดีจึงควรเชิญชวนทนายทั้งสองฝ่ายเข้ามาเป็นพวก และให้เขาได้มีส่วนร่วมในการไต่ถามข้อพิพาทด้วย

๒.๖.๖ การกำหนดประเด็น ในระหว่างที่คู่พิพาทแต่ละฝ่าย “กล่าวเปิดประเด็น” ของตน นั้น ผู้ประนีประนอมจะต้องคิดแจ่มแจ้งในใจให้ได้ว่า คู่พิพาทแต่ละฝ่ายต้องการเจรจากันในประเด็นใดบ้าง การที่ผู้ประนีประนอมสามารถจับประเด็นได้ชัด สามารถแจ่มแจ้งแยกแยะว่าประเด็นใดที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับสาเหตุของข้อพิพาทออกมาได้ ก็ย่อมจะช่วยคู่พิพาทให้กำหนดประเด็นที่จะเจรจากันได้

๒.๖.๗ การเลือกคำที่เหมาะสมในการสื่อสาร บางครั้งการเจรจาในระหว่างการไกล่เกลี่ยของคู่พิพาทนั้น อาจดำเนินหรือเป็นไปอย่างดุเดือด ผู้ประนีประนอมจะต้องแปลงคำพูดที่คู่พิพาทใช้ให้ออกมาเป็นถ้อยคำที่ไม่ทำให้คู่พิพาทอีกฝ่ายโมโหมากขึ้นโดยใช้คำกลาง ๆ ต้องละเว้นไม่ออกคำสั่งหรือชี้ขาดใดๆ ที่เกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาท และทางเลือกในการตกลงระงับข้อพิพาท ตลอดจนต้องไม่บังคับ หรือใช้สิทธิใดๆ เพื่อให้คู่พิพาทจำยอมเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยหรือตัดสินใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยไม่สมัครใจ

๒.๖.๘ การวางตนเป็นกลาง ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจะต้องมีจรรยาบรรณในการวางตัวเป็นกลางและยินดีช่วยเหลือคู่พิพาทเท่า ๆ กัน ทั้งจะต้องไม่ทำให้คู่พิพาทสงสัยว่าฝักใฝ่ช่วยเหลือคู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง อันจะทำให้เสียความเป็นกลาง หากปรากฏข้อเท็จจริงซึ่งเป็นเหตุอันควรสงสัย ถึงความเป็นกลางของผู้ประนีประนอม คู่ความอาจคัดค้านผู้ประนีประนอมได้ คู่ความอาจคัดค้านผู้ประนีประนอมได้ ถ้าผู้ประนีประนอมท่านนั้นไม่สามารถวางตัวเป็นกลางต่อองค์คณะผู้พิพากษาที่แต่งตั้งผู้ประนีประนอมนั้นทราบก่อนเริ่มการไกล่เกลี่ย หรือภายใน ๗ วันนับแต่ได้รู้ถึงข้อเท็จจริง^{๖๕} (กรณีมีการคัดค้านผู้รับผิดชอบราชการศาล หรือองค์คณะผู้พิพากษาที่แต่งตั้งผู้ประนีประนอมเป็นผู้พิจารณาและมีคำสั่งตามที่เห็นสมควร)

๒.๖.๙ การรักษาความลับ^{๖๖} ผู้ประนีประนอมจกต้องรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ตนได้รู้เห็น อันเนื่องมาจากการทำหน้าที่ผู้ประนีประนอมไว้เป็นความลับ ห้ามมิให้คู่ความที่เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ย นำความลับไปอ้างอิง หรือนำสืบเป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาของศาล ผู้ประนีประนอมอาจเปิดเผยข้อมูลให้แก่คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งทราบ เว้นแต่คู่ความได้ให้ไว้โดยห้ามมิให้เปิดเผย

๒.๖.๑๐ การให้อำนาจแก่คู่พิพาท คู่พิพาทเป็นผู้มีสิทธิที่จะตัดสินใจเกี่ยวกับผลของการไกล่เกลี่ย ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ดีควรจะแจ้งให้คู่พิพาททราบว่า คู่พิพาทเป็นผู้ควบคุมการตัดสินใจทุกอย่างตลอดเวลาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และต้องละเว้นการออกคำสั่งหรือชี้ขาดใดๆ ที่

^{๖๕} ศาลจังหวัดชลบุรี, หน้าที่สำคัญของผู้ประนีประนอม, เอกสารประกอบบุคลากรในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล, ข้อที่ ๕ หน้า ๑. (อัดสำเนา)

^{๖๖} เรื่องเดียวกัน, ข้อที่ ๖ หน้า ๑. (อัดสำเนา)

เกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาทและทางเลือกในการตกลงระงับข้อพิพาท ตลอดจนต้องไม่บังคับ หรือใช้สิทธิใดๆ เพื่อให้คู่ความต้องจำยอมเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยหรือตัดสินใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยไม่สมัครใจ

๒.๖.๑๑ สนับสนุน การเจรจา ตรวจสอบถึงความเป็นไปได้ ผู้ประนีประนอมจะเป็นผู้ที่ช่วยคู่พิพาทในการกำหนดข้อตกลงที่มีการเสนอเป็นทางเลือกนั้นทำได้จริงหรือไม่และตรงตามที่คู่พิพาทต้องการหรือไม่

๒.๖.๑๒ การทำสัญญาประนีประนอมยอมความ หากคู่พิพาทตกลงกันได้ก็จะมีการทำสัญญา สัญญาดังกล่าวจะต้องมีความชัดเจนและรัดกุม หากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือหลายฝ่ายไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของสัญญา ก็จะต้องมีการฟ้องร้องขอให้ศาลบังคับ ทำให้ไม่ได้ประโยชน์อะไรจากการไกล่เกลี่ย เมื่อมีการบังคับเกิดขึ้น ข้อตกลงในสัญญาก็ไม่เป็นความลับต่อไป^{๖๗}

ข. คุณสมบัติสำคัญของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท^{๖๘} การเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ดีนั้น จึงควรมีคุณสมบัติสำคัญ อันพึงประสงค์ ๗ ประการดังต่อไปนี้

๑) เป็นอิสระและเป็นกลาง ผู้ประนีประนอมต้องมีไม่ฝักใฝ่ หรือเข้าข้างใด หากมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับฝ่ายใด เช่นเป็นญาติพี่น้อง นายจ้างลูกจ้าง หุ่นส่วน ที่ปรึกษากฎหมาย ทนายความ หรือบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางการสมรสเป็นต้น ก็ควรจะเปิดเผยข้อเท็จจริงให้ทุกฝ่ายทราบ หรือขอถอนตัวจากการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันปัญหาการคัดค้านหรือข้อครหาที่จะเกิดขึ้นกับผู้ประนีประนอม

๒) รักษาความลับของคู่พิพาท กระบวนการไกล่เกลี่ยมีการดำเนินการที่เป็นความลับ ดังนั้น ผู้ประนีประนอมจะต้องรักษาความลับของคู่พิพาทที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด ไม่แพร่พรายให้บุคคลภายนอกทราบ อันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่คู่พิพาทและจะตามมาซึ่งความรับผิดชอบทางแพ่งและอาญา

๓) มีความอดทน ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจะต้องมีความอดกลั้นและอดทน มีจิตใจที่เยือกเย็น ตลอดจนมีความเมตตากรุณาต่อคู่พิพาท พร้อมทั้งจะรับฟังปัญหาโดยเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้ชี้แจง และแสดงเหตุผลได้อย่างเท่าเทียมกันตามสมควร เป็นผู้ที่จะต้องอยู่เหนือความขัดแย้ง ไม่เข้าไปโต้เถียงกับคู่พิพาท

^{๖๗} สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, **คำแนะนำผู้ไกล่เกลี่ย**, (๒๕๔๗), หน้า ๑๐.

^{๖๘} ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, “ขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”, ใน **รวมบทความเทคนิคจิตวิทยาสำหรับการไกล่เกลี่ย**, รวบรวมจัดพิมพ์โดย สำนักกระงับ ข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๖-๗.

๔) **ซื่อสัตย์สุจริต** เรื่องนี้เป็นเรื่องที่สำคัญมาก ในการเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ควรต้องเป็นผู้มีจริยธรรม คุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบจากคู่พิพาท อันจะทำให้ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เป็นกลาง หรือไม่เป็นอิสระ

๕) **มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาหรือเรื่องที่พิพาท** ถึงแม้ว่าผู้ประนีประนอมจะไม่มีหน้าที่ต้องชี้ขาดข้อพิพาท แต่ก็ควรจะเตรียมตัวศึกษาค้นคว้า หาความรู้ในเรื่องที่พิพาท เพื่อที่จะรู้เรื่องและหาแนวทางในการระงับข้อพิพาทให้แก่คู่พิพาทได้ถูกต้อง

๖) **มีความสามารถในการเจรจาและติดต่อสื่อสาร** ผู้ประนีประนอมควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความอ่อนโยนในการเจรจา

๗) **มีความรู้และประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย** ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ดีนั้น ควรจะมีองค์ความรู้ในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านศิลปะในการสื่อสาร ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท หลักจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สามารถจับประเด็นได้เป็น ทราบชัดถึงสาเหตุของความขัดแย้งทั้ง ๕ ด้าน ตลอดจนผ่านประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยิ่งมากเท่าใด ก็ยิ่งจะทำให้มีความเชี่ยวชาญ และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ทั้งยังต้องขยันหมั่นเพียรค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ

๒.๗ แนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศาล

๒.๗.๑ แนวทางการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้านคุณลักษณะ

ก่อนที่จะกล่าวถึงการพัฒนาในด้านใดด้านหนึ่งนั้น ตามความเห็นที่สืบค้นของผู้วิจัยนั้น ควรต้องพัฒนาคุณลักษณะของผู้ประนีประนอม ซึ่งเป็นอันดับแรกและเท่าที่รวบรวมได้ การพัฒนาคุณลักษณะผู้ประนีประนอมข้อพิพาทมีทั้งหมด ๓ ระยะ^{๖๙} ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังนี้ ๑) ฝึกฝนทักษะพื้นฐานของการประนีประนอม ๒) ใช้สติปัญญาพัฒนาความเข้าใจกระบวนการให้มากขึ้น และ ๓) พัฒนาคุณลักษณะเฉพาะตัวที่ทำให้เราเป็นผู้จัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การพัฒนาคุณลักษณะดังกล่าวนี้ เป็นการพัฒนาคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมเฉพาะตัว ได้แก่ การรู้จักตนเอง ความน่าเชื่อถือ ความกลมกลืน และการมีส่วนร่วมทั้งการบูรณาการ เมื่ออธิบายทั้งการทำความเข้าใจ คุณลักษณะเหล่านี้ว่าคืออะไร และเหตุใดจึงใช้ได้ผล มักจะเป็นเรื่องเฉพาะตัวและเฉพาะสถานการณ์ จากโอกาสและบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์ โดยการพัฒนาคุณลักษณะเฉพาะตัวนั้น ต้องใช้เวลา ความตั้งใจ และวินัย เป็นสิ่งที่มีได้เกิดจากสติปัญญาหรือความรู้ แต่เกิดจากประสบการณ์

^{๖๙}ดูรายละเอียดใน, แดเนียล โบว์ลิง และเดวิด เอ. ฮอฟฟ์แมน, **ผู้ไกล่เกลี่ย: คุณลักษณะเฉพาะตัวกับความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้ง**, แปลโดย นพ.บรรพต ดนธีรวงศ์ (กรุงเทพมหานคร: คบไฟ, ๒๕๕๓), หน้า ๒๘ - ๖๒.

๒.๗.๒ แนวทางการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้านคุณสมบัติ

ผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่ จะมีศักยภาพเฉพาะตนอยู่แล้วเฉพาะด้าน ก่อนที่จะเข้ามาสมัคร หรือถูกคัดเลือก และคัดกรองผู้ประนีประนอมที่มาสมัคร โดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศาลจังหวัดชลบุรีซึ่งเป็นศาลต้นแบบ ๑ ในสาม ในช่วงแรกๆ นั้นจะมีหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ เช่น ข้าราชการเกษียณมาปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลนั้น ผู้วิจัยจึงขอจัดแบ่งตามประเภทของผู้ประนีประนอม ๒ ประเภท กล่าวง่ายๆคือ ประเภทไม่มีตัว กับประเภทมีตัว ผู้วิจัยขออธิบายได้ดังนี้ ประเภทที่ ๑ ไม่มีตัว หรือประเภท ก)ผู้ประนีประนอมที่ยังไม่ผ่านการอบรม แต่งตั้งให้เป็นผู้ประนีประนอมแล้ว แต่ยังไม่ผ่านการอบรม และประเภทที่ ๒ มีตัว หรือประเภท ข) ผู้ประนีประนอมที่ยังต้องเก็บคดี เพื่อรอการอบรม ให้เป็นกลุ่มผู้ประนีประนอมที่มีการพัฒนาคุณลักษณะผู้ประนีประนอมข้อพิพาทระยะแรก คือ ยังจะต้องฝึกฝนทักษะพื้นฐานของการประนีประนอม หรือฝึกฝนทักษะคุณสมบัติเบื้องต้น จัดลำดับกลุ่มนี้ว่ามีขีดความสามารถขั้นพื้นฐานเท่านั้น ตามระเบียบปฏิบัติในการคัดกรองและรับเข้ามาเป็นผู้ประนีประนอม

สำหรับประเภทที่ ๒ หรือในข้อ ข เรียกว่าง่ายก็คือ หรือสำนักงานศาลยุติธรรมให้การอบรม และขึ้นทะเบียนให้แล้ว ประเภทนี้ได้ผ่านกระบวนการพัฒนาตนในระดับของการอบรมความรู้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเบื้องต้นแล้ว มีคุณสมบัติตามข้อบังคับตามกฎหมาย ในมุมมองของผู้วิจัย มีความเห็นว่า ควรจะต้องผ่านขั้นตอน การฝึกฝน พัฒนาทางกายภาพ ทางพฤติกรรม และผ่านการอบรมและพัฒนาศักยภาพ และทักษะขึ้นมาเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทระดับกลาง และขยับขึ้นเป็นผู้ประนีประนอมระดับสูงยิ่งๆขึ้นไป ไม่ว่าจะพัฒนาในรูปแบบใดที่มีอยู่ตามขั้นตอนการพัฒนาศักยภาพของศาลโดยผ่านการอบรมของสำนักส่งเสริมงานตุลาการแต่ละครั้งแล้วก็ตาม ควรจะผ่านการอบรมตามรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามแนวทางของพุทธสันติวิธีด้วย

๒.๗.๓ แนวทางการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้านทักษะ

ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจำเป็นจะต้องมีองค์ความรู้ด้านทักษะที่สำคัญเพิ่มเติม อันจะช่วยให้ผู้ที่ทำหน้าที่ด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้เข้าใจทักษะที่ควรทราบ รวม ๕ ประการคือ

(๑) ทักษะในการตระหนักรู้ถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์

หากผู้ประนีประนอมได้รู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาทแล้ว ก็อาจเห็นช่องทางที่เป็นทางออก และปรับแนวทางการเจรจาของคู่พิพาทที่นำไปสู่ความต้องการหรือประโยชน์ร่วมกันของคู่พิพาทได้ไม่ยาก หลักการเจรจาที่สำคัญประการหนึ่งคือ จะต้องทราบถึงทฤษฎีความต้องการ

พื้นฐานของมนุษย์ของมาสโลว์^{๗๐} (Maslow's hierarchy of needs) ซึ่งได้ตั้งข้อสมมุติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการทั้ง ๔ ประการดังนี้

๑. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการจะมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด
๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้ทำพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจให้ทำพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการนั้น
๓. ความต้องการของมนุษย์ซ้ำซ้อนกัน เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแต่ยังไม่สิ้นสุด ก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีกได้
๔. ความต้องการของมนุษย์ จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น หมายถึงว่า เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงขึ้นไปก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองอีก

(๒) **ทักษะพื้นฐานในการควบคุมอารมณ์** จูฑารัตน์ นรินทรากูร ณ อยุธยา^{๗๑} ได้เสนอในแง่มุมมองของผู้พิพากษาว่าทักษะพื้นฐานอันควรมีในผู้ประนีประนอม ข้อสำคัญคือ ๑) การแสดงอารมณ์และความรู้สึกอย่างเหมาะสม คือยอมรับความรู้สึก ระมัดระวัง ฝึกการแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียงที่ใช้ในระหว่างสนทนา แยกสาเหตุที่ก่อให้เกิดอารมณ์จากประเด็นปัญหาที่แท้จริง การมองโลกในแง่ดี ให้โอกาสคู่พิพาทแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับปัญหา ๒) การเจรจาไกล่เกลี่ย โดยไม่ทำลายความสัมพันธ์ แยกปัญหาด้านความสัมพันธ์ออกจากประเด็นปัญหาที่พิพาท แล้วแก้ไขปัญหานั้นทั้งสองไปพร้อมกัน เจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความสุภาพ ยืนหยัดอยู่ในประเด็นสำคัญ พยายามยืนอยู่เหนือความขัดแย้งหรือเหนือข้อพิพาท จะต้องหนักแน่นและเปิดเผย การยอมรับและให้เกียรติ การทำให้คู่พิพาทยอมรับความต้องการของตน ๓) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการระงับข้อพิพาท ให้หลีกเลี่ยงอคติ และตรวจสอบพิสูจน์ข้อสันนิษฐาน ใช้คำพูดที่สั้นและชัดเจน ขอให้คู่พิพาทพูดถึงสิ่งที่ผู้ประนีประนอมได้ หรือคู่พิพาทอีกฝ่ายได้พูดไปอีกครั้งหนึ่ง ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นมากขึ้น และช่วยให้ผู้ประนีประนอมและคู่พิพาทมีโอกาสเข้าใจสภาพปัญหาจากแง่มุมของคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งด้วย การทวนคำพูดที่ได้ยินจากปากของคู่พิพาท การกล่าวซ้ำทำให้คู่พิพาทรู้สึกว่าการที่ตนพูดออกไปมีผู้รับฟัง และเป็นวิธีการสื่อสารที่ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสุดท้ายคือ การตั้งคำถามเกี่ยวกับเหตุผลเบื้องหลังข้อเรียกร้อง

^{๗๐}โชติช่วง ท้าววงศ์, “ทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์”, คู่มือนักเจรจาไกล่เกลี่ย, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์กิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, ๒๕๕๘), หน้า ๑๔๑-๑๔๓.

^{๗๑}จูฑารัตน์ นรินทรากูร ณ อยุธยา, “ทักษะพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ย”, ใน *เทคนิคจิตวิทยาและการสื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท*, รวบรวมจัดพิมพ์โดยสำนักกระบวนพิพาทสำนักงานศาลยุติธรรม, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๔๓-๕๓.

ในทักษะพื้นฐานของการควบคุมอารมณ์นี้ ต้องมีสติรู้และเท่าทันในการตระหนักรู้ตนเอง^{๗๒} (Self-awareness) พวกเขาถือว่าเป็นก้าวแรกในการพัฒนาอีคิวของบุคคล บุคคลยังไม่มีความสามารถทางอารมณ์จนกว่าจะตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองมากพอจนกระทั่งรู้สึกและวินิจฉัยอารมณ์นั้นได้ถูกต้อง เป็นเรื่องง่ายที่จะตระหนักรู้อารมณ์ของเราต่อผู้อื่น เรารับรู้ความโกรธของผู้อื่นได้ก่อนที่จะรับรู้ความโกรธของตัวเอง และเรามักแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่น จนกว่าเราจะพัฒนาการตระหนักรู้อารมณ์ตนเองได้ การแสดงอารมณ์เช่นนั้นเป็นที่ยอมรับของ ความขัดแย้งส่วนใหญ่

การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองจึงเป็นสิ่งที่สำคัญเท่า ๆ กับการตระหนักรู้อารมณ์ของคู่พิพาท เพราะการตระหนักรู้อารมณ์นี้เป็นพื้นฐานสำคัญในการเจรจาไกล่เกลี่ย ของผู้อยู่ในฐานะผู้ประนีประนอมข้อพิพาท อันเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังมากที่สุดของพฤติกรรมมนุษย์ เมื่อคู่พิพาทมีความไว้วางใจผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ก็แสดงให้เห็นถึงสิ่งที่คู่พิพาททั้งสองนั้นมองเห็นความชัดเจนและความช่วยเหลือจากผู้ประนีประนอม ฉะนั้นผู้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้ประนีประนอม จึงต้องตระหนักรู้ตนเองเพื่อแสดงถึงความเชื่อมั่นในตนเอง

การตระหนักรู้อารมณ์นี้ก็มาจากประสบการณ์ของการประนีประนอม เมื่อเกิดความรู้ทันจิตใจตนเอง ฝึกฝนด้านความสามารถด้านการตระหนักรู้ตนเอง จะทำให้รู้ได้จากประสบการณ์ว่าเป็นอารมณ์บวกหรืออารมณ์ลบ จึงทำให้ผู้ประนีประนอมเกิดความมั่นใจในตนเองที่เชื่อถือได้ และสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมได้อย่างมีประสิทธิภาพ แทนที่จะล้มเหลวอันเนื่องจากการยอมแพ้แก่สภาพอารมณ์ที่ตนเองไม่สามารถตระหนักรู้ได้

(๓) ทักษะในส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารที่ดี ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทควรพยายามทำให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างคู่พิพาทตลอดกาลไกล่เกลี่ย^{๗๓} ควรพัฒนาหรือส่งเสริมด้านนี้ให้คู่พิพาทแต่ละฝ่ายพยายามฟัง ทำความเข้าใจ และแสดงให้เห็นว่าเข้าใจความคิดของคู่พิพาทอีกฝ่าย การกระทำดังกล่าวนี้จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของคู่พิพาทแต่ละฝ่าย ที่จะสื่อสารกับอีกฝ่ายในลักษณะที่จะไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด โดยผู้ประนีประนอมควรจะเป็นผู้นำในการส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพด้วยการทำตัวเป็นตัวอย่างให้คู่พิพาทเห็น โดยผู้ประนีประนอมต้องฟังอย่างตั้งใจด้วยความเอาใจกับสิ่งที่คู่พิพาทพูดอย่างใกล้ชิด เพื่อที่จะเข้าใจในความคิดของคู่พิพาททุกฝ่ายอย่างถูกต้อง

^{๗๒} ดูรายละเอียดใน, แดเนียล โบว์ลิง และเดวิด เอ. ฮอฟฟ์แมน, ผู้ไกล่เกลี่ย: คุณลักษณะเฉพาะตัวกับความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้ง, แปลโดย นพ.บรรพต ดันธีรวงศ์, หน้า ๑๗๑ - ๑๘๔.

^{๗๓} สรวัด ลิ้มปริงชี, รานี บุณยัญญู, “องค์ประกอบ ๗ ประการของการไกล่เกลี่ยแบบเน้นความต้องการที่แท้จริง”, ใน เทคนิค จิตวิทยาและการสื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เวอร์ชัน ๑.๔, รวบรวมจัดพิมพ์โดยศูนย์วิทยาการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๖), หน้า ๑๔๔-๑๔๕.

ผู้เชี่ยวชาญในการเจรจาไกล่เกลี่ยของประเทศไทย คือนายแพทย์วันชัย วัฒนศัพท์ เสนอเพื่อมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับทักษะในการสื่อสารของคนกลาง ซึ่งองค์ประกอบของการสื่อสารด้านการไกล่เกลี่ย และได้แบ่งออกเป็น ภาษาท่าทาง หรืออวัจนภาษา การฟัง การพูด ภาษาเขียน สำหรับทักษะที่ทานมุ่งเน้นและให้ความสำคัญมาก คือ การฟัง หลักการฟังอย่างตั้งใจ^{๗๔} (Active จะทำให้การสื่อสารในการเจรจานั้นประสบความสำเร็จ การฟังอย่างตั้งใจหรืออย่างมีปฏิสัมพันธ์จะเป็นการฟังที่ผู้ฟังแสดงปฏิสัมพันธ์กับผู้พูดด้วย ก) ผู้ฟังต้องมองตาและมองตรงๆ ข) ภาษาท่าทาง เช่น พยักหน้า ส่งเสียง “ฮือ ฮี” เพื่อให้ผู้พูดเข้าใจว่าฟังอยู่ ค) ไม่พูดแทรกในขณะที่ฟัง ง) การรู้จักตั้งคำถาม ควรมีคำถามเพื่อความชัดเจน หรือเพื่อความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง รวมถึงกล่าวทวนคำพูด (Paraphrase) ในสิ่งที่ผู้พูดได้พูดออกไป รวมถึงกล่าวทวนอารมณ์ความรู้สึก เพื่อยืนยันในความถูกต้องของเนื้อหา

(๔) ทักษะในการคิดค้นหาวิธีทางเลือกอื่นให้แก่คู่พิพาท (Option) การคิดค้นหาวิธีทางเลือกอื่นมีหลายแบบ จากการศึกษาและสืบค้นพบว่า ทางเลือกอื่นแบบที่นิยมใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือแบบ BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement) อาจแปลได้ว่า ทางเลือกอื่นที่ดีที่สุด หากไม่มีการทำข้อตกลง^{๗๕} คำนี้เป็นคำศัพท์ถูกบัญญัติขึ้นโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการเจรจาต่อรอง คือ Professor Fisher และ Professor William Ury แห่งคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย Harvard กล่าวไว้ว่าในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นมีความจำเป็นที่ผู้ประนีประนอมจะต้องจัดลำดับความคิด ประเมินและวิเคราะห์ และใช้วิธีการแก้ไขที่ตรงกับปัญหาและสถานการณ์ได้ตรงจุดตรงประเด็น

ทักษะในการค้นหาทางเลือกอื่นของคู่พิพาทนี้ คือ ผู้ประนีประนอมมีความจำเป็นที่จะต้องใช้การคิดเชิงกลยุทธ์เข้ามาช่วย โดยอาจจะตั้งคำถามซึ่งควรจะใช้การประชุมฝ่ายเดียว ให้คู่พิพาทแต่ละฝ่ายได้ตอบว่า นอกจากที่คู่พิพาทจะทำข้อตกลงแล้ว คู่พิพาทแต่ละฝ่ายมีทางเลือกอื่นๆ อีกหรือไม่ หากจะไม่ทำข้อตกลง แล้วให้คู่พิพาทเลือกว่าทางเลือกใด เป็นทางเลือกที่ดีที่สุด เมื่อได้ทางเลือกที่ดีที่สุดแล้ว ผู้ประนีประนอมควรช่วยคู่พิพาทแต่ละฝ่ายในการประเมินทางเลือกที่ดีที่สุดนั้น และทดสอบความเป็นจริงของทางเลือกที่ดีที่สุดนั้นด้วย อย่างไรก็ตาม อำนาจการตัดสินใจในการยอมรับข้อเสนอและทำข้อตกลงหรือไม่ ยังเป็นของคู่พิพาทเสมอ

^{๗๔}วันชัย วัฒนศัพท์, ผู้นำกับการสื่อสาร, ผู้นำ นวัตกรรมเปลี่ยนแปลง, (ขอนแก่น: โรงเรียนพัฒนาผู้นำ และสร้างสันติธรรม รักสกุล, ๒๕๕๙), หน้า ๒๔-๒๕.

^{๗๕}มนตรี ศิลป์มหาบัณฑิต, BATNAหรือทางเลือกอื่น หากไม่ทำข้อตกลง, ใน เทคนิค จิตวิทยาและการสื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เวอร์ชัน ๑.๔, รวบรวมจัดพิมพ์โดยศูนย์วิทยาการระงับข้อพิพาททางเลือก สำนักงานศาลยุติธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๖), หน้า ๑๕๑.

จากการสืบค้นของผู้วิจัยพบว่า ทางเลือกอื่นของคู่พิพาทนั้น มิได้มีเฉพาะ BATNA เท่านั้น ยังมีอีกหลายแบบเช่น **ทางเลือกอื่นที่แย่ที่สุด** และนอกเหนือจากการทำความเข้าใจกับอีกฝ่ายหนึ่ง คือ WATNA หรือ (Worst Alternative to a Negotiated Agreement) และ**ทางเลือกที่เป็นไปได้มากที่สุด** นอกเหนือจากนี้ ยังมีทางเลือกในการทำความเข้าใจกับอีกฝ่ายหนึ่งนั้น คือ MLATNA (Most likely Alternative to a Negotiated Agreement) และคู่พิพาทสามารถประเมินได้ว่าตนเองควรยอมรับ หรือปฏิเสธข้อเสนอย่างใดอย่างหนึ่งหรือไม่ โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับทางเลือกอื่นที่มีอยู่ หรืออาจจะเกิดขึ้นจากการไม่ตกลงกับอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อช่วยคู่พิพาทในการประเมินข้อเสนอดังกล่าว ที่มีอยู่ว่า คู่พิพาทควรจะยอมรับตกลงตามข้อเสนอนั้นที่มีอยู่ หรือควรจะอาศัยทางเลือกอื่นดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้คู่พิพาทได้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ และจะช่วยให้มองเห็นทางออกที่มีความหลากหลายกว่าเดิม^{๗๖} คนที่ไม่คิดเชิงกลยุทธ์ นอกจากจะมีแนวโน้มแก้ปัญหาอย่างไม่รอบคอบ เช่น แก้ปัญหาไปตามประสบการณ์เดิมๆ แก้ปัญหาตามอารมณ์ความรู้สึก โดยไม่ได้คิดถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นแล้ว ปัญหาอีกประการหนึ่งคือ คนที่ไม่คิดเชิงกลยุทธ์อาจคิดว่ามีทางเดียวที่เป็นทางออกของปัญหา ไม่ได้คิดหาทางเลือกที่หลากหลายในแง่มุมต่างๆ ทั้งที่ในความเป็นจริงในเรื่องๆ เดียว สามารถมีทางแก้ปัญหาได้มากกว่าหนึ่งทาง และในปัญหาเดียวกันแต่ละคนอาจใช้ทางแก้ต่างกัน แม้จะมีเป้าหมายเดียวกัน นอกจากนี้การคิดเชิงกลยุทธ์จะให้น้ำหนักในเรื่องของการประเมินทางเลือก การคาดการณ์ผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้น ช่วยให้ไม่ด่วนตัดสินใจ มีการพยายามหาทางเลือกมากกว่าหนึ่งทาง แล้วนำมาเปรียบเทียบให้เห็นผลดีผลเสียของแต่ละทางเลือก ก่อนเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดท่ามกลางทางเลือกที่มีอยู่หลายทางนั้น

(๕) **ทักษะในการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์** ผู้ประนีประนอมควรมีทักษะพื้นฐานในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของปฏิสัมพันธ์ ด้วยการเอื้ออำนวยให้ผู้อื่นซึ่งไม่ได้อยู่ในข้อพิพาทเข้ามามีส่วนร่วม และเมื่อคู่พิพาทหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือโดยอ้อม ซึ่งหมายรวมถึงผู้รับมอบอำนาจ ผู้ติดตามเข้ามาร่วมฟังในห้องไกล่เกลี่ยด้วย ผู้ประนีประนอมจะต้องเพียรพยายามที่จะทำให้คู่พิพาททุกฝ่ายนั้นลดพฤติกรรมการต่อต้านลง โดยทำให้คู่พิพาทยอมรับและหันมาร่วมมือกันมากขึ้นมี ๕ ประการคือ

๑. ผู้ประนีประนอมต้องแสดงความมั่นใจ และทำให้คู่พิพาทเชื่อมั่นในระบบไกล่เกลี่ยสามารถช่วยคู่พิพาทจัดการความขัดแย้งได้ การนั่งฟังคำแถลงหรือการพูดเจรจาต้องวางท่าทีให้มั่นคง เพื่อให้สงวน่าเชื่อถือ ต้องเตรียมคดีด้วยการอ่านสำนวนให้เข้าใจถึงข้อกล่าวอ้างของโจทก์ และข้อต่อสู้

^{๗๖}นางวลัยรัตน์ ยิ่งดำรง, “ศึกษาวิธีการคิดเชิงกลยุทธ์ที่ปรากฏในโมเสสชาดก”, สารนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘), หน้า ๒๒.

ของจำเลย และพยายามวิเคราะห์เพื่อทราบวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของแต่ละฝ่ายเป็นอย่างดี^{๗๗} ข้อสำคัญคือควรชี้ให้คู่พิพาทเห็นประโยชน์ที่จะได้ร่วมกันจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๒. ผู้ประนีประนอมควรมีความมุ่งมั่นในการสร้างความเท่าเทียม^{๗๘} กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาคดีตามหลักกฎหมายวิธีพิจารณาความ ต้องให้โอกาสคู่พิพาท หรือคู่ความมีความเท่าเทียมกัน ทั้งด้านบุคคล เวลาที่ให้แต่ละฝ่ายได้เปิดใจพูด และให้เวลาการรับฟังการที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายได้มีเท่าๆกัน ให้โอกาสทั้งสองฝ่ายได้ชี้แจงเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับประเด็นในข้อพิพาท และต้องไม่ลืมที่จะสำรวจถึงความเท่าเทียมกัน เช่น โจทก์ มีตัวโจทก์ ทนายความของโจทก์มา แต่ฝ่ายจำเลย มีเพียงจำเลยมาเพียงผู้เดียว ต้องสอบถามเพื่อรับทราบความต้องการของจำเลยด้วยว่า ฝ่ายโจทก์มีทนายความมาร่วมด้วย จำเลยยินดีที่จะร่วมเจรจาหรือไม่ เหตุที่ต้องถามเพราะจำเลยอยู่ในฐานะเสียเปรียบในการเจรจา จึงต้องคำนึงถึงส่วนนี้ด้วยว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะขัดข้องหรือไม่

๓. ผู้ประนีประนอมใช้ทักษะและดำเนินการเป็นขั้นเป็นตอน โดยผู้ประนีประนอมหรือผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ยจะต้องมีความรู้ มีทักษะ สามารถวางแผน วิเคราะห์ข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ทักษะในการสื่อสารอย่างเป็นระบบ ความรู้เหล่านี้อาจได้จากการฝึกอบรมหรือจากประสบการณ์ และบางครั้งอาจเป็นพรสวรรค์หรือความสามารถพิเศษตามธรรมชาติ การดำเนินการอย่างเป็นขั้นเป็นตอนจะช่วยให้ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทสามารถควบคุมกระบวนการพูดคุยได้ เช่น การระบุประเด็นปัญหาร่วมกัน การค้นหาความต้องการ การสร้างทางเลือกอื่นๆคู่พิพาทได้เลือกทางออกที่ดีที่สุด

๔. ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ควรยึดค่านิยมที่สนองความต้องการของแต่ละฝ่าย เช่น ผู้ประนีประนอมควรเอื้ออำนวยช่วยเหลือคู่พิพาท ในการแสวงหาผลลัพธ์ที่สนองความต้องการของแต่ละฝ่ายได้อย่างเหมาะสม และเมื่อผู้ประนีประนอมมุ่งมั่นใช้ค่านิยมดังกล่าวเป็นแนวทางในการดำเนินการไกล่เกลี่ย คู่พิพาทก็จะต้องมุ่งมั่นแสวงหาผลลัพธ์ดังกล่าวเช่นกัน

๕. คุณธรรม จริยธรรมของผู้ประนีประนอม ชุมชนต่าง ๆ ในสังคมไทยโดยเฉพาะชุมชนดั้งเดิมจะมีบริบทที่ค่อยข้างแตกต่างออกไปจากสังคมเมือง และหลักการไกล่เกลี่ยคนกลางของประเทศตะวันตก ผู้ที่มำทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยจะค่อนข้างมีบาร์มี มีคุณธรรม ศีลธรรม

^{๗๗} พันโท นิธิภัสสรร์ พันธุมาศ, “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสาราณียธรรมในสังคมไทย”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๖๒-๖๓.

^{๗๘} พันทอง มั่นดี, “หลักการสำคัญในการไกล่เกลี่ย”, ใน **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**, รวบรวมจัดพิมพ์เอกสารประกอบการอบรมในโครงการเพิ่มทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, (ชลบุรี:สำนักงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๕๕๙): ๑๑.

มีหลักฐาน มีความซื่อสัตย์เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับคนในชุมชน เมื่อผู้นำแนะนำอะไร ผู้คนในชุมชนก็มักจะเชื่อถือ

๖. ผู้ประนีประนอมไม่ควรซื้อรูปคดี^{๗๙} ตามประมวลจริยธรรมผู้ประนีประนอมข้อที่ ๒ กำหนดว่า ในการระงับข้อพิพาทผู้ประนีประนอมจะต้องให้คู่พิพาทตัดสินใจด้วยตนเอง บนพื้นฐานของข้อมูลที่เพียงพอ หมายถึง การระงับข้อพิพาทขึ้นอยู่กับมติของคู่พิพาท จะต้องไม่ตัดสินใจแทนคู่พิพาท แต่คู่พิพาทต้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกในทุกแง่มุมที่เพียงพอเพื่อประกอบการตัดสินใจด้วยตนเอง เพราะในประมวลจริยธรรมสำหรับผู้ประนีประนอมข้อที่บังคับใช้ ตามข้อที่ ๓ ยังกำหนดไว้ชัดว่า ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ได้รับการพัฒนาแล้ว จะต้องละเว้น ไม่ออกคำสั่ง หรือชี้ขาดใดๆ ที่เกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาทและ ไม่ระบุทางเลือกในการตกลงระงับข้อพิพาทว่าควรจะเป็นอย่างไร อย่างนี้ ตลอดจนถึง ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจะต้องไม่บังคับ หรือใช้อิทธิพลใดๆ เพื่อให้คู่พิพาทต้องจำยอมเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ย หรือไม่ตัดสินใจหรือคิดแทนใครในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยฝ่าฝืนต่อความสมัครใจและเสรีภาพของคู่พิพาท และยังหมายรวมถึง การไม่ซื้อรูปคดี อันเนื่องจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น เป็นกระบวนการในการหาทางออกที่ดีของคู่พิพาท ไม่ใช่กระบวนการแห่งชี้ขาดตัดสินคดีแต่ประการใด เป็นเพียงสื่อกลาง หรือเป็นคนกลางในการดำเนินการ หรือปฏิบัติหน้าที่ของการผู้ประนีประนอมข้อพิพาท จะต้องไม่บอกว่าใครแพ้ ใครชนะ พยานหลักฐานฝ่ายไหนดีไม่ดียังไร ใครสู้คดีได้ไม่ได้อย่างไร

ดังนั้น การจะหลีกเลี่ยงที่จะไม่พูด ถึงผลของเรื่องดังกล่าวได้นั้น ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทต้องทราบประเด็นแห่งคดี จับประเด็นออกได้ และสามารถแยกแยะย่อยออกเป็น ซึ่งสามารถมองประเด็นแห่งคดีเกิดจากคำฟ้องและคำให้การ อีกทั้งผู้วิจัยเอง ก็เห็นด้วยและชื่นชมกับการให้ความสำคัญยิ่งในประมวลจริยธรรมสำหรับผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ซึ่งจะขอยกมากล่าวถึงในหัวข้อถัดจากนี้ไป

๒.๘ จริยธรรมของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

จริยธรรมสำหรับผู้ประนีประนอม จัดอยู่ในหมวดที่ ๘ ตามข้อที่ ๖๑ ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า ผู้ประนีประนอมต้องปฏิบัติและดำรงตน ตามประมวลจริยธรรมที่คณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมกำหนดให้มีประมวลจริยธรรมผู้ประนีประนอม^{๘๐} ที่ใช้บังคับแล้ว ดังต่อไปนี้

^{๗๙} พันทอง มั่นดี, “หลักการสำคัญในการไกล่เกลี่ย”, ใน ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, รวบรวมจัดพิมพ์เอกสารประกอบการอบรมในโครงการเพิ่มทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, (ชลบุรี:ส่วนงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๕๕๙): ๑๑-๑๒.

^{๘๐} สำนักระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, ประมวลจริยธรรมผู้ประนีประนอม, (กรุงเทพมหานคร: ธนาเพรศ, ๒๕๕๔), หน้า ๒๗-๔๕.

ข้อ ๑ ผู้ประนีประนอมมีหน้าที่ช่วยเหลือ สนับสนุนการเจรจาระหว่างคู่ความให้บรรลุถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อนำไปสู่การระงับข้อพิพาท โดยจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นกลาง ปราศจากอคติ ประพฤติตนถูกต้องตามกฎหมายและทำนองคลองธรรม อยู่ในกรอบศีลธรรมและจริยธรรม มีความรู้และความเข้าใจในปรัชญาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างถ่องแท้และมีความพร้อมที่จะเสียสละเพื่อส่วนรวมเป็นสำคัญ ทั้งจะต้องแสดงให้เห็นที่ประจักษ์แก่สาธารณชนด้วยว่าตนปฏิบัติเช่นนี้อย่างเคร่งครัดครบถ้วน

ข้อ ๒ ในการระงับข้อพิพาทผู้ประนีประนอมจะต้องให้คู่ความตัดสินใจด้วยตนเอง บนพื้นฐานของข้อมูลที่เพียงพอ

ข้อ ๓ ผู้ประนีประนอมจะต้องละเว้นไม่ออกคำสั่ง หรือชี้ขาดใด ๆ ที่เกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาทและทางเลือกในการตกลงระงับข้อพิพาท ตลอดจนต้องไม่บังคับ หรือใช้อิทธิพลใด ๆ เพื่อให้คู่ความต้องจำยอมเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ย หรือตัดสินใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยฝืนต่อความสมัครใจและเสรีภาพของคู่ความ

ข้อ ๔ ผู้ประนีประนอมพึงช่วยเหลือสนับสนุนการเจรจาระหว่างคู่ความเพื่อหาแนวทางในการระงับข้อพิพาท โดยไม่ออกความเห็นใด ๆ อันเป็นการชี้ขาด เว้นแต่คู่ความจะได้ให้ผู้ประนีประนอมออกความเห็นเช่นนั้น

ข้อ ๕ ผู้ประนีประนอมจะต้องวางตนเป็นกลางในการไกล่เกลี่ยทั้งจะต้องไม่ทำให้คู่ความสงสัยว่าฝักใฝ่ช่วยเหลือคู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง

ข้อ ๖ ผู้ประนีประนอมจะต้องไม่ยินยอมให้บุคคลภายนอกใช้อิทธิพลใด ๆ อันอาจทำให้ผู้ประนีประนอมเสียความเป็นกลาง

ข้อ ๗ ผู้ประนีประนอมจะต้องเปิดเผยข้อเท็จจริง อันอาจเป็นเหตุให้คู่ความมีความสงสัยตามสมควรในความเป็นกลางของตน ให้ผู้รับผิดชอบราชการศาล องค์คณะผู้พิพากษาและคู่ความทราบ

ข้อ ๘ ไม่ว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยจะดำเนินไปแล้วเพียงใด ผู้ประนีประนอมจะต้องเปิดเผยความขัดแย้งในผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแล้ว หรือที่อาจเกิดขึ้นตามที่ตนทราบทั้งหมดให้ผู้รับผิดชอบราชการศาล องค์คณะผู้พิพากษา และคู่ความทราบ

ข้อ ๙ ผู้ประนีประนอมไม่พึงรับทำกรงานใด ๆ ให้แก่คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่ตนไกล่เกลี่ยไม่ว่าการไกล่เกลี่ยนั้นจะสิ้นสุดลงแล้วหรือไม่ เว้นแต่คู่ความทุกฝ่ายจะให้ความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษร

ข้อ ๑๐ ผู้ประนีประนอมจะต้องเก็บรักษาบรรดาข้อมูล หรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องับกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือที่ตนได้รู้เห็นมา อันเนื่องจากการทำหน้าที่ผู้ประนีประนอมไว้เป็น

ความลับ เว้นแต่คู่ความจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น เป็นกรณีที่ต้องเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด หรือเพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินการหรือบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความ

ข้อ ๑๑ ผู้ประนีประนอมพึงทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเฉพาะเรื่องที่ตนมีคุณสมบัติและทักษะเพียงพอที่จะช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยดำเนินไปได้

ข้อ ๑๒ ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่เรียก รับ หรือยอมจะรับค่าตอบแทนหรือประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เว้นแต่เป็นกรณีที่มีกฎหมาย ระเบียบหรือข้อกำหนดให้กระทำได้

ข้อ ๑๓ ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่ให้ หรือตกลงว่าจะให้ค่าตอบแทน หรือประโยชน์อื่นใดแก่ผู้แนะนำหรือผู้ส่งข้อพิพาทให้ตนดำเนินการไกล่เกลี่ย

ข้อ ๑๔ ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่ทอดทิ้งการที่ตนเป็นผู้ประนีประนอม หรือยินยอมให้ผู้อื่นกระทำเช่นนั้น

ข้อ ๑๕ ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่โฆษณาหรือเชิญชวนเพื่อให้ตนเป็นผู้ประนีประนอม และไม่พึงรับรองว่าคู่ความจะตกลงกันได้หรือจะเกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งแก่คู่ความ

๒.๘.๑ จริยธรรมเกี่ยวกับการดำรงตนของผู้ประนีประนอม (หมวดที่ ๓)

ข้อ ๑๖ ผู้ประนีประนอมจักต้องเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย อยู่ในกรอบศีลธรรมและจริยธรรม ทั้งพึงวางตนให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของบุคคลทั่วไป

ข้อ ๑๗ ผู้ประนีประนอมจักต้องปฏิบัติตามคำสั่งอันชอบด้วยกฎหมายของผู้รับผิดชอบราชการศาล และองค์คณะผู้พิพากษา

ข้อ ๑๘ ผู้ประนีประนอมจักต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษามอบหมายโดยเคร่งครัด มีความอดทนหา อุทิศเวลาของตนให้แก่ปฏิบัติหน้าที่ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่มิได้

ข้อ ๑๙ ผู้ประนีประนอมจักต้องศึกษาและเตรียมการปฏิบัติหน้าที่ในคดีของตนไว้ให้พร้อมก่อนดำเนินการไกล่เกลี่ย

ข้อ ๒๐ ผู้ประนีประนอมจักต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และด้วยความระมัดระวัง

ข้อ ๒๑ ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่รายงานเท็จต่อผู้รับผิดชอบราชการศาล หรือองค์คณะผู้พิพากษา การรายงานโดยปกปิดข้อความที่ควรต้องบอกถือว่าเป็นรายงานเท็จด้วย

ข้อ ๒๒ ผู้ประนีประนอมจักต้องรักษาชื่อเสียงมิให้ขึ้นชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่ว ไม่ประพฤติดนเป็นคนเสเพล มีหนี้สินรุงรัง เสพของมีนเมาจนไม่สามารถครองสติได้ เล่นการพนันเป็นอาชญากรรมทำความผิดอาญา หรือกระทำการอื่นใดซึ่งความประพฤติหรือการกระทำดังกล่าวอาจทำให้เสื่อมเสียแก่ศาลยุติธรรม

ข้อ ๒๓ ผู้ประนีประนอมจักต้องอยู่ในมารยาทอันดีงาม และใช้กิริยา วาจาสุภาพ แก่คู่ความทุกฝ่าย ขณะดำเนินการไกล่เกลี่ย

ข้อ ๒๔ ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่กระทำการใด ๆ อันอาจเป็นเหตุให้การพิจารณาพิพากษาคดีขาดความเป็นอิสระหรือความยุติธรรม

ข้อ ๒๕ ผู้ประนีประนอมจักต้องละเว้นการกล่าวถึงคดีที่อาจกระทบกระเทือนต่อบุคคลใด และไม่วิจารณ์หรือให้ความเห็นแก่บุคคลภายนอก เกี่ยวกับคดีที่อยู่ระหว่างการไกล่เกลี่ยหรือจะเข้าสู่การพิจารณาคดี

ข้อ ๒๖ ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่ให้ข่าว อภิปราย หรือแสดงความคิดเห็นใด ๆ ต่อสาธารณชน อันอาจกระทบกระเทือนต่อศาลยุติธรรมหรือฝ่ายอื่น

ข้อ ๒๗ จักต้องไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ หรือยินยอมให้ผู้อื่นใช้ความเป็นผู้ประนีประนอมของตนแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ

สำหรับข้อถัดไปเป็นส่วนของจริยธรรมเกี่ยวกับการดำรงครอบครัวของผู้ประนีประนอม

ข้อ ๒๘ ผู้ประนีประนอมและคู่สมรสจักต้องไม่รับทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใดๆ จากคู่ความหรือจากบุคคลอื่นใด อันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอม และจักต้องดูแลให้บุคคลในครอบครัวปฏิบัติเช่นเดียวกันด้วย

ข้อ ๒๙ ผู้ประนีประนอมพึงมีสุขภาพเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ และถูกต้องตามกาลเทศะ มีอัธยาศัยอันดีงามแก่บุคคลทั่วไป

ข้อ ๓๐ ผู้ประนีประนอมพึงศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ และพึงเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงานด้วยการนำความรู้ในด้านต่างๆ มาพัฒนาตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปโดยถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ข้อ ๓๑ ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่กระทำการใดๆ อันเป็นเหตุให้แตกความสามัคคีระหว่างผู้ร่วมงาน และพึงส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะ

ข้อ ๓๒ ผู้ประนีประนอมจักต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติหน้าที่ และมีให้ดูหมิ่นเหยียดหยามบุคคลใดๆ

ข้อ ๓๓ ผู้ประนีประนอมพึงละเว้นการคบหาสมาคมกับคู่ความ หรือบุคคลซึ่งมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับคดีความ หรือผู้ซึ่งมีความประพฤติในทางเสื่อมเสีย อันกระทบกระเทือนต่อความเชื่อถือของบุคคลทั่วไป

ข้อ ๓๔ ผู้ประนีประนอมไม่พึงขอรับเงินสนับสนุน หรือประโยชน์ใดๆ จากหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก ในประการที่อาจทำให้กระทบกระเทือนต่อศาลยุติธรรม เว้นแต่จะเป็นการดำเนินการตามระเบียบ คำสั่ง หรือมติว่าด้วยการนั้น

๒.๘.๒ ว่าด้วยการปฏิบัติตนต่อผู้บังคับบัญชาและผู้พิพากษา (ส่วนที่ ๒)

ข้อ ๓๕ ผู้ประนีประนอมพึงให้เกียรติและนับถือ ตลอดจนปฏิบัติตามคำสั่งอันชอบด้วยกฎหมายของผู้พิพากษาและผู้รับผิดชอบราชการศาลที่ตนสังกัดอยู่

ผู้วิจัยได้ค้นคว้า และพบเนื้อหาของจริยธรรมข้อสำคัญ และเกี่ยวข้องโดยตรงกับงานวิจัยนี้ จึงเน้นอักษรหนาไว้ในข้อ ๓๐ ที่มีเนื้อหาระบุไว้คือ ผู้ประนีประนอมพึงศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ และพึงเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงานด้วยการนำความรู้ในด้านต่างๆ มาพัฒนาตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปโดยถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และโดยเฉพาะในงานวิจัยนี้ มุ่งเน้นการสร้างรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี คือ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ได้รับการพัฒนาแล้วนั้น หรือมีความปรารถนาที่จะพัฒนาตนเอง ก็ควรจะเสริมสร้างศักยภาพทุกด้านขึ้นมาให้เป็นรูปธรรม ซึ่งผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงแนวทางในการพัฒนาของผู้ประนีประนอมที่มีความรู้การเพิ่มศักยภาพตามหลักพุทธวิธี ด้านอื่นๆต่อไป

๒.๘.๓ คุณลักษณะของผู้ประนีประนอมที่พึงปฏิบัติ^{๘๑}

- ๑) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- ๒) ศึกษาสำนวนให้เข้าใจอย่างถ่องแท้
- ๓) ควบคุมอารมณ์
- ๔) แสดงออกให้เห็นถึงความเป็นกลาง สร้างความเชื่อมั่นให้กับคู่ความและทนายความ
- ๕) เป็นผู้ฟังที่มีประสิทธิภาพ
- ๖) มีความยืดหยุ่น
- ๗) มีความซื่อสัตย์
- ๘) ไม่ควรเป็นผู้ชี้ขาดในคดี
- ๙) มีความอดทน
- ๑๐) แสดงความเห็นใจคู่ความ

๒.๘.๔ สิ่งที่ผู้ประนีประนอมไม่ควรปฏิบัติ

- ๑) อวดอ้างสรรพคุณตนเองและครอบครัวยิ่งเกินความพอดี
- ๒) ไม่บังคับคู่ความให้รับสารภาพ

^{๘๑} สุวิชา สุขเกษมหทัย, ชัยวัฒน์ ศรีวิภาสสถิต, การไกล่เกลี่ยคดีอาญา, กฎหมายที่เกี่ยวข้อง รายงานการไกล่เกลี่ยคดีอาญา, สำนักส่งเสริมงานตุลาการ, เอกสารประกอบกรอบหลักสูตรความเบื้องต้นและเทคนิคการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, หน้า ๓๐-๓๒.

- ๓) พูดหรือแสดงความคิดเห็นให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ได้เปรียบในทางคดีต่อหน้าคู่ความอีก ฝ่ายหนึ่ง
- ๔) ดำเนินหรือทำให้คู่ความท้อแท้ หรือหมดกำลังใจ
- ๕) แสดงความไม่รู้สึกละเลินเล่อต่อความรู้สึกคู่ความทั้งสองฝ่าย
- ๖) พูดซัดสอย ของคู่ความฝ่ายหนึ่งต่อหน้าคู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง
- ๗) การแยกเจรจา หากได้ข้อมูลเป็นข้อเสนอของฝ่ายหนึ่ง ต้องไม่ปกปิดข้อมูล และต้องแจ้งคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งทราบ

๒.๙ กฎหมาย ข้อกำหนด ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้ประนีประนอมนั้น จะประสบผลสำเร็จได้ต้องมีความสอดคล้องกับกฎระเบียบ ข้อบังคับในอำนาจหน้าที่หรือมีกฎหมายรองรับในกระบวนการไกล่เกลี่ยนั้น ๆ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วยกันหลายฉบับ ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปขยายความในภาคผนวกซึ่งจะมีเนื้อหาและรายละเอียดมากมาย และเพื่อให้งานวิจัยนี้กระชับในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องดังที่ได้กล่าวไว้ในนิยามศัพท์ตั้งแต่เบื้องต้นในบทที่ ๑ แล้ว ผู้วิจัยจึงขอเสนอถึงบริบทของความเป็นมาของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นขอบเขตที่ผู้วิจัยประสงค์ที่จะลงศึกษาในพื้นที่ เพื่อสืบค้นข้อมูลปฐมภูมิ ในมุมมองการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเป็นลำดับต่อไป ดังนี้

๒.๑๐ ความเป็นมาของศาลจังหวัดชลบุรีและศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๒.๑๐.๑ ประวัติศาลจังหวัดชลบุรี

ศาลจังหวัดชลบุรี^{๘๒} ตามหลักฐานเท่าที่สืบค้น พบที่จะเสนอให้ทราบได้ว่าตั้งขึ้นก่อน หรือใน ปีรัตนโกสินทร์ศก ๑๒๑ ตรงกับปีพุทธศักราช ๒๔๔๕ อาคารหลังแรกเป็นเรือนไม้ สร้างขึ้นบริเวณพื้นที่ทำการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีเดิม ซึ่งต่อมาในปีรัตนโกสินทร์ศก ๑๒๘ หรือตรงกับปีพุทธศักราช ๒๔๕๒ ได้ก่อสร้างอาคารหลังใหม่ ตั้งอยู่ระหว่างสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีเดิมกับอาคารศาลว่าการเทศบาลเมืองชลบุรี เป็นอาคารชั้นเดียว มีห้องพิจารณาเพียง ๑ ห้อง ต่อมาอาคารศาลจังหวัดชลบุรียังกล่าวทรุดโทรมมาก ประกอบกับมีปริมาณคดีเพิ่มขึ้น จึงได้มีการก่อสร้างอาคารศาลจังหวัดชลบุรีหลังใหม่ บริเวณทิศตะวันตกของศาลากลางจังหวัดชลบุรี ได้ทำพิธีเปิดอาคารใหม่เมื่อวันที่ ๑๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๑๕

^{๘๒} สวณ พรอิชยานนท์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรม ศึกษาเฉพาะกรณีศาลจังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๕๑.

อาคารศาลจังหวัดชลบุรีตั้งอยู่ถนัดอยู่ถนนมนตเสวี ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เป็นอาคารตึก ๒ ชั้น หลังคาทรงไทย มีห้องพิจารณาคดี ๑๓ ห้อง และต่อมาได้ก่อสร้างเพิ่มเติมเป็นอาคารชั้นเดียวทางด้านหลังขนาด ๖ ห้องพิจารณา รวมมีห้องพิจารณาทั้งสิ้น ๑๙ ห้อง ศาลจังหวัดชลบุรีมีอัตรากำลังข้าราชการตุลาการ ๒๕ คน และข้าราชการศาลยุติธรรม ๗๑ คน มีเขตอำนาจใน ๘ อำเภอและอีก ๑ กิ่งอำเภอในจังหวัดชลบุรี ในครั้งนั้น และเนื่องจากจังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่สำคัญเป็นลำดับต้นๆ ในภาคตะวันออกของประเทศไทยนั้นเอง ตลอดทั้งมีการพัฒนาทางภาคอุตสาหกรรม การขนส่งทั้งทางบกและทางทะเล อีกภาครัฐมีการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว จึงส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางเศรษฐกิจและสังคม ทำให้เกิดข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ในคดีแพ่ง และพาณิชย์เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ

ศาลจังหวัดชลบุรีมีข้อกำหนดให้ก่อนที่จะมีการพิจารณาพิพากษาคดีตามปกติ ให้นำคดีแพ่งทุกคดี ยกเว้นคดีแพ่งที่ไม่มีข้อพิพาท เช่น คดีขอจัดการมรดก คดีขอแสดงกรรมสิทธิ์ที่ดินโดยการครอบครองปรปักษ์ เป็นต้น^{๘๓} นำเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อน โดยมีผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเป็นคนกลางในการอำนวยความสะดวก หรือดำเนินการไกล่เกลี่ยดังกล่าว หากคู่พิพาทสามารถตกลงกันได้ จะส่งคดีให้ผู้พิพากษาที่รับผิดชอบดูแลศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พิจารณาและพิพากษาตามสัญญา ประนีประนอมยอมความ หรืออนุญาตให้โจทก์ถอนฟ้อง แล้วแต่กรณี แต่หากคู่ความเจรจาตกลงกันไม่ได้ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะส่งคดีคืนสู่บัลลังก์ของศาล เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณาและพิพากษาคดีตามปกติต่อไป

๒.๑๐.๒ ที่ตั้งอาคาร

ในปัจจุบันศาลจังหวัดชลบุรีเปิดทำการอยู่ ณ ถนนมนตเสวี ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เริ่มตั้งแต่เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๑๔ ได้รับงบประมาณสำหรับก่อสร้างอาคารที่ทำการศาลใหม่และก่อสร้างแล้วเสร็จในปีพุทธศักราช ๒๕๑๕

๒.๑๐.๓ เขตอำนาจศาล

ศาลจังหวัดชลบุรีมีเขตอำนาจในการพิจารณาคดี ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี รวม ๙ อำเภอ คือ อำเภอเมืองชลบุรี อำเภอพนัสนิคม อำเภอบ้านบึง อำเภอพานทอง อำเภอบ่อทอง อำเภอหนองใหญ่ อำเภอกะสีซัง อำเภอกะจันทร์ และอำเภอสรีราชา (เฉพาะตำบลบางพระ ตำบลศรีราชา ตำบลสุรศักดิ์ ตำบลหนองขาม ตำบลเขาคันทรง) ศาลจังหวัดชลบุรีมีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณา

^{๘๓} สงวน พรอิชยานนท์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรม ศึกษาเฉพาะกรณีศาลจังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๕๒.

พิพาทคดีแพ่ง^{๔๔} ซึ่งมีราคาทรัพย์สินที่พิพาทหรือ จำนวนทุนทรัพย์ที่ฟ้องเกินกว่า ๓๐๐,๐๐๐ บาท และคดีที่มีคำขอให้ปลดปล่อยทุกข์อันไม่อาจคำนวณเป็นราคาเป็นตัวเงินได้ ยกเว้นคดีครอบครัวซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัดชลบุรีแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว สำหรับคดีอาญา มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่มีความผิด ซึ่งกฎหมายกำหนดอัตราโทษอย่างสูงไว้ให้จำคุกเกิน ๓ ปี หรือปรับเกิน ๖๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

๒.๑๐.๔ อัตราค่าล้าง

ศาลจังหวัดชลบุรี มีผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างในศาลให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว ถูกต้องตามระเบียบ กฎเกณฑ์สร้างความเป็นธรรมให้กับประชาชน มีผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลซึ่งเป็นข้าราชการ ศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลนั้น ๆ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา ประสานงานเพื่อให้การบริหารจัดการถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

๒.๑๐.๕ การแบ่งส่วนราชการภายใน

แบ่งส่วนราชการภายในศาลจังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น ๖ ส่วน อันได้แก่ ๑. ส่วนช่วยอำนาจการ ๒. ส่วนคลัง ๓. ส่วนบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ ๔. ส่วนคดี ๕. ส่วนช่วยพิจารณาคดี ๖. ส่วนใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาท

๒.๑๑ การจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี

ศาลจังหวัดชลบุรีจึงได้นำระบบการใกล้เคียงข้อพิพาท ซึ่งเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือก นอกจากการพิจารณาพิพากษาคดีตามปกติ เพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความ และเพื่อให้เกิดการพิจารณาบรรลาคดีต่างๆ ของศาลเสร็จสิ้นไปด้วยความรวดเร็ว ศาลจังหวัดชลบุรีได้จัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท^{๔๕} เมื่อวันที่ ๒๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ เพื่อเป็นหน่วยงานรับผิดชอบระบบงานใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชลบุรี

^{๔๔} สงวน พรอิชยานนท์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลยุติธรรม ศึกษาเฉพาะกรณีศาลจังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๕๑.

^{๔๕} สงวน พรอิชยานนท์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลยุติธรรม ศึกษาเฉพาะกรณีศาลจังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๕๒.

๒.๑๑.๑ ภาระหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี

ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลข้อพิพาทจังหวัดชลบุรีนั้น จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๕๔ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

๑. ดำเนินการเพื่อให้มีการไกล่เกลี่ยตามที่ได้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษามอบหมายหรือมีคำสั่ง
๒. ส่งเสริมเผยแพร่วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก โดยเฉพาะการไกล่เกลี่ย
๓. จัดทำสารบบและสำนวนคดีไกล่เกลี่ย
๔. จัดทำและรายงานข้อมูลและสถิติเกี่ยวกับการดำเนินการไกล่เกลี่ยของศาล ตลอดจนการประเมินผลการดำเนินการไกล่เกลี่ยของศาล
๕. จัดทำบัญชีผู้ประนีประนอมและประสานงานกับผู้ประนีประนอม
๖. รวบรวมผลการปฏิบัติงานของผู้ประนีประนอม
๗. ประสานงานกับหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการดำเนินวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก
๘. ดำเนินการอื่นใดที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลมอบหมาย^{๔๖}

๒.๑๑.๒ หน้าที่คณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาล

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกศาลในไทยนั้น อยู่ภายใต้การบริหารงานของคณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาล ซึ่งปฏิบัติตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๕๔ ในข้อ ๖๖ โดยคณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาลนั้น มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับผิดชอบราชการศาลเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนางานไกล่เกลี่ยของศาล
๒. กำหนดและวางแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ตลอดจนกิจกรรมและการดำเนินงานไกล่เกลี่ยของศาล โดยความเห็นชอบผู้รับผิดชอบราชการศาล
๓. เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับผิดชอบราชการศาลเกี่ยวกับประเภทของคดีให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลสนับสนุนเป็นพิเศษให้มีการไกล่เกลี่ย
๔. กลั่นกรองและให้ความเห็นเกี่ยวกับรายชื่อบุคคลที่จะเสนอเพื่อขึ้นทะเบียนผู้ประนีประนอม

^{๔๖} สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, การจัดระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔, (กรุงเทพมหานคร: ธนาเพรส, ๒๕๕๖), หน้า ๔๖.

๕. กลั่นกรองและให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีรายชื่อบุคคลที่ประสงค์จะทำหน้าที่ผู้ประนีประนอมตามข้อ ๕๗ วรรคสาม

๖. พิจารณาและให้ความเห็นเกี่ยวกับการจำหน่ายชื่อผู้ประนีประนอมออกจากทะเบียนตามข้อ ๖๐ วรรคสอง

๗. ติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบาย แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และการดำเนินงานต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

๘. ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะและความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการปรับปรุงการดำเนินงาน

๙. ดำเนินการอื่นใดตามที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลมอบหมาย

ข้อเสนอแนะ คำแนะนำ ความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนางานไกล่เกลี่ยของศาลใดที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบงานไกล่เกลี่ยของศาลยุติธรรมทั้งหลายให้แจ้งให้สำนักกระบบข้อพิพาท (เดิม) ทราบ ซึ่งปัจจุบันคือ สำนักส่งเสริมงานตุลาการ

๒.๑๑.๓ โครงสร้างบุคลากรประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ ข้อ ๖๔ ได้บัญญัติว่า “ในกรณีที่ศาลใดยังไม่มีตำแหน่งหัวหน้าศูนย์และเจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลแต่งตั้งหรือมอบหมายให้ข้าราชการศาลยุติธรรมคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นหัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลเพื่อรับผิดชอบดูแลงานต่าง ๆ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลให้เป็นไปโดยเรียบร้อย และอาจแต่งตั้งหรือมอบหมายให้ข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการ หรือลูกจ้างของสำนักงานศาลยุติธรรมคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล เพื่อช่วยเหลือและดำเนินงานต่าง ๆ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล

ในปัจจุบันศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี มีปริมาณท่านผู้พิพากษามารับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวน ๓ คน นอกจากนี้ก็ยังมีนิติกรและเจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานธุรการด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยเฉพาะ เจ้าหน้าที่ในส่วนของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้มีหน้าที่ให้บริการ และประสานงานแก่คู่ความ หรือคู่พิพาทที่ประสงค์ที่จะเข้ามาใช้บริการในระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน ๔ คน และมีนิสิตนักศึกษาจากสถานศึกษาที่ขอเข้ามา ๑ คน

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่ในอาคารของศาลแขวง หรือตึกเดียวกับศาลแรงงาน กล่าวคือมีการขอใช้พื้นที่ร่วมในอาคารเดียวกัน และมีห้องที่ใช้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวนรวม ๕ ห้อง อยู่ปีกขวาของชั้นที่ ๓ ในตัวอาคารเดียวกัน ซึ่งตัวอาคารหันหน้าออกทางทิศตะวันตก หรือหันหน้าอาคารออกสู่ถนนเลียบชายฝั่ง ศูนย์ไกล่เกลี่ยแห่งนี้ มีห้องที่มีพื้นที่ใหญ่เหมาะสม

กับให้บริการด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวน ๑ ห้อง เป็นห้องขนาดกลางจำนวน ๑ ห้อง และเป็นห้องขนาดเล็กอีก จำนวน ๓ ห้อง ทั้งนี้ยังมีห้องพักสำหรับผู้ประนีประนอม ๑ ห้อง ห้องพักสำหรับผู้พิพากษาโดยเฉพาะอีกจำนวน ๑ ห้อง ทั้งนี้ยังไม่รวมส่วนของพักของเจ้าหน้าที่และห้องปฏิบัติการ

๒.๑๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชลบุรี

๒.๑๒.๑ การจัดคดีเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๑. เมื่องานรับฟ้อง ส่งสำนวนที่สามารถนำเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยได้มาให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะส่งหนังสือเชิญชวนคู่ความให้เข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย โดยส่งหนังสือเชิญโจทก์จำเลย โดยจัดส่งทางไปรษณีย์ และให้คู่ความส่งหนังสือแจ้งความประสงค์กลับมา หรือโทรศัพท์สอบถามไปยังคู่ความเพื่อเชิญชวนให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย

๒. คู่ความตอบรับกลับ

๓. คู่ความตอบกลับมาว่าไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ย ส่งสำนวนคืนงานเก็บสำนวนระหว่างสืบพยานเพื่อพิจารณาพิพากษาคดีต่อไป

๔. คู่ความตอบกลับมาว่าประสงค์ไกล่เกลี่ย

๕. เจ้าหน้าที่งานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจัดสำนวนเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย

๖. ในกรณีเมื่อมีการฟ้องคดีเข้ามา เจ้าหน้าที่รับฟ้องจะให้คำแนะนำเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย โดยในขั้นตอนนี้เมื่อโจทก์ฟ้องคดีเข้ามาเจ้าหน้าที่รับฟ้องจะสอบถามโจทก์หรือทนายโจทก์ว่าประสงค์จะนำสำนวนเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยหรือไม่ หรืออาจจะแนะนำให้โจทก์หรือทนายโจทก์ติดต่อนิติกรงานไกล่เกลี่ยเพื่ออธิบายถึงประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย

๗. โจทก์หรือทนายโจทก์ไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ย ส่งสำนวนคืนงานเก็บสำนวนระหว่างสืบพยานเพื่อพิจารณาพิพากษาคดีต่อไป

๘. โจทก์หรือทนายโจทก์ประสงค์ไกล่เกลี่ย

๙. เจ้าหน้าที่งานรับฟ้องส่งสำนวนคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๑๐. ในวันนัดแถลงเปิดคดี หรือนัดไต่สวน

๑๑. คู่ความแถลงศาลประสงค์ไกล่เกลี่ย เจ้าหน้าที่หน้าบัลลังก์ส่งสำนวนเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๑๒. การส่งสำนวนคดีเข้าสู่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หากผู้พิพากษาหัวหน้าศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษาเห็นว่า คดีน่าจะไกล่เกลี่ยได้ หรือผู้พิพากษาอาจสอบถามคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่ประสงค์ให้มีการไกล่เกลี่ยหรือไม่ หากประสงค์ก็ให้ดำเนินการไกล่เกลี่ย โดยเจ้าหน้าที่หน้าบัลลังก์ส่งสำนวนเข้าสู่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๑๓. การส่งสำนวนคดีเข้าสู่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะต้องไม่ให้มีผลกระทบต่อวันสืบพยานคดีต่อเนื่องที่มีการกำหนดไว้แล้ว

ในกรณีที่ผู้พิพากษาหัวหน้าศาล เห็นว่าคดีไม่ควรให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น จะเป็นเหตุให้การพิจารณาคดีล่าช้า และส่งผลกระทบต่อกรอำนวยความสะดวกผู้พิพากษาหัวหน้าศาล อาจมีคำสั่งให้ส่งสำนวนคดีดังกล่าวคืนให้องค์คณะผู้พิพากษาดำเนินกระบวนการพิจารณาต่อไปได้

๒.๑๒.๒ สำนวนคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยลงนัดในสมุดคุมนัดความไกล่เกลี่ย
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจัดทำสารบบคดีไกล่เกลี่ย ตามแบบที่สำนักกระงับข้อพิพาทกำหนด
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยจัดทำสำนวนไกล่เกลี่ยพ่วงกับสำนวนคดีของศาล
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยติดต่อคู่ความ ทนายความคู่ความ เพื่อยืนยันกำหนดนัด
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยตรวจสอบวันว่างของผู้ประนีประนอมประจำศาล เพื่อดำเนินการจ่ายสำนวนคดีให้แก่ผู้ประนีประนอม
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยนำสำนวนไกล่เกลี่ยเสนอผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเพื่อจ่ายสำนวน
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยจัดทำบัญชีนัดความประจำวันคดีไกล่เกลี่ย
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยจัดเก็บสำนวนคดีและสำนวนไกล่เกลี่ยเพื่อรอวันนัดไกล่เกลี่ย
๙. เมื่อถึงวันนัดไกล่เกลี่ย ผู้ประนีประนอมประจำศาลดำเนินการไกล่เกลี่ย

๒.๑๒.๓ กรณีไกล่เกลี่ยสำเร็จ

๑. คู่ความทำบันทึกข้อตกลงยอมความ/ถอนฟ้อง
๒. ผู้ประนีประนอมประจำศาลจดยางานการประชุมแจ้งผลการไกล่เกลี่ยเสนอเจ้าของสำนวน
๓. ผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนตรวจสอบสัญญาประนีประนอมยอมความ/ถอนฟ้อง ว่าถูกต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย ให้พิพากษาเสร็จเด็ดขาด
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยออกเลขคดีแดงสำนวนไกล่เกลี่ย
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยนำสำนวนคดีซึ่งมีการยอมความ/ถอนฟ้อง แล้ว ส่งให้เจ้าหน้าที่งานสารบบออกเลขคดีแดง

๒.๑๒.๔ กรณีไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยจัดทำรายงานเจ้าหน้าที่เสนอผู้พิพากษาเจ้าของสำนวน

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยตัดพวงสำนวน แยกสำนวนศาลออกจากสำนวนไกล่เกลี่ย
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยออกเลขคดีแดงสำนวนไกล่เกลี่ย
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยส่งสำนวนคืบงานเก็บสำนวนระหว่างสืบพยานเพื่อพิจารณาพิพากษาต่อไป

๒.๑๓ การคัดเลือกและสรรหาผู้ประนีประนอมของศาลจังหวัดชลบุรี

ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๒๐ ทวิ ที่บัญญัติไว้ว่า “เมื่อศาลเห็นสมควรหรือเมื่อคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอ ศาลอาจแต่งตั้งบุคคลหรือคณะบุคคลเป็นผู้ประนีประนอมเพื่อไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ประนีประนอมยอมความกัน” อีกทั้งตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๕๔ ข้อ ๑๖ ก็ได้บัญญัติไว้ว่า “ในกรณีที่ต้องดำเนินการไกล่เกลี่ย ผู้รับผิดชอบขอพระราชทานศาล หรือองค์คณะผู้พิพากษา อาจแต่งตั้งผู้ประนีประนอมเพื่อช่วยเหลือศาลในการไกล่เกลี่ยคดีเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ ให้ผู้ประนีประนอมที่ได้รับการแต่งตั้งดำเนินการไกล่เกลี่ยตามข้อกำหนดนี้”

จึงทำให้สำนักงานศาลยุติธรรมได้มีนโยบายให้ศาลที่อยู่ในสังกัดศาลยุติธรรมทั่วประเทศ จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลขึ้น เพื่อดำเนินงานไกล่เกลี่ยของศาลให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการนำวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยเฉพาะการไกล่เกลี่ยมาใช้อย่างแพร่หลายโดยมีบุคคลภายนอกเข้ามาทำหน้าที่เป็นคนกลาง เพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท โดยผู้รับผิดชอบขอพระราชทานศาลหรือผู้พิพากษาหัวหน้าศาล จะแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาล เพื่อทำหน้าที่คัดเลือกผู้ประนีประนอมประจำศาล โดยจะประกาศรับสมัครผู้ประนีประนอมจากประชาชนทั่วไปที่มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ ข้อ ๕๑

ในการรับสมัครบุคคลภายนอกที่ประสงค์เข้ารับการคัดเลือกเป็นผู้ประนีประนอมประจำศาล ผู้รับผิดชอบขอพระราชทานศาลจะแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกผู้ประนีประนอมประจำศาลโดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ย เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นโดยพิจารณาจากใบสมัคร ว่าบุคคลดังกล่าวมีคุณสมบัติและมีคุณงามความดีที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมได้หรือไม่ และผ่านการสอบสัมภาษณ์จากคณะกรรมการ พร้อมทั้งตรวจสอบประวัติในเบื้องต้น โดยมีหนังสือไปยังสถานีตำรวจในเขตอำนาจศาลนั้นช่วยตรวจสอบว่า บุคคลดังกล่าวมีประวัติในการถูกฟ้องคดีอาญาหรือไม่ ผลคดีเป็นอย่างไร หากมีการดำเนินคดีอาญา ให้คณะกรรมการคัดเลือกเป็นผู้ประนีประนอมประจำศาลเสนอความเห็นที่ไม่สมควรรับไว้ ตรวจสอบผู้สมัครว่ามีการถูกฟ้องเป็นคดีของศาลหรือไม่ หากมีให้คณะกรรมการคัดเลือกทำความเห็นเสนอผู้รับผิดชอบขอพระราชทานศาล เมื่อตรวจสอบคุณสมบัติ และผ่านการสอบสัมภาษณ์แล้ว คณะกรรมการคัดเลือกจะประกาศผลผู้ที่ผ่าน

การคัดเลือกเพื่อเป็นผู้ประนีประนอมประจำศาลต่อไป โดยผู้ประนีประนอมที่ผ่านการคัดเลือกจะได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรีคราวละ ๒ ปี โดยกรอบอัตรากำลังผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรีมีกรอบอัตรากำลังจำนวน ๔๖ คน

สำหรับผู้ที่ได้รับคัดเลือกเข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมใหม่ คือ ยังไม่เคยมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย ศูนย์ไกล่เกลี่ยจะมีการให้คำแนะนำในการมาทำหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมประจำศาล และให้ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเบื้องต้นแก่ผู้ประนีประนอมก่อน พร้อมทั้งให้ฝึกปฏิบัติงานกับผู้ประนีประนอมที่เคยเป็นมาแล้ว ไม่น้อยกว่า ๑๐ คดี ถึงจะจ่ายสำนวนให้ดำเนินการประนีประนอมข้อพิพาทเองได้ เมื่อผู้ประนีประนอมได้ปฏิบัติหน้าที่ผ่านการประนีประนอมข้อพิพาทมาแล้วไม่น้อยกว่า ๑๐ คดี ผู้ประนีประนอมประจำศาลสามารถขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประนีประนอมประจำสำนักงานศาลยุติธรรม โดยได้เข้ารับการอบรมหลักสูตรเทคนิคหรือวิธีการไกล่เกลี่ยที่สำนักส่งเสริมงานตุลาการ ศาลยุติธรรมจัดขึ้น มีระยะเวลาการขึ้นทะเบียนไว้ ๒ ปี ตามกำหนดอายุทะเบียนผู้ประนีประนอมของศาลยุติธรรมที่มีการจัดทำทะเบียนใหม่ทุก ๒ ปี โดยสามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมในศาลนั้น ๆ ต่อไป หรือสามารถเป็นผู้ประนีประนอมในศาลยุติธรรมทั่วประเทศ ได้ไม่เกิน ๓ ศาล โดยไม่รวมศาลสูง พร้อมทั้งได้รับเงินค่าตอบแทนตามประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจำค่าป่วยการและค่าใช้จ่ายของผู้ประนีประนอม พ.ศ. ๒๕๕๖

๒.๑๔ การแต่งตั้งผู้ประนีประนอม

การแต่งตั้งผู้ประนีประนอมเพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ กล่าวว่า ผู้ประนีประนอม หมายความว่า บุคคลหรือคณะบุคคลที่มีอำนาจดำเนินการไกล่เกลี่ยตามข้อกำหนดนี้^{๘๗}

การแต่งตั้งผู้ประนีประนอมเพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล

ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเป็นบุคคลที่มีความสำคัญการทำหน้าที่เป็นคนกลางประสานความเข้าใจ และเราให้เกิดข้อยุติร่วมกัน ซึ่งข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ ตามข้อ ๔ หมายความว่า บุคคลหรือคณะบุคคลที่มีอำนาจดำเนินการไกล่เกลี่ยตามข้อกำหนดนี้ ซึ่งผู้ประนีประนอมดังกล่าวอาจจะแต่งตั้งจากผู้พิพากษา ข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการ

^{๘๗} สำนักกระับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, การจัดระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ.๒๕๕๔, (กรุงเทพมหานคร: ธนาพรส,๒๕๕๖), หน้า

ลูกจ้างหรือบุคคลภายนอกก็ได้ เพื่อช่วยเหลือศาลในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้คู่ความได้ประนีประนอมกัน ดังนี้

๑) การแต่งตั้งผู้พิพากษาเป็นผู้ประนีประนอม

ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษาอาจแต่งตั้งผู้พิพากษาเป็นผู้ประนีประนอมก็ได้ โดยอาจพิจารณาคัดเลือกผู้พิพากษาอาวุโสและผู้พิพากษาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเป็นผู้ประนีประนอม เพื่อไกล่เกลี่ยคดีที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล สำหรับจำนวนผู้พิพากษาที่จะแต่งตั้งเป็นผู้ประนีประนอมนั้นควรพิจารณาจากความเหมาะสมของบุคคลตลอดจนอัตรากำลังของผู้พิพากษาในศาลนั้น ๆ เปรียบเทียบกับการสืบพยานและการพิจารณาคดีต่อเนื่อง

อนึ่งผู้พิพากษาที่ไกล่เกลี่ยคดีที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล หากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เป็นผลสำเร็จ ผู้รับผิดชอบราชการศาลไม่ควรมอบหมายให้ผู้พิพากษานั้นพิจารณาและตัดสินคดีเดียวกันนั้นอีก เพื่อเป็นหลักประกันของคู่ความ แม้การไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จก็จะไม่เกิดผลเสียต่อคดีของตน เว้นแต่คู่ความทั้งสองฝ่ายมีความประสงค์ให้ผู้พิพากษานั้นเป็นผู้พิจารณาและตัดสินคดีด้วย ซึ่งผู้รับผิดชอบราชการศาลต้องให้ความเห็นชอบในการจ่ายสำนวนด้วยเช่นกัน

๒) การแต่งตั้งบุคคลข้าราชการศาลยุติธรรมเป็นผู้ประนีประนอม

ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษามีอำนาจแต่งตั้งข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการหรือลูกจ้างคนหนึ่งหรือหลายคนที่ได้รับราชการในศาลนั้นเป็นผู้ประนีประนอมได้ ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ ข้อ ๑๓ วรรคแรก โดยผู้รับผิดชอบราชการศาลพิจารณาคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเป็นผู้ประนีประนอมเพื่อไกล่เกลี่ยคดีที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล

ข้อสังเกต การแต่งตั้งข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม พนักงานข้าราชการหรือลูกจ้างคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นผู้ประนีประนอมที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลจัดให้เป็นผู้ประนีประนอมเป็นการเฉพาะในศาลนั้น ข้อ ๓๓ กำหนดให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการไว้ด้วย

๓) การแต่งตั้งบุคคลภายนอกเป็นผู้ประนีประนอม

การแต่งตั้งบุคคลภายนอกเป็นผู้ประนีประนอม ศาลอาจริเริ่มการจัดให้มีบัญชีรายชื่อบุคคลที่ประสงค์จะทำหน้าที่ผู้ประนีประนอมเพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยในศาลโดยคณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยในศาลซึ่งประกอบด้วยข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมในศาลจำนวน ห้าคน แต่ไม่เกินเก้าคนที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลแต่งตั้งขึ้นตามข้อ ๖๕ ของข้อกำหนดประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ ดำเนินการคัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมในการทำหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอม โดยการคัดเลือกและจัดทำรายชื่อผู้ประนีประนอมนั้น ข้อ ๕ ให้คำนึงถึงคุณสมบัติ

และลักษณะต้องห้ามของผู้ประนีประนอมที่จะขึ้นทะเบียนตามข้อ ๕๑ เท่าที่ผู้ประนีประนอมพึงมีในขั้นนี้โดยอุโลม รวมทั้งประวัติและความประพฤติ ความพร้อมที่จะอุทิศเวลาปฏิบัติหน้าที่ผู้ประนีประนอม ความรู้และประสบการณ์ตลอดจนความต่อเนื่องในการทำงาน และการพัฒนาทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของบุคคลที่จะจัดให้อยู่ในบัญชีรายชื่อดังกล่าว

ในการคัดเลือกผู้ประนีประนอมที่จะจัดให้อยู่ในบัญชียุติธรรม ศาลอาจจะใช้กระบวนการคัดเลือกบุคคลเพื่อทำหน้าที่ผู้ประนีประนอมตามที่เห็นสมควร เช่น การประกาศรับสมัครบุคคลเป็นการทั่วไปและกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครไว้อย่างชัดเจน หรือเชิญบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและความเหมาะสมหรือทั้งสองวิธีการผสมผสานกัน และควรจัดให้มีการทดสอบความรู้ความสามารถและหรือสอบสัมภาษณ์เพื่อพิจารณาความเหมาะสมตามสมควรก็ได้ ซึ่งในการจัดให้บุคคลใดอยู่บัญชีรายชื่อผู้ประนีประนอมในศาลนั้นเป็นดุลยพินิจของผู้รับผิดชอบราชการศาล โดยได้รับความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาล^{๘๘}

๒.๑๕ ประเภทคดีที่เข้าสู่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชลบุรี

คดีข้อพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชลบุรีเป็นคดีที่คู่ความเสนอคำฟ้องต่อศาลและสมัครใจไกล่เกลี่ย หรือองค์คณะผู้พิพากษาได้พิจารณาโดยมุ่งเน้นถึงการมีระบบที่มีประสิทธิภาพยั่งยืน ทั้งให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด คู่ความมีโอกาสนำคดีของตนเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลได้ตลอดเวลา จึงกำหนดให้วางระบบและช่วงเวลาการนำคดีเข้าสู่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดชลบุรี ดังนี้

๑. คดีผู้บริโภคที่คู่ความมาศาลทั้งสองฝ่ายให้นำคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในวันนัดพิจารณาทุกคดี

๒. คดีแพ่ง คดีอาญาความผิดอันยอมความได้ ที่คู่ความมาศาลทั้งสองฝ่ายและประสงค์ไกล่เกลี่ยให้นำคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในวันนัดพร้อม หรือในวันนัดพิจารณาทุกคดี

๓. ให้เจ้าหน้าที่งานอุทธรณ์ – ฎีกาสอบถามคู่ความในคดีแพ่ง คดีผู้บริโภค คดีอาญาความผิดอันยอมความได้ถึงความประสงค์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อนำคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในวันยื่นอุทธรณ์-ฎีกา

เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีเป้าหมายการนำคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในแต่ละเดือนที่ชัดเจน และเป็นตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานด้านนี้ ซึ่งศาลจังหวัดชลบุรีมีเป้าหมายให้นำคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยทั้ง คดีแพ่ง คดีผู้บริโภค และคดีอาญาเดือนละ

^{๘๘} สำนักกรงรับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, การจัดระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ.๒๕๕๔, หน้า ๕.

ไม่น้อยกว่า ๗๐ คดี และไกล่เกลี่ยสำเร็จเดือนละไม่น้อยกว่า ๗๐ คดี อัตราไกล่เกลี่ยสำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐ และคู่ความได้รับความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐^{๘๙} และเพื่อให้ระบบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานคดีที่ต้องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยภายใน ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชลบุรีนั้น เป็นคดีที่คู่ความ หรือคู่พิพาทเสนอคำฟ้องต่อศาล และสมัครใจไกล่เกลี่ย หรือองค์คณะผู้พิพากษาเห็นควรให้นำคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้นั้น พิจารณาโดยมุ่งเน้นถึงการสร้างความปรองดอง และการเยียวยาแก่ผู้เสียหายในการที่จะระงับข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้นภายหลัง มีดังต่อไปนี้ คือ

๑. คดีผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑
๒. คดีไม่มีข้อยุ่งยาก และคดีขับไล่
๓. คดีแพ่งสามัญ คดีร้องขอเป็นผู้จัดการมรดกที่มีผู้คัดค้าน คดีร้องขอแสดงกรรมสิทธิ์ที่มีผู้คัดค้าน และคดีที่มีข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี
๔. คดีอาญาความคิดอันยอมความได้ คดีความผิดที่กระทำโดยประมาท
๕. คดีอาญาที่ราษฎรเป็นโจทก์หรือร่วมเป็นโจทก์กับพนักงานอัยการ
๖. คดีอาญาที่ผู้เสียหายร้องขอให้บังคับจำเลยชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา ๔๔/๑
๗. คดีอาญาที่ราษฎรเป็นผู้เสียหาย หรือร่วมเป็นผู้เสียหายกับรัฐ ซึ่งจำเลยให้การสารภาพ และศาลมีคำสั่งให้พนักงานคุมประพฤติสืบเสาะ และพินิจก่อนมีคำพิพากษา
๘. ข้อพิพาทที่ยังไม่มีการเสนอคำฟ้องต่อศาล^{๙๐}

๒.๑๕ สรุป

ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญยิ่งของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลที่มีจิตอาสาเข้าช่วยงานในศาล เป็นหนึ่งในกระบวนการสร้างความปรองดอง แม้จะเป็นขั้นตอนที่เป็นปลายน้ำของการแก้ไขความขัดแย้งในสังคมก็ตาม กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ศาลนำมาใช้ก็เพื่อบริหารงานคดีให้ปริมาณคดีของศาลลดลง ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจึงมีความสำคัญเพราะเป็นผู้นำกระบวนการไกล่เกลี่ย หรือผู้อำนวยการเจรจาระหว่างคู่พิพาทในศาล เพื่อช่วยเหลือให้คู่พิพาททุกฝ่ายหาทางออกร่วมกันให้สำเร็จ คือ การไกล่เกลี่ยเพื่อให้เกิดข้อตกลง และเพื่อให้คู่พิพาทกลับมาคืนดีกัน ทั้งนี้ แม้อุคสมัยกับผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจะไม่มีอำนาจใน

^{๘๙} ประกาศศาลจังหวัดชลบุรี, เรื่อง การนำคดีเข้าสู่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๕๕, ประกาศเมื่อ ๒๑ มีนาคม ๒๕๕๕.

^{๙๐} ประเภคคดีที่เข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ระเบียบศาลจังหวัดชลบุรีว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๕๕, ส่วนที่ ๒, ข้อที่ ๑๖, หน้า ๕.

การตัดสินใจ ๆ ให้กับคู่พิพาท แต่ความเป็นจริงที่ซ่อนอยู่ก็คือ เป็นผู้ช่วยเหลือให้คู่พิพาทตกลงกันได้ด้วยความสมัครใจ ชี้ทางออกให้แก่คู่พิพาทใช้ทางออกร่วมกัน

ฉะนั้นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้นต้องใช้ทั้งองค์ความรู้ ทักษะ ใช้ทั้งรูปแบบ ขั้นตอน และควบคุมกระบวนการเจรจา ซึ่งที่สำคัญต้องมีจิตใจที่เป็นกุศล ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงภายใต้คำฟ้องออกมาอย่างสุดความสามารถ อย่างไรก็ตามแม้ว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลต้องมีรูปแบบมีขั้น มีตอน มีการนัดไกล่เกลี่ย มีการค้นหาประเด็นข้อพิพาทแล้วยังต้องมีความสามารถในการตรวจสอบประเด็นข้อขัดแย้ง การชี้ให้คู่พิพาททราบบรรทัดฐาน และทราบความต้องการของอีกฝ่ายในมุมมองอื่น ซึ่งนอกเหนือจากผลประโยชน์ที่คู่พิพาทจะได้รับหลังการทำสัญญาประนีประนอมยอมความแล้วอีกด้วย

ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท จึงล้วนมีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือคู่ความในการระงับข้อพิพาท โดยมีกรอบหน้าที่หลักตามแนวทางของข้อกำหนด ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด จริยธรรม อันดี จึงได้รับการคัดสรรเข้ามาปฏิบัติงานตามวันและเวลาที่ศาลจังหวัดเป็นผู้กำหนด ผู้วิจัยยังมีความเชื่อมั่นว่าผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเหล่านี้ ยังสามารถที่จะยกระดับการพัฒนาให้เพิ่มขึ้นได้อีกจากรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธีที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา สืบค้น เก็บข้อมูลเชิงลึกด้วยการมีส่วนร่วมในฐานะผู้ประนีประนอมข้อพิพาทของศาลจังหวัดชลบุรีมาตลอดระยะเวลา ๓ ปีเศษนั้น เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อหาแนวทางในการสร้างรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี เพื่อเป็นการนำร่องให้แก่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ในส่วนที่จะพัฒนาได้ด้วยวิธีการใด และอย่างไรนั้น ดังจะขอกล่าวให้ปรากฏในบทถัดไป

บทที่ ๓

การพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาท และหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริม

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอมกับหลักพุทธธรรม ซึ่งได้ศึกษาด้านการพัฒนาทั้งแนวคิดและทฤษฎีจากทฤษฎีของนักวิชาการต่างประเทศ และนักวิชาการไทยส่วนมากได้รับอิทธิพลแนวคิดมาจากพระพุทธศาสนา แม้บางท่านไม่ได้กล่าวถึงวิธีการพัฒนาของผู้ประนีประนอมไว้โดยตรงแต่ได้กล่าวถึงหลักการพัฒนาแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาสัมภาษณ์เก็บข้อมูล เรียบเรียง แล้วจึงแยกย่อย วิเคราะห์ ตีความ หลังจากการสืบค้น และสามารถอธิบาย ได้ว่าการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศาล ว่ามีอะไรบ้าง และองค์ความรู้ในการพัฒนาบุคคลของพระพุทธศาสนานั้น ผู้วิจัยทำการค้นพบว่า หลักการพัฒนาศักยภาพบุคคลนั้นตรงกับหลักภavana ๔ ในพุทธธรรม ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาชีวิตของมนุษย์ ที่เป็นขั้นเป็นตอนอย่างชัดเจน ทั้งยังเป็นองค์ความรู้ที่เสริมสร้างการพัฒนาในการสร้างสันติภาพด้วย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา จึงพอจะสรุปนำเสนอตามลำดับพอสังเขป หรือโดยย่อต่อไปนี้

- ๓.๑ ความหมายและความสำคัญของผู้ประนีประนอม
- ๓.๒ ทฤษฎีและแนวคิดในการพัฒนาศักยภาพ
- ๓.๓ กลุ่มทฤษฎีการเรียนรู้
- ๓.๔ การพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท
- ๓.๕ จุดมุ่งหมายของการพัฒนาศักยภาพตามแนวนักวิชาการด้านพุทธศาสนา
- ๓.๖ การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วยหลักภavana ๔
- ๓.๗ กระบวนการวิธีการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักภavana ๔
- ๓.๘ แนวคิดด้านคุณลักษณะที่พึงมีตามหลักพุทธทศวิธี
- ๓.๙ พุทธธรรมที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

๓.๑ ความหมายและความสำคัญของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

๓.๑.๑ ความหมายของการพัฒนา

ในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ การพัฒนา หมายถึง การทำความเจริญ การเปลี่ยนแปลงในทางเจริญขึ้น การคลี่คลายไปในทางดี

รองศาสตราจารย์ ดร. ขาดิชาย พัทธัษณาคคม^๑ ได้เสนอไว้ว่า การพัฒนาดน หมายถึง การพัฒนาคุณสมบัติที่อยู่ภายในตัวตนของบุคคลให้เปลี่ยนแปลงไปในทางที่เจริญขึ้น การทำความเจริญนั้นต้องถูกต้องตามหลักศีลธรรม โดยเน้นทางด้านการพัฒนาจิตใจ เพื่อให้เกิดความปรกติสุขในการดำรงชีวิต

ศุภชัย สุวรรณสุทธิ^๒ ได้เสนอไว้ว่า “การพัฒนา หมายถึง กระบวนการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของกลุ่มบุคคลเป้าหมาย มุ่งให้เกิดความเสมอภาค และการกระจายอย่างเป็นธรรมทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้เกิดช่องว่างระหว่างคนจนกับคนรวยให้น้อยที่สุด ทั้งนี้กระบวนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้สามารถที่จะกำหนดทิศทางของการเปลี่ยนแปลงอย่างมีโครงสร้างและระบบที่เหมาะสมตลอดจนการควบคุมอัตราการเปลี่ยนแปลงได้อย่างบังเกิดผล

จำนงค์ อติวัฒน์สิทธิ์^๓ ได้เสนอไว้ว่า การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการที่นำมาปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายไว้การพัฒนาเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างหนึ่ง ซึ่งกำหนดให้มีคุณค่าและเป็นไปตามขั้นตอน เพราะฉะนั้นการพัฒนาเป็นกระบวนการทำให้เจริญก้าวหน้าหรือการเปลี่ยนแปลงไปสู่ทิศทางที่พึงปรารถนาการพัฒนาเป็นทั้งสื่อ (Means) และจุดหมายปลายทาง (End)

ดิน ปรชัยพฤทธิ^๔ ได้เสนอว่า การพัฒนา (Development) คือความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลง และแปลงรูปสภาพแวดล้อม โครงสร้างกระบวนการและพฤติกรรมของระบบ และปัจเจกบุคคล ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม เพื่อสนองตอบข้อเรียกร้องและความต้องการของมวลมนุษยชาติทั้งในแง่ของความยากจน ความเขลาหรือไม่รู้ ความเจ็บไข้ได้ป่วยและความหิวโหยของมนุษย์

^๑ขาดิชาย พัทธัษณาคคม, “การพัฒนาพฤติกรรมตามหลักภาวนา ๔”, สารนิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธจิตวิทยา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗), หน้า ๒๓๒.

^๒ศุภชัย สุวรรณสุทธิ, “ภูมิปัญญาพุทธกับแนวทางใหม่ในการพัฒนาประเทศไทย”, วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์, (คณะสังคมศาสตร์: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๑๒.

^๓จำนงค์ อติวัฒน์สิทธิ์, สังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๖๑.

^๔ดิน ปรชัยพฤทธิ, ศัพทรัฐประศาสนศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๕), หน้า ๑๑๖.

อมรเทพ แก่ลักสิกรรม^๕ ได้เสนอไว้ว่าการพัฒนา (Development) คือ กระบวนการเปลี่ยนสภาพจากเดิมไปสู่สภาพใหม่ในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงใดที่ทำให้เกิดสภาพที่แย่ลงกว่าเดิม จึงไม่เรียกการเปลี่ยนแปลงนั้นว่าเป็นการพัฒนา

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระปรมินทรมหาภูมิพล อดุลยเดช^๖ (รัชกาลที่ ๙) ได้ทรงพระราชทานพระบรมราชโองการ แต่บันทึกใหม่ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใจความว่า “การพัฒนาบ้านเมืองให้ดียิ่งขึ้นนั้น ย่อมต้องพัฒนาบุคคลก่อน เพราะถ้าบุคคลอันเป็นองค์ประกอบของส่วนรวมไม่ได้รับการพัฒนาแล้ว ส่วนรวมจะเจริญและมั่นคงได้ยากยิ่ง การที่บุคคลจะพัฒนาได้ก็ด้วยปัจจัยประการเดียวคือ การศึกษานั้นแบ่งเป็นสองส่วน คือ การศึกษาด้านวิชาการส่วนหนึ่ง กับการอบรมบ่มนิสัย ให้เป็นผู้มีจิตใจดีมีใจใฝ่เจริญ มีปกติละอายชั่วกลัวบาป ส่วนหนึ่งการพัฒนาบุคคลจะต้องพัฒนาให้ครบถ้วนทั้งสองส่วน เพื่อให้บุคคลได้มีความรู้ไว้ใช้ประกอบการและมีความดีไว้เกื้อหนุนการประพฤติปฏิบัติทุกอย่าง ให้เป็นไปในทางที่ถูก ที่ควร และอำนวยผลเป็นประโยชน์ที่พึงประสงค์”

จากการศึกษาในการหาความหมายของการพัฒนา ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การพัฒนาใดๆ จะต้องพัฒนาให้ครอบคลุมครบถ้วนรอบด้าน กล่าวคือ ควรได้รับการพัฒนาทั้งภายนอกและภายใน ทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นในให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจ จึงจัดลำดับความสำคัญของงานชิ้นนี้ และ เรียงตามลำดับต้นๆ จากภายในไปสู่การพัฒนาภายนอก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเน้นการพัฒนาภายในบุคคลก่อน หรือมุ่งเน้นการอบรมบ่มเพาะนิสัยให้บุคคลากรเป็นผู้มีจิตใจที่ดีงาม จึงจะขอกกล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาตนและบุคลากรอื่นตลอดถึงความหมายโดยละเอียดต่อไป

๓.๑.๒ ความสำคัญของการพัฒนาตน

สำหรับในเนื้อหาของการพัฒนาตนนั้น เป็นการเจาะลึกลงในตัวบุคคล หรือกล่าวให้แคบเข้าหรือมองลึกเข้าไปสู่มิติที่ผู้วิจัยมุ่งเน้น เพื่อนำผู้สนใจเข้าไปสู่ระดับของความสำคัญของการพัฒนาตน กล่าวคือในมุมมองของนักวิชาการด้านพระพุทธศาสนาได้ให้ความสำคัญดังนี้ การพัฒนาตน^๗ คือ ไม่ใช่เพียงแต่การทำให้พฤติกรรมที่มีปัญหาหมดไปเท่านั้น แต่เพื่อประโยชน์ในการจัดการกับปัญหาที่

^๕อมรเทพ แก่ลักสิกรรม, น.ท.ผ.ศ., “การพัฒนาบุคคล”, วารสารโรงเรียนนายเรือ, (มค.-มีค. ๒๕๔๙). (อัดสำเนา).

^๖พระบรมราชโองการในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๔๐.

^๗พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), ลักษณะแห่งพระพุทธศาสนา, (กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิพุทธธรรม ๒๕๔๘), หน้า ๑๕-๑๗.

จะเกิดขึ้นในอนาคตให้มีประสิทธิภาพมากกว่าในอดีต เป็นการเตรียมตัวให้พร้อมเพื่อที่จะมีอิสระที่จะเลือกทำพฤติกรรมเพื่อสิ่งที่ดีที่สุดของตน ความสำคัญของการพัฒนาตนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. เพื่อที่จะได้รู้จักตนเองตรงตามความเป็นจริง ทั้งส่วนที่เป็นจุดอ่อนและจุดแข็ง อันจะนำไปสู่การจัดความรู้สึกรู้สึกที่ขัดแย้งภายในตัวบุคคลออกไป ก้าวสู่การยอมรับตนตามสภาพความเป็นจริง

๒. เพื่อพร้อมที่จะปรับตัวไปในทางที่ดีขึ้น โดยสร้างคุณลักษณะที่มีประโยชน์ และลดหรือขจัดคุณลักษณะที่เป็นโทษกับชีวิตและสังคม ทั้งนี้เป็นการกระทำด้วยความสมัครใจเพื่อวางแผนทางในการที่จะพัฒนาชีวิต ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้อย่างเป็นระบบ, มีคุณภาพ

๓.๑.๓ ความหมายของการพัฒนาบุคลากรตามแนวนักวิชาการต่างประเทศ

Russell C. Swansbury^{๔๗} (รัสเซล ซี. สแวนสเบอรี) ได้เสนอไว้ว่า “การพัฒนาบุคลากร” หมายถึง การศึกษาของบุคคลที่ต้องการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ในเรื่องเทคนิคและวิชาชีพ เพื่อยกระดับความสามารถให้ทันต่อความก้าวหน้าของวิชาการ เพื่อสนองความพึงพอใจในเรื่องความอยากรู้ อยากเห็นของบุคคลนั้น

Meggison (แม็กกินสัน)^{๔๘} ได้เสนอไว้ว่า “การพัฒนาบุคลากร” หมายถึงการดำเนินความพยายามใด ๆ ที่จะทำให้สมรรถภาพเชิงสร้างสรรค์ของแต่ละคนสอดคล้องกับงานในหน้าที่ที่บุคคล

๓.๑.๔ ความหมายของการพัฒนาบุคลากรตามแนวนักวิชาการไทย

ธีรวิ ทองเจือ และปรีดี ทุมเมฆ^{๔๙} ได้เสนอไว้ว่าการพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการของการเรียนรู้อย่างกระฉับกระเฉงจากประสบการณ์ นำไปสู่การพัฒนาอย่างเป็นระบบ และเต็มไปด้วยวัตถุประสงค์ในด้านร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ การพัฒนารวมมโนทัศน์ของการพัฒนา (การเปลี่ยนแปลง และความเจริญงอกงาม) การฝึกอบรม การพัฒนาองค์การ(การเรียนรู้ทักษะจำเพาะ)

^{๔๗}Russell C. Swansburg, In *Service Education*, (New York: G.D. Putmen Sons, 1968): p. 47.

^{๔๘}Meggison, Leon C. Personnel, *A Behavioral Approach to Administration*, (Homewood: Richard D Lrwin, 1969): p. 307.

^{๔๙}ธีรวิ ทองเจือ และปรีดี ทุมเมฆ, “แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ ๒๑: มิติด้านการศึกษา”, *สันติปริทรรศน์ มจร*, ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๓ (กันยายน-ธันวาคม ๒๕๖๐): ๓๙๓.

ธงชัย สันติวงษ์^{๑๑} ได้เสนอความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่า เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงานนั้นที่จะให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและให้เกิดผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์^{๑๒} ได้เสนอว่า การพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มพูนหรือพัฒนาสมรรถภาพในด้านต่าง ๆ ตลอดจนการปรับปรุงพฤติกรรม อันจะนำมาซึ่งการแสดงออกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังครอบคลุมถึงการพัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ให้เป็นไปในทางที่ดี มีความรับผิดชอบ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ตลอดจนมีความคิดริเริ่มที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

บรรยงค์ โตจินดา^{๑๓} ได้เสนอไว้ว่า ความหมายของการพัฒนาบุคลากร เป็นการช่วยให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการยกระดับความสามารถของบุคลากรทุกวิถีทางให้เท่าเทียมกับงานที่มอบให้ทำ การฝึกอบรม เป็นกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงลักษณะการทำงานให้เป็นไปตามความต้องการของบุคคลและนโยบายขององค์กร การฝึกอบรมต้องอาศัยเทคนิคและหลักการเรียนรู้เข้ามาช่วย เช่น การตั้งใจ ความเข้าใจ การได้ความรู้และการเก็บความรู้นั้นไว้ แล้วนำมาปฏิบัติในการทำงานได้ และการฝึกอบรมจะได้ผลดี เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจถึงจุดหมายของการอบรม โดยมีรูปแบบต่าง ๆ เช่น การปฐมนิเทศ การฝึกในห้อง การบรรยาย การอภิปรายเป็นต้น โดยส่วนใหญ่ การฝึกอบรมจะเป็นวิธีการ ที่ใช้สำหรับงานปัจจุบัน กำหนดแบบอย่างเป็นทางการกับระดับพนักงาน สู่การพัฒนากระบวนการที่ใช้สำหรับงานในอนาคต

เกื้อจิตร ชีระกาญจน์^{๑๔} ได้เสนอไว้ว่า การพัฒนาบุคลากร เป็นการศึกษาเพื่อเตรียมบุคคลให้มีความพร้อมในการทำงานตามความต้องการขององค์กรในอนาคต การศึกษายังคงต้องเกี่ยวข้องกับการทำงานอยู่ แต่จะแตกต่างจากการฝึกอบรมเนื่องจากเป็นการเตรียมบุคคลเพื่อการเลื่อนขั้นตำแหน่ง หรือให้ทำงานในหน้าที่ใหม่เนื่องจากเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งขององค์กรในการเตรียมบุคลากรของตนให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรในอนาคต

^{๑๑}ธงชัย สันติวงษ์, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทประชุมช่าง จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๒๖๕.

^{๑๒}ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, การจัดการทรัพยากรบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๒), หน้า ๑๓๗.

^{๑๓}บรรยงค์ โตจินดา, (กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๓๘), หน้า ๑๙๔.

^{๑๔}เกื้อจิตร ชีระกาญจน์, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๑), หน้า ๖.

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การพัฒนาผู้ประนีประนอม คือการพัฒนาตน พัฒนาบุคลากรผู้มีบทบาทและหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล และต้องกำหนดเป้าประสงค์ในแง่ของการที่จะทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือคนในองค์กรหรือส่วนงานนั้นๆ พร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลง หรือ เกิดการยอมรับในความเปลี่ยนแปลง ดังนั้นการทำให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือองค์กรใดหรือส่วนงานใด มีความยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง หรือรับรูปแบบการพัฒนาที่จะเกิดขึ้น ในส่วนงานพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท จึงควรให้ความสำคัญ ในเป้าประสงค์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลทุกระดับ

๓.๒ ทฤษฎีและแนวคิดในการพัฒนาบุคลากร

ในการทำงานในองค์กรใดๆ ก็ตาม ด้วยเหตุนี้แม้ภาคธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐ จึงมีการจัดแบ่งฝ่าย ส่วน แผนกหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะ ซึ่งขนาดของแผนกหรือหน่วยงานนั้น จะมากน้อยก็ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร ความสำคัญของการพัฒนาบุคคล หรือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงมีทั้งความสำคัญและความจำเป็นมากกว่าในการพัฒนาด้านอื่นใดในองค์กร และการพัฒนาบุคลากรนั้นมีผู้ที่คิดค้นแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ไว้มากมาย ซึ่งล้วนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรหลายทฤษฎี ตามที่สืบค้นมาดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ ทฤษฎีความไว้วางใจ (Trust Theory) ในมุมมองของ Rotter ได้เสนอไว้ว่า ได้ทำการศึกษาการพัฒนามาตราส่วนด้านความเชื่อใจระหว่างบุคคล โดยเน้นที่ความคาดหวังโดยยึดหลักปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนผ่านคำพูด คำมั่นสัญญา กริยาท่าทาง หรือการเขียน โดยขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับ McKnight and Chervany ซึ่งเสนอไว้ว่า ความไว้วางใจเป็นรูปแบบของอารมณ์ ทางด้านสังคมวิทยา กล่าวว่าความไว้วางใจเป็นขนบธรรมเนียมพื้นฐานทางสังคม และด้านสังคมจิตวิทยากล่าวว่า ความไว้วางใจเกิดจากความน่าเชื่อถือและจุดมุ่งหมายของความไว้วางใจ TRUST จะเกิดขึ้นได้โดยมีองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ ๑. ความรู้ความสามารถ (Competence) หมายถึง บุคคลจะต้องมีความรู้ความสามารถในเนื้องานสูง มีความรู้ในสาขาวิชาใดสาขาวิชาหนึ่งหรือหลายๆ สาขาเป็นอย่างดี ๒. ความเป็นคนดี มีคุณลักษณะดีโดยเนื้อแท้ (Credibility, Character) ซึ่งหมายความว่า บุคคลจะต้องเป็นคนดีที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ ความยุติธรรม ความมีวุฒิภาวะ ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

บุญส่ง หาญพานิช เสนอไว้ว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความคาดหวังของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อการแสดงออกในด้านต่างๆ ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น ว่ามีความเชื่อถือได้ภายใต้เงื่อนไขแห่งความเป็นอิสระและมีความเสี่ยง โดยความไว้วางใจจะช่วยลดความซับซ้อนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เมื่อมีความไว้วางใจเกิดขึ้นก็จะทำให้เกิดความเชื่อตรงมีการเปิดเผยซึ่งกันและกัน ทำให้บุคคลอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

อาภรณ์ ภูวพิทยพันธ์ อ้างใน Hammer และ Champy (1994) ได้ยกตัวอย่างการอธิบายกรอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานของทฤษฎีทั้งสามด้าน^{๑๕}ที่ได้กล่าวถึงดังนี้

๓.๒.๒ ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ (Economic Theory) เศรษฐศาสตร์ คือ การศึกษาวิธีที่บุคคลและสังคมเลือกใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ที่ธรรมชาติและคนรุ่นก่อนให้ไว้ เศรษฐศาสตร์เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องราวทางสังคมและโลกที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรทรัพยากร ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ประกอบด้วยมโนทัศน์ของประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถสร้างเกณฑ์เพื่อประกันถึงความสำเร็จสูงสุด ส่วนการพัฒนาและการสร้างความเจริญอกงามของคนปฏิบัติหน้าที่ มุ่งเน้นทำงานและเป็นส่วนที่สำคัญและจำเป็นและสำคัญของกิจกรรมทางเศรษฐกิจและที่เป็นประโยชน์ประสพกับความสำเร็จ

๓.๒.๓ ทฤษฎีระบบ (System Theory) หากเปรียบเทียบกับทฤษฎีเศรษฐศาสตร์และทฤษฎีทางจิตวิทยาแล้ว ทฤษฎีระบบถือได้ว่าเป็นองค์ความรู้ย่อยส่วนหนึ่ง ที่กล่าวถึงหลักการทั่วไปอันมุ่งถึงแนวคิด เครื่องมือ และวิธีการที่สัมพันธ์และเชื่อมโยงต่อไปยังระบบงานอื่น ๆ จากการสืบค้นได้พบว่า ทฤษฎีระบบได้ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในงานด้านการพัฒนาบุคคล หรือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งในปัจจุบันและต่อเนื่องไปยังอนาคตโดยมุ่งเน้นไปที่กระบวนการและวิธีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ

๓.๒.๔ ทฤษฎีจิตวิทยา (Psychological Theory) ทฤษฎีจิตวิทยา^{๑๖} ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร หรือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นอย่างมาก กล่าวรวมถึงแนวคิดการเรียนรู้ในองค์กร การจูงใจพนักงาน การประมวลข้อมูลข่าวสาร การบริหารจัดการกลุ่ม ทั้งนี้ทฤษฎีทางจิตวิทยาถือว่าเป็นศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหรือภาวะการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจและพฤติกรรม การแสดงออก ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของนักจิตวิทยาท่านอื่นๆที่มีความเชื่อว่า มนุษย์มีความแตกต่างระหว่างบุคคลตามหลักจิตวิทยาโดยเฉพาะตัวบุคคลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ทักษะสติ ความคิด อารมณ์ การรับรู้ นิยมบุคลิกภาพ และสติปัญญา เป็นต้น^{๑๗}

^{๑๕}อาภรณ์ ภูวพิทยพันธ์, กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร :เอช อาร์ เซ็นเตอร์, ๒๕๕๑), หน้า ๙๕.

^{๑๖}อาภรณ์ ภูวพิทยพันธ์ (ดร.), กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์, ๒๕๕๑), หน้า ๙๕.

^{๑๗}จิตวิทยาเข้ามาประเทศไทย ปีค.ศ. ๑๙๓๐ จากบทความเรื่อง “Psychology in Thailand” ของ ดร.ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา ในปีค.ศ. ๑๙๓๖ โดย ม.ล. ต้อย ชุมสาย ผู้บุกเบิกการสอนด้านสรีระจิตวิทยา และ

๓.๓ กลุ่มทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory Group)^{๑๘}

การที่ผู้วิจัยแยกข้อแยกกลุ่มนี้ออกมา เพื่อความเข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้สนใจศึกษา จะได้เห็นแนวความคิดนักทฤษฎีการเรียนรู้ ซึ่งเป็นหลักใหญ่ของการเรียนรู้ทั้งหมด ดังที่ผู้วิจัยได้กล่าวถึงแล้วในข้างต้น และยังมีองค์ประกอบของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้มาวางไว้ในสังกัดของทฤษฎีนี้ ซึ่งมุ่งเน้นมองที่ข้อเท็จจริง (Facts) และรวบรวมตั้งเป็นหลักการ (Principles) และเป็นที่ยอมรับความถูกต้องของทฤษฎีอื่นๆ ที่เป็นทฤษฎีย่อย แบ่งเป็นกลุ่มทฤษฎี S – R (Stimulus-Response Theories) คือ เป็นทฤษฎีที่แสดงปฏิกิริยาโต้ตอบของผู้ศึกษา ซึ่งกล่าวถึงการเชื่อมโยงต่อสิ่งเร้าเฉพาะอย่าง ตลอดถึงการเปลี่ยนแปลงของผู้ศึกษา และสนใจที่จะเรียนรู้เอง ทั้งยังเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องการปะติดปะต่อเข้าด้วยกันกับการเสริมแรง (Reinforcement) ซึ่งผู้วิจัยเองก็เชื่อมั่นว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ ให้ก้าวหน้าในทางวิชาการอีกด้วย

๓.๓.๑ ทฤษฎีสถาน (Field Theories) คือ เน้นการเปลี่ยนแปลงในเหตุการณ์และสถานการณ์ทั่วไปกับความเข้าใจสำเนียง (Perception) ของผู้เรียนและรวมถึงการเรียนรู้ถึงความคิดต่างๆ ที่เรียกว่า “พิชาน” (Cognition) และการเรียนรู้สัญญาณทั่วไป (Sign)

๓.๓.๒ ทฤษฎีความต่อเนื่อง (Contiguity Theory) ของ Guthrie คือเป็นทฤษฎี Conditioning ที่ถือว่า Conditioned Response หมายถึง ความต่อเนื่องระหว่างสิ่งเร้าใดที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาโต้ตอบ ซึ่งถือว่าเกิดการเรียนรู้ขึ้นแล้วและสถานการณ์อื่นที่คล้ายกัน ผู้เรียนจะนึกถึงปฏิกิริยาโต้ตอบที่เหมาะสมได้ทันที ซึ่งเป็นหลักการแทนที่ (Principle of Substitution)

๓.๓.๓ แนวคิดทางพุทธิปัญญา (Cognitive Science) จัดเป็นทฤษฎีการเรียนรู้ ได้ให้ความสนใจเรื่องกระบวนการคิดของสมองมนุษย์ ได้แก่ การรับรู้ การเรียนรู้ และการจดจำ ไม่เน้นเรื่องสิ่งเร้า เงื่อนไข ตัวเสริมแรง แต่จะเน้นเรื่องแรงจูงใจ และกระบวนการทางสมองที่เกิดขึ้นในการเรียนรู้และรับรู้สิ่งต่างๆ

๓.๓.๔ ทฤษฎี EQ (Emotional Quotient – EQ)^{๑๙}, (Emotional Intelligence) หรือ ความสามารถในการพัฒนาอารมณ์ : Goleman (๑๙๘๙, p.๑๓) เชื่อว่า EQ คือ ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตัวเอง บริหารจัดการ

^{๑๘}วรลักษณ์ ชีราโมกษ์, ๒๕๔๑, อังโน มัลลิกา คณนุรักษ์, รศ., จิตวิทยาการสื่อสารของมนุษย์, หน้า ๖๔ – ๖๕.

^{๑๙}Goleman, 1998b, pp.370-371, จากการทำวิทยานิพนธ์ ระดับ ปริญญาเอก ในชื่อเรื่อง “The development of a concept and test of psychological well-being” ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับ EQ ไว้, อังโน , [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.benjama.ac.th/2015/index.php/student?download=94:e-q> [๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑].

อารมณ์ต่างๆ ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้ เขาวินิจฉัยอารมณ์นั้นแตกต่างจากเขาวินิจฉัย แต่เสริมเกื้อกูลกัน ในปี ๑๙๗๖ Ned Herrmann ได้เสนอแนวคิด “The whole brain model” ว่า สมองส่วนหนึ่งอยู่ภายใต้รูปแบบการคิดของ Cerebral อีกส่วนหนึ่งอยู่ภายใต้การทำงานของ Limbic Mode นอกจากนี้แนวคิดของ Herrmann ได้เสนอ ความโดดเด่นของสมองมนุษย์แต่ละคนว่า เอียงไปทางด้าน Cerebral (สมอง ความคิด ความเข้าใจ)หรือโน้มเอียงไปทางด้านของ Limbic (อารมณ์ ญาณหยั่งรู้ ทันทินใจ) นำไปสู่ความเชื่อว่าสมองของมนุษย์แต่ละคน จะมีด้านใดด้านหนึ่งที่เด่นกว่าด้านอื่น”

๓.๓.๕ ทฤษฎี MQ (Moral Quotient) : ทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมนั้น มีนักจิตวิทยาชื่อ โคลเบอร์ก Lawrence Kohlberg (๑๙๒๗-๑๙๘๗) ได้เสนอทฤษฎีเรื่อง MQ เรื่องระดับพัฒนาการทางจริยธรรม เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความเข้าใจบุคลิกภาพของบุคคล เป็นทฤษฎีที่มีรากฐานมาจากทฤษฎีของพือาเจต์ ได้แบ่งพัฒนาการทางจริยธรรมออกเป็น ๓ ระดับ (Levels) คือ ๑. ระดับก่อนกฎเกณฑ์สังคม (Pre-Conventional) ๒. ระดับจริยธรรมตามกฎเกณฑ์สังคม (Conventional) และ ๓. ระดับจริยธรรมตามหลักการด้วยวิจารณญาณระดับเหนือกฎเกณฑ์สังคม (Post-conventional Level) พัฒนาการ ระดับนี้ เป็นหลักจริยธรรมของผู้มีอายุ ๒๐ ปีขึ้นไป

๓.๓.๖ ทฤษฎีการจูงใจ ของ Lyman W. Porter และ Edward E. Lawler Porter และ Lawler จะเห็นได้ว่า ผลจากการปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดผลลัพธ์หรือรางวัล ซึ่งรางวัลเหล่านี้มี ๒ ด้านประกอบด้วย รางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) ซึ่งได้แก่ รายได้และการเลื่อนตำแหน่ง ส่วนรางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) ได้แก่ การยอมรับตัวเองและความรู้สึกถึงความสำเร็จ ซึ่งแต่ละคนจะประเมินผลถึงความเสมอภาคหรือความยุติธรรมของรางวัลกับความพยายามที่จะได้ใช้ไป รวมทั้งระดับของความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หากรู้สึกว่ารางวัลที่ได้รับมีความยุติธรรม บุคคลนั้นก็จะมี ความพึงพอใจในงาน^{๒๐}

กระบวนการจูงใจ (Motivation Process) กระบวนการนี้จากการค้นคว้ามานำเสนอ ซึ่ง ผู้วิจัยก็เห็นด้วยกับเจ้าของทฤษฎี ที่ได้เสนอไว้ว่ากระบวนการจูงใจนี้ มีความสำคัญในทุกๆระดับ (Motivation Process) จะเริ่มต้นจากความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดความตึงเครียด แล้วจะเร้าให้เกิดแรงขับในตัวบุคคล แรงขับเหล่านี้จะแสวงหาพฤติกรรมอื่นใด ก็เพื่อ

^{๒๐} Lyman W, Porter and Edward E. Lawler III, **Managerial Attitudes and Performance.** (Homewood, Ill. : Dorsey Press, 1968), p.87.

ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ และหากความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้สามารถลดความเครียดให้น้อยลง^{๒๑}

ก) การสร้างแรงจูงใจเพื่อการปฏิบัติตามของบุคลากร ตามแนวคิด Leon Richardson การตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามหรือไม่ปฏิบัติตามของทรัพยากรมนุษย์ จะเป็นลักษณะ ๒ ส่วนคือ ทั้งแบบมีเหตุผลและแบบด้วยอารมณ์ ทำให้การจะพัฒนาบุคลากร หรือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ได้ผลดีนั้นจะต้องมีวิธีการใช้จิตวิทยาทั้งด้วย การจูงใจแบบปลุกเร้าอารมณ์ที่อยากจะปฏิบัติตาม และด้วยเหตุผลที่สร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งแม้จะเป็นการตัดสินใจด้วยอารมณ์ซึ่งมองดูผิวเผินอาจจะดูเป็นคำที่รุนแรงแต่โดยความเป็นจริงแล้ว การตัดสินใจด้วยอารมณ์นี้สามารถนำมาสร้างให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีกรณีตัวอย่างของอารมณ์ที่จะนำมาสร้างประโยชน์ได้มีลักษณะดังต่อไปนี้ เช่น ความอยากเป็นคนสำคัญ, ความอยากเป็นคนรวย, ความอยากเลียนแบบ, ความอยากเป็นเจ้าของ, ความอยากรู้้อยากเห็น, ความอยากที่จะรู้สึกมีความปลอดภัย, ความอยากที่จะสะดวกสบาย, ความอยากสวดยอยากงาม ,ไม่ยอมรับการดูถูก หรือถูกกล่าวหาว่าเห็นแก่ตัว, ความหวาดระแวง ความกลัว, ความต้องการทางเพศ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยทางจิตวิทยาต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นั้นมนุษย์ทุกคนทั่วไปมีความต้องการในลักษณะดังกล่าวนี้อยู่แล้วใจจิตใจลึก ๆ หรือ อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “กิเลส” ตามหลักพระพุทธศาสนาก็ได้^{๒๒}

ข) ทฤษฎีการสร้างแรงจูงใจการพัฒนาบุคลากร ตามหลักทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y Douglas McGregor ได้เสนอไว้ในเรื่อง ทฤษฎีการจูงใจ ที่เรียกว่า ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ดังนี้คือ ทฤษฎี X ตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ดังนี้

- ๑) มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงงานให้มากที่สุด
 - ๒) มนุษย์ส่วนใหญ่ถูกบังคับขู่เข็ญด้วยการลงโทษ เพื่อให้เขามีความพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
 - ๓) โดยธรรมชาติมนุษย์ชอบที่จะได้รับคำสั่ง ต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบและไม่ค่อยมีความทะเยอทะยาน แต่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยเหนือสิ่งอื่นใด
- ทฤษฎี Y ตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ดังนี้
- ๑) การใช้ความพยายามทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจในการทำงาน ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ยุ่งยากลำบากอะไรเลย แท้ที่จริงแล้วการทำงานเหมือนกับการเล่นหรือการพักผ่อน

^{๒๑} พรชัย ลิขิตจรรยาโรจน์, ผศ.ดร., พฤติกรรมองค์กร (Organizational Behavior), กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์, ๒๕๕๕, หน้า ๗๔.

^{๒๒} Leon Richardson, *Entrepreneurs/The key to success*, (Asia Magazine December 1985), p. 28.

๒) ทรัพยากรมนุษย์มีความสามารถในการควบคุมตัวเองให้ทำงานไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ โดยไม่ต้องควบคุมบังคับ

๓) การสร้างความผูกพันต่อองค์กร เป็นผลมาจากการให้รางวัลตามความสำเร็จของผลงาน

๔) ภายใต้สถานการณ์ที่เหมาะสม มนุษย์โดยทั่วไปเรียนรู้ไม่เพียงแต่การยอมรับเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มอีกด้วย

๕) ความสามารถในการจินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาขององค์กรมีอยู่กว้างขวางในตัวมนุษย์

๖) ภายใต้เงื่อนไขของคนในสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ความสามารถทางสติปัญญาของคนในองค์กร มีโอกาสแสดงความสามารถเพียงบางส่วนเท่านั้น

จะเห็นได้ว่า หากผู้บริหารองค์กรเกิดการยอมรับทฤษฎี X แล้ว จะใช้วิธีการจูงใจให้บุคลากรทำงานโดยการควบคุมอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดความเกรงกลัวและไม่เปิดโอกาสให้คนอื่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แต่หากผู้บริหารยอมรับทฤษฎี Y แล้ว จะใช้วิธีการจูงใจโดยเปิดโอกาสให้คนอื่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงานให้ทำ ซึ่งทฤษฎี Y นับว่าเป็นทฤษฎีที่มีประโยชน์ต่อการจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก^{๒๓}

๓.๓.๗ ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)^{๒๔} ซึ่งในที่นี้หมายถึง สิ่งเร้าต่างๆ ที่ทำให้เกิดการตอบสนองรางวัลคือ ตัวเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforces) รางวัลทุกอย่างเป็นตัวเสริมแรง เช่นการได้รับการเชิดชู เกียรติบัตร โล่ รางวัลเป็นต้น ส่วนตัวเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforces) ทำให้พฤติกรรมเพิ่มขึ้น เพื่อหยุดผลที่ไม่พึงประสงค์

ประเภทของตัวเสริมแรง ตัวเสริมแรงปฐมภูมิ (Reinforces) คือทุกสิ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเพิ่มขึ้น ตัวเสริมแรงนั้นสามารถแบ่งออก ตามภาวะ เป็นสองภูมิ

๑. ตัวเสริมแรงปฐมภูมิ คือการให้รางวัลแก่ตัวเอง ได้แก่อาหาร น้ำ ความต้องการทางเพศ และการหลับนอน ตัวเสริมแรงปฐมภูมินี้เป็นความต้องการที่เกิดจากสัญชาตญาณและไม่ใช่ว่าเกิดจากการเรียนรู้

^{๒๓} Douglas McGregor, *The Human Side of Enterprise*, (New York : (McGraw – Hill, 1960), pp. 33-57.

^{๒๔} พรชัย ลิขิตจธรรมโรจน์, ผศ.ดร., *พฤติกรรมองค์กร (Organizational Behavior 2002)*, (กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๕), หน้า ๔๑.

๒. ตัวเสริมแรงพฤติกรรม เป็นความต้องการที่เกิดจากการวางเงื่อนไขของบุคคลนั้น หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง จึงต้องอาศัยการเรียนรู้ ซึ่งอาจจะวางเงื่อนไขตอบแทน อาทิเช่นให้การยกย่องเป็นรางวัล ในขั้นพื้นฐาน คือเป็นการกระจายความต้องการ หรือแจกรางวัลให้แก่บุคลากร แก่องค์กร จะสามารถบรรลุตัวเสริมแรงปฐมภูมิ ส่วนตัวเสริมแรงพฤติกรรมอื่นๆ ที่เป็นรางวัลได้แก่ โล่รางวัล ใบประกาศนียบัตร การเชิดชูให้มีชื่อเสียง การให้คำชมเชยต่อหน้าบุคลากรร่วมงานท่านอื่นๆ สร้างความพอใจ ให้เกิดความตั้งใจ เปิดให้เกิดการยอมรับความสามารถที่มีและได้สร้างมา เป็นต้น

๓.๓.๘ ทฤษฎีความพอใจ มีหลักการในการบริหารที่ดี ที่ทำให้บุคลากรทุกคนทุกกลุ่ม มุ่งหวัง คือ ต้องลดความไม่พอใจในงานลงให้น้อยที่สุด ถ้าเป็นศูนย์ให้ได้หรือให้ใกล้ๆศูนย์ และพยายามเพิ่มแรงจูงใจทางบวกให้มากขึ้น (Positive Motivation) การพัฒนาบุคลากร หรือการพัฒนา มนุษย์ ผู้หนึ่งหรือกลุ่มนั้นก็จะมีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น ผลงานก็จะตามมาถ้าพนักงานมีความไม่พอใจมากกว่าความพอใจ บุคลากรกลุ่มนั้น หรือมนุษย์กลุ่มนั้นจะเกิดความท้อถอย เช่น ในการบริหารงานทั่วไป หรือแม้แต่ในส่วนงานของภาครัฐจะมุ่งลดแต่เพียงความไม่พอใจ หรือคิดจะเพิ่มแต่ ความพอใจเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งไม่ได้ และจะต้องดำเนินการไปพร้อม ๆ กัน เพราะทุกสิ่งทุกอย่าง เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันหมด เช่น ความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งผู้ประนีประนอมทุกท่าน ก็มี ความปรารถนาจะให้ประสบความสำเร็จ ฉะนั้น การยกย่อง การเชิดชูเกียรติ การทำตามคำมั่นสัญญา และการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและปฏิบัติตามได้ตามคำพูดจะส่งผลที่ดีต่อการทำงานในทุก ๆ ระดับชั้นขององค์กรทำให้งานและองค์กรอยู่กันได้ด้วยความสุข^{๒๕}

๓.๓.๙ ทฤษฎีความสอดคล้องต้องกัน หรือทฤษฎีสมดุล (Consistence Theories or Balance Theories) กล่าวว่า การปรับตัวให้สมดุลกันเป็นปัจจัยให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสาร ระหว่างบุคคล เป็นแนวคิดเพื่อสื่อสารโน้มน้าวจิตใจ ความสัมพันธ์ด้านทัศนคติระหว่างผู้ส่งสารผู้รับ สาร และสาร ทฤษฎีสมดุลตั้งสมมุติฐานว่า มนุษย์จะพยายามสร้างกรอบอ้างอิงให้มีความสมดุลเกิดขึ้น ในอารมณ์ (Emotions) ความรู้ (Cognitions) และพฤติกรรม (Actions) ให้เป็นไปทิศทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดความสบายใจเป็นวิธีการทำให้เกิดความสมดุลนั่นเอง^{๒๖}

จากแนวทฤษฎีทั้งหลายที่กล่าวมาข้างต้น ล้วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร ซึ่งผู้วิจัย หมายรวมถึงการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วย ดังที่กล่าวมานั้นพอสรุปได้ว่า การพัฒนา

^{๒๕} ตรีศักดิ์ สุคนธ์, **บริหารงานขาย Sales Management**. (กรุงเทพมหานคร, บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, ๒๕๓๘), หน้า ๑๕๕.

^{๒๖} ทฤษฎีความสอดคล้อง ศึกษาในช่วงทศวรรษ ๑๙๔๐ ซึ่งมีการเรียกชื่อแตกต่างกันไป เช่นเฟสตีเจอร์ ให้ชื่อว่า ทฤษฎีความคล้อยจองและไม่คล้อยจอง (Consonance and Dissonance) เป็นต้น, อ้างใน เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒๒-๑๒๓.

บุคลากร นั้นหมายถึงการให้การอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ เน้นความสำคัญกับเรื่องของการพัฒนาตัวบุคคลให้มีการสร้างสัมพันธภาพ เพราะการที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และเมื่อบุคลากรนั้นได้รับการตอบสนองที่ดี ก็จะเกิดแรงจูงใจ เกิดภาวะของการพัฒนาอย่างมีระบบ และแบบแผน อันสามารถจะนำไปสู่คุณภาพและปริมาณก่อความสำเร็จให้แก่งานมากขึ้นอีกด้วย

๓.๔ การพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

๓.๔.๑ ความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

เมื่อผู้ประนีประนอมข้อพิพาทมีประสบการณ์ใกล้เคียงมากขึ้น จะเกิดข้อคิด ความรู้สึก และคำถาม เป็นต้นว่า ความสำเร็จที่เกิดความขัดแย้งของคู่พิพาทได้รับการแก้ไขจนได้ข้อตกลง มีอะไรเป็นปัจจัยบ้าง เช่นจากเทคนิคและวิธีการ หรือจากคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ประนีประนอม หรือเกิดจากคุณสมบัติส่วนตัวของคู่พิพาทที่ทำให้ตกลงกันได้ นอกจากนี้อาจเกิดความรู้สึกท้อถอยในบางครั้ง เมื่อมีอุปสรรคระหว่างการใกล้เคียง จะมีคำถามว่า เกิดจากบุคลิกภาพของตนเอง หรือคู่พิพาท หรือจากความยุ่งยากซับซ้อนของกรณีพิพาท และยังมีคำถามอื่นๆ อีกมากมาย คำตอบและทางออกต่อคำถามเหล่านี้ น่าจะเป็นเรื่องการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอม ซึ่งในที่นี้หมายรวมถึงคุณสมบัติส่วนตัว และความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วย จึงมีวัตถุประสงค์เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการใกล้เคียงจากปัจจัยคุณลักษณะส่วนตัวของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเป็นสำคัญ^{๒๗}

๓.๔.๒ คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ประนีประนอม (The Personal Qualities of the Mediator) ส่งผลต่อคุณภาพการใกล้เคียงข้อพิพาทอย่างไร

จากประวัติความเป็นมาของการใกล้เคียงข้อพิพาท ตลอดจนประสบการณ์ของเราแสดงให้เห็นว่าในบางครั้งการใกล้เคียงก็ใช้ได้ผล ถึงแม้ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท หรือผู้ใกล้เคียงในศาลนั้น จะไม่มีความชำนาญ เพราะกระบวนการใกล้เคียงเป็นการสร้างเวทีที่ปลอดภัยสำหรับคู่พิพาทที่ได้บอกข้อขัดข้องใจ และระบายอารมณ์ความรู้สึก ดังนั้นแม้ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้นไม่มีความชำนาญ แต่หากใช้วิธีรับฟังอย่างตั้งใจ (Active listening) แล้วจึงทำการถอดความ หรือการแปลความ (Paraphrasing) และปรับกรอบวางคำพูดใหม่ (Reframing) ซึ่งเป็นทักษะที่หลายๆคนมีอยู่ไม่ว่าจะเคยได้รับการฝึกอบรมการใกล้เคียงข้อพิพาทอย่างเป็นทางการหรือไม่ก็ตาม หรือบางคนอาจใช้การแยกใกล้เคียง (Caucusing) ก็สามารถทำให้การใกล้เคียงครั้งนั้นๆ สำเร็จได้ อย่างไรก็ตาม

^{๒๗} บรรพต ต้นธีรวงศ์, “พัฒนาการของผู้ใกล้เคียง: เส้นทางสู่คุณภาพการใกล้เคียง”, ใน การพัฒนาคุณภาพการใกล้เคียง, เอกสารประกอบการสัมมนา, รวบรวมกลุ่มปฏิบัติการฝึกการใกล้เคียงข้อพิพาท ประจำศาลจังหวัดสระบุรี, ศาลจังหวัดลพบุรี, ศาลแรงงานภาค ๗ (จ.กาญจนบุรี) โดยนิติศาสตราจารย์ที่ ๒ สาขาสันติศึกษามหาวิทยาลัยมหาลาฬกรณราชวิทยาลัย, (พฤศจิกายน ๒๕๕๘), หน้า ๒-๓.

ความเห็นของผู้วิจัยซึ่งมีฐานะเป็นผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี มีความเห็นไม่ตรงกับผู้เขียนงานวิชาการในท่อนท้าย ที่กล่าวถึงว่าในทางไกลเกลี่ยไม่อาจปฏิบัติตามได้ ก็คือข้อเสนอที่ว่า “ผู้ไกลเกลี่ยเดินทางไปพบพูดคุยคู่กรณีทีละฝ่าย (Shuttle diplomacy)” ซึ่งเป็นวิธีการไกลเกลี่ยข้อพิพาทของตะวันตกและผิดหลักจรรยาบรรณของผู้ประนีประนอมประจำศาล แต่ก็ยังรักษาข้อความเดิมไว้ ว่าเป็นเทคนิคที่ไม่ต้องอาศัยการฝึกอบรมเป็นพิเศษ

อย่างไรก็ตามมีแนวคิดสำคัญหนึ่ง ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการไกลเกลี่ย ซึ่งได้รับความสนใจไม่มากนัก นั่นคือ การผนวกรวมคุณสมบัติส่วนในด้านจิตวิทยา สติปัญญา และจิตวิญญาณที่ทำให้บุคคลหนึ่งเป็นอย่างที่ตนเป็นอยู่ เชื่อว่าคุณสมบัติส่วนตัวเหล่านี้ มีผลกระทบโดยตรงอย่างสำคัญต่อกระบวนการไกลเกลี่ย และผลลัพธ์ของการไกลเกลี่ยว่าจะสร้างบรรยากาศเอื้อต่อการยุติข้อพิพาทได้หรือไม่ และมากน้อยเพียงไร

ในมุมมองของผู้วิจัย ซึ่งอยู่ในบทบาทและหน้าที่ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี เป็นหนึ่งในคณะผู้ประนีประนอมในพื้นที่ขอบเขตงานวิจัยเอง ได้เก็บข้อมูลจากการสังเกตการณ์และ จากการได้รับโอกาส เข้าสัมภาษณ์ผู้ประนีประนอมท่านอื่นและเคยร่วมปฏิบัติการไกลเกลี่ยแบบเป็นองค์คณะพร้อมกับบางท่าน พบข้อมูลว่าผู้ประนีประนอมข้อพิพาทหลายท่านที่ได้รับการแต่งตั้งโดยคณะบริหารงานศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทนั้น หลายท่านยังขาดประสบการณ์ด้านการไกลเกลี่ย หรืออาจเคยมีประสบการณ์จากหน้าที่การงานในอาชีพเดิมของตน ที่ผ่านมา ส่วนในเรื่องโครงสร้างและรูปแบบของศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทในศาลนั้น ช่วยส่งเสริมให้กระบวนการไกลเกลี่ยได้รับผลลัพธ์ที่ดีได้ก็จริง แต่จะต้องเสริมองค์ความรู้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องจิตวิทยาเพิ่มความรู้ด้านความสามารถเฉพาะตัว และการพัฒนาคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเองให้มีเพิ่มขึ้น มากขึ้นด้วยจนกระทั่งได้รับความไว้วางใจ จากคู่พิพาทหรือทนายความ และผู้ติดตามในคดีดังกล่าว นั้น จึงจะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ศาล และสังคมสงบสุขได้

๓.๔.๓ พัฒนาการของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท^{๒๘} สามารถแบ่งพัฒนาการของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทออกได้เป็น ๓ ระยะสำคัญๆ คือ

ระยะที่ ๑ ในฐานะผู้ประนีประนอมที่เพิ่งเริ่มต้น เราศึกษาเทคนิค เรียนรู้จากการรับฟัง คู่กรณีอย่างตั้งใจ การปรับกรอบคำพูดใหม่ (Reframing) การมุ่งไปที่ผลประโยชน์หรือความต้องการ (Interest) แทนจุดยืน (Position) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นปัญหา และการช่วยคู่พิพาท

^{๒๘}บรรพต ดันธีรวงศ์, “พัฒนาการของผู้ไกลเกลี่ย: เส้นทางสู่คุณภาพการไกลเกลี่ย”, ใน **การพัฒนาคุณภาพการไกลเกลี่ย**, เอกสารประกอบการสัมมนา, รวบรวมกลุ่มปฏิบัติการฝึกการไกลเกลี่ยข้อพิพาท ประจำศาลจังหวัดสระบุรี, ศาลจังหวัดลพบุรี, ศาลแรงงานภาค ๗ (จ.กาญจนบุรี)โดยนิสิตปริญญาโทรุ่นที่ ๒ สาขาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (พฤศจิกายน ๒๕๕๘), หน้า ๒-๓.

ทุกฝ่ายสร้างทางเลือก เราเรียนรู้ที่จะแสดงความเห็นอกเห็นใจเช่นเดียวกับการไม่เอนเอียงไปที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด การเรียนรู้และแก้ไขอุปสรรคในการระงับข้อพิพาท และถ้าโชคดี คือ ได้ข้อตกลงยุติข้อพิพาท เรามองหาโอกาสที่จะฝึกทักษะเหล่านี้ ช่วยการเป็นผู้ฝึก ในระยะนี้สำหรับเราบางคนจะประกอบด้วย การเข้าร่วมปฏิบัติการใกล้เคียงกับผู้ร่วมงานที่มีประสบการณ์มากกว่า การสังเกตการณ์จากผู้ใกล้เคียงคนอื่น การใช้โอกาสการซักถามรายละเอียด (Debriefing) และการนิเทศงานภายในกลุ่ม (Peer supervision) ผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทด้วยกันเอง

ระยะที่ ๒ การพัฒนาระยะนี้ประกอบด้วยการทำงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจลึกซึ้งยิ่งขึ้น ในวิธีการและปัจจัยที่ทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ ในการแสวงหาความรู้ ความเข้าใจของกระบวนการไกล่เกลี่ยเชิงทฤษฎี มาประยุกต์เชิงปฏิบัติ เราหวังที่จะได้พบเครื่องมือซึ่งใช้ประเมินประสิทธิภาพ ของเทคนิคต่างๆ และระบุขอบเขตทางวิชาชีพ และจริยธรรมที่เหมาะสม ตลอดจนมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้นว่าเรากำลังทำอะไร และอะไรคือประโยชน์ที่คู่พิพาทจะได้รับจากกระบวนการของเรา การทดสอบความรู้ความเข้าใจเหล่านี้ ประกอบกับงานวิจัยเชิงทฤษฎี และเชิงประจักษ์และการพูดคุยหรือเป็นประจำในเรื่องวิธีปฏิบัติกับผู้ใกล้เคียงร่วมสมัย จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพของเรา ในฐานะผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและมีความพึงพอใจเป็นส่วนตัวมากขึ้นจากการทำงานด้านนี้

ระยะที่ ๓ การพัฒนาในฐานะผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือจุดมุ่งหมายของงานวิจัยนี้ และในมุมมองของนายแพทย์บรรพต ตันธีรวงศ์ ถือว่าเป็นแนวคิดที่ทำนายที่สุดของการพัฒนาคุณภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำหรับผู้วิจัยให้น้ำหนักในระยะที่สามนี้ เริ่มจากการที่ผู้ไกล่เกลี่ยมีความตระหนักมากขึ้นว่าคุณสมบัติส่วนตัวของตนเองมีอิทธิพลอย่างไร (ไม่ว่าดีขึ้นหรือแย่ลง) ต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย เป็นระยะที่เราเริ่มมุ่งเน้นและรับผิดชอบในการพัฒนาความเป็นตัวตนของเราในฐานะผู้ประนีประนอม หรือผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งล้วนเป็นเรื่องของ การเป็น (Being)

เป้าหมายของการพัฒนาผู้ประนีประนอม

- พัฒนาการของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท
- ในมุมมองของผู้วิจัย มีระยะรวม ๓ ระยะ
 - ระยะที่ ๑ ระยะแห่งการเริ่มต้นของผู้ใหม่
 - ระยะที่ ๒ เป็นการพัฒนาด้านการลงมือปฏิบัติการ มีทั้งการแสวงหาความรู้เพิ่ม + เข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ยมากขึ้น
 - ระยะที่ ๓ เป็นช่วงให้หันมาพัฒนาศักยภาพ (คุณสมบัติส่วนตัว) ของ

แผนภาพที่ ๓.๑ เป้าหมายของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท รวม ๓ ระยะ

ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเป็นมากกว่าเป็นเพียงแค่ การกระทำ (doing) ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้โดยหลักสูตรหรือสถาบันที่สอน โกล่เกลี่ย หรือโดยทฤษฎีหนึ่ง ทฤษฎีใด นักโกล่เกลี่ยชื่อ David Matz ได้เขียนเสนอไว้ในรายงานเรื่อง “ความหวังของการโกล่เกลี่ย” ว่า นอกเหนือจากที่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทกระทำอยู่ ยังมีประเด็นที่ว่าผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้นเป็นอย่างไร และสำหรับจิตวิญญาณที่แสดงออกจากตัวตน ซึ่งปรากฏได้ชัดจากการกระทำ และที่เจาะจงยิ่งกว่านั้น ก็คือตัวตนของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั่นเอง ที่สื่อออกมาให้คู่พิพาทหรือผู้ที่เกี่ยวข้องรับรู้ได้ **แนวคิดของผู้วิจัยก็เห็นด้วย และให้ความสำคัญต่อเป้าหมายในระยะนี้เช่นกัน ว่าระยะที่ ๓ นี้เป็นสิ่งที่พัฒนาได้** โดยอิงสมมติฐานที่ว่า การทำความเข้าใจกระบวนการโกล่เกลี่ยและตัวตนของผู้ประนีประนอมตนเองนั้นเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง

สรุปในฐานะผู้วิจัยกล่าวคือ ส่วนของพัฒนาการของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทมี ๓ ระยะ ดังที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ระยะแรกคือระยะแห่งการเริ่มต้นของผู้ใหม่ ระยะที่สองเป็นการพัฒนาด้านการลงมือปฏิบัติการณ์ทั้งการแสวงหาความรู้เพิ่ม และเข้าใจกระบวนการโกล่เกลี่ยมากขึ้น จนกระทั่งระยะที่สาม เป็นช่วงให้หันมาพัฒนาคุณสมบัติส่วนตัวของตัวผู้ประนีประนอมเอง ซึ่งผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงเป็นลำดับต่อไป

๓.๔.๔ การพัฒนาคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ประนีประนอม^{๒๙} (Personal Development of Mediator)

การพัฒนาคุณสมบัติส่วนตัวนั้น นายแพทย์บรรพต ตันธีรวงศ์ได้ให้เสนอไว้ว่า เราสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของเราในฐานะผู้ประนีประนอม หรือผู้โกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ โดยการพัฒนาความสามารถในการปรากฏตัวด้วยความจริงและเชื่อถือได้ และบูรณาการได้อย่างเต็มที่ภายในระบบของความขัดแย้ง การพัฒนาคุณสมบัติเหล่านี้ ต้องอาศัยเป้าหมายและความตั้งใจ เราพัฒนาการควบคุมตนเอง จึงจะควบคุมกระบวนการที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการความขัดแย้งได้

สิ่งที่สำคัญที่สุด เราไม่จำเป็นต้องคอยจนกว่า เราจะอยู่ในกระบวนการโกล่เกลี่ยเพื่อฝึกฝนการพัฒนาคุณสมบัติเหล่านี้ เราสามารถหรือน่าจะมุ่งหน้าไปที่การพัฒนาคุณสมบัติเหล่านี้ในทุกๆด้านของชีวิต การปรากฏตัวเป็นคุณสมบัติที่สามารถพัฒนาได้ในทุกๆด้านของชีวิต เราสามารถพัฒนาขีดความสามารถที่จะเผชิญกับความขัดแย้งในทุกๆด้าน ในขณะที่หลีกเลี่ยงจากความคิดเห็นของตนเอง และเรียนรู้ที่จะแยกแยะความคิดของคนคนหนึ่งจากอารมณ์ของคนหนึ่ง จากการรับรู้ของคนหนึ่ง จาก

^{๒๙}บรรพต ตันธีรวงศ์, “พัฒนาการของผู้โกล่เกลี่ย: เส้นทางสู่คุณภาพการโกล่เกลี่ย”, ใน **การพัฒนาคุณภาพการโกล่เกลี่ย**, เอกสารประกอบการสัมมนา, รวบรวมกลุ่มปฏิบัติการฝึกการโกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำศาลจังหวัดสระบุรี, ศาลจังหวัดลพบุรี, ศาลแรงงานภาค ๗ (จ.กาญจนบุรี)โดยนิสิตปริญญาโทรุ่นที่ ๒ สาขาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (พฤศจิกายน ๒๕๕๘), หน้า ๗.

มุมมองของคู่พิพาทฝ่ายหนึ่ง เพื่อให้เกิดการยอมรับในมุมมองที่บูรณาการมากขึ้น กว้างขึ้น ดังคำกล่าวของท่านดิช นัท ฮันท์ที่ว่า จงมีสันติ และโดยการพัฒนาคุณสมบัติของการปรากฏตัวของเราในทุกๆ ด้านของชีวิต เราไม่เพียงแต่เพิ่มขีดความสามารถที่จะนำการปรากฏตัวของสันติมาสู่งานของเราในฐานะผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเท่านั้น แต่เรายังพัฒนาความสามารถที่จะเติมเต็มชีวิตของเราเองได้

ในขณะที่เราพิจารณารูปแบบของการพัฒนาการส่วนตัว เราไม่ควรมองข้ามผลกระทบของกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทเอง ทั้งระดับของอิทธิพลที่เราได้รับจากคู่พิพาท ความขัดแย้งของคู่พิพาททุกฝ่าย และลักษณะของการจัดการความขัดแย้ง ถ้าการพัฒนาการเป็นคุณสมบัติที่เรามีหรือไม่มีทางบรรลุได้อย่างสมบูรณ์ แต่พัฒนาได้ตลอดเวลา ในฐานะผู้ประนีประนอมข้อพิพาท คืออาจอำนวยความสะดวกการพัฒนาส่วนตัว ในการใกล้เคียงข้อพิพาทส่วนใหญ่ เราสามารถเข้าถึงคู่พิพาทซึ่งความขัดแย้งของพวกเขา ไม่แตกต่างมากนักจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชีวิตของเรา นั่นหมายความว่า ปัญหาของเขาก็คือปัญหาของเรา เพื่อให้ได้ผลในบริบทเช่นนั้น เราต้องคำนึงถึงความต้องการของตนเองที่จะพัฒนาในความสัมพันธ์ของเรากับคู่กรณี และในชีวิตของเรา นอกเหนือจากการใกล้เคียงข้อพิพาท วิธีแก้ปัญหาก็ประสบความสำเร็จอย่างแท้จริงของการใกล้เคียง จึงอาจเทียบได้กับความท้าทายส่วนตัวในชีวิต และเป็นวิธีการที่จะบรรลุการพัฒนาการส่วนตัวในระดับที่สูงขึ้นสำหรับผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเองอีกด้วย

กล่าวโดยสรุป คือ การพัฒนา ๓ ระยะ ซึ่งผู้ประนีประนอมหรือผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทสามารถนำมาใช้คือ (๑) การฝึกทักษะพื้นฐานของการการใกล้เคียง (๒) พัฒนาความเข้าใจกระบวนการให้มากขึ้นด้วยสติปัญญาและการลงมือปฏิบัติจริงในการใกล้เคียงข้อพิพาท (๓) พัฒนาคุณสมบัติส่วนตัวที่ทำให้เราให้เป็นผู้จัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำหรับการพัฒนาบางอย่างในทางสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์กายภาพ ซึ่งนำเสนออาจเปรียบเทียบแนวคิดอันเป็นประโยชน์เกี่ยวกับความขัดแย้ง และวิธีการจัดการ การเปรียบเทียบเหล่านี้ช่วยให้เราเข้าใจได้ชัดเจนขึ้นว่า เหตุใดผู้ประนีประนอมข้อพิพาท จึงเสี่ยงไม่ได้ที่จะต้องเป็นส่วนหนึ่งของความขัดแย้งที่ตนพยายามเข้าไปจัดการ วิธีทำความเข้าใจในกระบวนการจัดการความขัดแย้งเช่นนี้ บอกให้เราทราบว่าคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทอาจมีอิทธิพลต่อการกำหนดรูปแบบของกระบวนการของผลลัพธ์ที่ได้

คุณสมบัติส่วนตัวที่ช่วยให้เราเป็นผู้ประนีประนอม หรือผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทที่ดีขึ้น คือ การตระหนักในตนเอง การปรากฏตัว ความจริงที่เชื่อถือได้ ความกลมกลืน และการบูรณาการ อันเป็นการพัฒนาที่เป็นองค์ประกอบของภารกิจที่สาม ในความก้าวหน้าของการเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ทั้งเป็นเรื่องเฉพาะตัวและเฉพาะสถานการณ์อย่างมาก เป็นผลที่ได้จากโอกาสและบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์ การพัฒนาคุณสมบัติเหล่านี้ เป็นกระบวนการของเวลา ความตั้งใจ และวินัยที่อยู่ใน

ความคิดของเรา เป็นสิ่งที่มีได้เกิดจากสติ ปัญญา หรือความรู้ แต่เกิดจากประสบการณ์จากคำพูดของ Oscar Wilde มีคุณสมบัติหลายอย่างที่สามารถเรียนรู้ได้ แต่สอนไม่ได้

๓.๔.๕ การพัฒนาศักยภาพการสร้างสันติภาพระหว่างบุคคล^{๓๐} ในฐานะของการเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาท จะต้องเริ่มต้นศึกษาจากเหตุของความขัดแย้งหรือข้อพิพาท จงอย่าไปเริ่มต้นที่ผล เพราะเราก้าวพลาด โดยเราอาจจะมุ่งไปสู่การเกลี้ยกล่อมพบกันครึ่งทาง หรือการหาร ๒ ซึ่งล้วนเป็นการบีบบังคับคู่พิพาท ข้อสำคัญ ถ้ามีผู้ใดใช้วิธีเหล่านี้ แสดงว่าผู้ประนีประนอมข้อพิพาทท่านนั้นไม่เข้าใจมนุษย์ เพราะตามธรรมชาติของมนุษย์มี ๒ องค์ประกอบ คือ จิตสำนึก ๑๐ เปอร์เซนต์ และจิตใต้สำนึก ๙๐ เปอร์เซนต์ ช่วงเวลาที่เข้าปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นควรมุ่งสนใจที่จิตใต้สำนึก ถ้าจัดการกับ ๙๐ เปอร์เซนต์ได้ คู่พิพาทจะยอมกันเอง,ตกลงกันได้ ไม่ต้องพูดกันว่า “ยอมกันเถอะ” ซึ่งโดยเฉพาะในชั้นสอบสวน หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ มักชอบใช้คำพูดดังต่อไปนี้ว่า เรื่องแค่นี้เล็กน้อยเดี๋ยวยอมเถอะ แสดงว่าไม่เข้าใจความรู้สึกคู่พิพาท

หากเรามองภาพรวมของกระบวนการไกล่เกลี่ย”สามเหลี่ยมของการจัดการความขัดแย้ง” จะมีองค์ประกอบคือ เนื้อหา (Substance) วิธีการ (Procedure) และความสัมพันธ์ (Relationship) ต้องให้ความสำคัญให้ครบ เช่น ถ้าเขาตกลงกันได้ แต่ความสัมพันธ์ยังไม่ดีต่อกัน ถือว่ายังไม่ประสบความสำเร็จ ต้องเข้าใจคำว่า การระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative dispute resolution- ADR) ได้แก่ การจัดให้คู่พิพาทหรือคู่กรณีมาพบกัน เท่ากับเป็นการจัด Facilitation ทำให้คู่พิพาท(คู่กรณี) ทุกฝ่ายเกิดการประสานไมตรีกันได้ (ดับอารมณ์ได้) เท่ากับ Conciliation สู่การค้นพบข้อเท็จจริงร่วมกัน เท่ากับ Joint-Fact Finding ช่วยคู่พิพาทให้หาทางออกใหม่ เท่ากับเป็นการไกล่เกลี่ยคนกลาง (Meditation)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยใช้คนกลางนั้น (Mediation) คู่พิพาทต้องสมัครใจ ในงานวิจัยนี้คนกลางที่เข้ามาช่วยคู่พิพาทได้หาทางออกตกลงกัน “หาทางออกร่วม” ก็คือผู้ประนีประนอมข้อพิพาท และให้เป็นการตัดสินใจด้วยตัวเอง ผู้ประนีประนอมไม่มีอำนาจบังคับ ระหว่างเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น ผู้ประนีประนอมควรโน้มเอียงถึงศิลป์เหล่านี้อยู่เสมอ คือ

แยกอารมณ์ออกจากคน (ทุกคนสามารถทำได้ ถ้ารู้หลัก/วิธีการ)

แยกคนออกจากปัญหา (สำคัญ เป็นเรื่อง ๙๐ เปอร์เซนต์ คือจิตใต้สำนึก)

แยกปัญหาจากการแก้ไข (ใช้วิชา Brain Storming ที่ทุกคนเข้าใจคุ้นเคย)

^{๓๐}บรรพต ดันธีรวงศ์, “พัฒนาศักยภาพการสร้างสันติภาพระหว่างบุคคล: เส้นทางสู่คุณภาพการไกล่เกลี่ย”, ใน การพัฒนาศักยภาพการไกล่เกลี่ย, เอกสารประกอบการสัมมนา, รวบรวมกลุ่มปฏิบัติการฝึกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำศาลจังหวัดสระบุรี, ศาลจังหวัดลพบุรี, ศาลแรงงานภาค ๗(จ.กาญจนบุรี) โดยนิติสทปริญาโท สาขาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (พฤศจิกายน ๒๕๕๘), หน้า ๑-๔.

๓.๔.๖ การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท และตัวชี้วัดด้านคุณภาพ

สำหรับด้านคุณภาพชีวิตนั้น ผู้วิจัยได้สืบค้นและศึกษาการพัฒนา รวมทั้งสนใจเรื่องตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ได้ทราบว่าผู้ที่เคยค้นพบและจัดแบ่งตัวชี้วัดไว้ คือ บีเดิล-บราวน์และคณะ (Beadle-Brown et al., 2008: 380) ได้นำเสนอการแบ่งคุณภาพชีวิตควบคู่ไปกับการกำหนดตัวชี้วัด เป็น ๘ ด้าน ดังต่อไปนี้

๑. **คุณภาพชีวิตด้านการรวมกลุ่มทางสังคม (Social Inclusion)** การรวมกลุ่มทางสังคมจะเกี่ยวข้องกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มทางสังคม การมีส่วนร่วมในกลุ่มทางสังคม สภาพแวดล้อมของที่อยู่อาศัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมกลุ่มทางสังคม บทบาทในการดำเนินชีวิต (เช่น วิธีทางการดำเนินชีวิต พฤติกรรมการปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิตเพื่อความเหมาะสม รวมถึงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดปัญหาต่อวิถีการดำเนินชีวิต) การช่วยเหลือสนับสนุนต่างๆ (เช่น ความพึงพอใจในการบริการทางสังคม การยอมรับทางสังคม และสถานภาพทางสังคม)

๒. **คุณภาพชีวิตด้านความเป็นอยู่ทางกายภาพ (Physical Well-being)** สำหรับด้านความเป็นอยู่ทางกายภาพ หมายถึง ลักษณะทางสุขภาพซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความปลอดภัย การมีสุขภาพที่ดี การมีเวลาพักผ่อนหย่อนใจ กิจกรรมในชีวิตประจำวัน กิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ ด้านอาหารและโภชนาการ ความสามารถในการเคลื่อนไหวของร่างกาย และการดูแลสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Batista Vitorino and Martins da Silva ที่ค้นพบว่ากิจกรรมทางกายภาพและการเคลื่อนไหวอาจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

๓. **คุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations)** สำหรับด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการมีมิตรภาพ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายใต้บริบทสถานที่ทำงานหรือบริบทครอบครัว นอกจากนี้ยังมีด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลยังเกี่ยวข้องกับภาวะความโดดเดี่ยวเดียวดาย การสนับสนุนช่วยเหลือจากเครือข่ายทางสังคม ความใกล้ชิดสนิทสนมและความรัก

๔. **คุณภาพชีวิตด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ที่ดี (Material Well-being)** สำหรับด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ที่ดีจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ อาชีพการงาน สภาพทางการเงิน การเป็นเจ้าของ (สังหาริมทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์) ความปลอดภัย สถานภาพทางเศรษฐกิจ ลักษณะที่อยู่อาศัยและการคมนาคมขนส่ง

๕. **คุณภาพชีวิตด้านลักษณะทางอารมณ์ (Emotional Well-Being)** สำหรับด้านลักษณะทางอารมณ์จะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานอาชีพ ที่อยู่อาศัย การช่วยเหลือสนับสนุน

ความพึงพอใจในกลุ่มทางสังคมของตนเอง นอกจากนี้ด้านลักษณะทางอารมณ์ยังเกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต มโนภาพแห่งตน การไร้ความเครียดและความสุขในการดำเนินชีวิต

๖. **คุณภาพชีวิตด้านความสามารถในการตัดสินใจด้วยตนเอง (Self-determination)** สำหรับด้านความสามารถในการตัดสินใจได้ด้วยตนเองจะเกี่ยวข้องกับความมีอิสรภาพในการตัดสินใจ การควบคุมตนเอง การกำหนดทิศทางการดำเนินชีวิตด้วยตนเอง อิทธิพลของที่อยู่อาศัยที่มีผลต่อความสามารถในการตัดสินใจ การสนับสนุนช่วยเหลือด้วยคำพูดและการแก้ต่างเพื่อตนเอง

๗. **คุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาตนเอง (Personal Development)** สำหรับด้านการพัฒนาตนเองจะเกี่ยวข้องเกี่ยวกับเรื่องของการศึกษา และทักษะในการปฏิบัติตน ความสามารถส่วนตัว รวมทั้งการบรรลุสิ่งที่ปรารถนา ความก้าวหน้าและพัฒนาการในด้านต่าง ๆ

๘. **คุณภาพชีวิตด้านสิทธิเสรีภาพ (Rights)** สำหรับด้านสิทธิเสรีภาพ จะเกี่ยวข้องกับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล สิทธิมนุษยชน สิทธิในความเป็นพลเมือง (เช่นการมีสิทธิเลือกตั้ง) ตลอดจนความรับผิดชอบในฐานะความเป็นพลเมืองและกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับชุมชนหรือรัฐบาล

๓.๕ จุดมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากรตามแนวคิดทางพระพุทธศาสนา

การพัฒนาบุคลากรหรือการนำชีวิตให้ถึงจุดหมายในแนวพุทธศาสนาตามหมวดที่ ๒ ที่ว่าด้วยการดำเนินชีวิตให้บรรลุจุดหมาย (อรรถะ) ในวินัยชาวพุทธภาค ๒ อย่างพระสงฆ์ผู้มีวินัยของพระภิกษุ ที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นผู้มีศีล ชาวพุทธทั่วไป ก็มีวินัยของคฤหัสถ์ที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานตามหมวดที่ ๒^{๓๑} มีจุดหมาย ๓ ชั้นและจุดหมาย ๓ ด้าน สำหรับจุดหมาย ๓ ชั้นนั้นสามารถอธิบายพอสังเขปได้ดังนี้

จุดหมายชั้นที่ ๑ คือจุดหมายขั้นตาเห็น (ทิฏฐธัมมิกัตถะ) หรือประโยชน์ปัจจุบัน ๔ ประการ ก)มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง ไร้โรค อายุยืน ข)มีเงินมีงาน มีอาชีพสุจริต พึ่งตนเองได้ทางเศรษฐกิจ ค)มีสถานภาพดี เป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม ง)มีครอบครัวผาสุก ทำวงศ์ตระกูลให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ทั้ง ๔ ประการนี้พึงให้เกิดมีโดยธรรม และใช้ให้เป็นประโยชน์ ทั้งแก่ตนและผู้อื่น

จุดหมายชั้นที่ ๒ คือจุดหมายขั้นเลขาเห็น (สัมปรายิกัตถะ) หรือประโยชน์เบื้องหน้า ๕ ประการคือ ก)มีความอบอุ่นสบายซึ่งสุขใจ ไม่อ้างว้างเลื่อนลอย มีหลักยึดเหนี่ยวใจให้เข้มแข็งด้วยศรัทธา ข)มีความภูมิใจ ในชีวิตสะอาด ที่ได้ประพฤติแต่การอันดีงาม ด้วยความสุจริต ค)มีความอึดใจ

^{๓๑} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), **ธรรมะทวิพากย์ (Dhamma Bilingualized)**, แปลโดย ดร.สมศีล ญาณวังสะ, (กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท., ๒๕๕๓), ภาคที่ ๒, หน้า ๘-๙.

ในชีวิตที่มีคุณค่า ที่ได้ทำประโยชน์ตลอดมาด้วยน้ำใจเสียสละ ง)มีความกล้ากล้านั่นใจ ที่จะแก้ปัญหา นำชีวิตและภารกิจไปได้ด้วยปัญญา จ)มีความโล่งจิตมั่นใจ มีทุนประกันภพใหม่ ด้วยได้ทำไว้แต่กรรมที่ดี

จุดหมายขั้นที่ ๓ คือจุดหมายขั้นสูงสุด (ปรมัตถะ) หรือประโยชน์อย่างยิ่ง มี ๔ ประการ อาทิเช่น ก)ถึงถูกโลกธรรมกระทบ ถึงจะพบความผันผวนปรวนแปร ก็ไม่หวั่นไหว ข)ไม่ถูกความยึดติด ถือมันบิเบียนจิต ไม่ผิดหวังโศกเศร้า มีจิตโล่งโปร่งเบาเป็นอิสระ ค)สดชื่น เบิกบานใจ ไม่ขุ่นมัวเศร้าหมอง ผ่องใส ไร้ทุกข์ มีความสุขที่แท้ ง)รู้เท่าทันและทำการตรงตามเหตุปัจจัย ชีวิตหมดจดสดใส เป็นอยู่ด้วยปัญญา จ)มีความโล่งจิตมั่นใจ มีทุนประกันภพใหม่ ด้วยได้ทำไว้แต่กรรมที่ดี ถ้าสามารถพัฒนาตนได้บรรลุจุดหมายชีวิตถึงขั้นที่ ๒ ขึ้นไป เรียกว่าบัณฑิต

สำหรับในหลักพุทธธรรม การพัฒนาผู้ประนีประนอม หรือพัฒนาบุคลากรตามจุดหมาย ๓ ด้านนี้ ตามที่สืบค้นมา พึงปฏิบัติในการพัฒนาให้ครบ ๓ ด้าน คือ

ด้านที่ ๑ จุดหมายเพื่อตน (อัตตัตถะ) หรือประโยชน์ตน คือประโยชน์ ๓ ขั้นข้างต้น ซึ่งพึงทำให้เกิดขึ้นแก่ตนเอง หรือพัฒนาชีวิตของตนขึ้นไปให้ได้ให้ถึง

ด้านที่ ๒ จุดหมายเพื่อผู้อื่น (ปรตถะ) หรือประโยชน์ผู้อื่น คือประโยชน์ ๓ ขั้นข้างต้น ซึ่งพึงช่วยเหลือผู้อื่นให้ได้ให้ถึง ด้วยการชักนำ สนับสนุน ให้เขาพัฒนาชีวิตของตนขึ้นไปตามลำดับ

ด้านที่ ๓ จุดหมายร่วมกัน (อุภยัตถะ) หรือประโยชน์ทั้งสองฝ่าย คือประโยชน์สุขและความดีงามร่วมกันของชุมชนหรือสังคม บำรุงรักษา เพื่อเกื้อหนุนให้ทั้งตนและผู้อื่นก้าวไปสู่จุดหมาย ๓ ขั้นข้างต้น

๓.๖ การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วยหลักภาวนา ๔

๓.๖.๑ ความหมายของการภาวนา ๔

ภาวนา เป็นคำในภาษาบาลีที่มีรูปกิริยาศัพท์เป็น **ภาเวติ** ซึ่งมีความหมายตรงกับคำว่า **วทณฺเตติ** ซึ่งก็คือวัฒนาหรือ **การพัฒนา** ที่ใช้ในภาษาไทยคำว่า **ภาวนา** ในคำสอนของพระพุทธศาสนา หมายถึงการทำให้มีขึ้นเป็นครั้งแรก, การทำให้เกิดขึ้น, การเจริญ,การบำเพ็ญ, การฝึกอบรม, การพัฒนา เพื่อทำสิ่งที่ยังไม่มีให้มีขึ้น^{๓๒} โดยมีความหมายครอบคลุมถึงการปฏิบัติตนทั้งหมดที่เป็นไปเพื่อการพัฒนาคุณธรรมภายในตน^{๓๓} ซึ่งสอดคล้องกับ**พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต)** ได้เสนอไว้ว่า

^{๓๒} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๗, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๒๐๓.

^{๓๓} ดูรายละเอียดในพระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต), **หลักแม่บทของการพัฒนาตน**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๕, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๑๐-๑๕.

ภาวนา ๔^{๓๔} มีความหมายสำคัญ คือ การเจริญ ,การทำให้เป็นให้มีขึ้น, การฝึกอบรม, การพัฒนา : cultivation; training; development)

ภาวนา ๔ ที่ปรากฏในพระไตรปิฎก มักแสดงในรูปที่เป็นคุณสมบัติของบุคคลผู้ได้เจริญกาย คีล จิตและปัญญาแล้วตั้งข้อความตัวอย่างต่อไปนี้ องค์สมเด็จพระผู้มีพระภาคเจ้าเชื่อว่าทรงอบรมพระองค์แล้ว ทรงเป็นภาวิตต์หรือพระองค์ที่ทรงเจริญหรือพัฒนาแล้วเป็นอย่างไร คือ พระผู้มีพระภาคเจ้าทรงอบรมพระวรกาย อบรมศีลอบรมจิตใจอบรมปัญญา (ขยายความต่อไปอีกว่าทรงเจริญโพธิปักขิยธรรม ๓๗ ประการแล้ว)^{๓๕}

ดังนั้น ในความหมายของภาวนา ๔ คือ หลักคำสอนที่ควรค่าแก่การรับมาปฏิบัติ เพื่อพัฒนาตนเองให้บริสุทธิ์จากกิเลส ทั้งผู้ที่ประพฤติปฏิบัติตาม ยังเป็นผู้ที่ควรแก่การเคารพบูชา ด้วยคุณธรรมในจิตใจตนได้เจริญขึ้น จึงขอกล่าวถึง การเจริญการพัฒนาทั้งทางด้านสมณะ และวิปัสสนา เพื่อให้มีผลปรากฏ เช่น มีบุคลิภาพภาพลักษณ์ภายนอกและคุณธรรมภายในตนที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งในมุมมองของนักวิชาการศาสนาอีกท่านหนึ่งคือ กองสี ญาณธโร เสนอไว้ใกล้เคียงกันนี้ โดยแบ่งผลที่ปรากฏหลักภาวนา^{๓๖} นี้ ออกเป็น ๔ ด้าน คือ

๑. **กายภาวนา** หรือการพัฒนากาย (Physical development) คือ การพัฒนาร่างกายให้รู้จักติดต่อกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพทั้งหลาย ในทางเกื้อกูล เป็นคุณ รู้จักบริโภคปัจจัย ๔ (อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค) ได้ตรงตามคุณค่าที่แท้จริง ไม่บริโภคตามค่านิยม ความออร่อย หรือโก้หรู ซึ่งอาจส่งผลเสียเป็นอันตรายต่อสุขภาพได้ นอกจากนี้ยังฝึกให้รู้จักใช้อินทรีย์ คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย และใจในการติดต่อ หรือใช้สอนอุปกรณ์ เทคโนโลยี และประสบการณ์ต่างๆ เพื่อศึกษาเรียนรู้เป็นกิจหลัก ไม่ใช่เสพบริโภคเพียงเพื่อต้องการความสนุกสนานหรือเมามันเท่านั้น

๒. **ศีลภาวนา** หรือการพัฒนาศีล (Social development) คือ การมีความสัมพันธ์ที่เกื้อกูลกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม เป็นการพัฒนาด้านพฤติกรรม คือ กาย วาจา ให้มีพฤติกรรมทางสังคมที่ไม่เบียดเบียน หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายแก่ผู้อื่น มีการเกื้อกูลสร้างสรรค์ ส่งเสริมสันติสุขด้วยสังคหัตถ์ ๔ (ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมามัตตตา) ดำเนินอาชีพสุจริต ดำรงตนอยู่ในระเบียบวินัยของสังคมส่วนรวม กล่าวคือเป็นทมนุชย์ที่ตั้งอยู่ในกฎระเบียบเพื่อให้เกิดการ

^{๓๔} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*, พิมพ์ครั้งที่ ๑๕, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จันทร์เพ็ญจำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๗๐.

^{๓๕} ชู.จุ.(ไทย) ๓๐/๑๘/๑๑๕.

^{๓๖} กองสี ญาณธโร (พรมโพธิ์), “ศึกษาวิเคราะห์การดำเนินชีวิตตามหลักภาวนา ๔ ในพระพุทธศาสนา”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๐), หน้า ๕๘-๕๙.

ตอบสนองความต้องการของตนนั้นไม่ไปเบียดเบียน หรือก่อความเดือดร้อนเสียหายกับผู้อื่นสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น ทั้งเกื้อกูลกันได้ด้วยดี

๓. จิตภาวนา หรือการพัฒนาจิต (Emotional development) คือ การพัฒนาบุคคลให้มีจิตที่สมบูรณ์ประกอบด้วย คุณธรรม สมรรถภาพ และสุขภาพจิตที่ดี คุณภาพจิตที่ดี ได้แก่จิตที่มี ศรัทธา เมตตา กรุณา เอื้ออาทรย์ มีมุกตา ความเคารพ อ่อนน้อม กตัญญู กตเวทิตะ เสียสละ มีหิริโอตตปปะ สมรรถภาพจิตที่ดีนั้น ได้แก่จิตใจที่เข้มแข็ง มั่นคง เพียรพยายาม อุตสาหะ วิริยะ มีความรับผิดชอบ มีสติ และสมาธิ สุขภาพจิตที่ดี อันได้แก่ การมีจิตใจร่าเริง เบิกบาน สดชื่น อิ่มเอิบ ผ่องใส และสงบสุข

๔. ปัญญาภาวนา หรือการพัฒนาปัญญา (Wisdom development) คือ การพัฒนาเสริมสร้างบุคคลให้รู้จักความคิด พิจารณา วินิจฉัย แก้ไขปัญหา และดำเนินการต่างๆด้วยปัญญา เข้าใจ เหตุผล มองทุกสิ่งไปตามเหตุและปัจจัย ไม่มีอคติ ปราศจากการครอบงำของกิเลส เป็นอยู่โดยรู้เท่าทันความจริงอันเป็นธรรมชาติของโลกและชีวิต เข้าถึงอิสรภาพ ปลอดภัยปราศจากปัญหา ดังนั้นเมื่อบุคคลที่พัฒนาตนที่สมบูรณ์แล้วจะต้องพัฒนาครบทั้ง ๔ ด้านเสมอ

๓.๖.๒ ความสำคัญและประเภทของหลักภาวนา ๔

ภิกษุผู้ไม่ได้เจริญกาย ศีล จิต ปัญญาจักไม่สามารถแนะนำผู้อื่นให้ประพฤติ อธิศีล อธิจิต อธิปัญญา ไม่สามารถแสดงธรรมอันเยี่ยมยอดที่สร้างความปิติมาชื่นชมแก่ผู้ฟังถ่าลงสู่ธรรมดา ได้แก่แสดงธรรมเพื่อการแข่งดีเพื่อกล่าวกระหนาบบุคคลอื่นหรือเพื่อหวังลาภสักการะ, ไม่ใส่ใจไม่ให้ความสำคัญในพระธรรมที่พระพุทธองค์ทรงแสดงไว้แต่กลับชื่นชมยินดีสนใจศึกษาในคำกล่าวของบุคคลนอกพระพุทธศาสนา, ประพฤติตนเป็นผู้มักมากเป็นตัวอย่างที่ไม่ดีให้คนรุ่นหลังพากันทำตาม^{๓๗}

ภาวนา ๔ จึงเป็นคุณสมบัติที่สำคัญซึ่งมีคุณค่าให้แก่บุคคลพระพุทธศาสนาให้ความสำคัญกับการพัฒนาตน และควรแก่การพัฒนาคุณสมบัติของผู้ประณีประนอมข้อพิพาทด้วย จึงเชิดชูบุคคลผู้มีการพัฒนาแล้วว่าเป็นบุคคลสูงสุด^{๓๘} เป็นผู้ควรค่าแก่การบูชา^{๓๙} ซึ่งยกย่องเช่นนั้นเกิดจากคุณของภาวนา ๔ ที่เป็นผลของการฝึกตนนั่นเอง^{๔๐}

^{๓๗} อย.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๗๙/๑๔๕.

^{๓๘} ชู.ธ (ไทย) ๒๕/๓๒๑/๑๑๓.

^{๓๙} อย.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๖/๕๙.

^{๔๐} ชู.ธ (ไทย) ๒๕/๑๐๖/๖๓.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต)^{๔๑} ได้กล่าวไว้ถึงความสำคัญของภาวนา ๔ คือ ขั้นตอนปฏิบัติการฝึกศึกษามี ๓ แต่ทำไมตอนวัดผลภาวนามี ๔ ไม่เท่ากันทำไม (ในเวลาทำการฝึก) จึงจัดเป็นสิกขาบทเป็น ๓ ประการ และ (ในเวลาวัดผลคนที่ได้รับการฝึก) จึงจัดเป็นภาวนา ๔ นั้น อย่างไรก็ตามที่ชี้แจงแล้วว่า ธรรมภาคปฏิบัติการต้องจัดให้ตรงสอดคล้องกับระบบความเป็นไปของธรรมชาติ แต่ตอนวัดผลไม่ต้องจัดให้ตรงกันแล้วเพราะวัตถุประสงค์อยู่ที่จะมองดูผลที่เกิดขึ้น แล้วซึ่งมุ่งที่จะให้เห็นชัดเจนตอนนี้ถ้าแยกละเอียดออกไปก็จะยิ่งดีนี้แหละคือเหตุผลที่ว่าหลักวัดผล คือ ภาวนาเพิ่มเป็น ๔ ข้อ คือ

๑) **กายภาวนา** คือการเจริญกาย, พัฒนากาย, การฝึกอบรมกายให้รู้จักติดต่อกี่ยวข้องกับสิ่งทั้งหลายภายนอกทางอินทรีทั้งห้าด้วยดีและปฏิบัติต่อสิ่งเหล่านั้นในทางที่เป็นคุณมิให้เกิดโทษ ให้กุศลธรรมงอกงามให้กุศลธรรมเสื่อมสูญ, การพัฒนาความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ : physical development

๒) **ศีลภาวนา** คือการเจริญศีล, พัฒนาความประพฤติ, การฝึกอบรมศีล ให้ตั้งอยู่ในระเบียบวินัย ไม่เบียดเบียนหรือก่อความเดือดร้อนเสียหาย อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยดีเกื้อกูลแก่กัน : moral development

๓) **จิตภาวนา** คือการเจริญจิต, พัฒนาจิต, การฝึกอบรมจิตใจให้เข้มแข็งมั่นคงเจริญอกงามด้วยคุณธรรมทั้งหลาย เช่น มีเมตตา กรุณา ขยันหมั่นเพียร อดทน มีสมาธิและสดชื่นเบิกบานเป็นสุขผ่องใสเป็นต้น : cultivation of the heart; emotional development

๔) **ปัญญาภาวนา** คือการเจริญปัญญา, พัฒนาปัญญา, การฝึกอบรมปัญญาให้รู้เข้าใจสิ่งทั้งหลายตามเป็นจริงรู้เท่าทันเห็นโลก และชีวิตตามสภาวะ สามารถทำจิตใจให้เป็นอิสระได้ ทั้งกระทำตนให้บริสุทธิ์จากกิเลส และปลอดพ้นจากความทุกข์แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยปัญญา : wisdom development

การนำหลักภาวนา ๔ มาเป็นกรอบแนวคิดทางการวิจัยนี้ ทั้งสี่ด้านที่กล่าวมานั้น ล้วนจำเป็น เพื่อให้ได้รับข้อมูลทุกมิติครบอย่างยั่งยืน เหมาะสำหรับการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี ซึ่งการจัดหมวดหมู่ ประเภทของการพัฒนาอย่างชัดเจน ตามกรอบแนวคิด จึงทำให้ผลของงานวิจัยนี้ ได้รับผลเชิงประจักษ์ อันเนื่องมาจากสืบค้น และการทบทวนวรรณกรรม ทำให้ผู้วิจัยเชื่อมั่นว่า หลักภาวนาสี่นี้เป็นหลักธรรมชั้นยอด และเหมาะแก่การนำมาเผยแพร่ องค์ความรู้นี้ให้กว้างไกล ครอบคลุมในทุกมิติของการพัฒนาอีกด้วย

^{๔๑}พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **พุทธธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า ๑๗๒.

กรอบแนวทางการพัฒนาผู้ประณีประนอม ตามหลักภาวนา ๕



แผนภาพที่ ๓.๒ กรอบแนวทางการพัฒนาผู้ประณีประนอมตามหลักภาวนา ๕

สรุปจากกรอบแนวทางการพัฒนาผู้ประณีประนอมข้อพิพาทตามหลักภาวนา ๕ ทำให้ผู้วิจัยพอสรุปหลักใหญ่ใจความสำคัญของภาวนา ๕ นี้เป็นหลักการพัฒนามนุษย์ที่สำคัญตามแนวพุทธธรรมที่ครอบคลุมครบทุกด้าน ทั้งภายในและภายนอก ทั้งรูปธรรมและนามธรรมในทุกมิติ ช่วยให้การพัฒนาผู้ประณีประนอมข้อพิพาทตามเป้าประสงค์ได้ครบ ทั้งมีความละเอียด งดงามต่อผู้ที่ประพฤติดีตาม หรือผู้ใดปฏิบัติตามกระบวนการนี้ได้แล้ว จะมีผลดีทั้งสิ้นโดยการปฏิบัติศีลภาวนา สมาธิภาวนา ปัญญาภาวนา และกายภาวนาจากการพัฒนาในการทำงานทุกอาชีพนั้น ต้องมีหลักต้องมีทั้ง ศีล สมาธิ ปัญญาและกาย แม้แต่บุคคลทั่วไปที่ตระหนักและต้องการที่จะเข้าถึงในด้านการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ก็มีความจำเป็นอย่างมาก

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเป็นผู้ประณีประนอมข้อพิพาทในศาลซึ่งเกี่ยวข้องกับคดี และข้อพิพาทที่เข้ามาในเขตความรับผิดชอบของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีทั้งผู้ได้รับความเดือดร้อน จากการถูกฟ้องร้อง หรือเป็นผู้ฟ้องก็ตาม กระบวนการพัฒนาบุคลากรในทางพระพุทธศาสนานั้น ส่วนมากแล้วมักจะเริ่มต้นพัฒนาจากส่วนที่หายาที่สุดไปหาส่วนที่ละเอียดยิ่งขึ้นไป สำหรับส่วนที่หายา คือกาย และพฤติกรรม ซึ่งการมีศีลอย่างน้อย ๕ ข้อนี้ก็ยิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์โดยทั่วไป และสำหรับกระบวนการพัฒนาผู้ประณีประนอมข้อพิพาทที่ทำงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลด้วยแล้ว ก็ย่อมสามารถทำให้บรรลุเป้าประสงค์ หรือเข้าถึงจุดหมายที่ประสบผลสำเร็จได้อย่างดีเช่นกัน

สำหรับข้อชี้แนะหรือคำอธิบายให้แจ้งชัดยิ่งขึ้น ดังที่ได้กล่าวแล้วว่า ภาวนา ๔ นี้ก็สามารถนำไปใช้ในการวัดผลได้ เพื่อสำรวจว่าด้านต่างๆของการพัฒนาชีวิตของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้นได้รับการพัฒนาครบถ้วนหรือไม่ ดังนั้นเพื่อจะดูให้ชัดยิ่งขึ้น ท่านได้แยกบางส่วนละเอียดออกไปอีกส่วนที่แยกออกไปอีกนี่คือ สิกขาข้อที่ ๑ (ศีล) ซึ่งในภาวนาแบ่งออกไปเป็นภาวนา ๒ ข้อดังนี้ คือ กายภาวนา และ ศีลภาวนา

ผู้วิจัยเองก็ตั้งคำถามเหมือนกันว่า ทำไมจึงแบ่งสิกขาข้อศีลเป็นภาวนา ๒ ข้อ ซึ่งที่จริงสิกขาข้อที่ ๑ คือ ศีลนั้นมี ๒ ส่วนอยู่แล้วในตัว เมื่อจัดเป็นภาวนาจึงแยกเป็น ๒ ได้ทันที คือ

๑. **ศีลในส่วนที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางกาย** (ที่เรียกว่าสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ) ได้แก่ความสัมพันธ์กับวัตถุ หรือโลกของวัตถุและธรรมชาติ ส่วนอื่นที่ไม่ใช่มนุษย์ เช่น เรื่องปัจจัย ๔ สิ่งที่เราบริโภคใช้สอยทุกอย่างและธรรมชาติแวดล้อมต่างๆ ไป ส่วนนี้แหละที่แยกออกไปจัดเป็นกายภาวนา

๒. **ศีลในส่วนที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางสังคม** คือ บุคคลอื่นในสังคมมนุษย์ด้วยกัน ได้แก่ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์อยู่ร่วมกันด้วยดีในหมู่มนุษย์ที่จะไม่เบียดเบียนกัน แต่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ส่วนนี้แยกออกไปจัดเป็นศีลภาวนาในไตรสิกขา ศีลครอบคลุมความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ทั้งทางวัตถุหรือทางกายภาพและทางสังคมรวมไว้ในข้อเดียวกัน แต่เมื่อจัดเป็นภาวนาท่านแยกกันชัดเจนออกเป็น ๒ ข้อโดยยกเรื่องความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในโลกวัตถุแยกออกไปเป็นกายภาวนา ส่วนเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์ในสังคม จัดไว้ใน ข้อศีลภาวนา) ทำไมตอนที่ เป็นสิกขาไม่แยกแต่ตอนเป็นภาวนา จึงแยกอย่างทีกล่าไว้ว่าในเวลาฝึก หรือในกระบวนการฝึกศึกษาองค์ทั้ง ๓ อย่าง ของไตรสิกขาจะทำงานประสานไปด้วยกัน

ในศีลที่มี ๒ ส่วน^{๔๒} คือ ความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพในโลกวัตถุและความสัมพันธ์กับมนุษย์ในสังคมนั้น ส่วนที่สัมพันธ์แต่ละครั้งจะเป็นอันใดอันหนึ่งอย่างเดียวยกเว้นกรณีหนึ่งๆ ศีลอาจจะมีความสัมพันธ์ด้านที่ ๑ (ทางกาย) หรือด้านที่ ๒ (ทางสังคม) ก็ได้แต่ต้องอย่างใดอย่างหนึ่งดังนั้นในกระบวนการฝึกศึกษาของไตรสิกขาที่มีองค์ประกอบทั้งสามอย่าง ทำงานประสานเป็นอันเดียวกันนั้นจึงต้องรวมศีลทั้ง ๒ ส่วนเป็นข้อเดียวทำให้สิกขามีเพียง ๓ คือ ศีล สมาธิ ปัญญา

แต่ในภาวนาไม่มีเหตุบังคับอย่างนั้นจึงแยกศีล ๒ ส่วนออกจากกันเป็นคนละข้อ อย่างชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบจะได้วัดผลดูจำเพาะให้ชัดไปที่ละอย่างว่า ในด้านความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทางวัตถุ เช่น การบริโภคปัจจัย ๔ เป็นอย่างไร ในด้านศีลความสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์เป็นอย่างไร เป็นอันว่าหลักภาวนา นิยมใช้เวลาวัดผลหรือแสดงผล แต่ในการฝึกศึกษา หรือ

^{๔๒} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), พุทธธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า ๑๗๒.

ตัวกระบวนการฝึกฝนพัฒนาจะใช้เป็นไตรสิกขา เนื่องจากภาวนาท่านนิยมใช้ในการวัดผลของการศึกษา หรือ การพัฒนาบุคคลรูปศัพท์ที่พบ จึงมักเป็นคำแสดงคุณสมบัติของบุคคลเป็นหลัก คือ แทนที่จะเป็น ภาวนา ๔ (ภาวนา ศีลภาวนา จิตภาวนา และปัญญาภาวนา) ก็เปลี่ยนเป็น ภาวิต ๔ คือ

๑. **ภาวิตกาย** มีกายที่พัฒนาแล้ว (มีกายภาวนา) คือ มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในทางที่เกื้อกูลและได้ผลดีเริ่มแต่รู้จักใช้อินทรีย์ เช่น ตา หู จมูก ฟัง เป็นต้น ใช้อินทรีย์ได้อย่างมีสติ ดูเป็น ฟังเป็น ให้ได้ปัญญาบริโศภปัจจัย ๔ และสิ่งของเครื่องใช้ตลอดจนเทคโนโลยีอย่างฉลาด ได้ผลตรงเต็มตามคุณค่า

๒. **ภาวิตศีล** มีศีลที่พัฒนาแล้ว (มีศีลภาวนา) คือ มีพฤติกรรมทางสังคมที่พัฒนาแล้วไม่เบียดเบียนก่อความเดือดร้อนเวรภัย ตั้งอยู่ในวินัยและมีอาชีพที่สุจริตมีความสัมพันธ์ทางสังคมในลักษณะที่เกื้อกูลสร้างสรรค์และส่งเสริมสันติสุข

๓. **ภาวิตจิต** มีจิตที่พัฒนาแล้ว (มีจิตภาวนา) คือ มีจิตในที่ฝึกอบรมดีแล้วสมบูรณ์ด้วยคุณภาพจิตคือประกอบด้วยคุณธรรม เช่น มีเมตตากรุณาเอื้ออารี มีมุทิตา มีความเคารพอ่อนโยน ซื่อสัตย์กตัญญูเป็นต้น สมบูรณ์ด้วยสมรรถภาพจิต คือ มีจิตใจเข้มแข็งมั่นคง มีความเพียรพยายาม มีความกล้าหาญ อดทน รับผิดชอบ มีสติ มีสมาธิเป็นต้น และสมบูรณ์ด้วยสุขภาพจิต คือ มีจิตใจที่ร่าเริงเบิกบานสดชื่นเอิบอิ่มผ่องใสและสงบเป็นสุข

๔. **ภาวิตปัญญา** มีปัญญาที่พัฒนาแล้ว (มีปัญญาภาวนา) คือ รู้จักคิด รู้จักพิจารณา รู้จักวินิจฉัย รู้จักแก้ปัญหาและรู้จักจัดทำดำเนินการต่างๆด้วยปัญญาที่บริสุทธิ์ ซึ่งมองดูรู้เข้าใจเหตุปัจจัย มองเห็นสิ่งทั้งหลายตามเป็นจริง หรือตามที่มันเป็นปราศจากอคติและแรงจูงใจแอบแฝง เป็นผู้ที่ไม่เลศครอบงำบัญชาไม่ได้ เป็นอยู่ด้วยปัญญารู้เท่าทันโลกและชีวิตเป็นอิสระ ไร้ทุกข์ผู้มีภาวนาครบทั้ง ๔ อย่าง เป็นภาวิตทั้ง ๔ ด้านนี้แล้วโดยสมบูรณ์เรียกว่า “ภาวิตัตตะ” แปลว่าผู้ได้พัฒนาตนแล้วได้แก่พระอรหันต์

สรุปจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า หลักพุทธศาสนานั้นได้ตั้งจุดหมายสูงสุดไว้ที่ การบรรลุนิพพาน ซึ่งจัดว่าเป็นจุดหมายที่มนุษย์ที่สนใจ และสามารถพัฒนาตนเองให้บรรลุถึงเป้าหมายสูงสุดของตนได้ด้วยการพัฒนา ซึ่งในที่นี้ตามมุมมองของผู้วิจัยแล้วคำว่า “การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท” และหลักของพระพุทธศาสนาใช้คำว่า “ภาวนา” แปลตรงตัวว่าการทำให้มี ทำให้เป็น หรือการทำให้ดียิ่งขึ้น สำหรับส่วนผู้ที่ปรารถนาที่มุ่งสู่การบรรลุนิพพานนั้น ผู้วิจัยขอกล่าวถึงเพียงลำดับของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้เพียงเท่านี้ (ขอเว้นกล่าวรายละเอียด ทั้งที่มีความสัมพันธ์กับบุคคล และมีเงื่อนไขต่างๆในการบรรลุนิพพานนั้น เป็นเรื่องเฉพาะตัวของปัจเจกบุคคลที่จะศึกษา หรือศึกษา ให้สูงไปถึงในระดับที่ตนต้องการต่อไป)

๓.๖.๓ ประเภทของการพัฒนาตามหลักภาวนา ๔

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต)^{๔๓} ได้เสนอไว้ว่าภาวนานั้นมีประเภทคือ การฝึกภาวนาตามหลักพระพุทธศาสนามีสองอย่าง คือ

๑. สมถภาวนาฝึกอบรมให้เกิดความสงบ หรือการเจริญสมถกรรมฐาน เพื่อให้เกิดสมาธิ มี ๓ ขั้นคือ ก) บริกรรมภาวนาภาวนาขั้นเตรียม คือ กำหนดอารมณ์กรรมฐาน ข) อุปจภาวนาภาวนาขั้นจวนเจียน คือ เกิดอุปจารสมาธิ ค) อัปปนาภาวนาภาวนาขั้นแน่วแน่ คือ เกิดอัปปนาสมาธิขึ้นฉฉฉฉ

๒. วิปัสสนาเป็นการฝึกอบรมปัญญา ให้เกิดความรู้เข้าใจเป็นจิต , อีกนัยหนึ่งจัดเป็นสองเหมือนกัน คือ ก) จิตตภาวนา คือ การฝึกจิตใจให้เจริญองงามด้วยคุณธรรมความเข้มแข็งมั่นคงเบิกบานสงบสุขผ่องใสด้วยความเพียรสติและสมาธิ ข) ปัญญาภาวนา คือ การฝึกอบรมเจริญปัญญาให้รู้และเข้าใจสิ่งทั้งหลายตามความเป็นจริงจนมีจิตใจเป็นอิสระไม่ถูกครอบงำด้วยกิเลสและความทุกข์

สรุปจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพอสรุปได้ว่า เมื่อมนุษย์อยู่ในระบบความสัมพันธ์แห่งเหตุปัจจัยของธรรมชาติชีวิตและการกระทำของมนุษย์ก็ย่อมเป็นไปตามระบบความสัมพันธ์แห่งเหตุปัจจัยนั้นเพราะฉะนั้นมนุษย์ทำอะไรขึ้นมาจะมีผลในระบบเหตุปัจจัยนี้ กระทบต่อสิ่งภายนอกบ้าง กระทบตัวเองบ้างและในทำนองเดียวกันสิ่งที่เกิดขึ้นภายนอก ก็มีผลกระทบต่อตัวมนุษย์ด้วย คือ ทั้งในมุมกิริยาและปฏิกิริยาตัวเองทำไปก็กระทบสิ่งอื่นเป็นอย่างไร ก็มากระทบตัวเองข้อสำคัญ คือ มองไปให้ครบตลอดทั่วระบบความสัมพันธ์นี้ ว่าชีวิตและกิจกรรมการกระทำของตนเองทั้งเป็นไปตามระบบเหตุปัจจัยแล้วก็ทำให้เกิดผลตามระบบเหตุปัจจัยนั้นด้วย

๓.๖.๔ ขอบเขตการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วยหลักภาวนา ๔

การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักภาวนา ๔ นั้น มีขอบเขตในการพัฒนาจากขั้นหยาบไปหาขั้นละเอียด ซึ่งพอจะจำแนกได้ดังต่อไปนี้

๑. กายภาวนา หมายถึง การเจริญกาย, พัฒนากาย, กายภาพ การฝึกอบรมกายของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทให้รู้จักติดต่อกับสิ่งทั้งหลายภายนอกทางอินทรีย์ทั้ง ๕ ด้วยดี และปฏิบัติต่อสิ่งเหล่านั้นในทางที่เป็นคุณมิให้เกิดโทษ ปฏิบัติให้กุศลธรรมงอกงาม กระทำให้กุศลธรรมเสื่อมสูญ, การพัฒนาความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ด้านกายคือการดูแลสุขภาพ แต่งกายให้สะอาด ดูแลและสุขภาพของตน การพักผ่อนการทำกิจกรรมต่างๆในเวลาว่าง หรือแม้แต่การให้ความสำคัญที่เกี่ยวข้องทางกาย เช่น กลืนอับในท้องใกล้เคียง เสียงที่ดัง

^{๔๓}พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่ ๑๗, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอส. อาร์.พรีนเตอร์แมสโปรดักส์จำกัด, ๒๕๕๔), หน้า ๑๗๒.

รบกวนขณะดำเนินการในกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท เป็นต้น

เน้นคำนึงถึงกายภาพ หรือคำนึงถึงสภาพการทำงานด้านใกล้เคียงข้อพิพาท คือต้องคำนึงถึงการเตรียมร่างกายให้พร้อม เหมาะเพียงพอต่อการควบคุมตนเองได้ เช่นการพักผ่อนนอนหลับอย่างเพียงพอ เมื่อกายเรามีความพร้อมแล้วสิ่งแวดล้อมเอื้ออำนวยความสะดวกสบาย เมื่อผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเองเป็นผู้สร้างบรรยากาศที่ดี ย่อมมีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจของคู่พิพาท และเจ้าหน้าที่ในศูนย์ไกล่เกลี่ย การปฏิบัติงานที่ดีย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกการทุ่มเทในการปฏิบัติงานสถานที่ทำงานต้องมีความสุข รวมไปถึงปัจจัยอื่นๆที่มีความเหมาะสมจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานในส่วนผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ร่วมด้วย ก็เกิดความสบายใจในการทำงานเป็นทีม รวมถึงการนำเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ช่วยให้ในการปฏิบัติงานด้านไกล่เกลี่ยอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒. **ศีลภาวนา** หมายถึง การเจริญศีล, พัฒนาความประพฤติ, **พฤติกรรม** การฝึกอบรมศีล หรือการปฏิบัติตนของผู้ประนีประนอมเองให้ตั้งอยู่ในระเบียบวินัยไม่เบียดเบียน ไม่ก่อความเดือดร้อนเสียหาย สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยดี เกื้อกูลแก่กันและกัน พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ประนีประนอมในด้านสังคม ได้แก่ การประพฤติตนในการอยู่ร่วมกัน พฤติกรรมในการทำงานของผู้ประนีประนอมด้านการสร้างสังคมสันติสุขให้เกิดขึ้น การได้รับการยอมรับจากคนในคณะทำงานและกรรมการผู้บริหารงานไกล่เกลี่ยที่กำลังดูแล ทำให้ได้รับชื่อเสียงจากสังคมภายนอก การได้เพิ่มพูนความรู้และทักษะในการประนีประนอม เช่นได้รับการฝึกอบรมจากสำนักกระบวนข้อพิพาท จากหัวหน้าส่วนงานไกล่เกลี่ย หรือจากผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยก็ตาม รวมทั้งการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมสู่การพัฒนาระมัดระวังพฤติกรรมให้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

๓. **จิตตภาวนา** หมายถึง การเจริญจิต, พัฒนาจิต, พัฒนาอารมณ์ หรือ **จิตภาพ** การฝึกอบรมจิตใจผู้ประนีประนอมข้อพิพาทให้เข้มแข็งมั่นคงเจริญงอกงามด้วยคุณธรรมทั้งหลาย เช่น มีจิตเมตตา ขยันหมั่นเพียร อดทน มีสมาธิและสดชื่นเบิกบาน เป็นสุขผ่องใส มีความกรุณาต่อคู่ความ และเป็นผู้ประนีประนอมในด้านจิตวิญญาณที่มีคุณภาพ คือ ความพึงพอใจในชีวิต มีความสงบทางจิตใจการบรรลุเป้าหมายในชีวิต รวมถึงมีความพึงพอใจในเรื่องต่างๆไปเป็นต้น ด้านจิตวิญญาณนี้จึงเกี่ยวข้องกับการมีแก่นสาร มีหลักธรรมที่ประเสริฐ อยู่บนความเชื่อมั่นในองค์กรบนพื้นฐานของจิตใจที่บริสุทธิ์

ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่นมีความรักผูกพันต่อหน่วยงานหรือ องค์กร มีความเข้าใจในตนเองและมองเห็นความเชื่อมโยงระหว่างตนเองกับสังคมอย่างมีคุณธรรม มีความคิดและจิตสำนึกที่ดี เพื่อเสริมสร้างความสงบความรักความเมตตาการดำเนินชีวิตที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับทั้งธรรมชาติที่ดำรง ภายใต้นตนเองและธรรมชาติของสรรพสิ่งที่อยู่

รอบตัว มีความงดงามทั้งในความคิดคำพูด มีความสงบบภายในจิตใจ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความรู้ความเข้าใจและบรรลุเป้าหมายที่แท้จริงของชีวิตมีความรู้สึกเชิงบวกต่อตนเองและผู้อื่น มีความภูมิใจในตนเอง มีความมั่นใจในการทำงานมีความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง โดยเฉพาะในช่วงของการปฏิบัติงานด้วย เมื่อผู้ประนีประนอมที่มีจิตวิญญาณที่ดี มีการรับรู้ถึงความเชื่อทางศาสนามีคุณธรรมจริยธรรม สามารถอธิบายให้ความหมายของชีวิตที่มีผลต่อตนเองและผู้อื่นโดยมีสมาธิการตัดสินใจที่สามารถเอาชนะอุปสรรคต่างๆได้

๔. ปัญญาภาวนา หมายถึง การเจริญปัญญา, พัฒนาปัญญา, ปัญญาภาพ การฝึกอบรมปัญญาให้รู้เข้าใจสิ่งทั้งหลายตามเป็นจริง สามารถรู้เท่าทันเห็นแจ้งโลกและชีวิตตามสถานะสามารถทำจิตใจให้เป็นอิสระ ทำตนให้บริสุทธิ์จากกิเลส และปลดปล่อยจากความทุกข์แก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้ด้วยปัญญา และคุณภาพชีวิตของผู้ประนีประนอมในด้านครอบครัวของตน คือความสุขในครอบครัว รวมถึงความสัมพันธ์กับคู่สมรสบุตรภวาระสุขภาพครอบครัวด้วยเป็นต้น

การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ประนีประนอมด้านครอบครัว หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ประนีประนอมที่มีต่อการปฏิบัติงานในศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเวลาส่วนตน แม้กระทั่งการรักษาความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานด้านการใกล้เคียงนี้และชีวิตครอบครัวความสุข ทั้งสอดคล้องกับหน้าที่การงานอันพึงปฏิบัติ เมื่อคนในครอบครัวมีความเข้าใจลักษณะงานที่ผู้ประนีประนอมมีจิตอาสา มาทำงานให้ศาล และยังสร้างความสัมพันธ์กับคู่สมรสบุตรภวาระสุขภาพของครอบครัวของตนได้ด้วย เช่นกัน ควรแนะนำและชี้แจงให้บุคคลรอบตัวของผู้ประนีประนอมเองนั้นรู้จักบริหารเวลาและเข้าใจในความเหมาะสมในการวางตัว เหนือเช่นเดียวกับผู้ประนีประนอมเองด้วย

การพัฒนาทักษะชีวิตของผู้ประนีประนอมด้วยหลักภavana ๔ นี้ เป็นการพัฒนาด้านให้รู้จักเป็นอยู่ได้อย่างดีโดยสอดคล้องกับความจริงของชีวิต ซึ่งเป็นไปตามธรรมดาการพัฒนามนุษย์ทั้งหลายให้อยู่ในศีลก่อน แต่การจะปฏิบัติศีลได้ ก็คงต้องมีการสำรวมกายจัดระเบียบทางกายให้เรียบร้อย เมื่อกายเรียบร้อย ศีลย่อมเกิดบุคคลเมื่อมีศีลก็ย่อมปูพื้นฐานของจิตให้มีเมตตาขึ้น และด้วยปัญญาก็จะเกิดความรู้ความเข้าใจได้มากขึ้นว่าสิ่งไหน ควรทำไม่ควรทำซึ่งตรงกับที่ท่านพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ.ปยุตโต) เมื่อครั้งยังเป็นพระธรรมปิฎกได้เขียนไว้ว่าเกี่ยวกับการศึกษาหรือไตรสิกขา ว่าเป็นระบบที่การพัฒนาด้านความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ด้านจิตใจเจตจำนงและด้านปัญญา ความรู้ความเข้าใจ ย่อมดำเนินประสานไปด้วยกันและส่งผลต่อกันโดยเจตจำนงของจิตแสดงตัวออกมาสู่พฤติกรรม และการสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม

การใช้ปัญญาที่นำเอาความรู้เข้าใจก็มาพัฒนาพฤติกรรมให้ทำได้ผลดียิ่งขึ้นการพัฒนาด้านความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เรียกว่า **ศีล** การพัฒนาด้านเจตจำนงและคุณสมบัติในจิตใจก็เป็น **สมาธิ**

ซึ่งรวมไปถึงเรื่อง ของคุณธรรมความดี เรื่องสมรรถภาพและประสิทธิภาพของจิตใจ เช่น ความเข้มแข็ง อดทน หนักแน่นมีความเพียรพยายาม เพิ่มสติ สมาธิ เกิดความสุขความร่าเริงเบิกบานผ่องใส อันเป็นคุณสมบัติสำคัญของจิตใจของผู้ประนีประนอมที่ดี หรือผู้ประนีประนอมที่พัฒนาแล้ว

การพัฒนาปัญญาให้แก่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท สร้างความรู้ความเข้าใจการรู้จักมองสิ่งทั้งหลายตามที่เป็น ทั้งมีขีดความสามารถแยกแยะ วิเคราะห์ สืบสาวหาเหตุปัจจัยต่างๆ ระบบทั้ง ๓ เรียกว่า **ไตรสิกขา** กิ่วผลด้วยภาวนา ๔ ภาวนาทั้ง ๔ แยกเป็น กายภาวนา การพัฒนาความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่เป็นกายภาพ หรือทางวัตถุ **ศีลภาวนา** การพัฒนาความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางสังคมด้านเพื่อนมนุษย์และสัตว์ทั้งหลายด้วย **จิตตะภาวนา** การพัฒนาด้านจิตใจที่อาศัยสมาธิเป็นตัวแกนในการฝึกและแสดงออกมาทางเจตจำนง **ปัญญาภาวนา** การพัฒนาด้านปัญญาความรู้ความเข้าใจคิดได้หยั่งเห็นความหมายของกายภาวนากับศีลภาวนาของท่านพระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) เป็นเรื่องเดียวกัน เป็นหัวข้อเดียวกัน จึงรวมเป็นข้อเดียวกันในไตรสิกขา^{๔๔}

สรุปความได้ว่า องค์ประกอบสำคัญยิ่งในการพัฒนาของมนุษย์ เป็นลักษณะองค์รวมประสานกัน ๔ ด้านได้แก่ การพัฒนาทางด้านร่างกาย การพัฒนาศีล การพัฒนาจิต และการพัฒนาปัญญา ด้วยมนุษย์นั้นต่างมีระบบความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปหากแต่สามารถพัฒนาชีวิตตนเองได้ด้วยการรับรู้ที่ถูกต้อง ด้วยอายตนะ ตา หู จมูก ลิ้น กายและธรรมารมณ์ เพื่อสามารถประพจน์และปฏิบัติตนเองได้ด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง

๓.๗ กระบวนวิธีของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักภาวนา ๔

๓.๗.๑ ขั้นตอนกระบวนการในการพัฒนาตามหลักภาวนา ๔

ผู้เชี่ยวชาญด้านพุทธธรรม พระพุทธโฆษาจารย์ หรือพระพรหมคุณาภรณ์(ป.อ. ปยุตฺโต) ไม่ได้เสนอถึงการพัฒนาของผู้ประนีประนอมไว้โดยตรง เพียงได้กล่าวถึง การพัฒนาบุคคลให้มีปัญญา^{๔๕} คือจุดมุ่งหมายของการศึกษา สามารถดำเนินชีวิตไปด้วยความเข้าใจโลกและสังคม เพื่อเป็นเครื่องมือในการช่วยพัฒนามนุษย์ ให้เกิดปัญญา เพราะเมื่อสามารถพัฒนาให้เกิดปัญญาแล้ว ก็เป็นผู้ที่ดำเนินชีวิตด้วยปัญญา อันนำไปสู่การมีชีวิตที่เป็นประโยชน์ ที่มีความสุข ทั้งต่อตนเอง และผู้อื่น สำหรับส่วนการพัฒนาลักษณะของบุคคล ที่มีศักยภาพในการสร้างสันติภาพได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์ ศึกษา และอธิบายเป็นการพัฒนาของผู้ประนีประนอมข้อ

^{๔๔}พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), "สู่การศึกษาแนวพุทธ", พุทธจักร, ปีที่ ๕๘ ฉบับที่ ๙ (กันยายน ๒๕๕๗): ๑๘-๑๙.

^{๔๕}พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), อ่างใน, พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส(แปล), วิถีสู่สันติภาพ, (กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๕๒.

พิพาทได้ว่า ผู้ประนีประนอมต้องเป็นผู้ผ่านการศึกษา และอบรมจิตใจมาก่อน มีสติและปัญญาตลอดถึงความสามารถอย่างยอดเยี่ยม ไม่ใช่ว่าอยู่ ๆ จะทำหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมได้ ต้องมีการพัฒนาจิตใจ การปฏิบัติตน และการแสดงตนอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมให้ปรากฏแก่สายตาคู่พิพาทว่า เป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ทั้งวางตนเป็นผู้ไกลเกลี่ยข้อพิพาทที่ดี เพราะในความถูกต้องและเหมาะสมแล้ว การไกลเกลี่ยไม่ใช่การเกลี้ยกล่อม ไม่ใช่เพียงมาใช้คำพูดให้คู่พิพาทยอมความกัน หรือใช้คำกล่าวที่มักใช้บ่อยๆว่า ควรจะยอมๆกันไป เราย่อมระงับด้วยการจงใจ หรือพูดได้แค่ว่าเราอย่าไปจงใจอะไรนะ ก็จบเท่านั้นเอง

๑) เน้นให้ความสำคัญจริงจังในแง่ “สติปัญญา” รวมถึงการพัฒนาความสามารถ กับ การมีเจตจำนงที่เป็นธรรม มุ่งหมายความดีงามและปรารถนาสันติสุขนั้น ก็ควรจะต้องพัฒนาไปพร้อมกัน ไม่ใช่เอาเน้นเฉพาะมุ่งแต่ดีงามเพียงประการเดียว ซึ่งนั่นก็หมายความว่า ต้องมีเมตตา กรุณา มุทิตาสามปรารถนานั้นเป็นด้านแรก ก็คือ การไม่เบียดเบียน (อหิงสา) แต่ควรพัฒนาด้านที่สองด้วยคือ ต้องมีปัญญา เพราะบุคคลที่จะทำให้เมตตา ความปรารถนาดี หรือแก้ปัญหาคความขัดแย้งได้สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมีความรู้ และปัญญามากกว่าปกติ เพราะตามปกติในทางสังคม โดยเฉพาะการช่วงชิง เอาเปรียบเอารัดเอียน การใช้ช่องว่างของกฎหมายมาเอาเปรียบผู้อื่น หรือต่อสู้กันทางคดีและเอาชนะกันด้วยความได้เปรียบทางข้อกฎหมาย ใครมีพวกมากมีกำลังเหนือกว่า ก็ชนะคดีไปโดยไม่ได้อำนาจถึงความดีเป็นธรรม คนดี ๆ ในสังคมก็ท้อถอย การที่เราจะพัฒนามนุษย์ให้มีความเจริญด้วยอารยธรรมนั้น ก็ควรใช้วิธีการก้าวขึ้นสู่สังคมสันติสุขและสงบด้วยความสามารถทางสติปัญญา

๒) เป้าหมายมุ่งการดับทุกข์ของคู่พิพาทเป็นสำคัญ^{๔๖} พระไพศาล วิสาโล ได้เสนอ มุมมองไว้ว่า “ทุกข์” เป็นสภาวะพื้นฐานของธรรมชาติ ซึ่งถ้าเข้าใจและนำการดับทุกข์มาใช้ในงานวิจัยนี้ ผู้ที่ประสบความทุกข์ก็คือ คู่พิพาททุกฝ่าย และเป็นสภาวะพื้นฐานที่ครอบคลุมสรรพสิ่ง ทั้งสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งรูปธรรมและนามธรรม สภาวะที่เรียกว่า “ทุกข์” (หรือทุกข์ลักษณะ) นี้ ได้แก่ ภาวะที่ไม่คงตัว คงอยู่ในสภาพเดิมไม่ได้ เพราะมีความกดดัน บีบคั้น ขัดแย้งอยู่ในตัวเองและกับสิ่งรอบตัวอยู่ตลอดเวลา ความขัดแย้งกับทุกข์เป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้

๓) ความขัดแย้ง ที่สามารถจะแก้ไขให้จบลงด้วยการที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งบรรลุข้อเรียกร้อง หรือสามารถตกลงกันได้ อย่างไรก็ตาม แต่อคติในใจหรืออคตมูลยังดำรงอยู่ในจิตใจของอีกฝ่ายอยู่ ที่จำต้องยอมตามข้อเรียกร้อง จะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ความขัดแย้งนั้นอาจจะดูเหมือนจะยุติไปแล้ว แต่ไม่สามารถยุติได้อย่างแท้จริง และระยะเวลาที่จะประทุขึ้นมาใหม่ได้อีก ในการแก้ไขความขัดแย้ง ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจึงมีหน้าที่สำคัญประการแรก คือวางตัวเป็นกลาง ให้คู่พิพาทไว้วางใจ และรับ

^{๔๖}พระไพศาล วิสาโล, การไกลเกลี่ยแบบพุทธ, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.visalo.org/article/budKarnKlaiKlear.htm> [๑๐ มกราคม ๒๕๕๘].

ฟังสิ่งที่คู่พิพาทชี้แจงอย่างตั้งใจ เมื่อคู่พิพาทเกิดไว้วางใจแล้ว จะทำให้การไกล่เกลี่ยเริ่มมีทิศทาง หรือมีโอกาสที่จะทำให้คู่พิพาทยินดีที่จะฟัง และหาทางออกร่วมกัน แม้จะไม่สามารถจัดออกุศลมูล ในคู่ขัดแย้งให้หมดไปทั้งหมดได้ก็ตาม การหาทางออกร่วมกันจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ในทางพุทธธรรมนั้น ไม่ว่า โลกะ โทสะ โมหะ ก็ตาม การตั้งกติการ่วมกัน ให้อดทน เคารพกติกาในห้องไกล่เกลี่ยทั้งนี้ โดยการสื่อสารให้คู่พิพาทเกิดความเข้าใจ หรือเติมกุศลมูล คือ อโลกะ อโทสะ และ อโมหะ ให้มาแทนที่ มีชุดหลักธรรมที่สามารถจัดออกุศลมูล หรือเปลี่ยนให้เป็นกุศลมูลได้ ดังพุทธพจน์ อาทิเช่น

“พึงเอาชนะความโกรธด้วยการไม่โกรธตอบ พึงเอาชนะความชั่วด้วยความดี พึงเอาชนะความตระหนี่ด้วยการให้ พึงเอาชนะความเท็จด้วยสัจจะ”

๓.๗.๒ ขั้นตอนกระบวนการในการลดและกระตุ้นบางอย่างภายใน การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทให้มีเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดผลสำเร็จนั้น นับได้ว่ามีประโยชน์ต่อสังคมอย่างมาก หลักธรรมที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดความเห็นที่ถูกต้องภายในของคู่พิพาท จึงมีความสำคัญที่จะช่วยให้คู่พิพาทนั้นลดความขัดแย้ง ลดความโกรธ ลดความเกลียดลงได้นั้น ได้แก่

๑) ลดโทสะ ผู้ประนีประนอมควรเปิดโอกาสให้คู่พิพาท ได้ผ่อนคลายความอัดอัดใจ หรือได้ปลดปล่อยความทุกข์ใจ หรือได้ระบายความหนักใจ อาจจะต้องถึงขนาดจะพูดให้คู่พิพาทตระหนักถึงโทษของความโกรธ ว่าทำให้ความขัดแย้งแก้ไขได้ยาก แต่ถ้าคู่พิพาทในคดีเป็นชาวพุทธหรือไม่ เพราะการที่จะหยิบยกเอาหลักพุทธธรรมมาใช้นั้น ผู้ประนีประนอมจะต้องทราบเบื้องต้นก่อนว่า คู่พิพาทนับถือศาสนาใด หากเป็นศาสนาอื่น หลักพุทธธรรมอาจจะใช้ไม่ได้ในกรณีนี้ การหยิบยกเอาพุทธพจน์ หรือการยกข้อเสียของความโกรธ(โทสะ) มากกล่าวอ้างนั้น ควรต้องเรียนรู้ หลักสัปปุริสธรรมในข้อของการรู้จักบุคคล รู้กาละ รู้เทศะ รู้ชุมชนว่าเป็นกลุ่มใด ก่อนที่จะขึ้นำบุคคลนั้น ก็ต้องระมัดระวัง ว่าการลดโทสะเป็นเรื่องเป็นประโยชน์โดยเฉพาะกลุ่มคนที่มีศรัทธาในหลักพุทธเท่านั้น

การปล่อยให้ความโกรธทั้งหลายครอบงำจิตใจ ไม่เป็นประโยชน์แก่คู่พิพาทเองแล้ว การสื่อสารให้คู่พิพาทฝ่ายตรงข้ามเข้าใจความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่ง อาทิ การช่วยสื่อให้ผู้ให้เข้าใจความจำเป็นของผู้เข้า ในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้น ก็ช่วยให้ผู้เข้าเข้าใจว่าเหตุใดผู้ให้เข้าจึงเกิดความไม่ไว้วางใจ กล่าวกับผู้เข้าจะเรียกร้องค่าชดเชย ช่วยให้ทั้ง ๒ ฝ่ายมีเมตตาต่อกัน ชี้ให้เห็นความจำเป็นและความตั้งใจดีของอีกฝ่าย สามารถชี้ให้ผู้ขัดแย้งเห็นว่าการกระทำของตนนั้น มีส่วนทำให้อีกฝ่ายเกิดการต่อต้าน มีท่าทีก้าวร้าวตอบโต้ และชี้ให้เห็นว่าคู่พิพาทอีกฝ่ายนั้นไม่มีเจตนาร้าย ไม่ได้คิดเอาเปรียบอย่างที่เข้าใจ

๒) ลดโมหะ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทควรทำความเข้าใจสถานการณ์ให้ชัด และถูกต้องตามความเป็นจริง ด้วยวิธีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่คู่พิพาท ช่วยให้คู่พิพาทตระหนักว่าอีกฝ่ายมิได้มีมือที่สามหนุนหลัง หรือทำเพราะผลประโยชน์ส่วนตัว ช่วยให้คู่พิพาทเข้าใจข้อจำกัดของอีกฝ่ายเพิ่มขึ้นว่า

เหตุใดจึงไม่ยอมลงให้ตามข้อเรียกร้องของตน และช่วยให้คู่พิพาทตระหนักมุมมองของอีกฝ่าย ซึ่งอาจช่วยให้เห็นความจริงอีกด้านหนึ่งที่ถูกละเลยไป

๓) ลดโทษ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้นควรมีจิตวิทยาที่จะช่วยให้คู่พิพาทเข้าใจ ด้วยการยกกรณีที่เกิดขึ้นมา ให้คู่พิพาทอีกฝั่งได้ตระหนัก ความเป็นใจเขาใจเรา ช่วยลดตึงเครียดในผลประโยชน์ หรือลดความโลภลง ซึ่งประเด็นนี้จะต้องทำด้วยความรอบคอบ ด้วยวิธีการชี้ให้คู่พิพาทเห็น การมองกลับในข้อเรียกร้องของตน ให้ประจักษ์ถึงว่าหากมีใครมาทำให้เราต้องรับข้อเรียกร้องอื่นๆบ้าง จะทำให้คู่พิพาทเก็บไปคิด ว่าได้เกินเลยไปอย่างไร และชี้ให้คู่พิพาทเห็นคุณค่าอย่างอื่นที่อาจจะลืมมอง ซึ่งไม่ใช่ผลประโยชน์ทางวัตถุ หรือชี้ให้เห็น ถึงประโยชน์ระยะยาวยิ่งกว่าคำนึงถึงผลได้ระยะสั้น เช่นชี้ให้เห็นว่าการทำทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุ ข้อเรียกร้อง ในที่สุดอาจได้ไม่คุ้มเสีย เพราะถึงจะได้ตามข้อเรียกร้องแต่ก็ต้องแลกด้วยความร้าวฉานสูญเสียยาวนานการ เช่น มีศัตรูเพิ่มขึ้น หรืออยู่อย่างหวาดระแวงซึ่งกันและกันไปตลอด

๔) กระตุ้นให้คู่พิพาทได้ฉุกละหุก ซึ่งผู้ประนีประนอมข้อพิพาทมีหน้าที่โดยตรง คือกระตุ้นเตือนให้ มีสติมากขึ้น หรือได้หันมาพิจารณาตนเอง จิตวิทยาในการลดอคติมุมมองในใจของคู่พิพาท เป็นการยากมากที่ผู้ประนีประนอมจะทำได้ด้วยการเทศนาสั่งสอน สิ่งที่สามารถทำได้และ น่าทำเป็นอย่างยิ่ง คือ การช่วยเร่งให้คู่พิพาทได้เกิดฉุกละหุกและมีปัญหามองเห็นปัญหาด้วยตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง ผู้ประนีประนอมควรช่วยให้ทุกฝ่ายได้สติ ทั้งนี้ โดยอาจพูดให้สะอึกใจหรือตั้งคำถามให้คิด ตัวอย่าง ได้แก่ ความขัดแย้งกรณีแม่น้ำโรหิณี เมื่อกษัตริย์แคว้นโกลิยะและแคว้นศากยะยกทัพมาเผชิญหน้าเพื่อจะรบพุ่งกัน พระพุทธองค์ได้เสด็จไปห้ามไม่ให้ทั้ง ๒ ฝ่ายทำสงครามกัน พระองค์เริ่มต้นด้วยการถามกษัตริย์ ของทั้ง ๒ ฝ่ายว่าจะรบพุ่งด้วยเรื่องอะไร ปรากฏว่ากษัตริย์ทั้ง ๒ พระองค์ตอบไม่ได้ เมื่อไล่เลียงเสนาบดี ตามลำดับไปจนถึงชาวบ้าน ก็ได้คำตอบว่า ทะเลาะกันเพราะเรื่องน้ำ เมื่อได้คำตอบเช่นนั้น พระองค์จึงถามกษัตริย์ทั้ง ๒ ฝ่ายว่า น้ำและกษัตริย์ อะไรมีค่ากว่ากัน เมื่อกษัตริย์ตอบว่า กษัตริย์มีค่าหาประมาณมิได้ พระองค์จึงถามผู้คนที่ทั้ง ๒ ฝ่ายว่า “การที่ท่านทั้งหลายจะทำให้กษัตริย์ซึ่งหาค่ามิได้ ต้องฉิบหายเพียงเพราะเรื่องน้ำซึ่งมีราคาน้อย ควรแล้วหรือ?” ทันทีที่พระองค์ตรัสจบ ทั้ง ๒ ฝ่ายก็นิ่งเงียบ และในที่สุด ก็ถอนทัพกลับเมือง เลิกราต่อกัน

ในกรณี พระเจ้าวิฑูทกะที่จะยกทัพไปทำลายแคว้นศากยะซึ่งเป็นเครือญาติ พระพุทธองค์ก็ใช้วิธีการคล้ายกันนี้ โดยเสด็จประทับใต้ร่มเงาไม้โปร่งต้นหนึ่งกลางทาง เมื่อพระเจ้าวิฑูทกะเห็นจึงถามพระพุทธองค์ว่า ทำไมไม่ประทับใต้ร่มไม้ที่ทึบ แดดจะได้ไม่ส่อง คำตอบของพระองค์คือ “มหาบพิตร ร่มเงาของญาติย่อมร่มเย็นกว่า” คำตรัสของพระพุทธองค์ทำให้วิฑูทกะได้คิด และยกทัพกลับไป

๕) ช่วยกระตุ้นให้คู่พิพาทหาคำตอบด้วยตนเอง ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท จึงไม่ควรเป็นที่ชี้ประเด็นทางออกให้ก่อน แต่ควรช่วยให้คู่พิพาทค่อยๆ คิดทบทวน และเห็นว่าหน้าที่การหาคำตอบควรจะเป็นฝ่ายตนและ สามารถจะบรรลุข้อตกลงด้วยตนเอง ซึ่งเข้าใจสถานการณ์ร่วมกันได้ดีกว่า ประเด็นหลักคือ ผู้ประนีประนอมมิใช่ผู้พิพากษา หรืออนุญาโตตุลาการที่มีหน้าที่คิดค้นคำตอบให้คู่ขัดแย้งปฏิบัติตาม ทั้งนี้ก็เพราะผู้ประนีประนอมไม่มีอำนาจที่จะบังคับคู่พิพาทได้ ความขัดแย้งจากกรณีพิพาทนี้สามารถจะเปลี่ยนระยะ ให้สู่สถานะของการคืนดีกันได้ ก็ต่อเมื่อคู่พิพาททุกฝ่ายพอใจในข้อตกลง และคู่พิพาทจะพอใจข้อตกลงได้ ไม่ใช่เกิดจากการเกลี้ยกล่อม แต่จะเกิดขึ้นต่อเมื่อคู่พิพาทมีเกิดรู้สึกพอใจ หรือ เกิดด้วยความพร้อมใจของตนเท่านั้น

จากตัวอย่างที่พระพุทธเจ้าทรงดำเนินการประนีประนอมทั้ง ๒ กรณี สังเกตจะเห็นว่าพระพุทธองค์มิได้ทรงเป็นผู้ชี้ถูกชี้ผิด แต่ให้คู่พิพาททั้ง ๒ ฝ่ายพิจารณาด้วยตนเองว่าควรจะทำอย่างไรต่อไป ตัวอย่างกรณีแม่น้ำโรहिณี ยังชี้อีกว่า การตั้งคำถามให้คิดนั้นมีความสำคัญไม่น้อย ในการกระตุ้นให้คู่พิพาทค้นพบคำตอบด้วยตัวเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง ในการแก้ไขความขัดแย้ง บ่อยครั้งคำถามมีความสำคัญยิ่งกว่าคำตอบ หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ประนีประนอม คือ การตั้งคำถามแก่คู่พิพาทนั้น ควรเป็นคำถามปลายเปิด (คำถามที่มีได้ลงท้ายว่า ใช่หรือไม่?) เพื่อมิให้เป็นการจำกัดคำตอบ เช่น กรณีพิพาทคดีห้วย ๓๐ ล้านของครูปรีชา ขณะที่คู่พิพาทหรือคนในสังคมให้ความสนใจบางพวกถึงกับออกมาโต้เถียงแทนคู่พิพาท ไม่ใช่ใครถูกหรือใครผิด จริงเท็จประการใด ใครควรเป็นข้าตนในการตัดสินความถูกผิดของคดี ผู้ประนีประนอมควรตั้งคำถามใหม่ว่า ทรัพย์ที่พึงจะได้นั้นต้องใช้ทรัพยากรบุคคลพิสดารในคดีข้อเท็จจริงอีกจำนวนที่มากน้อย หรือใช้เวลายืดยาวอีกเพียงใด คุ่มกันหรือไม่? แทนที่จะถามว่า ใครควรจะเป็นเจ้าของห้วย ควรถามว่า จะทำให้คดีนี้จบลงด้วยดีอย่างไร ?

๖) สร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับคู่พิพาท ความไว้วางใจ คือ สิ่งจำเป็นอันดับแรกที่ต้องสร้างปรากฏขึ้น คือ ความไว้วางใจในตัวผู้ประนีประนอม หากคู่พิพาทมีความคิดเห็นว่าผู้ประนีประนอมข้อพิพาทไม่มีความเป็นกลาง หรือลำเอียงไปเข้าข้างอีกฝ่ายหนึ่ง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทย่อมล้มเหลวได้ ผู้ประนีประนอมจะต้องสร้างให้คู่พิพาททุกฝ่ายเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน คือ ไว้วางใจว่าทั้ง ๒ ฝ่ายนั้น เป็นผู้ที่สามารถจะหาทางออกร่วมกันได้ด้วยการเจรจา และเป็นทางออกร่วมกัน ทำให้ไม่เกิดการประวิงคดี และไม่มีการซื้อเวลา โดยการใช้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือกระบวนการประนีประนอมเป็นข้ออ้าง ผู้ประนีประนอมจึงต้องพึงตระหนักว่า เมื่อเกิดความขัดแย้งถึงขั้นทะเลาะวิวาทกัน ไม่มีอะไรที่สำคัญกว่า และหายากเท่ากับความไว้วางใจกัน

๗) สร้างการพูดด้วยสัจจะ เมตตา ขันติ และสติ เป็นคุณธรรมที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ในการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน รวมทั้งการสร้างเชื่อมั่นในกระบวนการแก้ไขความขัดแย้งข้อพิพาทแบบสันติวิธี

มีพุทธพจน์สำคัญสำหรับผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ดังนี้ว่า

“ตถาคตย่อมกล่าววาทาที่จริง ที่แท้ และประกอบด้วยประโยชน์แต่วาทาอันไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของผู้อื่น ในข้อนั้นตถาคตย่อมรู้จักกาล (เลือกเวลา) ที่จะกล่าววาทานั้น ข้อนั้นเป็นเพราะเหตุไร เพราะตถาคตมีความเอ็นดูในสัตว์ทั้งหลาย เราจักกล่าวโดยกาลอันควร จักไม่กล่าวโดยกาลอันไม่ควรเราจักกล่าวคำจริง จักไม่กล่าวคำไม่จริงเราจักกล่าวคำอ่อนหวาน จักไม่กล่าวคำหยาบ เราจักกล่าวคำที่เป็นประโยชน์ จักไม่กล่าวคำที่ไม่เป็นประโยชน์เราจักกล่าวด้วยเมตตาจิต จักไม่กล่าวด้วยโทสะ”

พุทธพจน์ข้างต้นทรงเน้น สัจจะ เมตตา และปัญญา ของผู้ประนีประนอม แต่จะทำเช่นนั้นได้ต้องมีขันติและสติมาประกอบด้วย หากปราศจากขันติ ผู้ประนีประนอมย่อมเกิดโทสะได้ง่าย หรือเปลี่ยนตำแหน่งลงมีเป็นคู่พิพาทเสียเอง ดังนั้นเมื่อมีการตั้งรับว่าเราจะต้องเผชิญกับความโกรธของคู่พิพาท ทั้งความดิ่งตัน และดื้อดึง หรือแม้แต่ความหวาดระแวงของคู่พิพาททุกฝ่ายแล้ว ในขณะที่ดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยทุกครั้งจะต้องมีสติ อดทน ไม่ให้เกิดความขุ่นใจ หรืออารมณ์เพื่อที่จะรักษาความเป็นกลาง ไม่ให้อคติเกิดขึ้นในใจตน อันจะส่งผลบั่นทอนความไว้วางใจของคู่พิพาทได้โดยไม่ทันจะรู้ตัว หรือขาดสติได้

บริบทที่กล่าวมาทั้งหมดพอที่จะสรุปได้ว่า ผู้ประนีประนอมต้องเป็นผู้มีสติ มีความเป็นผู้นำ มีทั้งความประพฤติเรียบร้อย ครมมีใจที่เปี่ยมด้วยความเมตตา และมีคุณธรรมที่คู่พิพาททั้ง ๒ ฝ่ายยอมรับ ไว้วางใจ ฟังความลำบากใจของทั้งสองฝ่ายแบบไม่โอนเอียง เป็นกลาง สามารถใช้การสื่อสารหรือพูดได้ชัดเจน แจ่มแจ้ง ทั้งมีความสามารถในการสื่อสารอย่างตรงประเด็น ทวนคำพูดของคู่พิพาททราบถึงความต้องการอย่างแท้จริง รับข้อมูลและสื่อได้อย่างถูกต้องแม่นยำจากคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่งในเรื่องที่พูดได้และไม่ก่อความขัดแย้งเพิ่ม มีจิตวิทยาในการสื่อสารที่ดี ทั้งมีทักษะในการตั้งคำถาม และมีความอดทนสามารถควบคุมอารมณ์ตน และคู่พิพาท โดยการตั้งกติกาขึ้นมาใช้ร่วมกัน ก่อนเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ยซึ่งต้องทำก่อนเป็นอันดับต้นๆ สามารถควบคุมสถานการณ์ในห้องไกล่เกลี่ยโดยไม่ใช้การบีบบังคับ มีการศึกษาประเด็นของคดี ทบทวน เรื่องราวในสำนวนคดีของคู่พิพาท หรือจดจำชื่อของบุคคลคู่พิพาท ทั้งมีความอ่อนน้อมถ่อมตน และสามารถสานความสัมพันธ์กับคู่พิพาท ที่มีฐานะตำแหน่งที่แตกต่างกัน ให้เกิดความเท่าเทียมกัน ให้เกียรติทุกฝ่ายในห้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อย่างพินิจพิเคราะห์จึงค่อยสำรวจว่า ใครได้รับการมอบอำนาจมาโดยตรง ก็ควรได้รับหน้าที่เจรจาตามอำนาจที่ได้รับมอบมา ใครไม่ได้รับมอบอำนาจก็ควรจะเป็นผู้รับฟัง มองกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ดำเนินไปอย่างชัดเจน และเป็นธรรมที่สุด

สำหรับกลุ่มนักคิด นักปฏิบัติการทางตะวันตกต่างก็มุ่งไปที่ "ต้นทุนทางความเชี่ยวชาญ" ในแนวคิดและการปฏิบัติตามหลักการ อาจจะเป็นเพราะความเชี่ยวชาญดังกล่าวอันเป็นที่มาของ

ต้นทุนทางสังคมก็เป็นได้ แต่ในความเป็นจริงแล้ว การใช้กระบวนการนี้เข้าไปจัดการในข้อพิพาท ควรที่จะประกอบด้วยการมีต้นทุนทางสังคมสูง และความเชี่ยวชาญ

คุณสมบัติของผู้ประนีประนอมนั้น อาจจะได้จำกัดอยู่ที่ประเด็นใหญ่ ๆ ดังกล่าว เพราะความขัดแย้งบางชนิดที่ไม่รุนแรง ผู้ประนีประนอมอาจจะเป็นเพื่อน ญาติ หรือครอบครัวเดียวกันก็ได้ มาทำหน้าที่ประนีประนอม ในฐานะบุคคลที่ ๓ เพื่อสร้างความเข้าใจกัน ตกลงกัน ประองคองกัน ที่สำคัญบุคคลเหล่านี้ มีอิทธิพลต่อความคิด หรือการกระทำของคู่กรณี มีความเชื่อถือไว้วางใจ เชื่อใจ รวมถึงอิทธิพลในการตัดสินใจต่าง ๆ ด้วย

ผู้ประนีประนอม ต้องตระหนักถึงมาตรฐานของความเป็นกลางที่ปราศจากอคติต่อคู่พิพาท ซึ่งผู้ประนีประนอมต้องทำหน้าที่ในการสร้างทางเลือก การตั้งคำถามคู่พิพาท เพื่อหาทางเลือกให้คู่พิพาท สามารถตกลงร่วมกันได้ ฉะนั้น หน้าที่ผู้ประนีประนอม ไม่ได้หมายถึง การตัดสินเพื่อความถูกต้องหรือผิด เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย หรือเอาหรือไม่เอา แต่หมายถึงการทำหน้าที่ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในการสนับสนุน ให้คู่พิพาทสามารถได้ในสิ่งที่เขาต้องการตามความเป็นจริงบนพื้นฐานของความปรองดอง และมีความสุขของคู่พิพาทเป็นเป้าหมาย

นอกจากนั้น การพัฒนาด้านการฟังของผู้ประนีประนอมให้ฟังอย่างตั้งใจมากขึ้น ยังช่วยให้คู่ความเกิดความไว้วางใจผู้ประนีประนอมมากขึ้นด้วย และในส่วนของผู้ประนีประนอมเอง ก็ย่อมสามารถสรุปประเด็นปัญหา และค้นความต้องการของคู่พิพาทได้ถูกต้อง การเข้าใจในประเด็นปัญหาต่าง ๆ หรือเข้าใจความต้องการของคู่พิพาท ทำให้โอกาสนำไปสู่ผลสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้มากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาวิธีการพัฒนาคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามทฤษฎีของนักวิชาการไทย มีทฤษฎีที่สอดคล้องกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา เช่น เรื่องความเป็นกลาง ความมีเมตตา ความมีไหวพริบ หรือการใช้กลยุทธ์ในการแก้ปัญหาด้วยสติปัญญา มีการวางตัวที่เหมาะสม ควรผนวกรวมกับการอ่อนน้อมถ่อมตน เป็นต้น แนวคิดของแต่ละท่าน มีความแตกต่างกัน บางก็ไม่ครอบคลุมชัดเจน มีความกระจัดกระจาย เพราะจากภูมิรู้และประสบการณ์ของแต่ละท่านมีแตกต่างกัน ทำให้เกิดแนวคิดทางด้านคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมที่แตกต่างกันไปด้วย ผู้วิจัยได้หลอมรวม และสามารถสรุป คุณลักษณะของผู้ประนีประนอมตามทฤษฎีของนักวิชาการไทย ได้ว่า ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทต้องเป็นผู้มีความประพฤติที่ดีงามในอุดมการณ์สากล มีการพัฒนาศักยภาพด้วยการศึกษาเพิ่มให้เป็นผู้รู้จักฟัง รู้จักถาม มีความเคารพ อ่อนน้อมถ่อม และมีสติปัญญามากขึ้น ทั้งพัฒนาแนวคิดเชิงกลยุทธ์โดยใช้หลักธรรมมาสนับสนุน หรือส่งเสริม และปรับปรุงให้เป็นผู้ประนีประนอมที่มีศักยภาพสูงขึ้นเป็นลำดับเพื่อเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วยการใช้พุทธสันติวิธีด้านการเจรจาต่อไป

๓.๘ แนวคิดด้านคุณลักษณะที่พึงมีตามหลักพุทธทศวิธี

รากศัพท์ของคำว่า ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น เป็นคำที่นำมาใช้เรียกบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย, พุดจาให้ปรองดองกัน ให้ตกลงกัน ดังนั้นหากเราให้คำจำกัดความคำว่าประนีประนอมนั้น จึงหมายถึง ปรองดองกัน, ยอมกัน, ตกลงกันด้วยความประนีประนอม^{๔๗} หรือ ความสามารถในการ พุดจาให้ปรองดองกัน หรือตกลงกัน^{๔๘} ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ความหมายไปแล้วในบทที่สองที่ผ่านมา เมื่อสืบค้นเพิ่ม ยังพบว่ามีความหมายที่สอดคล้องกับการพัฒนา ซึ่งควรพัฒนาให้เกิดมีในผู้ประนีประนอม คือ พัฒนาให้เป็นนักการทูต^{๔๙} ซึ่งครั้งพุทธกาล พระพุทธองค์ได้ทรงตรัสคุณสมบัติของการเป็นทูต^{๕๐}ไว้รวมได้ ๘ ประการ ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงขอใช้คำว่าพุทธทศวิธี หรือคุณสมบัติของทูต ๘ ประการ คือ คุณสมบัติที่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ดีควรจะมี ตามแนวคิดในทางพระพุทธศาสนา ซึ่งผู้วิจัยจะได้ อธิบายขยายความ ดังต่อไปนี้

๓.๘.๑ เป็นผู้ฟังที่ดี (รู้จักฟัง)

การรู้จักฟัง มาจาก สุตตะ หรือ สุตติ^{๕๑} ตรงกับคำสันสกฤตว่า ศรุตี ความรู้ที่ได้จากการฟัง ในทางพระพุทธศาสนานั้น เรียกว่า สุตมยปัญญา ปัญญาที่เกิดจากการฟัง ซึ่งการรู้จักฟัง อันเป็น คุณลักษณะสำคัญอย่างหนึ่ง ถือว่าเป็นกระบวนการรับสารขั้นต้น ที่จะสามารถทราบข้อเท็จจริงของ ปัญหาจากคู่ความ ที่สำคัญการฟังจะก่อให้เกิดความเข้าใจเกิดปัญญา เพราะการฟังคู่ความจะทำให้ เกิดความเข้าใจข้อเท็จจริงรู้สาเหตุของปัญหา เกิดปัญญารู้หนทางในการจัดการแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้องเหมาะสมเป็นธรรม

ฟัง^{๕๒} เป็นคำกริยา แปลว่า ตั้งใจสดับ, คอยรับเสียงด้วยหู, ได้ยิน; เชื่อ, ทำตามถ้อยคำ เช่น ให้ฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชา การฟัง จึงหมายถึง การได้ยิน, การรับเสียงด้วยหู

ดังนั้น ผู้ประนีประนอมต้องเป็นผู้รู้จักฟัง ถ้อยคำที่คู่ความพูดให้ข้อเท็จจริงต่าง ๆ อย่างตั้งใจ อาศัยทักษะในเรื่องการฟัง แล้วแยกแยะ สิ่งที่ถูกผิด สามารถไตร่ตรอง จับใจความสำคัญ

^{๔๗} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่ ๑๕, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทสหธรรมิก จำกัด, ๒๕๕๓), หน้า ๒๐๖.

^{๔๘} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๖), หน้า ๑๖๒.

^{๔๙} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๗๙.

^{๕๐} วิ. จู. (ไทย) ๗/๓๔๗/๒๐๘.

^{๕๑} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงขยาย, พิมพ์ครั้งที่ ๓๒, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ผลิธัมม, ๒๕๕๕), หน้า ๔๗.

^{๕๒} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔, หน้า ๘๕๘.

เพื่อวิเคราะห์ข้อเท็จจริง จนให้ได้ข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในการช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกในการ ประนีประนอม

การรู้จักฟัง หรือการฟังด้วยดี^{๕๓} มีอานิสงส์มากดังมีพุทธพจน์ ที่พระพุทธเจ้าได้ตรัสไว้ว่า "การฟังด้วยดีเป็นเหตุให้การศึกษาเจริญการศึกษาเป็นเหตุให้ปัญญาเจริญบุคคลรู้ประโยชน์ได้ก็เพราะ ปัญญาประโยชน์ที่บุคคลรู้แล้วนำความสุขมาให้"^{๕๔}

การรู้จักฟังที่ดีหรือการเป็นผู้ฟังที่ดี คือ อย่างนำเอาทฤษฎี ความเห็น เข้าไปแทรกเรื่องราว ที่ฟัง เพราะอาจจะทำให้เราเกิดอคติในใจ วางใจไม่เป็นกลาง ข้อเท็จจริงที่ได้รับอาจจะยังไม่ครบถ้วน หรืออาจจะไม่ใช่ความจริงทั้งหมด ผู้ประนีประนอมอาจจะเกิดทฤษฎี ความเห็น ความเข้าใจผิดได้ ซึ่งถือว่าเป็นข้อระวัง ควรตั้งใจฟังอย่างเดียว โดยอย่าเพิ่งปลงใจเชื่อในสิ่งที่ได้ฟังคู่ความเล่าข้อเท็จจริง และที่สำคัญ เมื่อฟังแล้วให้เพียงรู้อยู่ในใจไม่ต้องแสดงความรู้สึกออกว่าเชื่อหรือไม่เชื่อ และไม่แสดง ความคิดเห็นต่าง ๆ

ผู้ประนีประนอมมีท่าทีวางตัวเป็นกลางรับฟังคู่ความ ไม่ขัดคอ ไม่โต้แย้ง หากคู่ความยังพูด ไม่จบ^{๕๕} ให้มีหน้าที่เพียงตั้งใจฟัง ใส่ใจ สนใจ ฟังด้วยความเคารพให้เกียรติคู่ความ ไม่แสดงความเบื่อหน่ายที่จะรับฟังจากคู่ความ แสดงออกให้รู้ว่าตั้งใจฟัง ใส่ใจ สนใจ ด้วยกิริยาท่าทางก็ได้ เช่น สบตา คู่ความ ตอบรับรู้ว่าฟังด้วยการพยักหน้า เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้คู่ความรับรู้ได้ถึงความตั้งใจ ใส่ใจ ฟังของผู้ประนีประนอม ช่วยให้คู่ความเปิดใจ ไว้วางใจ พร้อมทั้งจะให้ข้อเท็จจริงอย่างครบถ้วน ทำให้ผู้ ประนีประนอมเองนั้น ได้รับฟังข้อเท็จจริงโดยคู่ความไม่มีปิดบัง และความตั้งใจฟังนั้นช่วยให้สามารถ จับใจความสำคัญจากข้อเท็จจริงและได้ประเด็นปัญหาต่าง ๆ อย่างถูกต้องครบถ้วนด้วย

ดังนั้น การรู้จักฟัง จึงเป็นคุณลักษณะเบื้องต้นที่สำคัญของผู้ประนีประนอม ที่จะช่วยทำให้ ผู้ประนีประนอมได้สะสมวัตถุดิบ คือ ข้อเท็จจริง เป็นส่วนเติมเต็ม แม้ข้อมูลที่ได้รับอาจจะยังไม่สามารถสร้างความเข้าใจกัน ตกลงกัน ประองตอกกันของคู่ความก็ตาม ก็ถือว่าเป็นอีกก้าว อีกขั้นหนึ่ง ซึ่งผู้ประนีประนอมสามารถนำข้อเท็จจริงทั้งหลายเหล่านั้น มาแยกแยะ เพื่อค้นหาจุดร่วม ของคู่ความ อันจะนำไปสู่การประนีประนอมกันได้ต่อไป

๓.๘.๒ หลักของการฟังที่ดีของผู้ประนีประนอม ผู้วิจัยสามารถสรุป ได้ ๓ ประการดังนี้

๑) ฟังอย่างตั้งใจ แสดงออกให้รู้ว่ากำลังฟังอยู่ อาจจะด้วยกิริยา ท่าทาง เช่น การสบตา การพยักหน้า การตอบรับด้วยเสียงว่า ครับ, ครับผม, ค่ะ เป็นต้น

^{๕๓} ชู.เถร. (ไทย) ๒๖/๑๔๑/๓๕๒.

^{๕๔} พระมหาอุเทน ปัญญาปริตต์, พระไตรปิฎกร่วมสมัย, พิมพ์ครั้งที่ ๖๐, (กรุงเทพมหานคร: ประยูร สารสินไทย การพิมพ์, ๒๕๕๗), หน้า ๑๐.

๒) ฟังอย่างลึกซึ้ง การฟังโดยไม่เอาความคิดความเห็นของตนเองเข้าไปสอดแทรก ฟังด้วย ใจเป็นกลาง ปราศจากอคติ เปิดใจกว้างพร้อมที่จะรับฟังอย่างเต็มใจ

๓) ฟังอย่างมีปัญญา เมื่อฟังข้อเท็จจริงทั้งหลายจากคู่ความ สามารถแยกแยะด้วยปัญญา มีไตร่ตรอง มีสมาธิสนใจปัญหา พร้อมทั้งรู้วิธีการที่จะสามารถแก้ไขปัญหามหาหรือรู้ทางออกของ ปัญหา ที่จะสามารถทำให้คู่พิพาทบรรลุการตกลงกัน เข้าใจกัน ประองคองกัน และอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

๓.๘.๓ มีศิลปะในการสื่อสารออกมา (สามารถพูดให้ผู้อื่นฟังได้อย่างเข้าใจ)

คุณลักษณะสำคัญของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท เป็นผู้ทำหน้าที่ในการสร้างความเข้าใจ กัน ตกลงกัน ประองคองกัน ไม่ใช่เพียงเป็นผู้ฟังที่ดีเท่านั้น แต่ต้องมีศิลปะในการพูดให้คู่พิพาทฟังได้ดี อีกด้วย เพราะเมื่อปัญหาเกิดข้อพิพาท และฟ้องร้องดำเนินคดีกัน เมื่อใช้ระบบของศาล ก็ล้วนเกิดจาก คู่พิพาทต่างฝ่ายต่างก็ไม่ยอมที่จะรับฟังเหตุผลของกันและกัน การที่ศาลแต่งตั้งผู้ประนีประนอมขึ้นมา เป็นคนกลาง เพื่อเข้ามาทำหน้าที่เป็นสื่อกลาง ด้วยการเจรจาไกลเกลี่ยนั้น การพูดจะต้องสามารถพูด ให้คู่พิพาทฟังได้ โดยมีศิลปะในการพูด และเป็นการสื่อสารโดยนำเอาข้อเท็จจริงจากที่ได้ฟังจาก คู่พิพาทฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำมาสื่อสารกันเพื่อเป้าหมายของไกลเกลี่ยข้อพิพาทคือหาข้อตกลงร่วมกัน ผู้วิจัยจึงมุ่งหมายถึง การเพิ่มขีดความสามารถในการสื่อสารของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ในการ เจรจาให้แก่คู่พิพาทฟังได้

หลักการในทางพระพุทธศาสนาเกี่ยวกับมีศิลปะในการพูดที่ดี เพื่อสื่อสารให้ผู้อื่นฟัง ด้วยการพูด จึงเกี่ยวข้องกับการใช้วาจาเป็นสำคัญ เรียกว่า สัมมวาจา หมายถึง วาจาโดยชอบ วาจาดี ถูกต้อง สมบูรณ์ อันเป็นวาจาที่นำไปสู่ประโยชน์สุขต่อคู่ความ การพูดที่ถูกต้องนั้น ได้แก่ การไม่พูด เท็จ ไม่พูดใส่ร้าย ไม่พูดคำหยาบ และไม่พูดเพ้อเจ้อ ถ้าผู้ประนีประนอมเว้นจากการพูดเหล่านั้นเสียได้ คำพูดเหล่านั้นเป็นวาจาเหมาะสม เป็นที่เชื่อถือได้ และจิตใจของคนผู้พูดอย่างถูกต้องเช่นนั้นก็ย่อม สงบเย็นและมั่นคง เป็นที่ตั้งของความถูกต้องแห่งการกระทำทั้งปวงและเป็นการแสดงออกทางวาจา ด้วยความรู้ความเข้าใจถึงความถูกต้องของการพูดที่ได้ใคร่ครวญพิจารณาอย่างรอบคอบดีแล้ว^{๕๕}

การพูด คือ การสื่อสารออกมาในรูปแบบของเสียง เสียงจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะสามารถชวน ทำให้ผู้อื่นฟังเป็นขึ้นต้น และตั้งใจฟังในเนื้อหาที่ได้ยิน คำพูดที่เปล่งออกไปของผู้ประนีประนอม จะต้องเป็นวาจาไพเราะชวนฟัง ในทางพระพุทธศาสนานั้น เรียกว่า "โฆสัปปมาณิก" ความงามของ

^{๕๕} พระปลัดสมชาย ปโยโค (ดำเนิน), “การประยุกต์ใช้สัมมวาจาเพื่อการบริหารงานของผู้นำ”, สันติศึกษาปริทรรศน์, ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - มิถุนายน ๒๕๕๖): ๑๔๓ - ๑๕๖.

เสียงหมายความว่ารวมถึงความงดงามในการพูด ในคำพูด ซึ่งมีน้ำเสียงที่ดีดูเสียงแห่งพรหม^{๕๖} มีอยู่ ๘ ลักษณะ ดังนี้

- (๑) วิธสัทโธ โฟเราะ
- (๒) วิญญะโย ชัดเจน
- (๓) มัญชุ นุ่มนวล
- (๔) สวณียะ ชวนฟัง
- (๕) พินทุ กลมกล่อม
- (๖) อวิสารี ไม่แตกพรา
- (๗) คัมภีโร ลึกซึ้ง
- (๘) นีนนาที ก้องกังวาน

ลักษณะของเสียง ดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ฟังมีความตั้งใจฟัง และเกิดความเข้าใจในเรื่องราวที่ฟังอย่างชัดเจน เมื่อผู้ประนีประนอมมีลักษณะเสียง “โฆสัปปมาณิก” ก็ช่วยให้สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และนำไปสู่ความเข้าใจกัน ตกลงกันได้ ประองตองกันได้

๓.๘.๔ ศิลปะในการใช้ปิยะวาจาของผู้ประนีประนอม ผู้วิจัย สามารถสรุปได้ดังนี้

๑) การใช้ถ้อยคำ คือ การใช้ภาษาที่น่าฟัง มีความสุภาพ เรียกว่า เป็นสัมมาวาจา โดยลักษณะแห่งวาจาสุภาสิต ได้แก่ มีความอ่อนหวานน่าฟัง

๒) คุณภาพเสียง คือ มีความชัดเจน ลึกซึ้ง ก้องกังวาน โฟเราะ นุ่มนวล ชวนฟัง กล่อมเกล่า ไม่แตกพรา มีน้ำหนักไม่กระแทก หรือไม่ใช้อารมณ์ที่ขุ่นมัวลงไปในการใช้วาจาที่บวกอารมณ์

งานวิจัยของชญาชล คลังกรณ ได้เสนอสรุปไว้ ผู้ประนีประนอม^{๕๗} ต้องมีเมตตาปราณี มีวจีที่ไพเราะ พูดที่ให้เกิดประโยชน์เพื่อทำให้เกิดความเป็นกันเอง วางตนเสมอภาพ มีการยืดหยุ่น มีหลักสัมมาวาจาเป็นข้อควรแก่การปฏิบัติ คือ การพูดความจริง ไม่พูดบิดเบือน พูดวาจาไพเราะ สุภาพ ประกอบด้วยสาระดีคือเป็นประโยชน์ และพูดด้วยปรารถนาดี ทั้งนี้การใช้หลักสัมมาวาจาจะต้องพูดชี้แจงให้เห็นชัด พูดชวนให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ พูดเข้าใจให้อาหาญ และพูดปลอบชโลมใจให้สดชื่นร่าเริง กล่าวรวมได้ว่าการนำหลักสัมมาวาจาไปใช้เพื่อการประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล

^{๕๖} คณาจารย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, **พุทธวิธีการสอน**, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), หน้า ๔๓.

^{๕๗} ชญาชล คลังกรณ, “ศึกษาวิเคราะห์หลักสัมมาวาจาเพื่อการประนีประนอม:กรณีศึกษาผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุดรธานี”, **สารนิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา**, (บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘), บทคัดย่อ.

นั้น ได้สะท้อนลักษณะของผู้ประนีประนอม ได้แก่ การสร้างประโยชน์สุขต่อสังคม การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ ทำให้เปิดใจยอมรับผู้อื่น และนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง

กล่าวสรุปโดยผู้วิจัยคือ หลักสัณนิบาตมีคุณค่า และมีความสำคัญในฐานะเป็นเงื่อนไขหรือเครื่องมือของผู้ประนีประนอมที่ช่วยทำให้การทำหน้าที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งส่งผลให้เกิดการพูดแบบเปิดใจ อีกทั้งยังคงรักษาสัมพันธภาพที่ดี สร้างความพอใจและความสงบสุขให้แก่ประชาชนและสังคมเป็นสำคัญ

๓.๘.๕ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ดีย่อมเป็นผู้ใฝ่ศึกษาพัฒนาตนเอง (ใฝ่ศึกษา)

ผู้ประนีประนอมต้องใฝ่ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อสะสมความรู้ ความคิด สติปัญญา ฉะนั้น การศึกษาที่ดีควรเป็นไปเพื่อให้เกิดในสัมมาทัศนะ รู้เท่าทันสภาพความจริง รู้ว่าอะไรเป็นอะไร อยู่ในระดับไหน ควรเข้าไปเกี่ยวข้องกับอย่างไร^{๕๘} การศึกษาเป็นการพัฒนาปัญญาของตนเองอยู่เสมอ เพราะการที่ช่วยผู้อื่นที่ขัดแย้งกันทะเลาะกัน ผู้ประนีประนอมถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยช่วยให้คู่พิพาทขัดแย้งนั้น สามารถเกิด ความรู้ความเห็นที่ถูกต้องเป็นธรรม เรียกว่า สัมมาทิฐิ เป็นการจัดการศึกษาภายในตนเองเป็นสำคัญ เพื่อให้เกิดซึ่ง สัมมาทิฐิ เมื่อเป็นผู้มีสัมมาทิฐิแล้ว จึงค่อยนำความเห็นนั้น เพื่อช่วยคู่ความ อำนวยความสะดวกแก่คู่ความ ให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติ เรียกได้ว่า เป็นการศึกษาเพื่อสันติ^{๕๙}

ฉะนั้น เพื่อพัฒนาสัมมาทิฐิของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ผู้ประนีประนอมต้องใฝ่ศึกษาหาความรู้ เพื่อพัฒนาตนเองให้รู้จักคิด มีวิธีคิดอย่างเป็นระบบระเบียบไม่สับสน ด้วยการฝึกฝนพัฒนาตนเองสม่ำเสมอด้วย ซึ่งจุดเริ่มต้นของการศึกษา ในทางพระพุทธศาสนานั้น เน้นใฝ่ศึกษาในกระบวนการ ที่เรียกว่า ไตรสิกขา ฉะนั้นการใฝ่ศึกษาเพื่อพัฒนาให้เกิดสัมมาทิฐิ มีกระบวนการศึกษาตามแนวทางแห่งไตรสิกขา ได้แก่

๑) การฝึกฝนพัฒนาในด้านความประพฤติ ระเบียบวินัย ความสุจริตทางกาย วาจา ใจ และอาชีวะ เรียกว่า อธิศีลสิกขา สำหรับผู้ประนีประนอม เป็นผู้ที่มีศีลย่อมเป็นที่เคารพศรัทธา และเชื่อมั่น คู่ความเกิดไว้วางใจ เพราะประกอบไปด้วยความสุจริตกาย วาจา ใจ และอาชีพสุจริต

๒) การฝึกฝนพัฒนาทางจิตใจ เพื่อเสริมสร้างพลังใจที่มั่นคง มีคุณภาพ มีสมรรถภาพ เรียกว่า อธิจิตสิกขา

๓) การฝึกฝนพัฒนาทางปัญญา เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจได้ตามความเป็นจริง รู้ความเป็นไปแห่งเหตุปัจจัยทั้งหลาย จนรู้ทันโลกทัศน์ชีวิต เรียกว่า อธิปัญญาสิกขา

^{๕๘} พระมหาอุเทน ปัญญาปริทัตต์, พระไตรปิฎกธรรมสมัย, หน้า ๒๒๓.

^{๕๙} กวีวงศ์, สรรนิพนธ์พุทธทาส ว่าด้วยสมานฉันท์และสันติวิธี, หน้า ๕๖๙ - ๕๗๔.

การเป็นผู้ใฝ่ศึกษาตามหลักกระบวนการศึกษาแห่งไตรสิกขาดังกล่าวมานั้น จะช่วยให้ผู้ประนีประนอมเป็นผู้มีสัมมาทิฐิ ซึ่งสัมมาทิฐิ^{๖๐} มีอยู่ ๒ ระดับ

ก) **ทัศนะขั้นจริยธรรม** ความคิดเห็น แนวความคิด ทฤษฎี ความเชื่อถือ ความนิยม ค่านิยม โดยมีความถูกต้องชอบธรรมหรือเห็นชอบตามครรลองคลองธรรม เรียกว่า กัมมัตสกาตาสัมมาทิฐิ เป็น สัมมาทิฐิระดับโลกีย์ เป็นขั้นจริยธรรม

ข) **ทัศนะขั้นสัจธรรม** แนวความคิด ที่มองเห็นความเป็นไปทั้งหลายตามธรรมดาแห่งเหตุปัจจัย ความรู้ ความเข้าใจสิ่งทั้งหลายเป็นไปตามสภาวะของมัน หรือตามที่มันเป็น ไม่เอนเอียง ไปตามความชอบความชังของตน หรือตามที่ตนอยากให้มันเป็นหรือไม่อยากให้มันเป็น มีความรู้ความเข้าใจที่สอดคล้องกับความเป็นธรรมตา เรียกว่า สัจจานุโลมิกัญญ เป็น สัมมาทิฐิแนวโลกุตระ เป็นขั้นสัจธรรม

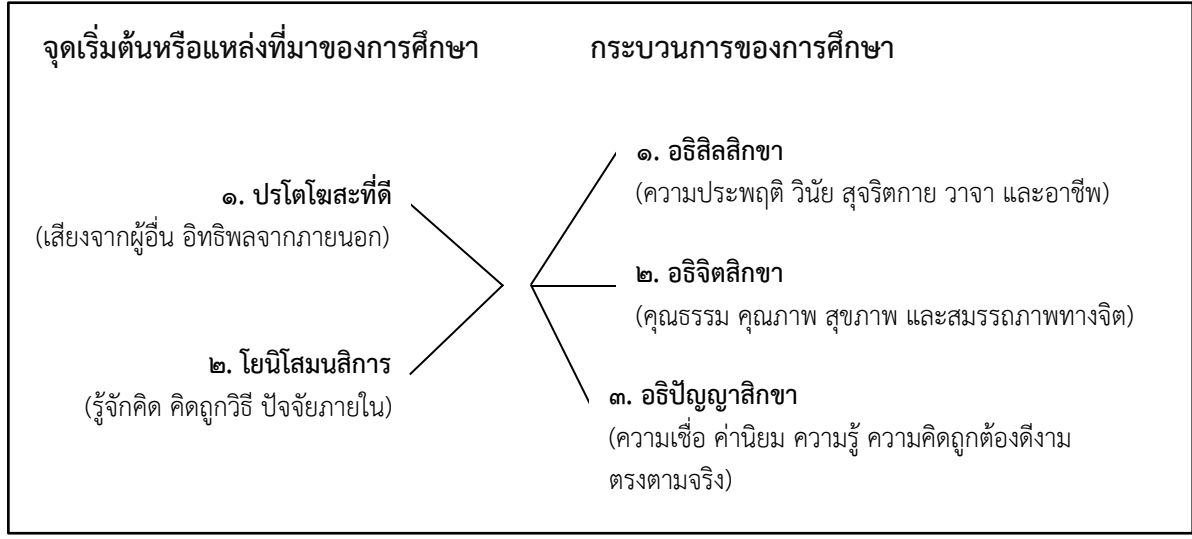
๓.๘.๖ องค์ประกอบที่เป็นสาระสำคัญที่ควรคำนึงในการใช้พุทธวิธี พระพุทธเจ้าได้แยกกำหนดองค์ประกอบแห่งปัจจัยเป็น ๒ อย่าง คือ ภายนอกและภายใน ดังพุทธพจน์ที่ว่า "โดยกำหนดว่าเป็นองค์ประกอบภายนอก เราไม่เล็งเห็นองค์ประกอบภายนอกอื่น แม้สักอย่างหนึ่ง ที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ยิ่งใหญ่ เหมือนความมีกัลยาณมิตรเลย" ฉะนั้น จึงแสดงให้เห็นว่าปัจจัยแห่ง สัมมาทิฐิ หรือแหล่งที่มาของการศึกษาในแนวทางของพุทธ จึงมีอยู่ ๒ ข้อโดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) **ปัจจัยภายนอก** เรียกว่า ปรโตโฆสะ แปลว่า เสียงจากผู้อื่น หรือเสียงบอกจากผู้อื่น ได้แก่การรับถ่ายทอด หรืออิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม เช่น พ่อแม่ ครูบาอาจารย์ เพื่อนที่คบหา หนังสือ สื่อมวลชน และวัฒนธรรม ซึ่งให้ข่าวสารทางข้อมูลที่ถูกต้อง สั่งสอนอบรมไปในทิศทางที่ดีงาม ดังนั้น กรณีผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ก็ต้องศึกษาจากผู้มีความรู้ประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือศึกษาเพิ่มเติมจากครูบาอาจารย์ผู้มีความเชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยโดยตรง หรือแม้แต่การหาโอกาสเพื่อเข้ารับการอบรมเสริมความรู้ในการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่อย่างสม่ำเสมอ

๒) **ปัจจัยภายใน** เรียกว่า โยนิโสมนสิการ แปลว่า การทำในใจโดยแยบคาย หมายถึง การคิดถูกวิธี ความรู้จักคิด หรือคิดเป็น ดังนั้น กรณีเป็นผู้ประนีประนอม ต้องฝึกฝนให้เป็นผู้รู้จักทำใจให้ แยบคาย มีวิธีคิดที่ถูกต้อง รู้จักคิด คิดเป็น รู้จักวิธีคิด ไม่สับสนทางความคิด มีความคิดอย่างมีระบบระเบียบ มีเหตุมีผลที่ต้องต้องดีงาม ไม่คิดเอนเอียงไปข้างหนึ่งข้างใด มีความคิดเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด

^{๖๐} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงขยาย, พิมพ์ครั้งที่ ๓๒, หน้า ๖๑๐.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้แสดงกระบวนการแห่งการศึกษาไว้ดังนี้



แผนภาพที่ ๓.๓ แสดงกระบวนการแห่งการศึกษา

กรณีศึกษาที่สอดคล้องกับองค์ประกอบของพรโตโฆสะ และโยนิโสมนสิการนั้น มีผู้ที่ทำได้ทำวิจัยในเชิงพัฒนาซึ่งสอดคล้องและเกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ซึ่งมุ่งในการสร้างรูปแบบการพัฒนาบุคคล คือ นางวลัยรัตน์ ยิ่งดำนุ่น ซึ่งทำการวิจัยในเชิงคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับเรื่องกรณีศึกษาวิธีการคิดเชิงกลยุทธ์ที่ปรากฏในมโหสถชาดกนั้น ได้เสนอไว้ว่า “เป็นการใช้ปัญญาในการแก้ไขปัญหาชีวิตและสังคม ปัจจัยที่ส่งผลให้เป็นนักคิด คือ การพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดปัญญา ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่ใช้ในการแก้ปัญหา โดยอาศัยปัจจัยภายนอกเรียกว่า พรโตโฆสะ ได้แก่กัลยาณมิตร รวมทั้งตำรา อยู่ในปฏิรูปเทศประเทศหรือ สิ่งแวดล้อมที่ดีเหมาะสม เป็นสุดตมยปัญญา และปัจจัยภายใน คือโยนิโสมนสิการ ซึ่งเกิดจากการใคร่ครวญค้นคิดจากเรื่องที่ได้ศึกษาหาความรู้ในเรื่องต่างๆ ที่ได้ข้อมูลมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกทั้งหลาย แต่ในทางตรงกันข้ามนั้น หากมีแหล่งการศึกษาที่ผิด หรือความรู้การศึกษา อันเป็นปัจจัยแห่ง มิจฉาวิภูฏี ก็มีอยู่ ๒ ประการด้วยกัน คือ เสี่ยงบอกจากผู้อื่นที่ไม่ดีงามไม่เป็นไปเพื่อความถูกต้อง ถูกธรรม และการทำใจที่ไม่แยบคาย การไม่รู้จักคิด คิดไม่เป็น ไม่รู้จักวิธีคิด มีความสับสนทางความคิดที่ยังขาดโยนิโสมนสิการ

ด้วยกรณีศึกษาดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นเครื่องยืนยันในระดับพื้นฐานที่สอดคล้องกับประโยคที่ได้เคยเสนอไว้ว่าในการใช้พัฒนาการคิดเชิงกลยุทธ์ของมโหสถบัณฑิตนั้น ทำให้เกิดความรู้ใหม่ที่เรียกว่า จินตามยปัญญา จึงอาจกล่าวได้ว่าวิธีคิดเชิงกลยุทธ์ในการแก้ปัญหานั้น สำคัญมาก ซึ่งในแต่ละกรณีของมโหสถบัณฑิต จึงเป็นทั้งการใช้ทั้งสุดตมยปัญญา และจินตามยปัญญา ทั้งสองประการนี้ เมื่อนำมาประกอบกัน และใช้ปัญญาในการพินิจ วิเคราะห์โดยอาศัยปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน อย่างแยบคายด้วยมรรควิธีแล้ว สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ในที่นี้ท่านมโหสถบัณฑิตได้

ใช้ศาสตร์ที่เป็นสมัยใหม่ และตรงกับหลักการวิเคราะห์ในปัจจุบัน ที่เรียกว่า SWOT Analysis ผลที่ได้เป็น SWOT Matrix ทำให้ได้มาซึ่งกลยุทธ์ที่เหมาะสมและอาจเรียกได้ว่า เป็นอีกหนึ่งในพุทธวิธีอันล้ำเลิศที่นำไปสู่การแก้ปัญหาของชีวิตและสังคมได้เป็นอย่างดี ฉะนั้นในมุมมองของผู้วิจัยจึงสรุปการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามแนวพุทธสันติวิธี ได้ ๓ ประการคือ

๑) พัฒนาด้านศีล (เคารพกติกา) ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทควรเพิ่มในการฝึกศึกษา เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจว่า ข้อปฏิบัติใดสามารถกระทำได้ หรือข้อปฏิบัติใดที่เป็นข้อที่ห้ามไว้ มีความเคารพในกฎ ในข้อบังคับ ข้อกฎหมาย และไม่ละเมิดข้อปฏิบัติต่าง ๆ อันนำไปสู่การเปิดเผยตนคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ฟังกระทำหน้าที่ตามกฎหมายที่วางไว้ ซึ่งผู้ประนีประนอมพึงควรปฏิบัติตาม และรักษาข้อกำหนดตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดอีกด้วย

๒) พัฒนาสมรรถนะทางจิต (ควบคุมจิตใจ) ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทพึงมีจิตที่เมตตา กรุณา มีความปรารถนาดีในการช่วยเหลือคู่พิพาทให้ได้ร่วมกันสร้างหรือ หาข้อตกลงร่วมกัน สร้างให้เกิดเป็นรูปธรรมในการประนีประนอมกัน ประสานให้คู่พิพาทมีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน หากคู่พิพาทสามารถหาข้อตกลงกันร่วมกันได้ ก็มีจิตที่พลอยยินดี และถ้าไม่สามารถที่จะประสานความสัมพันธ์ให้แก่คู่พิพาทได้ก็ตาม แม้คู่พิพาททุกฝ่ายที่เราเป็นผู้ไกล่เกลี่ย จะมีอาจตกลงกันได้ ผู้ประนีประนอมท่านนั้นก็สามารถวางใจเป็นกลางได้ หรือสามารถวางเฉยได้ ไม่เป็นทุกข์กับปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว

๓) พัฒนาปัญญา (ความเข้าใจชีวิตตามความเป็นจริง) ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท พึงพัฒนาทางด้านปัญญา กล่าวคือ การมีสมาธิภาวนา ไม่เห็นผิดเป็นถูก รู้ว่าอะไรควร,ไม่ควร สามารถวิเคราะห์แยกแยะประเด็นออกจากปัญหา มีปัญญาที่จะรู้ผิดรู้ชอบ รู้ว่าสิ่งใดมีคุณ สิ่งใดมีโทษ และสามารถที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือสามารถเลือกตัดสินใจอย่างถูกต้องเป็นธรรม

๓.๘.๗ ผู้ประนีประนอมควรมีคุณสมบัติในการจดจำที่แม่นยำ (มีการทรงจำได้ดี)

ในทางพระพุทธศาสนา การจดจำ ตรงกับคำว่า สัญญา^{๒๑} กล่าวคือ การกำหนดหมายเอาไว้ จำได้ หรือหมายรู้อารมณ์ไว้ว่า เป็นนั่นเป็นนี่ ใซนั้น ใชนี เป็นการจดจำหมายรู้เรื่องราวรายละเอียดข้อพิพาทที่เกิดขึ้น เมื่อหมายรู้ตรงกัน จึงเรียกว่า จำได้ จะช่วยทำให้คู่ความเกิดความรูสึกว่า ผู้ประนีประนอมให้ความสำคัญ ใส่ใจ

ในมิตินี้ เมื่อมีความจำได้ ก็ควรที่จะต้องสามารถระลึกได้อีกด้วย เรียกได้ว่า มีสติ เมื่อผู้ประนีประนอมข้อพิพาทได้รับฟังข้อมูล ซึ่งอาจเป็นทั้งข้อเท็จและข้อจริงที่คู่พิพาททุกฝ่ายได้พูดนั้น ผู้ประนีประนอม ควรกล่าวซ้ำคำพูดนั้น เพื่อเป็นการทบทวนเรื่องราวจากการที่ได้ฟังจากคู่พิพาท และเพื่อให้มั่นใจว่ามีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน ดังนั้นการใช้ “สติ” กับ “สัญญา” จึงเป็นหนึ่งใน

^{๒๑} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงขยาย, หน้า ๑๙.

กระบวนแห่งความจำ ด้วยเหตุนี้ สัญญา หรือ องค์ประกอบที่สำคัญของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทพึงมี และผู้วิจัยก็เห็นด้วยว่าบทบาทสำคัญที่สุดอันพึงควรที่จะสามารถจำเรื่องราวทางคดี ในระดับขั้นที่ว่า "ผู้ประนีประนอมควรมีความทรงจำได้ดีและเปี่ยมด้วยความแม่นยำ"

ฉะนั้น การมีความจำได้ดีมีความแม่นยำ คือ ต้องรู้จักกำหนดหมายให้ชัดเจน ไม่สับสน เป็นระบบระเบียบ โดยเฉพาะประเด็นปัญหาข้อพิพาทต่าง ๆ อย่าให้ได้สับสน มีสติ ระลึกได้ในสิ่งที่ได้ฟังข้อเท็จจริงจากคู่ความ สิ่งที่มาช่วยจดจำจากการฟังนี้เรียกว่า สัทสัญญา^{๖๒} ความจำได้ เมื่อได้รับฟังข้อเท็จจริงจากคู่พิพาททุกฝ่ายแล้ว ฟังตั้งสติ รักษาจิตใจไว้ มิให้มีความคิดปรุงแต่งอันเรียกว่า ปปัญจสัญญา คือ สัญญาซับซ้อนหลากหลาย ซึ่งเกิดจากการแต่งเสริมเติมข้อเท็จจริงจากความคิดความเห็นของตน เพื่อให้เกิดความพิสดาร ด้วยอำนาจของตัณหา มานะ และทิฐิ อรรถกถาบางแห่งเรียกว่า กิเลสสัญญา แปลว่าสัญญาที่เกิดจากกิเลส สัญญาประเภทนี้ไม่ก่อให้เกิดความรู้แต่ก่อให้เกิด โลภะ โทสะ โมหะ

ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจึงจะต้องระวัง ไม่ควรจดจำข้อเท็จจริงด้วยอำนาจของกิเลส ซึ่งอาจจะทำให้เกิดอคติ เกิดความเอนเอียง หรือไม่เป็นกลางได้ง่าย กล่าวคือ คำว่า “สัญญา” หรือ ความจำได้หมายรู้นั้น ที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดประโยชน์ต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อีกนัยหนึ่ง คือ เป็นบ่อเกิดแห่งความเจริญงอกงามแห่งกุศลธรรม ซึ่งมาจากความคิดที่ดีงาม อันเกิดจากความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง เรียกว่า กุศลสัญญา บ้าง วิชาภาคิยสัญญา บ้าง สัญญา หรือความจำได้หมายรู้นี้จะช่วยให้คู่พิพาทรู้สึกว่าเป็นมิตร และเกิดความไว้วางใจกันมากขึ้น ทำให้เกิดความยินยอมพร้อมที่จะเปิดใจเล่าข้อเท็จจริงเรื่องราวในเรื่องราวทางคดีที่เกิดขึ้น

กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ความจำได้อีกประการหนึ่ง หรือสัญญาที่ปราศจาก อาสวะ สามารถกล่าวเรียกได้ว่าเป็น สัญญาไร้กิเลส เป็นการจำได้หรือหมายรู้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างจริงแท้ ไม่ได้กำหนดจดจำด้วยอำนาจของตัณหา มานะ และทิฐิ อันเป็นความจำได้ ที่ประกอบพร้อมด้วยใจเป็นกลาง และปราศจากอคติในใจ ซึ่งเป็นความจำได้หมายรู้ที่มีประโยชน์และทรงคุณค่าอย่างยิ่ง ผู้ประนีประนอมพึงมี จึงควรเป็นผู้มีคุณสมบัติ เพื่อดำเนินตามแนวทางแห่งความจำได้หมายรู้ข้อเท็จจริงด้วยใจเช่นนี้

ผลของการที่ผู้ประนีประนอมมีความจดจำแม่นยำ ผู้วิจัยพอสรุปได้ ๔ ประการ ดังนี้

๑) สติ (รู้ทัน) เป็นการระลึกเรื่องราวข้อเท็จจริงที่ได้จากการฟังคู่ความพร้อมทั้งศึกษาข้อเท็จจริง

^{๖๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๗.

๒) **สมาธิ** (จดจ่อ) เป็นการตั้งจิตจดจ่อต่อปัญหาข้อพิพาทนั้นอย่างเดียว ไม่มีใจฟุ้งซ่าน ออกไปนอกเรื่องราว ไม่ใจลอยเผลอคิดเรื่องต่าง ๆ ออกไป

๓) **ปัญญา** (เห็นแจ้ง) เป็นการเข้าใจและจำได้อย่างถูกต้องแม่นยำ แยกแยะประเด็นต่าง ๆ ได้อีกอย่างชัดเจน

๔) **สัมมาทิฐิ** (แก้ปัญหาได้ถูกทางและถูกต้อง) เป็นการจำได้ เข้าใจ รู้ปัญหา รู้ทางออก รู้วิธีทางที่จะช่วยให้คู่พิพาทเกิดการตกลงกันได้อย่างถูกต้องและถูกต้อง

๓.๘.๘ ทำความเห็นได้ถูกต้อง (เป็นผู้รู้ได้เข้าใจชัด)

การทำความเห็นได้ถูกต้อง ในทางพระพุทธศาสนาได้มุ่งหมายเอาความรู้ชัดอันเกิดมาจากปัญญามีสำคัญ เป็นความรู้ ความเข้าใจ ความเป็นจริงของธรรมชาติ หรือรู้ชัด รู้เท่าทันความเป็นธรรมดา ว่าสิ่งทั้งหลายเป็นไปตามเหตุปัจจัย แล้วจึงนำเอาความรู้ที่นำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ เพื่อก่อให้เกิดผลดีต่าง ๆ ฉะนั้น เมื่อทำถูกต้องตามเหตุปัจจัยแล้ว มีใจเป็นกลาง มีอิสระ เป็นผู้รู้ได้ รู้เท่า รู้ทัน เข้าใจชัด ไม่ได้เข้าไปยึดมั่นถือมั่น โดยเฉพาะ รู้ตามหลักแห่งอริยสัจ ได้แก่ รู้ชัดถึงสาเหตุของปัญหาข้อพิพาท จึงจะสามารถนำเอาความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการประนีประนอม เพราะเมื่อการทำตามเหตุปัจจัยเพื่อให้สามารถเกิดผลสำเร็จในการประนีประนอม โดยเฉพาะทำให้คู่ความเกิดความเข้าใจกัน ตกลงกันได้ เรียกว่า ดำเนินการจัดการกับปัญหาข้อพิพาท ด้วยปัญญา นั่นเอง

การทำความเห็นได้ถูกต้อง โดยนัยแห่งความหมายในวิจัยชิ้นนี้ มุ่งหมายตามหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนา ที่เรียกว่า มัชฌิมปฏิปทา^{๖๓} คือ ปฏิปทาที่นำเอามัชฌิมนธรรมเทศนา มาใช้ให้เป็นประโยชน์แก่มนุษย์ เพื่อบรรลุผลที่มุ่งหมายของมัชฌิมนธรรมเทศนานั้นเอง

ด้วยเหตุสำคัญที่ผู้ประนีประนอมจะต้องเป็นผู้สามารถทำความเห็นได้ถูกต้อง คือ การนำหลักมัชฌิมปฏิปทานี้ มาปรับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อความเป็นผู้รู้เข้าใจชัด หรือมีความเห็นอันถูกต้อง เบื้องต้นแห่งการปฏิบัติด้วยเหตุที่จะต้องใช้ปัญญา ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้น คือ มรรคหรือมัชฌิมปฏิปทานี้ โดยมี สัมมาทิฐิ คือ ความเห็นชอบหรือเข้าใจถูกต้อง เป็นองค์ประกอบสำคัญ ข้อแรกดังพุทธพจน์ที่ว่า "ภิกษุทั้งหลาย เมื่อดวงอาทิตย์อุทัยอยู่ ย่อมมีแสงอรุณขึ้นมาก่อนเป็นบุพนิมิต ฉันท สัมมาทิฐิก็เป็นตัวนำ เป็นบุพนิมิตแห่งกุศลธรรมทั้งหลายฉันทนั้น..."^{๖๔}

จากพุทธพจน์ดังกล่าว จึงชี้ชัดให้ผู้ศึกษาได้เห็น ว่า สัมมาทิฐินี้ เป็นจุดเริ่มต้นที่จะสามารถทำความเห็นให้ถูกต้องได้ ตามหลักแห่งอริยสัจ ซึ่งเป็นแนวทาง เป็นทฤษฎีที่จะช่วยใน

^{๖๓} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **พุทธธรรม ฉบับปรับขยาย**, หน้า ๖๘๗.

^{๖๔} อ.ทสก. (ไทย) ๒๔/๑๒๑/๒๗๕.

กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท หรือช่วยให้สามารถพบทางออกของปัญหาข้อพิพาทต่าง ๆ ได้ ถือว่า สัมมาทฎฐินี้ เป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จในการประนีประนอม นั่นเอง ซึ่งผู้วิจัยขอใช้คำว่าทัศนคติบวก

การทำความเข้าใจของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทให้พัฒนาอย่างถูกต้อง นั้นสามารถสรุป ได้ ๔ ประการ ดังนี้

๑. รู้จักปัญหา รู้ว่าปัญหาข้อพิพาทคืออะไร

๒. รู้สาเหตุของปัญหาอย่างแท้จริง รู้ว่าปัญหาข้อพิพาทเกิดจากอะไร

๓. รู้คำตอบของปัญหา รู้ว่าปัญหาข้อพิพาทแก้ไขแล้วมีผล คือ สามารถทำให้คู่ความ บรรลุข้อตกลงร่วมกันด้วยใจสมัคร

๔. รู้แนวทางการแก้ปัญหา รู้ว่าแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทว่าสามารถใช้วิธีใดจึงจะมีความถูกต้องเหมาะสมที่สุด

๓.๘.๙ ผู้ประนีประนอมสามารถจับประเด็น และอธิบายได้ชัดเจน (สามารถพูดให้ผู้อื่น เข้าใจได้)

คุณสมบัติที่สำคัญของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการสร้างความ เข้าใจกัน ตกลงกัน ประองดองกัน ไม่ใช่เพียงเป็นผู้ฟังที่ดีเท่านั้น แต่ต้องสามารถสื่อหรืออธิบายได้อย่าง ชัดแจ้ง เพื่อให้คู่ความเข้าใจด้วย เพราะเมื่อปัญหาความขัดแย้งเกิดจากที่คู่ความไม่ยอมที่จะรับฟังกัน และกัน ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจึงเป็นคนกลางที่เข้ามาทำหน้าที่สื่อสารแทนคู่พิพาท ด้วยการ เจรจาหรือพูดเพื่อให้เข้าใจกัน ฉะนั้นการพูดจะต้องสามารถพูดให้คู่ความเข้าใจได้ เป็นการสื่อสารโดย นำเอาข้อเท็จจริงจากที่ได้ฟังจากคู่ความมาสื่อสารต่อเพื่อสร้างความเข้าใจกัน ตกลงกันได้ หรือสู่ เป้าหมายสูงสุดคือ การประองดองกัน ซึ่งคุณลักษณะข้อนี้ หมายถึงความสามารถของผู้ประนีประนอม ที่จะสามารถพูดให้คู่พิพาทเข้าใจได้

คำถามจึงมีว่า จะพูดอย่างไรจึงจะทำให้คู่ความเข้าใจได้ ซึ่งแต่ละคนก็จะมีเทคนิคในการ พูดที่แตกต่างกันออกไป เรียกว่า มีศิลปะในการพูดที่แตกต่างกัน หรืออุบายในการพูดเพื่อสร้างความ เข้าใจกันที่แตกต่างกัน บางคนพูดเรื่องเดียวกันฟังอาจเข้าใจง่าย บางคนพูดเรื่องเดียวกันก็อาจเข้าใจ ยาก ซึ่งความสามารถในการพูดเพื่อให้คู่ความเกิดความเข้าใจได้นั้น จึงถือว่าเป็นคุณลักษณะอันสำคัญ ที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจกัน ซึ่งเริ่มต้นจากการพูดเพื่อให้คู่ความเกิดความเข้าใจ จะอย่างไรก็ตามแม้ จะพูดให้เข้าใจอย่างไรผู้ประนีประนอมก็ไม่อาจจะบังคับให้คู่ความเข้าใจกันได้ ตกลงกันได้ หรือประองดองกันได้ การพูดนั้นผู้ประนีประนอมจะต้องมีทักษะในการอธิบายขยายความ ซึ่งประเด็น ปัญหา เมื่อทราบข้อเท็จจริงจากคู่ความฝ่ายหนึ่ง ซึ่งคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งอาจจะไม่เข้าใจ หรือเข้าใจผิด ผู้ประนีประนอมก็ต้องสามารถอธิบายขยายความเพื่อให้คู่ความฝ่ายหนึ่งเข้าใจตรงกันได้

แม้แต่การแสดงธรรมของพระพุทธองค์ ยังทรงตรัสแก่พระอานนทว่า การแสดงธรรมให้คนอื่นฟังมิใช่เรื่องง่าย และพระองค์ได้ชี้เคล็ดลับสำคัญอันเป็นแนวทางในการแสดงธรรมให้ผู้อื่นฟังว่า ผู้แสดงธรรมแก่คนอื่น ฟังตั้งธรรม ๕ อย่างไว้ในใจ คือ

- ๑) เราจักกล่าวชี้แจงไปตามลำดับ
- ๒) เราจักกล่าวชี้แจงยกเหตุผลมาแสดงให้เข้าใจ
- ๓) เราจักแสดงด้วยความเมตตา
- ๔) เราจักไม่แสดงด้วยเห็นแก่อำภิส
- ๕) เราจักแสดงไปโดยไม่ให้กระทบตนและคนอื่น

เคล็ดลับการแสดงธรรมของพระพุทธเจ้าจึงเป็นแนวทางในการใช้วาจาของผู้ประณีประนอม เพื่อให้คู่ความเกิดความเข้าใจได้ โดยการกล่าวตามลำดับ แสดงเหตุผลให้เข้าใจ มีใจเมตตา ไม่เห็นแก่อำภิส ไม่กล่าวโดยกระทบตนและผู้อื่น ซึ่งหลักการดังกล่าวนี้ สามารถนำมาปรับใช้ในการพูด ให้คู่ความเข้าใจได้ จะอย่างไรก็ตามผู้ประณีประนอมจะต้องกล่าวด้วยวาจาสุภาพ มีลักษณะอยู่ ๕ ประการ คือ

- ๑) วาจาที่กล่าวถูกต้องตามกาลเวลา
- ๒) วาจาที่กล่าวเป็นความจริง
- ๓) วาจาที่กล่าวอ่อนหวาน
- ๔) วาจาที่กล่าวเป็นประโยชน์
- ๕) วาจาที่กล่าวด้วยจิตเมตตา

เมื่อผู้ประณีประนอมสามารถสื่อสารออกมา ด้วยวาจาสุภาพได้ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น ย่อมมีโอกาสที่จะช่วยให้คู่ความเกิดความเข้าใจ ในประเด็นที่ยังไม่เข้าใจ เป็นการสื่อสาร ในฐานะคนกลางเพื่อให้คู่ความได้รับข้อเท็จจริงตรงกัน เกิดความเข้าใจกัน ตกลงกัน และปรองดองกัน หรือประณีประนอมกันได้ในที่สุด

ด้านการสื่อสาร ด้วยการพูดออกมา ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การอธิบายได้ชัดแจ้ง คือ จับประเด็นได้ คือการเป็นนักเจรจาสื่อสารที่ดี ในฐานะผู้ประณีประนอมข้อพิพาทที่ดีต้องสามารถชี้แจง อธิบาย เรื่องราว เพื่อสร้างความเข้าใจได้โดยเป็นลำดับขั้นตอน ไม่หลงประเด็น ไม่ออกนอกประเด็น มีเหตุผลรับรอง สามารถควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้อยู่ในประเด็นได้ เมื่อมีข้อเท็จจริงใดต้องขยายความออกไป เช่น การให้เหตุผลด้านคุณธรรมจริยธรรม เรื่องราวที่กล่าวนั้นต้องอยู่ในกรอบของด้วยความจริงไม่กระทบใจตนและผู้อื่น ชี้นำข้อคิดที่เป็นประโยชน์อันเต็มไปด้วยความปรารถนาดี ไม่หวังผลตอบแทน

๓.๘.๑๐ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ควรมีความฉลาดในสถานการณ์ (ฉลาดในสิ่งที่
เป็นประโยชน์)

คำว่า ฉลาด แปลว่า เฉียบแหลม, ไหวพริบดี, ปัญญาดี. ส่วน ประโยชน์ แปลว่า สิ่งที่มีผล
ใช้ได้ดีสมกับที่คิดมุ่งหมายไว้, ผลที่ได้รับตามต้องการ, สิ่งที่เป็นผลดีหรือเป็นคุณ,^{๖๕}

ความฉลาดของผู้ประนีประนอมในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ คือความเฉียบแหลมมีไหวพริบ
รวมถึงมีปัญญาดีในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ สิ่งที่มีผลใช้ได้ดีสมกับที่คิดมุ่งหมายไว้ หรือผลที่ได้รับตาม
ต้องการ โดยเน้นหมายถึง สิ่งที่เป็นผลดีหรือมีคุณ ซึ่งในทางพระพุทธศาสนาเรียกว่า อัตถะ ๓ ได้แก่

๑) อัตตัตถะ ประโยชน์ตน คือ ผู้ประนีประนอมเป็นผู้ที่จะต้องได้รับความไว้วางใจ
จากคู่ความ เพื่อให้ทำหน้าที่เป็นคนกลาง ดังนั้น ผู้ประนีประนอมต้องฉลาดในการสร้างความไว้วางใจ
ให้เกิดขึ้น การทำหน้าที่ประนีประนอมเพื่อให้เกิดผลสำเร็จต่อการประนีประนอม คุณลักษณะสำคัญ
สิ่งแรกที่ผู้ประนีประนอมจะขาดไม่ได้เลย คือต้องฉลาดที่จะสร้างความไว้วางใจ รักษาความไว้วางใจ
จากคู่ความ การได้รับความไว้วางใจนั้นจึงคือประโยชน์ที่เกิดกับผู้ประนีประนอม เรียกว่า อัตตัตถะ
ประโยชน์ตน

๒) ปัตถะ ประโยชน์ผู้อื่น หรือประโยชน์ท่าน คือ การช่วยเหลือเกื้อกูลคู่ความให้ได้รับ
ประโยชน์ ประกอบด้วยความเมตตากรุณา^{๖๖} โดยเฉพาะความบรรลुข้อตกลงร่วมกันของคู่ความ
โดยผู้ประนีประนอมฉลาดในการประคับประคองให้คู่ความสามารถค้นพบทางออกที่ตีร่วมกันได้
รวมถึงฉลาดในการแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหา หรือหาทางออกของปัญหาต่าง ๆ ซึ่งไม่ใช่
การชี้ขาด หรือบังคับ การฉลาดในการช่วยเหลือคู่ความเช่นนี้ เป็นความฉลาดเพื่อประโยชน์
ที่จะเกิดขึ้นต่อคู่ความ ให้สามารถบรรลุข้อตกลงโดยใจสมัคร เรียกว่า ปัตถะ ประโยชน์ผู้อื่น

๓) อุภยัตถะ ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย หรือประโยชน์ร่วมกัน หรือประโยชน์ส่วนรวม
คือ ประโยชน์ที่เกิดผลแก่ ผู้ประนีประนอมและคู่ความ รวมทั้งส่วนรวม สังคม ชุมชน
เมื่อผู้ประนีประนอมเป็นผู้มีความฉลาดในสถานการณ์ ช่วยทำให้คู่ความประนีประนอมกันได้ด้วยดี
สามารถที่จะช่วยให้คู่ความ ที่พิพาทบรรลุข้อตกลงร่วมกัน หรือสามารถที่จะทำให้คู่ความเข้าใจกัน
ตกลงกัน ประองคองกันได้ ประโยชน์ย่อมเกิดขึ้นต่อส่วนรวม ทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเกิดสันติสุข
ดังนั้น ประโยชน์ คือ สันติสุข ของการอยู่ร่วมกันของส่วนรวม สังคม ชุมชน เรียกว่า อุภยัตถะ
ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย หรือประโยชน์ร่วมกัน หรือประโยชน์ส่วนรวมนั่นเอง

ดังนั้น การเป็นผู้ประนีประนอม ต้องได้รับความไว้วางใจจากคู่ความ ผู้ประนีประนอมต้อง
มีความฉลาดที่จะสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นได้ แล้วปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละเพื่อประโยชน์

^{๖๕}ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔, หน้า ๓๔๕, ๗๑๑.

^{๖๖}พระมหาอุเทน ปัญญาปริทัตต์, พระไตรปิฎกร่วมสมัย, หน้า ๒๒๘.

แก่คู่ความเป็นสำคัญ ถือว่าเป็นการช่วยเหลือผู้อื่นในฐานะผู้ประนีประนอมนั้น ย่อมมีประโยชน์ต่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขของคนในสังคม ชุมชน รวมถึงประเทศชาติ

ความฉลาดในสถานการณ์ของผู้ประนีประนอม ความมีไหวพริบ สติปัญญา ใช้สถานการณ์ให้เป็นประโยชน์นั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ๓ ประการ ดังนี้

- ๑) **ฉลาดเพื่อประโยชน์ตน** ฉลาดในสถานการณ์ที่จะทำให้ตนเองได้รับความไว้วางใจ
- ๒) **ฉลาดเพื่อประโยชน์ผู้อื่น** ฉลาดในสถานการณ์ที่จะทำให้คู่พิพาทบรรลุข้อตกลงร่วมกัน
- ๓) **ฉลาดเพื่อประโยชน์ส่วนรวม** ฉลาดในสถานการณ์ที่จะทำให้คนสังคมอยู่ร่วมกันได้

๓.๘.๑๑ ประสานความสัมพันธ์ก่อสามัคคี (ไม่ก่อความทะเลาะวิวาทไม่เป็นประโยชน์)

ทะเลาะ^{๖๗} แปลว่า ทุ่มเถียงกันด้วยความโกรธ, โต้เถียงกัน, เป็นปากเป็นเสียงกัน, ส่วน วิวาท เป็นคำที่มักใช้เรียกคู่กันกับทะเลาะ เป็น ทะเลาะวิวาท

การไม่ก่อทะเลาะวิวาท จึงหมายถึง การไม่เป็นต้นเหตุแห่งการทุ่มเถียงกันโดยเฉพาะด้วยอารมณ์โกรธ มีการโต้เถียง เป็นปากเป็นเสียงกัน

ฉะนั้น ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท จึงอยู่ในฐานะของผู้เข้าไปช่วยในการสื่อสารให้คู่พิพาทที่มีความเข้าใจกัน เลือกลงข้อตกลงร่วมกัน ประองตองกัน ต้องไม่เป็นต้นเหตุแห่งความทะเลาะกัน ในฐานะคนกลางจึงไม่หลงไปเป็นผู้สร้างเหตุของความขัดแย้งเสียเอง เมื่อเป็นผู้ที่ไม่ก่อความทะเลาะวิวาท และไม่ก่อสิ่งที่ไม่เป็นประโยชน์ ย่อมทำให้สังคมที่อยู่ร่วมกัน อย่างสงบสุข เกิดความสามัคคีกัน ซึ่งในแนวทางพุทธศาสนาได้วางหลักธรรมใหญ่และสำคัญไว้ให้พุทธศาสนิกชนได้ปฏิบัติ เพื่อสร้างความผาสุก เพื่อป้องกัน และสร้างความสามัคคี

ดังนั้นกล่าวโดยสรุป คือ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจึงควรพัฒนาตนให้มีหลักธรรมเหล่านี้เพิ่มขึ้นในตน อาทิเช่น หลักธรรมของการเป็นผู้ใหญ่ ผู้นำ คือพรหมวิหาร ๔ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา สร้างให้เกิดมีอยู่ในใจ ซึ่งจะเป็นหลักธรรมที่จะทำให้เกิดการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และมีความสามัคคีพร้อมเพรียงกันนั้น^{๖๘} จึงจะขอกกล่าวถึงหลักพุทธธรรมที่ช่วยส่งเสริมผู้ประนีประนอมให้พัฒนายิ่งขึ้นต่อไป

^{๖๗} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔, หน้า ๕๕๗, ๑๑๒๔.

^{๖๘} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงขยาย, หน้า ๑๑๒๔.

๓.๙ พุทธธรรมที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

๓.๙.๑ หลักสัปปริสธรรม ๗

การที่ผู้วิจัยยกหลักธรรมนี้ขึ้นมาเป็นอันดับแรก เพราะเป็นหลักธรรมในการพัฒนาบุคคลทั้งภายในและภายนอก และข้อสำคัญในงานวิจัยนี้ใช้หลักธรรมนี้เป็นภาคแสดงในการพัฒนาบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลนั้น ควรได้รับการพัฒนาครบทุกมิติ และทุกด้านตามหลักภาวนา ๔ ซึ่งสอดคล้องกันอย่างยิ่ง อีกทั้งพระพุทธเจ้าทรงแสดงไว้ว่าจัดเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความเป็นมนุษย์สมบูรณ์ ตั้งแต่พฤติกรรมหรือการกระทำของเขามีความเหมาะสมถูกต้อง ย่อมนำมาซึ่งประโยชน์ให้ทั้งแก่ตนเองและสังคมโดยรวมแล้ว ย่อมเอื้ออำนวยประโยชน์สันติสุขแก่สังคมนั้น

๑) คุณสมบัติของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักสัปปริสธรรม ๗ หลักธรรมนี้ เป็นข้อธรรมที่พระพุทธเจ้าทรงแสดงแก่บริษัทเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้นำที่ดีตามโอกาสสถานที่ต่าง ๆ กัน คุณสมบัติเหล่านี้ในความหมายของพระพุทธศาสนาจะต้องเป็นผู้ประกอบด้วยหลักธรรม ๗ ประการในการดำรงชีวิตอยู่อย่างเป็นสุขนั้น ถ้าหากผู้ใดมีคุณธรรมของมนุษย์ที่แท้ ๗ ประการนี้ และสามารถประพฤติได้อย่างถูกต้องตามหลักการเหล่านี้โดยสมบูรณ์แล้ว ผู้นั้นย่อมได้ชื่อว่าเป็นผู้ที่พระพุทธเจ้าทรงยกย่องว่าเป็น "สัตบุรุษ" หรือ "คนดีแท้" ดังนั้น ก่อนที่จะทำความเข้าใจถึงความหมายและความเป็นมาของหลักสัปปริสธรรม ๗ ผู้วิจัยจึงเสนอให้ควรที่จะทำความเข้าใจความหมายของสัตบุรุษก่อนพอสังเขป และเพื่อที่จะได้ทำความเข้าใจในหลักธรรมอื่นๆ ซึ่งแบ่งเป็นข้อย่อยดังที่ปรากฏในคัมภีร์ต่างๆ เช่น ลักขณสูตร ปาฏิกวรรค ทีฆนิกาย เป็นต้น

๒) ความหมายของสัตบุรุษตามที่ปรากฏในคัมภีร์พระพุทธศาสนา พระพุทธองค์ทรงแสดงความเป็นสัตบุรุษไว้ในพระสูตรต่างๆ พอสรุปได้ว่า “สัตบุรุษทั้งหลาย เป็นผู้กตัญญูกตเวที”^{๖๙} “สัตบุรุษเป็นผู้ที่มักสละสิ่งที่น่าปรารถนาของปุถุชนออกจากเรือนไปบวชเป็นบรรพชิต”^{๗๐} “สัตบุรุษมีปัญญาละเอียด ฉลาด เป็นผู้เสมอด้วยเทพอยู่ในเมืองไตรทัพย์”^{๗๑} เป็นทั้งกัลยาณมิตรหรือเรียกได้อีกประการว่าเป็น “สัตบุรุษเป็นบุคคลที่ควรคบหา”^{๗๒} อีกทั้งเมื่อคบแล้ว คนเหล่านั้นล้วนเป็น “สัตบุรุษเป็นบุคคลที่ผู้คบหาจะได้ประโยชน์มาก”^{๗๓} แม้แต่องค์ความรู้ที่ควรรู้จากบุคคลเหล่านี้ ดังพุทธพจน์คือ ผู้ไม่รู้ธรรมของสัตบุรุษจะเห็นรูป เวทนา สัญญา สังขาร ว่างนั้นของเรา เราเป็นนั่น นั่นเป็นอิตตาของ

^{๖๙}วิ.ม. (ไทย) ๔/๖๙/๙๗.

^{๗๐}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๒๓/๒๕๒.

^{๗๑}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๔๒๑/๑๙๗.

^{๗๒}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๑๑/๒๘๖.

^{๗๓}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๕๓/๓๗๕.

เราและทิวณฺณฐาน (ที่ตั้งแห่งทิวณฺณ) ที่เป็นไปว่า นั้นโลก นั้นอัตตา เรานั้นตาย^{๗๔} อีกทั้งบุคคลเหล่านี้เป็นผู้รู้คุณของผู้อื่น ดังปรากฏในคัมภีร์ทางพุทธศาสนา กล่าวไว้ว่าสัทบุรุษ เป็นคนกตัญญูทเวที เป็นนักปราชญ์เป็นกัลยาณมิตรเป็นผู้มีความรักดีมั่นคง กระทำการช่วยเหลือผู้ที่ตกทุกข์ได้ยาก ด้วยความเต็มใจ แต่ในที่นี้หมายถึงพระพุทธเจ้า พระปัจเจกพุทธเจ้าและพระพุทธสาวก เป็นต้น^{๗๕}

“สัทบุรุษเป็นผู้ประกอบด้วยสัทธรรม มีศรัทธา มีhiri มีโอตตปปะ มีสุตะมาก (คือได้ศึกษามาก) ปรารภความเพียร มีสติตั้งมั่น มีปัญญา”^{๗๖} “สัทบุรุษเป็นบุคคลที่ควรคบหาเพราะสัทบุรุษเป็นผู้ที่รู้สัทธรรม คือ ศีล ๕ ศีล ๑๐ สติปัฏฐาน ๔ เป็นต้น”^{๗๗} “สัทบุรุษเป็นผู้ปฏิบัติธรรมสมควรแก่ธรรม เป็นผู้ปฏิบัติชอบ เป็นผู้ประพฤติตามธรรม เป็นผู้ควรบูชา ควรสรรเสริญ” การที่ผู้วิจัยนำเอาหลักธรรมชุดนี้เป็นภาคแสดงออกของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น เพราะมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่หลักในทางพระพุทธศาสนาจะเป็นนามธรรม และมีบางส่วนที่เป็นการแสดงออกในเชิงรูป จึงเน้นภาคแสดง หรือนำออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนและสังคมในฐานะเป็นผู้ที่มีจิตอาสา และก่อประโยชน์ให้แก่สังคมในมุมกว้าง และมีระบบของศาลยุติธรรม ก็เป็นระบบที่มีกติกา ที่ให้ความเป็นธรรมแก่สังคม ซึ่งได้รับการยอมรับเป็นส่วนมากในสังคมไทย

มีประโยคย่อยๆ ที่กล่าวไว้เกี่ยวกับหลักสัทบุรุษ ซึ่งผู้วิจัยพยายามที่จะสืบค้น และยกมากล่าวในงานวิจัยนี้ อาทิเช่น “สัทบุรุษเป็นบุคคลที่มีความเห็นชอบ มีความดำริชอบ มีวาจาชอบ มีการทำงานชอบ มีอาชีพชอบ มีความพยายามชอบ มีสติชอบ มีสมาธิชอบ”^{๗๘} และรวมที่ปรากฏอยู่ในคัมภีร์ชั้นปฐมภูมิอีกหลายแห่ง ได้มีการเชิดชูไว้ว่า บุคคลที่ฝึกดีแล้วคือ “สัทบุรุษเป็นผู้ฉลาดเฉียบแหลม พิจารณาไตร่ตรองแล้วจึงดำหนิบุคคลที่ควรดำหนิ พิจารณาไตร่ตรองแล้วจึงยกย่องบุคคลที่ควรยกย่อง”^{๗๙} ทั้งมีการนำมาใช้สืบเนื่องจนถึงปัจจุบัน “สัทบุรุษเป็นผู้มีกายสุจริต มีวจีสุจริต มีมโนสุจริต เป็นสัมมาทิวณฺณ”^{๘๐} อีกทั้งได้มีกล่าวถึงการพัฒนาพฤติกรรม อันควรมีในบุรุษบุคคล ก็คือ “สัทบุรุษเป็นที่รักาศีล ๕ และชักชวนให้ผู้อื่นรักษาศีล ๕ ด้วย”^{๘๑}

^{๗๔} ม.ม. (ไทย) ๑๒/๒๔๑/๒๕๖-๒๕๗.

^{๗๕} ขุ.ชา.จตตาสีส. (ไทย) ๒๗/๗๘-๗๙/๖๐๘,

^{๗๖} ม.อ. (ไทย) ๑๔/๙๒/๑๐๗.

^{๗๗} ส.ส. (ไทย) ๑๕/๓๑/๓๕.

^{๗๘} ส.ม. (ไทย) ๑๙/๒๕/๒๗.

^{๗๙} อัง.จตุกก. (ไทย) ๒๕/๒๗.

^{๘๐} ส.ม. (ไทย) ๑๙/๑ ๒๑/๓/๔.

^{๘๑} อัง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๒๒๒/๓๓๙.

^{๘๒} อัง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๒๐๑/๓๒๑.

อีกทั้งบรรดาอรรถกถาจารย์ ก็ได้กล่าวขยายความ หรืออธิบายไว้ ถึงลักษณะธรรมทั้ง ๗ ประการของสัตบุรุษไว้ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังต่อไปนี้ ธรรมของสัตบุรุษ คือ สุตตะและเคยยะ เป็นต้น คนผู้รู้ธรรมคือสุตตะและเคยยะ เป็นต้นนั้น ชื่อว่าธัมมัญญ (ผู้รู้จักเหตุ) คนผู้รู้อรรถแห่งภาษิตนั้นๆ ชื่อว่าอรรถัญญ (ผู้รู้จักผล) คนผู้รู้จักตนว่า เราเป็นผู้มีศีล สมาธิ ปัญญา อย่างนี้ ชื่อว่าอรรถัญญ (ผู้รู้จักตน) คนผู้รู้จักประมาณในการรับและการบริโภค ชื่อว่ามัตตัญญ (ผู้รู้จักประมาณ) คนผู้รู้จักกาลอย่างนี้ว่า กาลนี้เป็นกาลแสดง กาลนี้เป็นกาลไต่ถาม กาลนี้เป็นกาลบรรลุโยคธรรม ชื่อว่ากาลัญญ (ผู้รู้จักกาล) ก็บรรดากาลเหล่านั้น กาลแสดง ๕ ปี กาลไต่ถาม ๑๐ ปี^{๘๒}

นอกจากนี้บรรดาอรรถกถาจารย์ ยังกล่าวเสริมอีกว่า “พระปัจเจกพุทธเจ้าและพระสาวกของพระตถาคตเจ้าเป็นสัตบุรุษ เพราะประกอบด้วยคุณอันเป็นโลกุตตระ สัตบุรุษเหล่านั้นทั้งหมดเที่ยวแยกออกเป็น ๒ พวก พระพุทธเจ้าทั้งหลาย พระปัจเจกพุทธเจ้าและพุทธสาวก เป็นทั้งพระอริยะ และสัตบุรุษ^{๘๓} ส่วนความหมายในมุมมองพระภิกษุจารย์ ได้กล่าวถึงธรรมของสัตบุรุษและลักษณะของสัตบุรุษว่า หมายถึง ธรรมที่จะทำให้บุคคลให้เป็นคนดี และเพราะธรรมนั้นสัตบุรุษทั้งหลายได้ประพฤติสืบต่อกันมา จึงเรียกว่า ธรรมของสัตบุรุษ^{๘๔} ดังนั้น เฉพาะคำที่ว่า สัตบุรุษ นั้นที่ใช้ในภาษาบาลีมีใช้ ๒ ศัพท์ หากจะกล่าวให้ละเอียดขึ้นไป ขันวิเคราะห์ศัพท์ ก็สามารถกล่าวได้คือ สปบุริส และ สนโต ซึ่งท่านสมเด็จพระมหาสมณเจ้ากรมพระยาวชิรญาณวโรรส ได้เคยทรงวิเคราะห์ศัพท์ไว้ในครั้งอดีต เพื่อมุ่งหมายให้อนุชนรุ่นหลังได้ทราบว่า ว่า สปบุริส คืออะไร หรือกล่าวว่า สนโต บุริโส สปบุริโส แปลว่า บุรุษผู้สงบแล้ว ชื่อว่าสัตบุรุษ^{๘๕} และในชั้นคัมภีร์ซึ่งพระอัครคังสเถระ ผู้แต่งคัมภีร์สัททนิติมหาไวยากรณ์ ตามมุมมองทั้งวิเคราะห์คำว่า สัตบุรุษ ไว้ในคัมภีร์สัททนิติธาตุมาลาว่า สัตบุรุษ ชื่อว่าสัพพิ เพราะทำลายกิเลสที่มีสภาพชักนำให้สัตว์จมลง ซึ่งเรียกว่า อริยะ บ้าง บัณชิต บ้าง^{๘๖}

ผู้แต่งคัมภีร์อีกหนึ่งท่าน คือมหาอำมาตย์จตุรงค์พล ในอธิธานปทีปิกากฎา ได้อธิบายตามความเห็นคำว่า สนตสัตบุรุษ แยกธาตุว่า สนต สมุ อุปสมะ+ต (สมธาตุ ใช้ในอรรถว่าเข้าไปสงบ) แปลว่า สัตบุรุษ วิเคราะห์ว่า ราคาทโย สมตติ สนโต ผู้ระงับราคะกิเลสได้ชื่อว่าสัตบุรุษ อาเทศ ม เป็น น สนฺโทโร อนโต อวสสานเมตสสาติ วา สนโต หรือผู้มีที่สุตอันงามชื่อว่าสัตบุรุษ สุ + อนต

^{๘๒}ที.ปา.อ. (ไทย) ๓/๒/๓๗๙.

^{๘๓}ม.ม.อ. (ไทย) ๑/๑/๕๖.

^{๘๔}สปบุริสธมฺมนติ สปบุริสสาวกั รมม. โส ปน ยสฺมา สปบุริสํ ปเวณโก รมโม โหติ. ตสฺมา อาห สปบุริสํ ธมฺมนติ. - ม.อุ.ฎีกา (บาลี) ๑๐๕/๓๔๑.

^{๘๕}สมเด็จพระมหาสมณเจ้ากรมพระยาวชิรญาณวโรรส, บาลีไวยากรณ์สมาสและตัทธิต, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๓๒), หน้า ๙.

^{๘๖}พระอัครคังสเถระ, สัททนิติธาตุมาลา คัมภีร์หลักบาลีมหาไวยากรณ์, พระมหานิมิตร ธรรมสาโร, จำรูญ ธรรมดา แปล, (กรุงเทพมหานคร : หจก.ไทยรายวันการพิมพ์, ๒๕๔๖), หน้า ๙๔๕.

อาเทศ อุ เป็น อ^{๘๗} ตามที่ผู้วิจัยได้นำเสนอนี้ กล่าวคือความหมายของบุคคลที่เป็นสัตบุรุษตามที่พระพุทธองค์ทรงแสดงซึ่งปรากฏในคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนา รวมทั้งพุทธสาวกได้รจนามาตามไวยากรณ์ได้แสดงไว้

ผู้วิจัยเห็นความสำคัญจึงได้รวบรวมนำมาเพื่อแสดงให้เห็นว่า พระพุทธองค์ทรงชี้ให้เห็นความสำคัญของ บุคคลที่จะเป็นสัตบุรุษได้ จะต้องเป็นผู้อุดมด้วยศีล สมาธิ ปัญญา เป็นผู้ที่มีจิตใจผ่องใส มีความเห็นถูก ฉลาดในการหาเหตุผล เป็นผู้คิดดีเป็นปกติวิสัย เป็นผู้พูดดี เป็นปกติวิสัย ดำเนินชีวิตอยู่ด้วยปัญญา ทั้งเป็นผู้กระทำดีเป็นปกติวิสัย จนได้การยกย่องนับถือว่า เป็นสัตบุรุษนั่นเอง

๓) ความหมายของหลักสัปปริสธรรม ๗ หลักพุทธธรรมที่สำคัญชุดนี้ คือเป็นองค์ธรรมของสัปปริสชน หรือ ธรรมของคนดี กล่าวคือมีคุณสมบัติความเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ และเป็นธรรมสำคัญของการเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ดี สำหรับการที่จะนิยามความหมายโดยละเอียดของสัปปริสธรรม ๗ ประการนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้เคยแสดงนานาทรรศนะ ไว้ดังต่อไปนี้

ในพจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์ของพระธรรมปิฎก(ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายว่า สัปปริสธรรม^{๘๘} อันหมายถึง ธรรมของสัตบุรุษ ธรรมของคนดี ธรรมที่ทำให้เป็นสัตบุรุษ มี ๗ ประการ คือ ๑) อัมมัญญตา คือรู้หลักหรือรู้จักเหตุ ๒) อัตถัญญตา คือรู้ความมุ่งหมายหรือรู้เหตุผล ๓) อัตตัญญตา คือรู้จักตน ๔) มัตถัญญตา คือรู้จักประมาณ ๕) กาลัญญตา คือรู้จักกาลเวลา ๖) ปริสสัญญตา คือรู้จักชุมชนหรือสังคม ๗) บุคคลสัญญตา คือรู้จักบุคคล กล่าวอีกนัยยะหนึ่ง เป็นคุณธรรม ๗ ประการของสัตบุรุษ อันควรเป็นคุณสมบัติภายในตัวผู้นำ หรือผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ได้รับการพัฒนาแล้ว ซึ่งมีคุณสมบัติทั้ง ๗ ประการนี้ เป็นองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกันอย่างสมบูรณ์ ที่จะทำให้นำสามารถจัดการ สามารถปฏิบัติการในการะงานทุกอย่างให้บรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

แต่ที่จำเป็นต้องยกมากล่าว เพราะเป็นสาระสำคัญและสอดคล้องกับงานวิจัย ผู้วิจัยจึงนำมาแสดง คือ สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณสมเด็จพระสังฆราช (อุฎฐายี)^{๘๙} ได้เสนอไว้อีกหนึ่งความหมายที่ใกล้เคียงกันดังนี้ หลักสัปปริสธรรม ๗ หมายถึง คุณธรรม ๗ ประการที่บริบูรณ์ในผู้ใด ย่อมส่งเสริมบุคคลนั้นให้เป็นสัปปริสชน ที่เจริญด้วยคุณสมบัติควรแก่ความเคารพนับถือของชนทั้งหลาย ทำให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จด้วยดี และเป็นหลักปฏิบัติเพื่อทำ

^{๘๗}พระมหาสมปอง มุทิโต, คัมภีร์อิทธิฐานวรรณนา, แปลเรียบเรียง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๒), หน้า ๓๐๕.

^{๘๘}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๒๗๖.

^{๘๙}สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ สมเด็จพระสังฆราช (อุฎฐายี), “สัปปริสธรรม” หนังสืออนุสรณ์เนื่องในโอกาสงานฉาปนกิจศพ นายชัย, (กรุงเทพมหานคร, ๒๕๐๙), หน้า ๑๒.

ตนให้เป็นผู้สงบและเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่เปี่ยมด้วยศักยภาพ และสามารถบริหารหมู่คณะประเทศชาติให้ถึงความสงบสุขและความเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าได้

ในงานวิจัยตามหลักสัปปริสธรรม ก็เป็นการย้ำให้เห็นว่า หลักธรรมชุดนี้มีความสำคัญยิ่ง คือ จ.เปรียญ^{๙๐} ได้เสนอไว้ว่า หลักสัปปริสธรรม ๗ หมายถึง ธรรมของสัตบุรุษ ธรรมของคนดี บุคคลที่มีคุณธรรมประจำใจ โดยยึดเอาหลักสัปปริสธรรมเป็นหลักในการดำเนินชีวิต บุคคลใดที่ยึดเอาหลักสัปปริสธรรม เป็นธรรมประจำใจยังได้ชื่อว่าเป็นผู้ดี เพราะเป็นผู้มีเหตุผลในการปฏิบัติตน เมื่อบุคคลรู้จักเหตุผลแล้ว การปฏิบัติตนก็เพียบพร้อมด้วยความดี คือ รู้จักเหตุ รู้จักผล รู้จักตน รู้จักประมาณ รู้จักกาล รู้จักชุมชน รู้จักบุคคล แล้วบุคคลนั้นเป็นคนดี คือ สัตบุรุษในทางพระพุทธศาสนา ถือว่าเป็นคนดี ในมุมมองของผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ประนีประนอมข้อพิพาทควรมีคุณสมบัติดังกล่าวคือ ผู้ประนีประนอมที่ดีควรเป็นผู้รักสงบ รักความเที่ยงธรรม รู้จักหน้าที่ของตน รู้จักกาลเทศะ มีเหตุผลในการทำงาน โดยเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะสามารถบริหารการประชุมเพื่อหาข้อยุติและสามารถบริหารเวลาได้อย่างราบรื่น”

กล่าวโดยสรุปพอสังเขปแล้ว สัปปริสธรรม ๗ นั่นคือ คุณธรรมที่สำคัญสำหรับสัปปริสชนหรือคนดี ทั้งผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน หรือแม้แต่ผู้วิจัยเอง ก็มีความเห็นและให้การสนับสนุนว่า สิ่งเหล่านี้ควรเป็นคุณธรรมสำคัญของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่พัฒนาแล้วอย่างสมบูรณ์แบบด้วย ฉะนั้นคุณธรรมทั้ง ๗ ประการย่อมนำบุคคลนั้นไปสู่ความมีคุณค่าอย่างแท้จริง เรียกได้ว่าเป็นคนสมบูรณ์แบบ^{๙๑} เป็นคนดีแท้ เป็นบุคคลที่น่าเคารพ และให้ความไว้วางใจด้วยเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการกระทำหรือพฤติกรรมของเขาผู้นั้น ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความเหมาะสมถูกต้อง หรือสามารถดำรงตนเกิดความผิดพลาดน้อย หรือสามารถดำรงตนจนปราศจากความผิดพลาดได้นั้น ย่อมนำพาประโยชน์มาให้ทั้งแก่ตนเอง ครอบครัว และสังคมโดยรวม สามารถนำหมู่ชนที่มีข้อพิพาทในศาลให้มีการยุติข้อพิพาทหรือระงับข้อพิพาทได้ในสังคม และช่วยให้ประเทศชาติไปสู่ความสันติสุขและความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นตลอดไป

๔) แหล่งที่มาของหลักสัปปริสธรรม ๗ หลักธรรมชุดนี้ พระพุทธเจ้าได้ตรัสไว้ในธัมมัญญสูตร^{๙๒} ความว่า ภิกษุทั้งหลาย ภิกษุประกอบด้วยธรรม ๗ ประการ นี้ เป็นผู้ควรแก่ของที่เขานำมาถวาย ฯลฯ เป็นเนื่อนาบุญอันยอดเยี่ยมของโลก สัปปริสธรรมธรรม ๗ ประการได้แก่อะไรบ้าง

^{๙๐} พระสมภาร อานนโท, “ภาวะผู้นำตามหลักสัปปริสธรรม”, วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, หน้า ๓๓-๓๔.

^{๙๑} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), ธรรมบุญชีวิต, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๔๗), หน้า ๑๔.

^{๙๒} อัง.สตตก. (ไทย) ๒๓/๖๘/๑๔๓-๑๔๖.

กล่าวคือภิกษุในธรรมวินัยนี้ คือ ๑) เป็นธัมมัญญ ๒) เป็นอตถัญญ ๓) เป็นอตตัญญ ๔) เป็นมัตตัญญ ๕) เป็นกาลัญญ ๖) เป็นปริสสัญญและ ๗) เป็นปุคคลโรปรัญญ^{๙๓}

ในพระสูตรนี้ พระพุทธเจ้าได้ตรัสถึง ธัมมัญญบุคคล ซึ่งหมายถึง ผู้รู้ธรรม ซึ่งเป็นคุณสมบัติประการที่ ๑ ในคุณสมบัติ ๗ ประการของภิกษุ ย่อมเป็นผู้ควรของการคำนับ นับถือ ยกย่องของบุคคลทั้งหลาย ถือเป็นผู้มีคุณค่าอย่างแท้จริงของมนุษยชาติ คุณสมบัติ ๗ ประการนั้น ซึ่งกล่าวในเนื้อหาในภาคขยายยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้คือ

๑) **เป็นธัมมัญญ** หมายถึง เป็นผู้รู้ธรรม อันเป็นคำสอนที่สำคัญ คือ สุตตะ (พระสูตรต่างๆ) เคยยะ (พระสูตรที่ประกอบด้วยคาถา) เวยยาकरणะ (พระอภิธรรมทั้งหมด) คาถา (พระธรรมบท เถรคาถา เถรีคาถา) อุทาน (พระสูตรที่พระพุทธเจ้าทรงเปล่งอุทานด้วยทรงโสมนัส) อิติวุตตะกะ (พระสูตร ที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า ข้อนี้สมจริง ดังคำที่พระพุทธองค์ตรัส) ชาดก (พระสูตรที่แสดงเรื่อง ในอดีตชาติของพระพุทธเจ้า) อัปภูตธรรม (พระสูตรที่ประกอบด้วยอิทธิปาฏิหาริย์) เวทัลละ (พระสูตรที่เทวดาและมนุษย์ทั้งหลายถามแล้วได้รับความรู้และถามยิ่งๆ ขึ้นไป)

๒) **เป็นอตถัญญ** หมายถึง เป็นผู้รู้ความหมายแห่งภาษิต กล่าวคือ เป็นผู้รู้จุดมุ่งหมาย และรู้จักผลว่า ผลที่เกิดจากการกระทำมีประโยชน์และตรงตามเป้าหมายที่ตั้งมั่นไว้

๓) **เป็นอตตัญญ** หมายถึง เป็นผู้รู้จักตนว่า ตนนั้นมีศรัทธามากน้อยเพียงใด มีศีล คือ ประพฤติตนเป็นที่น่ายกย่อง, สุตตะ คือการฟังอย่างตั้งใจ, จาคะ คือการสละให้ ปันให้, ปัญญา และปฏิภาณเท่าใด ตามหลักแห่งอารยวัฑฒิ ๕ ซึ่งผู้วิจยตั้งข้อสังเกตว่า การพัฒนาตนได้ ตามหลัก ๕ อันประเสริฐทุกประการนี้ กล่าวคือ การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ควรใช้หลักธรรมนี้เป็นองค์ประกอบหลัก และเป็นหลักที่ผู้วิจยให้ความสำคัญเป็นกรณีพิเศษ

๔) **เป็นมัตตัญญ** หมายถึง เป็นผู้รู้ประมาณในการรับปัจจัย ๔ กล่าวคือ เป็นผู้รู้จักความพอดี ตามหลักแห่งมัชฌิมาปฏิปทาและหลักสันโดษ

๕) **เป็นกาลัญญ** หมายถึง เป็นผู้รู้จักเวลาอันเหมาะสมที่จะประกอบกิจการงานต่างๆ อย่างถูกต้อง

๖) **เป็นปริสสัญญ** หมายถึง เป็นผู้รู้จักวิธีการเข้าหาชุมชน กล่าวคือ เป็นผู้รู้จักชุมชนหรือสังคมอย่างถูกต้อง และเข้าใจถึงวิธีการปฏิบัติอย่างถูกต้องในชุมชนหรือสังคมนั้น

๗) **เป็นปุคคลโรปรัญญ** หมายถึง เป็นผู้รู้จักว่าคนมีจริต ๖ ประการ การเลือกคบคน และใช้คน ให้ถูกกับจริตของเขา ต้องเรียนรู้และเข้าใจให้ได้ว่าแต่ละจริตชอบและไม่ชอบสิ่งใด

^{๙๓} ปุคคลโรปรัญญ หมายถึง รู้จักเลือกคน กล่าวคือรู้ว่า เมื่อคบหาคนใดอกุศลธรรมเสื่อมไปกุศลธรรมเจริญขึ้น จึงเลือกคบคนนั้น เมื่อคบคนใดอกุศลธรรมเจริญขึ้น กุศลธรรมเสื่อมไป ก็ไม่คบคนนั้น.

๓.๙.๒. เภรธรรม ๑๐^{๙๔} (คุณธรรมที่ทำให้พระเถระอยู่สำราญในที่ทุกสถาน (qualities which make for happy living of an elder monk) ซึ่งผู้วิจัยมีมุมมองว่าหลักธรรมข้อนี้เหมาะกับ ผู้ประนีประนอมที่ต้องการพัฒนาบุคลิกของตนเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นหลักธรรมสิ่งที่ส่งเสริมให้ผู้ ปฏิบัติตามหลักนั้นๆ ทั้ง ๑๐ ประการ ทำให้บุคคลนั้น หรือผู้นั้นมีความสำราญในทุกการแก้ไขข้อ พินาที่ที่เกิดขึ้น แม้ในห้องใกล้เกลี่ยข้อพิพาท หรือแม้แต่ในห้องปฏิบัติงานก็ตาม ทำให้การวิถีชีวิต ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทท่านนั้นมีแต่ความสุขในทุกสถานดังที่กล่าวไว้แต่เบื้องต้น

๑. เถโร รัตตัญญู (ประสบการณ์มาก, อาวุโส, เป็นผู้ใหญ่, บวชนาน, รู้เห็นกิจการ, ทรงจำ เรื่องราวไว้ได้มาก: to be an elder monk of long experience)

๒. สีลวา (เรียบร้อย, มีศีล, เคร่งครัดในสิกขาบททั้งหลาย: to be virtuous; to have good conduct)

๓. พหุสสุโต (ผู้ฟังมาก, อ่านมาก, เป็นพหูสูตรทรงความรู้: to be much learned)

๔. สวาคตปาฏิโมกโข (รู้หลักกฎหมาย, ทรงปาติโมกข์ รู้หลักแห่งวินัย แคล่วคล่อง ชำนิ ชำนาญ สามารถวินิจฉัยได้ด้วยดี: to be well versed in the codes of discipline)

๕. อธิกรณสมุปปาทวุปสมกุสโล (ฉลาดในการระงับอธิกรณ์ที่เกิดขึ้น: to be skilled in setting a legal question that has arisen)

๖. อัมมกาโม (เป็นผู้ใคร่ธรรม รักความรู้ รักความจริง รู้จักรับฟังและรู้จักพูดทำให้เป็นที่ ชื่นชมสนทนสนมสบายใจ นำเข้าไปปรึกษาสนทนา และขอปรึกษา ยินดีปรีดาในหลักธรรมหลักวินัยที่ ยิ่งๆ ขึ้นไป: to love the Doctrine, be pleasant to consult and converse with, and find joy in the advanced teaching of both the Doctrine and the Discipline)

๗. สันตุฏฐโ (เป็นผู้สันโดษด้วยปัจจัยสี่ หรือดำรงตนตามมีตามได้: to be content with whatsoever supply of the four requisites he may get)

๘. ปาสาทิโก (น่าเลื่อมใส, จะไปจะมา มีอาการกิริยาน่าเลื่อมใส แม้เข้าไปในละแวกบ้าน ก็สำรวมกายใจได้เป็นอันดี: to be charming and perfectly composed in his goings out and comings and in sitting in the house)

๙. ฌานลาภี (จิตใจมั่นคง, ได้แคล่วคล่องในฌาน ๔ ที่เป็นเครื่องอยู่สุขสบายในโลก ปัจจุบัน: to be able to gain pleasure of the Four Absorptions)

๑๐. อนาสวเจโตวิมุตติปัญญาวิมุตติ (ปล่อยวาง, ไม่ยึดถือ, บรรลุเจโตวิมุตติปัญญาวิมุตติ สิ้นอาสวะ: to have gained the Deliverance)

^{๙๔} อ.ทสก. ๒๔/๙๘/๒๑๔, พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, (กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ ครั้งที่ ๑๒, ๒๕๔๖) และ http://84000.org/tipitaka/dic/d_item.php?i=322

๓.๙.๓ หลักสารณียธรรม

หลัก “สารณียธรรม” นี้ นับได้ว่าเป็นอีกชุดของแนวคิด ที่มีความสำคัญมาก และอาจจะ เป็นแนวคิดที่ได้รับการนำเสนอใช้ในสังคมไทย อาจเรียกได้ว่า นำออกมาใช้มากที่สุด ในงานวิจัย ของนิสิตเกือบทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จึงมักนำชุดของความคิดนี้ มาใช้ในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในสังคม ซึ่งมีหลายมิติตามที่ปรากฏในพระไตรปิฎก อรรถกถา และคัมภีร์ต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยมีมุมมองที่เสนอว่า แนวคิดชุดนี้ เป็นทั้งกำแพงสำหรับการป้องกัน มิให้ความขัดแย้งก่อตัวขึ้น หรืออยู่ในขั้นเกิดเป็นความขัดแย้งแล้วก็ตาม ชุดความคิดนี้ยังสามารถช่วยให้คู่พิพาทที่ขัดแย้งกันแล้ว เกิดการปรองดองต่อกัน อย่างน่าสนใจมากที่สุดอีกแนวคิดหนึ่ง

หากจะมองย้อนไปในครั้งพุทธกาล พระพุทธเจ้าได้ทรงนำเสนอหลักธรรม หรือแนวคิดนี้ ในช่วงของลัทธินิครนถ์นาฏบุตรอยู่ในภาวะถดถอย หลังจากทีลัทธินี้ได้สูญเสียท่านผู้นำไปคือ ท่าน นิครนถ์นาฏบุตร ก็เกิดความแตกแยกกันในเหล่าสาวก มีการแบ่งออกเป็น ๒ ฝ่าย ทั้งเกิดสถานการณ์ ความขัดแย้งขึ้น และขยับขึ้นสู่ภาวะการบาดหมาง เกิดการวิวาทกัน ทะเลาะกันเกี่ยวกับข้อปฏิบัติของ เจ้าลัทธิ ในครั้งนั้น พระจุณทสมนุทเทส ได้มองเห็นภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นนั้น เป็นโอกาส จึงได้เข้า ปรีกษากับพระอานนท์เกี่ยวกับภาวะที่เกิดขึ้น เพื่อนำวิกฤติการณ์ดังกล่าวข้างต้นนั้นขึ้นกราบทูล พระพุทธเจ้า เพื่อให้พระองค์ได้วิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้น และวางยุทธศาสตร์ในการพัฒนา องค์การสงฆ์ต่อไป

พระพุทธองค์ทรงชี้ให้เห็นว่า ความขัดแย้งที่นำไปสู่ความรุนแรงดังกล่าวนั้นเกิดขึ้นจาก “เหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดการวิวาท ๖ ประการ” (วิวาทมูล) หลังจากนั้น พระองค์ยังได้ทรงนำเสนอ แนวทางในแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นแล้ว ด้วยการนำหลักอริยสัจ ๔ ประการ รวมทั้งเสนอชุด แนวคิด อันเป็นหลักในการป้องกันความขัดแย้งด้วยการใช้หลักสารณียธรรม ในกรณี “โกสัมพี ศึกษา” นั้น พระพุทธองค์ก็ทรงชี้ให้ภิกษุผู้เป็นพุทธสาวก ได้ใช้หลักการนี้เช่นกัน แต่ด้วยเหตุเนื่องมา จากสถานการณ์ความขัดแย้งได้เกิดภาวะลุกลาม ไปสู่ภาวะของความขัดแย้งแสดงปรากฏขึ้นชัดแล้ว เมื่อความรุนแรงเกิดขึ้นแล้ว จึงดูเหมือนดังว่าชุดแนวคิดนี้ลดบทบาทลง ไม่ค่อยจะมีส่วนสำคัญในการ จัดการความขัดแย้งสักเท่าใด อย่างไรก็ตามพระพุทธองค์ทรงแสดงธรรมหลักนี้ ไว้เป็นบรรทัดฐาน เบื้องต้น หลังจากนั้นขั้นตอนและกระบวนการในการไกล่เกลี่ย จึงได้เริ่มแสดงตัวขึ้นในครั้งนั้น

สารณียธรรม หมายถึง “ธรรมเป็นเหตุ หรือเป็นที่ตั้งแห่งการให้ระลึกถึงกัน” อัน ประกอบไปด้วยกลุยุทธ์ที่สำคัญ รวม ๖ ประการ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจึงขอวางความหมายพอสังเขปตาม พุทธพจน์ที่พระพุทธองค์ทรงให้ไว้ดังนี้คือ

(๑) ตั้งเมตตากายกรรม ในเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งหลายทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ช่วย ขวนขวายภิกขุระของเพื่อนด้วยกาย เช่น พยาบาลภิกษุที่เป็นไข้ เป็นต้น ด้วยจิตที่เมตตา

(๒) ตั้งเมตตาจริกรรม ในเพื่อนพรหมจารีทั้งหลายทั้งต่อหน้า และลับหลัง คือ ช่วย ขวนขวายในกิจธุระของเพื่อนด้วยวาจา เช่น กล่าวตักเตือน เป็นต้น ด้วยจิตเมตตา

(๓) ตั้งเมตตาโมกขกรรม ในเพื่อนพรหมจารีทั้งหลายทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ คิดแต่สิ่งที ก่อให้เกิดประโยชน์แก่เพื่อน

(๔) แบ่งปันลาภที่ตนได้มาแล้วโดยชอบธรรม ให้แก่เพื่อนพรหมจารีทั้งหลาย ไม่หวง เอาไว้บริโภคผู้เดียว

(๕) รักษาศีลของตัวเองให้บริสุทธิ์เหมือนกับเพื่อนพรหมจารีอื่นๆ และไม่ทำตนให้เป็นที น่ารังเกียจ หรือตำหนิจากผู้อื่นในแง่ของศีลาจารวัตร

(๖) เมื่อเกิดปัญหาได้บทสรุปไปในทิศทางเดียวกันกับเพื่อนพรหมจารี ไม่วิวาทกับใครๆ จนนำไปสู่ความรุนแรง

พระพุทธองค์ทรงชี้ให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติตามแนวคิดชุดดังกล่าวนี้ จะทำให้เป็นที่รัก เป็นที เคารพ เป็นไปเพื่อการอนุเคราะห์ซึ่งกันและกัน เพื่อความไม่วิวาท เพื่อความสามัคคี เพื่อความเป็นอัน เดียวกัน อีกทั้งยังเป็นหลักการที่ทรงแสดงไว้ เพื่อให้เอื้อต่อกระบวนการสร้างสามัคคีต่อกันอีกด้วย จากการวิเคราะห์ชุดความคิดดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้พบว่าสารณียธรรมเป็นชุดแนวคิดเชิงรุก อัน ประกอบไปด้วย การมีส่วนร่วมต่อกันในมิติของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น คือการได้ช่วยเหลือ เพื่อนมนุษย์แบบครอบคลุม ๓ ประการคือทั้งทางกาย วาจา และจิตใจในทุกกิจกรรม ล้วนเป็นการ เอื้อเพื่อแผ้วแผ่ในฐานะเพื่อนมนุษย์อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเป็นการเติมความเกื้อกูลให้แก่บุคคลอื่น ในเชิงรุก เพราะเขาเหล่านั้นยังต้องการ หรือปรารถนาความช่วยเหลือ เราก็เป็นผู้หยิบยื่นให้ก่อน

กลยุทธ์ดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอยู่ในขั้นของการป้องกันความขัดแย้งเชิง รุก โดยเฉพาะในการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้น มุ่งเน้นในแง่ของการสร้างความสัมพันธ์ (Relationship) ซึ่งถือได้ว่าเป็น ความสำคัญประการหนึ่งของหลักการสันติวิธี นอกจากนี้ยังเป็นหนึ่ง ในกระบวนการที่ว่าด้วยการปรับทัศนคติในเชิงบวก และปรับท่าทีเกี่ยวกับกระบวนการทัศน์ให้ เกิดการ ยืดหยุ่น (Flexibility) ระหว่างคู่พิพาท ตลอดถึงเป็นอีกหนึ่งชุดความคิด หรืออีกหนึ่งแนวทางที่เป็น หลักในการช่วยสร้างบรรยากาศของความสมานฉันท์ ให้เกิดขึ้นในห้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทลำดับต้นๆ เช่นกัน อย่างไรก็ดี “คุณสมบัติภายใน” ของแต่ละบุคคลนั้นก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน เพราะ คุณสมบัติดังกล่าวจะเป็น “ภาพลักษณ์” (Image) ที่ทำให้เกิด “ความเชื่อมั่น” (Trust) แก่บุคคลอื่นๆ ในสังคม ผู้วิจัยมองว่าสิ่งเหล่านี้เป็นแนวคิดเชิงรับ ที่มีความสำคัญอีกประการหนึ่งต่อกระบวนการใน เสริมสร้างหลักการพุทธสันติวิธีให้เกิดขึ้นธรรมใหญ่ที่ยึดเหนี่ยวสังคมไว้ให้สามัคคี^{๔๕}

^{๔๕} พระพรหมคุณาภรณ์, หลักการสร้างสามัคคี, หลักศาสนากับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, รวบรวมโดย ศูนย์วิทยการระงับข้อพิพาททางเลือก, Version ๑.๒, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงาน ศาลยุติธรรม: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๖), หน้า ๑๔๑-๑๔๒.

๓.๙.๔ หลักสังคหัตถ์ ๔

หลักธรรม หรือชุดความคิดนี้ เป็นหลักยึดเหนี่ยวจิตใจ หลักแห่งการสงเคราะห์แก่หมู่ชน ชุดแนวอันเป็นรูปธรรมชุดนี้มีพุทธสาวกนิยมใช้จวบจนกระทั่งในปัจจุบันสมัย ซึ่งผู้ประนีประนอมข้อพิพาทก็ควรนำหลักนี้มาใช้ในการพัฒนาเช่นกัน สังคหัตถ์ดังกล่าวมานี้มี ๔ ประการ ต่อไปนี้คือ

๑. ทาน
๒. ปิยวาจา
๓. อตถจริยา
๔. สมานัตตตา

สังคหัตถ์ ๔ คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเพื่อเกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน หลักสังคหัตถ์ ๔ จึงเป็นหลักที่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาททั้งหลาย สามารถนำเอามาเป็นหลักธรรมเพื่อประสานสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คู่ความที่พิพาทกันได้ สังคหัตถ์มี ๔ ประการ ได้แก่

๑) ทาน คือ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทควรเป็นผู้ที่เสียสละ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ไม่ปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลตอบแทน หรือสิ่งตอบแทนใดๆ แต่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตอาสา ด้วยความเสียสละ และไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ เป็นเสมือนผู้มีความคิดที่คอยช่วยเหลือผู้อื่น ทั้งอำนวยความสะดวกในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และสามารถคิดหาทางเลือกให้คู่พิพาท หรือชี้ทางแนวทางอันเป็นไปเพื่อประโยชน์ในขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ย คือชี้ทางให้คู่พิพาทรู้จักการให้ รู้จักการเสียสละ หรือการเอื้อเฟื้อในฐานะเพื่อนมนุษย์ ซึ่งทานในหลักพุทธธรรมนั้น มีอยู่ ๓ ประเภท คือ

(๑) วัตถุทาน คือ การแบ่งปันสิ่งของเครื่องใช้ที่สามารถจับต้องได้ สัมผัสได้

(๒) อภัยทาน คือ การรู้จักให้อภัย ไม่โกรธ อาฆาต พยาบาท ผูกโกรธ

(๓) ธรรมทาน คือ การให้ความรู้สติปัญญา ชี้ชุมทรัพย์ด้านความรู้ แนวทางการดำเนินไปสู่ความเข้าใจกัน และอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

การปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ดีนั้น ควรที่ใช้ศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสารเพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยให้แก่คู่พิพาท ไม่ใช่การพูดจาหวานล่อ แต่เป็นการใช้ความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้คู่พิพาททุกฝ่ายหยุดใช้อารมณ์ต่อกัน แต่เป็นการให้สติ เพื่อให้คู่พิพาทรู้ทันอารมณ์ หรือให้ธรรมทาน ในมิติของการให้ความรู้ เตือนสติ อาทิเช่นการเตือนให้คู่พิพาททราบภาวะที่กำลังเกิดขึ้นในประเด็นของคดี และให้หันมาตั้งสติก่อน ชี้ให้เห็นชุมทรัพย์ด้านความรู้ร่วมกัน เช่น บอกให้คู่พิพาททราบว่า เราเข้ามาในห้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อมาแก้วาทหรือแก้ปัญหา ร่วมกันให้คดียุติร่วมกัน ให้ความรู้ว่าสิ่งใดที่เราไม่ได้ใคร่ครวญ แต่หยาบยกมาพูดจะไม่ได้เป็นการแก้ปัญหา หรือไม่ได้เป็นการหาทางออกร่วมกัน แต่จะเป็นการเพิ่มไฟแห่งอารมณ์ให้ลุกโชนขึ้นในจิตใจ

การเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ดีนั้น ต้องใช้องค์ความรู้ด้านปัญญาในการสร้างความไว้วางใจระหว่างคู่พิพาทก่อน แล้วจึงจะดำเนินการขั้นตอนต่อไป คือชี้แนะให้เขาเหล่านั้นรู้จักการให้อภัยทานต่อกัน ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในเบื้องต้นข้อที่สอง (๒) และใช้การให้วัตถุทาน คือการแบ่งปันหรือเสียสละสิ่งที่จับต้องสัมผัสได้ เช่นการแบ่งสิทธิ์ในการครอบครองที่ดินกรณีคดียมรดก การให้โอกาสในการอยู่ในที่ทำงานอีกสักระยะตามข้อตกลง หรือ สุดท้ายคือผลประโยชน์ที่อีกฝ่ายต้องการและเราพอจะสละได้ เช่น เงินทอง ยืดระยะเวลาให้คู่พิพาทพอได้หายใจ พอลืมตาอ้าปากได้ หรือแม้แต่การฝึกตนเองให้เป็นผู้ให้ ความเป็นผู้ที่เสียสละของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทและปฏิบัติตนได้แล้ว ในรูปของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผู้ประนีประนอมยังคงต้องช่วยให้คู่พิพาทรู้จักและให้ความสำคัญด้านการเสียสละด้วย เพราะบางครั้งความขัดแย้งเกิดจากผลประโยชน์ที่คู่ความมักโลภไม่รู้จักพอ หรืออยากได้มากกว่าที่ควรจะเป็น ฉะนั้น การรู้จักแบ่งปัน หรือรู้จักการเอื้อเพื่อ รู้จักเสียสละ จึงเป็นหลักธรรมที่จะช่วยประสานสามัคคีให้เกิดขึ้นได้

ส่วนการให้อีกแง่มุมหนึ่ง คือ การให้อภัย ผู้ประนีประนอมต้องสามารถที่จะช่วยให้คู่ความรู้จักให้อภัยกัน ความมีทฐิमानะ ความไม่รู้ ความโกรธ ล้วนเป็นต้นตอแห่งความขัดแย้ง บางครั้งความขัดแย้งเกิดจากความโกรธ ทำให้คู่ความเกิดความสัมพันธ์ไม่ดีต่อกัน สาเหตุของความขัดแย้งจึงมาจากด้านหนึ่งด้านใดใน ๕ ด้านของความขัดแย้ง เช่นด้านข้อมูล ด้านความสัมพันธ์ ด้านผลประโยชน์ ซึ่งทั้งสามด้านนี้สามารถจัดการความขัดแย้งได้ง่ายกว่า อีกสองด้านคือด้านค่านิยมและด้านโครงสร้าง จึงทำให้คู่ความไม่รู้จักรักการยินยอมผ่อนปรนกัน ฉะนั้นหลักธรรมที่จะช่วยประสานสามัคคีให้เกิดขึ้นได้ในกรณีนี้ต้องอาศัย การให้อภัย ซึ่งอภัยธรรมนี้เป็นหลักธรรมที่เอื้อต่อการประสานความสัมพันธ์ไมตรีต่อกันของคู่ความได้อีกหนึ่งด้วย

นอกจากนั้น การให้อีกประการหนึ่ง คือ การให้ธรรมทาน เป็นการให้ข้อคิด ให้แนวคิด ในการค้นหาทางออกของคู่ความ บางครั้งปัญหาความขัดแย้งกันเกิดจากค่านิยมที่ผิดเพี้ยนไม่ถูกต้อง เป็นไปโดยธรรม ต่างคนต่างคิด มีทิฐิ มาณะ ตัณหา ที่ยึดมั่นถือมั่นค่านิยมความเชื่อที่ผิด หากผู้ประนีประนอมสามารถที่จะชี้ให้เห็นความผิดถูกด้วยฐานข้อมูลที่เพียงพอ อาจจะช่วยให้คลายความยึดมั่นถือมั่นของคู่ความได้ ในกรณีที่คู่ความมีความหลงผิด ให้เป็นผู้มีความเห็นถูกต้อง การให้ธรรมทานนี้ จึงเป็นคุณธรรมอีกประการหนึ่งในด้านของทานที่จะช่วยประสานสามัคคีให้เกิดขึ้นได้ ไม่ก่อให้เกิดความทะเลาะกัน ขัดแย้งกัน

จะอย่างไรก็ตาม “ทาน” ดังที่ได้กล่าวมาแล้วเบื้องต้นนั้น ผู้ประนีประนอมเองต้องแสดงออกโดยอาศัยพรหมวิหารธรรมขับเคลื่อนการแสดงออกมา กล่าวคือมีความรักปรารถนาดี จึงช่วยเหลือคู่ความโดยไม่หวังผลตอบแทน จึงได้ชื่อว่า ทานด้วยเมตตา หรือคู่ความมีความทุกข์เดือดร้อน มีความผิดใจกัน ไม่ยอมกัน ไม่ปรองดองกัน ผู้ประนีประนอมก็ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน อำนวย

ความสะอาด เพื่อให้คู่ความสามารถที่ประนีประนอมกันได้ เรียกว่า ทานด้วยกรุณา หรือ เมื่อเห็นเขามีความพยาม ที่จะสร้างสานสัมพันธ์สามัคคีให้เกิดขึ้นต่อกัน ผู้ประนีประนอมก็ต้องส่งเสริมสนับสนุน เรียกว่า ทานด้วยมุทิตา แต่หากเมื่อผู้ประนีประนอมไม่สามารถที่จะช่วยเหลือคู่ความสามารถที่จะเข้าใจกัน ตกลงกัน ประองตองกันได้ ต้องสามารถที่จะวางใจเป็นกลางมีอุเบกขาวางเฉยได้

๒) ปิยวาจา คือ ให้พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการประนีประนอม พระพุทธเจ้าทรงให้ความสำคัญกับการพูดเป็นอย่างยิ่ง เพราะการพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดี ให้เกิดขึ้น วิธีการที่จะพูดให้เป็นปิยวาจานั้น จะต้องพูดโดยยึดถือหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ คือ เว้นจากการพูดเท็จ เว้นจากการพูดส่อเสียด เว้นจากการพูดคำหยาบ เว้นจากการ พูดเพ้อเจ้อ

นอกจากนั้น ผู้ประนีประนอมสามารถส่งเสริมให้คู่พิพาท ได้พูดเจรจากันด้วยปิยวาจา เว้นจากการพูดเท็จ เว้นจากการพูดส่อเสียด เว้นจากการพูดคำหยาบ เว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ จะช่วยให้สามารถประสานสามัคคีกันได้ ไม่ก่อให้เกิดความทะเลาะกัน ขัดแย้งกัน

๓) อัตถจริยา คือ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก โดยการสงเคราะห์ หรือการประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่คู่ความ ส่งเสริมการประนีประนอมกัน โดยกระทำด้วยความกรุณา ประารถนาให้คู่ความนั้นยุติความขัดแย้งกันได้ โดยความเข้าใจกัน ตกลงกัน ประองตองกัน ดังนั้น การประนีประนอมกันนั้น เมื่อผู้ประนีประนอมประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ก็จะช่วยประสานสามัคคี ให้เกิดขึ้นแก่คู่ความได้ ไม่ก่อให้เกิดความทะเลาะกัน ขัดแย้งกัน

๔) สมานัตตตา คือ ผู้ประนีประนอมควรวางตนเป็นกลางมีความเสมอภาคกัน มีความเป็นธรรม เทียงธรรม คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้ผู้ประนีประนอมเกิดความมั่นใจในการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งยังเป็นการสร้างไว้วางใจให้แก่คู่พิพาทอีกด้วย ในข้อธรรมนี้เป็นหลักชุดปฏิบัติที่เข้ากับข้ออุเบกขาในพรหมวิหารธรรมด้วย ดังนั้น การวางตนเฉย(อุเบกขา) ปฏิบัติใกล้กับ สมานัตตตา คือ ความวางตนด้วยความเป็นกลางเสมอภาคเป็นหลัก ไม่เอนเอียง ไม่ดูถูกดูหมิ่น ไม่เอารัดเอาเปรียบ

ในมุมมองของผู้วิจัยมีความเห็นว่า หลักสังคหัตถุนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วย เพราะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี ทั้งเป็นหลัก สงเคราะห์เอื้อเพื่อเกื้อกูลต่อกัน ยังมาสอดคล้องกับหลักพรหมวิหารธรรม ซึ่งเป็นหลักธรรมที่เกื้อกูลเป็นคุณแก่การพัฒนาตน ให้สามารถส่งเสริมหรือเป็นองค์ประกอบหนึ่งฉายออกมาเป็นรูปธรรมผ่านหลักสารณียธรรม และหลักสังคหัตถุธรรมได้อย่างละเอียดและเพิ่มพูน ทั้งควรเป็นหลักการที่สำคัญในตัวผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ที่ควรมีจิตอาสา พร้อมทั้งจะสงเคราะห์ผู้อื่น เมื่อผู้ประนีประนอมสามารถดำรงตนด้วยความเป็นกลางเพิ่มแล้ว ไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ก็จะช่วยป้องกันเหตุแห่งการวิวาทของคู่ความ วางตนได้ดี ก็จะประสานความสามัคคีให้แก่คู่พิพาทได้ดีอีกนัยหนึ่งด้วย

ด้านการประสานสัมพันธ์สามัคคี ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจึงควรสามารถเชื่อมความสัมพันธ์ให้แก่คู่พิพาท โดยความเป็นผู้เสียสละ มีวาจาไพเราะอ่อนหวาน ช่วยเหลืออนุเคราะห์สงเคราะห์สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อคู่ความ และ มีความเป็นกลาง ปราศจากอคติมีเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นผู้มีพรหมวิหารธรรมเป็นธรรมสนับสนุนให้ผู้ประนีประนอมทำหน้าที่ช่วยเหลือสนับสนุน เพื่อสร้างความสัมพันธ์สามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คู่ความอีกด้วย

๓.๙.๔ อปริหานิยธรรม หลักธรรมที่ส่งเสริมศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในชุดที่สี่นี้ผู้วิจัยขอเสนอหลักอปริหานิยธรรม ซึ่งเป็นอีกหนึ่งของชุดแนวคิดที่น่าสนใจ เพราะมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นโดยตรงและเป็นความขัดแย้งในระดับกว้าง อีกสิ่งหนึ่งที่เป็นข้อสำคัญคือ มีหลักวิเคราะห์ SWOT Analysis สามารถนำเอาอุปสรรค จุดอ่อนมาวิพากษ์ย้อน ถึงในครั้งพุทธกาลซึ่งเป็นความขัดแย้งในระดับชั้นสงครามเกิดขึ้นในสงครามแย่งชิงคันธชาติ ระหว่างสองแคว้น ในกรณีพระเจ้าอชาตศัตรูกับเจ้าลิจฉวี ซึ่งในครั้งนั้น วัสสการพราหมณ์ได้อาศัย “จุดอ่อน” ด้วยการตีความเอาหลักอปริหานิยธรรม ไปเป็นกลยุทธ์ อาจเรียกได้ว่าเป็นยุทธวิธีแบบนอกกรอบมุ่งหมายชัยชนะไม่ว่าจะทำด้วยวิธีใด ในการทำสงคราม จึงทำให้เจ้าลิจฉวีพ่ายแพ้ในที่สุด

อปริหานิยธรรม หมายถึง ชุดความคิดหนึ่งในพุทธธรรม และเป็นหลักธรรมที่เป็นเหตุให้เกิดความเจริญโดยส่วนเดียว ไม่มีเสื่อม”^{๙๖} ในครั้งที่พระพุทธองค์ยังทรงประชนมอยู่ได้ทรงแสดงหลักอปริหานิยธรรมไว้ ๗ ข้อ กล่าวคือ^{๙๗}

- (๑) หมั่นประชุมกันเนื่องนิത്യ ประชุมกันบ่อยๆ
- (๒) เมื่อจะประชุมก็พร้อมเพรียงกันประชุม เมื่อเลิกประชุมก็พร้อมเพรียงกันเลิก และพร้อมเพรียงกันช่วยทำกิจที่ควรจะช่วยกัน ไม่บัญญัติ
- (๓) ไม่บัญญัติสิ่งที่มีได้บัญญัติ ไม่ลบหลู่สิ่งที่บัญญัติไว้แล้ว ถือปฏิบัติมั่นในวัชชีธรรมที่วางไว้ตามเดิม^{๙๘}
- (๔) สักการะ เคารพ นับถือผู้ใหญ่ในชุมชน และพร้อมที่จะรับฟังข้อเสนอแนะจากท่านเหล่านั้น
- (๕) ไม่ข่มเหง ไม่ดูแคลาขึ้นใจกุลสตรี หรือกุลกุมาริ

^{๙๖}อปริหานิยธรรมมี ๒ ประเภท คือ ราขอปริหานิยธรรม และภิกขุอปริหานิยธรรม ที.ม.อ. ๒/๑๓๔-๑๓๖/๑๖๖-๑๒๘.

^{๙๗}อง.สตุตทก. (ไทย) ๒๐/๑๙/๓๑-๓๒. ดูเทียบใน ที.ม. (ไทย) ๑๐/๑๓๔/๖๖-๖๘.

^{๙๘}“วัชชีธรรมที่วางไว้ตามเดิม” หมายถึง “ประเพณีที่สืบต่อกันมานาน เช่น จับผู้ต้องสงสัยว่าเป็นโจรผู้จับจะไม่สอบสวนเอง แต่จะส่งให้ฝ่ายสอบสวน ฝ่ายสอบสวนสืบสวนแล้วรู้ว่าไม่ใช่ผู้กระทำผิดก็ปล่อยตัวไป ถ้ายังสงสัยก็ส่งต่อไปตามลำดับชั้น บางกรณีอาจจะส่งถึงเสนาบดี บางกรณีอาจส่งถึงพระราชานำเพื่อทรงวินิจฉัย ที.ม.อ. ๒/๑๓๔/๑๑๘.

(๖) สักการะ เคารพ นบถือ บูชาเจดีย์ทั้งในเมือง และนอกเมือง และไม่ละเลยการบูชาอันชอบธรรมที่เคยให้ เคยกระทำต่อเจดีย์เหล่านั้นให้เสื่อมสูญไป

(๗) จัดการ รักษา คุ้มครอง ป้องกันพระอรหันต์ทั้งหลายโดยชอบธรรมด้วยตั้งใจว่า “ทำอย่างไร พระอรหันต์ที่ยังไม่มี พึงมาสู่แว่นแคว้นของเรา และท่านที่มาแล้วพึงอยู่อย่างผาสุก”

ในมุมมองของผู้วิจัยมุ่งเสนอจุดแข็งของหลักธรรมนี้เป็นประเด็นสำคัญ หลักอภิธานิธรรม มุ่งการดำเนินตามหลักที่ตั้งงาม และเป็นจุดแข็ง ด้วยการมองย้อนไปหาสาเหตุที่เกิดขึ้นในครั้งนั้น และทำการวิเคราะห์ตามหลัก SWOT Anylysis แล้ว การยกประเด็นจุดแข็งเป็นแนวคิดในเชิงรุก มุ่งประเด็นขององค์ประกอบของผู้ประนีประนอม อาทิเช่น กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วม (Participation) ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ในการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาทได้ โดยให้ความสำคัญกิจกรรมกลุ่มของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ว่าด้วยหมายเน้นในความพร้อมเพรียงให้เกิดขึ้น เพื่อมุ่งผลในการปรึกษาหารือกันในคณะทำงาน ทั้งก่อนการประชุม ขณะประชุม และหลังประชุมแล้วก็ตาม

การนำการประชุมอย่างพร้อมหน้ามาใช้ เพื่อพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น มุ่งกิจกรรมในการให้ความเห็นร่วมกัน จับประเด็น มุ่งแก้ปัญหาหรือพัฒนาส่วนใดนั้น เช่นการนำเอาสำนวนคดีที่เคยพิพาทกัน ซึ่งเพิ่งเกิดในวันปฏิบัติหน้าที่ นำข้อมูลขึ้นกันมาถก มาหารือกัน หรือยกเป็นกรณีศึกษาเพื่อหาสาเหตุของปัญหา ตลอดถึงการมุ่งแสวงหาทางออกของปัญหาร่วมกันในลักษณะของการถ่ายทอดความรู้ จากรุ่นสู่รุ่นอย่างการมองทั้งระบบ ครอบคลุมมิติ ทั้งมีการนำเอาสิ่งที่ได้มาวิเคราะห์ร่วมกัน หรือนำมาเป็นกรอบแนวทางของการอยู่ร่วมกัน หรือพัฒนาด้านอื่นใดก็ตามด้วยความพร้อมเพรียง รวมถึงการรวมตัวเข้าพบผู้บังคับบัญชา เพื่อขอคำชี้แนะจากผู้พิพากษาประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามุมมองนี้มีประโยชน์อย่างมาก

นอกจากนี้แล้วยังเป็นการเชิดชู คุณค่าของคณะผู้ประนีประนอม และเป็นการพยายามรักษาสิ่งที่ดีงามที่มีอยู่ในตัวผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเอง หรือทำตามขนบธรรมเนียมประเพณีที่ดีของท้องถิ่นไทย เช่นรักษาระบบอาวุโสให้คงไว้ อันเป็น “ภูมิปัญญาท้องถิ่น” เป็นการรักษาประโยชน์เดิมไว้ และยังเป็นทั้งแนวคิดในเชิงรับ ที่สามารถปฏิบัติหรือสร้างให้ปรากฏขึ้น จนกระทั่งเกิดประจักษ์ชัดขึ้นได้ในสังคมที่แห่งแสงอย่างปัจจุบัน ฉะนั้นการแสดงออกซึ่งความรัก ก่อความเคารพโดยการปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมผ่านตัวบุคคล นั้นจึงนับได้ว่าเป็น “ปราชญ์ในท้องถิ่น หรือการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการความขัดแย้ง หรือนำภูมิปัญญามาใช้เพื่อระงับข้อพิพาทในชุมชนก็ตาม” โดยการยอมรับแสดงความเคารพและให้เกียรติต่อปราชญ์ชาวบ้านเหล่านั้น ซึ่งบางท่านก็มีจิตอาสาทำหน้าที่เป็นผู้

ประนีประนอมรุ่นแรกๆ ของศาลจังหวัดชลบุรี หรือกล่าวได้ว่าเป็นผู้ที่เสียสละในการมาเป็นผู้ประนีประนอมยุคต้น สู่การถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีและคำแนะนำมีคุณค่าส่งต่อคนรุ่นหลังสืบไป

๓.๙.๕ พรหมวิหารธรรม

๑) เมตตา (ความรัก) คือ มีความปรารถนาดี มีไมตรี ต้องการช่วยเหลือให้ทุกคนประสบประโยชน์และความสุข

๒) กรุณา (ความสงสาร) คือ ยอยากช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์โศกใจที่จะปลดปล่อยบำบัดความทุกข์ยาก เดือดร้อน ของคน และสัตว์ทั้งปวง

๓) มุทิตา (ความเบิกบานพลอยยินดี) คือ เมื่อเห็นผู้อื่นอยู่ดีมีความสุขก็มีใจแช่มชื่นเบิกบานเมื่อเห็นเขาประสบความสำเร็จงอกงามยิ่งขึ้นไป ก็พลอยยินดีบันเทิงใจด้วย

๔) อุเบกขา (ความมีใจเป็นกลาง) คือ การมองตามความเป็นจริงโดยวางจิตเรียบสม่ำเสมอ มั่นคงเที่ยงตรงดุจตราขึง มองเห็นการที่บุคคลจะได้รับผลดีหรือชั่วสมควรแก่เหตุที่ตนประกอบ พร้อมทั้งจะวินิจฉัย วางตน และปฏิบัติไปตามความเที่ยงธรรม^{๙๙}

ในมุมมองของผู้วิจัยนั้นเมื่อผู้ประนีประนอมข้อพิพาทพัฒนาตน โดยหลักพรหมวิหารธรรมมาใช้ได้ครบทั้ง ๔ ประการนั้น ก็จะส่งเสริมให้การพัฒนาผู้ประนีประนอมได้อย่างทรงคุณค่าและประกอบด้วยความรักกันมากยิ่งขึ้น ยกความเป็นกลางคือไม่หวั่นไหว หรือเคลิ้มไปตามคำบอกเล่าหรือเห็นใจฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท นอกจากนี้สมควรเพิ่ม คือ ต้องละอคติทั้ง ๔ ประการด้วย แม้ในจริยธรรมของผู้ประนีประนอมจะมีระบุไว้แล้วก็ตาม แต่ที่ผู้วิจัยต้องกล่าวถึงนั้นเพราะเป็นหนึ่งในสาเหตุสำคัญ ที่ทำให้เกิดข้อพิพาทขึ้น โดยเฉพาะผู้ประนีประนอมนั้นมีหน้าที่ปฏิบัติการจัดการความขัดแย้ง หรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าว จึงจำเป็นต้องขจัดความลำเอียงทั้ง ๔ ประการออกเสียด้วย เมื่อมาทำหน้าที่นี้

ดังปรากฏอยู่ใน ปุราเภทสูตรตนิทเทศ อัฐกวรรค ขุททกนิกาย ว่าด้วยผู้ไม่มีความลำเอียงคำว่า “ละ” ไม่ถึงความลำเอียงในธรรมทั้งหลาย คือ ไม่ถึงฉันทาคติ ไม่ถึงโทสาคติ ไม่ถึงโมหาคติ ไม่ถึงภยาคติ ไม่ลำเอียงด้วยอำนาจแห่งราคะ โทสะ โมหะ มานะ ทิฐิ อุทธัจจะ วิจิกิฉา อนุสัย ไม่ไปออกไป พาไป และนำไปด้วยธรรมทั้งหลาย อันทำให้เป็นพรรคพวกเพราะฉะนั้นจึงชื่อว่าไม่ถึงความลำเอียงในธรรมทั้งหลาย อคติมี ๔ ประการ ที่ผู้ประนีประนอมที่ดีเมื่อปฏิบัติหน้าที่แล้วพึงละเว้น คือ

- ๑) ฉันทาคติ ลำเอียงเพราะชอบ
- ๒) โทสาคติ ลำเอียงเพราะชัง
- ๓) โมหาคติ ลำเอียงหลงหรือเขลา

^{๙๙}ที่.ม. (ไทย) ๑๐/๓๒๗/๒๕๖.

๔) ภัยาคติ ลำเอียงเพราะฉลาดกลัว^{๑๐๐}

พุทธธรรม หรือองค์ธรรมชุดนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ที่ปรารถนาจะเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ดี ยังมีอีกมากมายซึ่งสอดคล้องกับหลักการของพุทธสันติวิธี เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกผู้ที่จะมาทำหน้าที่นี้ จะต้องมีความสมบัติที่เหมาะสมหลายประการ ในสังคมของสงฆ์พระพุทธเจ้าได้ทรงคัดเลือกภิกษุที่มีความสมบัติที่ดีให้เป็นผู้มีอำนาจเข้าทำหน้าที่แทนสงฆ์ในการจัดสรรแบ่งปันทรัพย์สิน เพื่อรักษาสงฆ์ของสงฆ์และทำการแจกจ่ายแบ่งปันอย่างยุติธรรม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการแย่งชิง หรือทะเลาะเบาะแว้งกัน พระพุทธเจ้าได้ทรงกำหนดคุณสมบัติไว้แตกต่างกันตามชนิดตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ผู้ทำหน้าที่นี้ก็ควรจะต้องเป็นผู้ที่ประกอบด้วยคุณสมบัติ ๕ ประการ^{๑๐๑} คือ

๑. ไม่ลำเอียงเพราะความชอบ
๒. ไม่ลำเอียงเพราะเกลียดชัง
๓. ไม่ลำเอียงเพราะงมงาย
๔. ไม่ลำเอียงเพราะความกลัว
๕. เป็นผู้ฉลาดและรู้จักสิ่งนั้นๆ เป็นอย่างดี

ในส่วนข้อที่ ๕ ที่ว่าต้องเป็นผู้ฉลาดและรู้เข้าใจสิ่งต่าง ๆ นั้น^{๑๐๒} มีความหมายกว้างกล่าวคือเป็นผู้รู้จักเลือก รู้การวินิจฉัยที่รอบคอบ เป็นผู้รู้ประโยชน์ เป็นผู้รู้ธรรม เป็นผู้รู้กาล เป็นผู้รู้จิตบุคคล ในกรณีจัดแบ่งปันในครั้งพุทธกาล เมื่อภิกษุผู้มีคุณสมบัติดังกล่าวได้รับการมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนสงฆ์ในการแจกจ่ายแบ่งปันทรัพย์สิน การแจกจ่ายที่ยุติธรรม หรือการปฏิบัติหน้าที่ให้ได้อย่างเท่าเทียมกันนั้นให้ถือว่า เป็นที่ยุติเด็ดขาดโดยชอบธรรมแล้ว กล่าวคือ สงฆ์ทั้งหมดจะต้องยอมรับในการปฏิบัติหน้าที่ของภิกษุนั้น แม้ว่าจะไม่พอใจก็ตาม เพราะภิกษุเป็นตัวแทนสงฆ์ในการแจกจ่ายนั้นได้กระทำในนามของสงฆ์ทั้งหมด

กรณีดังกล่าวในมุมมองของส่วนนี้ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทคือตัวแทนของผู้พิพากษาของศาล ที่ศาลได้แต่งตั้งให้เข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในแต่ละคดี เป็นสำนวนคดีที่ขึ้นมายังศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้วิจัยมีข้อเสนอว่าผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ดี ก็ควรจะต้องมีคุณสมบัติทั้ง ๕ ประการดังที่กล่าวไว้แล้วข้างต้นนี้ด้วย ชุดความคิด ที่ได้กล่าวมานั้นเป็นสิ่งที่ควรทำให้เกิดมีเพิ่ม ต่อการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ดี ที่ควรจะต้องถือปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเป็น

^{๑๐๐} อง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๑๗/๒๙.

^{๑๐๑} วิ.ม. (ไทย) ๕/๓๔๒/๒๐๓. วิ.จุ. (ไทย) ๗/๓๑๗/๑๓๕.

^{๑๐๒} พระมหาดวงเด่น ฐิตญาโณ (ตุนิน), การศึกษาวิเคราะห์แนวคิดสังคัมมเนียมในพุทธปรัชญาเถรวาท, วิทยานิพนธ์ดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาปรัชญา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.), หน้า ๑๐๗-๑๐๘.

ธรรมในสังคัม ก็คือหลักอคติ ๔ ประการ หมายถึง ไม่มีความลำเอียง ไม่เอนเอียง ซึ่งพระพุทธเจ้าตรัสไว้ว่ามีสาเหตุมาจากสี่ประการ คือ ๑) ความพอใจ ๒) ความโกรธ ๓) ความไม่รู้ และ ๔) ความภัย

๓.๙.๖ บารมี ๑๐

ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทแต่ละท่านนั้น แม้จะมีอำนาจหน้าที่ตามระเบียบตามศาลฎีกา กำหนดตามจริยธรรมของผู้ประนีประนอมก็เช่นกัน แต่ก็มิได้หมายความว่าผู้ประนีประนอมแต่ละท่าน ที่มีอำนาจหน้าที่ดังกล่าวหรือดำรงตำแหน่งเดียวกันจะสามารถบังคับบัญชาให้ผู้อื่นเชื่อฟังและปฏิบัติตามได้เหมือนกันทุกคน นักวิชาการได้อธิบายว่าเป็นเพราะความแตกต่างกัน ในอำนาจหน้าที่ของการ ปฏิบัติการ หรือความเชี่ยวชาญ ความชำนาญทั้งหลาย ตามหลักพระพุทธศาสนากล่าวได้ว่าเป็นเพราะ บุคคลผู้ทำหน้าที่เป็นดั่งผู้นำแต่ละคนมีอำนาจวาสนาและบารมีแตกต่างกัน ในที่นี้ยกมาพอสังเขปคือ วาสนา หมายถึง “สิ่งที่ฝังอยู่ในจิตใจ ความรู้ที่ได้จากความจำหรือความประพฤติติดตตามาจากชาติ ก่อน บุญหรือบาปที่อบรมมา จรรยาที่ประพฤติจนเคยชินหรือกุศลที่ทำให้ได้รับลาภผล”^{๑๐๓}

ส่วนความหมายของคำว่า “บารมี หมายถึง ปฏิปทาอันยิ่งยวด หรือคุณธรรมที่ประพฤติ ปฏิบัติอย่างยิ่งยวด คือความดีที่บำเพ็ญอย่างพิเศษ เพื่อบรรลุจุดหมายอันสูงสุด เช่น ความเป็น พระพุทธเจ้าและเป็นมหาสาวก เป็นต้น”^{๑๐๔} บารมีในพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งที่ต้องสั่งสม ต้องบำเพ็ญ ทั้งในอดีตชาติและในปัจจุบันชาติ ดังนั้น การที่จะมีอำนาจหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับการสั่งสมบารมีไว้ตั้งแต่ อดีตชาติ ด้วยว่าได้ดำเนินปฏิปทาหรือได้ประพฤติปฏิบัติตนไว้อย่างไร ดังพุทธพจน์ในจุฬามณีวงศ์ สุตตราว่า

“ดูก่อนมาณพ บุคคลบางคนในโลกนี้จะเป็นสตรีก็ตาม เป็นบุรุษก็ตามมีใจริษยาเย่อ ริษยาผูกใจอิจฉาในลาภสักการะ ความเคารพ ความนับถือ การไหว้และการบูชาของ บุคคลอื่น เขาตายไปแล้วจะเข้าถึงอบาย ทุกคติวินิบาตนรก เพราะกรรมนั้นอันเขาให้พรัง พร้อมสมทานไว้อย่างนี้ หากตายไปไม่เข้าถึงอบายทุกคติวินิบาตนรก ถ้าหากเกิดมาเป็น มนุษย์ ณ ที่ใดๆ ในภายหลังจะเป็นคนมีศักดา(อำนาจ)น้อย ดูก่อนมาณพ ปฏิปทา เป็นไป เพื่อความมีศักดา(อำนาจ)น้อยนี้ คือ มีใจริษยา มุ่งร้ายผู้อื่น มีใจอิจฉาลาภสักการะ ด้วย การแสดงความเคารพ ความนับถือ การกราบไหว้และการบูชาของคนอื่น”^{๑๐๕}

^{๑๐๓} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๒๒๖.

^{๑๐๔} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๒), หน้า ๒๘๔.

^{๑๐๕} ม.อ. (ไทย) ๑๔/๒๕๐/๓๕๐.

สำหรับ บารมีตามมุมมองของผู้วิจัย มีมุมมองเห็นสอดคล้องตามคติทางพระพุทธศาสนา และมีความเห็นว่า ขึ้นอยู่กับการกระทำของตนเองเป็นสำคัญ หากการกระทำของตนเองไม่ว่าในอดีต หรือในปัจจุบันไม่ดี ผลที่ได้รับก็เป็นผลที่ไม่ดี เพราะมนุษย์จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบการกระทำของตนเอง ซึ่งเป็นกฎที่มีความยุติธรรมที่สุด เรียกว่ากฎแห่งกรรม ดังพระพุทธดำรัสว่า “สัตว์ทั้งหลายมีกรรมเป็นของตน เป็นทายาทแห่งกรรม มีกรรมเป็นกำเนิด มีกรรมเป็นเผ่าพันธุ์ มีกรรมเป็นที่พึ่งอาศัย กรรมย่อมจำแนกสัตว์ให้เลวหรือประณีต”^{๑๐๖} คำว่า บารมีจึงมีความเกี่ยวข้องที่สำคัญกับเรื่องการเป็นผู้ประณีประนอมเช่นกัน และสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑) บารมีที่ติดตัวมาแต่กำเนิด บารมีชนิดนี้ไม่ต้องใช้ความพยายามขวนขวายแต่อย่างใด เช่น การเกิดมาในชาติตระกูลสูง ร่ำรวยมีทรัพย์มาก บิดามารดาเป็นผู้มีอำนาจอยู่แล้ว บารมีชนิดนี้เป็นสิ่งที่ได้มาแล้วในตอนกำเนิด แต่การที่จะมีบารมีต่อไปหรือไม่ หรือว่าจะรักษาบารมีนั้นให้อยู่กับตนตลอดไปได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับบารมีในข้อ ๒ ด้วย คือ

๒) บารมีที่เกิดจากการสั่งสมในปัจจุบัน คือเกิดขึ้นมาจากการแสวงหาสร้างสรรค์ขึ้นมา ภายหลังบารมีชนิดนี้เป็นสิ่งสำคัญมากเพราะจัดเป็นกรรมปัจจุบัน เช่น ตอนเกิดมาเกิดในตระกูล ขาวนาที่ยากจน แต่อาศัยมุมานะความขยันมั่นเพียรของตนเองศึกษาเล่าเรียนจนประสบความสำเร็จ ได้มีหน้าที่การงานที่ดี บางครั้งได้เป็นถึงผู้พิพากษา เป็นผู้นำในระดับท้องถิ่น หรือผู้นำระดับภูมิภาค หรือระดับประเทศ บารมีชนิดนี้ก็ขึ้นอยู่กับบารมีในข้อแรกด้วย

ความสำเร็จในการได้ตรัสรู้ธรรมเป็นพระศาสดาเอกในโลกของพระพุทธองค์ และทรงได้รับการเคารพ การวะ เทิดทูน มาหลายปีแล้วนั้น มิได้ขึ้นอยู่กับการที่พระองค์ทรงบำเพ็ญบารมี หรือบำเพ็ญเพียรในปัจจุบันชาติเพียงชาติเดียว แต่พระองค์ทรงบำเพ็ญบารมีนานนับเป็นอนันตชาติ บารมีที่พระองค์ทรงบำเพ็ญมานั้นมีทั้งระดับสามัญ ระดับกลาง และระดับสูงสุด เรียกว่า ทศบารมี หรือ บารมี ๑๐ ประการ ซึ่งประกอบด้วย

- ๑) ทานบารมี คือ การบำเพ็ญบารมีโดยการให้ทาน การเสียสละทรัพย์
- ๒) ศีลบารมี คือ การบำเพ็ญบารมีโดยการรักษาศีล รักษากายวาจาให้ดีงาม
- ๓) เนกขัมมะบารมี คือ การบำเพ็ญบารมีด้วยการออกบวช ปลีกตัว ปลีกใจ ออก

จากกาม

๔) ปัญญาบารมี คือ การบำเพ็ญบารมีโดยการมีความรอบรู้ หยั่งรู้เหตุรู้ผลและเข้าใจสภาวะทั้งหลายตามความเป็นจริง

- ๕) วิริยะบารมี คือการบำเพ็ญบารมีโดยการมีความเพียรไม่ย่อท้อมานะ บากบั่น

^{๑๐๖} ม.อ. (ไทย) ๑๔/๒๔๘/๓๕๗-๓๖๗.

- ๖) ขันติบารมี คือ การบำเพ็ญบารมีด้วยความอดทน โดยสามารถใช้สติปัญญาควบคุมตนให้อยู่ในอำนาจของเหตุผล
- ๗) สัจจะบารมี คือ การบำเพ็ญบารมีโดยการมีสัจจะ พูดจริง ทำจริง และจริงใจ
- ๘) อธิษฐานบารมี คือ การบำเพ็ญบารมีด้วยการมีความตั้งใจมั่น วางจุดหมาย การกระทำของตนไว้แน่นอน แล้วดำเนินการตามนั้นอย่างแน่วแน่
- ๙) เมตตาบารมี คือ การบำเพ็ญบารมีด้วยการมีความรักใคร่ มีเมตตาปรารถนาดี เกื้อกูลให้ผู้อื่นและเพื่อนร่วมโลกทั้งปวงมีความสุขความเจริญ
- ๑๐) อุเบกขาบารมี คือ การบำเพ็ญบารมีด้วยการวางใจเป็นกลาง สงบราบเรียบ สม่ำเสมอ เทียงธรรมไม่เอนเอียงไปด้วยความยินดี ยินร้าย หรือความชอบชัง^{๑๐๗}

บารมีทั้ง ๑๐ ประการ นี้ยังแบ่งขยายออกเป็น ๓๐ ประการ เรียกว่าบารมี ๓๐ ทศ คือ

- ๑) บารมีขั้นสามัญ ๑๐ ประการ เช่น ทานบารมี ได้แก่การให้ทรัพย์สินเงินทอง อันเป็นสมบัตินอกกาย เป็นต้น
- ๒) อุปบารมี หรือบารมีระดับกลางมี ๑๐ ประการเช่นเดียวกัน เช่น ทานอุปบารมี ได้แก่ การเสียสละอวัยวะเป็นทาน เป็นต้น เป็นการบำเพ็ญบารมีที่ยากกว่าบารมีขั้นสามัญ
- ๓) ปรมัตถะบารมี หรือบารมีระดับสูงมี ๑๐ ประการด้วยกัน เช่น ทานปรมัตถะบารมี การยอมเสียสละชีวิตเป็นทานเพื่อผู้อื่น เป็นต้น บารมีชนิดนี้บำเพ็ญได้ยากที่สุด

บารมีทั้ง ๓๐ ประการนี้ องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงบำเพ็ญอย่างบริบูรณ์มานาน นับพระชาติไม่ถ้วน เมื่อพระบารมีแก่กล้าบริบูรณ์เต็มที่แล้ว พระองค์จึงได้มาตรัสรู้เป็นพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ดังนั้นบารมีกับอำนาจจึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวพันกัน ถ้าไม่มีบารมีอำนาจก็เกิดขึ้นไม่ได้ หรือเกิดขึ้นได้ยากเช่นเดียวกัน ซึ่งการสร้างบารมีทั้งหลายนั้น จัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดอำนาจประการหนึ่ง

ในมุมมองของผู้วิจัยก็เห็นด้วยว่า ผู้ประนีประนอมก็ต้องสร้างบารมีขึ้นในตน ดังคำสัมภาษณ์ที่ได้มาว่า การเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ควรปฏิบัติหน้าที่ตน เสมือนเป็นตัวแทนของผู้พิพากษา หรืออาจกล่าวได้ว่า จะต้องบำเพ็ญบารมีมาในระดับหนึ่ง คือการประพฤติตนให้ถูกต้องตามหลักธรรม ดังนั้น หลักธรรมจึงเป็นสิ่งที่ควบคุมอำนาจ ไม่ให้ผู้นำใช้อำนาจไปในทางที่ไม่ถูกไม่ควร การพัฒนาตนจะต้องบำเพ็ญบารมีให้เกิดมีและความประพฤตินั้นก่อให้เกิดคุณประโยชน์แก่สังคมอีกด้วย

๓.๙.๗ พละ ๕

ชุดความคิดอีกหนึ่งชุด มี ๕ ประการ เรียกว่า พละห้า เป็นหลักอันควรมีในตนตามหลักของพุทธธรรม และเป็นหลักสำคัญ ที่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทควรเสริมให้เกิดมีขึ้นแก่ตน ผู้วิจัยจึง

^{๑๐๗} ชู.จริยา. (ไทย) ๓๓/๑๒๒/๗๗๔.

ขอกล่าวเสนอไว้ และแสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติของผู้ทรงอำนาจ หรือการเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ตั้นนั้นจะต้องประกอบไปด้วยองค์พละแห่งอำนาจ ๕ ประการ คือ

๑) พาหพล์ หรือ กายพล์ หมายถึงมีกำลังกาย หรือกำลังแขนขาแข็งแรง สุขภาพดี มีความสามารถและชำนาญในการใช้อาวุธ ตลอดจนถึงมีอาวุธยุทโธปกรณ์พร้อม

๒) โภคพล์ คือ มีโภคะหรือสมบัติมาก พร้อมทั้งจะใช้เลี้ยงดูบริวารหรือใช้สอยในกิจการต่างๆ ได้โดยไม่ติดขัด

๓) อมัจฉพล์ คือ มีอำมาตย์ ข้าราชการ ผู้บริหารที่ทรงคุณวุฒิ เก่งกล้าสามารถและเป็นผู้ที่มีความจงรักภักดีซื่อสัตย์ต่อแผ่นดิน

๔) อภิขจพล์ คือ มีชาติตระกูลสูง กำเนิดในตระกูลสูง เป็นขัตติยราชที่ได้รับความเคารพเทิดทูนจากประชาชน และเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนอบรมมาแล้วเป็นอย่างดีตามประเพณีแห่งราชตระกูลนั้นๆ

๕) ปณณพล์ คือ มีกำลังแห่งปัญญา มีสติปัญญาสามารถมาก หยั่งรู้เหตุผลรู้จักผิดชอบชั่วดี ประโยชน์มิใช่ประโยชน์ สามารถวินิจฉัยเหตุการณ์ทั้งหลายภายในและภายนอก ดำริการต่างๆ ได้ผลดีเป็นอย่างยิ่ง^{๑๐๘}

การมีพลังทางกาย หรือการมีร่างกายที่แข็งแรงสำหรับผู้ประนีประนอม ในข้อแรกนั้น คือ มีกำลังแขนหรือกำลังขา ส่วนกำลังในทางปัญญา บุรพจารย์ท่านจัดว่าเป็นกำลังที่ประเสริฐสุด เพราะว่าเป็นเครื่องกำกับควบคุม และนำทางกำลังอื่นๆทุกอย่าง รวมทั้งอีกนัยยะหนึ่ง คือมีหลักธรรมที่เป็นกำลังหรือเรียกว่าพละ ๔ ซึ่งเป็นหลักธรรมที่ทำให้เป็นผู้มีอำนาจ มีความมั่นใจไม่หวั่นไหวต่อภัยอันตรายต่างๆ คือ

๑) ปณณพล มีกำลังแห่งปัญญามาก

๒) วิริยพล มีกำลังแห่งความเพียรมาก

๓) อนวชพล มีกำลังแห่งความสุจริต หรือความบริสุทธิ์ ไม่มีข้อบกพร่องเสียหายอันเกิดจากการประกอบอาชีพ หรือ การทำงานสุจริตไม่มีโทษ

๔) สงคพล มีกำลังแห่งการสงเคราะห์ คือ การยึดเหนี่ยวจิตใจของคนไว้ได้มาก ด้วยการสงเคราะห์ด้วยวิธีการต่างๆ ในข้อนี้จะขออธิบายเพิ่มเติม สังคพละ^{๑๐๙} คือ

(๑) ทาน การให้ปัน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่สิ่งของแก่บุคคลอื่น ด้วยเห็นว่าสิ่งของที่ตนเสียสละไปนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้รับ เป็นการแสดงความมีน้ำใจและการยึดเหนี่ยวจิตใจของ

^{๑๐๘} พุ.ชา.จตตาลีส (ไทย) ๒๗/๒๗-๓๓/๕๙๙.

^{๑๐๙} อัง.นวก. (ไทย) ๒๓/๕/๔๓๙.

มิตรสหายบริวารไว้ได้ พระพุทธเจ้าทรงสรรเสริญ เช่น “ทพมานิ ปิโย โหติ ผู้ให้ยอมเป็นที่รัก”^{๑๑๐} “ทพ มิตตานิ คนถดี ผู้ให้ยอมผูกมิตรไว้ได้”^{๑๑๑} ผู้ที่มีความตระหนี่นั้นไม่สามารถที่จะผูกมิตรหรือยึดเหนี่ยวจิตใจของมิตรและบริวารไว้ได้

(๒) ปิยวาจา การมีวาจาเป็นที่รัก เป็นที่ติดต๋มจิตใจของผู้ฟัง มีวาจาสุภาพ อ่อนหวานชวนฟัง เป็นวาจาที่ไม่หยาบคายและเป็นวาจาที่ก่อให้เกิดประโยชน์ ซึ่งการมีปิยวาจามีความสำคัญเป็นอย่างมากในการผูกมิตรหรือรักษาน้ำใจมิตร ดังพุทธภาษิตว่า “เปยยวชฌญ สงคหาคำพูดดี คือเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน”

(๓) อตถจริยา การประพฤติตนเป็นประโยชน์ เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเวลาที่ยจำเป็นไม่เป็นคนนิ่งดูตายในเมื่อตนเองมีกำลังความสามารถที่พอจะช่วยเหลือได้ ในการผูกพันสมัครสัมพันธ์ไมตรีระหว่างประเทศก็เช่นเดียวกัน จะต้องเป็นผู้ที่รู้จักให้การช่วยเหลือในเวลาที่เหมาะสมช่วยเหลือ ดังพุทธภาษิตความว่า “อตถจริยา จ สงคหา แปลว่า การทำประโยชน์แก่ส่วนรวมคือเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน

(๔) สมานตตตา ความเป็นผู้มีต้นเสมอต้นเสมอปลาย ไม่คบมิตรเพราะเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน มิใช่ว่าเมื่อเห็นว่ามีมิตรหมดประโยชน์แล้วก็เริ่มห่างเหินหรือเลิกคบไป

๓.๑๐ บทสรุป

ผู้วิจัยเน้นเจาะเฉพาะส่วนของการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเป็นหลักและหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ทั้งเจ็ดข้อที่กล่าวมาข้างต้นทุกข้อ ล้วนมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาด้านจริยธรรม เสริมให้ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทท่านนั้นเป็นผู้ที่ประพฤติตามทฤษฎีต่างๆที่ผู้วิจัยได้วางไว้ในบทนี้ เป็นการสร้างความไว้วางใจหรือตามทฤษฎีความไว้วางใจผ่านคำพูด คำมั่นสัญญา แม้กรียาทำทาง ทั้งความรู้ความสามารถและความเป็นคนดี โดยเนื้อแท้ ก็ล้วนเกี่ยวข้องกับการวางตนของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วย ซึ่งพระพุทธเจ้าได้ตรัสแสดงไว้ในบทนี้ทั้งปวง ตามที่ผู้วิจัยได้ยกมาพอสังเขปเบื้องต้นแล้วนั่นเอง

อำนาจของผู้ประนีประนอมผู้ปฏิบัติตามหลักพุทธธรรมนั้น เกิดขึ้นจากการกระทำ หรือการประพฤติตนเป็นหลัก กล่าวคือการดำรงตนอย่างน่าเชื่อถือ แล้วต้องมีความเป็นกลาง ปราศจากอคติ มีความสุภาพ แล้วมีการยับยั้งความเมตตาผ่านการตั้งใจรับฟังอย่างมีสมาธิแล้ว ล้วนแล้วเป็นองค์ประกอบหลัก ที่พึงมีในตนของผู้ประนีประนอม ตลอดถึงผ่านการคัดสรร รวมทั้งการแต่งตั้งและได้รับความไว้วางใจจากสำนักงานศาลยุติ ให้มาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยนี้ กล่าวคือ ต้องเป็นบุคคลที่มี

^{๑๑๐} ธรรมรักษา, พระไตรปิฎกฉบับสุภาพิต, (กรุงเทพมหานคร : รุ่งแสงการพิมพ์, ๒๕๓๒), หน้า ๒๐๘.

^{๑๑๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๐๙.

คุณสมบัติพิเศษต่างจากบุคคลอื่นๆ เช่น มีความพร้อม ทั้งคุณสมบัติ จริยธรรม พร้อมทั้งจะได้รับการพัฒนา เป็นต้น นั้นหมายถึงศักยภาพในการทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาท

ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ดีและมีรากฐานจิตใจที่ดี และพร้อมที่จะยอมรับองค์ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ย และจิตวิทยาซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับผู้ประนีประนอมข้อพิพาท การพัฒนาย่อมอาศัยทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่จำเป็นในแต่ละกรณี โดยเฉพาะพัฒนาคุณสมบัติส่วนตัว ด้วยการใช้หลักพุทธมาประยุกต์ ซึ่งในที่นี้ใช้พุทธธรรมคือ หลักภavana ๔ เป็นกรอบในการพัฒนาทั้งสี่ด้าน ส่วนจะนำหลักธรรมใดมาใช้เป็นภาคแสดง ก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของพื้นที่แต่ละพื้นที่ ซึ่งบทนี้ผู้วิจัยเสนอหลักพุทธธรรมที่เกี่ยวข้องไว้ ๗ ชุดความคิดพอสังเขป ตามที่ค้นคว้ามาวางไว้เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ในบทถัดไป สำหรับขอบเขตพื้นที่ของศาลจังหวัดชลบุรีนั้น ผู้วิจัยมุ่งการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท โดยใช้หลักพุทธสันติวิธีซึ่งจะได้สร้างรูปแบบของการพัฒนาอันเป็นวิถีทาง (Means) ซึ่งผู้วิจัยจะได้ทำการสร้างรูปแบบของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเพื่อนำพาไปสู่จุดมุ่งหมาย (Ends) และเป็นไปเพื่อประโยชน์โดยรวมของสังคม ทั้งเพื่อสร้างความสงบสุขและสันติสุขให้เกิดขึ้นในสังคมตามรายละเอียดในบทต่อไป

บทที่ ๔

วิเคราะห์รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี

ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอบริบทที่เกิดขึ้นจริงจากกระบวนการศึกษาด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาโดยตลอด ทั้งจากการสืบค้น การสังเกต และการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลมา ทั้งปฏิบัติหน้าที่ร่วมตามแนวพันธกิจของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีพุทธศักราช ๒๕๕๙ เป็นต้นมา ได้พบสภาพปัญหาและอุปสรรคที่ยังไม่ตอบโจทย์ หรือยังไม่สามารถก่อประโยชน์ให้กับภาคประชาชนได้อย่างเต็มที่ จากการเก็บข้อมูลโดยการมีส่วนร่วมในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชลบุรี พบว่ามีคดีที่เข้ามามากมายและนับวันจะยิ่งเพิ่มจำนวนคดีมากขึ้นตามลำดับ ทั้งเนื่องจากผู้ประนีประนอมข้อพิพาทผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีปริมาณน้อย และพบว่ามีโอกาสที่จะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไปได้อีกหลายด้าน ซึ่งผู้วิจัยขอแจกแจงหัวข้อพอสังเขปต่อไปนี้

- ๔.๑ กระบวนการของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี
- ๔.๒ สภาพบริบทจากการทำงานของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี
- ๔.๓ การวิเคราะห์สภาพในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยใช้หลัก SWOT Analysis
- ๔.๔ สภาพพื้นที่จากการเก็บข้อมูลตามหลักวิเคราะห์จากผู้ประนีประนอม
- ๔.๕ การพัฒนาของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ด้วยภาวนา ๔
- ๔.๖ ปัจจัยต่อความสำเร็จของการพัฒนาผู้ประนีประนอม
- ๔.๗ การจัดหมวดหมู่เพื่อวิเคราะห์ตามหลักภาวนา ๔ กับการพัฒนา
- ๔.๘ สรุปผลจากรูปแบบการพัฒนาที่สร้างขึ้นและนำเสนอต่อการสนทนากลุ่มเฉพาะ
- ๔.๙ สรุปผลการวิเคราะห์ศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วยหลักภาวนา ๔
- ๔.๑๐ พุทธธรรมที่เหมาะสมแก่การส่งเสริมในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

ตามความเห็นของผู้วิจัยนั้น ตั้งเจตนาที่จะทำให้ผลของการวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้ออกมาอย่างเป็นกลางที่สุด แม้จะพบอุปสรรคบ้าง เช่นการได้มาซึ่งข้อมูลเพียงบางส่วน หรือไม่ได้ตามเกณฑ์ปริมาณเพียงพอกับขอบเขตที่ตั้งไว้ เพื่อให้ได้ข้อมูลครบรอบด้านในทุกมิติ จึงต้องเก็บข้อมูลเพิ่มเติมอีก ๒ รอบ จำต้องสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อให้ข้อมูลเกิดการอึดตัวมากที่สุดตามความมุ่งหมาย โดยเฉพาะในช่วงท้ายของงานวิจัยนี้อยู่ในช่วงรอยต่อของการแยกแบ่งผู้ประนีประนอมข้อพิพาทออกจากผู้พิพากษาสมทบ ซึ่งมีปริมาณร้อยละ ๑๐ ของจำนวนผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเดิม ภายในเดือนตุลาคม ปีพุทธศักราช ๒๕๖๑ ผู้วิจัยจึงเห็นควรที่จะต้องนำปัจจัยใหม่ที่เกิดขึ้นนี้มาวิเคราะห์ร่วมด้วย ทั้งความจำเป็นที่จะต้องเลือกบทบาทใด บทบาทหนึ่งในการดำรงตำแหน่งหรือในการทำหน้าที่ มี

ผลกระทบต่อการวิเคราะห์ข้อมูลบางส่วน ผู้วิจัยจึงต้องเก็บข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้การวิเคราะห์ในบทนี้ สมบูรณ์สูงสุด จึงเก็บข้อมูลจากส่วนงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทเพิ่มเติมเป็นรอบที่ ๔ ซึ่งเป็นช่วงรอยต่อของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและเกี่ยวข้องกับผู้ประนีประนอมที่น่าสนใจ จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยต้องทำหนังสือขออนุญาตเพื่อเข้าเก็บข้อมูลอีกครั้ง นำเรียนเสนอต่อผู้พิพากษาหัวหน้าศาลคนปัจจุบัน คือ นางปวีณา แสงสว่าง ก็ได้รับความเมตตาจากท่านเป็นอย่างดี ทำให้งานวิจัยนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

๔.๑ กระบวนการของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี

การนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาเสนอในการพัฒนาบุคลากรผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลนั้น จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า หลักพุทธธรรมมีปริมาณมากและมีความหลากหลายหมวดหมู่ แต่ละหมวดหมู่ก็มีทั้งความสมบูรณ์ในเนื้อหา และยังต้องใช้หมวดธรรมอื่นเป็นภาคแสดง ซึ่งการนำหลักธรรมมาใช้เช่นหมวด ๔ ก็จะมี ๔ ข้อ หรือทุกๆข้อจะสัมพันธ์กันอย่างสอดคล้อง และจำต้องนำมาใช้ให้ครบทุกข้อ ซึ่งผู้ศึกษาหลักธรรมบางท่านที่นำมาใช้เพียงบางข้อนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นการไม่รอบคอบ เมื่อนำมาใช้ไม่ครบ ความสมดุลก็ย่อมจะไม่เกิดปรากฏเด่นประจักษ์ทั้งภายในและภายนอก บุคคลท่านนั้นจึงไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้สมบูรณ์ตามที่องค์สมเด็จพระพุทธองค์ทรงมีพุทธประสงค์และตรัสสอนไว้ การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทก็เช่นกัน ไม่ใช่เพียงการให้องค์ความรู้ ทักษะ หลักจริยธรรม ทั้งประมวลกฎหมายให้ไปท่องจำ ก็จะเป็นเพียงแคร์จำ รู้จักข้อกติกาหรือภูมิรู้ภายในเท่านั้น ยังไม่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

การพัฒนาในความหมายของผู้วิจัย จึงไม่หยุดอยู่เฉพาะการเพิ่มองค์ความรู้เท่านั้น บุคคลผู้ต้องการความก้าวหน้า ย่อมต้องนำหลักพุทธธรรมไปประพฤติปฏิบัติเพิ่มในชีวิตประจำวันอีกด้วย จึงจะเรียกได้ว่าเป็นการพัฒนาที่แท้จริง จากการค้นคว้าพบว่าหลักธรรมที่ช่วยในการพัฒนามนุษย์ให้ดีครบรอบด้านก็คือหลักภavana ๔ คือพัฒนากาย พัฒนาความประพฤติ พัฒนาจิตใจ และสุดท้ายคือการพัฒนาปัญญาอีกด้วย และเมื่อผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรีแล้ว จากการสำรวจที่ผ่านมาด้วยการเทียบเคียงและพินิจพิจารณาแล้ว หลักภavana ๔ คือหลักที่สำคัญในพุทธธรรมที่ช่วยพัฒนามนุษย์หรือบุคคลในองค์กรให้เจริญก้าวหน้า และเพิ่มศักยภาพให้แก่บุคคลได้เป็นอย่างดี ในส่วนของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทซึ่งเป็นบุคลากรของศาลนั้น ควรเจาะเฉพาะการพัฒนาบุคคลที่เคยการปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาแล้วในระดับหนึ่งด้วย ผู้วิจัยมีความเห็นว่าหลักธรรมดังกล่าวนี้เหมาะสมที่สุดในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจังหวัดชลบุรี รวมทั้ง ๔ ด้านและเป็นการพัฒนาได้ครบเป็นอย่างดีทุกมิติ

หากจะถอดบทเรียนในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทซึ่งเป็นผู้นำหรืออำนวยการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น ก็ต้องพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วย ๓ ขั้นตอนคือ ๑) พัฒนาในขั้นตอนก่อนการไกล่เกลี่ย ๒) พัฒนาในขณะดำเนินการไกล่เกลี่ย และ ๓) พัฒนาในขั้นตอน

หลังการไถ่เกลีย้อีกด้วย จากการเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เบื้องต้นนั้น ผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่จะนำหลักธรรมในทางศาสนามาใช้ในการไถ่เกลีย้อยู่บ้างแล้วในบางส่วนบางแง่มุมก็ตาม ซึ่งเป็นการนำหลักธรรมมาใช้แบบไม่ครบองค์ประกอบทั้งชุดแนวคิดนั่นเอง ผู้วิจัยจึงขอเสนอการคิดวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาให้ครบทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านพฤติกรรม ด้านจิตภาพ ด้านปัญญาภาพสามารถนำมาวิเคราะห์ให้เห็นเป็นประจักษ์ต่อสาธารณะชน และเกิดประโยชน์โดยรวมแก่สังคมไทย ซึ่งผู้วิจัยได้นำประเด็นต่างๆ ที่หลากหลายที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ออกมาแจกแจงเป็นหัวข้อถัดไป

๔.๒ สภาพบริบทจากการทำงานของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี

สภาพบริบทของการทำงานของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี พบสภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาบุคลากรกลุ่มนี้ ซึ่งผู้วิจัยสามารถจำแนกแจกแจงตอบทเรียนจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ประนีประนอมข้อพิพาทซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย และได้ผลของการสัมภาษณ์ในเบื้องต้นมา ซึ่งในการกำหนดเป้าหมายนั้นผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะกลุ่มที่เล็งเห็นแล้วว่า เป็นกลุ่มบุคคลที่พร้อมรับการพัฒนาเป็นส่วนใหญ่ คือเลือกจากผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรีที่มีอายุงานไม่เกิน ๑๐ ปี

แม้หลายกลุ่มบุคคลจะมีความเห็นที่แตกต่างจากผู้วิจัย ด้วยเหตุผลที่ว่าผู้ประนีประนอมข้อพิพาทส่วนใหญ่นั้นเกษียณอายุราชการแล้ว และเป็นผู้ที่มีศักยภาพมากพออยู่แล้วในสายตาของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไถ่เกลีย้อข้อพิพาทบางท่านก็ให้ความเห็นไว้เฉกเช่นนี้ แต่สำหรับในมุมมองของผู้วิจัย การที่เข้ามามีส่วนร่วมในปฏิบัติงานที่เป็นผู้ประนีประนอมอยู่ศูนย์ไถ่เกลีย้อข้อพิพาทแห่งนี้รวม ๓ ปีเศษนั้น ได้สังเกตการณ์แบบการมีส่วนร่วมพบว่า ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศาลที่นี่ โดยมากเป็นผู้ที่ใช้ความสามารถเฉพาะตัวบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่ไถ่เกลีย้อข้อพิพาท เพราะเกือบทุกท่านล้วนมีประสบการณ์เฉพาะด้าน ตามสาขาอาชีพที่ตนเคยปฏิบัติมาตามอายุงาน ซึ่งแต่ละท่านมีประสบการณ์ไม่ต่ำกว่า ๒๐-๓๐ ปี จึงมีกลยุทธ์ในการจัดการความขัดแย้งมากกว่าครึ่งของชีวิตก็ได้ หรือผู้ประนีประนอมข้อพิพาทส่วนใหญ่นั้นแต่ละท่านย่อมมีประสบการณ์เฉพาะตนที่เคยใช้และแก้ปัญหาตลอดอายุราชการ หรือกล่าวได้ว่าแต่ละท่านมีวิธีการที่ดีในแบบฉบับของตนอยู่แล้ว

อย่างไรก็ตามจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ยังมีผู้ประนีประนอมบางท่านก็ยังไม่ได้ให้ความสำคัญของกระบวนการไถ่เกลีย้อของศาล หรือขาดการนำหลักวิธีการที่ได้การอบรมของจากสำนักงานศาลยุติธรรมมาใช้จริง และบางท่านยังไม่นำขั้นตอนที่สำคัญๆ ในกระบวนการระงับข้อพิพาท เช่นเปิดการประชุมมาใช้จริงในห้องไถ่เกลีย้อข้อพิพาท ท่านผู้ประนีประนอมบางท่านมองข้ามความสำคัญของเทคนิคในการฝึกอบรมที่สำนักส่งเสริมงานตุลาการ ที่สังกัดอยู่ในสำนักงานศาลยุติธรรม ทำให้ดูเหมือนการเข้ามาปฏิบัติงานของท่านนั้น จึงเป็นเพียงการมาทำงานให้ครบวาระหน้าที่

หรือมาตามเวรประจำวันที่ตนได้รับมอบหมายเท่านั้น หลายท่านมาปฏิบัติหน้าที่ตามตารางที่นัดหมาย หรือ ตามวันที่ท่านได้กำหนดวันเลื่อนนัดไว้ หรือมาเข้าร่วมเฉพาะวันเวลาที่ต้องประชุมเท่านั้น

ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อย คือ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทบางท่านคิดเพียงแค่ว่า ฉันมาตามหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายแล้ว แค่มารับฟังปัญหา มาเพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย มาเพื่อหาทางออก หรือทางเลือกให้แก่คู่พิพาท โดยบางครั้งอาจเผลอลำเอียงไปเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งว่าเป็นฝ่ายถูก มีหลายสำนวนคดีที่บางฝ่ายก็ไม่ยอมลดราวาศอกให้แกกัน อนึ่งในความเป็นจริงที่ปรากฏจากข้อมูลดิบว่า “ที่ฉันไม่มีส่วนร่วมในการไกล่เกลี่ยครั้งนี้ ก็ไปด้วยความจำเป็นเพราะได้รับหมายศาล หรือคิดว่าตัวเองจะได้ประโยชน์ในทางคดี หรือเพื่อรับรู้ข้อมูลว่าโจทก์จะยื่นฟ้องฉันในข้อหาใด ถ้ามาแล้วได้รับประโยชน์จากการไกล่เกลี่ย ฉันถึงยอมเจรจาไกล่เกลี่ยด้วย” นี่เป็นบางส่วนในอุปสรรคจริงที่เกิดจากคู่พิพาท และมีบางส่วนที่เกิดจากตัวของผู้ประนีประนอม เผลอไปเกลี้ยกล่อมมากกว่าเข้าไปไกล่เกลี่ย ขาดวางตัวให้เกิดความน่าเชื่อถือ ขาดความตั้งใจในการรับฟังปัญหา จึงดูเหมือนว่าขาดความเป็นกลาง

๔.๓ การวิเคราะห์สภาพปัญหาในศูนย์ไกล่เกลี่ยโดยใช้หลัก SWOT Analysis

การวิเคราะห์สภาพปัญหาของผู้ประนีประนอมในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อค้นหาจุดอ่อน จุดแข็ง ที่เกิดขึ้นกับสภาพปัจจัยภายใน ทั้งโอกาสและอุปสรรคที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หลังจากนั้นก็นำไปวิเคราะห์ และค้นหาวิธีการที่จะพัฒนา หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ ณ ปัจจุบัน โดยสามารถแบ่งเป็น ๒ ด้านย่อยๆ คือปัจจัยภายในองค์กร (Internal origin) และปัจจัยภายนอกองค์กร (External origin) กล่าวได้ว่าการใช้หลัก SWOT นั้นแบ่งออกเป็น ๔ ข้อได้ดังต่อไปนี้ คือ ๑) Strengths คือจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบของเรา ๒) Weaknesses คือจุดอ่อน หรือข้อเสียเปรียบของเรา ๓) Opportunities คือโอกาสที่จะสามารถดำเนินการได้ ๔) Threats คือ ความเสี่ยง หรืออุปสรรคต่างๆที่มีต่อการดำเนินการ ซึ่งสามารถรับรู้สถานะของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ณ ปัจจุบันได้

เมื่อเริ่มเก็บข้อมูลจริงมาจากขอบเขตด้านประชากร ๔ กลุ่มหลัก คือบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี สามารถแสดงรายละเอียดพอสังเขป ๔ กลุ่มดังต่อไปนี้ ๑) ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการพัฒนา หรือสมัครใจมาให้สัมภาษณ์ หรือมาให้ข้อมูลในส่วนที่ผู้วิจัยต้องการนั้น ซึ่งต้องเป็นผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรีนี้เท่านั้นและมีอายุงานไม่เกิน ๑๐ ปี จำนวนรวม ๒๐ คน ๒) บุคลากรซึ่งเป็นผู้ประนีประนอมอาวุโสผู้มากด้วยประสบการณ์ซึ่งมีอายุงาน ๑๐ ปีขึ้นไป รวมจำนวน ๕ คน ๓)บุคลากรในศาลซึ่งมีผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและเจ้าหน้าที่ในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวนรวม ๕ คน ซึ่งในสามกลุ่มแรกเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและอยู่ในขอบเขตการวิจัยด้านพื้นที่ เป็นเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์มาเพื่อจะได้ทราบข้อมูลในทุกมิติและชัดเจนขึ้น ส่วนกลุ่มที่ ๔) ผู้ประนีประนอมดีเด่น และดีเด่นระดับประเทศของศาลจังหวัดชลบุรี จำนวน ๕ คน ซึ่งเป็นบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในด้านการไกล่

เกลี้ยข้อพิพาทคดีเฉพาะผู้ที่เคยได้รับรางวัลเชิดชูจากสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งแม้จะเป็นกลุ่มที่ไม่อยู่ในเป้าหมายของการพัฒนาก็ตาม แต่ทุกคนล้วนผ่านประสบการณ์ตรง และตอบโจทย์ในแง่มุม ว่าท่านเหล่านั้นใช้เทคนิค หรือกลยุทธ์ในการพัฒนาตนให้เป็นผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับจังหวัดและดีเด่นระดับประเทศได้

เนื่องด้วยผู้วิจัยต้องการให้ได้รับข้อมูลครบในทุกมิติจึงเล็งเห็นว่ากลุ่มที่ ๔ มีองค์ความรู้เฉพาะด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งปฏิบัติหน้าที่ผู้ประนีประนอมในศาลนี้มานานและเมื่อนับจำนวนคดีที่ได้เข้าไกล่เกลี่ยมีปริมาณมากที่ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้เห็นทุกมุมมองทั้งยังเป็นกลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้องภายในศาลแห่งนี้ นอกจากการเก็บข้อมูลจากบุคลากรจำนวน ๔ กลุ่มที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยคัดแยกบุคลากรกลุ่มพิเศษ ตั้งเฉพาะผู้ที่เชี่ยวชาญการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแนวพุทธ ทั้งที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในศาลจังหวัดชลบุรี เป็นส่วนใหญ่จำนวน ๔ คน

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ค้นหาผู้ประนีประนอมระดับประเทศจากศาลอื่นในประเทศ ซึ่งแม้ท่านจะไม่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในศาลจังหวัดชลบุรีทั้งก็ตามอีก ๑ ท่าน เพื่อให้ได้รับองค์ความรู้จากกลุ่มแนวพุทธนี้มาถอดบทเรียน และวิเคราะห์จากข้อมูลด้วยการหาจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคที่มีประสบการณ์ตรงจากท่านทั้งหลาย มาช่วยเสนอมุมมองที่ผู้วิจัยต้องการพัฒนาขึ้นนี้ เพื่อสร้างเป็นรูปแบบที่สอดคล้องและเหมาะสมแก่การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยใช้หลักพุทธสันติวิธี ทั้งเพื่อให้ได้รับข้อมูลครบถ้วนในทุกมิติของการพัฒนาจึงจำต้องเก็บข้อมูลจากกลุ่มนี้มาแสดงด้วย

๔.๓.๑ ความหมายพอสังเขปเกี่ยวกับ การวิเคราะห์โดยใช้ SWOT Analysis

SWOT เป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กรนั้นๆ ดังนั้น SWOT ก็คือด้วยย่อของสิ่งที่วิเคราะห์กันนั่นเอง โดย SWOT ย่อมาจากภาษาอังกฤษจำนวน 4 ตัว มีความหมายดังนี้

“S” ย่อมาจาก **Strengths** หมายถึงจุดแข็ง หรือจุดเด่น คือสิ่งที่เป็ข้อดีเด่นขององค์กรที่ทำให้แตกต่างและโดดเด่นจากองค์กรคู่แข่งและสามารถแข่งขันเพื่อความก้าวหน้าขององค์กรได้ โดยเป็นผลมาจากปัจจัยภายในที่มีมาแต่เดิม เช่น จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทำเลที่ตั้งที่ช่วยให้ส่งสินค้าได้ง่าย จุดแข็งด้านกำลังการผลิต ไปจนถึงสถานะทางการเงิน เป็นต้น ถือเป็นข้อได้เปรียบสำหรับองค์กร ซึ่งองค์กรทุกแห่งต้องรู้ว่าจุดแข็งของตัวเองคืออะไร

“W” ย่อมาจาก **Weaknesses** หมายถึง จุดอ่อน หรือข้อด้อยขององค์กร เป็นข้อบกพร่องของบริษัทที่สามารถประเมินออกมาได้ เป็นผลกระทบทางลบในแง่ที่ว่าอาจเป็นข้อเสียเปรียบในการดำเนินธุรกิจ เช่น พนักงานน้อย ต้นทุนการผลิตสูงเนื่องจากมีค่าขนส่ง เป็นต้น

การวิเคราะห์ภายในองค์กรของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท

การวิเคราะห์ภายในศูนย์ใกล้เคียงของศาลจังหวัดชลบุรีนั้น มีประเด็นที่หลากหลาย และเห็นที่ควรจะนำมาวิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อน เช่น

- กลยุทธ์ทางการใกล้เคียงข้อพิพาทประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายหรือไม่
- ศักยภาพของคณะผู้ประนีประนอม มีการประเมินผล และมีจัดการดีหรือไม่
- ทักษะขององค์ความรู้ที่ควรมีในตัวผู้ประนีประนอมมีหรือไม่
- การสื่อสารภายในศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทมีประสิทธิภาพหรือไม่
- ภาพลักษณ์ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่
- สิ่งที่ได้เปรียบ, เสียเปรียบในการใกล้เคียงข้อพิพาท หรือแม้แต่การประเมินผลการทำงาน ของผู้ประนีประนอมประจำศาล เมื่อนำเทียบเคียงกับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทอื่นในหน่วยงานของศาลจังหวัดอื่นในภาคเดียวกัน

ทั้ง S และ W เป็นการวิเคราะห์ตัวปัจจัยที่มาจากภายในองค์กร แต่ ๒ ตัวที่จะพูดถึงต่อไปนี้เป็น การวิเคราะห์ปัจจัยที่มาจากภายนอกองค์กรที่เราไม่สามารถควบคุมได้

“O” ย่อมาจาก **Opportunities** หมายถึง โอกาส แปลตามตรงเลยก็คือ โอกาสจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาททั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็น เศรษฐกิจ การเมือง นโยบายภาครัฐ เทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นต้น ซึ่งต่างจากจุดแข็งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารคณะทำงานประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท และผู้ประนีประนอมจะต้องติดตามข่าวสารเพื่อให้ทันต่อข่าวสารที่อาจจะมีผลในเชิงบวกต่อองค์กร

“T” ย่อมาจาก **Threats** หมายถึง อุปสรรค หรือ ภัยคุกคาม คือ ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลในแง่ลบต่อองค์กร แม้ว่าเราไม่สามารถควบคุมอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นได้ แต่เราสามารถติดตามข่าวสารและคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นและป้องกันเหตุที่จะตามมาได้ อุปสรรคที่มาจากภายนอกและมีผลต่อการดำเนินงานในองค์กร เช่น นโยบายภาครัฐ การเปลี่ยนแปลงค่าเงินบาท(มีผลต่อธุรกิจนำเข้า-ส่งออก) คู่แข่งที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น ดังนั้นองค์กรจึงต้องหาวิธีการหรือปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจให้เหมาะสมกับอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้รับผลกระทบน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์ภายนอกของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทนี้ มีประเด็นที่นำมาวิเคราะห์ โอกาส อุปสรรค เช่นตัวแปรด้านเทคโนโลยี ด้านความใหม่-เก่าของช่องทางการติดต่อสื่อสาร การใช้ช่องทางการสื่อสารใหม่ๆ เช่น ทางไลน์ หรือแม้การประชุมก็ดี การสอบวัดผล ผ่านระบบออนไลน์เพื่อลดภาระทั้งเวลาหรือ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าสีกหรือ ต่างๆ อีกทั้งองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีผลต่อดีต่อการใกล้เคียงข้อพิพาท เช่น มีการเสนอกฎหมายใหม่ หรือนโยบายใหม่จากส่วนการกำกับดูแลจากส่วนกลาง นโยบายที่เปลี่ยนไปตามผู้พิพากษาหัวหน้าศาล หรือตามนโยบายใหม่ของท่านอธิบดีผู้พิพากษาศาล ๒ และนโยบายใดภายใต้การกำกับดูแลเฉพาะส่วนงานของศูนย์ใกล้เคียงในพื้นที่ก็ตาม

อย่างไรก็ดี การวิเคราะห์ SWOT ในส่วนของ O (Opportunities) และ T (Treats) ในแต่ละองค์กรอาจแตกต่างกัน สิ่งที่เป็นโอกาสขององค์กรหนึ่งอาจกลายเป็นอุปสรรคของอีกองค์กรหนึ่งก็ได้ อาทิเช่น ในปีพุทธศักราช ๒๕๖๑ รัฐบาลไทยยุค คสช. หรือยุคที่ท่านพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เป็นนายกรัฐมนตรีมีความพยายามที่จะผลักดันให้รัฐสภา **มีการออกร่างพระราชบัญญัติฉบับใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงข้อพิพาทที่พัฒนาขึ้นจากเดิมเพื่อใช้เป็นวงกว้างแก่การใกล้เคียงชุมชน** และถ้าร่างพระราชบัญญัตินี้ได้รับความเห็นชอบจากเสนอได้ผ่านทั้ง ๓ วาระ ในอนาคตก็จะออกบังคับใช้เป็นกฎหมายแม่ที่พัฒนาขึ้นจากเดิม ก็จะเป็น**กฎหมายที่เปิดโอกาส** ให้กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทสามารถจะทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น ถ้าเป็นกฎหมายที่เอื้อต่อสังคมส่วนรวม ก็อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดสภาพคล่องตัวขึ้นมากกว่าเดิมที่เป็นมาก็ได้ แต่ในทางกลับกัน ร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ก็อาจเป็นอุปสรรคในทางปฏิบัติของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศาล หรืออาจส่งผลกระทบต่อการระงับข้อพิพาททางเลือก ในการนำมาใช้ภายใต้ข้อบังคับของพระราชบัญญัติที่เป็นกฎหมายแม่ฉบับใหม่ก็เป็นไปได้ ด้วยสาเหตุเพราะมีปัจจัยของการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นใหม่ ผู้วิจัยจึงเห็นเหมาะว่าควรต้องจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ด้วยหลักนี้ตามที่กล่าวมาข้างต้น

๔.๓.๒ ประโยชน์ของการวิเคราะห์ตามหลัก SWOT Analysis

หลังจากได้ทำการวิเคราะห์ SWOT ขององค์กร หรือศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทได้ครบทุกด้านแล้ว สามารถนำผลมาปรับเปลี่ยนกลยุทธ์หรือวางแผนให้เข้ากับสภาพขององค์กรต่างๆได้ ดังนี้

จุดแข็ง (S) เมื่อองค์กรมีจุดแข็งโดดเด่น จนคู่แข่งไม่สามารถต่อกรได้ ให้พัฒนาจากสิ่งที่มีอยู่ให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้นไปอีก หรือจุดเด่นให้เป็นจุดขาย รวมถึงการพยายามคงความมั่นคงและแข็งแกร่ง

จุดอ่อน (W) ส่วนจุดอ่อนที่มีภายในองค์กร ให้พยายามหาหนทางปรับปรุงหรือลดจำนวนปัญหาลงให้เหลือน้อยที่สุด เพราะจุดอ่อนนี้จะทำให้องค์กรเสียเปรียบ หากปล่อยไว้จะเป็นผลเสียโดยใช่เหตุ

แสวงหาโอกาส (O) เมื่อวิเคราะห์เห็นถึงโอกาสที่มายู่ตรงหน้า ให้นำข้อดีเหล่านั้นมาสร้างเสริมให้บริษัทเข้มแข็ง พุดง่ายๆ คือ ใช้โอกาสที่มีอยู่พัฒนาองค์กร/ธุรกิจให้ก้าวหน้ากว่าเดิม

เอาชนะอุปสรรค (T) อุปสรรคหรือภัยคุกคามหลายๆ อย่างเราอาจไม่ทันตั้งตัวหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือบางอย่างก็เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างไม่ทันระวัง ดังนั้นเมื่อคาดเดาถึงอุปสรรคที่สามารถจะเกิดขึ้นได้แล้ว ให้เตรียมวางแผนแก้ไขเป็นลำดับขั้นตอนล่วงหน้า เพื่อปรับสภาพขององค์กรให้พร้อมรับมือกับอุปสรรคที่เกิดขึ้น

ด้วยประโยชน์ของการวิเคราะห์ตามหลัก SWOT นี้ ผู้วิจัยจึงนำแผนภาพมาแสดง เพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้นขึ้น ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๑ ภาพโครงสร้างบอกความเชื่อมโยงของการวิเคราะห์ตามหลัก SWOT Analysis

๔.๔ สภาพของผลจากการเก็บข้อมูลตามหลักวิเคราะห์ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

การเก็บข้อมูลผู้วิจัย มุ่งเน้นเจาะประเด็นหาข้อมูล โดยเน้นด้านจุดอ่อนและอุปสรรคของผู้ประนีประนอมเป็นหลักสำคัญจึงให้สาระหลักตามมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายตามรายละเอียดพอสังเขปดังต่อไปนี้

๔.๔.๑ จุดอ่อนภายในของผู้ประนีประนอม ตามมุมมองของผู้ประนีประนอมด้วยกัน

ทั้งนี้ในเบื้องต้น ผู้วิจัยขอยกเฉพาะประเด็นที่เป็นจุดอ่อนภายใน (Weakness) ของผู้ประนีประนอม หรือจุดอ่อนภายในของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจังหวัดชลบุรี ว่ามีองค์ประกอบใดที่ทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นไม่ประสบความสำเร็จนั้น และมีมุมมองใดที่ผู้ประนีประนอมด้วยกันเห็นว่าเป็นสิ่งที่ควรได้รับการแก้ไข กล่าวคือจุดอ่อนภายในอาจจะเกิดจากหลายสาเหตุ^๑ ดังต่อไปนี้

๑) **ขาดการเตรียมตัว** ผู้ประนีประนอมบางท่านนั้นขาดการเตรียมตัวให้พร้อมก่อนจะเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ หรือไม่มีการเตรียมตัวก่อนเข้าไกล่เกลี่ย^๒ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ประนีประนอมอีก

^๑สัมภาษณ์ ดร.กษิต์ศร วิไลเลิศ, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^๒สัมภาษณ์ นายสมควร สุธรรมโน, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๖ สิงหาคม ๒๕๖๑.

ท่านเสนอไว้ว่า หากเราได้รับมอบหมายให้มาทำหน้าที่เพื่อไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว แต่เราถ้าไม่ให้ความสำคัญในการเตรียมตัวเราก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่นั้น ถือว่าเป็นการบกพร่องต่อหน้าที่^๓

๒) **ขาดการอ่านสำนวนให้ดี** สาระหลักสำคัญ ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นเราต้องอ่านสำนวนคดีก่อน ให้เข้าใจก่อนที่จะเข้าไปในห้องไกล่เกลี่ย ไม่ใช่เข้าไปโดยไม่มีการเตรียมตัว เข้าไปก็ถามเขาว่าเรื่องมันเป็นยังไง อะไรยังไงให้เขาตอบเนีย ซึ่งก็สอดคล้องกับผู้ประนีประนอมอีกท่านที่เสนอไว้ว่าผู้ประนีประนอมเองนั้น ไม่ยอม หรือไม่ให้ความสำคัญศึกษาข้อมูลหลักในสำนวนคดีก่อนเข้าไกล่เกลี่ยข้อพิพาท^๔

๓) **ขาดการวางตน** ผู้ประนีประนอมบางท่านบางคนมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เมื่อขาดการวางตนให้น่าเชื่อถือ ผู้ที่เกี่ยวข้องเช่นทนายความ หรือคู่พิพาทเขาก็จะไม่เกรงใจ การวางตนนั้นสำคัญ การพูดจาในลักษณะพอรู้บ้าง ในหลักของกฎหมาย ถ้าเราไม่วางตน ฝ่ายอื่นที่เขามีทนายมาเขาก็จะลองภูมิเรา การวางตนที่เหมาะสมที่สุดในการไกล่เกลี่ย คือ เราต้องให้เกียรติทั้งสองฝ่ายไม่ใช่เฉพาะทนายอย่างเดียว^๕

๔) **ขาดความจริงใจในการเจรจา** ผู้ประนีประนอมบางท่านขาดความจริงใจในการเจรจาเพื่อที่จะให้คู่พิพาทปรองดองดีกัน บางท่านไม่วางตัวให้เป็นกลาง การทำปฏิบัติหน้าที่ที่ดีนั้นต้องเปิดใจฟังทั้งสองฝ่ายในแง่ของการรับฟังคู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดก็เชื่อ คือหูเบา^๖

๕) **ขาดความอดทน** ความอดทนเป็นข้อที่มีความสำคัญมากๆเลย การปฏิบัติหน้าที่ผู้ประนีประนอมควรสร้างบรรยากาศในห้องไกล่เกลี่ยให้ผ่อนคลาย ชวนคุย การนั่งร้องไห้ให้เราเห็นในบางจุดเราก็เข้าใจและเห็นใจ ซึ่งบางครั้งเราไม่อาจไปแก้ได้ทั้งหมด แต่เราสามารถให้กำลังใจได้^๗

๖) **มีความเมตตาน้อยหรือเกินความพอดี** ผู้ประนีประนอมบางท่านยังขาดการพัฒนาทางจิตใจ การทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ควรจะเป็นผู้ให้ ให้ความเมตตา ให้ความเที่ยงธรรม บางท่านก็มีให้มากเกินไป จนเกิดความรู้สึกเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง จนรู้สึกเป็นทุกข์ไปกับคู่พิพาทด้วย^๘ สอดคล้องกับอีกท่านที่เสนอไว้ว่าผู้ประนีประนอมควรจะต้องเป็นผู้ที่มีความเมตตา รู้จักว่าเวลาใดควรที่จะที่ใส่หัวชน

^๓สัมภาษณ์ ดร.กษิติศร วิไลเลิศ, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^๔สัมภาษณ์ P2 นามสมมุติ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๖ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^๕สัมภาษณ์ นายประยูรศักดิ์ เนื่องจำนงค์, ผู้ประนีประนอมดีเด่นของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

^๖สัมภาษณ์ นายธนาชัย ชัยเจริญกุล, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๑.

^๗สัมภาษณ์ นางรติ สาคกรจันทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^๘สัมภาษณ์ นางเพ็ญลักษณ์ เนื่องจำนงค์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๑.

ทำหน้าที่แปลงร่าง เป็นครู เป็นพ่อ ต้องเป็นทุกตัวละครเป็นทุกบทบาทในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท^๙

๗) **หาข้อเท็จจริงไม่พบ** ผู้ประนีประนอมหลายท่านยังหาความประสงค์ หรือหาความต้องการ ของโจทก์และจำเลยไม่ได้^{๑๐} เลยทำให้การไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ สอดคล้องกับผู้เชี่ยวชาญอีกท่านหนึ่งที่เสนอว่าผู้ประนีประนอมจะต้องเข้าใจความต้องการที่แท้จริงนะ คู่พิพาททุกฝ่ายว่าเขาต้องการอะไรไม่หลงประเด็นก็โอเค^{๑๑} ผู้ประนีประนอมอาจจะไม่สามารถจับประเด็นได้ หรือจับประเด็นไม่ได้ในการเข้าไปทำหน้าที่ปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในครั้งนั้น^{๑๒}

๘) **ขาดการใช้กระบวนการที่وبرมมา** สำหรับประเด็นในการสร้างกติกา และการยอมรับให้เกิดขึ้นด้วย ในการปฏิบัติตนของผู้ประนีประนอมนั้น รวมถึงการแสดงออกต่อคู่ความโดยหลักวิธีการยังไม่นักจะต้องเปิดกว้างด้วย อย่าเอาความรู้สึกของตัวเองไปจับว่า คนนั้นผิด คนนี้ถูก เราไม่ใช่คนที่จะไปตัดสินได้ว่า ใครผิดใครถูก ทุกคน/ทุกคดีที่เข้ามาไม่มีใครถูกทั้งหมด^{๑๓}

๙) **ขาดกลับมาพิจารณาตน** การที่เราไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้วไม่สำเร็จนั้น ผมจะโทษตัวเองว่า ผมไม่สามารถจะสื่อสารให้คู่พิพาทสามารถเข้าใจในสิ่งที่ผมเจรจา เรายังขาดอะไรบางอย่างที่เราควรจะต้องเติมเต็มเข้าไปในการพัฒนาผู้ประนีประนอมให้ดีขึ้น^{๑๔}

๑๐) **ขาดคุณสมบัติทางด้านจิตใจ** กล่าวคือมีจิตใจที่มีวาระซ่อนเร้น มีธง ผลประโยชน์ในใจ เพราะท่านผู้ประนีประนอมบางท่านเหล่านั้นต่างก็เข้ามา ด้วยเหตุเพราะมีเจตนาที่แอบแฝง และหวังผลประโยชน์ที่ทับซ้อน^{๑๕}

๑๑) **ขาดการรับฟังข้อมูลใหม่เพิ่มเติม** ผู้ประนีประนอมบางท่านมีความเป็นอาวโส และมีความสามารถ จึงมองข้ามในการรับฟังข้อมูลใหม่ หรือมองข้ามการรับฟังความคิดเห็นของจากผู้อื่น^{๑๖} ซึ่งสอดคล้องกับผู้ประนีประนอมอีกท่าน ได้เสนอไว้ว่า “บางส่วนเข้ามาทำหน้าที่ เพราะต้องการได้รับการนับหน้าถือตาในสังคม ได้โอกาสในการพบปะผู้มีอำนาจและมีชื่อเสียงในงานด้าน

^๙สัมภาษณ์ นายวิจิตร ฐิติรุ่งเรือง, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๑.

^{๑๐}สัมภาษณ์ ดร.กษิทธิ์ วิไลเลิศ, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๑}สัมภาษณ์ นางณัฏฐาพร วรรณนา, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๖ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๒}สัมภาษณ์ ดร.กษิทธิ์ วิไลเลิศ, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๓}สัมภาษณ์ นางรติ สาครจันทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๔}สัมภาษณ์ นายอุทัย เครือเปี่ยมเลิศ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านคลังสมอง, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๕}สัมภาษณ์ นางณัฏฐาพร วรรณนา, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๖ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๖}สัมภาษณ์ ดร.กษิทธิ์ วิไลเลิศ, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

ตุลาการ กลุ่มนี้จะไม่ทราบขั้นตอนโดยใช้โค้ชเข้ามาอบรมและไม่ให้ความสำคัญในการรับการถ่ายทอดความรู้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท บางคนเป็นพวกน้ำเต็มแก้ว ไม่ยอมรับความรู้เพิ่มเติม เพราะมีอัตราสูง สมัครเข้ามาเป็นผู้ประนีประนอมโดยการชักชวนกันมามากกว่า”^{๑๗}

๑๒) **ขาดทักษะ ขาดแรงจูงใจในหาทางออกให้คู่พิพาท** ในบางสำนวนคดีที่เข้ามาในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น คู่พิพาทเจรจากันได้แล้วต่างฝ่ายต่างรับผิดชอบ และรับข้อเท็จจริงกันแล้ว แต่ผู้ประนีประนอมท่านนั้น ก็ยังหาทางออกให้คู่พิพาทไม่ได้^{๑๘}

๑๓) **ขาดความเป็นกลาง** บางท่านมีความเมตตาเกินไป จนทำให้เกิดความสงสารจำเลย หรือก็กลายเป็นพวกของฝ่ายจำเลย หรือเข้าข้างจำเลยและพยายามใช้การเจรจาเพื่อยุติข้อพิพาทโดยพยายามพูด หรือเกลี้ยกล่อมให้ฝ่ายโจทก์ยอมลดหนี้ หรือตกอยู่ในสภาพจำยอมในการทำสัญญา ประนีประนอมโดยไม่สมัครใจ^{๑๙}

ผู้วิจัยพอสรุปโดยสังเขป ในมุมมองของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วยกันนั้น ต่างก็เห็นจุดอ่อนภายในของผู้ประนีประนอม และเท่าที่ผู้วิจัยพอรวบรวมมาทั้งหมด ๑๓ ประการ คือ ๑) ขาดการเตรียมตัว ๒) ขาดการอ่านสำนวนให้ถี่ ๓) ขาดการวางตน ๔) ขาดความจริงใจในการเจรจา ๕) ขาดเรื่องความอดทน ๖) มีเมตตาเกินไป ๗) หาข้อเท็จจริงไม่พบ ๘) ขาดการใช้กระบวนการที่ได้รับการอบรมมา ๙) ขาดการกลับมาพิจารณาตน ๑๐) ขาดคุณสมบัติทางจิตใจ ๑๑) ขาดการรับฟังข้อมูลใหม่เพิ่มเติม ๑๒) ขาดทักษะและขาดแรงจูงใจในการหาทางออกให้คู่ความ และข้อสุดท้าย ๑๓) ขาดความเป็นกลางซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญทั้งสิ้น การพิจารณาจากนานาพรรณณะของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ซึ่งมีปริมาณพอสังเขปแล้วก็ตาม แต่เพื่อไม่ให้เป็นการชี้เฉพาะเจาะจงว่ามีแต่กลุ่มบุคคลเพียงกลุ่มเดียวและไม่ให้เกิดความลำเอียงในการได้รับข้อมูล ผู้วิจัยก็จะขอก้าวถึงในมุมมองอื่นซึ่งต่างกลุ่มบุคคลเพื่อให้เกิดการรับข้อมูลรอบด้าน จึงขอก้าวถึงมุมมองของกลุ่มอื่นซึ่งเป็นจุดอ่อนภายในเช่นกัน เป็นลำดับต่อไป

๔.๔.๒ จุดอ่อนภายในของผู้ประนีประนอม ตามมุมมองของผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๑) **ขาดแรงจูงใจของคู่เจรจาบางกลุ่ม** เมื่อบางกลุ่มที่มาเจรจาเห็นว่า ถ้าไม่เจรจาก็ได้รับประโยชน์มากกว่า ก็ไม่ใช่แนวทางเจรจาในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน แต่ใช้วิธีอื่นที่คิดว่าจะเป็นวิธีการที่ดีกว่า

^{๑๗} สัมภาษณ์ M4 นามสมมุติ, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

^{๑๘} สัมภาษณ์ นายรพี แสงสภา, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๙} สัมภาษณ์ นายสมควร สุธรรมโน, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๖ สิงหาคม ๒๕๖๑.

๒) **ผู้เจรจาขาดเป้าหมายที่ชัดเจน** กรณีที่ผู้เป็นคู่พิพาท หรือเป็นผู้ที่รับมอบอำนาจมานั้นขาดเป้าหมายที่ชัดเจน ทำให้เมื่อคู่เจรจาฝ่ายอื่นยื่นข้อเสนอใหม่มาให้ ก็ไม่สามารถปรับเปลี่ยนหรือรับข้อเสนอได้ ผลก็คืออาจจะรับหรือไม่รับข้อเสนอ ถ้ารับข้อเสนอไปก็อาจไม่ใช่สิ่งที่ตนเองต้องการอย่างแท้จริง

๓) **ขาดการวางแผน** ผู้เจรจาไม่ได้เตรียมตัว หรือไม่ได้ทำการบ้าน^{๒๐} จึงไม่เข้าใจจุดอ่อนจุดแข็งของคู่พิพาท และไม่สามารถเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี

๔) **ขาดข้อมูลสำคัญ** ข้อมูลมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันอย่างมากต่อความสำเร็จของการเจรจา ฉะนั้นคู่เจรจาต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน เท่าเทียมกันเพื่อประกอบการสร้างทางเลือกและเลือกทางเลือกร่วมกัน^{๒๑}

๕) **การสื่อสารที่ไม่ดี** กระบวนการสื่อสารที่ไม่ดี ก็ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้ หรือยังสร้างความขัดแย้งเพิ่มไปอีก จึงต้องระมัดระวังกระบวนการสื่อสารทั้งโดยตรงและโดยอ้อมระหว่างคู่เจรจาให้ดี รวมทั้งการให้ข่าวผ่านสื่อมวลชนด้วย^{๒๒}

๖) **ไม่ได้ตระหนักถึงทางออกที่จะเป็นไปได้** การเจรจาที่จะประสบความสำเร็จนั้น คงจะต้องพอมองเห็นทางออกที่จะนำคู่เจรจามาเห็นพ้องต้องกันอย่างน้อยในบางประเด็น^{๒๓}

๗) **หาทางออกให้คู่ความไม่ได้** บางเรื่องคุยกันได้แล้วต่างฝ่ายต่างรับผิดชอบ และรับผิดชอบแท้จริงกันแล้ว แต่หาทางออกให้ไม่ได้^{๒๔}

๘) **การขาดความรู้ที่จะดำเนินการต่อไป** ความรู้ในศาสตร์ของการไกล่เกลี่ย และศิลปะที่จะทำให้การเจรจาผ่านอุปสรรค จำเป็นที่จะต้องดำเนินควบคู่กันไปเสมอ^{๒๕}

กล่าวโดยสรุปในเนื้อหาของจุดอ่อนตามมุมมองของผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชลบุรี ในแนวทางของการวิภาคออก จะเป็นอีกมิติที่ได้มาจากความเกี่ยวข้องกัน

^{๒๐} สัมภาษณ์ นายชัชวาลย์ ไชยนาแพง, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๒๑} สัมภาษณ์ นายชัชวาลย์ ไชยนาแพง, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๒๒} สัมภาษณ์ นายชัชวาลย์ ไชยนาแพง, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๒๓} สัมภาษณ์ นายชัชวาลย์ ไชยนาแพง, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๒๔} สัมภาษณ์ นายรพี แสงสภา, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๒๕} สัมภาษณ์ นายชัชวาลย์ ไชยนาแพง, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

ผู้ประนีประนอมในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และวิภาควิธีอย่างชัดเจนตามลำดับ และรวบรวมมาทั้งหมดมี ๘ ประการ คือ ๑) ขาดแรงจูงใจของคู่เจรจาบางกลุ่ม ๒) ผู้เจรจาขาดเป้าหมายที่ชัดเจน ๓) ขาดการวางแผน ๔) ขาดข้อมูลที่สำคัญ ๕) การสื่อสารที่ไม่ดี ๖) ไม่ได้ตระหนักถึงทางออกที่เป็นไปได้ ๗) หาทางออกให้คู่ความไม่ได้ ๘) ขาดความรู้ที่จะดำเนินการต่อไป

ทั้งแปดประการนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าล้วนเป็นสิ่งที่ควรต้องแก้ไข และสามารถที่จะพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเพิ่มเติมได้ อีกทั้งยังเป็นข้อมูลที่สำคัญทำให้ผู้วิจัยให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามอีกมุมมองที่เรายังไม่ได้รับให้ครบก็จำเป็นจะต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม และเมื่อสัมภาษณ์ได้ครบทุกมิติแล้ว จึงจะนำไปสังเคราะห์ต่อในช่วงท้ายของบทนี้ต่อไป

๔.๔.๓ จุดอ่อนภายในของผู้ประนีประนอม ตามมุมมองของเจ้าหน้าที่ในศูนย์ไกล่เกลี่ย

สำหรับส่วนของจุดอ่อนภายในของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจากข้อมูลที่ได้มาเป็นเพียงบางส่วน เท่านั้น ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยที่แตกต่างทางมิติของความสัมพันธ์ในฐานะเจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งเป็นข้อมูลตรง แม้จะมีปริมาณของข้อมูลที่จะดูน้อยก็ตาม ทำให้ทราบข้อมูลในอีกมุมมองซึ่งเป็นไปตามความเป็นจริง และมีน้ำหนักมาก ดังต่อไปนี้ คือ

๑) **พูดไม่ตรงประเด็น** ผู้ประนีประนอมบางท่านจับใจความไม่ได้ ในกรณีที่ไกล่เกลี่ยในคดีนั้นๆ และก็สอດคล້ອံ กับหัวหน้าส่วนงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้สัมภาษณ์ว่าในเรื่องนี้ผู้ประนีประนอมบางท่านนั้น เขารู้แต่ไม่สามารถถ่ายทอดได้^{๒๖}

๒) **ขาดความเป็นกลาง** ทนายบางส่วนมีมุมมองว่าผู้ประนีประนอมเข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด^{๒๗} ซึ่งในเรื่องนี้ มีเจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอีกคนหนึ่ง ให้ข้อเสนอ ตรงกันคือความจริงจากประสบการณ์มีผู้ประนีประนอมมาปฏิบัติหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยแล้ว ทางทนายเข้ามาพบเจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อจะยื่นหนังสือขอร้องเรียนผู้ประนีประนอมท่านนั้น ในเรื่องของความไม่เป็นกลาง นี่คือเรื่องจริง^{๒๘}

๓) **ไม่ทราบข้อเท็จจริงในสำนวนคดี** คู่ความหรือทนายมาให้ข้อมูลด้วยตัวเองกับเจ้าหน้าที่ว่า ส่วนใหญ่แล้วผู้ประนีประนอม ไม่ทราบในข้อเท็จจริงที่แน่นอน ในกรณีแห่งของกฎหมายในแง่ในเรื่องนั้นๆ แต่ทางทนายจะมองหรือตีประเด็นไปอีกทาง

^{๒๖} สัมภาษณ์ นางยุพิน รวงผึ้ง, นิติกรชำนาญการพิเศษ, หัวหน้าส่วนงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๗ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๒๗} สัมภาษณ์ นางสาวรัตน ดู่ทิ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๒๘} สัมภาษณ์ C2 นามสมมุติ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

๔) มีผู้ที่ประสงค์จะร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานโดยมิชอบของผู้ประนีประนอม มีบางครั้งที่ทนายและคู่ความบางท่าน มีความประสงค์ที่จะร้องเรียนต่อผู้พิพากษาหัวหน้าศาล ในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของท่านผู้ประนีประนอมข้อพิพาท แต่เราในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ในศูนย์ไกล่เกลี่ยก็ต้องออกมาเจรจาชี้แจงให้ทนายและคู่ความ “ว่า พยายามอย่าสร้างปัญหาให้มันมีขึ้นมาเพิ่มอีกเลยนะคะ เพราะการร้องเรียนจะทำให้มีประเด็นปัญหาเพิ่มมากยิ่งขึ้น”^{๒๙}

๕) ขาดการสื่อสารที่ดี ทนายและคู่ความบางคนนั้น มีมุมมองว่าผู้ประนีประนอมผู้มาปฏิบัติหน้าที่ท่านนั้น พูดอย่างนี้ไม่ถูกต้อง การพูดของผู้ประนีประนอมบางท่าน พูดเหมือนกับว่า ถ้าอย่างนี้ มันก็ไกล่เกลี่ยกันไม่ได้นะ การกล่าวเช่นนี้ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทมันไม่ถูกต้อง เหมือนเขาพูดของเขาข้างเดียว ดังนั้นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทควรให้ความสำคัญของภาษาในการสื่อสารเป็นอย่างมาก^{๓๐} คือทุกอย่างนั้นจะต้องรอบคอบมากๆเลยคะงานของส่วนรวม และจำนวนคดีที่มากทางการปฏิบัติ

๖) ไม่ทราบความต้องการของคู่เจรจา ผู้ประนีประนอมปฏิบัติหรือสื่อแบบหนึ่ง แต่ทนายความอาจจะดีไปอีกแบบ คือเรื่องการสื่อสารเป็นประเด็นสำคัญ^{๓๑} เลยกกลายเป็นปัญหาที่ขัดแย้งกัน ก็เลยไม่อยากจะไกล่เกลี่ยนี่คือปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผ่านมา

๗) ขาดความละเอียดรอบคอบ การเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ดีนั้น จะต้องมีความรอบคอบ รู้รอบด้านงานนี้อย่างลึกซึ้ง และก็ใส่ใจในรายละเอียดของสำนวนคดีด้วย^{๓๒} ในการที่ต้องให้คู่ความที่ทั้งสองฝ่ายอาจจะขัดแย้งกันอยู่แล้ว ยังมีความจำเป็นที่ผู้ประนีประนอมควรจะต้องละเอียดทั้งในเนื้อหาวิชาการ^{๓๓}

^{๒๙} สัมภาษณ์ C2 นามสมมุติ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๓๐} สัมภาษณ์ นางสาวรัตน ตู๊ที, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๓๑} สัมภาษณ์ นางสาวรัตน ตู๊ที, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๓๒} สัมภาษณ์ C2 นามสมมุติ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๓๓} สัมภาษณ์ นางสาวรัตน ตู๊ที, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

๘) **ขาดความรู้ด้านกฎหมาย** ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศาลจังหวัดชลบุรี บางท่านขาดความรู้ด้านกฎหมายและเมื่อมีกฎหมายใหม่เกิดขึ้น ก็ควรที่จะต้องนำมาถ่ายทอด^{๓๔} จะได้อัปเดตหรือทราบเพิ่มเติมว่าสถานการณ์ปัจจุบันนี้มีกฎหมายฉบับใดที่แก้ไข ข้อใด อะไรบ้าง

ผู้วิจัยพอจะสามารถสรุปจุดอ่อนภายในของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามมุมมองของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำศาลจังหวัดชลบุรี สรุปได้รวม ๘ ประการ คือ ๑) พูดไม่ตรงประเด็น ๒) ขาดความเป็นกลาง ๓) ไม่ทราบข้อเท็จจริงในสำนวนคดี ๔) มีคนประสงค์จะร้องเรียนผู้ประนีประนอม ๕) ขาดการสื่อสารที่ดี ๖) ไม่ทราบความต้องการของคู่เจรจา ๗) ขาดความละเอียดรอบคอบ ๘) ขาดความรู้ด้านกฎหมาย

จากผลของการสัมภาษณ์ และวิภาคข้อมูลแล้ว ในมุมมองของผู้วิจัย พบว่า รวม ๓ มิติที่ค้นพบจุดอ่อนภายในของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ทำให้ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า จุดอ่อนส่วนสำคัญที่ตรงกันก็คือ การหาข้อเท็จจริงไม่พบ, ไม่ทราบข้อเท็จจริงในสำนวนคดี, ขาดข้อมูลที่สำคัญ, ไม่ทราบความต้องการที่แท้จริง ขาดอ่านสำนวนคดี หากจะกล่าวโดยสรุปพอสังเขปที่ควรจะต้องได้รับการปรับปรุงด่วน หรือพัฒนาด้านนี้เป็นประการแรกๆ ก็คือ **การรับข้อมูล หรือการฟังที่ดี ซึ่งเป็นปัจจัยหลัก** ที่ทำให้คู่พิพาทและทนายความ **ล้วนเกิดความไม่ไว้วางใจ** สิ่งเหล่านี้จึงล้วนเป็นส่วนสำคัญ ที่ควรจะต้องได้รับการพัฒนาให้เกิดขึ้น หรือมีเพิ่มในคุณสมบัติหลักในฐานะเป็นตัวแทนของศาล อย่างเป็นทางการและมาจากการแต่งตั้ง ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจึงควรได้รับการพัฒนาด้านนี้เป็นการเร่งด่วน หรือเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกๆที่ต้องคำนึงถึง

๔.๔.๔ จุดแข็งภายในของผู้ประนีประนอม ตามมุมมองของผู้ประนีประนอมด้วยกัน

เมื่อทราบในบางมิติเบื้องต้นแล้ว ผู้วิจัยจึงขอเสนออีกหนึ่งมิติเพื่อให้งานวิจัยนี้สมบูรณ์ ก็คือ **จุดแข็ง หรือ จุดเด่น (Strengths)** คือสิ่งที่เป็นอีกมิติ ในการนำเสนอจุดแข็งภายในของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี ที่ทำให้เกิดความแตกต่างและโดดเด่น เป็นผลมาจากปัจจัยภายในที่เคยมีมาแต่เดิมนั้น เช่น จุดแข็งด้านการอยู่ร่วม จุดแข็งด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน จุดแข็งด้านความรับผิดชอบของผู้ประนีประนอมซึ่งล้วนเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและมีความแข็งแกร่งด้านประวัติอันดีงาม หรือการงานฐานอาชีพเดิม หรือสิ่งอื่นใดที่เป็นข้อได้เปรียบสำหรับองค์กร ซึ่งภายในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมี ดังต่อไปนี้

๑) การทำงานอยู่ร่วมกันเป็นองค์คณะส่วนใหญ่จะดี กลมเกลียวกันดี^{๓๕} แม้เพียงเป็นกลุ่มเล็กที่มากด้วยน้ำใจไมตรี เพียงแต่ยังไม่เห็นคุณค่าของข้อมูลกับวิทยาการใหม่ๆ เท่านั้น

^{๓๔} สัมภาษณ์ นางยุพิน รวงผึ้ง, นิติกรชำนาญการพิเศษ, หัวหน้าส่วนงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๗ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๓๕} สัมภาษณ์ นางผกาทิพย์ ธนเศรษฐกร, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๖ เมษายน ๒๕๖๑.

๒) ผู้ประนีประนอมเก่าส่วนใหญ่จะมีจิตใจดีอยู่แล้ว^{๓๖} จุดแข็งคือมีเพียงแต่มีบางท่านยังติดแนวคิดในแบบเดิม และไม่ยอมรับการพัฒนาตามแนวคิดใหม่ๆ ที่หลากหลายเพิ่มมากมายขึ้นมาในปัจจุบัน

๓) ผู้ประนีประนอมในยุคต้นๆ ส่วนใหญ่มาจากข้าราชการบำนาญ^{๓๗} และส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักอนุรักษ์ ทำให้ได้รับความรักและปลูกฝังในการนับพี่ต่อน้อง

กล่าวโดยสรุปคือ จุดแข็งภายในของผู้ประนีประนอมนั้น มีเพียง ๓ ประการเท่านั้นคือ ๑) การทำงานอยู่ร่วมกันเป็นองค์คณะส่วนใหญ่จะดี มีความกลมเกลียว ๒) ผู้ประนีประนอมเก่าส่วนใหญ่มีจิตใจดีอยู่แล้ว ๓) ผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่ในยุคต้นๆจะเป็นผู้ที่มาจากราชการบำนาญ ซึ่งหลายข้อก็เป็นสิ่งที่ดีงามมากกว่า

๔.๔.๕ จุดแข็งภายในของผู้ประนีประนอม ตามมุมมองของผู้พิพากษา

๑) มีเป้าหมายที่ชัดเจน เด่นชัดในการปิดคดี หรือมุ่งหวังผลสำเร็จเป็นหลัก^{๓๘}

๒) ผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่มีจิตอาสา

๓) ผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่มีความพร้อมด้านเวลา

๔) ผู้ประนีประนอมเป็นผู้ที่มีพละมาก (มีทั้งความสามารถและกำลังทรัพย์)

๕) เมื่อได้รับการแต่งตั้งแล้ว ท่านไม่ใช่คนอื่นนะ ท่านคือส่วนหนึ่งของศาล^{๓๙}

๔.๔.๖ จุดแข็งภายในของผู้ประนีประนอม ตามมุมมองของเจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ย

๑) ผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ^{๔๐}

๒) ผู้ประนีประนอมที่คัดสรรเข้ามา ล้วนมีคุณสมบัติตามที่ศาลต้องการ

๓) ผู้ประนีประนอมมีวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมกับงานไกล่เกลี่ย

จากคำสัมภาษณ์ที่ได้รับมาด้านจุดแข็งนั้น ทำให้ผู้วิจัยต้องนำมาเรียงลำดับ หรือนำมาไตร่ตรองอีกครั้งว่าผู้ให้ข้อมูลมีข้อจำกัดในการให้ข้อมูลหรือไม่อย่างไร และที่สำคัญคือ

^{๓๖} สัมภาษณ์ นายธนาชัย ชัยเจริญกุล, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๓๗} สัมภาษณ์ นายประยูรศักดิ์ เนื่องจำนงค์, ผู้ประนีประนอมดีเด่นปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาสมทบศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี, ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

^{๓๘} สัมภาษณ์ นายชัชวาลย์ ไชยนาแพง, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๓๙} สัมภาษณ์ นายสุรศักดิ์ วิศิษฐ์สมบัติ, ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๔๐} สัมภาษณ์ นางสาวรัตน ดู่ที, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

ในบางมิติที่ได้มาเกิดการทับซ้อนกันบ้าง หรือมีความสามารถที่จำกัดจะให้ข้อมูลนั้น เนื่องด้วยผู้ให้สัมภาษณ์อาจเป็น ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อรูปคดี การให้เข้าสัมภาษณ์ก็ต้องเป็นไปตามกฎข้อบังคับที่กำหนดบังคับในแต่ละส่วน ซึ่งครอบคลุมด้วยสายบังคับบัญชาหรือไม่ อย่างไรก็ตามข้อมูลที่ได้รับมาจากคำสัมภาษณ์ในทุกมิติ อาจจะดูเหมือนไม่ครอบคลุมไปภาคประชาชนที่เข้ามารับการบริการอย่างที่ผู้วิจัยต้องการก็ตาม หรือไม่สามารถใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลตรงจากคู่พิพาทหรือทนายความก็ตาม เพราะในความเป็นจริง สิ่งที่ผู้วิจัยไม่อาจล่วงไปถึง หรือขอสัมภาษณ์ได้แต่ก็ไม่สามารถจะระบุนามของผู้ให้ข้อมูลได้ ก็จะทำให้ข้อมูลไม่มีน้ำหนักในส่วนนี้ ทำให้ผู้วิจัยตัดสินใจละการรับข้อมูลส่วนนี้ไว้ ด้วยผู้วิจัยมีอาจกังวลเกินกว่า หนังสือที่ตอบรับมาจากอธิบดีผู้พิพากษาศาล ๒ ตามคำอนุญาตให้เก็บข้อมูลภายในศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทได้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ ให้ผู้วิจัยพึงระวังและเว้นไว้ ไม่ให้เป็นการกระทบต่อคู่ความ หรือมีความจำเป็นต้องรักษาความลับไว้เป็นการเฉพาะคดีทางสำนวนในการใกล้เคียงข้อพิพาทได้นั่นเอง

๔.๕ สภาพปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคทำให้การใกล้เคียงไม่ประสบความสำเร็จ

๔.๕.๑ ปัจจัยภายนอกที่ทำให้การใกล้เคียงไม่ประสบความสำเร็จในมุมมองของผู้ประนีประนอม

ปัจจัยภายนอกที่ทำให้การเจรจาใกล้เคียงไม่ประสบความสำเร็จ^{๔๑} กล่าวคือตามหลักวิเคราะห์ SWOT Analysis คืออุปสรรค Threats ปัจจัยภายนอกที่เข้ามาเป็นอุปสรรคในศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท ก็คือ ทนายความ คู่พิพาท (คู่ความ/คู่เจรจา/คู่กรณี) ผู้รับมอบอำนาจจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมาดำเนินการใกล้เคียงแทนตัวความ และรวมแม้กระทั่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสำนวนคดี รวมถึงผู้ที่ขอติดตามเข้าร่วมรับฟังในกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทด้วย ในมุมมองของผู้ประนีประนอมจากการได้เข้าสัมภาษณ์ที่ผ่านมาแยกเป็นข้อๆ ได้ดังต่อไปนี้

๑) คู่พิพาททั้งสองฝ่ายไม่มีความพร้อม เมื่อคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ยังไม่มีความพร้อม จึงไม่ให้ความร่วมมือหรือไม่ยินดีในการที่จะเข้าร่วมสู่กระบวนการประนีประนอม

๒) คู่พิพาทในคดี ไม่เชื่อในความเป็นกลาง กล่าวคือคู่พิพาทที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์ใกล้เคียง ไม่เชื่อในความเป็นกลางของผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาท^{๔๒}

^{๔๑} สัมภาษณ์ นายชัชวาลย์ ไชยนาแพง, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท, ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๔๒} สัมภาษณ์ P3 นามสมมุติ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

๓) คู่พิพาทตัดสินใจมาแล้ว ว่าตนต้องการตัดขาดจากความสัมพันธ์ดั้งเดิม คู่พิพาทที่ตัดสินใจมาแล้ว และยินยอมที่จะต้องตัดใจจากการเป็นพี่เป็นน้องและเป็นญาติ ในกระบวนการ ผู้ประนีประนอมมีหน้าที่ ชี้แนะ และสะกิดเตือนใจคู่พิพาท ที่ว่าเราเป็นสายเลือดเดียวกัน ต้องเน้นย้ำในการรื้อฟื้นความสัมพันธ์กัน ให้คู่พิพาทฟังว่าทั้งสองฝ่ายเคยรักกัน และไม่ใช่คนอื่นไกล^{๔๓}

๔) เจ้าหน้าที่ยังขาดการคัดเลือกสำนวนให้ตรงกับความเชี่ยวชาญที่มีอยู่ในแต่ละคน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ยังขาดการคัดเลือกสำนวน หรือมองข้ามความเชี่ยวชาญที่มีอยู่เป็นสำคัญ ดังนั้นเมื่อตัวของผู้ประนีประนอมไม่มีความชำนาญ สำนวนคดีที่ส่งมาให้ไกล่เกลี่ยนั้น มีบางครั้งไม่ตรงกับความสามารถของผู้ประนีประนอม ซึ่งขาดการมีสร้างเสริมประสบการณ์เฉพาะทาง หรือมีในสถานที่ทำงานของตน ส่วนรวมในกิจกรรม คือ การสังเกตคน การสังเกตคู่ความเป็นอย่างไร^{๔๔} การที่ได้เห็นเหตุการณ์แบบนี้มาก่อน เช่นงานก่อสร้าง ที่ดิน อาจจะเป็นเพราะว่าเห็นอะไรมาเยอะ การรู้กว้างทำให้เราสามารถแก้ไขปัญหาได้ง่าย มีเพื่อนอยู่ทั่วประเทศ รู้จักผู้คนที่หลากหลาย^{๔๕}

๕) คู่พิพาทไม่เชื่อในระบบของการไกล่เกลี่ย จากท่าทีของผู้ประนีประนอมเป็นเหตุให้คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งคิดเช่นนั้น เชื่อว่าผู้พิพากษาให้ความยุติธรรมได้ เชื่อในผลของการตัดสินคดี^{๔๖}

๔.๕.๒ ปัจจัยภายนอกที่ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ ตามมุมมองของผู้พิพากษา

จากการได้เข้าสัมภาษณ์ในมุมมองของผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้วิจัยสามารถจัดแบ่งแยกออกเป็นข้อๆดังนี้

- ๑) **หยัดยีนในจุดของตนอย่างเข้มแข็ง** คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยึดจุดยืนสุดโต่ง ดึงดัน ยึดจุดยืนที่ประกาศไว้ อาจจะเพราะความรู้สึกเสียหน้าที่จะถอย หรือขยับจากจุดยืน
- ๒) **ขาดทรัพยากรหรือปัจจัยที่จะเข้าร่วม** ด้วยเหตุที่ผู้มีส่วนในการไกล่เกลี่ยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งขาดทรัพยากร หรือขาดปัจจัยที่จะเข้าร่วมเจรจา ทำให้การเจรจาดำเนินไปได้ไม่ตลอด ไม่มี

^{๔๓} สัมภาษณ์ นายวัฒน์ธนพล โสภณกิจวณิช, ผู้ประสานงานคณะทำงานผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ เมษายน ๒๕๖๑.

^{๔๔} สัมภาษณ์ M5 นามสมมุติ, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๖ เมษายน ๒๕๖๑.

^{๔๕} สัมภาษณ์ นายประยูรศักดิ์ เนื่องจำนงค์, ผู้ประนีประนอมดีเด่นปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาสมทบศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี, ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

^{๔๖} สัมภาษณ์ P3 นามสมมุติ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

ประสิทธิภาพ เพราะการเจรจานั้นจำเป็นต้องใช้งบประมาณ รวมทั้งปัจจัยหลายๆ อย่างที่จะทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องต้องใช้จ่ายขณะเดินทางมามีส่วนร่วมในการเจรจา^{๔๗}

๓) **คู่ความที่มีอำนาจตัดสินใจที่แท้จริงไม่มาศาล** ด้วยผู้มีอำนาจในการตัดสินใจตัวจริงไม่ได้มาด้วยตนเอง อาจแต่งตั้งทนายความมาศาลหรือให้ผู้รับมอบอำนาจมาศาลแทนซึ่งไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ^{๔๘} ผู้พิพากษาอีกท่านได้ให้มุมมองที่สอดคล้องอีกกันว่า “คู่กรณีที่มาเจรจาไม่มีอำนาจตัดสินใจ ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จของการเจรจาใกล้เคียงข้อพิพาท บุคคลแวดล้อมผู้เจรจา ไม่ว่าจะเป็นเครือญาติ ทนายความ เพื่อนฝูงที่มักจะเสนอแนะตามความรู้สึกที่ตนเองคิดว่าดี หรือเพื่อรักษาผลประโยชน์เฉพาะพวกพ้องของตน”^{๔๙}

๔) **ต้องการให้ศาลชี้ขาด เชื่อว่าตนจะชนะคดี** คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้งสองฝ่ายต่างเชื่อมั่นว่าตนเอง จะเป็นผู้ชนะและต่างเชื่อมั่นว่า อีกฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายผิด จึงไม่ยอมเข้าร่วม หรือเข้าใกล้เคียงแต่ก็ยื้อเรื่อง หรือประวิงคดีไว้

๕) **รู้สึกว่าฝ่ายตนเสียเปรียบ จึงไม่ยอม** คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ตั้งใจที่จะเอาเปรียบอีกฝ่ายหนึ่ง เมื่อเป็นเช่นนั้น ฝ่ายที่ต้องเสียเปรียบ เขาก็จะรู้สึกได้ว่าถูกเอาเปรียบจึงไม่ยอม^{๕๐}

สรุปประเด็นของการปัจจัยภายนอกที่ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า คืออุปสรรค (Threats) หรือปัจจัยภายนอกที่เข้ามาตามมุมมองของผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ย ซึ่งทั้งนี้ผู้วิจัยขอที่จะไม่ได้กล่าวถึงความยากง่ายของสำนวนคดี เช่นบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้องกับกรณีข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในสำนวนคดี ก็ตาม คือทนายความของทุกฝ่าย ตัวคู่พิพาท หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งทางเจ้าหน้าที่อนุญาตให้เข้ามาฟังในห้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วย และปัจจัยดังกล่าวผู้วิจัยรวบรวมได้ ๕ ประการ ดังนี้ ๑) หักดียืนอยู่ในจุดยืนของตนอย่างเข้มแข็ง ๒) ขาดทรัพยากรหรือปัจจัย

^{๔๗} สัมภาษณ์ นายชัชวาลย์ ไชยนาแพง, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๔๘} สัมภาษณ์ นายรพี แผงสภา, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๔๙} สัมภาษณ์ นายชัชวาลย์ ไชยนาแพง, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๕๐} สัมภาษณ์ นายรพี แผงสภา, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ กันยายน ๒๕๖๑.

ที่จะเข้าร่วม ๓) คู่ความที่อำนาจในการตัดสินใจที่แท้จริงไม่มาศาล ๔) ต้องการให้ศาลชี้ขาด เชื่อว่าตนจะชนะคดี ๕) รู้สึกว่าฝ่ายตนเสียเปรียบ จึงไม่ยอม

๔.๕.๓ ปัจจัยภายนอกที่ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ ตามมุมมองของบุคลากรเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กรณีที่ผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ประสบความสำเร็จนั้น มีสาเหตุหลักที่สำคัญอันเป็นปัจจัยภายนอก ๒ ส่วน^{๕๑} ดังนี้คือ

๑) ส่วนของคู่ความ สำหรับส่วนของคู่ความหรือคู่พิพาทที่ต่างก็มีทัศนคติต่อกันมาก่อน กล่าวคือ คิดตั้งแต่อยู่ในบ้านแล้วว่า อาจจะมีแบ่งฝ่ายการเจรจาพูดจาคุยกัน สมทบกัน คู่ความตั้งธงมาจากบ้าน^{๕๒} หรือเรื่องที่พิพาทมีความหมาดหมางเกินกว่าจะสามารถเผชิญหน้ากันได้แล้ว^{๕๓}

๒) ส่วนของนายความ^{๕๔} ซึ่งในส่วนนี้มีอิทธิพลต่อการทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จก็ตาม ก็เป็นเพียงปัจจัยภายนอก ซึ่งในฐานะของผู้วิจัยมองเป็นเพียงตัวแปร แม้จะเป็นตัวแปรที่สำคัญก็ตาม ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ที่เรานำเข้ามาจัดการไม่ได้ จึงเป็นหน้าที่ของผู้ประนีประนอมว่าจะเข้าไปปฏิสัมพันธ์กับบุคคลกลุ่มต่างๆ ทั้งสองส่วนนี้แบบไหน และอย่างไร เพราะนายความต้องการแสดงบทบาทให้ลูกความของตนเห็นความสามารถในฐานะผู้ถูกว่าจ้าง

สรุปตามนัยยะทั้งสองส่วนนั้น เป็นเพียงปัจจัยภายนอกซึ่งผู้วิจัยมีมุมมองว่า เป็นส่วนที่นอกเหนือการควบคุมของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยและผู้ประนีประนอมไม่สามารถจะเข้าไปจัดการกับทั้งสองส่วนดังกล่าวข้างต้นได้ แต่ต้องนำมาแสดงให้แก่ผู้ติดตามได้รับทราบด้วย

๔.๖ การจัดหมวดหมู่เพื่อวิเคราะห์ตามหลักภาวะ ๔ กับการพัฒนา

การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท หรือบุคลากรในองค์กรของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น ดังที่ผู้วิจัยได้กล่าวแล้วในเบื้องต้นของบทที่ ๓ ซึ่งว่าด้วยหลักของการภาวนานั้นมี ๔ ด้าน ในมุมมองของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น แม้จะไม่มีมีการกล่าวถึงบุคลากรกลุ่มนี้ไว้โดยตรง

^{๕๑} สัมภาษณ์ นางสาวรัตน ตู๊ที, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๕๒} สัมภาษณ์ ดร.กวี อิศวรรณ, ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทอาวุโสรุ่นที่ ๒ ประจำศาลจังหวัดชลบุรี, อดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีอีสาน, ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๑.

^{๕๓} สัมภาษณ์ นางยุพิน รวงผึ้ง, นิติกรชำนาญการพิเศษ, หัวหน้าส่วนงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๗ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๕๔} สัมภาษณ์ C2 นามสมมุติ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

ผู้วิจัยสืบค้นพบว่าท่าน **พระธรรมปิฎก**^{๕๕} (ประยุทธิ์ ปยุตโต) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตว่าการพัฒนาทักษะชีวิตไว้นั้น สอดคล้องกับการพัฒนาผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ด้วยเช่นกัน ซึ่งก็ควรพัฒนาทั้ง ๔ ด้านคือ คือ ด้านกายภาพ ด้านพฤติกรรม ด้านจิตภาพ ด้านปัญญาภาพ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงเฉพาะเบื้องต้น ส่วนที่มองเห็นเป็นรูปธรรม หรือสามารถสัมผัสได้ ซึ่งมีเนื้อหาสาระและรายละเอียดดังต่อไปนี้

๔.๖.๑ วิเคราะห์ตามหลักทางกายภาพ

การพัฒนาทางกายภาพ ได้แก่ กายภาวนา หรือการพัฒนากาย (Physical development) คือ การพัฒนาร่างกายให้รู้จักติดต่อกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพทั้งหลายในทางเกื้อกูล เป็นคุณ รู้จักบริโภคปัจจัย ๔ หรือส่วนที่เกี่ยวข้องภายนอกด้านสิ่งแวดล้อมได้ตรงตามคุณค่าที่แท้จริง นอกจากนี้ยังกล่าวถึงการฝึกให้รู้จักใช้อินทรีย์ คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย และใจในการติดต่อกันในกลุ่มคณะทำงาน หรือใช้สอยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มคุณค่าในการทำงานร่วมกัน และประสบการณ์ต่างๆ เพื่อศึกษาเรียนรู้เป็นกิจหลัก ใช้ทั้งภาษากายรวมทั้งภาษาพูด ผ่านวาจาโดยการสื่อสารออกมาให้มีความสัมพันธ์ที่เกื้อกูลกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้วยก็ยิ่งดี และข้อสำคัญคือ สอดคล้องการพัฒนาทางกายภาพของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

ในที่นี้ยังหมายรวมถึงสิ่งแวดล้อมภายในห้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วย มีส่วนที่ควรจะได้รับ การปรับปรุง หรือพัฒนาให้ดีขึ้นตามข้อมูลที่ได้รับมาจากการสัมภาษณ์ เพราะ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพทั้งหลาย ในทางเกื้อกูล เป็นคุณต่อการพัฒนาผู้ประนีประนอมได้ตรงตามความเป็นจริง และได้คุณค่าที่แท้จริง หรือรวมทั้งการแต่งกายของผู้ประนีประนอมเอง ในงานวิจัยนี้การพัฒนาทางกายภาพ ยังรวมถึงเกียรติบัตร รางวัลเชิดชู หรือการได้รับรางวัลเป็นผู้ประนีประนอมดีเด่น ผลงานต่างๆ ได้รับเป็นผู้ประนีประนอมดีเด่น ที่สำนักงานศาลยุติธรรมนั้นเขาให้จากความสำเร็จในคดี^{๕๖} ทั้งหมดที่กล่าวมานั้นล้วนคือการพัฒนาทางกายภาพทั้งสิ้น เพื่อให้เห็นได้ชัดเจนในลำดับต่อไปผู้วิจัยจะนำท่านสู่มิติทั้งสี่ให้ครบตามที่กล่าวไว้ในเบื้องต้นต่อไป

ก) การพัฒนาทางกายภาพ

ท่านพี แ่งสภา ผู้พิพากษาชั้นต้นและเป็นผู้ทำหน้าที่กำกับดูแลศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในช่วงปี พ.ศ.๒๕๖๐ และผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงเจ้าหน้าที่ในศูนย์ และผู้ประนีประนอมนั้น

^{๕๕}พระธรรมปิฎก, พุทธศาสนากับการพัฒนามนุษย์, พิมพ์ครั้งที่๒, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บริษัท สหธรรมิกจำกัด, มปป), หน้า๓๙.

* ปัจจุบัน คือ สมเด็จพระพุฒาจารย์

^{๕๖}สัมภาษณ์ นายประยูรศักดิ์ เนื่องจำนงค์, ผู้ประนีประนอมดีเด่นปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาสมทบศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี, ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

ท่านได้ให้ความเห็นไว้ว่าการใกล้เคียงข้อพิพาทนั้น ด้านกายภาพ สามารถที่จะให้แยกเป็นข้อๆพอสังเขปคือ

๑) **กายภาพด้านแต่งกายให้สุภาพดี** บุคลิกภาพที่ดีของผู้ประนีประนอมจะทำให้คู่ความมีความเชื่อมั่น สรุปลักษณะๆง่าย ๆสำหรับการพัฒนาในด้านนี้ก็คือเสื้อผ้าหน้าผม ต้องดีงาม เสื้อผ้าที่สวมใส่สำหรับผู้ชายควรจะสวมใส่สุภาพสากล เสื้อเชิ้ตผูกเน็คไทหรือเสื้อพระราชทาน ส่วนผู้หญิงก็เช่นกันควรสวมเสื้อเชิ้ตทับด้วยสูทดำและสวมกระโปรง^{๕๗} ไม่ควรอย่างยิ่งที่จะส่งเสื้อยืด แล้วใส่สูททับ เพราะจะดูไม่สง่างาม ส่วนท่านผู้ประนีประนอมผู้หญิงควรจะแต่งหน้า ทำผมให้สวยงาม^{๕๘} และสอดคล้องกับมุมมองของท่านผู้ประนีประนอมผู้ประนีประนอมเสนอไว้ว่า การแต่งกายให้สุภาพเหมาะสม ดูดี ก็จะทำให้เกิดสัมพันธภาพ หมายและคู่พิพาทก็จะให้ความเคารพและให้เกียรติ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนำไปสู่การร่วมมือในแนวทางที่ดีควรให้ความสำคัญ คือการแต่งหน้าพองาม เสื้อผ้า และการแต่งกายสะอาดทันสมัยสวมสุทสุทสากลทับ^{๕๙}

๒) **กายภาพด้านสถานที่ ในมุมมองของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท** ห้องประชุมหรือห้องสำหรับใช้ในการไกล่เกลี่ยมีจำนวนน้อยเกินไป^{๖๐}, ที่จอดรถสำหรับผู้ที่มาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ก็มีปริมาณไม่เพียงพอ^{๖๑}

๓) **กายภาพด้านอุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องประดับที่พอเหมาะเมื่อเข้าไปปฏิบัติกร** ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นควรมีการเตรียมอุปกรณ์ เครื่องใช้ไม่สอยในห้อง หรือที่ควรเตรียม เช่นปากกา ดินสอ กระดาษเอ ๔ สำหรับจดประเด็นข้อพิพาท สำหรับเครื่องแต่งประดับก็ต้องให้พอดูงาม และไม่มากเกินไป^{๖๒} ไม่ควรใส่กำไลหรือสร้อยที่ดังจนน่ารำคาญ^{๖๓}

^{๕๗} สัมภาษณ์ นายรพี แฟงสภา, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๕๘} สัมภาษณ์ นายรพี แฟงสภา, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๕๙} สัมภาษณ์ BM4 นามสมมุติ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแนวพุทธ, ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทดีเด่นระดับประเทศ, ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๖๐} สัมภาษณ์ นายธนวัฒน์ รุจิณวัฒน์กุล, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

^{๖๑} สัมภาษณ์ นายธนวัฒน์ รุจิณวัฒน์กุล, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

^{๖๒} สัมภาษณ์ ดร.กษิทธิ์ วิไลเลิศ, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

๔) ภาวะทางด้านสิ่งแวดล้อมทั้งนอกและในห้องใกล้เคียง

- (๑) เสียงที่รบกวน ขณะที่ดำเนินการในห้องช่วงของกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท หรือการอนุญาตให้มีการจัดงานหรือการแสดงในช่วงเทศกาลต่างๆ ทำให้ห้องใกล้เคียงมีเสียงดังรบกวน การใกล้เคียงข้อพิพาท มีการจัดงานวิ่งควาย งานปิดทองพระพุทธรูป หรืองานกาชาด ให้มีการขายสินค้ารอบๆบริเวณศาล หรือ เสียงแอร์ที่ดังรบกวนในขณะที่ใกล้เคียง
- (๒) ด้านอุณหภูมิ หรือความร้อนความเย็นที่มากเกินไปในห้องใกล้เคียง มุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการใกล้เคียงนั้น เหตุอันเกิดขึ้นจากภาวะเครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน ก็ร้อน หรือเปิดแรงไปความหนาวเย็นในห้องใกล้เคียงล้วนมีผลต่อการกระบวนการใกล้เคียงทั้งสิ้น^{๖๔}
- (๓) ด้านกลิ่นอับ ที่ควรจัดให้เกิดสุขอนามัยที่ดี ไม่ควรให้มีกลิ่นคาวของอาหาร
- (๔) ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จอและเครื่องฉายโปรเจคเตอร์, กระดาษ, ปากกา, คลิปชาร์ต, ผู้ช่วยจด, อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์^{๖๕}
- (๕) ด้านความสะอาด ทั้งภายนอกและภายใน เน้นเรื่องความสะอาดของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท เน้นความของร่างกายของตัวผู้ประนีประนอมเองด้วย เช่นเล็บมือ เล็บเท้า^{๖๖} รักษาผิวพรรณสะอาดสะอาดดูดีอย่าให้เป็นผ้าหมองคล้ำ

กล่าวโดยสรุป คือการพัฒนาทางด้านกายภาพ ไม่ค่อยมีผู้ให้คำสัมภาษณ์ในมุมมองเหล่านี้ จึงสรุปย่อการพัฒนาทางด้านกายภาพ นั้นรวบรวมได้ ๔ ประการใหญ่ๆ ดังนี้คือ ๑) ภาวะด้านการแต่งกายให้สุภาพดี ๒) ภาวะด้านสถานที่ ๓) ภาวะด้านอุปกรณ์ เครื่องใช้ในการเข้าปฏิบัติงาน และ ๔) ภาวะด้านสิ่งแวดล้อมทั้งนอกและในห้องใกล้เคียงข้อพิพาท ซึ่งยังแบ่งแยกย่อยได้ อีก ๕ ประการคือ (๑) ด้านเสียงที่รบกวน (๒) ด้านอุณหภูมิในห้องใกล้เคียงที่หนาวไปร้อนไป (๓) ด้านกลิ่นอับที่ควรจัดให้เกิดสุขอนามัยที่ดี (๔) ด้านอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวก และ (๕) ด้านความสะอาด ทั้งภายนอกและภายในศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทประจำศาลเป็นต้น

^{๖๓} สัมภาษณ์ BM4 นามสมมุติ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการใกล้เคียงข้อพิพาทแนวพุทธ, ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทดีเด่นระดับประเทศ, ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๖๔} สัมภาษณ์ นายชัชวาลย์ ไชยนาแพง, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท, ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๖๕} สัมภาษณ์ นายประยูรศักดิ์ เนื่องจำนงค์, ผู้ประนีประนอมดีเด่นปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาสมทบศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี, ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

^{๖๖} สัมภาษณ์ BM4 นามสมมุติ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการใกล้เคียงข้อพิพาทแนวพุทธ, ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทดีเด่นระดับประเทศ, ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑.

๔.๖.๒ วิเคราะห์ตามทางพฤติกรรม

การพัฒนาทางพฤติกรรม พระธรรมปิฎก^{๖๗} (ประยุทธ์ ปยุตโต) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับการพัฒนา ด้านพฤติกรรม หรือด้านศีล) เพื่อการศึกษาการมีความสัมพันธ์ที่เกื้อกูลกับเพื่อนมนุษย์ในสังคมอย่างมีระเบียบมีระบบมีวิธีการแสดงออกที่เหมาะสมและมีวินัย การพัฒนาในด้านนี้จึงมีส่วนสำคัญเช่นกัน

ก) การพัฒนาด้านพฤติกรรมในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญแนวพุทธ

พระพุทธศาสนามองการพัฒนาทางพฤติกรรม หรือความประพฤติที่เหมาะสมและดีงาม ใช้ภาษาเฉพาะทางคือศีลภาวนา หรือการพัฒนาศีล (Social development) คือ การมีความสัมพันธ์ที่เกื้อกูลกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม เป็นการพัฒนาทางพฤติกรรมของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท คือ กาย วาจา ให้มีพฤติกรรมทางสังคมที่ไม่เบียดเบียน หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายแก่ผู้อื่น มีการเกื้อกูลสร้างสรรค์หรือช่วยส่งเสริมสันติสุขด้วยสังคหวัตถุ ๔ (ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมาบัติตตา) รวมถึงดำเนินอาชีพสุจริต ดำรงตนอยู่ในระเบียบวินัยของสังคมส่วนรวม กล่าวคือเป็นมนุษย์ที่ตั้งอยู่ในกฎระเบียบ และไม่ก่อความเดือดร้อนเสียหายกับผู้อื่นสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น ทั้งเกื้อกูลกันได้ด้วยดี ดังนี้

๑) การพัฒนาพฤติกรรมต่อสังคม ให้มีพฤติกรรมทางสังคม หรือท่าทีที่เป็นลักษณะผู้นำของกระบวนการเจรจาเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ เน้นการไม่เบียดเบียน หรือไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายแก่คู่พิพาท หรือผู้อื่นใดการพัฒนาทางพฤติกรรมจึงจะต้องมีการเกื้อกูลอย่างสร้างสรรค์

๒) พัฒนาด้านการให้ข้อแนะนำ ให้หรือแนะวิธีคิดในการแก้ปัญหา ท่าทีที่เป็นมิตร ให้คำชี้แนะทางออกให้คู่พิพาททุกฝ่ายด้วย

๓) พัฒนาด้านการพูดจาที่สุภาพ ใช้ปิยวาจา การพูดจาที่สุภาพ ไม่ใช้อำนาจว่าตนเป็นคนของศาลยุติธรรม ท่าทีที่อ่อนน้อมพูดจาปราศรัยมีมิตรไมตรี

๔) พัฒนาด้านการแบ่งปันช่วยเหลือ การสงเคราะห์ทุกชนิด ซึ่งการเป็นผู้ประนีประนอมนั้นก็เข้าช่วยในการประพัตติตนด้วยจิตอาสา ในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นและสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งในหลักพุทธธรรม เรียกว่าอตถจริยา

๕) พัฒนาด้านความประพฤติตนให้ดีเสมอต้นเสมอปลาย เป็นผู้ประนีประนอม ควบคุมความสม่ำเสมอ คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลเล รวมทั้งยังเป็นการสร้าง

^{๖๗} พระธรรมปิฎก, พุทธศาสนากับการพัฒนามนุษย์, พิมพ์ครั้งที่๒, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บริษัท สหธรรมิกจำกัด, มปป), หน้า๓๙.

* ปัจจุบัน คือ สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์

ความนิยม และไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย การดำเนินอาชีพสุจริต ดำรงตนอยู่ในระเบียบวินัยของสังคมส่วนรวม กล่าวคือเป็นทั้งผู้ประนีประนอมที่ดี และเป็นมนุษย์ที่ตั้งอยู่ในกฎระเบียบเพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการของตนในการเบียดเบียน หรือก่อความเดือดร้อนเสียหายกับผู้อื่นสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น ทั้งเกื้อกูลกันได้ด้วยดี ในหลักพุทธธรรมเรียกว่า สมานัตตา

สรุปการพัฒนาด้านพฤติกรรมของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น พอที่จะสามารถเรียบเรียงการพัฒนาให้เห็นในท่อนสรุป คือพัฒนาทางพฤติกรรมได้โดยรวม ๕ ประการคือ ๑) พัฒนาด้านพฤติกรรมต่อสังคม ๒) พัฒนาด้านการให้ข้อเสนอแนะ ๓) พัฒนาด้านการพูดจาที่สุภาพ ๔) พัฒนาด้านการแบ่งปันช่วยเหลือ และข้อสุดท้าย ๕) พัฒนาด้านความประพฤติตนให้ดีเสมอต้นเสมอปลาย

ข) การพัฒนาด้านพฤติกรรม ในมุมมองของผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เมื่อหันมามองด้านพฤติกรรมของผู้ประนีประนอม จากการสัมภาษณ์ทั้งท่านผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ย ด้านที่ควรระวังหรือ สิ่งที่ควรพัฒนาทางด้านกายภาพของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท สามารถแจกแจงพอสังเขปได้ดังนี้

๑. ควรพัฒนาด้านการฟัง^{๒๘} สำหรับท่านผู้ประนีประนอม ควรพัฒนาด้านการฟัง เพราะเป็นหลักการเบื้องต้นในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือสิ่งที่กระผมได้พบเห็นบางท่านนั้น ยังขาดทักษะ ด้านการฟัง นอกจากนั้นท่านยังพูดมากกว่าฟัง หากท่านพูดมากกว่าฟังแล้วจะทำให้เกิดปัญหาในลำดับแรกเลยคือท่านจะไม่รู้ปัญหาที่แท้จริงของคู่ความเลย^{๒๙} ซึ่งสอดคล้องกับอีกท่านที่กล่าวว่า เราต้องเมตตา และตั้งใจฟังผู้ที่เขามาฟังพาสล เขาเหล่านั้นต้องการความยุติธรรม

๒. ควรพัฒนาด้านพฤติกรรมหรือท่าทีที่แสดงความเมตตา เพราะความเมตตา คือความรัก ความปรารถนาดีต้องการช่วยเหลือให้ผู้อื่นพบความสุข ซึ่งการเป็นผู้ประนีประนอมต้องไกล่เกลี่ยแบบมีเมตตาต่อคู่กรณีเสมอภาคกัน รวมถึงความกรุณา คือ ความสงสาร อยากช่วยผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์ ความเดือดร้อนรำคาญใจ ซึ่งการเป็นผู้ประนีประนอมต้องไกล่เกลี่ยแบบช่วยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายอย่างเสมอภาคกันให้หาทางออกร่วมกัน

๓. พัฒนาด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้คู่พิพาทได้เห็นเป็นรูปธรรม คือมีมุทิตา คือความเบิกบานยินดี เมื่อเห็นผู้อื่นมีความสุข ซึ่งการเป็นผู้ประนีประนอมต้องไกล่เกลี่ยโดยส่งเสริมสนับสนุนให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายหาหนทางออกร่วมกันแบบมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน หรือการหยิбыื่นข้อเสนอแนะด้วยใจที่เป็นธรรม

^{๒๘} สัมภาษณ์ นายรพี แฟงสภา, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๒๙} สัมภาษณ์ นายรพี แฟงสภา, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ กันยายน ๒๕๖๑.

๔. พัฒนาด้านความมีใจเป็นกลาง หรืออุเบกขา ซึ่งการเป็นผู้ประนีประนอมต้องไกล่เกลี่ยโดยปราศจากอคติ แม้คู่พิพาทฝ่ายใดจะไม่ยอมตกลงก็วางเฉยได้โดยไม่ทำตัวเป็นคู่พิพาทเสียเอง

๕. ผู้ประนีประนอมควรมีวาจาไพเราะ ในการทำหน้าที่ผู้ประนีประนอมซึ่งเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยมีวจีสุจริตสี่ประการ คือ ๑) มุสาวาท ไม่พูดเท็จ หรือพูดแต่คำจริง ๒) ปิสุณาวาจา ไม่พูดจากส่อเสียด ๓) ผรุสวาจา ไม่พูดหยาบ ๔) สัมผัสปลาปะ ไม่พูดเพ้อเจ้อ^{๗๐}

ซึ่งผู้วิจัยพอที่จะสรุปการพัฒนาด้านพฤติกรรมของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในมุมมองของผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ย มีทั้งหมด ๕ ประการดังต่อไปนี้คือ ๑) ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทควรพัฒนาด้านการฟัง ๒) ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทควรพัฒนาด้านพฤติกรรมหรือท่าทีที่แสดงความเมตตา ๓) ผู้ประนีประนอมควรพัฒนาด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้คู่พิพาทได้เห็นเป็นรูปธรรม ๔) ผู้ประนีประนอมควรพัฒนาด้านความมีใจเป็นกลาง ๕) ผู้ประนีประนอมควรมีวาจาไพเราะ

ค) การพัฒนาด้านพฤติกรรมของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ในมุมมองเจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ข้อมูลดิบที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้นสำคัญมาก เพราะเป็นข้อมูลชั้นปฐมภูมิ ซึ่งผู้วิจัยปรารถนาให้งานวิจัยนี้มีเนื้อหาที่ครอบคลุมในทุกมิติ จึงมีความจำเป็นจะต้องลงพื้นที่อีกครั้งเพื่อขอสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บางท่านเป็นรอบที่สอง และบางท่านไม่สะดวกที่จะให้เข้าสัมภาษณ์ด้วยเหตุผลบางประการ ซึ่งได้รับข้อมูลเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

๑) ควรให้พัฒนาในส่วนของภาษาในการสื่อสาร ในฐานะเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศาลสิ่งที่เราปฏิบัติคือ จะช่วยแต่ในเรื่องของการจัดเอกสารแนบในสำนวน จัดประเภทของคดี และส่งให้ผู้ใหญ่พิจารณา และส่วนใหญ่เรื่องการสื่อสารนั้นเราจะไม่เข้าไปก้าวก่ายในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นส่วนของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทท่านนั้นในสำนวนนั้น จะต้องเป็นผู้ออกแบบเอง^{๗๑} สำหรับพฤติกรรมของผู้ประนีประนอมนั้นคือ ทุกอย่างนั้นจะต้องรอบคอบมากๆเลยคะ เพราะงานของส่วนรวมซึ่งอาจจะหลายคนหลายคดี ถ้าถามถึงสิ่งที่ควรพัฒนา น่าจะเป็นในส่วนของภาษาในการสื่อสาร^{๗๒} แต่เท่าที่สังเกตคือ ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี หลายท่านจะพูดไม่ค่อยเก่ง^{๗๓} มีแนวโน้มในการชักชวนไม่เก่ง พูดจูงใจไม่เก่ง ส่วนใหญ่พูดไม่เก่ง โน้มน้าวไม่ได้

^{๗๐} สัมภาษณ์ นายชัชวาลย์ ไชยนาแพง, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๗๑} สัมภาษณ์ นางสาวหัตถิ์ ปรีเลิศ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๗ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๗๒} สัมภาษณ์ นางสาวรัตน์ ตู๊ที, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

๒) บุคลิกสีหน้าแววตาในขณะที่ฟังคู่พิพาท พฤติกรรม หรือท่าทีของผู้ประนีประนอม นั้นควรจะฟังแล้ววิเคราะห์ไปด้วย ซึ่งเจ้าหน้าที่ในศูนย์ไกล่เกลี่ยเสนอไว้ในคำสัมภาษณ์ว่า สำหรับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลนั้น ต้องรวมทั้งบุคลิกสีหน้าแววตาในการที่จะฟัง คือฟังอย่างตั้งใจ และเมื่อฟังแล้วควรวิเคราะห์ไปด้วย^{๗๔} และการฟังด้วยรอยยิ้ม การฟังด้วยความเมตตาอะไรๆ หลายๆ เรื่องนะคะ^{๗๕} ซึ่งหัวหน้าส่วนงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็เสนอสอดคล้องว่า ผู้ประนีประนอมนั้นควรที่จะมีหลักเมตตา^{๗๖}

๓) **ควรพัฒนาด้านการจับประเด็นสรุป** หากคู่ความ ยินยอมเข้าห้องประชุม เพื่อหาทาง ยุติปัญหาข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยแล้วแสดงให้เห็นว่าคู่ความเขามีความหวังว่าท่านผู้ประนีประนอมจะเข้าใจปัญหาของคู่ความทั้งสองฝ่ายดังนั้นหากท่านมีทักษะทางด้านการฟังที่ดีเยี่ยม ท่านจะสามารถสรุปปัญหาของคู่ความออกมาว่ามีปัญหาที่แท้จริงเรื่องใด^{๗๗} คือเราควรที่จะฟังแต่ละฝ่ายพูดก่อน

๔) **เพิ่มมิติของความเห็นอกเห็นใจคู่ความ** เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้สัมภาษณ์ว่า ในทางพฤติกรรม หรือภาษากาย สีหน้าแววตา นี่สำคัญเราเป็นผู้ประนีประนอม ก็ต้องฟังเขาตั้งใจฟังอย่างเต็มที่ จนเขาร้องให้ คนที่มีปัญหานี้เราต้องฟังเขาก่อน ต้องทำใจนะ คนเรามองหลักพุทธว่าเป็นเรื่องของกรรม สอดคล้องกับหัวหน้าส่วนงานไกล่เกลี่ยคือ ความเป็นธรรม แก่คู่ความทั้งสองฝ่าย และมีความเข้าใจ ความเข้าถึงต่อคู่พิพาท^{๗๘} ซึ่งสอดคล้องกับเจ้าหน้าที่ในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอีกท่านที่เสนอไว้ว่า บุคลิกสีหน้าแววตาของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในการสนทนา

^{๗๓}สัมภาษณ์ นางยุพิน รวงผึ้ง, นิติกรชำนาญการพิเศษ, หัวหน้าส่วนงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๗ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๗๔}สัมภาษณ์ C2 นามสมมุติ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๗๕}สัมภาษณ์ นางสรวิทย์ ดุ้ที, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๗๖}สัมภาษณ์ นางยุพิน รวงผึ้ง, นิติกรชำนาญการพิเศษ, หัวหน้าส่วนงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๗ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๗๗}สัมภาษณ์ นายรพี แสงสภา, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๗๘}สัมภาษณ์ นางยุพิน รวงผึ้ง, นิติกรชำนาญการพิเศษ, หัวหน้าส่วนงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๗ มีนาคม ๒๕๖๑.

และ ฟัง นั้น รวมถึงการใช้สีหน้า การใช้แววตาในการมอง น้ำเสียงในการพูดนี้ก็สำคัญนัก คือจะสื่อถึงความรู้สึกเห็นใจ ความจริงใจที่อยากจะช่วยเหลือเขา^{๗๙}

๕) **เพิ่มแนวหลักคิดความเท่าเทียมในทางตรรกะ** (หลักเหตุผลตามหลักสากล)ซึ่งผู้ประนีประนอมควรยกเรื่องของการกระทำเหตุ และมองผลของการกระทำนั้น เช่นการเก็บของไม่ดี ก็อาจจะหายไป เขาเป็นคนดีมีคุณค่ากับเขา เมื่อเขาเข้ามาทำงานในศาล มีเพราะมนุษย์สัมพันธ์ดี การเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่คนอื่นเป็นเรื่องสำคัญ^{๘๐} ในมุมมองของนางยุพิน รวงผึ้ง ซึ่งเป็นหัวหน้าส่วนงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในช่วงเวลานั้น ก็ได้ให้ความเห็นสอดคล้องกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยว่าส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ประนีประนอมจะสามารถพูดคุยกับคู่พิพาทได้ลึกซึ้งขึ้นนั้น ควรจะมีความเข้าใจที่จะมองถึงความถูกต้อง คุณธรรมต่างๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ต่อกันด้วยความเท่าเทียมและไม่เอาเปรียบ

๖) **ควรพัฒนาด้านความเป็นกลาง** หลักธรรมที่สำคัญของผู้ประนีประนอมในการไกล่เกลี่ยที่ควรจะมี คือจะต้องมีความเป็นกลาง ซึ่งสอดคล้องกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอีกท่าน ที่เสนอในการให้สัมภาษณ์ว่า ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทส่วนใหญ่ บุคลิกภาพแต่ละท่านจะมาจากภาคธุรกิจ และข้าราชการบำนาญ^{๘๑} ก็จะทราบดีอยู่ในระดับหนึ่งแล้วว่าจะต้องปฏิบัติตนเช่นไร อาทิเช่น ควรจะมีการใช้หลักธรรม ต้องตั้งอยู่ในความเป็นกลาง^{๘๒} สำหรับการเกณฑ์ชี้วัดผลงานของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในด้านความเป็นกลางนั้น ทางศูนย์ไกล่เกลี่ยของเรา ก็ยังไม่เคยมีการประเมินผลด้านนี้อย่างเป็นทางการ^{๘๓}

๗) **พัฒนาด้านพฤติกรรมที่ดีงามพร้อม** ข้อบ่งชี้ถึงคุณลักษณะด้านพฤติกรรมและบุคลิกของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ดีก็สำคัญนะ คือตรงนี้อาจจะเป็นอะไร คือมีมาตั้งแต่เกิดนะ^{๘๔} อย่างเช่นบางคนนั้น เรามองปุ๊บ ก็สัมผัสได้ถึงว่าคนนี้ดูดีเนอะ เป็นคนที่สนใจในสิ่งที่เราปฏิบัติหน้าที่นะ เขาจึงสามารถมองเห็นปัญหาของเราเนอะอะไรได้อย่างพินิจพิเคราะห์ได้แบบนี้

^{๗๙} สัมภาษณ์ นางสาวรัตน ตู๊ที, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๘๐} สัมภาษณ์ นางสาวรัตน ตู๊ที, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๘๑} สัมภาษณ์ นางสาวหัตสวดี ปรีเลิศ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๗ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๘๒} สัมภาษณ์ นางยุพิน รวงผึ้ง, นิติกรชำนาญการพิเศษ, หัวหน้าส่วนงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๗ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๘๓} สัมภาษณ์ C2 นามสมมุติ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๘๔} สัมภาษณ์ C2 นามสมมุติ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

๘) **ควรพัฒนาการสื่อที่ดี เพิ่มทักษะในการเจรจาที่ถูกต้อง** ซึ่งควรจะให้มีการพัฒนาด้านการไกล่เกลี่ยต้องเพิ่มเรื่อยๆเลย^{๘๕} ในการที่เราเข้ามาเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น เราต้องให้ความสนใจในการฟังปัญหาของประชาชน หลักการฟังที่ถูกต้องนั้นต้องฟังแบบไหนต้องเป็นผู้ฟัง คือ การเจรจากันเนี่ย ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ ของหัวหน้าส่วนงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เสนอไว้ว่า ในความรู้สึกของดิฉันนะคะแต่ผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่จะรู้ เพียงแต่นำมาใช้ไม่ได้หมด ถ้าเอามาใช้ ก็เกิดประโยชน์มาก^{๘๖} โดยเฉพาะการใช้คำพูด หรือการเจรจาเป็นพฤติกรรมเป็นสิ่งสำคัญมากเลย สำหรับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๙) **ควรเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตน** ผู้ประนีประนอมท่านนั้น เขาควรจะต้องรู้ บทบาทของตน ว่าไม่ควรเถียง อย่าเพิ่งไปคิดแทนเขา อย่างนี้ให้คู่ความพูดข้อเท็จจริงให้หมดก่อน บางที่เขาอาจจะอยากระบายกับ เขาอาจจะเครียด^{๘๗}

๑๐) **ควรฝึกพัฒนาการมีสติอยู่เสมอ ไม่เผลอไปตัดสิน** บางทีผู้ประนีประนอมจะต้อง รับฟังให้มาก บางคดีเป็นปัญหาของการจบอาจจะไม่ต้องการความชัดใช้ หรือต้องการอะไร ต้องการ ความรู้สึกดีๆที่อย่างน้อยๆมีคนเข้าใจ หรือเห็นใจเขาอะไรอย่างนี้ ผู้ประนีประนอมไม่มีหน้าที่ไปฟันธง ไม่ว่าคู่พิพาททุกฝ่ายนั้น เขาจะถูกผิด การฟัง การใช้สีหน้า การใช้แววตาในการมอง น้ำเสียงในการพูด นี่ก็สำคัญนัก คือจะสื่อถึงความรู้สึกเห็นใจ ความจริงใจที่อยากจะช่วยเหลือเขา^{๘๘}

๑๑) **ควรสร้างกติกาก่อนเปิดประชุม** ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทควรทำหน้าที่กำกับ ดูแลการสนทนา หรืออำนวยความสะดวกให้เกิดสถานการณ์ที่ดี และรักษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่พิพาท มิให้บาดหมางเพิ่ม บางทีเกิดกรณีที่ว่าอีกฝ่ายยังพูดไม่จบ อีกฝ่ายหนึ่งก็เริ่มขัดแย้ง พูดแทรกขึ้นมา ตอนนั้นเลย สมมติว่าเราเป็นคนที่ย่อยให้ข้อมูล หรือเราควรรับฟังปัญหาเพื่อหาข้อมูลของทุกฝ่าย หนึ่งก่อน คือการฟังนี้ เราควรเป็นฝ่ายฟังก่อน^{๘๙}

^{๘๕} สัมภาษณ์ นางสาวรัตน ดู่ที, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล จังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๘๖} สัมภาษณ์ นางยุพิน รวงผึ้ง, นิติกรชำนาญการพิเศษ, หัวหน้าส่วนงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำ ศาลจังหวัดชลบุรี, ๗ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๘๗} สัมภาษณ์ นางสาวรัตน ดู่ที, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล จังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๘๘} สัมภาษณ์ C2 นามสมมุติ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล จังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๘๙} สัมภาษณ์ นางสาวรัตน ดู่ที, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล จังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

๑๒) **ควรพัฒนาการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี** การเข้ามาเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศาลนั้นควรจะต้องประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่คนอื่นนั้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ก็เป็นเรื่องสำคัญ เพราะโครงการร่วมใจไกลเกลี่ยที่สำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อต้องการลดจำนวนคดีในศาลเป็นนโยบายอยู่แล้ว เป็นการเสริมสร้างพัฒนาประสิทธิภาพด้วย

กล่าวโดยสรุปคือ การพัฒนาด้านพฤติกรรมของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในมุมมองของเจ้าหน้าที่ศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาท มีทั้งหมด ๑๒ ประการดังต่อไปนี้คือ ๑) ควรให้พัฒนาในส่วนของภาษาในการสื่อสาร ๒) บุคลิกสีหน้าแววตาในขณะที่ฟังคู่พิพาท ๓) ควรพัฒนาการจับประเด็นสรุป ๔) เพิ่มมิติของความเห็นอกเห็นใจคู่ความ ๕) เพิ่มแนวหลักคิดในทางตรรกะ (หลักเหตุผลตามหลักสากล) ๖) ควรพัฒนาด้านความเป็นกลาง ๗) พัฒนาด้านพฤติกรรมที่ดีงามพร้อม ๘) ควรพัฒนาการสื่อที่ดี เพิ่มทักษะในการเจรจาที่ถูกต้อง ๙) ควรเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตน ๑๐) ควรฝึกพัฒนาการมีสติอยู่เสมอ ไม่เผลอไปตัดสิน ๑๑) ควรสร้างกติกาก่อนเปิดประชุม ๑๒) ควรพัฒนาการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จากข้อมูลทั้งหมดในมุมมองนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าเจ้าหน้าที่ที่สามารถสังเกตได้ และมีปริมาณของข้อชี้แนะจำนวนมากนั้น เกิดจากความตั้งใจของเจ้าหน้าที่มาก หรือเกิดจากเห็นข้อพร่องของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ซึ่งควรที่จะเติมเต็มด้วยการพัฒนาต่อไป

ง) การพัฒนาด้านพฤติกรรม ในมุมมองของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทแนวพุทธ

สำหรับในความคิดเห็นของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทแนวพุทธนั้นควรมี บุคลิกภาพที่สง่างาม มีสุขภาพแข็งแรง มีทักษะการทํากิจกรรมต่างๆ ผู้ประนีประนอมควรเป็นบุคคลมีเป้าหมาย มีอุดมคติและมี PASSION ด้านการสมานฉันท์อย่างสูง อดทน อดกลั้นได้ทุกสถานการณ์^{๙๐} และได้ข้อมูลเพิ่มเติมดังนี้

๑) **ควรสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้น** สำคัญมากค่ะ เพราะว่าที่ใดไม่มีกฎที่นั่นก็ไม่มีความเป็นธรรมนะค่ะ ถ้าหากเราได้พูดถึงกฎให้เขาฟัง เราก็ใช้กฎนั้นอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค มันก็จะเกิดความสำเร็จได้ง่ายขึ้น เพราะว่าความขัดแย้งมันมีอยู่เดิมแล้ว แต่ถ้าเกิดความรู้สึกว่า พอเขาไม่ได้รู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรมจากเรา มันจะเกิดความขัดแย้งใหม่ค่ะ ถ้ามนุษย์เราโดยธรรมชาติแล้วนี้ ถ้าเมื่อไหร่เราคิดว่าไม่ได้รับความยุติธรรม เราจะเกิดความรู้สึกว่าต้องป้องกันตัวเอง เราก็ก่อความขัดแย้งให้เกิดขึ้นอีกครั้ง เราก็จะกลายเป็นคู่กรณีเสียเองค่ะ ไม่ดำเนินการไกลเกลี่ยตามรูปแบบอย่างที่เราควรจะเป็น เราต้องรักษากฎ^{๙๑}

^{๙๐} สัมภาษณ์ นางกานดา ปล้องอิศวร, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, สตรีทำงานดีเด่น พ.ศ. ๒๕๔๘, ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๙๑} สัมภาษณ์ นางสาวผุสดี รุ่งเรืองผดุง, ผู้ทรงคุณวุฒิ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศของศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลแขวง และศาลแรงงานสมุทรปราการ, ๔ สิงหาคม ๒๕๖๑.

๒) **ควรสร้างกติการ่วมกันก่อน เพื่อความเป็นกลาง** การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นจะมีการเข้าในเนื้อหาได้ จะดีกว่าการไม่มีการตั้งกติกา เพื่อความเป็นกลาง เป็นการป้องปราม และป้องกันไม่ให้เกิดความลำเอียง^{๙๒} ซึ่งสอดคล้องกับนายอุทัย เครือเปี่ยมเลิศ ท่านผู้ประนีประนอมแนวพุทธที่ให้สัมภาษณ์ไว้ดังนี้คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น ผมใช้ขั้นตอนของการเปิดประชุมหรือไม่ทุกครั้ง เกือบทุกกรณีแม้จะเป็นการไกล่เกลี่ยครั้งที่สองก็ต้องกล่าวเปิดประชุมอีกครั้ง^{๙๓} เพราะเป็นการย้ำให้ทราบว่า คนเราหลังจากที่มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครั้งแรกไปแล้วเนี่ย ถ้าเราละเลยไปเนี่ย อาจจะทำให้คู่พิพาทที่เคยโต้แย้ง หรือขัดแย้งกันด้วยอารมณ์มาก่อน ฉะนั้นผมจะใช้ขั้นตอนในการสร้างกติการ่วมกันอีกครั้งเสมอ ไม่เคยเบื่อกับที่จะพูดในเรื่องของกระบวนการเปิดประชุมเป็นสิ่งที่ผมได้ความรู้มาจากการอบรม

๓) **ใช้การกล่าวเปิดประชุมใหม่อีกครั้ง**^{๙๔} การกล่าวเปิดประชุมอีกครั้งนั้น เจตนาของผมก็ต้องการเพื่อที่จะลดอารมณ์ของคู่พิพาท^{๙๕} แม้จะมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอีกครั้งถัดมา ผมก็จะยังใช้วิธีการกล่าวเปิดประชุมแบบนี้ก่อนเสมอ ขอให้คู่พิพาททุกฝ่ายนั้น ให้เขาพูดที่ละฝ่าย ไม่พูดด้วยอารมณ์ หรือด้วยวิธีการเจรจาแบบพูดที่ละฝ่าย^{๙๖} ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งพูดอยู่นี้ ขอให้ผู้ที่พูดพูดอยู่แต่ในเนื้อหา และเหตุผลเพื่อหาทางออกร่วมกัน

๔) **พูดจาทวนประเด็นปัญหาด้วยความคล่องแคล่ว** ผู้ประนีประนอมควรมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยให้มีความกระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวา^{๙๗}

๕) **ควรพัฒนาหาข้อยุติ โดยไม่ใช้อารมณ์** อย่าเอาเรื่องของอารมณ์มาพูดในเนื้อหาที่เราจะหาทางออก ด้วยเหตุผลที่ว่า ถ้าคุณใช้อารมณ์พูดนี้ อีกฝั่งหนึ่งก็คงมีอารมณ์โกรธกับคุณแน่นอน^{๙๘} เพราะฉะนั้นให้พูดอยู่ในเนื้อหาและเหตุผล เพื่อการหาข้อยุติของทั้งสองฝ่ายได้อย่างหมด

^{๙๒}สัมภาษณ์ นางภัทรวดี นามเมืองปัก, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

^{๙๓}สัมภาษณ์ นายธนาชัย ชัยเจริญกุล, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๙๔}สัมภาษณ์ นายอุทัย เครือเปี่ยมเลิศ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านคลังสมอง, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๙๕}สัมภาษณ์ นายธนาชัย ชัยเจริญกุล, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๙๖}สัมภาษณ์ นายอุทัย เครือเปี่ยมเลิศ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านคลังสมอง, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๙๗}สัมภาษณ์ BM4 นามสมมุติ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแนวพุทธ, ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทดีเด่นระดับประเทศ, ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๙๘}สัมภาษณ์ นายธนาชัย ชัยเจริญกุล, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

จด เพราะฉะนั้นในการเปิดประชุมนี้ ในบริบทนี้จะต้องดูและทำทุกครั้งด้วย ไม่ยาวไกลเหมือนครั้งแรกที่เข้าห้องไกล่เกลี่ย ดูการพัฒนาการของคู่พิพาท สังเกตจากสีหน้า อารมณ์ของคู่พิพาทได้^{๙๙}

๖) **ควรปรับพัฒนาพฤติกรรมให้เหมาะสม** ผู้ประนีประนอมแต่ละคน ต่างก็มีพฤติกรรมที่ย่อมไม่เท่ากัน และเป็นไปตาม อาชีพ หน้าที่การงาน เชื้อชาติ อายุ สถานทางครอบครัวและสังคม ซึ่งเป็นส่วนที่พัฒนาได้^{๑๐๐} ซึ่งสอดคล้องกับท่านผู้ประนีประนอมข้อพิพาทอีกท่านหนึ่ง คือมีมุมมองในด้านการพัฒนาด้านพฤติกรรม ผู้ประนีประนอมนั้น จะต้องมีสติตลอดเวลา ในขณะที่เรามาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นคือเรามาทำหน้าที่แทนศาล ควรจะต้องมีสำรวมระวังด้านพฤติกรรม ควรรักษามารยาทสมบัติผู้ดี^{๑๐๑} พึงอย่าลืมนำคำสุภาษิตที่ว่า สำเนียงส่อภาษา กิริยาส่อสกุล ประกอบด้วย การนั่ง การฟัง และการพูด และตรงกันกับ ท่านอุทัย เครือเปี่ยมเลิศได้เสนอให้สัมภาษณ์ไว้

๗) **ควรพัฒนางานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ได้มาตรฐาน** งานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น ถ้าจะให้ได้รับการไกล่เกลี่ยมีมาตรฐานยิ่งขึ้น ผู้ประนีประนอมควรเรียนรู้เพิ่มเติม เป็นการพัฒนาเพิ่มและเข้าปฏิบัติหน้าที่หรือทำงานด้านนี้อย่างต่อเนื่อง^{๑๐๒} โดยเฉพาะหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เช่นการใช้ช่องทางออนไลน์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางไกล ด้วยช่องทางอื่นๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) จดหมายธุรกิจตอบรับ โทรสาร (Fax) การสไกป์ (Skype) เป็นต้น

๘) **ควรพัฒนาภาษากายให้เหมาะสม** ผู้ประนีประนอมควรรักษากิริยามารยาททางกายภายในห้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เหมาะสม เช่น ไม่ควรนั่งท้าวคาง แคะหู แคะโต๊ะ ควรนั่งฟังด้วยการอมยิ้มมองคู่พิพาทด้วยความเมตตากรุณา การวางท่าทีของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้นสำคัญมาก ในขณะฟัง และกิริยาท่าทางที่ดี การใช้น้ำเสียง คำพูด ควรวางตัวและมีความสำรวมระวังอยู่เป็นนิจจนเป็นนิสัย^{๑๐๓}

๙) **ก่อนพัฒนาต้องพัฒนาเข้าใจบทบาทผู้ประนีประนอม** ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทควรปฏิบัติตนให้น่าเชื่อถือของบุคคลทั่วไป เช่น มีความสงบเยือก ฟังมากกว่า

^{๙๙}สัมภาษณ์ นายอุทัย เครือเปี่ยมเลิศ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านคลังสมอง, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๐๐}สัมภาษณ์ นางกานดา ปลั่งอิศวร, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, สตรีทำงานดีเด่น พ.ศ. ๒๕๔๘, ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๐๑}สัมภาษณ์ BM4 นามสมมุติ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแนวพุทธ, ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทดีเด่นระดับประเทศ, ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๐๒}สัมภาษณ์ นางภัทรวดี นามเมืองปัก, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

^{๑๐๓}สัมภาษณ์ นางกานดา ปลั่งอิศวร, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, สตรีทำงานดีเด่น พ.ศ. ๒๕๔๘, ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑.

พูด^{๑๐๔} ซึ่งเป็นคำสัมภาษณ์จากท่านผู้สืบทอด รุ่งเรืองผดุง และความเห็นนี้สอดคล้องกับผู้ประนีประนอมข้อพิพาทอีกท่านซึ่งเป็นผู้ประนีประนอมคดีในระดับประเทศได้ให้ข้อเสนอไว้ว่า ผู้ประนีประนอมที่มาทำหน้าที่นี้ควรเรียนรู้อย่างยิ่งในการฟัง คือ เป็นผู้รู้จักฟังอย่างตั้งใจ ซึ่งย่อมเป็นกิริยาท่าทางที่แสดงออกให้คู่ความรู้ว่า ผู้ประนีประนอมให้ความสำคัญต่อปัญหาพิพาท^{๑๐๕} โดยแสดงท่าทีว่ามีความตั้งใจ ใส่ใจ พร้อมทั้งจะรับฟัง ดังนั้นผู้ประนีประนอมที่ดีควรแสดงออกขณะฟังโดยการสบตา การพยักหน้า หรือ แม้แต่การตอบรับด้วยเสียงคะ, ครับ หรือจดบันทึกตามสิ่งที่คู่พิพาทพูด^{๑๐๖}

๑๐) **พัฒนาโดยใช้ความสามารถในการเปิดใจคู่พิพาท** เมื่อคู่พิพาทพูดเรียบร้อยแล้ว เราก็ทบทวนสิ่งที่เราฟังมา มากล่าวให้คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทุกฝ่ายฟังว่า เราจับประเด็นตรงกับสิ่งที่คู่พิพาท เล่ามาตรงกันหรือไม่ เราจะต้องหาสาเหตุว่ามันเกิดจากอะไร พยายามชี้แนะเขา เราอธิบายให้เขาฟังในระหว่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เราจะได้ชี้จุดให้คู่ความเขาได้เห็น ไม่ให้หลุดจากประเด็นหลักนอกเหนือไปจากนั้น^{๑๐๗} ความสามารถพิเศษของผู้ประนีประนอม ก็คือ การเปิดใจในการรับฟังอย่างลึกซึ้ง ฟังอย่างละเอียดอ่อนมีความจำเป็นอย่างยิ่ง^{๑๐๘}

๑๑) **ควรพัฒนาด้านวางตัว** การเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทไม่ควรตีสนิทกับเจ้าหน้าที่และผู้พิพากษา ไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตัว รวมทั้ง ไม่แสดงตนว่าตนเป็นผู้มีอำนาจ^{๑๐๙} รู้สำนวนและนำไปสู่การช่วยเหลือญาติ ใส่ร้ายผู้อื่นสร้างชื่อเสียงเพื่อดำรงและเครื่องราชย์

กล่าวโดยสรุปคือการพัฒนาด้านพฤติกรรมสำหรับผู้ประนีประนอม ในมุมมองของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทแนวพุทธนั้น ตามที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการสืบค้นนั้น สามารถพัฒนาได้ ๑๑ ประการ คือ ๑) ควรสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้น ๒) ควรสร้างกติการ่วมกันก่อน เพื่อความเป็นกลาง ๓) ใช้การกล่าวเปิดประชุมใหม่อีกครั้ง ๔) พุดจาทวนประเด็นปัญหาด้วยความคล่องแคล่ว ๕) ควรพัฒนาหาข้อยุติ โดยไม่ใช้อารมณ์ ๖) ควรปรับปรุงพัฒนาพฤติกรรมให้เหมาะสม ๗) ควรพัฒนางานไกล่

^{๑๐๔}สัมภาษณ์ นางภัทรวดี นามเมืองปัก, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

^{๑๐๕}สัมภาษณ์ BM4 นามสมมติ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแนวพุทธ, ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทดีเด่นระดับประเทศ, ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๐๖}สัมภาษณ์ นางกานดา ปลั่งอิศวร, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, สตรีทำงานดีเด่น พ.ศ. ๒๕๔๘, ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๐๗}สัมภาษณ์ นายธนาชัย ชัยเจริญกุล, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๑๐๘}สัมภาษณ์ นางรตี สาครจันทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๐๙}สัมภาษณ์ นางกานดา ปลั่งอิศวร, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, สตรีทำงานดีเด่น พ.ศ. ๒๕๔๘, ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑.

เกลี้ยข้อพิพาทให้ได้ ๘) ควรพัฒนาภาษากายให้เหมาะสม ๙) ก่อนพัฒนาต้องพัฒนาเข้าใจบทบาทผู้
ประนีประนอม ๑๐) พัฒนาโดยใช้ความสามารถในการเปิดใจคู่พิพาท ๑๑) ควรพัฒนาด้านวางตัว

๔.๖.๓ วิเคราะห์ทางจิตภาพ

การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ด้านจิตภาพนั้น จากการสืบค้นผู้วิจัยมีมุมมองที่ดู
คล้ายว่าจะให้น้ำหนักทางพระพุทธศาสนา มาก จึงให้ความสำคัญด้านนี้เป็นพิเศษ ด้วยเหตุที่ด้านจิต
ภาพนี้ เน้นการมองด้านจิตภาพนา หรือการพัฒนาจิต (Emotional development) คือ การพัฒนาผู้
ประนีประนอมข้อพิพาทหรือ พัฒนาศักยภาพให้มีจิตที่สมบูรณ์ประกอบด้วยการพัฒนาคุณสมบัติของจิต
ฝึกอบรมเสริมสร้างจิตให้พร้อมสมบูรณ์ ๓ ด้าน คือ ด้านคุณธรรม(คุณภาพจิต) เช่น ความมีเมตตา
กรุณา ความรักเป็นมิตรปรารถนาประโยชน์สุขแก่ผู้อื่นด้าน ความสามารถของจิต (สมรรถภาพจิต)
เช่นความมีสติดี วิริยะ อุตทน เข้มแข็งมั่นคง เพียรพยายาม และด้านสุขภาพที่ดีของจิต (สุขภาพจิต)
เช่น จิตใจที่เป็นสุขสดชื่นสงบ ผ่องใส พร้อมทั้งจะยิ้มแย้มแจ่มใส การพัฒนาจิต เรียกว่า จิตภาพนา ถ้า
เป็นบุคคลที่ฝึกอบรม พัฒนาจิตแล้ว ก็เรียกว่า ภาวนาจิต

ฉะนั้นด้านจิตภาพ จึงเป็นมุมมองของนามธรรม ซึ่งในด้านนี้ในกระบวนการทาง
วิทยาศาสตร์ยังอยู่ในระหว่างการค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่ ซึ่งการเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่พัฒนาแล้ว
นั้น ควรเน้นการศึกษาเพื่อฝึกจิตให้เป็นสมาธิคือไม่ให้วอกแวกกระสับกระส่ายให้รู้จักมนสิการ และมี
โยนิโสมนสิการทั้งนี้เพราะโลกนี้เต็มไปด้วยพลังงาน (กระแสจิต) จิตจึงต้องมีการควบคุมจิตเป็นนาย
กายเป็นบ่าว การทำจิตใจให้เจริญงอกงามขึ้นในความดีความเข้มแข็งมั่นคงสงบสุขและอิสระในการ
กระทำซึ่งการแสดงออกทั้งทางกายหรือคำพูดทั้งหลายล้วนออกมาจากจิตทั้งสิ้น ดังพุทธพจน์ในธรรม
บทขุททกนิกาย “มโนปุพพคมามา มโนเสฐรา มโนมยา” แปลความว่า “**ธรรมทั้งหลาย** (คือการ
กระทำที่เป็นกุศลและอกุศล) มีใจเป็นหัวหน้า มีใจประเสริฐสุดสำเร็จด้วยใจ” ด้วยเหตุนี้การกระทำ
จิตมีสมาธิ เพื่อให้เกิดพลัง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์จึงเป็น
ข้อมูลชั้นปฐมภูมิ และบรรทัดฐานของการได้มาจากการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงลึกจากกลุ่มบุคคลที่
เกี่ยวข้องภายในศูนย์ไกล่เกลี่ย ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังหลายมิติ หรือหลายมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้อง
ดังต่อไปนี้

ก) การพัฒนาด้านจิตภาพในมุมมองของผู้พิพากษา

นายรพี แพร่งสภา ผู้พิพากษาชั้นต้นและผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้
ให้สัมภาษณ์ด้วยวิธีการตอบคำถามผ่านการพิมพ์ส่งมาให้ผู้วิจัยทางไลน์ ว่าสำหรับผู้ประนีประนอมข้อ
พิพาท ควรได้รับการเสริมสร้าง ในส่วนของ การพัฒนาด้านจิตภาพบ้างหรือไม่อย่างไร ท่านก็เมตตา

ให้ตอบในการสัมภาษณ์ผ่านการพิมพ์กลับมา ดังนี้ “เกี่ยวกับจิตวิทยาในเรื่องนี้ ผมไม่มีความรู้ใน เรื่องของคำถามนี้”^{๑๑๐}

ข) การพัฒนาด้านจิตภาพในมุมมองของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๑) **การพัฒนาด้านจิตวิทยาเพิ่มเติม** เพราะว่าเรื่องบางเรื่องจะเอาหลักกฎหมายมาพูดกันอย่างเดียวมันก็อาจจะไม่ได้ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ ในบางครั้งมันต้องมีหลักจิตวิทยาเข้ามาร่วมด้วย อย่างคดีครอบครัว เรื่องการแบ่งทรัพย์สิน เรื่องกรรมสิทธิ์รวมในหมู่ญาติพี่น้อง^{๑๑๑} เข้ามาในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๒) **ควรเพิ่มในการใช้หลักการ** ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทควรที่จะพัฒนาด้านจิตใจบ้างหรือไม่ แต่ละท่านมีวุฒิภาวะที่สูงพออยู่แล้ว ส่วนใหญ่หลักการสำหรับการประนีประนอมนั้นใช้ในทางอ้อม เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นคำตอบที่สอดคล้องกับหัวหน้าส่วนงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศูนย์ เสนอไว้ว่าหลักการที่สำคัญของผู้ประนีประนอมในการไกล่เกลี่ยที่ควรจะมีเพิ่ม คือจะต้องมีความเป็นกลาง ทั้งนี้ตัวผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเองควรมีจริยธรรมและความเป็นธรรม แก่คู่ความทั้งสองฝ่ายและมีหลักเมตตาธรรม^{๑๑๒}

๓) **ควรพัฒนาด้วยการปฏิบัติธรรม** ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทควรได้การพัฒนาในด้านจิตภาพด้วย โดยเดินทางไปเข้าปฏิบัติวิปัสสนานอกสถานที่ และสามารถจัดได้สามวันสองคืน อาทิเช่น ไปที่วัดจิตตภาวัน ไกลๆ พัทธยา มีการจัดพัฒนาด้านจิตใจ ทำงานเป็นทีมวิทยากรประมาณสามคน^{๑๑๓}

ค) การพัฒนาด้านจิตภาพในมุมมองของผู้ประนีประนอมทั่วไป

๑) **ควรเพิ่มการพัฒนาด้านจริยธรรม** สำหรับด้านจิตภาพ หรือจิตใจ คุณธรรมและศีลธรรมแล้ว^{๑๑๔} ก็ควรมุ่งเน้นการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้านจริยธรรมด้วย^{๑๑๕}

^{๑๑๐} สัมภาษณ์ นายพี แพงสภา, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๑๑} สัมภาษณ์ นางสาวหัตถิ ปรีเลิศ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๗ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๑๒} สัมภาษณ์ นางยุพิน รวงผึ้ง, นิติกรชำนาญการพิเศษ, หัวหน้าส่วนงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๗ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๑๑๓} สัมภาษณ์ นางณัฐดาพร วรรณนา, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๖ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๑๔} สัมภาษณ์ นายไชยวัฒน์ ชัยเจริญกุล, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๑.

^{๑๑๕} สัมภาษณ์ นางรติ สาครจันทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

๒) **ควรให้พัฒนาประสานด้านค่านิยมที่ต่างกัน** ความเชื่อที่ต่างกัน เรียนรู้ในหลักศาสนาอื่น สังคมที่เป็นพหุวัฒนธรรม แม้จะนับถือศาสนาพุทธก็ตามเคยได้มีโอกาสได้ใกล้ชิดข้อพิพาทคู่ความที่มีศาสนาที่ต่างศาสนา เคยมีเพื่อนต่างศาสนา^{๑๑๖} เช่นศาสนาอิสลาม ทำให้เราเปิดกว้างมากขึ้น การที่จะหาหรือเรียนรู้จากประสบการณ์จากผู้ประนีประนอมแก่ส่วนใหญ่จะมีจิตใจดีอยู่แล้ว การพัฒนาผู้ประนีประนอมที่คิดว่าควรที่จะได้พัฒนามากที่สุด

๓) **ควรหยาบยับความเมตตา ออกมาให้ชัดเจนด้วยการอบรม** การพัฒนาทางจิตใจของผู้ประนีประนอมนั้น คือ การเป็นผู้ให้ การมีเมตตา ความเที่ยงธรรม ยิ่งไถ่กันก็ต้องเปิดกว้างด้วย อย่าเอาความรู้สึกของตัวเองไปจับว่า คนนั้นผิด คนนี้ถูก เราไม่ใช่คนที่จะไปตัดสินได้ว่า ใครผิดใครถูก ทุกคนนะทุกคดีที่เข้ามา ไม่มีใครถูกทั้งหมดการพัฒนาด้านจิตภาพนั้น ควรมีการนั่งสมาธิเข้ามาอบรมจิตใจ ก็เห็นด้วยทำให้คนเราเป็นการฝึกจิตอยู่ ณ จุดใดจุดหนึ่ง เมื่อเราฝึกได้ ณ จุดหนึ่งเนี่ย ก็จะทำให้เรามีสติปัญญาในการที่เราจะคิดคนเราส่วนใหญ่ปกติ คนเราก็จะหาสมาธิกันอยู่แล้ว ส่วนการทำสมาธิไม่จำเป็นที่จะต้องไปทำที่วัด เพราะการทำสมาธิทำอยู่ที่ไหนก็ได้ ที่บ้าน เราก็สามารถทำได้^{๑๑๗} ต้องมีความกรุณาหยาบยับความหวังดีจากความเมตตาของเราสู่คู่พิพาท ด้วยท่าทีที่อ่อนโยน^{๑๑๘} กรุณา คือ ความสงสาร อยากช่วยผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์ ความเดือดร้อนรำคาญใจ^{๑๑๙} ซึ่งการเป็นผู้ประนีประนอมต้องใกล้ชิดแบบช่วยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายอย่างเสมอภาคกันให้หาทางออกร่วมกัน

๔) **เพิ่มกระบวนการพัฒนาจิต ด้วยกิจกรรม** หรือการเจตนาธรรมที่สำคัญที่สุด คือต้องแสดงเจตนาถึงความตั้งใจจริงในการให้ความยุติธรรมกับคู่ความ ประเด็นหลักๆที่ควรเพิ่มเติม ส่วนการพัฒนาผู้ประนีประนอมด้านจิตภาพ ในชั้นของกระบวนการนั้นเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล จะใช้มากน้อยก็ตามแต่

๕) **พัฒนาทางเจตนาด้วย ใช้หลักธรรม** ผมเน้นในเรื่องความรับผิดชอบชั่วดี เป็นการเตือนใจคู่พิพาททุกฝ่ายก่อน ผมจึงมองว่านอกจากความรู้ในเรื่องของการเจรจาใกล้ชิดแล้ว ที่จะช่วยเสริมหลักธรรมเข้าไปด้วย คู่พิพาทจะนับถือศาสนาใดก็ตาม เพราะฉะนั้นเราจึงใช้ง่ายที่สุดคือหลัก

^{๑๑๖} สัมภาษณ์ นางรติ สาครจันทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๑๗} สัมภาษณ์ นางผกาทิพย์ ธนเศรษฐกร, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๖ เมษายน ๒๕๖๑.

^{๑๑๘} สัมภาษณ์ BM4 นามสมมุติ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแนวพุทธ, ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทดีเด่นระดับประเทศ, ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๑๙} สัมภาษณ์ นายชัชวาลย์ ไชยนาแพง, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

ใจเขาใจเรา^{๑๒๐} ที่เข้ามาส่วนใหญ่ เขาจะเดือดร้อน อีกฝ่ายหนึ่งเคยมีความเจ็บช้ำน้ำใจจากเคียดแค้น เขา ก็จะไม่ด่าแล้วกลับมาขอมือขอโทษขอโพยแก่คู่กรณีกลับมาเป็นมิตรกัน นี่ถือเป็นผลจากหลักทำให้ ความเมตตาธรรมและความเป็นเหตุเป็นผล ชัดแจ้งจริง^{๑๒๑}

๖) **การพัฒนาเรื่องความอดทน** ความอดทนนี้ สำคัญมากๆ เลย การปฏิบัติหน้าที่ผู้ ประนีประนอมควรสร้างบรรยากาศในห้องใกล้เคียงให้ผ่อนคลาย ปรับอารมณ์ให้แก่ทุกฝ่าย ในบาง จุดเราก็เข้าใจและเห็นใจ ซึ่งบางครั้งเราไม่อาจไปแก้ได้ทั้งหมด แต่เราสามารถให้กำลังใจได้ สร้าง กติกา และการยอมรับให้เกิดขึ้นด้วย ปฏิบัติต่อคู่ความด้วยหลักวิธีการ^{๑๒๒}

๗) **การพัฒนาความยุติธรรมในการไกล่เกลี่ย** ดร.วีระ ศิลปรัตน์ภรณ์ ให้ความเห็น ตามหลักธรรมคือความเป็นกลางนี้สำคัญมาก เราให้ความเห็นใจเวลาเขาไม่ได้รับความยุติธรรม อันนี้ ถ้าเราคิดว่า ใช้หลักใจเขาใจเรา เราก็จะสามารถเข้าไปนั่งในใจของเขา^{๑๒๓}ได้เนี่ย โอกาสที่จะขึ้นนำ หรือ คล้อยตามความเห็นของเรานี้จะมีโอกาสเป็นไปได้สูง^{๑๒๔} ซึ่งสอดคล้องกับผู้ประนีประนอมท่านอื่น คือ บทบาทผู้ประนีประนอมที่พึงประสงค์ คือมีความเป็นกลาง ในการเข้าไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยการให้ คำแนะนำสิ่งที่ถูกต้องให้คู่ความทั้งสองฝั่ง^{๑๒๕} สอดคล้องกับความเห็นของผู้ประนีประนอมอีกท่านเสนอ ไว้ว่า ผู้ประนีประนอมที่ดีนั้น จะต้องไม่เห็นแก่ตัว มีความเป็นกลาง ต้องมีคุณธรรม เช่นอคติ ๔ บางที่ ก็ต้องใช้หลักศีลธรรมมาใช้เลยทุกอย่าง ใช้คำของขรवास เช่นไม่มีอคติ ไม่พยายาม เราไม่โกรธเพราะ เราไม่ใช่คู่ขัดแย้ง ต้องวางตัวเป็นกลาง อย่าหุบปาก มีความจริงใจในการจะให้คู่พิพาทปรองดองดีกัน^{๑๒๖}

๘) **การพัฒนาเรื่องจิตอาสา** ด้านจิตภาพนั้น ผมเน้นการดำรงชีวิตอย่างมีประโยชน์ และช่วยเหลือผู้อื่นได้ด้วย คือมีจิตอาสา จึงเข้ามาทำงานด้านนี้ และสอดคล้องกับอีกท่านที่กล่าวไว้ว่า การเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ดีนั้นต้องมีจิตอาสา มาเป็นอันดับต้นๆ^{๑๒๗} ในทรรศนะของดร.วี

^{๑๒๐} สัมภาษณ์ ดร.วีระ ศิลปรัตน์ภรณ์, อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ผู้ประนีประนอม ประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๒๑} สัมภาษณ์ นายกิตติ ตันยาตพรชัย, ผู้ประนีประนอมอาวุโสรุ่นที่ ๒ ของศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้ พิพากษาสมทบศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๒๒} สัมภาษณ์ นางรติ สารจันทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๒๓} สัมภาษณ์ ดร.วีระ ศิลปรัตน์ภรณ์, อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ผู้ประนีประนอม ประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๒๔} สัมภาษณ์ ดร.วีระ ศิลปรัตน์ภรณ์, อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ผู้ประนีประนอม ประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๒๕} สัมภาษณ์ นายไชยวัฒน์ ชัยเจริญกุล, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๑.

^{๑๒๖} สัมภาษณ์ นายธนาชัย ชัยเจริญกุล, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๑๒๗} สัมภาษณ์ นางรติ สารจันทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

ระ ศิลปรัตน์ภรณ์ ได้ให้สัมภาษณ์เสนอไว้ว่าเพราะผมมีฐานคือจากการสอนหนังสือ หน้าที่ของเราคือไม่ได้แค่ให้ความรู้กับเด็ก แต่เราต้องการให้เขาเหล่านั้นจบไปแล้วสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในสังคมแบบมีประโยชน์แล้ว เขาจะได้ช่วยเหลือผู้อื่นได้ด้วย นี่ไม่ได้สอนให้เขาแค่เก่ง แค่เอาตัวรอดได้เท่านั้นสามารถเผื่อแผ่คนอื่นได้ อาจจะไม่ใช่แค่เรื่องเงินทอง แค่วุฒิการศึกษา แต่ความรู้ที่คุณได้ติดตัวคุณไปคุณควรนำไปสอนคนอื่นเขา คุณต้องไปแนะนำคนอื่นด้วย ยิ่งให้มีการขยายวงของความ รู้ออกไปมากเท่าไร ยิ่งมีอานิสงส์มากขึ้นกับผู้อื่น เอากระบวนการเข้าไปช่วยจะทำให้เขาได้^{๑๒๘}

๙) **พัฒนาด้านจิตใจโดยการใช้วิธีปฏิบัติธรรม** เชิญชวนคนมานั่งสมาธิ เรื่องการพัฒนาอย่างนี้ผมเห็นด้วยว่าสำคัญมาก ปกติผมก็ไหว้พระ สวดมนต์ ขอมพรสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ผมว่าสมาธินี้ สำคัญมากในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะช่วยให้เรามีจิตใจที่นิ่งาม คือ เรามาทำความดี มาช่วยสังคม สิ่งศักดิ์สิทธิ์ท่านก็จะได้ตามมาช่วยให้ผู้คนเขาตกลงกัน กลับมาคืนดีกันได้ นี่คือสิ่งที่ผมมีความสุข

๑๐) **การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วยการเจริญวิปัสสนา** ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาเพิ่มเติมให้แก่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วยหลักวิธีการจากสำนักที่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มนักวิชาการแนวพุทธนั้น ก็มีประโยชน์อย่างมากเพราะการเจริญวิปัสสนานั้นเน้นเรื่องการมีสติอยู่กับปัจจุบันมากกว่าการปฏิบัติธรรมทั่วไป พร้อมฝึกความอดทนให้เพิ่มมากขึ้นต่อผู้ปฏิบัติเอง ซึ่งตามปกติในวิถีชีวิตของคนไทยส่วนใหญ่มีความโอ้อ้อมอารีอยู่แล้ว เราก็มาช่วยกันดึงให้เขาอยู่ร่วมกันอย่างสันติ^{๑๒๙}

กล่าวโดยสรุปการพัฒนาด้านจิตภาพในมุมมองของผู้ประนีประนอมข้อพิพาททั่วไป มีการเสนอไว้รวม ๙ ประการ ดังนี้ ๑) ควรเพิ่มการพัฒนาด้านจริยธรรม ๒) ควรให้พัฒนาประสานด้านค่านิยมที่ต่างกัน ความเชื่อที่ต่างกัน ๓) ควรหยิบยื่นความเมตตาออกมาให้ชัดเจน ๔) เพิ่มกระบวนการพัฒนาจิต ๕) พัฒนาทางเจตนาคติด้วย ใช้หลักธรรม ๖) ควรพัฒนาเรื่องความอดทน ๗) การพัฒนาความยุติธรรมในการไกล่เกลี่ย ๘) การพัฒนาเรื่องจิตอาสา ๙) พัฒนาด้านจิตใจโดยการใช้วิธีไหว้พระสวดมนต์ปฏิบัติธรรม ๑๐) การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วยการเจริญวิปัสสนา

๑๑) **การพัฒนาด้านจิตภาพในมุมมองของผู้ประนีประนอมแนวพุทธ** สำหรับผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่จะมาทำงานในด้านนี้สามารถพัฒนาด้านนี้ด้วย สามารถแบ่งได้ดังนี้

^{๑๒๘}สัมภาษณ์ ดร.วีระ ศิลปรัตน์ภรณ์, อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๒๙}สัมภาษณ์ นายวัฒน์ธนพล โสภณกิจวนิช, ผู้ประสานงานคณะทำงานผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ เมษายน ๒๕๖๑.

๑) **ควรพัฒนาด้วยการเพิ่มระดับของความเมตตา** พื้นฐานจิตใจของผู้ประนีประนอม นั้น เขาก็น่าจะมีความเมตตา กรุณาอยู่แล้ว ถึงจะมาช่วยทำงานด้านนี้ได้^{๑๓๐} และสอดคล้องกับความเห็นของท่านมุสตี รุ่งเรืองผดุง ผู้ประนีประนอมซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านแนวพุทธได้ให้สัมภาษณ์เสนอว่า ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ควรจะต้องมีหลักธรรมประจำใจ มีศีล แค่มีสัจคนเราก็คือเป็นผู้ที่สมบูรณ์มากพอในระดับหนึ่งแล้ว การมีอุดมคติที่ดีก็สำคัญ และมีผู้ประนีประนอมอีกหนึ่งท่านเสนอเสริมไว้ว่าผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้นควรมี PASSION ด้านการสมานฉันท์อย่างสูง^{๑๓๑}

๒) **เพิ่มการพัฒนาด้วยการฝึกสติ ฝึกสมาธิ** การพัฒนาผู้ประนีประนอมนั้นควรเพิ่มด้วยการฝึกสติ เป็นส่วนที่ทำให้เกิดการเรียนรู้เท่าทันจากการนึกคิด ผู้ประนีประนอมจึงควรได้รับการฝึกสมาธิเพิ่มด้วย และสามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกสติ ให้เกิดมีความสงบทางกายและทางใจ^{๑๓๒}

๓) **ควรพัฒนาด้านขันติธรรม หรือความอดทน** ผู้ประนีประนอมนั้นสมควรยิ่งที่จะต้องมีความอดทนสูง ฝึกอดกลั้นได้ทุกสถานการณ์ มีมนุษยสัมพันธ์มีความสามารถในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม^{๑๓๓}

๔) **เพิ่มหลักของการดับทุกข์ให้แก่คู่พิพาท** การเข้ามาทำงานด้านนี้ จิตอาสามาก่อนอื่นใด ผู้ประนีประนอมควรมีหลักการนี้ คือเรื่องอริยสัจสี่^{๑๓๔}

๕) **ต้องเสริมพื้นฐานด้านจิตใจ** การเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ถ้าไม่มีพื้นฐานด้านจิตใจนี้ อาจจะไม่นานนัก ก็คงจะมีเป็นส่วนน้อยนะคนที่เข้ามาแล้วมุ่งหวังอย่างอื่น แต่ถ้าใช้จิตใจที่ดีมุ่งพัฒนาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้ น่าจะเป็นเรื่องของการทำงานที่ทำให้คู่ความนี้ได้แก้ปัญหาที่ไม่ใช่ตัวปัญหาอย่างเดียว^{๑๓๕}

^{๑๓๐} สัมภาษณ์ นางสาวมุสตี รุ่งเรืองผดุง, ผู้ทรงคุณวุฒิ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลแขวง และศาลแรงงานสมุทรปราการ, ๔ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๓๑} สัมภาษณ์ นางกานดา ปลั่งอิศวร, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, สตรีทำงานดีเด่น พ.ศ. ๒๕๔๘, ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๓๒} สัมภาษณ์ BM4 นามสมมุติ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแนวพุทธ, ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทดีเด่นระดับประเทศ, ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๓๓} สัมภาษณ์ นางกานดา ปลั่งอิศวร, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, สตรีทำงานดีเด่น พ.ศ. ๒๕๔๘, ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๓๔} สัมภาษณ์ นางสาวมุสตี รุ่งเรืองผดุง, ผู้ทรงคุณวุฒิ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลแขวง และศาลแรงงานสมุทรปราการ, ๔ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๓๕} สัมภาษณ์ นายอุทัย เครือเปี่ยมเลิศ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านคลังสมอง, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

๖) มุ่งเน้นเพิ่มการสร้างความปลอดภัยของสังคม นอกจากผลประโยชน์ที่มาให้คนกลางอย่างเราแบ่งสรรให้แล้ว เราก็ต้องแก้ปัญหาคือความรู้สึกจิตใจด้วยค่ะ คือไม่ใช่แก้ปัญหาลดอย่างเดียว แต่ควรทำให้เขา เราควรจะมีการสื่อสารให้คู่พิพาททุกฝ่ายมีความสัมพันธ์อันดีได้ด้วย อย่างน้อยๆระหว่างที่คุยกันก็อาจจะมีเรื่องการให้อภัย แล้วก็ให้นึกถึงเรื่องที่ผ่านมา สิ่งดีที่เคยมีต่อกัน ธรรมดาที่เคยทำดีต่อกันก็ต้องพยายามหยิบยกขึ้นมา เพื่อให้เหตุในการอภัยกัน^{๑๓๖}

๗) **ควรมีมุมมองเปิดกว้าง แม้อย่างศาสนา** ผู้ประนีประนอมที่พัฒนาควรทราบด้วยการเจรจา หาข้อมูลว่าคู่ความนับถือศาสนาอื่นใด เราก็สามารถใช้หลักธรรมในการแก้ปัญหาอย่างไร จริงแล้วเราใช้หลักพุทธ แต่เราไม่ได้บอกว่าเราใช้พุทธธรรมในการแก้ปัญหา แต่ว่าหลักพุทธมันอยู่ในจิตสำนึกของเรา^{๑๓๗} ก่อนที่เราจะส่งผ่านออกไป การสื่อสาร เราก็ถามได้ว่าคู่พิพาทนับถือหลักศาสนาใด ถ้าเขาเจอคนที่ตั้งใจจะแก้ปัญหาให้เขา ตั้งใจฟังเขา มีจิตใจที่ตั้งใจจะแก้ปัญหาให้เขาจริงๆ ซึ่งมีความเที่ยงธรรม มีความเป็นกลาง ให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับภวะนั้นๆ ก็คิดว่าศาสนาต่างกันก็ไม่ใช่ปัญหาหรอกค่ะ เพราะมนุษย์ทุกคนต้องการความสงบเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว ถ้าปัญหาเราสามารถเข้าไปแก้ไขได้ให้ตกลงกันได้^{๑๓๘}

๘) **เพิ่มมิติของพัฒนาศักยภาพ** ด้านจัดอบรมให้แก่ผู้ประนีประนอมควรเพิ่มมิติของการพัฒนาศักยภาพโดยการเปิดคอร์สเพื่ออบรมด้านการปฏิบัติธรรม พัฒนาทางจิตใจให้สูงขึ้นจะดีกว่า โดยนั่งสมาธิ จะได้มากกว่าการไปเลี้ยงรับรอง ซึ่งเป็นการสิ้นเปลือง^{๑๓๙}

๙) **เพิ่มคุณสมบัติที่พึงประสงค์แก่ผู้ประนีประนอม** ในมุมมองของผู้ประนีประนอมอีกท่านหนึ่ง เสนอไว้ว่าที่ควรเพิ่มเติมขึ้น คือ พัฒนาให้เป็นผู้มีความเที่ยงตรง และมีความรู้ที่แปลกจากเดิม เพราะแต่ละท่านที่มาเป็นผู้ประนีประนอมนั้นจะความรู้มีประสบการณ์มาแล้วทั้งนั้นจากอาชีพที่หลากหลาย แต่อย่างไรก็ตาม ที่ควรจะต้องเพิ่มเติมเช่น...ความรู้ด้านธรรมชาติมาใกล้ใกล้ เรื่องธรรมชาติ เช่นการหยิบน้ำขึ้นมาน้ำหนึ่ง^{๑๔๐} แล้วถามคู่พิพาทว่า คู่กรณีช่วยดูน้ำแก้วนี้แล้ว ตอบให้ผมทราบหน่อยว่าน้ำแก้วนี้บอกอะไรได้บ้าง น้ำแก้วหนึ่งนั้น พอหยิบมาชิมให้เขาดูแล้วเอียง อันดับแรก

^{๑๓๖} สัมภาษณ์ นางสาวผุสดี รุ่งเรืองผดุง, ผู้ทรงคุณวุฒิ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลแขวง และศาลแรงงานสมุทรปราการ, ๔ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๓๗} สัมภาษณ์ นางสาวผุสดี รุ่งเรืองผดุง, ผู้ทรงคุณวุฒิ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลแขวง และศาลแรงงานสมุทรปราการ, ๔ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๓๘} สัมภาษณ์ นางสาวผุสดี รุ่งเรืองผดุง, ผู้ทรงคุณวุฒิ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลแขวง และศาลแรงงานสมุทรปราการ, ๔ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๓๙} สัมภาษณ์ นางภัทรวดี นามเมืองปัก, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

^{๑๔๐} สัมภาษณ์ นายอุทัย เครือเปี่ยมเลิศ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านคลังสมอง, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

ปริมาณของน้ำนั้น ก็น้ำจะทรงตัว แสดงว่าน้ำมีความเที่ยงตรง คือธรรมชาติของน้ำ ไม่ว่าจะอยู่ในภาชนะอันใดก็ตาม เขาก็จะยังคงรักษาระดับแนวนอน ได้อย่างเที่ยงตรง

๑๐) **พัฒนาด้วยการประพัตินถูกต้องตามกฎหมายและทำนอง คลองธรรม** ผู้ทำหน้าที่นี้ควรพัฒนาให้อยู่ในกรอบศีลธรรมและจริยธรรม มีความรู้และความเข้าใจในปรัชญาของการใกล้เคียงข้อพิพาทอย่างถ่องแท้ และมีความพร้อมที่จะเสียสละ เพื่อส่วนรวมเป็นสำคัญ ทั้งจักต้องแสดงให้เห็นที่ประจักษ์แก่สาธารณชน ด้วยว่าตนปฏิบัติเช่นนี้อย่างเคร่งครัดครบถ้วน^{๑๔๑} และการเป็นผู้ประนีประนอมที่พัฒนานั้นจักต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีความเป็นกลาง และปราศจากอคติ

กล่าวสรุปโดยรวมจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ คือการพัฒนาด้านจิตภาพในมุมมองของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามแนวพุทธ มี ๑๐ ประการ ผู้วิจัยสามารถแจกแจงย่อเป็นข้อๆ ได้ดังต่อไปนี้คือ ๑) ควรพัฒนาด้วยการเพิ่มระดับของความเมตตา ๒) เพิ่มการพัฒนาด้วยการฝึกสติ ฝึกสมาธิ ๓) ควรพัฒนาด้านขันติธรรม ๔) เพิ่มหลักของการดับทุกข์ให้แก่คู่พิพาท ๕) ต้องเสริมพื้นฐานด้านจิตใจ ๖) มุ่งเน้นเพิ่มการสร้างความปลอดภัยของสังคม ๗) ควรมีมุมมองเปิดกว้าง แม้ต่างศาสนา ๘) เพิ่มมิติของพัฒนาศักยภาพ ให้แก่ผู้ประนีประนอม ๙) เพิ่มคุณสมบัติที่พึงประสงค์แก่ผู้ประนีประนอม ๑๐) พัฒนาด้วยการประพัตินถูกต้องตามกฎหมายและทำนอง คลองธรรม

กรณีที่น่าการเปรียบเทียบในเชิงพุทธมาใช้ในการใกล้เคียงเกี่ยวกับด้านจิตภาพนั้น ก็อาจจะสามารถมาใช้กับคู่พิพาทบางกลุ่ม อย่างท่านอุทัย เครือเปี่ยมเลิศ ได้ให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมไว้ว่า “น้ำมีอะไรลักษณะเป็นพิเศษที่มาก น้ำเป็นประชาธิปไตย น้ำสามารถชำระล้างให้กับคนได้ น้ำไม่เคยเกียจกรอน ไม่ว่าคนนั้นจะเป็นคนรวย คนจน จะเป็นคนดี จะเป็นคนไม่ดี แล้ว เป็นอิสระ ไม่แบ่งฝ่าย ไม่เคยเลือกฝั่ง ไม่เลือกฝ่าย มีอิสระ เปรียบน้ำก็คือพระพุทธศาสนา ทำคนที่ร้อนให้มาเย็น ให้มีสติและปัญญา เวลาที่เราอาบและดื่มกินนั้น ขณะที่เราร้อน ความร้อนนั้นก็จะหายไป น้ำนั้นก็ทำให้เราสดชื่น ฉะนั้นน้ำก็เป็นพระพุทธศาสนา สามารถดับความร้อน พุทธศาสนาก็มาดับกิเลสในกายใจของเราได้ เคยโยงให้คู่ขัดแย้งฟังให้เขาเย็นลง คือลักษณะที่เอากลไกทางธรรมชาติเข้ามาเสริมในการใกล้เคียง”^{๑๔๒}

๔.๖.๔ วิเคราะห์ตามทางปัญญาภาพ

ในมุมมองด้านปัญญาภาพ นั้นปัญญาภาวนา หรือการพัฒนาปัญญา (Wisdom development) คือ การพัฒนาเสริมสร้างบุคคลให้รู้จักความคิด พัฒนาด้านองค์ความรู้ให้แก่ผู้

^{๑๔๑}สัมภาษณ์ นางกานดา ปลั่งอิศวร, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, สตรีทำงานดีเด่น พ.ศ. ๒๕๔๘, ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๔๒}สัมภาษณ์ นายอุทัย เครือเปี่ยมเลิศ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านคลังสมอง, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

ประนีประนอมข้อพิพาท รวมทั้งการพิจารณา วินิจฉัย แก้ไขปัญหา และดำเนินการต่างๆ ด้วยปัญญา เข้าใจ เหตุผล มองทุกสิ่งไปตามเหตุและปัจจัย ไม่มีอคติ ปราศจากการครอบงำของกิเลส เป็นอยู่ โดยรู้เท่าทันความจริงอันเป็นธรรมชาติของโลกและชีวิต เข้าถึงอิสรภาพ ปลอดทุกข์ปราศจากปัญหา ดังนั้น เมื่อบุคคลที่พัฒนาตนที่สมบูรณ์แล้วจะต้องพัฒนาด้านนี้ ซึ่งจะทำให้พัฒนาได้ครบทั้ง ๔ ด้าน

ก) การพัฒนาด้านปัญญาภาพในมุมมองของผู้พิพากษา/เจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ย
ในมุมมองเรื่องปัญญาภาพ หมายรวมถึงองค์ความรู้ ทักษะในการไกล่เกลี่ยหรือข้อกฎหมาย นี่เป็นสิ่งที่ควรทำเป็นอันดับต้นๆ ซึ่งบุคคลในข้อนี้ ผู้วิจัยของรวม ๒ กลุ่มย่อย มาเป็นกลุ่มเดียวกันและเป็นกลุ่มสายบังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อระบบของไกล่เกลี่ยเป็นอย่างมาก จากการสัมภาษณ์เป็นข้อๆดังต่อไปนี้

๑. **ควรจัดกิจกรรมใด ก็ควรให้ได้ประโยชน์สูงสุด** สำหรับการจัดกิจกรรมด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอมในแต่ละคราวนั้น อย่างเช่น กิจกรรมด้านให้องค์ความรู้คราวที่ผ่านมา ผมเห็นว่าใช้เวลาไปมาก แต่กลับได้ประโยชน์กับมาเพียงน้อยนิด ผมว่าผู้การมาจัดอบรมเสวนากันแบบภายในทุกเดือนไม่ได้^{๑๔๓} ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของท่านหัวหน้าส่วนงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในขณะนั้น ที่เสนอว่า น่าจะมีการเสริมองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ทักษะหรือแนวคิดใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มาเพิ่มในกิจกรรมที่จัดขึ้นแต่ละครั้งด้วย^{๑๔๔}

๒. **ควรพัฒนาทางด้านการเสริมสร้างความรู้และประสบการณ์** สำหรับองค์ความรู้ที่จะนำมาเสริมนั้น กระผมเห็นว่า สมควรอย่างยิ่งที่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทและเสริมสร้างความรู้เฉพาะด้านงานทางกฎหมาย ในทางกลับกันปรากฏว่าสำนักงานศาลและอบรมความรู้และประสบการณ์ให้แก่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทน้อยเกินไป ทางแก้สำหรับเรื่องนี้ก็คือผู้ประนีประนอมควรจัดการกันเอง เช่น จัดประชุมกันเองเดือนละ ๑ ครั้ง ช่วงเช้า^{๑๔๕}

๓. **ควรจัดให้เพิ่มองค์ความรู้ด้านกฎหมาย** ในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทให้ดีกว่าเดิมคือการ จัด การอบรม เสวนา ความรู้และประสบการณ์ ในการทำงานด้านกฎหมายให้บ่อยครั้งขึ้น หรือ สามารถเพิ่มเติมความรู้ได้ในส่วนช่วงบ่ายนั้น อาจเป็นการเสวนาหรือการจัดอบรมความรู้ อาจจะเชิญวิทยากรที่ทำงานด้านกฎหมาย ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้พิพากษาก็ได้ เช่น พนักงานสอบสวน ส่วนงานอัยการทนายความหรืออาจารย์สอนกฎหมายในมหาวิทยาลัย ก่อนจะเชิญวิทยากรมาบรรยายหรือเสวนานั้น คุณจะได้ประชุมหารือกันก่อนว่าจะเสวนากันในหัวข้อใดประเด็นใดบ้าง เพื่อจะได้จัดหาวิทยากร ให้ตรง กับเรื่องที่ผู้ประนีประนอมต้องการรู้เพิ่มเติม

^{๑๔๓} สัมภาษณ์ นายพี แพงสภา, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๔๔} สัมภาษณ์ ยุพิน รวงผึ้ง, นิติกรชำนาญการพิเศษ, หัวหน้าส่วนงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๗ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๑๔๕} อ้างแล้วใน ๑๔๓

๔. ผู้ประนีประนอมควรพัฒนาเพิ่มโดยใช้ช่องทางนี้เพื่อเสริมความรู้ให้แก่คู่พิพาท ส่วนมากตามความเห็นของผม จะใช้เทคนิคในการอธิบายให้คู่ความทราบ ถึงความเสียหายของคู่ความเอง อันที่จะเกิดขึ้น หากปล่อยให้กระบวนการพิจารณาของศาลดำเนินไปจนเสร็จสิ้น และเรื่องบางเรื่องหากรอจนศาลพิจารณา อาจสร้างความร้าวฉานระหว่างกันจนวันตาย และอธิบายคู่ความตระหนักชัดถึงความสัมพันธ์อันดีในอนาคต^{๑๔๖}

๕. เสริมหลักสูตรด้านปัญญาภาพเพื่อเพิ่มทักษะ การจัดดำเนินการอบรมให้แก่ผู้ประนีประนอมตามหลักสูตรของสำนักศาลยุติธรรม สำนักส่งเสริมงานตุลาการนั้น ว่าแต่ละท่านจะต้องมีมาตรฐานอย่างไรแค่ไหน การที่เลื่อนจากผู้ประนีประนอมประจำศาล เป็นผู้ประนีประนอมประจำสำนักงานศาลเนี่ย มันจะต้องผ่านหลักสูตรใดบ้าง สำนักส่งเสริมงานตุลาการจะเป็นคนกำหนดหลักสูตรออกมา^{๑๔๗} ถ้าผู้ประนีประนอมในศาลชลบุรีผู้ใดผ่าน เราก็จะส่งท่านนั้นไปอบรม เกณฑ์ชีวิตนั้นส่วนใหญ่ก็ว่าตามแนวหลักสูตรของสำนักงานศาลเป็นหลัก

๖. เพิ่มเติมองค์ความรู้จิตวิทยา และกลยุทธ์อื่นๆผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ควรจะองค์ความรู้ด้านจิตวิทยาด้วย ซึ่งเป็นอันดับต้นๆด้านปัญญาภาพของการไกล่เกลี่ยนี้ ต้องลึกซึ้ง และละเอียดมาก ในการที่ต้องให้คู่พิพาทและผู้เกี่ยวข้องที่ทั้งสองฝ่ายอาจจะขัดแย้งกันอยู่แล้ว ฉะนั้นในการทำงานของผู้ประนีประนอมจะต้องมีความละเอียด ทั้งในเนื้อหาวิชาการแล้ว ยังต้องเสริมเพิ่มเติมทั้งในส่วนของกฎหมาย^{๑๔๘} ส่วนการเพิ่มเติมองค์ความรู้ และกลยุทธ์อื่นๆนั้นซึ่งท่านผู้ประนีประนอมแต่ละท่านอาจจะไปศึกษาเอง อาจจะไม่มีเวลา เป็นการเรียนลัด มีความจำเป็นที่จะต้องปรับฐานความรู้ ให้แก่ผู้ประนีประนอม^{๑๔๙} แต่ติดที่สถานที่ไม่อำนวย

กล่าวโดยสรุปของการพัฒนาด้านปัญญาภาพในมุมมองของผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เมื่อนำสองกลุ่มนี้มารวมกันในด้านปัญญาภาพ ด้วยผู้วิจัยวิเคราะห์จากการถอดคำสัมภาษณ์ว่ามีน้อยข้อ จึงนำมารวบรวมกันได้ ๖ ประการดังนี้ คือ ๑) การเพิ่มพัฒนาศักยภาพนั้น ควรจัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ๒) ควรพัฒนาทางด้านการเสริมสร้างความรู้และประสบการณ์ ๓) ควรจัดให้เพิ่มองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ๔) พัฒนาโดยเสริมความรู้ให้แก่คู่พิพาท ๕)

^{๑๔๖} สัมภาษณ์ นายรพี แฝงสภา, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๔๗} สัมภาษณ์ นางสาวหัตถิ์ ปรีเลิศ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๗ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๔๘} สัมภาษณ์ C2 นามสมมติ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๑๔๙} สัมภาษณ์ ยุพิน รวงผึ้ง, นิติกรชำนาญการพิเศษ, หัวหน้าส่วนงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๗ มีนาคม ๒๕๖๑.

เสริมหลักสูตรด้านปัญญาภาพเพื่อเพิ่มทักษะ ๖) เพิ่มเติมองค์ความรู้จิตวิทยาและกลยุทธ์อื่นๆ ซึ่งในฐานะผู้วิจัยเสนอว่า การพัฒนาที่ยั่งยืน คือการเติมหลักของการใฝ่รู้ ใฝ่ศึกษานั้นล้วนเกิดจากคนที่ต้องการจะช่วยคนอื่นด้วยจิตใจที่ดีงาม

ข) การพัฒนาด้านปัญญาภาพในมุมมองของผู้ประนีประนอมทั่วไป

การพัฒนาในด้านปัญญาภาพนี้ในด้านความฉลาด ความรอบรู้ใฝ่ศึกษา เราต้องเรียนรู้ว่าแต่ละคนก็มีความสามารถต่างกัน เป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการใช้ประสบการณ์หรือความรู้ที่เราเรียนรู้มา เพื่อให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้เข้าใจในสิ่งที่เขามาฟ้องร้องกัน ทำให้เราต้องศึกษาเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อค้นหาประเด็นที่เขามาขอให้เราไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท^{๑๕๐} สามารถแจ่มแจ้งได้ดังต่อไปนี้

๑. ความชาญฉลาดในการใช้คำสรรพนามในการเรียกคู่พิพาท เราจะเรียกคู่พิพาทว่า เป็นผู้ร้องกับผู้ถูกร้อง เราควรพยายามเรียกชื่อมากกว่าจะไปเรียกว่าโจทก์หรือจำเลย คือเรียกว่าการใช้การสื่อสารเป็นการพินิจเขาไปแล้ว^{๑๕๑}

๒. การพัฒนาทักษะการตระหนักรู้ในปฏิบัติหน้าที่ของตน อันดับที่สอง คือผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจะต้องมีทักษะของการตระหนักรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ว่า เราจะต้องมีการเตรียมตัว เตรียมข้อมูลหรือเตรียมความรู้ และมีความกระจางในสำนวนที่ได้รับมอบหมายด้วย กล่าวคือ ควรทราบข้อมูลทางคดีในบางครั้งเฉพาะประสบการณ์ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เราจะต้องมีความรู้ในเรื่องกฎหมายเฉพาะด้านที่จะเข้าไปไกล่เกลี่ย เผลอๆ ที่นี้ยังไม่ค่อยจะให้ความสำคัญในเรื่องของกระบวนการ หรือยังให้ความสำคัญในเรื่องกระบวนการน้อยไป เพราะการทำงานไกล่เกลี่ยที่อื่น เช่น คปภ. นั้นเวลาที่ผมจะเข้าไปทำคดีนี้ เขาจะส่งเอกสารให้เราศึกษาก่อน ประมาณหนึ่งอาทิตย์^{๑๕๒}

๓. การพัฒนาด้านการให้ความสำคัญต่อสำนวนคดี สำนวนต่างๆ ที่เราได้รับ เราจะต้องทราบว่าเราจะเข้าไปไกล่เกลี่ยในเรื่องใด เราจะต้องหาความรู้ที่เกี่ยวข้องก่อนเข้าไป ถ้าขาดเหลืออะไร เราก็สามารถที่จะร้องขอได้ เพราะฉะนั้นมันเหมือนกับเวลาเราเข้าไปเรามีอาวุธติดตัวเข้าไปด้วย ผมเคยทำงานด้านบริหารองค์กรมาก่อน เพราะฉะนั้นจึงมีทักษะเกี่ยวกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะในเรื่องด้านการบริหารงานบุคคล ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับงานไกล่เกลี่ยได้^{๑๕๓}

^{๑๕๐} สัมภาษณ์ นางรติ สารจันทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๕๑} สัมภาษณ์ นายธนาชัย ชัยเจริญกุล, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๑๕๒} สัมภาษณ์ ดร.วีระ ศิลปรัตน์ภรณ์, อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๕๓} สัมภาษณ์ ดร.กษิต์ศร วิไลเลิศ, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

๔. เสริมความฉลาดในการอ่านคน เนื่องจากว่าเราเจอกับคนในหลายๆแบบ เราจะเข้าใจว่าในแต่ละแบบ ในแต่ละระดับ เขามีลักษณะหรือมีบุคลิกภาพเป็นอย่างไร^{๑๕๔} บางครั้งนี่คู่ความอาจจะมียุติสนัยที่ หลากหลาย เพราะฉะนั้นเป็นหน้าที่ของผู้ประนีประนอมนี้จะต้องเข้าใจเพื่อทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยนี้บรรลุผล

๕. เพิ่มประสบการณ์ในด้านกฎหมายแพ่งและอาญาที่ยอมความได้ ความรู้ที่เราได้จากประสบการณ์ตรงไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการอื่นใด เช่นการบริหารธุรกิจซึ่งก็มีผล โดยเฉพาะการไกล่เกลี่ยส่วนใหญ่จะเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่องทรัพย์สินเป็นส่วนใหญ่^{๑๕๕} เพราะฉะนั้นถ้าเรามีความรู้เรามีความเข้าใจในเรื่องนี้

๖. พัฒนาความสามารถในการให้คำแนะนำกับคู่พิพาทได้ ผู้ประนีประนอมควรมีความสามารถที่จะชี้แนะถึงหลักปฏิบัติที่ถูกต้อง เพราะบางครั้งนี่ ต้องยอมรับว่าคู่พิพาทที่มาศาลนี้ เขาไม่มีความรู้ด้านกฎหมาย ไม่มีความรู้ในเรื่องข้อกฎหมาย ว่าส่วนใดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารธุรกิจหรือเรื่องทรัพย์สิน อะไรพวกนี้ เขาอาจจะเข้าใจผิด ถ้าเขาได้ความรู้ จากคำชี้แนะหรือคำชี้แจงจะทำให้เขาเข้าใจได้อย่างถูกต้อง^{๑๕๖} ข้อสรุปของการไกล่เกลี่ยก็น่าจะง่ายขึ้น คิดว่าน่าจะเป็นอย่างนั้น

๗. จัดให้มีการสัมมนาเพิ่มศักยภาพสูงสุด การเปิดโอกาสให้แก่ผู้ประนีประนอมได้เข้ารับการอบรมในระดับสูงขึ้น เช่นการอบรมระดับกลางมีประโยชน์มาก เน้นความรู้ในการหาความต้องการที่แท้จริง ออกแบบตามสถานการณ์ให้เหมาะสมแก่คู่พิพาท^{๑๕๗} สอดคล้องกับท่านรติ สาครจันทร์ ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า การจัดความขัดแย้งที่เรียนรู้มาจากสำนักกระบวนข้อพิพาท(เดิม)ที่สำนักงานศาลจัดขึ้นเป็นหลัก^{๑๕๘} ไม่เคยไปอบรมเพิ่มเติมที่ใดไหนอื่น และสอดคล้องกันท่านธนวัฒน์ รุจิณวัฒน์กุลจึงควรมีการถอดบทเรียนจากเรื่องคดีที่เป็นกรณีศึกษาออกมา ผู้ประนีประนอมท่านใดที่ไปอบรมที่ไหนมาก็ควรจะนำมาแชร์ให้กับท่านอื่น เพื่อให้เป็นองค์ความรู้ ว่าได้อะไรบ้าง^{๑๕๙}

กล่าวโดยสรุปการพัฒนาด้านปัญญาภาพของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในมุมมองผู้ประนีประนอมทั่วไป มี ๗ ประการคือ ๑) ความชาญฉลาดในการใช้คำสรรพนามในการเรียกคู่พิพาท

^{๑๕๔} สัมภาษณ์ ดร.วีระ ศิลปรัตนภรณ์, อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๕๕} สัมภาษณ์ นางรติ สาครจันทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๕๖} สัมภาษณ์ ดร.วีระ ศิลปรัตนภรณ์, อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๕๗} สัมภาษณ์ นายไชยวัฒน์ ชัยเจริญกุล, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๑.

^{๑๕๘} สัมภาษณ์ นางรติ สาครจันทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๕๙} สัมภาษณ์ นายธนวัฒน์ รุจิณวัฒน์กุล, ผู้ประนีประนอมศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑.

๒) การพัฒนาทักษะอันดับที่สอง ๓) การพัฒนาด้านการให้ความสำคัญต่อสำนวนคดี ๔) เสริมความฉลาดในการอ่านคน ๕) เพิ่มประสบการณ์ในด้านกฎหมายแพ่งและอาญาที่ยอมความได้ ๖) พัฒนาความสามารถในการให้คำแนะนำกับคู่ความได้ถึงหลักปฏิบัติที่ถูกต้อง ๗) จัดให้มีการสัมมนาเพิ่มศักยภาพสูงสุดให้แก่ผู้ประนีประนอม และจะขอกล่าวถึงมุมมองผู้ประนีประนอมข้อในแนวพุทธต่อไป

ค) พัฒนาด้านปัญญาภาพสำหรับผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในแนวพุทธ

ซึ่งในมุมมองนี้ ผู้วิจัยให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ และสามารถพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ตามหลักพุทธสันติวิธีนั้น นับได้เป็นการพัฒนาด้านปัญญาภาพ ซึ่งได้มาจากการสัมภาษณ์แยกเป็นข้อๆ ได้ดังต่อไปนี้

๑) **ควรพัฒนาการให้องค์ความรู้และทักษะที่สำคัญ** ผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่ไม่ทราบขั้นตอนโดยใช้โค้ชเข้ามาอบรมให้ความรู้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท บางคนเป็นพวกน้ำเต็มแก้ว ไม่ยอมรับความรู้เพิ่มเติม เพราะมีอัตตาสูง ส่วนใหญ่ที่มาสมัครเข้ามาเป็นผู้ประนีประนอมโดยการชักชวนกันมามากกว่า

๒) **พัฒนาไหวพริบปฏิภาณสู่การจับประเด็นและแก้ปัญหาเป็น** ส่วนใหญ่มั่นอาจจะเป็นเรื่องของความรู้สึก ซึ่งเราก็คงจะต้องเข้าไป แก้ปัญหาในส่วนนั้นด้วยค่ะ ถ้าเรามองแต่เฉพาะเรื่องคดีความเนี่ย นอกจากจะจบไม่ได้แล้วเนี่ย มันก็ยังเป็นปัญหาที่รุดแน่นเท่าเดิมอีก คือถ้าหากว่าการไกล่เกลี่ยเนี่ยมาถึงผู้ประนีประนอมแล้ว คดีอาจจะยังไม่จบ แต่อย่างน้อยๆ ความรู้สึกต้องคลายลงบ้าง ถ้าองค์ความรู้ผู้ประนอมแต่ละท่านมีมากพอ^{๑๖๐}

๓) **เพิ่มศิลปะทางจิตวิทยาด้านการจัดการความขัดแย้ง** ความเข้าใจความสามารถในการเข้าถึงปัญหา เมื่อเข้าถึงปัญหาก็ต้องใช้คำว่าศิลปะทางด้านจิตวิทยา เพื่อให้คู่พิพาทนั้นๆ เขาสามารถเปลี่ยนเรื่องทฤษฎี^{๑๖๑} และเปลี่ยนเรื่องของอารมณ์ได้ ที่ทำเป็นประจำโดยนำหลักพุทธศาสนามาใช้ขณะที่มีความขัดแย้งในห้องไกล่เกลี่ยนั้นคือ ด้านอารมณ์ และอยากจะได้ในสิ่งที่ตัวเองคิดว่า เป็นสิทธิ์ของตัวเองที่ต้องได้

๔) **เติมความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้** ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ควรจะจิตใจที่ดีจากกาฝึกฝน ให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลโดยรอบ ในทุกวงกลมของชีวิตที่เกี่ยวข้องทางตรงและอ้อม มีความสามารถในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลอื่นได้^{๑๖๒}

^{๑๖๐} สัมภาษณ์ นางภัทรวดี นามเมืองปัก, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

^{๑๖๑} สัมภาษณ์ นายอุทัย เครือเปี่ยมเลิศ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านคลังสมอง, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๖๒} สัมภาษณ์ นางกานดา ปลั่งอิศวร, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, สตรีทำงานดีเด่น พ.ศ. ๒๕๔๘, ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑.

๕) เสริมความรู้ด้านจิตวิทยาในการดับอารมณ์ ผู้ประนีประนอมจะต้องมีจิตวิทยาซึ่งใช้ในการดับอารมณ์ข้อพิพาทได้ ก็จะหาทางออกได้ สามารถดับอารมณ์ในจิตใจของข้อพิพาท^{๑๖๓}

๖) พัฒนาจิตใจและปัญญาคือเป้าหมายใหญ่ เป้าหมายที่ผู้ประนีประนอมควรจะต้องเห็นตรงกันในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ สังคมได้รับประโยชน์สูงสุด มีความมุ่งหมายสู่การพัฒนาปัญญาหรือพัฒนาองค์ความรู้ของตน การที่เราจะปิดคดีให้ได้มันคือเป้าหมาย หรือผลสำเร็จทางคดีสำหรับศาล กล่าวคือเพื่อลดจำนวนคดีที่ล้นอยู่ในศาล การลดลงของคดีคือเป้าหมายทางโลก แต่ถ้าเป้าหมายในทางธรรม มันไม่ใช่การปิดคดีอย่างเดียว เราคงต้องแก้ปัญหาที่เราเผชิญ แก่ทั้งความรู้สึก ความขัดแย้งที่มันเป็นต้นตอจริง ถ้าคดีจบ แต่ ความรู้สึกของเขาไม่จบนี้ งานของเรามันก็ได้แค่งานจบ แต่ถ้าคดีจบแล้ว ความรู้สึกของเขาได้การเยียวยาจากการไกล่เกลี่ยด้วย นั้นเรารู้สึกว่า เราเกิดปิติ^{๑๖๔}

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลทั้งหมดนำมาวิเคราะห์แล้ว จึงให้น้ำหนักในด้านนี้เป็นกรณีพิเศษ เพราะว่าการพัฒนาด้านปัญญาภาพมีประโยชน์โดยตรงแก่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท รวบรวมได้ ๖ ประการ สามารถแจกแจงออกได้ ดังต่อไปนี้คือ ๑) ควรพัฒนาในด้านทักษะและความรู้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ๒) พัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาได้ ๓) เพิ่มศิลปะทางจิตวิทยาด้านธรรมชาติของความขัดแย้ง ๔) สร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีให้แก่ผู้ประนีประนอม ๕) เสริมความรู้ด้านจิตวิทยาในการดับอารมณ์ ๖) เป้าหมายอันสูงสุดของการไกล่เกลี่ย

ง) การพัฒนาด้านปัญญาภาพในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ย

สำหรับในมิติของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ผู้วิจัยกำลังนำเสนอนี้ เป็นมุมมองของผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งเป็นการผ่าระบบการพัฒนาศักยภาพของสำนักงานศาลยุติธรรมนั้น แต่ละท่านได้เสนอมุมมองไว้อย่างน่าสนใจ ว่าผู้ทำหน้าที่นี้ควรจะได้ผ่านกระบวนการต่างๆ อาทิเช่น มีขั้นตอน และวิธีการคัดกรองแต่ละชั้นตลอดถึงจัดให้มีการอบรมผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในแต่ละระดับด้วย ตั้งแต่การพัฒนาศักยภาพเริ่มตั้งแต่ การพัฒนาในขั้นต้น ขั้นกลาง ขั้นสูง^{๑๖๕}

๑) การพัฒนาศักยภาพของส่วนสำนักส่งเสริมงานตุลาการ ในการพัฒนาศักยภาพซึ่งศาลจัดนั้น เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว จะคล้ายกันมากในแต่ละระดับ ก็จะมีแตกต่างกัน เรื่องการทำ

^{๑๖๓} สัมภาษณ์ นายอุทัย เครือเปี่ยมเลิศ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านคลังสมอง, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๖๔} สัมภาษณ์ นางสาวผุสดี รุ่งเรืองผดุง, ผู้ทรงคุณวุฒิ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลแขวง และศาลแรงงานสมุทรปราการ, ๔ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๖๕} สัมภาษณ์ นางณัฏฐาพร วรณนา, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๖ สิงหาคม ๒๕๖๑.

กิจกรรม จะให้เราเริ่มมากขึ้นๆว่า สิ่งนี้เราควรจะแก้ไขอย่างไร แต่ละกิจกรรมจะแตกต่างกัน พอถึงระดับสูงเนี่ยจะเน้นการให้เข้าถึงถึงจิตใจของคู่พิพาททุกฝ่าย

๒) มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพให้สูงขึ้น สำหรับการพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอมเขาเน้นมากตรงที่ว่าเราจะแก้ไขได้อย่างไร โดยใช้จิตวิทยาว่าอย่างไร^{๑๖๖} การพัฒนาในระดับสูงขึ้นนั้น มักจะเน้นการใช้หลักจิตวิทยาสูงมาก^{๑๖๗} ว่าเราจะสามารถจับจุดได้ขนาดไหนกับคู่ความ เขาก็จะเน้นในเรื่องจิตวิทยาจริงๆนะ ซึ่งสอดคล้องกับอีกท่านกล่าวว่าด้านการพัฒนาผู้ประนีประนอมแนวคิดของพวกเราจะต้องเรียนรู้ว่าปัญหามันเกิดจากที่ใดแล้วจึงแก้ตรงโจทย์เฉพาะปัญหานั้น^{๑๖๘}

๓) เน้นการพัฒนาในการค้นหาความต้องการที่แท้จริง ภายใต้สำนวนคดีหรือการไม่ได้ระบุไว้ในสำนวนหรือไม่ได้ระบุไว้ท้ายคำฟ้องหลังสำนวน การที่ทนายโจทก์หรือ โจทก์ตั้งสำนวนมาฟ้องจำเลยนั้น ล้วนเกิดจากนำผู้รู้กฎหมาย หรือทนายความเขียนขึ้นนั้นนะ ทนายความเขารับค่าจ้าง เขาก็ไม่รู้ต้นสายปลายเหตุเหมือนกันว่า อะไรคือข้อเท็จจริง ทนายความก็ทำหน้าที่แต่งขึ้นมาฟ้องเนี่ย เช่นนิยายเรื่องขโมยขึ้นบ้านวันไหนจบวันไหนแล้วอะไรไปบ้าง โจรเป็นผู้ชายหรือผู้หญิงเอาทรัพย์สินอะไรไปบ้าง ถ้าประเมินค่าเสียหายแล้วเป็นเงินเท่าไรเอาตรงนั้นมาเป็นตัวตั้งมันมีอยู่แค่นั้นเอง^{๑๖๙}

๔) เสริมการพัฒนาด้านปัญญาในความคิด คือ วิธีการลดความขัดแย้ง การหาทางออกให้เขา ต้องคำนึงถึงความรู้สึกของเขาด้วย สำหรับผมเนี่ย ไอ้สิ่งที่คุณต้องการนี้ คุณควรจะได้ด้วยหรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นโจทก์ หรือจำเลย เราต้องฟังทั้งสองฝ่าย ว่าสิ่งที่ควรเรียกร้องมานั้น มันเป็นเรื่องที่คุณควรจะได้ด้วยไหม แล้วเราจะเฉลี่ยให้เขาไป ว่าสิ่งที่คุณคิดว่าคุณจะได้เนี่ย ลึกๆแล้วคุณอาจจะได้เพียง ๘๐ เปอร์เซ็นต์ ไม่ได้เต็มร้อยแน่ๆ พออีกฝั่งรู้ว่าคุณไม่ได้เต็มร้อย การจะเอาของเขา กับสิ่งที่จะให้เขาได้นั้น มันมีแค่นั้น^{๑๗๐}

๕) มุ่งพัฒนาสู่ผลทางปัญญามากกว่าเดิม การยุติปัญหาความขัดแย้งทั้งปวงที่เกิดขึ้นนั้นเป็นด้านปัญญา ซึ่งในความเห็นของผมก็ว่าเป็นเรื่องที่ดี บางคนจะไปยึดเอากฎหมายเป็นหลักก่อน

^{๑๖๖} สัมภาษณ์ P2 นามสมมติ, ผู้ประนีประนอมคดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๖ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๖๗} สัมภาษณ์ นางณัฏฐาพร วรรณนา, ผู้ประนีประนอมคดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๖ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๖๘} สัมภาษณ์ นายกิตติ ตันยาตพรชัย, ผู้ประนีประนอมอาวุโสรุ่นที่ ๒ ของศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาสมทบศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๖๙} สัมภาษณ์ P3 นามสมมติ, ผู้ประนีประนอมคดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๗๐} สัมภาษณ์ ดร.กษิตศร วิไลเลิศ, ผู้ประนีประนอมคดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๑.

ผมว่าอันนั้นไม่ถูกหรอก ผู้พิพากษานี้เวลาใกล้เคียงเอากฎหมายเป็นหลัก อันนี้ไม่ได้ การที่คุณมาใกล้เคียงข้อพิพาท หรือเป็นผู้ประนีประนอมนั้น ก็คือมันบ่งบอกว่าคุณต้องการที่จะมายุติปัญหาที่เกิดขึ้น^{๑๗๑} แต่ไม่ใช่ว่าพอทำเรื่องปั๊บ บางเรื่องขัดกับกฎหมายไม่รับ บางเรื่องขัดกับกฎหมายแต่เขายอมกันได้นะ

๖) **ควรเพิ่มการประเมินผลในการพัฒนา** ในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้นตามความเป็นจริงเท่าที่ผ่านมา จะมีขีดความสามารถในการพัฒนาได้จริงสักเพียงใด ก็ควรที่จะมีการประเมินว่าเข้าอบรมหลักสูตรอะไรบ้าง มีการเพิ่มศักยภาพและยกระดับการเป็นผู้ประนีประนอมมาน้อยเพียงใด ในหนึ่งปีต้นสังกัดเขาก็ต้องเพิ่มให้หนึ่งครั้ง เหมือนการไปลับอาวุธให้มันคมขึ้น มีเทคนิคการใกล้เคียงข้อพิพาทเพิ่มเติมให้ว่าทำให้กรณีในวันเดียวไม่จบจะทำอย่างไร^{๑๗๒} ส่วนวิธีการใกล้เคียงข้อพิพาทนั้น มันอยู่ที่เคปบายเคท ไม่สามารถจะบอกได้ว่า หลักการประนีประนอมนั้นเป็นอย่างไร ผมตอบไม่ได้นะ เคียวเข้าไป ดูหน้างานถึงจะตอบได้ว่าจะไปแบบไหน แบบใด บางคนบอกว่าต้องอ่านสำนวนก่อน ผมก็ไม่อ่าน อ่านแล้วผมทำอะไรไม่ได้หรอก เพราะว่าส่วนใหญ่ “ไม่มีโจทก์คนไหน จะบอกว่าผมเลวนะครับ แต่ผมมาฟ้องเพราะว่ามันเลวกว่า”^{๑๗๓} มีแต่โจทก์มักจะพูดว่า “ผมนะเป็นคนดี แต่ถูกมันรังแก ถูกมันเอาเปรียบ” เป็นเรื่องปกตินะ

๗) **เสริมการพัฒนาด้านปัญญาภาพในมุมมองของท่านผู้พิพากษา** ท่านผู้พิพากษามักจะคุยกับผมว่า เอานี้โจทก์เขาบอกอย่างนี้ๆ แล้วท่านจะสืบทำไมล่ะ ถ้ามันบอกแบบนี้แล้วท่านเชื่อมั่น ผู้พิพากษาอีกไปพักนึง , แล้วอย่างนี้ดูแล้ว ท่านว่าใครถูกใครผิด ผมตอบว่า ท่านดูไม่ได้ ไม่ได้เชื่อแต่ว่าเขาเขียนไว้ ถ้าเขาเขียนแล้วท่านเชื่อ จะเอามันมาถามทำไม ที่ถามเพราะต้องการความจริงว่าไอ้ที่มันเขียนนั้น เพราะต้องการความจริงว่าพฤติกรรมตรงกับที่มันเป็นไหม ส่วนใหญ่เข้าไปในห้องใกล้เคียง ใครจะเล่าให้ผมฟัง ผมอยากรู้ ผมนั่นทำงานไม่เหมือนกันคนอื่น^{๑๗๔}

๘) **ก้าวสู่พัฒนาการแห่งการผ่านทางตัน** ในการผู้ประนีประนอมข้อพิพาท จะต้องผ่าทางตัน ซึ่งมีจำเป็นอย่างน้อยเพียงใด คุณต้องรู้ว่า อันไหนเป็นความต้องการที่แท้จริงของคู่ความ ถ้าเรามองว่าอันไหนจบไม่ได้ ผู้พิพากษาจะมีส่วนช่วยในข้อกฎหมาย มาสรุปจบได้ บางเรื่องเป็นเรื่องที่มีผล

^{๑๗๑} สัมภาษณ์ P1 นามสมมติ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๗๒} สัมภาษณ์ P3 นามสมมติ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๗๓} สัมภาษณ์ P1 นามสมมติ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๗๔} สัมภาษณ์ ดร.กษิตีศร วิไลเลิศ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๑.

ในทางคดีอาญา ถ้ายอมแล้วมันจบแล้วไม่มีผลต่อเนื่องถึงอนาคตเหล่านี้ผู้พิพากษาจะมีส่วนมาช่วยเราได้มาก เพราะในบางคดี บางสำนวนนั้นเราจะยอมความกันแต่ในทางข้อกฎหมาย มันยอมร่วมกันไม่ได้ถึงจะฝ่าทางตันออกไปก็ไม่สำเร็จ การฝ่าทางตันอาจจะฝ่าได้บางส่วน แต่บางส่วนเป็นเรื่องของคดีอาญา ซึ่งส่วนนี้คุณก็ต้องไปปรับโทษตรงนั้น แต่ส่วนคดีแพ่ง แม้จะมีเรื่องราวต่อกันแต่มันสามารถที่จะจบกันได้^{๑๗๕}

๙) **เสริมสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นจริงเต็มระบบ** สำหรับในงานใกล้เคียงข้อพิพาท การพัฒนาด้านปัญญาอันดับแรกเลยก็คือความยุติธรรม อันดับที่สองก็คือความเมตตา อันดับที่สามคือเมตตานี้จะต้องประกอบไปด้วยพอใจ ถ้าอีกฝ่ายหนึ่งได้เติมอีกฝ่ายหนึ่งด้วยโดยในทุกกรณี แต่ถ้าอีกกรณีหนึ่งมีความต้อกว่าทั้งด้านเศรษฐกิจแต่ถ้าบังเอิญคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งมีรายได้ที่สูงกว่า ถ้าเราเป็นผู้ประนีประนอมที่มีใจเมตตา ก็จะขอให้กับอีกฝ่ายหนึ่งแล้วเราขอแบบตรงไปตรงมา อย่าได้ใช้ชั้นเชิงหรือไปเบียดบังเขาโดยที่เขาไม่รับทราบ การขอนั้นก็ต้องขอด้วยความยินยอมพร้อมใจของเขายกตัวอย่างง่ายๆว่าจำเลยเป็นหนี้อยู่ ๑๐ ล้านบาท ควรพัฒนาด้วยการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเต็มระบบ

วิธีการใช้ทฤษฎีในการจัดการความขัดแย้งในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจะต้องมีหลายด้าน^{๑๗๖} เช่นคำนิ่งถึงอายุ ทั้งคำพูดที่ใช้ในการสื่อสาร ประสบการณ์ในการใช้ชีวิตและนำมาใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำหรับกระบวนการหรือขั้นตอนในการเปิดประชุมเมื่อมีการเข้าประนีประนอมเข้าไกล่เกลี่ยเป็นองค์คณะมีผลหรือไม่อย่างไร การเปิดประชุมนั้นมีส่วนในการสร้างความเข้าใจให้แก่คู่ความ ว่าทำไมถึงจะต้องมีกระบวนการไกล่เกลี่ย^{๑๗๗} แล้วแน่นอน ถ้าเราอยากให้ผลลัพธ์ออกมาดีนั้น กระบวนการในการไกล่เกลี่ยจะต้องมีความชัดเจนนี้ แล้วก็จะต้องให้คู่ความทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจตรงกัน เพราะว่าถ้าผู้ประนีประนอมสามารถลดความเคลือบแคลงให้แก่คู่ความ

การที่ไม่ประสบความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยส่วนใหญ่จะเกิดจากความไม่ไว้วางใจในตัวผู้ประนีประนอม คล้ายๆกับว่า เข้าใจผิดว่าผู้ประนีประนอมนี้เอนเอียงไปทางฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทำทีที่แสดงออก หรือจากคำพูดที่บางครั้งเกิดจากความไม่ได้ตั้งใจ มันก็เลยทำให้เขาได้รับความรู้สึกว่าเขาไม่ได้รับความยุติธรรม หรือ ความไม่เป็นกลางของผู้ประนีประนอม แต่ว่า..ถ้าเราสามารถให้ข้อมูล หรือแสดงให้เห็นคู่ความเขาเห็นว่า เราไม่ได้มีส่วนได้ส่วนเสียกับคู่ความอันนี้เป็นจุดหนึ่งทำให้

^{๑๗๕} สัมภาษณ์ P3 นามสมมติ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๗๖} สัมภาษณ์ นายวัฒนธนพล โสภณกิจวัฒน์, ผู้ประสานงานคณะทำงานผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ เมษายน ๒๕๖๑.

^{๑๗๗} สัมภาษณ์ ดร.วีระ ศิลปรัตน์ภรณ์, อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๑.

คู่ความ ก็จะเป็นส่วนทำให้เขาไม่คิดออกนอกประเด็น ในเรื่องของการตัดสินใจที่เขาจะเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้ได้ข้อสรุป^{๑๗๘}

๑๐) ควรเร่งพัฒนาการให้ความรู้ในด้านหลักการคิดเป็นอย่างยิ่ง เพราะว่าผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่นี่ คิดว่าศาลจะขอความร่วมมือด้านใดมากหรือน้อยเพียงใดก็ตาม มักจะไม่มีการคิด ทำตามศาล หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยมากไปโดยไม่มีการโต้แย้ง ผลประโยชน์^{๑๗๙} การพัฒนาจึงควรจะเอากรณีศึกษาที่เคยได้ไกล่เกลี่ยไปมาถ่ายทอดความสามารถหรือองค์ความรู้ มุมมองหรือประเด็นใดที่ท่านผู้ประนีประนอมคดีเด่น^{๑๘๐} ยกเรื่องที่ว่ากรณีศึกษา มาเล่าหรือถ่ายทอดประสบการณ์ที่ได้รับคดีเด่นออกมาให้ผู้ประนีประนอมท่านอื่นได้รับรู้สังคมไทยยังขาดการยกจิตให้สูงขึ้น เขาพูดเพื่อแสดงความสามารถ หรือต้องการถ่ายทอดความรู้ ด้วยการเปิดคลินิกพิเศษในระหว่างที่ว่างหรือมีเวลาเมื่อในห้องพัก^{๑๘๑}

สรุปในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยได้รวมสาระสำคัญในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในด้านปัญญาภาพเท่าที่สามารถรวบรวมได้มี ๑๐ ประการ ดังต่อไปนี้ ๑) การพัฒนาศักยภาพของส่วนสำนักส่งเสริมงานตุลาการ ๒) มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพให้สูงขึ้น ๓) เน้นการพัฒนาในการค้นหาความต้องการที่แท้จริง ๔) เสริมการพัฒนาด้านปัญญาในความคิด ๕) มุ่งพัฒนาสู่ผลทางปัญญามากกว่าเดิม ๖) ควรเพิ่มการประเมินผลในการพัฒนา ๗) เสริมการพัฒนาด้านปัญญาภาพในมุมมองของท่านผู้พิพากษา ๘) ก้าวสู่พัฒนาการแห่งการผ่านทางตัน ๙) เสริมสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นจริงเต็ม ๑๐) ควรเร่งพัฒนาการให้ความรู้ในด้านหลักการคิดเป็นอย่างยิ่ง

๔.๗ เกณฑ์การชี้วัดการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

ในมุมมองของผู้วิจัยนั้น การที่เราจะพัฒนาสิ่งใดก็ตาม ก็ควรที่จะต้องหาข้อสรุปจากการโดยใช้เกณฑ์การชี้วัด และยังเป็นการพัฒนาบุคลากรซึ่งเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และมาดำรงตำแหน่งเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วยแล้ว ยังมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการใช้เกณฑ์ชี้วัดที่ได้มาตรฐานอย่างสูง เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากการพัฒนาครบทั้ง ๔ ด้านแล้ว ผู้วิจัยขอ

^{๑๗๘} สัมภาษณ์ ดร.วีระ ศิลปรัตนภรณ์, อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๗๙} สัมภาษณ์ นางภัทรวดี นามเมืองปัก, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

^{๑๘๐} สัมภาษณ์ นายอุทัย เครือเปี่ยมเลิศ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านคลังสมอง, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๘๑} สัมภาษณ์ นายอุทัย เครือเปี่ยมเลิศ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านคลังสมอง, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

นำเสนอให้เห็นเป็นมิติของการพัฒนาให้ชัดเจนต่อไป ไม่ว่าจะเป็นการเก็บข้อมูลจากทางกายภาพภายนอก จากส่วนที่เป็นอากัปกริยา หรือท่าทีที่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ได้แสดงออก ไม่ว่าจะเป็นรูปของการแสดงออกมาทางพฤติกรรม ก็ตาม และอีก ๒ ด้าน คือรวมทั้งทางด้านจิตภาพ หรือด้านจิตใจนั่นเอง และด้านสุดท้ายอันเป็นด้านที่สี่ คือ ด้านปัญญาภาพด้วย

ซึ่งในที่นี้เมื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้รับการยืนยันแล้วจากกลุ่มบุคคลที่เป็นฐานและแบ่งออกเป็นสี่กลุ่ม จากการค้นคว้าและงานวิจัยที่สนับสนุนอย่างน้อย ๕ แหล่งข้อมูล เพื่อจะถือว่าเป็นเกณฑ์การชี้วัดภาพ ๔ ที่ได้รับการยืนยันความถูกต้องจากทั้งสี่ฐานข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ศึกษามา เพื่อให้งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยงานคุณวิญญูทางวิชาการ และได้ข้อมูลรอบด้านทุกมิติอย่างครบถ้วน ข้อมูลที่ได้มาจะต้องไม่เป็นกล่าวตู หรือมีอคติต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือข้อมูลที่ได้รับมาเป็นการให้ร้ายแก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากส่วนที่ได้เข้าสัมภาษณ์ในรอบสุดท้าย เพราะในช่วงต้นๆของการทำงานวิจัยนี้ เป็นช่วงที่คำสั่งบางคำสั่งที่ออกมาใช้แล้วตั้งแต่ปีพุทธศักราช ๒๕๕๔ แต่ยังไม่ถึงช่วงของการบังคับใช้ ทำให้ข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์ในเบื้องต้นที่ผ่านมา มีทั้งผู้ประนีประนอมข้อพิพาทบางท่าน ควบสองตำแหน่งคือที่เป็นทั้งผู้พิพากษาสมทบ และผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วย

บางท่านซึ่งก็ยังเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศาลอื่นๆด้วย เช่นศาลแขวง ศาลแรงงาน ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรีอีกด้วย ซึ่งที่ผ่านมานั้น เติมนยังคงสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ทำได้หลายๆศาล ยังไม่มีการแบ่งหรือเลือกบทบาทใดบทบาทหนึ่งออกมาอย่างชัดเจน ในทางปฏิบัติก็ส่งผลกระทบโดยเช่นกัน เพราะในกรณีที่แต่ละศาล มีกิจกรรมกลุ่ม มีการเปิดอบรม การประชุมกลุ่มคณะผู้ทำงาน ซึ่งบางคราวแต่ละศาล ก็ดำเนินการอบรม หรือประชุม หรือทำกิจกรรม ซึ่งจัดในวันและเวลาเดียวกันด้วย ทำให้ผู้ประนีประนอมบางท่านที่ดำรงตำแหน่งอยู่สองตำแหน่ง หรือตำแหน่งเดียวกันแต่หลายศาลไม่อาจที่จะมาร่วมกิจกรรมในวันและเวลาซึ่งจัดตรงกันได้ และข้อสำคัญคือทำให้เกิดการสับสนในการให้ข้อมูล และบางครั้งข้อมูลที่ได้รับนั้น ก็ขาดความคมชัดไปด้วย แต่ช่วงระยะเวลาของการปรับเปลี่ยน ซึ่งภาคบังคับในองค์กรของศาลยุติธรรม หรือตามสายบังคับบัญชา ก็ล้วนมาเสริมให้งานวิจัยนี้มีความชัดเจน ทั้งยังสร้างคุณค่าของงานวิจัยนี้ได้มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสร้างตารางออกมาแสดงให้ผู้สนใจได้ทำความเข้าใจได้ง่ายขึ้นในลำดับต่อไป

๔.๗.๑ เกณฑ์การชี้วัดในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาททางกายภาพ

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลทั้ง ๔ ด้านมาแยกออกเป็นแต่ละด้าน ด้วยการสร้างเกณฑ์การชี้วัดในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ในด้านแรกผู้วิจัยขอเสนอด้านกายภาพ ซึ่งได้มาจากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เพิ่มเติมจากเดิมอีกหนึ่งกลุ่ม เรียงลำดับก่อนหลังดังต่อไปนี้ ๑) ผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ย(ผู้ประนีประนอมดีเด่นที่ได้รับการเชิดชูจากสำนักงานศาลยุติธรรม ๒) ผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ในศูนย์ฯ (ในที่นี้หมายถึงศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท) ๓) ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทแนวพุทธ

และกลุ่มสุดท้าย คือ ๔) ผู้ประนีประนอมทั่วไป รวมทั้ง ๔ กลุ่ม ลงในตารางเพื่อความเข้าใจได้ง่ายขึ้นตามรายละเอียดเป็นรูปแบบตาราง ๔.๗.๑ ในหน้าถัดไป

การแสดงออกทาง กายภาพคือสภาพ ภายนอกที่สัมผัสได้	สัมภาษณ์จาก ผู้เชี่ยวชาญด้าน การใกล้เคียง	สัมภาษณ์จาก ผู้พิพากษาและ เจ้าหน้าที่ในศูนย์	สัมภาษณ์จากผู้ ประนีประนอม แนวพุทธ	สัมภาษณ์จากผู้ ประนีประนอม ทั่วไป
๑. การแต่งกายที่ภูมิ ฐาน น่าเชื่อถือ	√	√	√	√
๒. ให้ความสนใจใน ความสะอาด(กาย)	-	-	√	-
๓. สิ่งแวดล้อม ภายในความพร้อม ของห้องใกล้เคียง	-	√	√	-
๔. อุปกรณ์ช่วยปรับ อากาศภายในห้อง เครื่องปรับอากาศ	√	√	√	√
๕. มีเครื่องดื่มให้ดื่ม ระหว่างพักผ่อน	√	√	√	√

ตารางที่ ๔.๗.๑ ตารางเกณฑ์การชี้วัดการพัฒนาของผู้ประนีประนอมข้อพิพาททางกายภาพ

สรุปจากตารางของเกณฑ์การชี้วัดการพัฒนาด้านกายภาพ ตัวแปรตามแนวตั้งนั้น เป็นข้อมูลที่ได้มาจากคำสัมภาษณ์หลัก ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญ นำมาพิจารณาจัดเรียงได้จาก ๑.การแต่งกายภูมิฐาน น่าเชื่อถือ เรียบร้อย สวยงาม ๒.ให้ความสนใจในความสะอาด(กาย) ๓.สิ่งแวดล้อมภายในความพร้อมของห้องใกล้เคียง ๔.อุปกรณ์ช่วยปรับอากาศภายในห้องเครื่องปรับอากาศ ๕.มีเครื่องดื่มให้ดื่มระหว่างพักผ่อน เกณฑ์ชี้วัดด้านกายภาพเมื่อแสดงออกในรูปของตารางแล้วจะชัดเจนขึ้น

และจะเห็นได้ว่าเกณฑ์ในการพัฒนาของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรีจะต้องแก้ไขไปในทางทิศทางหลักคือ ข้อ ๑ คือการแต่งกายให้ภูมิกษานาเชื่อถือ

๔.๗.๒ เกณฑ์การชี้วัดในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาททางพฤติกรรม

การสร้างตารางเพื่อเสนอเกณฑ์การชี้วัดในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาททางพฤติกรรมให้ผู้สนใจสามารถเห็นเป็นรูปธรรมในรูปแบบของตาราง และสามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้นนั่นเอง ซึ่ง ผู้วิจัยได้นำเสนอเหตุผล และได้กล่าวอ่าวไว้ในเบื้องต้นแล้ว และขอสรุปข้อมูลที่ได้ไว้ท้ายตารางนี้ต่อไป

การแสดงออกทางพฤติกรรมคือสภาพภายนอกที่สัมผัสได้	สัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ย	สัมภาษณ์จากผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ในศูนย์	สัมภาษณ์จากผู้ประนีประนอมแนวพุทธ	สัมภาษณ์จากผู้ประนีประนอมทั่วไป
๑. ความเป็นกลาง	√	√	√	√
๒. ฟังอย่างตั้งใจ	-	-	√	-
๓. การมีท่าที ที่สุภาพต่อบุคคลอื่น	√	-	√	-
๔. มีความอดทนเสริมความข่มจิตใจ	√	√	√	-
๕. ทำทักิริยาในการสื่อสารที่ดีต่อผู้อื่น	√	√	-	√
๖. พุ่มเทต่อการแก้ปัญหาข้อพิพาท	√	-	√	-

ตารางที่ ๔.๗.๒ ตารางเกณฑ์การชี้วัดการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาททางพฤติกรรม

สรุปจากตารางข้างต้น การแสดงออกทางพฤติกรรม มี ๖ ข้อ และจัดตามตารางที่ ๔.๗.๒ เกณฑ์การชี้วัดการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาททางพฤติกรรม สามารถพิจารณาได้จาก ๑.ความเป็นกลาง ๒.ท่าทักิริยาในการสื่อสารที่ดีต่อผู้อื่น ๓.พุ่มเทต่อการแก้ปัญหาข้อพิพาท ๔.พุ่มเทต่อการ

แก้ปัญหาข้อพิพาท ๕. ฟังอย่างตั้งใจ ซึ่งควรแก้ไขเร่งด่วน คือข้อ ๒ การฟังอย่างตั้งใจ และข้อ ๓ การมีท่าทีที่สุภาพต่อบุคคลอื่น เป็นเกณฑ์ชี้วัดด้านพฤติกรรมที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับต้นๆ

๔.๗.๓ เกณฑ์การชี้วัดด้านจิตภาพในการพัฒนาของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

การที่ผู้วิจัยได้กล่าวนำเรียนแล้วข้างต้นว่า การสร้างตารางที่ ๓ นี้เพื่อหาเกณฑ์การชี้วัดด้านจิตภาพในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ก็มี ๖ ข้อเช่นกันตามตัวแปรด้านบุคลิกรวม ๔ กลุ่ม ผู้สนใจสามารถติดตามได้ตามตารางด้านล่างนี้

การแสดงออกทางจิตภาพคือสภาพภายในที่สัมผัสได้	สัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ย	สัมภาษณ์จากผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ในศูนย์	สัมภาษณ์จากผู้ประนีประนอมแนวพุทธ	สัมภาษณ์จากผู้ประนีประนอมทั่วไป
๑. ทศนคติเชิงบวก	√	—	—	—
๒. การมีสมาธิที่มั่นคงในการทำคดี	√	√	√	—
๓. ความเมตตาให้ช่วยเหลือคู่พิพาท	√	√	√	√
๔. ความมีจิตอาสา	√	—	√	—
๕. ความมุ่งมั่นหาทางออกให้คู่พิพาท	√	√	√	√
๖. การจับประเด็นหาสาเหตุของข้อพิพาท	√	—	—	—

ตารางที่ ๔.๗.๓ ตารางเกณฑ์การชี้วัดด้านจิตภาพของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

สรุปผลจากตารางของเกณฑ์การชี้วัดด้านจิตภาพของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท (ตาราง ๔.๗.๓ ในหน้าที่แล้ว) กล่าวคือ ทำให้ทราบได้ว่า การแสดงออกทางจิตภาพที่ปรากฏเป็นสภาพที่สัมผัสได้ โดยพิจารณาจากหัวข้อทั้ง ๖ ประการแนวตั้งฝั่งซ้ายที่ปรากฏตามข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งควรจะได้รับผลกระทบเป็นเรียงตามลำดับก่อนหลัง คือ ๑.ทัศนคติเชิงบวก (ที่มีผู้ให้ความสำคัญเพียงกลุ่มเดียว และเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยอีกด้วย) ๒.การจับประเด็นหาสาเหตุของข้อพิพาท ๓.ความมีจิตอาสา และ ๔.การมีสมมติที่มั่นคงในการทำคดี ๕.ความเมตตาในการช่วยเหลือข้อพิพาท ๖.ความมุ่งมั่นในการหาทางออกให้คู่พิพาท จากผลสรุปทำให้ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่า สิ่งที่ควรพัฒนาเพิ่มเติมในด้านจิตภาพนั้นก็คือ **ด้านการสร้างทัศนคติเชิงบวก** ส่วนสำคัญมาก

ซึ่งผลสรุปนี้สอดคล้องกับความเห็นของศาสตราจารย์นายแพทย์วันชัย วัฒนศัพท์ที่ได้เสนอไว้ **ในวันที่ผู้วิจัยได้ขึ้นสอบคุชฎีพิจารณาว่า** การสร้างรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศาลจังหวัดชลบุรีนั้นต้องให้ความสำคัญเป็นข้อแรก คือทัศนคติเชิงบวก และเป็นงานที่ทำหายุความสามารถของผู้วิจัยอย่างยิ่ง จึงทำให้ผู้วิจัยเชื่อมั่นว่าด้านจิตภาพ ควรมีกระบวนการของการพัฒนาจิตใจก่อน เป็นการตั้งสติก่อนปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ย ทั้งชี้แนะอีกว่าที่ผ่านมามีท่านเคยได้เข้าร่วมการจัดประชุมสัมมนาวิชาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งงานนี้จัดขึ้นในประเทศอินเดีย และมีนักไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั่วโลก ได้เข้ามาร่วมในพัฒนาการไกล่เกลี่ย ต่างก็ให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาจิตภาพ ก่อนที่คู่พิพาทจะเข้าห้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในประเทศอินเดียจัดห้องประเภทนี้ไว้สำหรับให้คู่พิพาท และผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ซึ่งทุกฝ่าย**จะต้องเข้าห้อง Meditation** ก่อนการเข้าดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง เพื่อสงบจิต สงบอารมณ์ก่อน

และด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับข้อมูลจากผู้วิจัยสืบค้นมา เมื่อนำมาจัดลงตารางเกณฑ์ชี้วัด ทำให้ทราบว่า การจะพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทได้อย่างทะลุทุกมิติของการพัฒนานั้น จะต้องประกอบไปด้วยความมีทัศนคติเชิงบวกก่อนเป็นอันดับต้นๆ ข้อต่อมา คือ **การฟังอย่างลึกซึ้ง เพื่อจับประเด็นหาสาเหตุของข้อพิพาท** สามารถแยกออกมาชัดเจนเป็นข้อๆ แล้ว วิเคราะห์จนพบสาเหตุพบ ก็จะเป็นการสร้างความรู้สึกรู้สึกให้เกิดขึ้นแก่คู่พิพาทได้นั่นเอง ในกรณีดังกล่าว ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ต้องรู้จักที่จะฟัง คือฟังอย่างลึกซึ้งอย่างตั้งใจ และได้ยินเสียงเรียกร้องจากภายในของคู่พิพาทแต่ละฝ่าย สามารถถอดประเด็นออกมาได้อย่างชัดเจน จากการสื่อสารแบบไปกลับ หรือ การสื่อสารที่ดี นำเข้ามาใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาลมากยิ่งขึ้นต่อไป

๔.๗.๔ เกณฑ์การชี้วัดด้านปัญญาภาพของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

การวางตารางที่ ๔ นี้ เพื่อวิภาคของเกณฑ์ชี้วัดการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้านปัญญาภาพ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายก็ยังเป็น ๔ กลุ่มเช่นเดิม เพียงแต่ตัวแปรแนวตั้งนั้น จะเปลี่ยนไปตามข้อมูลที่ได้รับมาจากคำสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มเป้าหมายที่กล่าวไว้ในบทที่ ๑ เป็นสำคัญ จึงทำให้ผู้วิจัยได้ทราบชัดถึงว่า ตัวแปรใดมีอิทธิพลเรียงตามลำดับที่ควรแก้ไขต่อไป ตามข้อมูลในตารางถัดไปนี้

การแสดงออกทาง ปัญหาภาพคือ สภาพภายใน	สัมภาษณ์จาก ผู้เชี่ยวชาญด้าน การไกล่เกลี่ย	สัมภาษณ์จาก ผู้ พิพาทและ เจ้าหน้าที่ในศูนย์	สัมภาษณ์จากผู้ ประนีประนอม แนวพุทธ	สัมภาษณ์จากผู้ ประนีประนอม ทั่วไป
๑. คุณกระบวนกร ไกล่เกลี่ย	✓	✓	-	-
๒. องค์ความรู้ใน การไกล่เกลี่ย	✓	✓	✓	-
๓. มีทักษะ ความรับผิดชอบ	✓	-	✓	-
๔. ความฉลาดใช้ หลักธรรม	✓	-	✓	-
๕. มีสติ การแก้ไข ปัญหา	✓	-	✓	-
๖. มีนิสัยน้อมไป ในทางไฝหาความรู้	✓	-	-	-

ตารางที่ ๔.๗.๔ ตารางเกณฑ์การชี้วัดด้านปัญหาภาพของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

สรุปตามตาราง ๔.๗.๔ ทำให้ทราบว่าเกณฑ์การชี้วัดด้านปัญหาภาพของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท สามารถนำมาจากตัวแปรตามแนวตั้งที่เป็นข้อมูลหลัก ผู้วิจัยได้มาจากคำสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลสำคัญ นำมาพิจารณาได้จากการที่ควรแก้ไขตามลำดับได้ดังต่อไปนี้ คือ ๑. มีนิสัยน้อมไปในทางไฝหาความรู้ แสวงหา ความรู้ ๒. องค์ความรู้ในการไกล่เกลี่ย ๓. ทักษะ ๔. ความ

ฉลาดในการนำเอาหลักธรรมมาใช้ ๕. มีสติ การแก้ไขปัญหา ๖. कुम्ภะรบนการใกล้เคียงเป็นเกณฑ์ชี้วัดด้านปัญญาภาพของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ซึ่งเป็นผลของเกณฑ์ชี้วัดที่ได้มา ทำให้ผู้วิจัยจะต้องนำมาจัดเรียงใหม่อีกครั้ง

ตารางเกณฑ์ชี้วัดทั้ง ๔ ด้านข้างต้น จึงบ่งชี้เรียงตามลำดับความสำคัญ ทั้งมีส่วนด้านจำเป็นที่จะต้องนำมาเป็นแนวทางในการออกแบบในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท โดยหลักพุทธสันติวิธี ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้รับความอนุเคราะห์จากทุกทุกฝ่าย แม้จะมีบางส่วนที่ไม่อาจเก็บข้อมูลโดยตรงได้จากคู่พิพาทและทนายความที่ฟ้องร้องกัน หรือเป็นความกันเข้ามาในศูนย์ใกล้เคียงก็ตาม เนื่องจากมีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูล ซึ่งบางด้านจะต้องไม่กระทบหรือละเมิดอำนาจศาล ตามหนังสือเข้าขอเก็บข้อมูลฉบับสุดท้ายในเดือนพฤศจิกายนปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่ผ่านมา อย่างไรก็ตามผู้วิจัยจึงใช้ความพยายามที่จะเก็บข้อมูลเพิ่มเติมโดยอ้อมจาก บางกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบข้อมูลครบทุกมิติ อันเป็นเหตุที่จะทำให้ได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อนน้อยที่สุด หรือค่าเบี่ยงเบนน้อยที่สุด

หลังจากเข้าสู่ขั้นตอนวิเคราะห์ข้อมูลจัดตารางเกณฑ์ชี้วัดออกมาเป็นรูปธรรมมากขึ้นแล้ว ผู้วิจัยขอเสนอขั้นตอนกระบวนการพัฒนาเป็นลำดับต่อไป ผู้วิจัยจึงสังเคราะห์ข้อมูล จากส่วนของตารางที่แสดงตามที่ปรากฏเบื้องต้นแล้วผู้วิจัยจึงจะได้สรุปผลจากการวิเคราะห์ออกมาเป็นด้านทั้งสี่ว่าจะพัฒนาแต่ละด้านให้เกิดคุณค่า และความสามารถเพิ่มเติมจากเดิมที่เคยมีเคยเป็นได้อย่างไรรนั้น ผู้วิจัยจึงในการนำเสนอผู้ที่สนใจ ได้ร่วมสัดบและติดตามงานวิจัยนี้ต่อไป ในภาคของการสร้างรูปแบบเพื่อนำเสนอรูปแบบต่อผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่มเฉพาะเป็นลำดับถัดไป

๔.๘ สรุปผลจากรูปแบบการพัฒนาที่สร้างขึ้นและนำเสนอต่อการสนทนากลุ่มเฉพาะ

เมื่อผู้วิจัยดำเนินการสืบค้น และทราบสภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาได้พอสมควรในระดับหนึ่งแล้ว ยังมีปัจจัยใหม่ที่ส่งผลกระทบในวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่ม พบการเหวี่ยงตัวของข้อมูล ทำให้ต้องหาข้อสรุปใหม่ และดำเนินการสร้างรูปแบบ หรือโมเดลในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท โดยหลักพุทธสันติวิธี และนำขั้นตอนกระบวนการที่คิดค้นขึ้น เพื่อนำเสนอในการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ผู้วิจัยนำเสนอ เป็นเพียงรูปแบบที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าในขอบเขตพื้นที่ของการวิจัยเท่านั้น อย่างไรก็ตามก็เป็นการค้นคว้าเพื่อมุ่งประสงค์สร้างรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมตามหลักภาวนา ๔ ขึ้นมาเพื่อนำเสนอรูปแบบ โดยมุ่งร่วมหาวิธีการของการพัฒนาเพื่อความเป็นหนึ่งเดียวในพัฒนาบุคลากรซึ่งเข้ามาปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเป็นสำคัญ และสำรวจว่าการใช้กรอบของหลักภาวนาสี่ในการวิจัยนี้ครอบคลุมครบในทุกมิติหรือยัง เน้นเติมในสิ่งที่มีประโยชน์และทรงคุณค่าของพุทธธรรมที่สามารถนำมาเสนอไว้ที่นี้เป็นสำคัญ

จึงได้นำรูปแบบขั้นตอนกระบวนการที่สร้างขึ้นนี้ ยกขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง ๗ ท่านในวันสนทนากลุ่มเฉพาะ คือวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ที่ผ่านมา

ก่อนที่จะสรุปผลงานวิจัยได้ ผู้วิจัยเห็นสมควรว่ากระบวนการสนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้วิจัยจึงได้นำรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทขึ้นเสนอ เพื่อให้เกิดการรับรองรูปแบบจากผู้เชี่ยวชาญทั้งสี่ด้านเสียก่อน (แทนที่จะจัดแบบเดลฟาย) และผู้วิจัยได้ทำการติดต่อ และให้เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรสันติศึกษานั้นออกหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง ๔ ด้านเพื่อมาชี้แนะและรับรองรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ได้สร้างขึ้น มีผู้ทรงคุณวุฒิที่ตอบรับและมาร่วมในงานวันนั้น ซึ่งมีรายนามดังต่อไปนี้คือ

๑) ผู้เชี่ยวชาญด้านข้อกฎหมาย คือผู้พิพากษาจำนวนสองท่าน คือท่านอาจารย์โชติช่วง ทังวงศ์ และท่านอาจารย์ปรัชญา อยู่ประเสริฐ

๒) ผู้เชี่ยวชาญด้านสันติวิธีอาจารย์ผู้กำกับหลักสูตรสันติวิธี จากสถาบันพระปกเกล้า คือ อาจารย์ฐิติ ลาภอนันต์

๓) ผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนาอีกสองท่าน คือท่านพระมหาบุญเลิศ อินทปญโญ รศ.ดร. ดำรงตำแหน่งเป็นรองคณบดีคณะสังคมศาสตร์ มจร. และท่านพระเมธาวิญญู รศ.ดร. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (มมร.)

๔) ผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ ดร.สุภาพรณ เพิ่มพูน นักวิชาการและเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลอาญา และท่านวสวัตดี ชูวิทย์ตรัยเมธา ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดพัทธยา และชลบุรี ซึ่งได้รับการเชิญจากสำนักงานศาลยุติธรรม(รางวัลผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศ)

เมื่อทำการนัดหมาย และออกหนังสือเชิญยื่นขอความเมตตาจากทุกท่านเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ก็เตรียมความพร้อมด้านเอกสารที่เกี่ยวข้อง คือเนื้อหาการสัมภาษณ์ที่นำมาคัดแยกประเภทของบุคคลที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย จากนั้นก็นำสิ่งที่ได้มา มาจัดการวิเคราะห์แบบ SWOT Analysis โดยเรียงตามลำดับตามแบบสัมภาษณ์แยกปัญหาและอุปสรรคออกมา และรวบรวมข้อมูลด้านหลักขึ้นเป็นบทที่ ๔ พร้อมอ้างอิงไว้ที่ฟุตโน้ตด้านล่างของทุกคำสัมภาษณ์และทุกวันเวลาที่ได้เข้าไปสัมภาษณ์ เมื่อแยกวิเคราะห์คำสัมภาษณ์ รวม ๔ กลุ่มเป้าหมาย และแยกข้อมูลแต่ละกลุ่มอีกครั้ง ว่าส่วนใดเป็นอุปสรรค ส่วนใดเป็นจุดอ่อน และเมื่อส่งที่ประกอบการจัดสนทนากลุ่มเฉพาะแล้ว จึงได้จัดส่งสรุปผล และจัดพิมพ์เพื่อนำเสนอ พร้อมสร้าง Power Point ขึ้นมาเพื่อทำการนำเสนอในเชิงประจักษ์ต่อผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง ๗ ท่านต่อไป

ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอรูปแบบที่สร้างขึ้นนั้นการนำเสนอรูปแบบขั้นตอนกระบวนการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักภาวะ ๔ แสดงออกมาเป็นรูปร่างในแผนภาพที่ ๔.๕ (หน้า ๒๑๖) อยู่ส่วนท้ายของบทนี้โดยละเอียด หลังจากได้เสนอผลวิเคราะห์ศักยภาพให้ปรากฏชัดเป็นลำดับต่อไป

ในมุมมองของผู้วิจัยนั้น ขอเสนอว่า ในมิติของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ควรจะมีข้อมูลที่ชัดเจน ที่เกิดจากเกณฑ์ชี้วัด หรือมีที่มาของข้อมูลที่เป็นปฐมภูมิมากที่สุด ก่อนที่ผู้วิจัยจะส่งข้อมูลทั้งหมดเพื่อกับการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ได้พิจารณาก่อนที่จะขึ้นนำเสนอว่า เรามีวัตถุประสงค์ในการวิจัยอย่างไร จึงถ่ายทอดออกมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิทราบ สู่ขั้นตอนของการจัดหาผู้ดำเนินรายการของการสนทนากลุ่มเฉพาะดังกล่าว ว่าควรออกแบบอย่างไร ผู้ใดมีความเหมาะสมในดำเนินรายการ และจะดำเนินรายการอย่างไร ทั้งด้านสถานที่ ด้านอาหารและเครื่องดื่มต่างๆ ระยะเวลาพักเบรก ตลอดจนหาของชำร่วยไว้ตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านก็ตาม

ก่อนจะมาสู่การนำเสนอรูปแบบของการพัฒนาตามที่คุณวิจัยได้สร้างขึ้น ผู้วิจัยได้ข้อสรุปในระดับหนึ่งแล้ว ควรแสดงอัตลักษณ์ของผู้วิจัยในฐานะที่เป็นหนึ่งในผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วย ว่าจะนำเสนอในรูปแบบที่เหมาะสม เมื่อมีการจัดเรียงทางความคิด ควรจัดอย่างไรนั้นล้วนได้มาจากการสืบค้นด้วยตนเองทั้งสิ้น การที่จะสร้างขั้นตอนกระบวนการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักภาวา ๔ นี้ควรเริ่มเรียงในมิติของคัมภีร์ในทางพุทธธรรมซึ่งกันจะเป็นเช่นนั้น แต่ในทางปฏิบัติและข้อมูลที่ได้รับมาตามความเป็นจริง ผ่านการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลแล้ว ทำให้ผู้วิจัยทราบชัดว่าในงานวิจัยนี้ ต้องพัฒนาจิตภาพเป็นอันดับแรก ก่อนที่จะสรุปและเสนอเป็นรูปให้ปรากฏนั้น ควรจะเสนอทัศนคติเชิงบวกและเป็นส่วนที่สำคัญที่สุด จากการสังเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอไว้ก่อนหน้านี้นี้ว่า หากจะให้ลำดับของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ก็ควรให้ข้อมูลลุ่มตัวเสียก่อน

๔.๙ สรุปผลการวิเคราะห์ศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วยหลักภาวา ๔

ผู้วิจัยจึงทำการแยกประเด็นในการวิเคราะห์ นำข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มเป้าหมายทั้ง ๔ กลุ่ม และแยกแต่ละด้านออกในเชิงปฏิบัติการ ซึ่งได้กล่าวไว้หลักภาวา ๔ ออกเป็นสี่ด้าน และไม่ได้เรียงลำดับก่อนหลังตามคัมภีร์ดั้งเดิม ผู้วิจัยจึงขอกล่าวขยายความและแยกย่อยออก แสดงเป็นตารางเพื่อความเข้าใจที่ง่ายขึ้นอีกหนึ่งระดับ เพื่อผู้ที่สนใจจะได้เห็นเป็นรูปธรรมว่าศักยภาพของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ควรได้รับการพัฒนานั้น แยกออกเป็น ๒ ประเด็น ตามตาราง ๔.๙.๑ ในหน้าถัดไป ซึ่งอยู่ด้านขวาสุดทั้งสองของตารางดังกล่าว คือ ข้อ ๑) คุณค่าทางจิตใจ และข้อ ๒) ความสามารถ ส่วนประเด็นของการพัฒนาศักยภาพในผู้ประนีประนอมตามหลักพุทธสันติวิธีนั้นตามรูปแบบที่สร้างขึ้นนี้ รวม ๘ ประเด็น

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้จัดเรียงใหม่ตามแนวทางพัฒนาเชิงปฏิบัติการ โดยเริ่มต้นพัฒนาดังที่เสนอไว้แล้วเบื้องต้น ว่าเกิดจากความคิดเริ่มต้นจากด้านจิตภาพ สู่ด้านปัญญาภาพ สู่ด้านพฤติกรรมภาพ และสุดท้ายพัฒนาด้านกายภาพ หรือเดินตามรายละเอียดในตารางหน้าถัดไปเป็นข้อๆ กล่าวคือ ก) พัฒนาจิตภาพนั้น สามารถศักยภาพได้ ๓ ประเด็น ๑. เป็นผู้มีทัศนคติเชิงบวก มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ๒. เป็นผู้มีสมาธิมั่นคง ผ่านฝึกฝนที่จะฟัง และฟังอย่างลึกซึ้ง ด้วยความไม่ลำเอียง

เป็นกลาง ๓. เป็นผู้มีความเมตตาภายในและปรากฏเป็นรูปธรรมต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องในข้อพิพาท ข) **พัฒนาปัญญาภาพ** สามารถพัฒนาได้ ๑ ประเด็น เป็นผู้มั่งคั่งความรู้ มีทักษะ มีความฉลาด มีสติ สามารถคุมกระบวนการไกล่เกลี่ยได้คิดถึงประโยชน์สูงสุดของสังคมเป็นหลัก ค) **พัฒนาพฤติกรรม** สามารถพัฒนาได้ เพียง ๒ ประเด็น คือ ข้อ ๑. เป็นผู้รู้จักดำรงตนน่าเชื่อถือ อดทน เป็นกลาง และข้อ ๒. สื่อสารตรงประเด็น รอบคอบ และส่วนของ ง.) **พัฒนาด้านกายภาพ** สามารถพัฒนาได้ ๒ ประเด็น ดังนี้คือ ๑. เป็นผู้รู้จักคุณค่าของสิ่งแวดล้อม ๒. รู้จักการแต่งกายให้พอเหมาะ สะอาดตา รวม ๘ ประเด็นที่ได้ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์เช่น ซึ่งผู้วิจัยขอแจ้งตามตารางซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หลักแต่ละด้าน ของภาวนา ๔	ศักยภาพของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ตามหลักพุทธสันติวิธี	๑.คุณค่าจิตใจ					๒.ความสามารถ				
		๑	๒	๓	๔	๕	๑	๒	๓	๔	๕
๑.พัฒนาจิตภาพ Emotional Developing	๑. เป็นผู้ที่มีทัศนคติเชิงบวก มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
	๒. เป็นผู้ที่มีสมาธิมั่นคง ผ่านฝึกฝนที่จะฟัง และฟังอย่างลึกซึ้ง ด้วยความไม่ลำเอียง เป็นกลาง			✓		✓		✓			✓
	๓. เป็นผู้มีความเมตตาภายในและปรากฏเป็นรูปธรรมต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องในข้อพิพาท			✓					✓	✓	
๒.พัฒนาปัญญาภาพ Wisdom Developing	๑. เป็นผู้มั่งคั่งความรู้ มีทักษะ มีความฉลาด มีสติ สามารถคุมกระบวนการไกล่เกลี่ยได้คิดถึงประโยชน์สูงสุดของสังคมเป็นหลัก	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓
๓.พัฒนาพฤติกรรม Moral Developing	๑. เป็นผู้รู้จักดำรงตนน่าเชื่อถือ อดทน เป็นกลาง			✓	✓	✓			✓	✓	✓
	๒. สื่อสารตรงประเด็น รอบคอบ					✓	✓				✓
๔.พัฒนากายภาพ Physical Developing	๑. เป็นผู้รู้จักคุณค่าของสิ่งแวดล้อม		✓		✓	✓		✓	✓		
	๒. รู้จักการแต่งกายให้พอเหมาะ สะอาดตา			✓				✓			✓

ตารางที่ ๔.๙.๑ การวิเคราะห์ศักยภาพของผู้ประนีประนอมตามหลักภาวนา ๔

๔.๙.๑ ผลสรุปที่ได้จากตารางการวิเคราะห์ศักยภาพตามหลักภาวนา ๔

ตามที่คุณวิจัยทำตารางขึ้นมาเพื่อชี้ชัดลงไปว่า ขอบเขตประชากรในงานวิจัยได้ลงความเห็นกันตามความเป็นจริงในระดับใด และอย่างไร โดยตั้งให้สมมุติตัวเลขขึ้นมา เป็นสัญลักษณ์เป็นเลขหมาย ซึ่ง ถอดเป็นรหัส ตั้งเป็นตัวแทนกลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ๕ กลุ่ม คือ สำหรับตัวเลขในตาราง ๔.๙.๑ ซึ่งเป็นตาราง การวิเคราะห์ศักยภาพของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักภาวนา ๔ นั้น ในช่องของ คุณค่าทางจิตใจ และความสามารถ นั้นมีตัวเลขไทย ๑ ถึง ๕ นั้นมีความหมายว่า หมายเลข ๑) แทนกลุ่มผู้พิพากษาผู้กำกับดูแลในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายเลข ๒) แทนกลุ่มเจ้าหน้าที่ในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายเลข ๓) แทนกลุ่มผู้ประนีประนอมแนวพุทธ หมายเลข ๔) แทนกลุ่มผู้ประนีประนอมอาวุโสที่มีอายุงานตั้งแต่ ๑๐ ปีขึ้นไป ส่วนเลข ๕) แทนกลุ่มผู้ประนีประนอมที่มีความเชี่ยวชาญ หรือผู้ประนีประนอมดีเด่นประจำศาลและระดับประเทศ

ในมุมมองของคุณวิจัยได้ผลสรุปจากข้อมูลที่ค้นคว้าดังที่กล่าวไว้ ทำให้ทราบได้ว่า การพัฒนาศักยภาพในผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีนั้น ต้องเริ่มจากการพัฒนาด้านจิตภาพก่อน ตามตารางด้านบน (ในหน้า ๒๑๔) ผู้เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ ต่างให้ความสำคัญต่อการพัฒนาด้านจิตภาพ กับการเป็นผู้มีทัศนคติเชิงบวก มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของผู้ประนีประนอมเป็นประการแรก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านคุณค่าทางจิตใจ รองลงไปก็คือด้านความสามารถ และผู้วิจัยเรียงตามข้อมูลก่อนหลัง สำคัญมากไปหาน้อย เป็นการนำข้อมูลจากผลของการวิเคราะห์ เพื่อนำไปสร้างกระบวนการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี คุณค่าทางด้านจิตภาพจึงน่าจะต้องมุ่งเน้นสู่การพัฒนาอื่นใด เพราะผู้ประนีประนอมให้เพิ่มศักยภาพแก่บุคคลผู้มีจิตอาสาอยู่แล้ว การที่คนกลุ่มนี้เข้ามาปฏิบัติหน้าที่และบทบาทในการเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ก็ต้องกลับมาดูว่าขอบเขตด้านประชากรในพื้นที่ และแนวคิดทฤษฎีเป็นไปในทางเดียวกันหรือไม่อย่างไรด้วย อีกทั้งผู้เกี่ยวข้องที่ดี ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ บุคลากรประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือแม้แต่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วยกัน ทั้งเป็นผู้อาวุโสในด้านการไกล่เกลี่ยที่มีอายุงานตั้งแต่ ๑๒ ปีขึ้นไป หรือผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอมดีเด่นประจำศาลในทุกๆระดับ ล้วนส่งผลให้การวิเคราะห์นี้เป็นไปในทิศทางที่ใกล้เคียงที่สุดในการทำงานวิจัย

๔.๙.๒ ขั้นตอนการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี

เมื่อผู้วิจัยค้นและทราบสภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาได้พอสมควรในระดับหนึ่งแล้ว ปัจจัยใหม่ส่งผลกระทบในวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่ม พบการเหวี่ยงตัวของข้อมูล ทำให้เกิดข้อสรุปใหม่ ทำให้ผู้วิจัยมองกลับด้านจากเดิมปกติที่ใช้การเดินทางตามหลักภาวนา ๔ และเมื่อสังเคราะห์จนกระทั่งข้อมูลลุ่มตัวทำให้เกิดการมองย้อนกลับ เห็นปรากฏการณ์บางอย่างซึ่งผู้วิจัยขอแสดงเป็นแผนภาพในขั้นตอนของการพัฒนาตามหลักภาวนา ๔ เป็นรูป S กลับด้าน ทำให้พบแนวคิดให้เพื่อนำมาพัฒนาผู้

ประนีประนอมข้อพิพาทได้สมบูรณ์ยิ่งกว่าเดิม และเมื่อได้ข้อมูลมาเปรียบเทียบแล้ว จึงนำมาออกแบบ ขั้นตอนกระบวนการพัฒนาผู้ประนีประนอมตามหลักภาวา ๔ ต่อไปให้ชัดเจนยิ่งขึ้นดังรูปต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๕ ขั้นตอนกระบวนการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักภาวา ๔

การเริ่มต้นพัฒนาผู้ประนีประนอม ผู้วิจัยนี้พบว่าควรจัดลำดับของการพัฒนารวม ๗ ขั้นตอน ดังนี้ คือ ๑) เพิ่มทัศนคติเชิงบวก ๒) พัฒนาด้านการฟังอย่างลึกซึ้ง (ด้านจิตภาพตามแผนในภาพที่ ๔.๕) ผ่านการฝึกฝน (ตามลูกศรขวามือสุดจากจิตภาพ สู่ปลายลูกศร คือ ด้านพหุติภาพ) การสร้างความไว้วางใจเพิ่มขึ้น เป็นส่วนของการพัฒนาด้านความประพฤติ สู่การดำรงตนที่น่าเชื่อถือแล้ว ผู้ประนีประนอมก็ควรสื่อสารให้ตรงประเด็น ด้วยวาจาสุภาพ เป็นกลางแล้ว จึงหมุนวงกลมย้อนกลับมาพัฒนาด้านปัญญาภาพ หรือระดับของการควบคุมกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทได้ สู่ขั้นตอนที่ ๓) ประยุกต์โดยมองภาพรวมของการพัฒนาให้ครบทั้งสี่ด้านด้วย **หลักภาวา ๔** และต้องพัฒนาครบทุกมิติ ภายในกรอบการวิจัย โดยมาตั้งเป็นกรอบของการพัฒนาครบถ้วนทั้งสี่ด้าน คือ กายภาพ

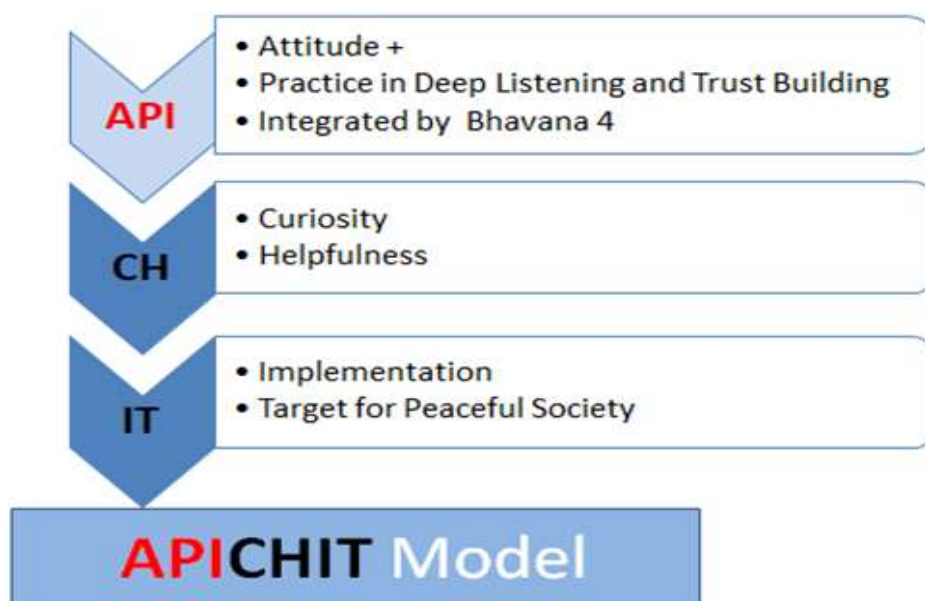
พฤติกรรม จิตภาพ และปัญญาภาพ ในขั้นตอนที่ ๔) พัฒนางค์ความรู้แก่ผู้ประนีประนอมให้เป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่ศึกษา มีทักษะ มีความฉลาด มีสติ สามารถคุมกระบวนการใกล้เคียงได้และคิดถึงประโยชน์สูงสุดของสังคมเป็นหลัก ซึ่งยังอยู่ในกรอบด้านปัญญาภาพอยู่ นั่นเอง

และในขั้นตอนที่ ๕) การพัฒนาให้เป็นผู้มีจิตอาสา มีเมตตา มีความอดทน อดกลั้นมากขึ้น อาจกล่าวได้ว่าเป็นการย้อนกลับมาพัฒนาจิตภาพอีกครั้ง และก้าวสู่ขั้นตอนที่ ๖) พัฒนาต่อโดยการนำเอา**หลักสัปปุริสธรรม เป็นภาคแสดง** กล่าวคือการนำหลักธรรมสัปปุริสธรรมทั้ง ๗ ออกไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งภายในและภายนอกตามความเป็นจริงให้เกิดเป็นรูปธรรม และในขั้นตอนนี้เป็นขั้นของการพัฒนาทุกระยะ โดยระยะที่สามผู้วิจัยมุ่งเน้นในการพัฒนาตนทุกด้านตามกรอบการพัฒนาทั้งสี่ด้าน หรือภavana ๔ ดังที่ได้วางแนวไว้ตั้งแต่เบื้องต้น พัฒนาให้เห็นในเชิงประจักษ์ครบเจ็ดประการตามหลักสัปปุริสธรรมกล่าวคือ เริ่มจากการพัฒนาภายใน คือรู้จักตนด้วย อารยวุฒิ ๕ เป็นประการสำคัญ และประกอบด้วยรู้จักเหตุ รู้จักผล รู้จักประมาณ รู้จักตน รู้กาลเวลา รู้บุคคล รู้ชุมชนหรือกลุ่มสังคมที่เราเข้าไปเกี่ยวข้องจนกระทั่งก้าวสู่ขั้นสุดท้าย คือ ขั้นตอนที่ ๗) มุ่งเน้นสู่เป้าหมายในการให้สังคมอุดมสันติ อันเป็นเป้าหมายหลักสำคัญและยิ่งใหญ่ กล่าวคือก้าวข้ามคำว่าผลประโยชน์ หรือเป็นมากกว่าขั้นตอนกระบวนการของการใกล้เคียงข้อพิพาทปกติของศาลยุติธรรมที่เน้นผลของความสำเร็จทางคดีในการใกล้เคียงข้อพิพาทเท่านั้น

รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ผู้วิจัยนำเสนอนี้ เป็นเพียงรูปแบบที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าในขอบเขตพื้นที่ของการวิจัยเท่านั้น อย่างไรก็ตามก็เป็นการค้นคว้าเพื่อมุ่งประสงค์ในการเสนอแนะ และมุ่งร่วมเป็นหนึ่งในพัฒนาบุคลากรซึ่งผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเป็นหลักการใช้กรอบของหลักภavanaสี่มาใช้พัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในการวิจัยนี้ เพราะผู้วิจัยเห็นประโยชน์และคุณค่าของหลักพุทธธรรมที่สามารถนำมาเสนอไว้ที่นี่เป็นสำคัญ ในมุมมองของผู้วิจัยได้ผลข้อสรุปจากข้อมูลทุกส่วน จากตารางต่างๆ ที่ค้นคว้าดังที่กล่าวมา ล้วนมีความสำคัญต่อการพัฒนาเป็นอย่างยิ่ง และเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการสร้างรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี ซึ่งอันดับแรกของการพัฒนานอกจากทัศนคติในเชิงบวก คือสิ่งที่ควรเริ่มต้นพัฒนาทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นองค์ความรู้ในความเต็มความสามารถ เน้นความสำคัญต่อการนำไปใช้จริงตามแนวทฤษฎีการเรียนรู้ ทฤษฎีการสร้างแรงจูงใจ และทฤษฎีความต่อเนื่อง ซึ่งผู้วิจัยให้น้ำหนักด้านของการนำรูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปใช้อย่างเต็มระบบ

การเสนอขั้นตอนที่ได้กล่าวมาทั้งหมดที่กล่าวไว้ในเบื้องต้นให้ออกมาเป็นรูปแบบ การที่ผู้วิจัยสร้างรูปแบบขึ้น มิได้หวังเพียงแค่ว่าจะสร้างให้ปรากฏในรูปเล่มของการวิจัยนี้เท่านั้น แต่มุ่งหวังในการสร้างรูปแบบเพื่อสามารถนำไปใช้ได้จริง และสร้างเป็นภาษาอังกฤษให้เกิดความเป็นสากลยิ่งขึ้น เพื่อในอนาคตมีผู้ที่เล็งเห็นคุณค่า เห็นว่าประโยชน์และสามารถนำไปใช้ได้ โดยก้าวข้ามค่านิยม หรือ

ความเชื่อความศรัทธาที่นับถือเดิม ผู้วิจัยมองในมิติที่เพียงมุ่งหมายความปรองดองให้เกิดขึ้นในสังคมไทย หากรูปแบบที่สร้างขึ้นนี้จะมีประโยชน์ต่อบุคคลใด หรือจะนับถือศาสนาเดียวกันหรือต่างศาสนา ก็สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อสังคมอุดมสันติต่อไป ดังรูปแบบที่ปรากฏต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๖ รูปแบบของกระบวนการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักภavana ๔

สรุปตามแผนภาพด้านบน รูปแบบที่สร้างขึ้นเพื่อนำเสนอสามารถเรียงตามขั้นตอนจากด้านบนลงสู่ด้านล่าง และผู้วิจัยสามารถเรียงเป็นประโยค ได้ดังนี้ คือ ๑) Attitude + (เป็นผู้มีทัศนคติเชิงบวก มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์) ๒) Practice in Deep Listening and Trust Building (เป็นผู้มีสมาธิมั่นคง ผ่านการฝึกฝนในด้านการฟังอย่างลึกซึ้ง ด้วยความไม่ลำเอียง มีความเป็นกลางมากที่สุด) ๓) Integrated by Bhavana 4 (การประยุกต์ตามหลักภavanaสี่) ทำให้เกิดการพัฒนาทุกมิติอย่างรอบด้าน

ตามความเห็นของผู้วิจัยหลังวิเคราะห์ข้อมูล ควรเริ่มต้นที่การพัฒนาจิตตนก่อน สู่ขั้นที่ ๔) Curiosity (เป็นผู้มีองค์ความรู้)หรือการพัฒนาทางองค์ความรู้ หรือสร้างปัญญาภาพให้เกิดขึ้น แล้วจึงจะมีความเมตตามากพอที่กลับไปช่วยสังคม คือมี จิตใจที่ดีพัฒนาไปด้วย ๕) Helpfulness (เป็นผู้มีจิตอาสา และ มีความเมตตาภายใน และปรากฏเป็นรูปธรรมต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องในข้อพิพาท) ๖) Implementation (การนำออกไปใช้เป็นภาคแสดงอย่างรอบคอบและเท่าทันอารมณ์ของตน) พัฒนาขึ้นสู่ ๗)Target for Peaceful Society (เป้าหมายคือ คุณประโยชน์ และคุณค่า คืบความสงบสุขให้แก่สังคมอุดมสันติต่อไป)

๔.๑๐ พุทธธรรมที่เหมาะสมแก่การส่งเสริมในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

๔.๑๐.๑ เกณฑ์การชี้วัดการใช้หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมในการพัฒนาผู้ประนีประนอม

ผู้วิจัยพิจารณาตามลำดับหลังจากใช้หลักภาวนา ๔ มาเป็นกรอบสร้างรูปแบบของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทแล้ว การสร้างประโยชน์โดยการนำเอาหลักพุทธธรรมที่เกี่ยวข้องอีกหลายหลักธรรม เพื่อนำมาเสริมใช้ในกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในทุกขั้นตอน ตั้งแต่ก่อนกระบวนการจะเริ่มขึ้น ในขณะที่กำลังดำเนินอยู่ หรือแม้แต่เมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลงแล้วก็ตาม ทั้งยังสามารถจัดตารางเทียบให้เห็นก่อนและหลังว่า การนำหลักพุทธธรรมมาใช้นั้นว่าหลักพุทธธรรมใดบ้างที่เหมาะสมกับการพัฒนาผู้ประนีประนอมมากที่สุดตามตารางเกณฑ์การชี้วัดดังต่อไปนี้

พหุติภาพกับ หลักพุทธธรรม	สัมภาษณ์จาก ผู้เชี่ยวชาญด้าน การไกล่เกลี่ย	สัมภาษณ์จาก ผู้พิพากษาและ เจ้าหน้าที่ในศูนย์	สัมภาษณ์จากผู้ ประนีประนอม แนวพุทธ	สัมภาษณ์จากผู้ ประนีประนอม ทั่วไป
๑. หลักศีล ๕	√	–	√	–
๒. หลักพรหมวิหาร	√	√	√	√
๓. อคติ ๔	√	–	√	–
๔. สัมมาวาจา	–	–	√	–
๕. สังคหวัตถุ ๔	√	√	√	√
๖. สาราณียธรรม ๖	√	–	√	√
๗. สัมปยุตธรรม ๗	√	–	–	–

ตารางที่ ๔.๑๐.๑ ตารางเกณฑ์การชี้วัดการใช้หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาผู้ประนีประนอม

ดังนั้น เกณฑ์การชี้วัดการใช้หลักพุทธธรรมที่มาส่งเสริมในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในขณะที่ก่อนกระบวนการไกล่เกลี่ยจะเริ่ม และขณะดำเนินการเข้าสู่กระบวนการอยู่ก็ตาม ผู้วิจัยวิเคราะห์แล้วสามารถนำข้อมูล จัดทำเป็นตารางให้พิจารณาได้ง่ายขึ้น จากการเรียงตามลำดับหลักธรรมที่มาส่งเสริมในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทได้ ตามลำดับความสำคัญก่อนและหลัง

ตามลำดับต่อไปนี้ ๑) หลักสัปปริสธรรม ๒) หลักพรหมวิหาร ๓) หลักอคติ ๔) หลักศีล และ ๕) หลักสาราณียธรรม หลักธรรมทั้งหลายตามเกณฑ์ชีวิตที่ยกมาแล้ว ในการใช้หลักพุทธธรรมยังมีหลักเถรธรรม ๑๐ ประการอีก เพื่อมาเสริมการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ซึ่งเป็นหลักของเสริมด้วยการปฏิบัติตนตามหลักเกณฑ์ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สำหรับผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ต้องการพัฒนาตนให้ประเสริฐ และดียิ่งขึ้น

ส่วนหลักอริยสัจสี่ เป็นหลักพุทธธรรมที่ไม่ได้กล่าวถึงเพราะ เป็นสิ่งที่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจำเป็นต้องมีทักษะในการดับทุกข์หรือแก้ปัญหาเป็นเบื้องต้นอยู่แล้ว ๑)การหาเหตุของความทุกข์ให้แก่คู่พิพาท ๒)การหาทางดับทุกข์ ก็ตามเป็นคุณสมบัติหลักที่ขาดไม่ได้เลย ในขณะที่ดำเนินการอยู่ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำหรับหลักพรหมวิหาร ๔ นั้น เมื่อดูจากเกณฑ์ในตารางข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า ผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่ใช้หลักพรหมวิหาร ๔ นี้เพียงบางข้อ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้ข้อต้นๆ คือ เมตตา กรุณา และมุทิตา เพียงสามข้อ สำหรับข้อสุดท้ายคือ อุเบกขา คือการวางเฉยที่ไม่ใช่วางเฉยโดยไม่ช่วยเหลือ หรือขาดการหยิบยื่นข้อเสนอแนะ หรือไม่ได้เสนอทางเลือกให้แก่คู่พิพาท แต่เป็นการวางเฉยในระดับเมตตาแล้ว ยังมีความกรุณาต่อคู่พิพาทด้วย และยังพลอยยินดีกับคู่พิพาทที่สามารถตกลงกันได้ หรือยอมรับข้อเสนอของกันและกันโดยมีผู้ประนีประนอมเป็นคนกลางในการเจรจา

อุเบกขาธรรมข้อนี้คือข้อที่ผู้ประนีประนอมบางส่วนไม่นำมาใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือนำหลักพรหมวิหารธรรมข้อใดข้อหนึ่งมาใช้ไม่ครบ ในที่นี้ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ได้รับการพัฒนาแล้ว ย่อมฉลาดในการนำหลักธรรมต่างๆที่กล่าวมา นำมาใช้ปฏิบัติ ในขณะที่ก่อนการดำเนินการ ในช่วงระหว่างดำเนินการและในช่วงหลังของการดำเนินการอยู่บ้างแล้ว เพียงแต่ท่านใด หรือผู้ใดจะสามารถนำหลักธรรมเหล่านั้นมาใช้ครบทุกข้อตามพุทธสันติวิธีหรือไม่อย่างไรเท่านั้นเอง ซึ่งผู้วิจัยจะขอเสนอรูปแบบที่สร้างขึ้นเพื่อพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยใช้หลักพุทธธรรมภายใต้กรอบแนวคิดทางได้วางไว้ตามหลักการภาวนาทั้งสี่ประการ ดังที่กล่าวไว้ตั้งแต่บทที่ ๑ เป็นเบื้องต้น

๔.๑๑ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี ซึ่งมีเป้าหมายให้สังคมมีความสุข ผู้วิจัยจึงเสนอพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอมประจำศาลให้ดีขึ้นกว่าเดิมด้วยวิธีการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาดังต่อไปนี้

๔.๑๑.๑ ข้อเสนอแนะการพัฒนาและปรับปรุงผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

ในมุมมองของผู้วิจัยนั้น พอรวบรวมสรุปประเด็นความเห็นส่วนที่ได้มาจากการสัมภาษณ์
ดังนี้

๑) **ควรพัฒนาขั้นตอนในการคัดกรองประวัติของผู้ประนีประนอม** สามารถพัฒนากระบวนการของการคัดกรอง เริ่มต้นด้วยการตรวจสอบข้อมูลที่ทำงานเดิมโดยขอข้อมูลจากผู้นั้น ในช่วงที่เขาสมัครทำหน้าที่นี้ การจับสังเกตจากกิริยา ท่าทาง และหน้าที่การทำงานเดิมก็คงจะยังไม่เพียงพอ ควรให้เขาระบุและยืนยันตัวตนว่าเขาเป็นคนมือสะอาด ไม่เคยสร้างความเดือดร้อนให้แก่สังคม ข้อมูลที่ได้มาคือ การตรวจสอบอาชีพเดิมในช่วงแห่งการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประนีประนอมแล้วก็จะเข้าไป ควรจะตรวจสอบก่อนการเข้ามาเป็นผู้ประนีประนอมด้วยซ้ำ หรือ ตรวจสอบตั้งแต่แรกเริ่มก่อนรับเข้ามาเลย ว่าไม่เคยมีประวัติอย่างไรทางอาชญากร หรือไม่เคยกระทำความผิดอะไรร้ายแรงมาก่อน^๑ ทั้งนี้ยังหมายรวมถึงการเก็บข้อมูลด้านอาชีพเดิมของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทด้วยว่า ประกอบอาชีพใด^๒ มาจากผู้ที่เกษียณอายุราชการมาจากหน่วยงานใด หรือดำรงตำแหน่งใดในภาคธุรกิจ นานเท่าใดมาก่อน เพราะในบางสาขาอาชีพ หรือโดยอำนาจหน้าที่เดิม อาจจะทำให้เขาเหล่านั้นคุ้นชินกับการใช้อำนาจ หรือผลประโยชน์ใช้คำสั่ง ตามตำแหน่งที่ตนเคยใช้กับผู้อื่นโดยไม่รู้ตัว ซึ่งเขาเหล่านั้นอาจจะไม่เหมาะแก่การเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ดี หรือจัดอยู่ในกลุ่มของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ปฏิเสธ หรือต่อต้านการพัฒนาศักยภาพตามที่ศาลยุติธรรมจัดขึ้น

๒) **คัดกรองด้วยการตรวจสอบคุณสมบัติด้านจริยธรรม** ผู้ประนีประนอมบางท่าน เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ทั้งๆที่ขาดคุณสมบัติ และถ้าเป็นไปได้ ผู้ประนีประนอมก็น่าจะมีศีลห้าครบ มีการปฏิบัติตนได้ อย่างน้อยศีลห้าข้อก็ถือว่าโอเคแล้ว แต่บางครั้งเราจะเห็นว่าบางคนเนี่ย เราจะเห็นชัดว่าอาจจะไม่ค่อยชอบมาพากล ขึ้นอยู่กับขั้นตอนการคัดกรองและสัมภาษณ์ ในวันสมัคร หรือก่อนจะเข้ามาเป็นผู้ประนีประนอม ให้เขายืนยันตนเอง เรื่องศีลธรรมสำคัญกว่าความรู้อีกค่ะ สำหรับความรู้ อาจจะหาเรียนรู้เพิ่มเติมกันได้ แต่ภาพลักษณ์นี้ควรจะมีภาพลักษณ์ที่ดีมาก่อน^๓

๓) **ส่งเสริมและผลักดันให้มีการอ่านสำนวนคดีก่อน** คือ การให้สาระสำคัญหลักๆ อ่านให้เข้าใจก่อนที่จะเข้าไปในห้องไกล่เกลี่ย ไม่ใช่เข้าไปโดยไม่มีเตรียมตัว เข้าไปก็ถามเขาว่าเรื่องมันเป็นยังไง อะไรยังไงให้เขาตอบเนี่ย เขาจะรู้สึกที่เราไม่ทำการบ้านเลย คุณเข้ามาทำหน้าที่ประนีประนอมแต่ไม่มีการเตรียมตัวมาก่อน^๔

^๑สัมภาษณ์ BM2 นามสมมุติ, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

^๒วันชัย วัฒนศัพท์, คณะกรรมการในวาระตุลาการพิจารณา เรื่องรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๑.

^๓สัมภาษณ์ นางสาวผุสดี รุ่งเรืองผดุง, ผู้ทรงคุณวุฒิ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลแขวง และศาลแรงงานสมุทรปราการ, ๔ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^๔สัมภาษณ์ P2 นามสมมุติ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๖ สิงหาคม ๒๕๖๑.

๔) **สร้างขั้นตอนหรือกระบวนการให้เกิดการยอมรับ หรือความไว้วางใจในตัวผู้ประนีประนอม** ความเข้าใจในความเป็นมาของสำนวนคดีที่เราเข้าไปไกล่เกลี่ย ทำให้คู่ความหรือทนายความเกิดการยอมรับในตัวของผู้ประนีประนอมเพิ่มขึ้น การทักท้วง หรือการให้เกียรติ การให้การส่งเสริมผู้ประนีประนอมว่า คือมีอาชีพต่อผู้ทำหน้าที่ในการมาเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจะต้องรู้เนื้องานก่อนเข้าไปในห้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ไม่ใช่ถึงเวลาก็เข้าไปดำเนินการ พอเขาพูดอะไรมา เราไม่ต้องถามเขาว่าเรื่องเป็นยังไง พอเขาพูดมาเราก็จะเข้าใจได้เร็ว เราจะสามารถตอบเขาได้ทันที ดูตามความเหมาะสม ของหน้างานด้วย การให้ความสำคัญเรื่องนี้เป็นอย่างมาก^๕

๕) **ควรพัฒนาผู้ประนีประนอมโดยหลักภาวนา ๔ มาใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท** ให้เห็นเป็นตามหลักตรรกะ ว่าด้วยเหตุผล และเป็นวิทยาศาสตร์ ทั้งสี่ด้าน นั้นตามที่ผู้วิจัยได้เสนอรูปแบบของการพัฒนาซึ่ง เป็นภูมิรู้โดยสรุปจากการสืบค้น และสัมภาษณ์และค้นคว้า วิเคราะห์ ทั้งการยกเอาความจริงและประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในชีวิต ที่เราเคยได้รับเป็นบทเรียน ยกมาเป็นกรณีศึกษา^๖

๖) **ควรพัฒนาจริยธรรมให้แก่ผู้ประนีประนอม** การทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นจากการสืบค้นพบว่า ตามแนวหลักพุทธธรรมมีมุมมองที่มุ่งเน้นสู่การพัฒนาภายในตนเองก่อน เมื่อมีจริยธรรมเพิ่มขึ้น ก็น่าเชื่อถือมากขึ้น ได้รับความไว้วางใจจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กลุ่มบุคคลเหล่านี้จะไม่สร้างปัญหาให้แก่ครอบครัวตน และพร้อมที่จะพัฒนาขึ้นไปสู่การสร้างการปรองดองระดับมหภาคต่อไปในสังคม^๗ การพัฒนาผู้ประนีประนอมก็ควรใช้หลักจริยธรรม เช่นการใช้สัมมาวาจาในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งสามารถนำมาใช้ได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ในศูนย์ไกล่เกลี่ย คือท่านหัตสวดี ปริเลิศนั้นมีความเห็นเสริมว่าส่วนใหญ่ควรเพิ่มการใช้หลักธรรม จริยธรรม^๘

ฉะนั้นการที่จะพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี ผู้วิจัยได้เลือกเฟ้นและเน้นการพัฒนาโดยหลักภาวนา ๔ ตามรูปแบบที่สร้างขึ้น เพราะเป็นรูปแบบของการพัฒนาที่รอบด้านทุกมิติ ทั้งภายในและภายนอก ซึ่งผู้วิจัยได้มาจากการสืบค้น และสามารถสรุปมาสร้างเป็นรูปแบบ

^๕สัมภาษณ์ นายสมควร สุธรรมโน, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๖ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^๖สัมภาษณ์ ดร.กวี อิศวรรธณ, ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทอาวุโสรุ่นที่ ๒ ประจำศาลจังหวัดชลบุรี, อดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีอีสาน, ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๑.

^๗สัมภาษณ์ นางสาวสรรัตน์ ตูทิ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^๘สัมภาษณ์ นางสาวหัตสวดี ปริเลิศ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๗ กันยายน ๒๕๖๑.

เป็นขั้นตอนใหญ่ๆ รวมได้ ๗ ขั้นตอน และมั่นใจว่าจะสามารถนำไปพัฒนาผู้ประนีประนอมได้รอบด้าน ไม่เพียงแต่พัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ หรือความฉลาดในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเท่านั้น และก็มีใช้ด้วย แค่เพียงการอบรมศักยภาพตามข้อกำหนดกฎเกณฑ์ของสำนักงานศาลยุติธรรมกำหนด หรือบังคับไว้

การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี การสร้างรูปแบบการพัฒนาขึ้น ก็ควรเก็บข้อมูลจากบุคลากร หรือประชากรในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรงเป็นอันดับแรก ซึ่งจากการ ค้นคว้าตามกรอบแนวคิดที่มีภาวนา ๔ เป็นกรอบหลักใหญ่ เมื่อเก็บข้อมูลได้มาครบแล้ว ก็ดำเนินการ เพื่อหาเกณฑ์ชี้วัด และหลังจากได้ทำการวิเคราะห์แล้ว จึงทราบว่า ควรจะต้องเริ่มต้นขั้นตอนแรกจาก ทักษะคติที่เป็นบวก เป็นขั้นตอนอันดับที่ ๑ ในรูปแบบของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ส่วน แนวทางของการฝึกฝนด้านอื่นที่ส่งเสริม และปรับปรุงแก้ไขเฉพาะแค่บางส่วนนั้นยังไม่เพียงพอ

๔.๑๑.๒ ข้อเสนอแนะในการสร้างแนวป้องกันผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

ผู้วิจัยจึงเสนอความเห็นในส่วนที่ควรเสริม และเน้นการสร้างแนวป้องกันมากกว่า ตลอด ถึงขั้นตอนของการปรับปรุง พัฒนา หรือแก้ไขแบบรอบด้านครบสี่ด้านตามรูปแบบที่เสนอไว้ในหลัก ภาวนา ๔ เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีให้เกิดประโยชน์ สูงสุด จึงขอเสนอแนะตามคำสัมภาษณ์และวิเคราะห์เพิ่มเติมดังต่อไปนี้

๑. **ต้องคัดสรรผู้ประนีประนอมข้อพิพาท** เลือกสรรหาเอาผู้ประนีประนอมผู้มี ประสบการณ์และได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศ หรือดีเด่นในระดับ จังหวัดนี้ขึ้นไปพูด ในส่วนหนึ่งในพาร์ทหนึ่ง เวลาท่านเจอสถานการณ์อย่างนี้ท่านแก้ไขปัญหานั้นๆ อย่างไร อันนี้ผมว่าจะได้ประโยชน์กับท่านผู้ประนีประนอมมากกว่านั่งฟังผู้พิพากษาด้วยซ้ำไป แต่โอเค นะ ผู้พิพากษาท่านก็ชำนาญการในห้องของท่านเรื่องข้อกฎหมาย

๒. **การพัฒนาด้วยองค์ความรู้เป็นหลัก** ข้อเสนอแนะ อันดับแรกเลย ควรจะมีกิจกรรม เพื่อการพัฒนาให้บ่อยขึ้น^๙ ซึ่งไม่จำเป็นจะต้องออกไปพัฒนานอกศาล ก็ควรจะสอดแทรก อาจจะเป็น สิ่งที่ได้รับจากการมาทำงานด้านนี้ ผมเห็นด้วยกับการเอานำหลักกฎหมาย และหลักศาสนามาสอน คือสิ่งที่เราได้ แล้วเราเอาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน มันน่าจะมาช่วยขัดเกลาจิตใจโดยเฉพาะคน รุ่นผม แม้จะไม่ได้ทรัพย์จากการทำงานด้านนี้ แต่ได้รับความสุขทางใจ เป็นเกียรติในการเป็นผู้ ประนีประนอม มันได้ลักษณะของจะทำอะไรนั้น ต้องคิดถึงคนอื่นบ้าง อย่าคิดถึงแต่ตัวเอง อะไรอย่าง นี้ซึ่งมันจะสะท้อนกับไปทำงานที่เราทำโดยอัตโนมัติก็อยู่แล้ว เพราะว่าเราถูกเปลี่ยน^{๑๐}

^๙สัมภาษณ์ ดร.วีระ ศิลปรัตน์ภรณ์, อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์, ผู้ประนีประนอม ประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๐}สัมภาษณ์ ดร.วีระ ศิลปรัตน์ภรณ์, อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์, ผู้ประนีประนอม ประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๑.

๓. **แนะนำให้เสริมเรื่องการสื่อสารที่ดี** เริ่มตั้งแต่การฟัง คือฟังอย่างลึกซึ้ง มีการกล่าวทวนคำที่เราได้ยินได้ฟัง ซึ่งเป็นการแสดงออกเป็นรูปธรรมให้คู่พิพาททุกฝ่ายได้รับรู้ ฟังแล้วกล่าวแสดงความรู้สึกว่า ในฐานะผู้ประนีประนอมที่ดี ควรจะพูดความรู้สึกเห็นอกเห็นใจสิ่งที่คู่พิพาทได้บอกกล่าวให้เราฟัง^{๑๑} ซึ่งสอดคล้องกับท่านผู้ประนีประนอมประจำศาลบางท่านที่เสนอไว้ว่าเราใช้หลักความเข้าใจ พูดกันอย่างว่า คุณรับรู้เรื่องนี้ได้มากน้อยแค่ไหน คุณมีความเข้าใจเรื่องนี้ไปถึงไหน แล้วคุณความเคยเจอกันไหม แล้วความต้องการที่แท้จริงของคุณความที่มาในวันนี้ขึ้นศาลจะต้องการอะไร บางครั้งการพูดถึงจำนวนทรัพย์สินมูลค่านี้ไม่ใช่ประเด็นที่สำคัญ แต่ประเด็นที่สำคัญอาจจะเกิดจากการที่น้อยเนื้อน้อยใจจนน้อยใจว่าทำไมไม่มาพูด แต่กลับไปพูดผ่านคนโน้นคนนี้เป็นเรื่องราวแล้ว จึงขึ้นมาถึงศาล ทำให้คู่ความพอมารู้สึกเสียใจที่ทำให้ต่างฝ่ายต่างเสียเวลา แล้วก็มาเจอกันที่ศาล^{๑๒} และตรงกับทฤษฎีความสอดคล้องต้องกัน ที่กล่าวว่า การปรับตัวให้สอดคล้องกันเป็นปัจจัยให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นแนวคิดเพื่อสื่อสารโน้มน้าวจิตใจ ความสัมพันธ์ด้านทัศนคติระหว่างผู้ส่งสารผู้รับสาร และสาร ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จนกระทั่งเกิดความไว้วางใจกันเกิดขึ้นในห้องไกล่เกลี่ย เพื่อให้เกิดความสบายใจเป็นวิธีการทำให้เกิดความสมดุลที่ได้เคยนำมาเสนอไว้ในบทที่ ๓ นั่นเอง

๔. **ควรทำ work shop** นี้ จะเปิดแสดงได้ดีกว่า ทำให้เห็นภาพชัดกว่า แล้วก็แนะนำให้ผู้ที่มาทำงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้นะได้มีโอกาสเข้ามาทำและก่อบรมเพื่อนำวิธีการไปใช้ในการพัฒนาการประนีประนอมจริงให้เฉพาะผู้ประนีประนอมผู้เข้าอบรมอยู่แล้ว และก็ตั้งให้เป็นตัวละครไปเลย เพราะในนั้นเราก็แจกเป็นตัวละครคนละใบให้แสดง เพราะนี่เป็นการผ่านอบรมจากสำนักกระบวนข้อพิพาท ทำให้เห็นภาพชัดกว่าการพัฒนาผู้ประนีประนอม นั้นควรมีการจัดการอบรม วิธีเรียน รู้วิธีการไกล่เกลี่ย แบบใช้ความเข้าใจนะ ไม่ต้องใช้เอกสารมาก ๓ ใช้แบบเว็ทช็อป เป็นตัวแสดงกัน ชีวัดความถูกผิดได้ชัดมากกว่า การเอาเอกสารไปอ่าน อยากทำแบบมีแอคชั่นกันมีจัดประชุมเล็กๆ เพื่อที่จะให้ทุกคนได้การมีส่วนร่วม จัดรูปแบบการประนีประนอมที่เหมือนสถานการณ์ของจริง ให้การประนีประนอมสามารถที่จะปรับแก้ไขให้คดีมีโอกาสสำเร็จมากขึ้น แต่ไม่ใช่การเน้นในเรื่องคดีในเรื่องกฎหมายในระดับการ ไกล่เกลี่ยเนี่ย ผู้ประนีประนอมเราไม่ได้ไปอ้างอิงกฎหมาย^{๑๓} ซึ่งสอดคล้องกับ

^{๑๑} ศ.นพ.วันชัย วัฒนศัพท์, คณะกรรมการในวาระดุชฎิพิจาณณ์ เรื่องรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๑.

^{๑๒} สัมภาษณ์ นางเพ็ญลักษณ์ เนื่องจำนงค์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๑.

^{๑๓} สัมภาษณ์ นางเพ็ญลักษณ์ เนื่องจำนงค์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๑.

ทฤษฎีสันนาม ซึ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงในเหตุการณ์และสถานการณ์ทั่วไปกับความเข้าใจสำเนียง (Perception) ของผู้เรียนการทำเวิร์คช็อป และรวมถึงการเรียนรู้ถึงความคิดต่างๆ และการเรียนรู้เพิ่มเติมในสัญญาณทั่วไปที่ผู้ประนีประนอมสามารถเปิดใจรับรู้ได้

๕. **ควรจัดให้มีการสัมมนาเพิ่มศักยภาพด้วยรูปแบบและกระบวนการให้แก่ผู้ประนีประนอมอย่างสม่ำเสมอ**^{๑๔} การทำงานอยู่ร่วมกันเป็นองค์คณะส่วนใหญ่จะดี กลมเกลียวกันดี และเมื่อใครเสร็จจำนวนการใกล้เคียงในคดีอะไรก็จะถามว่าเป็นอย่างไร ได้รับสำนวนคดี หรือฟ้องในเรื่องอะไรกันบ้าง มันก็เหมือนกับการนำมาเล่าสู่กันฟัง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เหมาะสมสำหรับคนที่ไม่เคยมีประสบการณ์เรื่องนี้ก็จะได้รับความรู้เพิ่มเติมนั่น^{๑๕} ซึ่งยังสอดคล้องตรงกันกับทฤษฎีความต่อเนื่อง (Conditioning Theory) ของ Guthrie ซึ่งเน้นความต่อเนื่องระหว่างสิ่งเร้าใดที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาโต้ตอบ ซึ่งถือว่าเกิดการเรียนรู้ขึ้นแล้ว และสถานการณ์อื่นที่คล้ายกัน ผู้เรียนรู้จะนึกถึงปฏิกิริยาโต้ตอบที่เหมาะสมได้ทันที ซึ่งเป็นหลักการแทนที่(Principle of Substitution) ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอไว้แล้วในบทที่ ๓ ดังกล่าวมาแล้วตามข้างต้น

อีกทั้งยังสอดคล้องกับความเห็นของท่านรติ สาครจันทร์ผู้ประนีประนอมอีกท่านที่ได้ให้สัมภาษณ์ว่า และควรที่จะได้รับเรียนรู้ และพัฒนาการด้านค่านิยม ความเชื่อที่ต่างกัน เรียนรู้ในหลักศาสนาอื่น สังคมที่เป็นพหุวัฒนธรรม แม้จะนับถือศาสนาพุทธก็ตาม เคยได้มีโอกาสได้ใกล้เคียงข้อพิพาทคู่ความที่มีศาสนาที่ต่างศาสนา เคยมีเพื่อนต่างศาสนาเช่นศาสนาอิสลาม ทำให้เราเปิดกว้างมากขึ้น และที่ควรเพิ่มเติมนอกจากกฎหมายและภูมิหลังด้านประสบการณ์ความสามารถของผู้ประนีประนอม ควรพัฒนาผู้ประนีประนอมเพื่อให้เขาไปช่วยสังคมหรือแนะนำผู้อื่นได้ด้วยการเข้ามาทำงานด้านนี้ ถ้าเขามีองค์ความรู้เข้าไปเพิ่ม เขาจะทำได้ดีกว่านั้น เพียงเขาเทคโนโลยีเข้าไปช่วย เอากระบวนการเข้าไปช่วยจะทำให้เขาได้^{๑๖} ซึ่งเป็นการพัฒนาด้านปัญญาภาพตามหลักภาวนา ๔ ของพุทธธรรม

๖. **ควรปรับพัฒนาดน ใหัยกระดับด้วยการเรียนรู้ความรู้ความเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในสังคม** ซึ่งเป็นการปรับพัฒนาให้เป็นเปลี่ยนโดยสิ่งแวดล้อม ไม่ได้เปลี่ยนเพราะบุคคลมาบังคับว่าให้เรา

^{๑๔}สัมภาษณ์ นายไชยวัฒน์ ชัยเจริญกุล, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๑.

^{๑๕}สัมภาษณ์ นางผกาทิพย์ ธนเศรษฐกร, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๖ เมษายน ๒๕๖๑.

^{๑๖}สัมภาษณ์ ดร.วีระ ศิลปรัตน์ภรณ์, อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๑.

ต้องเปลี่ยน^{๑๗} ต้องมองให้รอบคอบถึงและพิจารณาด้วยว่า คนกลุ่มนั้นจะเหมาะสมไหม ใครจะเป็นผู้ให้ แล้วเขาจะยอมรับ มีน้ำหนักมากน้อยเท่าใด อยู่ที่ผู้ให้ความรู้ด้วย ถ้าเขาไม่ยอมรับ เขาก็ไม่ยอมรับ แต่ขึ้นอยู่กับบุคคลที่เขาศรัทธา แต่ศรัทธาอาจจะไม่เหมือน ถ้าเราเห็นตรงนั้น เขาจะเปิดใจ การเอามาหล่อหลอมกันได้ ทำให้เขาเปลี่ยนได้นั้นก็จะเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับท่านดร.กวีที่กล่าวไว้ว่า เราต้องแนะนำตัวเรา ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการใกล้เคียงทราบ ว่า เราเป็นใคร มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญ หรือความสามารถอย่างไรให้เขาศรัทธาให้เขายอมรับในความสามารถของเรา ก่อนในช่วงเปิดประชุมช่วงแรกของการใกล้เคียง^{๑๘} เรื่องการพัฒนาได้องค์ความรู้เหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาผู้ประนีประนอมเป็นอย่างมาก จึงอยากให้ผู้ประนีประนอมของเราได้ปรับตัวให้ทันกับการประนีประนอมในยุคปัจจุบัน ผมว่ามันเปลี่ยนไปค่อนข้างจะมาก^{๑๙} อีกทั้งยังสอดคล้องกับนักวิชาการไทยคือ นายธีรวิ ทองเจือและปรีดี ทุมเมฆ ได้เสนอไว้ว่ากระบวนการของการเรียนรู้อย่างกระฉับกระเฉงจากประสบการณ์ นำไปสู่การพัฒนาอย่างเป็นระบบ และเต็มไปด้วยวัตถุประสงค์ในด้านร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ ซึ่งเป็นการพัฒนารวมมโนทัศน์ของการพัฒนา คือ การเปลี่ยนแปลง และความเจริญงอกงาม หากมองในมุมของหลักสัปปุริสธรรม ๗ ก็สอดคล้องกับหลักอัตตัญญตา คือการรู้จักตนเองและยอมรับที่จะรับการพัฒนา

๗. การประยุกต์ศาสนาใช้ในการใกล้เคียงข้อพิพาท การใกล้เคียงข้อพิพาทสำเร็จก็จะตกแก่ประชาชน ก็เกิดประโยชน์สูงสุด การเชิญชวนคนมานั่งสมาธิ หรือฝึกหัดปฏิบัติกระบวนการอบรมจิตใจ ซึ่งอันนี้สำคัญมาก สมาธิสำคัญในการประนีประนอมข้อพิพาทเป็นอย่างยิ่ง หากเพิ่มการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในด้านนี้ด้วย ก็จะมีประโยชน์อย่างมาก เพราะวิถีชีวิตของคนไทยมีความโอบอ้อมอารีอยู่แล้ว เรามาช่วยกันดึงให้เขาอยู่ร่วมกันอย่างสันติ^{๒๐} ซึ่งศาลอื่นๆ ทางภาคใต้ ได้มีการพัฒนาด้วยการคัดสรรผู้ที่มีจิตอาสาและมาจากศาสนาอื่นเข้ามาปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาท หรือเป็นล่ามแปลภาษาให้กับศาลอีกด้วย ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับหลักธรรมหนึ่งในหลักสัปปุริสธรรม ๗ ประการก็คือหลักปรัสนัญญ เป็นผู้รู้จักชุมชน หรือสังคมอื่นด้วย ซึ่งนี่คือภูมิปัญญาของการประยุกต์ศาสนา

^{๑๗} สัมภาษณ์ ดร.วิระ ศิลปรัตนภรณ์, อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๑๘} สัมภาษณ์ ดร.กวี อิศวรรธ, ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทอาวุโสรุ่นที่ ๒ ประจำศาลจังหวัดชลบุรี, อดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีอีสาน, ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๑.

^{๑๙} สัมภาษณ์ นายธนวัฒน์ รุจิณวัฒน์กุล, ผู้ประนีประนอมศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑.

^{๒๐} สัมภาษณ์ นายวัฒน์ธนพล โสภณกิจวิช, ผู้ประสานงานคณะทำงานผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ เมษายน ๒๕๖๑.

๘. **จัดหาผู้ที่มีความเชี่ยวชาญต่างศาสนาเข้ามาช่วยในงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท** มาร่วมเข้าในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ท่านใช้หลักการใดในการไกล่เกลี่ยกลุ่มคนต่างศาสนา เราก็คงต้องหาผู้เชี่ยวชาญด้านศาสนาของเขา มาช่วยให้ความรู้แก่คู่พิพาท การประนีประนอมข้อพิพาทจะยากกว่าศาสนาพุทธด้วยกัน^{๒๑} ของชาวมุสลิมก็พบกับปัญหาในทางปฏิบัติ เคยไปอบรมเขา ก็ส่งผู้ประนีประนอมที่เป็นชาวมุสลิม คัดมาจากศาสนาอื่นมาให้ความรู้ก็มี เช่นศาสนาอื่นก็มีความเป็นธรรมชาติเหมือนกัน อาจจะต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้นำทางด้านศาสนานั้นมาช่วยจะทำให้พูดคุยง่าย อาจเชิญบาทหลวงมาช่วยให้แง่คิด หรือมาช่วยในเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีต่างๆ เป็นการก้าวข้ามค่านิยมที่ฝังแน่นในสังคมไทย

๙. **ต้องค้นหาสาเหตุว่ามันที่แท้จริงให้พบ** ว่าคดีเกิดจากอะไร พยายามชี้แนะเขา เราอธิบายให้เขาฟังในระหว่างการประนีประนอม เราจะได้ชี้จุดให้คู่ความเขาได้เห็น ไม่ให้หลุดจากประเด็นหลักนอกเหนือไปจากนั้น เพราะว่าการประนีประนอมนั้นมันเป็นศาสตร์และศิลป์^{๒๒} ซึ่งสอดคล้องกับผู้ประนีประนอมอีกท่านหนึ่งที่เสนอไว้ว่า ทั้งกลยุทธ์และประสบการณ์ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้น การค้นหาสาเหตุของปัญหาข้อพิพาทให้พบและเพิ่มขีดความสามารถว่า จะทำอย่างไรให้คู่ความทั้งสองฝ่ายพึงพอใจซึ่งกันและกัน^{๒๓} การมองในมุมของหลักภาวนา ๔ ก็คือการพัฒนาด้านปัญญาภาพ ที่ต้องมีความฉลาดในการแก้ปัญหา และควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้สำเร็จนั่นเอง

๑๐. **ควรพัฒนาการเปิดใจในการรับฟังอย่างลึกซึ้ง** ฟังอย่างละเอียดอ่อนมีความจำเป็นอย่างยิ่ง จะให้ใจทักพูดก่อนให้เต็มที่ แล้วก็ให้อีกฝ่ายมาพูด โดยใช้เวลาเท่าๆ กัน วิธีการคือสร้างบรรยากาศในห้องประชุม ไม่ให้มีความเครียดหรือความกดดันจนเกินไป คือวิธีการสร้างบรรยากาศให้เกิดความผ่อนคลายให้เกิดขึ้น คือด้วยการยิ้ม แล้วชวนคุยให้เขาระบายออกมา แม้เราจะไม่สามารถที่จะเข้าไปทำอะไรได้มาก เพียงเราให้กำลังใจเขา และก็ต้องสร้างกติกาให้เขา^{๒๔} ซึ่งในข้อนี้ผู้วิจัยให้น้ำหนักค่อนข้างมากจากการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์ชี้วัดซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกว่า ๙๐ เปอร์เซนต์คือ ขาดการรับฟัง โดยเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอมควรจะต้องปรับปรุงเป็นการเร่งด่วน จึงสมควรยกระดับให้เป็นหนึ่งในขั้นตอนของการสร้างรูปแบบเพื่อการพัฒนาผู้ประนีประนอมในงานวิจัยนี้อีกด้วย

^{๒๑} สัมภาษณ์ นายวัฒน์ธนพล โสภณกิจวัฒน์, ผู้ประสานงานคณะทำงานผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ เมษายน ๒๕๖๑.

^{๒๒} สัมภาษณ์ นายธนาชัย ชัยเจริญกุล, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๒๓} สัมภาษณ์ นายประเสริฐ เล่าไพบูลย์กิจเจริญผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

^{๒๔} สัมภาษณ์ นางรติ สารจันทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

๑๑. **การพัฒนาผู้ประนีประนอมในการอยู่ร่วมกันอย่างเข้าใจพื้นฐานที่ต่างกัน** ต่างฝ่ายต่างมีความสามารถที่ต่างกัน บางท่านก็มีความถนัดเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับประกันประสบการณ์เกี่ยวกับเฉพาะทาง เราก็เรียนรู้ได้เพิ่มเติมในความสามารถเฉพาะด้านอื่นด้วยได้ตลอดเวลา ผู้ประนีประนอมมีความสามารถในการจัดการคดีแพ่งได้เป็นส่วนใหญ่ การหาเทคนิคหรือสร้างมุมมองให้ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทสามารถเรียนซึ่งกันและกันได้ เป็นการเพิ่มศักยภาพไปในตัวด้วย^{๒๕} ซึ่งตรงกับทฤษฎี Emotional Quotient คือความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่นด้วย เพื่อสร้างความเข้าใจพื้นฐานการมีที่มาที่ต่างกันของคู่พิพาทและตัวของผู้ประนีประนอมเองอีกด้วย และตรงกับหลักสัปปริสธรรมข้อสุดท้าย คือบุคคลปรโรบัญญัติ หมายถึงเป็นผู้รู้จักว่าคนมีจริต ๖ ประการเลือกคบคน และใช้คน ให้ถูกกับจริตของเขา ต้องเรียนรู้และเข้าใจให้ได้ว่าแต่ละจริตชอบและไม่ชอบสิ่งใด

๑๒. **การพัฒนาด้วยกระบวนการที่จะเรียนรู้การฝึกจิต** ฝึกสมาธิ เพื่อพัฒนาจิตใจของผู้ประนีประนอมตรงนี้ เราอาจจะต้องใช้สถานที่ที่เหมาะสมครั้งหนึ่งก่อน เสร็จแล้วจึงจะใช้กระบวนการต่อไปคือ ทำที่ไหนก็ได้^{๒๖} เพราะเรารู้กระบวนการที่จะทำตรงนี้แล้ว น่าจะมีเปิดคอร์สปฏิบัติธรรมการเข้าค่ายธรรมะ ไม่ต้องเข้มมากนัก ทุกคนที่เข้ามีจิตใจที่จะเสียสละ มีจิตสาธารณะอยู่แล้ว มีจิตอาสา อยู่แล้วควรจะต้องมาช่วยสอนเรื่องความอดทน เรื่องสติเป็นเรื่องที่สำคัญมากนะ ทำยังไงให้มีสติไม่ได้เน้นว่าจะต้องมาพร่ำสอนอย่างเดียว หรือต้องมานั่งในการมาทำวัตรเช้าทำวัตรเย็นนะ ในความรู้สึกของพี่นะ คุณจะต้องรู้ในหลักธรรม ต้องเข้าใจจิตวิญญาณของมนุษย์^{๒๗} ซึ่งสอดคล้องกับท่านผู้ประนีประนอมด้านแนวพุทธคือควรพัฒนาด้านจิตอบรมผู้ประนีประนอมโดยการเปิดคอร์สเพื่ออบรมด้านการปฏิบัติธรรม พัฒนาทางจิตใจให้สูงขึ้นจะดีกว่า โดยนั่งสมาธิ มากกว่าการไปเลี้ยงรับรองเป็นการสิ้นเปลือง และจะเข้าร่วมอบรมด้วย^{๒๘} ซึ่งตรงกับหลักภาวนา ๔ คือด้านจิตภาพ ซึ่งสามารถพัฒนาได้สูงสุดสูงสุดของการเป็นมนุษย์ที่ดี

๑๓. **ควรเพิ่มความรู้เพื่อพัฒนาด้วยการเคารพในความต่างของคู่พิพาท** ที่คู่ความนับถือศาสนาอื่น ท่านใช้หลักธรรมในการแก้ปัญหาอย่างไร จริ่งแล้วเราใช้หลักพุทธ แต่เราไม่ได้บอกว่าเราใช้พุทธศาสนาในการแก้ปัญหา แต่ว่าหลักพุทธมันอยู่ในจิตสำนึกของเรา ก่อนที่เราจะส่งผ่านออกไป การสื่อสาร ถามว่าหลักศาสนาใด ถ้าเขาเจอคนที่ตั้งใจจะแก้ปัญหาให้เขา ตั้งใจฟังเขา มีจิตใจ

^{๒๕} สัมภาษณ์ นายธนาชัย ชัยเจริญกุล, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๒๖} สัมภาษณ์ นางผกาทิพย์ ธนเศรษฐกร, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๖ เมษายน ๒๕๖๑.

^{๒๗} สัมภาษณ์ นางรติ สาครจันทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๒๘} สัมภาษณ์ นางภัทรวดี นามเมืองปัก, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

ที่ตั้งใจจะแก้ปัญหาให้เขาจริงๆ ซึ่งมีความเที่ยงธรรม มีความเป็นกลาง และการสามารถจะให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับภาวะนั้นๆ ก็คิดว่าศาสนาต่างกันไปไม่ใช่ปัญหาหรอกค่ะ เพราะมนุษย์ทุกคนต้องการความสงบเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว ถ้าปัญหาเราสามารถเข้าไปแก้ไขได้ให้ตกลงกันได้^{๒๙}

๑๔. เพิ่มศักยภาพในการเตรียมความพร้อมในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่เสมอ เมื่อสามารถเจาะค้นเอาข้อมูลที่แท้จริงของคู่ความออกมาได้ คือเตรียมตัวให้พร้อม อ่านสำนวนให้ดี ต้องเข้าใจความต้องการที่แท้จริง เขาต้องการอะไร ไม่หลงประเด็นก็โอเค^{๓๐} ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาตามหลักพุทธธรรมด้านปัญญาภาพของหลักภาวนา ๔ คือเป็นบุคคลที่พร้อมจะพัฒนาทักษะอันควรมีเพิ่มเติมในฐานะผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ได้รับการพัฒนาแล้ว

๑๕. ควรเพิ่มเติมความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา เพราะการพิสูจน์บางอย่างเช่นด้านคดีนี้ มันไม่ใช่หน้าที่ผู้ประนีประนอมเรื่องการตรวจสอบเข้าไปส่วนนั้น ถ้าในปัจจุบันนี้เดี๋ยวนี้นั้น ล่วงล้ำทันสมัยมากอีกหน่อยในทางกฎหมาย อาจต้องใช้การค้นข้อมูลออกมาจากทางออนไลน์ หรือข้อพิสูจน์ออกมาให้เห็นประโยชน์หรือโทษ ว่าเป็นยังไงก็จะสามารถตรวจเช็คได้หมด^{๓๑} อีกหน่อยตำราอาจจะไม่ได้ต้องมีความจำเป็นก็ได้

ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า การสร้างรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้น ก็เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะ จากคำสัมภาษณ์และวิเคราะห์เพิ่มเติมดังต่อไปนี้ คือ ๑) ต้องคัดสรรผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ๒) การพัฒนาด้วยองค์ความรู้เป็นหลัก ๓) แนะนำให้เสริมเรื่องการสื่อสารที่ดี ๔) ควรทำ work shop ๕) ควรจัดให้มีการสัมมนาเพิ่มศักยภาพด้วยรูปแบบและกระบวนการให้แก่ผู้ประนีประนอมอย่างสม่ำเสมอ ๖) ควรปรับพัฒนาตน ให้ยกระดับด้วยการเรียนรู้ความรู้ความเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในสังคม ๗) การประยุกต์ศาสนามาใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ๘) จัดหาผู้ที่มีความเชี่ยวชาญต่างศาสนาเข้ามาช่วยในงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ๙) ต้องค้นหาสาเหตุว่ามันที่แท้จริงให้พบ ๑๐) ควรพัฒนาการเปิดใจในการรับฟังอย่างลึกซึ้ง ๑๑) ควรพัฒนาผู้ประนีประนอมในการอยู่ร่วมกันอย่างเข้าใจพื้นฐานที่ต่างกัน ๑๒) ควรพัฒนาด้วยกระบวนการที่จะเรียนรู้การฝึกจิต ๑๓) ควรเพิ่มความรู้เพื่อพัฒนาด้วยการเคารพในความต่างของคู่พิพาท ๑๔) เพิ่มศักยภาพในการเตรียมความพร้อมในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่เสมอ ๑๕) ควรเพิ่มเติมความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา

^{๒๙} สัมภาษณ์ นางสาวผุสดี รุ่งเรืองผดุง, ผู้ทรงคุณวุฒิ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลแขวง และศาลแรงงานสมุทรปราการ, ๔ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๓๐} สัมภาษณ์ นายสมควร สุธรรมโน, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๖ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^{๓๑} สัมภาษณ์ P3 นามสมมุติ, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

ดังนั้นในบทที่ ๔ นี้ ผู้วิจัยจึงกล่าวสรุปจากการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้ หลัก SWOT Analysis เพื่อทราบจุดอ่อน จุดแข็ง จุดที่เป็นอุปสรรค จุดที่โอกาสในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท พบสภาพปัญหาและอุปสรรคจากการวิเคราะห์ ทำให้ผู้วิจัยทราบว่าผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในศาลนั้น ส่วนใหญ่มุ่งเน้นในผลของความสำเร็จคดี มากกว่าการพัฒนาตนหรือพัฒนาผู้ที่เกี่ยวข้องให้ไปถึงระดับสูงสุด ขาดการผลักดันให้ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท พัฒนาในการแสวงหาความรู้ ความเข้าใจของการประยุกต์เชิงปฏิบัติการ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่จะนำมาใช้ และเสริมการพัฒนาให้มีความสามารถ หรือเพิ่มทักษะทุกด้าน และยังรวมถึงการพัฒนาคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเอง ตามรูปแบบที่สร้างให้เห็นปรากฏชัดแล้วในเบื้องต้น และเพื่อเป็นการพัฒนาต่อยอดถึงระดับการใช้องค์ความรู้ และใช้กรอบแนวคิดในการพัฒนาด้วยหลักภาวนา ๔ และนำออกไปใช้โดยหลักสัปปุริสธรรม ๗ เป็นภาคแสดงเพื่อพัฒนาต่อให้ก้าวไปสู่ ผู้มีจิตใจที่ตั้งงามตามเป้าหมายของพุทธสันติวิธี ก็คือ การสร้างสังคมอุดมสันติ เป็นสำคัญ

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการทำวิจัยเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” นั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหลักภาวนา ๔ ในคัมภีร์พระพุทธศาสนา เพื่อศึกษา การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศาลยุติธรรม รวมทั้งขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล เพื่อนำเอาหลักภาวนา ๔ มาเป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทรวม ๔ ด้าน

สำหรับการศึกษาค้นคว้า เพื่อตอบวัตถุประสงค์ ๓ ประการดังกล่าวตั้งแต่เบื้องต้นในบทที่ ๑ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพภาคสนาม (Qualitative Field Research) โดยศึกษาจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งประเทศในโซนต่างๆ ของโลก ศึกษาการพัฒนาบุคคล งานวิจัย หนังสือ บทความ ศึกษาหลักภาวนา ๔ ในคัมภีร์พระพุทธศาสนาทั้งพระไตรปิฎก พุทธธรรม และหนังสือหรือเอกสาร ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มาประกอบกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มาเชื่อมโยง วิเคราะห์ ตีความ หาเกณฑ์ชี้วัดขึ้นมาอธิบาย ความสัมพันธ์ รวมทั้งแนวคิด วิธีการ ขั้นตอน และการพัฒนารูปแบบการใช้หลักภาวนา ๔ เพื่อการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยเฉพาะเจาะลึก ในศาลจังหวัดชลบุรี

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัย แสดงให้เห็นชัดว่า ความเชื่อมสัมพันธ์กันระหว่าง คำว่า “การพัฒนา” กับ “ภาวนา” ในคัมภีร์ทางพุทธศาสนานั้น ก็คือคำๆเดียวกัน เพียงแต่ ภาวนา ๔ มีลักษณะพิเศษว่า หลักการพัฒนาทั่วไป ตรงที่พัฒนาด้านจิตภาพ (พัฒนาภายในจิต) และพัฒนาทางปัญญาเพิ่ม ในที่นี้ยังหมายรวมถึง การพัฒนาภายนอกซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทสามารถแสดงออกมาทางกายภาพ และพฤติกรรม อีกทั้งยังหมายรวมถึงการพัฒนาตน ปฏิบัติตนในการดำเนินการ ตั้งแต่เริ่มกระบวนการ ความประพฤติ จริยธรรม แนวทางในการปฏิบัติต่อคู่พิพาท และผู้ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย

ดังนั้นการนำหลักภาวนา ๔ มาประยุกต์ในสร้างรูปแบบของการพัฒนาผู้ประนีประนอมจึงมีความสำคัญและก่อประโยชน์อย่างมาก ทั้งเป็นชุดความคิดในการแยกด้านของการพัฒนาออกหลากมิติ เพื่อมุ่งเน้นที่จะพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทได้อย่างรอบด้าน ตามที่ได้สืบค้นทั้งเหตุและปัจจัยว่าสิ่งใดเหมาะสมควร อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท ตลอดถึงผู้พิพากษาที่กำลังดูแลด้วยสู่ความสำเร็จภายใต้ข้อตกลงร่วมกันของคู่พิพาท ด้วยความยินยอมพร้อมใจของทุกฝ่ายเป็นสำคัญ

หลักภาวนา ๔ ในทางพระพุทธศาสนาเป็นหลักที่เหมาะสมกับการนำมาเป็นกรอบแนวคิดของการพัฒนารวมทั้งสี่ด้านให้แก่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท อันได้แก่ ๑.พัฒนาด้านกาย ๒.พัฒนาด้านความประพฤติ ๓.พัฒนาด้านจิตวิญญาณ และสุดท้าย ๔.พัฒนาด้านปัญญา เมื่อผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี ทั้งจากการสำรวจที่ผ่านมาด้วยการเทียบเคียงและพินิจพิจารณาแล้ว หลักภาวนา ๔ คือหลักที่สำคัญในพุทธธรรมที่ช่วยพัฒนามนุษย์ หรือบุคคลในองค์กรที่ปรารถนาจะพัฒนาตนได้อย่างเจริญก้าวหน้า และเพิ่มศักยภาพให้แก่บุคคลได้เป็นอย่างดี

ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้นเป็นหนึ่งในกลุ่มบุคลากรของศาล เมื่อเจาะเฉพาะด้านการพัฒนาบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยแล้ว ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นหลักธรรมดังกล่าวเหมาะสมที่สุดในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจังหวัดชลบุรีได้อย่างรอบด้านครอบคลุมครบทั้ง ๔ มิติ นอกจากจะเป็นการช่วยลดปริมาณคดีในศาลแล้ว ยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สร้างความปรองดอง อันเป็นเป้าหมายใหญ่ที่จะทำให้เกิดสังคมสันติสุขขึ้น ทั้งเกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อตัวผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ประสงค์จะพัฒนาตนได้เป็นอย่างมาก กล่าวคือในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยวางวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ ๓ ประเด็น คือ

๑. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี
๒. เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาท และหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ
๓. เพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรีโดยหลักพุทธสันติวิธี จากการศึกษาวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี

ผู้วิจัยได้พบว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นหนึ่งในวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก หรือเป็นกระบวนการวิธีที่มีบุคคลที่สามเข้ามามีปฏิบัติหน้าที่เป็นคนกลาง และช่วยเหลือในการอำนวยความสะดวกหาทางออกให้แก่คู่พิพาทที่ประสงค์จะเข้าร่วมเจรจากันในศาล หรือเข้ามาตามกระบวนการและขั้นตอนของศาลเมื่อเกิดการฟ้องร้องต่อศาลขึ้นก็ตาม ข้อสำคัญคือเป็นกระบวนการช่วยให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายหรือทุกฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้ ซึ่งในงานวิจัยนี้เน้นเฉพาะ การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศาลเท่านั้น ทั้งจากการค้นคว้าเก็บข้อมูลปฐมภูมิเป็นส่วนใหญ่ และจากผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญเป็นส่วนใหญ่ ด้วยการเข้าสัมภาษณ์บุคคลสำคัญ อาทิเช่น ท่านสุรศักดิ์ วิเศษสุขสมบัติ ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดชลบุรี ซึ่งกำกับดูแลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของศาลแห่งนี้ ในช่วงเริ่มงานวิจัย ในปีพ.ศ. ๒๕๖๐ ขอบเขตอำนาจและหน้าที่ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น คือ ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ส่งเข้ามาในศาล ทั้งสำนวนที่เป็นคดีแพ่งและคดีอาญาอันยอมความได้

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล จำเป็นจะต้องอาศัยบุคลากรมาทำหน้าที่เป็นคนกลางเข้ามาช่วยดำเนินการในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ขับเคลื่อนต่อ ซึ่งเกิดจากการแต่งตั้งและคัดสรรจากคณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยในศาล ซึ่งเรียกบุคลากรนี้ว่า “ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล” มีคุณสมบัติที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสามารถ และเป็นกลาง ในการเข้ามาอำนวยความสะดวกในการไกล่เกลี่ยแทนผู้พิพากษา ทั้งช่วยชี้แนะและมีไหวพริบในการขุดค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท ผลัดในการหาสาเหตุของประเด็นปัญหา โดยการประคับประคองกระบวนการให้คู่พิพาทบรรลุข้อตกลงร่วมกัน

ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทไม่มีหน้าที่ในการชี้แนะ และอำนาจตัดสินใจแทนคู่พิพาท แต่จะเป็นผู้อำนวยความสะดวกเหลือให้คู่พิพาทเกิดความสมัครใจ หรือตัดสินใจร่วมกัน ทั้งช่วยคิดหาทางเลือกหรือกระตุ้นให้คู่พิพาททุกฝ่าย ค้นหา ทั้งแนะชี้ให้คู่พิพาทมองเห็นทางออก หรือสร้างข้อตกลงร่วมกันได้ กล่าวโดยสรุปคือ ปัจจุบันนี้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้รับความนิยมอย่างสูง และมีการนำมาประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวาง ซึ่งแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล การไกล่เกลี่ยทั้งสองประเภท ล้วนมีข้อแตกต่างกันคือ สัญญาประนีประนอมยอมความที่ทำนอกศาล หากมีการผิดสัญญาต่อกันต้องนำสัญญานั้นไปฟ้องต่อศาลเพื่อบังคับให้อีกฝ่ายปฏิบัติตามสัญญานั้น ส่วนสัญญาประนีประนอมยอมความที่ทำหลังการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันในศาล หากมีการผิดสัญญากันไม่ต้องนำคดีฟ้องต่อศาลอีกครั้ง โดยผู้เสียหายสามารถยื่นคำร้องต่อศาลขอให้บังคับคดีได้ทันที

ในงานวิจัยเล่มนี้เน้นในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อต้องการทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศาลเท่านั้น และจำกัดขอบเขตของพื้นที่เฉพาะในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุญาตเพื่อเข้าสัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ก็คือผู้ประนีประนอมข้อพิพาท จำนวน ๒๘ คน เมื่อทราบปัญหาและอุปสรรคที่แท้จริงในระดับต้นแล้ว จึงนำมาวิเคราะห์ด้วยหลัก SWOT Analysis ด้วยการหาจุดอ่อนและจุดแข็ง อุปสรรค โอกาส ในภาวะปัจจุบันภายใต้ข้อมูลจริงในกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยตรง

ผู้วิจัยพบว่า การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ซึ่งนอกเหนือจากที่สำนักส่งเสริมงานตุลาการให้การอบรมขั้นพื้นฐานแล้ว แม้ว่าจะมีโครงสร้างของสายงานแห่งการกำกับดูแล และในสายของการบังคับบัญชาจะมีขั้นตอนหรือกระบวนการที่เป็นรูปธรรมแล้วก็ตาม การพัฒนาดังกล่าวมานั้น ยังไม่สามารถเข้าไปพัฒนาถึงภายใน หรือยกระดับจิตใจของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทได้ครบถ้วนจากการสัมภาษณ์พบว่ากระบวนการพัฒนาศักยภาพที่ศาลยุติธรรมใช้อยู่ปัจจุบัน แม้จะมีการพัฒนาโดยผ่านการอบรมให้แก่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในทุกระดับอยู่แล้วก็ตาม ส่วนใหญ่มุ่งประสิทธิผล

หรือ เน้นความสำเร็จในการใกล้เคียงเป็นเป้าหมาย อันเป็นที่มาของความพยายามที่จะปิดคดีเป็นหลัก และทำให้รูปแบบในทางปฏิบัติที่เกิดขึ้น กลับกลายเป็นการเกลี้ยกล่อมให้ยอมมากกว่า นั้นเท่ากับว่าผู้ ประนีประนอมข้อพิพาทมองข้ามประเด็นของการเชื่อมความสัมพันธ์ของคู่พิพาทซึ่งควรจะเป็น ประเด็นหลักและใหญ่กว่า กล่าวคือผู้ประนีประนอมข้อพิพาทไม่อาจก้าวข้ามกับดักของความสำเร็จ ทางคดี

ในมุมมองของผู้วิจัย คือ มุ่งหมายในการพัฒนาด้านคุณค่าและประโยชน์เป็นหลักสำคัญ สู่การช่วยเหลือให้คู่พิพาททุกฝ่าย ได้เห็นโอกาสที่จะยกระดับจิตใจขึ้นจากระดับเดิม ที่เคยมุ่งเน้นแค่ จะเอาชนะกัน ให้คู่พิพาทได้หันมามองอีกมิติ คือภาวะของความปรองดอง หรือความสงบสุขของ สังคม จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บมาทั้งหมดจากส่วนงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทำให้ทราบว่า การพัฒนาที่ผ่านมานั้นยังไม่เพียงพอ ที่จะพัฒนาให้เข้าไปถึงภายในจิตใจของผู้ประนีประนอมข้อ พิพาทได้เท่าที่ควร ซึ่งสามารถทราบได้จากผลของการสัมภาษณ์ และเกณฑ์ชี้วัดท้ายบทที่ ๔

จากการเก็บข้อมูลเบื้องต้นจากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ซึ่งดูเหมือนเป็นที่น่าพอใจในผลงาน ของการไกล่เกลี่ยที่ผ่านมา ผู้วิจัยพอสรุปได้ดังนี้ คือ ความสำเร็จในทางคดีตามสถิติมีเกือบ ๙๐ เปอร์เซ็นต์ที่ประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงนั้น ความสำเร็จทางสถิติก็ยังไม่ใช้เกณฑ์ ชี้วัดว่าเกิดการพัฒนาด้านจิตใจในตัวของผู้ประนีประนอมทั้งหมด แต่มีบางส่วนของผลความสำเร็จอัน เกิดจากผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เข้ามามีบทบาท ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางคดี หรือใช้คำว่าเข้ามามีบทบาทในการปิดคดีที่เข้ามาในกระบวนการของการไกล่เกลี่ย และถ้าหากเรามอง อีกมุมหนึ่งจากการประเมินผลที่ผ่านมาในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ เป็นต้นมา ซึ่งก็จัดได้ว่าอยู่ในระดับสูง แต่ ด้วยเหตุอันใด จึงไม่มีผู้ประนีประนอมข้อพิพาทท่านใดได้รับรางวัลผู้ประนีประนอมดีเด่น เหมือนใน ครั้งปีก่อนๆ ตามสถิติที่เคยสร้างไว้อย่างสง่างามดังที่ผ่านมา และจากเดิมที่เคยได้รับการยกย่องว่า เป็นศาลที่มีสถิติในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสำเร็จสูงสุดระดับประเทศ ในปีพ.ศ. ๒๕๕๘

ประเด็นที่ ๒ เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาท และหลัก พุทธธรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ

ผู้วิจัยพบว่า หลักพุทธธรรมทางพระพุทธศาสนา ที่สอดคล้องกับการพัฒนาตามหลัก สากล คือ หลักาวนา ๔ ในที่นี้ผู้วิจัยหมายถึงการพัฒนาด้านทักษะ และด้านความสามารถของผู้ ประนีประนอมข้อพิพาทให้เจริญขึ้น ดีขึ้น ซึ่งพัฒนาได้ครอบคลุมทั้งสี่ด้าน อันมีลักษณะ ๔ ประการ คือ ๑. กายภาวนา ได้แก่ การพัฒนาสิ่งที่อยู่แวดล้อมตัวเรา เป็นการพัฒนาในสิ่งที่เราสัมผัสด้วยตา เนื้อ เช่น พัฒนาเพื่อประโยชน์แก่ตน และผู้อื่น ไม่ได้พัฒนาเพื่อตัวเองฝ่ายเดียว การกระทำนั้นจึง นำมาซึ่งความสุข ความสงบ ความเยือกเย็น ส่งเสริมให้สิ่งแวดล้อมน่าอยู่น่าเชื่อถือ ๒. พุทธิภาวนา หรือการพัฒนาด้านความประพฤติ มีศีลมีวินัย มีระเบียบ ได้แก่การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

ให้เพิ่มเติมในการสมานานศีลว่าจะละเว้นวจีทุจริต เน้นการไม่มีการเบียดเบียนตนหรือบุคคลอื่นเป็นต้น และตั้งใจประพฤติปฏิบัติมิให้ล่วงศีลนั้นๆ ด้วยความรู้สึกรับผิดชอบด้วยตัวของตัวเอง ซึ่งได้แก่การมีหิริ โอตตปปะ นั่นเอง ๓. จิตภาวนา คือการพัฒนาจิตใจด้วยการเสริมเติมความมั่นคงภายใน ให้มีสมาธิ มีความอดทน มีการฝึกะงับยับยั้ง ในกรณีดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามสำนวนคดีที่เข้ามากระทบกับเรา เมื่อเราเข้ามาทำหน้าที่นี้ก็ควรมีความสามารถที่จะควบคุมอารมณ์ได้ ไม่ก้าวล่วงเกินกว่าอำนาจหน้าที่ และรู้เท่าทันปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่เฉพาะเบื้องหน้า คือเมื่อพบเหตุการณ์เฉพาะหน้าในห้องไกล่เกลี่ยเช่นนั้น ผู้ประนีประนอมจะต้องตั้งสติให้รวดเร็วและเท่าทัน จึงจะควบคุมและสามารถที่จะระงับเหตุได้ ๔. ปัญญาภาวนา คือ การพัฒนาขึ้นไปถึงขั้นระดับปัญญา หรือยินดีพร้อมที่จะรับรองความรู้เพิ่ม สามารถก้าวขึ้นไปสู่ในระดับขั้นพ้นทุกข์ หรือกล่าวในทางคดีโลกคือมีความฉลาด มีไหวพริบ ปฏิภาณ มีทักษะพร้อมประกอบในหน้าที่ทุกด้านทุกกรณี และที่นอกเหนือไปกว่าแค่การดับทุกข์ คือมีปัญญาในระดับโลกุตระปัญญา อีกด้วย

การสืบค้นทราบว่าพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศาลนั้น ผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่ใช้หลักสากล และหลักธรรมอยู่แล้วเป็นพื้นฐาน เกือบ ๙๐ เปอร์เซ็นต์ใช้หลักธรรม แต่เป็นเพราะเหตุใด ผลจากการสัมภาษณ์จึงมีเสียงสะท้อนจากทั้งคู่พิพาท ทนายความ และผู้เกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงออกมาในเชิงลบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท การเติมเสริมเพิ่มเพียงเฉพาะหลักธรรมอื่นใด จึงจะช่วยพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทให้ได้อีกด้านยิ่งไปกว่าที่เป็นอยู่ในสภาพปัจจุบัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอชุดความคิด หรือหลักภาวนา ๔ มาเป็นกรอบของหลักการพัฒนาดังครอบคลุมครบทั้งสี่ด้าน และเสนอการใช้ชุดความคิดดังกล่าวข้างต้น แจกแจงออกเป็นรูปธรรม หรือนำออกไปช่วยเสริมกระบวนการวิธีในการนำออกไปใช้ เป็นภาคแสดง ซึ่งเสริมกระบวนการพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี ซึ่งมีหลักธรรมมากมายอีกหลายชุดที่เกี่ยวข้อง หลังจากผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วทำให้พบว่าหลักธรรมที่เหมาะสมแก่การพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทของพื้นที่ในขอบเขตของงานวิจัยนี้ คือการใช้หลักสัปปริสธรรม ซึ่งสอดคล้องและเหมาะสมกว่าหลักธรรมอื่นใด ตามที่พระพุทธเจ้าได้ตรัสถึง ธรรมัญญบุคคล ซึ่งหมายถึง ผู้รู้ธรรม ซึ่งเป็นคุณสมบัติประการที่ ๑ ในคุณสมบัติ ๗ ประการของภิกษุ ย่อมเป็นผู้ควรของการคำนับ นับถือ ยกย่อง ของบุคคลทั้งหลาย ถือเป็นผู้มีคุณค่าอย่างแท้จริงของมนุษยชาติ คุณสมบัติ ๗ ประการนั้น ซึ่งสามารถกล่าวให้ชัดได้ว่าเป็นอีกหนึ่งชุดความคิดที่เติมเนื้อหาเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้คือ

๑) เป็นธัมมัญญู หมายถึง เป็นผู้รู้เหตุ เป็นผู้รู้ธรรม ซึ่งเป็นคำสอนที่สำคัญ ๙ ประการ อาทิเช่น สุตตะ, เคยยะ, เวยยาकरणะ, คาถา, อุทาน, อิติวุตตกะ, ชาดก, อัฏฐกธรรม, เวทลล

กล่าวคือทั้ง ๙ ประการนั้น ก็คือ สิ่งที่เป็นองค์ความรู้ต่างๆที่ควรได้รับความรู้และมีทักษะเพิ่ม และมีใช้เพียงมีคุณสมบัติอันพึงประสงค์ตามข้อกำหนด หรือกฎหมายเท่านั้น

๒) เป็นอัตถ์ญญ หมายถึง เป็นผู้รู้ผล เป็นผู้รู้ความหมายแห่งภาษิต กล่าวคือ เป็นผู้รู้จุดมุ่งหมายและรู้จักผลว่า ผลที่เกิดจากการกระทำมีประโยชน์และตรงตามเป้าหมายที่ตั้งมั่นไว้ รู้ในผลของการใกล้เคียงข้อพิพาท ที่จะเป็นผลว่าสำเร็จหรือไม่เท่านั้น แต่รู้ผลมุ่งเป้าหมายคือสันติแห่งสังคม

๓) เป็นอัตถ์ญญ หมายถึง เป็นผู้รู้จักตนครบตามหลักแห่งอารยวิधि ๕ คือรู้ว่าตนมีความเชื่อมั่นเพียงใด (ความศรัทธา) รู้ว่าตนมีวินัย หรือควรมีข้อวัตรประพฤตินี้ที่เหมาะสม (ศีลในระดับใด) ต้องพัฒนาเพิ่มไหม, รู้ว่าตนได้รับรู้รับทราบข้อมูล (สุตะ) จากคู่พิพาทด้วยการเก็บข้อมูลได้มากน้อยเพียงพอรึเปล่าหรือไม่อย่างไร, รู้ว่าตนมีการเสียสละ (จาคะ) จริงหรือไม่เป็นผู้มีจิตอาสาที่ดีหรือไม่ รู้ว่าตนมีปัญหา และปฏิภาณเท่าใด ดังที่ได้กล่าวมาแล้วนี้ ถึงในเบื้องต้นท่ามกลาง และในที่สุด สามารถวิเคราะห์วิภาคตนได้ และรู้ว่าตนควรพัฒนาเพิ่มเติมอะไร และอย่างไร

๔) เป็นมัตถ์ญญ หมายถึง เป็นผู้รู้ประมาณในการดำเนินการ รู้ประมาณในการรับสิ่งภายนอกเข้ามาใช้สอยในตน หรือมีปัจจัย ๔ ประการ กล่าวคือ เป็นผู้รู้จักความพอเหมาะพอดี รู้จริงและปฏิบัติตนได้ตามหลักแห่งมัชฌิมาปฏิปทาและหลักการมักน้อยสันโดษในสิ่งที่ตนมีตนเป็น

๕) เป็นกาลัญญ หมายถึง เป็นผู้รู้จักเวลาอันเหมาะสม ที่จะดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่าควรใช้เวลาอย่างน้อยสักเพียงใด ควรแสดงกิริยาหรือคำพูดใดในเวลาที่เหมาะสมกับส่วนใดในข้อพิพาทต่างๆอย่างสอดคล้องและเกิดประโยชน์สูงสุด

๖) เป็นปริสัญญ หมายถึง เป็นผู้รู้จักวิธีการเข้าหาประชุมชน กล่าวคือ เป็นผู้รู้จักชุมชนหรือทราบชัดว่า คู่พิพาทอยู่ในคดี เป็นใครอยู่ในกลุ่มสังคมใด มีธรรมชาติหรือมีวัฒนธรรมองค์กรอย่างไร ควรใช้การเจรจาด้วยวิธีการอย่างไรให้เหมาะสมกับคู่พิพาททุกฝ่าย หรือให้เหมาะสมกับสังคมนั้นๆ และเข้าใจถึงวิธีการปฏิบัติอย่างไรให้สอดคล้องและเกิดคุณค่าแก่ชุมชนหรือสังคมนั้นๆ

๗) เป็นบุคคลโปรปรัชญ หมายถึง เป็นผู้รู้จักบุคคลที่เข้ามาเป็นคู่พิพาท ทั้งการรู้เท่าทันคน หรือทราบดีว่าจะเลือกพูดกับใครที่มีอำนาจในการตัดสินใจในทางคดี เลือกคนให้ถูกต้อง และเรียนรู้จิตของบุคคล รู้ว่าในฐานะผู้ประนีประนอม เราก็ควรจะพึงปฏิบัติต่อบุคคลใดในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้วยวิธีการใด ผ่านไต่ตรงและพิจารณาอย่างแยกกาย ตามหลักโยนิโสมนสิการ ก่อนแสดงท่าทีอันใดออกไปต่อคู่พิพาท อาทิเช่น รู้ตนได้แก่ เว้นจากการใช้ท่าที หรือภาษาที่ขุ่นเคือง เว้นจากการใช้วาจาที่จวบจ้วง หรือวาจาต่อเสียด เว้นจากวาจากระทบกระเทียบ หรือหยาบคาย เว้นจากการกล่าววาจาที่ไม่มีประโยชน์ ซึ่งล้วนจัดได้ว่าเป็นการดำรงตนที่ดีในมิติของการเป็นคนของศาลยุติธรรม ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ต้องการพัฒนาตน จะต้องไม่ใช้อารมณ์ในการแก้ปัญหา สิ่งใดที่

ไม่ควรปฏิบัติ เราก็หลีกเลี่ยงให้ห่างไกล เนื่องจากความประพฤติดังกล่าว ผ่านการกระทำ หรือผ่านการรับข้อมูลจากภายนอก ว่าการคิดใดที่ไม่เป็นโยนิโสมนสิการ แยกแยะเป็นว่าอะไรควรฟัง ไม่ควรฟัง ควรอยู่ห่างหรือใกล้ชิด รู้ว่าเหล่านี้เป็นสิ่งที่นำไปสู่ความทุกข์ ความเสื่อม ก่อให้เกิดโทษนั้น หรือแม้แต่ก่อความเดือดร้อนต่อตนเอง ต่อคู่พิพาทและต่อบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องในสำนวนคดี ก็จะทำให้สังคม มีความสงบสุขเกิดขึ้น เพราะว่าเราเองก็ไม่ได้เข้าไปเป็นคู่ขัดแย้ง หรือเป็นต้นเหตุของปัญหาเสียเอง

ประเด็นที่ ๓ เพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรีโดยหลักพุทธสันติวิธี

ผู้วิจัยพบว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี จำเป็นจะต้องใช้ชุดความคิดหรือหลักธรรมที่เหมาะสมกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ควรจะมีผู้ประนีประนอมมาเป็นคนกลาง ทำหน้าที่ประสาน และช่วยอำนวยความสะดวกในการเจรจา รู้จักการวางตนที่ดีเพื่อจะรับรู้และรับฟังคู่พิพาท ให้เขาได้คลายอารมณ์ อีกทั้งเสนอแนะเพื่อหาทางออก ปรับความเห็นในความเข้าใจผิด ไม่ว่าจะเป็นด้วยการรับหรือส่งข้อมูล ด้วยการสื่อสารแบบไปกลับที่ชัดเจนแล้ว ทำการปรับทัศนคติที่ดีเสริมให้แก่คู่พิพาทได้มีโอกาสที่จะได้มีการทำความเข้าใจกัน ช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายหรือทุกฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกัน

ซึ่งในลักษณะสภาพของการทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้ ส่วนใหญ่ผู้ประนีประนอมจะเน้นเป้าหมายคือผลสำเร็จในทางคดีเป็นที่ตั้ง ยังไม่สามารถจะบรรลุเป้าหมายสูงสุดคือการไกล่เกลี่ยเพื่อให้คู่พิพาทกลับคืนความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และเพื่อช่วยหาทางออกที่ดีที่สุดให้เกิดแก่คู่พิพาท โดยใช้หลักการพัฒนา หรือหลักการภาวนาทั้งสี่ด้าน ผู้วิจัยพบว่าในการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทของศาลนั้น มีกรอบชัดเจนอยู่แล้ว แต่ถ้าจะให้การพัฒนาเกิดผลสัมฤทธิ์ ได้จริงและดีนั้น ก็ควรเจาะด้านจิตภาพเป็นหลัก อย่างไรก็ตามที่รูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างและได้นำเสนอนี้ เน้นการสร้างให้เกิดผลสำเร็จทางด้านจิตใจ มากกว่า ผลสำเร็จทางคดี หรือเพียงแค่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด หรือทั้งสองฝ่ายได้รับผลประโยชน์ตามความคาดหวังเท่านั้น ถ้าสามารถกระทำตามข้อตกลงได้ ซึ่งความสำเร็จทางคดีโดยมากจะลงตัวที่ผลประโยชน์ภายนอกมากกว่า ผลประโยชน์ที่แท้จริง คือคุณค่าที่ทำให้มนุษย์มีจิตใจที่สูงขึ้นกว่าเดิม ก้าวสู่ความปรองดองในสังคม

แม้ผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทางคดีจะบรรลุตามความประสงค์ทั้งสองฝ่ายได้หรือไม่ก็ตาม ผู้วิจัยพบจากเกณฑ์ชี้วัดว่า ควรนำเอาหลักสัปปุริสธรรมมาใช้ในภาคแสดงจะตอบโจทย์ และแก้ปัญหาและอุปสรรคได้มากกว่า อย่างไรก็ตามแนวคิดในการสร้างรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่สร้างและเสนอขึ้น มีหลักตามวัตถุประสงค์ว่า คือ ๑) ต้องการพัฒนาผู้ประนีประนอมที่เข้ามาเป็นผู้ประนีประนอมประจำศาลในระยะที่ ๒ ซึ่งประกอบด้วยการทำงาน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจลึกซึ้งยิ่งขึ้น ในวิธีการและปัจจัยที่ทำให้การใกล้เคียงประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ **๒) ผลักดันสู่การพัฒนาที่แท้จริง** คือ เน้นการผลักดันให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทได้พัฒนาในการแสวงหาความรู้ ความเข้าใจของกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทในเชิงทฤษฎีแล้วยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในเชิงปฏิบัติการ

ดังนั้นเครื่องมือหรือชุดความคิดใดที่จะนำมาใช้ ก็ต้องตอบรับและเสริมพัฒนาบุคลากรด้านนี้ให้เพิ่มความสามารถได้จริง พัฒนาเพิ่มทักษะหนึ่งทักษะใดให้แก่ตัวผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ปรารถนา หรือต้องการที่จะพัฒนาขึ้นสู่เป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ทรงคุณค่า หรือพัฒนาได้สูงสุดเท่าที่จะปรารถนาตามแนวทางของพุทธสันติวิธี เมื่อพัฒนาตนแล้ว จึงส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่นี้ได้อย่างสมบูรณ์ โดยช่วยให้คู่พิพาทมีอำนาจในการตัดสินใจบนพื้นฐานความต้องการของตนเองโดยแท้ ไม่มีการนำปัจจัยภายนอกใดมาแทรก หรือมาเป็นองค์ประกอบที่ผิดต่อกระบวนการตัดสินใจ **๓) การพัฒนาคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ประนีประนอมเอง** เริ่มจากการตระหนักรู้ มีสติในการปฏิบัติตน ดำรงตน และปฏิบัติด้วยวิธีเชิงพุทธเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวตามรูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นคือ APICHIT Model (รูปแบบกระบวนการ ๗ ขั้นตอน) เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกผู้ประนีประนอมเองให้เป็นการพัฒนาระดับกลางถึงระดับสูง ทั้งอยู่ภายใต้จริยธรรมอันดี และภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายด้วย และ **๔) เพื่อเป็นการพัฒนาต่อยอดไปถึงระดับแห่งการใช้องค์ความรู้** หรือวิทยาการอื่นใด ที่เราเคยมองข้าม กล่าวคือเรื่องจิตใจ หรือการก้าวข้ามความคิดเดิมให้กระเถิบจิตใจขึ้นมา อยู่เหนือกว่าที่เคยมีเคยเป็นในรูปแบบของการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเดิมๆ สู่การใช้องค์ความรู้ได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยให้คู่พิพาททุกฝ่ายต่างยอมผ่อนผันให้แก่กัน ไม่มีฝ่ายใดแพ้หรือชนะ ไม่มีฝ่ายใดเสียเปรียบหรือได้เปรียบ แต่ทุกฝ่ายจะยืนอยู่บนแท่นของการเป็นผู้ชนะอย่างแท้จริง

ผู้วิจัยพบว่า คุณค่าและความสำคัญของการสร้างรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี ได้กล่าวยืนยันถึงคุณค่าและความสำคัญของหลักสัปปริสธรรมในฐานะเป็นเงื่อนไข หรือชุดเครื่องมือของผู้ประนีประนอม ในการดำเนินกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อคู่ความ ตามรูปแบบการพัฒนาที่เสนอไว้ ๗ ขั้นตอน เริ่มต้นจาก **๑) ทศณคติที่เป็นบวก** การมองบวกเป็นการมองแบบสัมมาทิฐิ **๒) ต้องรู้จักฟัง พัฒนาไปสู่การฟังอย่างลึกซึ้ง** เพื่อเป็นการเริ่มต้นในสร้างความไว้วางใจ ให้เกิดขึ้นภายใน ทำให้คู่พิพาทและผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดการยอมรับ กล่าวให้ข้อมูลที่เป็ความต้องการที่แท้จริง จากนั้นจึงจะสามารถพัฒนาต่อได้ด้วย **๓)การมุ่งพัฒนา หรือประยุกต์ ตามหลักท้าวทาสี** จึงสามารถพัฒนาด้วยการมองเห็นทุกมิติอย่างรอบด้าน ตามความเห็นของการวิเคราะห์ข้อมูล ต้องเริ่มด้วยการใช้ฝึกวิปัสสนากรรมฐาน เริ่มต้นจากจิตใจที่พัฒนาดนก่อน สู่ขั้นที่ **๔)การพัฒนาทางองค์ความรู้** หรือสร้างปัญญาภาพให้เกิดขึ้น แล้วจึง จะมีความเมตตามากพอที่กลับไปช่วยสังคม คือมี จิตใจที่ดีพัฒนาไปด้วย **๕) มีความมีจิตอาสา** ก้าวพัฒนาจิตใจของตน และยกระดับสูงขึ้น สู่การเป็นผู้ให้ **๖) นำ**

หลักสัปปุริสธรรม ๗ มาเป็นภาคแสดง ดังที่ได้กล่าวไว้แต่เบื้องต้นได้อย่างรอบคอบและเท่าทันอารมณ์ของตน และสามารถพัฒนาขึ้นสู่ ๗) เป้าหมายสู่สังคมอุดมสันติ คือ คุณประโยชน์ และคุณค่าสูงสุด โดยมีเป้าหมายมุ่งให้เกิดความสงบสุขให้แก่สังคมอุดมสันติ เป็นสำคัญ

๕.๒ อภิปรายผลของการวิจัย

ในประเด็นแรก **จากแบบสัมภาษณ์**ในการวิจัยตอนที่ ๒ เป็นหลัก สำหรับผลที่ได้จากการวิจัย ผู้วิจัยพอเรียบเรียงได้ดังนี้คือ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทควรพัฒนาด้านจิตภาพเป็นอันดับแรก) คือ เพิ่มทัศนคติเชิงบวก จากนั้นก็ฝึกในการตั้งใจฟังอย่างลึกซึ้ง ด้วยสมาธิอันมั่นคง เพิ่มความมีเมตตาและ อันดับที่สอง)พัฒนาต่อด้านพฤติกรรม หรือสร้างท่าทีให้เกิดความไว้นื้อเชื่อใจให้เกิดขึ้นตามทฤษฎีความไว้วางใจของ Rotter และที่สอดคล้องกันของ McKnight and Chervany คือเติมองค์ประกอบด้านความรู้ความสามารถเข้าไป และ ความเป็นคนดี มีคุณลักษณะดีโดยเนื้อแท้ มิใช่การเสแสร้งดีคือเกิดจากความซื่อตรง รวมทั้งการสื่อตรงประเด็นด้วย มีความสุภาพ และความเป็นกลาง ทั้งการดำรงตนน่าเชื่อถือ จึงจะเกิดการหมุนครอส (หมุนเหวี่ยงเข้ามา) เป็นอันดับที่สาม คือ พัฒนาด้านปัญญาภาพ สู่การไต่หาคำรู้ ทักษะ ความฉลาด และสามารถคุมกระบวนการใกล้เคียงไว้ได้ด้วยสติที่ถึงพร้อม

ในกรณีที่กำลังกล่าวมาตั้งแต่เบื้องต้นและจากด้านปัญญาภาพ ก็จะเหวี่ยงหมุนตามเข็มนาฬิกา กลับมา เข้าสู่ด้านที่สี่ คือ การพัฒนาด้านกายภาพ พัฒนาด้านสถานที่ รวมถึงการแต่งกายที่เหมาะสมพร้อมในการทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาท หรืออยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีอุณหภูมิที่เหมาะสม (ไม่หนาวไป ไม่ร้อนไป) ใช้พัฒนาโดยเทคนิคทางกายภาพ มาช่วยพัฒนาเช่นรางวัลเชิดชู ยกย่องต่างๆ หรือเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นต้น หรือพัฒนาต่อยอดในด้านการใกล้เคียงข้อพิพาททางไกลข้ามพรมแดน ไร้สาย หรือผ่านระบบ WIFI หรือประชุมโดยผ่านอุปกรณ์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือนำเทคโนโลยีมาใช้หรือประยุกต์เข้ามาพัฒนางานด้านนี้ (ซึ่งอยู่ในขอบเขตของข้อกำหนดทางด้านกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่ศาลกำหนดไว้)

อภิปรายผลได้จาก แบบสัมภาษณ์การวิจัยตอนที่ ๓ รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี นั้นผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการพัฒนาคือ

ข้อที่ ๑) ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่ใช้หลักธรรมในการไกล่เกลี่ย ๙๕% ซึ่งกลุ่มดังกล่าวนี้ล้วนมาจากสองกลุ่มหลัก และส่วนใหญ่ในจำนวนนี้ใช้เพียง ๒ หลักธรรมคือ ๑) หลักพรหมวิหารธรรม ๒) หลักสังคหวัตถุ ชุดหลักธรรมที่มีการใช้รองลงมาคือ ๓) หลักสารณียธรรม ๖๐% ๔) หลักศีลและ ๕) อคติ ๓๔% ส่วนในกลุ่มชุดความคิดถัดไป ก็คือ ๖) ใช้สัปปุริสธรรม และ ๗) หลักสัมมาวาจา เพียง ๒๒% ทำให้ผู้วิจัยมุ่งเล็งผลของการวิจัยว่าถ้าผู้ประนีประนอมข้อพิพาทควรที่จะพัฒนาด้านแรก คือหลักสัปปุริสธรรม ๗ และการสื่อสารสัมมาวาจา

ข้อที่ ๒) การใช้หลักธรรมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น บรรดาผู้ประนีประนอม ใช้หลักธรรมด้วยวิธีทางตรงประมาณ ๒๒% และใช้หลักธรรมด้วยวิธีทางอ้อม ๗๗% และกลุ่มที่ไม่ใช้หลักธรรมใดๆ ๑%

ข้อที่ ๓) ในขณะที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยท่านใช้เทคนิคพิเศษอื่นใด ที่นอกเหนือจากหลักการทั่วไปใน ส่วนใหญ่เมื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่นี้ใช้การเก็บข้อมูล ก) ค้นหาข้อมูลเท็จจริงจากปากคู่พิพาท เป็นหลัก ๗๑% ข) ค่าขอท้ายคำฟ้อง ๒๔% ค) คำฟ้องในสำนวน ๕% แต่ในความเป็นจริงที่ได้รับนั้น จากการสัมภาษณ์พบว่า การรับข้อมูลจากการฟังข้อมูลมีความบกพร่องสูงมาก หรือขาดการฟังอย่างตั้งใจกว่า ๗๐%

ข้อที่ ๔) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ เพราะคู่พิพาท หรือ ทนายและผู้ที่เกี่ยวข้องรู้สึกเกิดความไว้วางใจต่อผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ๗๘%

ข้อที่ ๕) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไม่สำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ก็คือคู่พิพาทคิดว่าผู้ประนีประนอมข้อพิพาทขาดการวางตัวให้เป็นกลาง เกิดจากสาเหตุหลักๆ คือ เกิดจากไม่ไว้วางใจ, และรองลงมาเพราะ คู่พิพาทต่างก็เข้าใจว่า ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทสื่อสารไม่ตรงประเด็นไม่ตรง, จับประเด็นไม่ได้, พูดคนละเรื่องกับคู่พิพาทต้องการ

ข้อที่ ๖) ในการพัฒนาผู้ประนีประนอมให้ดีขึ้นกว่าเดิมนั้น ควรจะปรับรวม ๖ ด้านได้แก่ ๑.การสร้าง ความไว้วางใจ ๒.เปิดใจรับฟังอย่างลึกซึ้ง ๓.แนะนำให้เสริมเรื่องการสื่อสารที่ดี ๔. การพัฒนาด้วยองค์ความรู้เป็นหลัก ๕.ควรจัดให้มีการสัมมนาเพิ่มศักยภาพ ด้วยรูปแบบและกระบวนการให้แก่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทอย่างสม่ำเสมอ ด้วยการฝึกสมาธิเพิ่มเติม ก่อนกระบวนการไกล่เกลี่ย ขณะช่วงเข้าระหว่างดำเนินการไกล่เกลี่ย และหลังให้นำหลักธรรมไปประยุกต์ใช้ในการใช้ ๕.ควรปรับพัฒนาตน ให้ยกระดับด้วยการเรียนรู้ วิทยาการให้ทันการเปลี่ยนแปลง ๖.ควรพัฒนาด้วยกระบวนการเรียนรู้ในการฝึกจิต ๗.ค้นหาสาเหตุ หรือความต้องการที่แท้จริงให้พบ ๘.การประยุกต์ศาสนา มาใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ๙. ทำเวิร์คช็อปในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่ละคราว หาข้อสรุปว่าอะไรคือเทคนิคใหม่ หรือใช้ไหวพริบใดในการไกล่เกลี่ย

ข้อที่ ๗) สภาพการทำงานอยู่ร่วมกันเป็นคณะของผู้ประนีประนอม ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน มีความเหมาะสมด้านการให้ความเคารพในระบบอาวุโส การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และมีความเป็นกันเองสูง

การอภิปรายผลจากงานวิจัยนี้ ทำให้ได้รับ **องค์ความรู้ใหม่** หรือตามที่ได้เคยเสนอไว้ในรูปแบบที่ใช้ชื่อว่า APICHIT Model นั้น เมื่อดำเนินการวิจัยมาถึงขั้นสุดท้าย ผู้วิจัยจึงขอใช้คำใหม่นามาสรางเพื่อให้เป็นเอกลักษณ์ **“กระบวนการเสริมสร้างจิตและความไว้วางใจในแนวพุทธ”** (Methodology of Mental and Trustworthiness Enhancement in Buddhist Path) เป็น ๗ ขั้นตอนสำคัญ ที่ควรนำไปพัฒนาให้ปรากฏชัดขึ้นภายในตนของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่ต้องการ

พัฒนาศักยภาพอย่างเป็นรูปธรรม อันเกิดประโยชน์ต่อศาลเอง และคู่พิพาททุกฝ่ายที่เข้ามาใช้บริการ ในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งอีกทั้งก่อประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม ไม่ว่าจะเป็นด้วยวิธีการใดก็ตามก็คือ การสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นตามกรอบพัฒนาทั้งสี่ด้าน คือจิตภาพ พฤติภาพ ปัญญาภาพ และสุดท้ายคือ พฤติภาพ ก็ย่อมส่งเสริมให้เกิดสร้างความไว้วางใจ ทั้งแสดงออกเป็นรูปธรรมจากการเสริมสร้างทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติหน้าที่นี้ได้อย่างแท้จริง ดังนั้นสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการสร้างให้ปรากฏเป็นรูปธรรม ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปองค์ความรู้ย่อเป็นข้อๆ พอสังเขปตามคติโลกได้ดังต่อไปนี้ คือ ๑) บุคลิกต้องตา ๒) พกพาความรู้ ๓) เตรียมพร้อมสู่ความไว้วางใจ ๔) ปิติในการฟังปัญหา ๕) จิตอาสาเป็นกลางจริง ๖) ฉลาดเปี่ยมยิ่ง รู้ระงับ ปรับอารมณ์ ๗) เจาะประเด็นปัญหา เยียวยาใจ หาจุดร่วรวมปรองดอง

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์

การพัฒนาผู้ประนีประนอมเป็นกระบวนการหนึ่งที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานศาลยุติธรรม การอบรมเพื่อเสริมคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น เป็นหนึ่งในกระบวนการพัฒนาซึ่งศาลก็จัดอบรมอยู่แล้วเป็นประจำ แต่การกระทำสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น หรือเสริมการพัฒนาให้ดีขึ้นดีกว่าเดิม สำหรับการแก้ปัญหาในระดับที่ผู้วิจัยอยากจะแนะนำ คือ ควรเริ่มต้นจากกระบวนการคัดกรอง ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่คุณลักษณะที่พึงประสงค์นั้นเข้ามาทำงาน เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจะต้องมาจาก บุคคลที่มีคุณสมบัติที่ดีอยู่แล้ว การพัฒนาต่อยอดก็จะเป็นเรื่องง่ายขึ้น แต่ข้อเสนอแนะนี้ จะไปแตะในระดับโครงสร้างขององค์กร ซึ่งก็แล้วแต่ผู้บังคับบัญชาระดับบนจะเห็นด้วยหรือไม่ ต้องพิจารณาจากบททดสอบ การสัมภาษณ์ด้วยหลักจิตวิทยา หรือให้ทดลองไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในห้องปฏิบัติการก่อนที่จะ แต่งตั้งให้มาทำหน้าที่นี้ ควรจะสื่อสารเป็นมีทัศนคติบวก และตั้งใจที่จะศึกษาพัฒนาต่อยอดความสามารถของตน

นอกจากนี้ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจะต้องเป็นผู้มีความสุข รอบคอบ ใจเย็นมีวิจาร์ณญาณสูง ทั้งมีการแสดงออกทางกายภาพที่ดี มีพฤติกรรมที่น่าเชื่อถือ ไม่ทำให้เกิดการเสื่อมศรัทธาต่อผู้เกี่ยวข้อง มีจิตภาพ คือมีอารมณ์ดี มีสมาธิดี มีอารมณ์มั่นคง และที่สำคัญต้องเป็นคนให้เกียรติผู้อื่น และสุดท้ายมีปัญหาภาพที่ดี กล่าวคือ หมั่นศึกษาหาองค์ความรู้ มีความเป็นอิสระ และเป็นกลางอย่างแท้จริง ไม่หุบเขา ฉลาดมีไหวพริบบริภาพาน นอกจากนี้ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจะต้องมีความอดทนและอดกลั้น มีจิตใจตั้งอยู่บนฐานของความเมตตาต่อคู่พิพาท มีจิตที่อาสาพร้อมที่จะรับฟังปัญหาของคู่พิพาททุกฝ่าย โดยเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้ชี้แจงและแสดงเหตุผลได้อย่างเท่าเทียมกันตามสมควร นั่นคือ ยินดีให้พัฒนาองค์ความรู้ และเพิ่มประสบการณ์ด้านการไกล่เกลี่ย

เพิ่มเติมในหลายๆ มิติ โดยเฉพาะการเพิ่มความชำนาญโดย อย่างยิ่งกฎหมายต่างๆและหลักจิตวิทยา การใกล้เคียงข้อพิพาทเป็นต้น

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยในครั้งต่อไป

การนำรูปแบบไปพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจจึงจะประสบความสำเร็จได้ จะต้องอาศัยความสามารถ และเพิ่มคุณสมบัติส่วนอื่น ๆ ของสัตบุรุษ หรือผู้ประนีประนอมที่ปฏิบัติตามหลักสัปปุริสธรรมทั้ง ๗ ประการเข้ามาสนับสนุน พัฒนาให้เป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาท โดยหลักพุทธสันติวิธีนั้น จะต้องเป็นผู้ยอมรับองค์ความรู้ใหม่ ไม่เป็นน้ำที่เต็มแก้ว พัฒนายกระดับจิตให้มีความเป็นกลาง ฟังด้วยความตระหนักรู้ หนักแน่น ไม่หวั่นไหว ศึกษาองค์ความรู้กฎหมาย มีความสามารถในการสื่อสาร ให้เข้าใจในทุกกลุ่มบุคคล ที่เข้ามาฟังพาความยุติธรรมในศาล และนอกจากจะสามารถอธิบายให้คู่ความฟังได้เข้าใจแล้ว มีการพัฒนาทักษะในการติดต่อสื่อสารให้ดียิ่งๆ ขึ้น มีทักษะในการเจรจาแบบพุทธ ทุตวิธีกับบุคคลอื่นที่มีความสามารถในการรับฟังที่ชัดเจน วางตนเสมอภาพ ความกระตือรือร้น มีจิตอาสาเสียสละทรัพย์และเวลา

มุมมองที่สำคัญอีกด้านหนึ่ง เพราะด้วยบทบาทหน้าที่ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเป็นเข้ามาทำหน้าที่คล้ายผู้พิพากษา ดังตัวแทนของศาลซึ่งควรดำรงอยู่บนความยุติธรรม การเข้ามาเป็นคนกลางในการคลี่คลายข้อคดี หรือช่วยให้คู่พิพาทสามารถหาข้อตกลงร่วมกัน ทำให้จำนวนคดีที่ฟ้องร้องกันในศาลนั้นๆ ลดปริมาณลง มาด้วยจิตอาสาเสียสละ ตอบแทนและสงเคราะห์เพื่อนมนุษย์และพัฒนาไปถึงขั้น อาจเรียกได้ว่าเป็นดั่งบุคคลผู้ประเสริฐ ดังนั้นผู้ประนีประนอมข้อพิพาท เมื่อเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ก็ควรมาปฏิบัติภารกิจเพื่อประโยชน์ของมหาชน กล่าวคือมาพัฒนาตนให้เป็นผู้ให้มากกว่าเป็นผู้รับ และที่เหนือยิ่งกว่า ก็คือไม่ได้เพียงต้องการแก้ความทุกข์ให้แก่คู่พิพาท แต่มาสร้างความปรองดองพัฒนาความสงบสุขให้เกิดขึ้นแก่ตนและสังคม

ผู้วิจัยขอเสนอแนะท้ายงานวิจัยชิ้นนี้ ควรให้มีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม เพื่อสร้างเสริมให้แก่ผู้ที่สนใจจะวิจัยเพิ่มขึ้นจากมากกว่าบริบทที่ผู้วิจัยนำเสนอมาทั้งหมดนี้ เพื่อยกระดับวงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้มีข้อมูลเนื้อหาที่หลากหลายและรอบด้านมากขึ้น กล่าวคือ

๑. ศึกษาวิเคราะห์พุทธวิธีแห่งการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล
๒. ศึกษารูปแบบการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในรูปแบบมุ่งเน้นจุดแข็งและโอกาสในการสร้างกำลังใจแก่องค์กรตามหลักสติปัญญา ๔
๓. ศึกษาพัฒนาบทบาทของพระภิกษุสงฆ์ ในพุทธศาสนา กับการผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาล หรือชุมชน หรือกลุ่มชาติพันธุ์
๔. ศึกษารูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีอาญา ด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในสังคมไทย

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

โชติช่วง ทังวงศ์. จัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการไกล่
เกลี่ยข้อพิพาท. กรุงเทพมหานคร: สำนักข้อพิพาทศาลยุติธรรม, ๒๕๕๐.

แดเนียล โบว์ลิง และ เดวิด เอ. ฮอฟฟ์แมน. ผู้ไกล่เกลี่ย คุณลักษณะเฉพาะตัวกับความสำเร็จในการ
จัดการความขัดแย้ง. แปลโดยบรรพต ตันธีรวงศ์. กรุงเทพมหานคร: โครงการจัดพิมพ์
คปไฟ จำกัด, ๒๕๕๓.

ภาณุ รังสีสหัส. รวมบทความการไกล่เกลี่ยและการประนีประนอมข้อพิพาทและความรู้เบื้องต้น
เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานศาลยุติธรรม, ๒๕๔๘.

_____. แนวทางในการดำเนินการไกล่เกลี่ย. ในรวมบทความ เทคนิค จิตวิทยา และการ
สื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. รวบรวมจัดพิมพ์โดย สำนักกระงับข้อพิพาท
สำนักงานศาลยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพรส จำกัด, ๒๕๕๐.

ปรัชญา อยู่ประเสริฐ. ขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรวมบทความเทคนิคจิตวิทยาและ
การสื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. รวบรวมจัดพิมพ์โดยสำนักกระงับข้อพิพาท
สำนักงานศาลยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพรส จำกัด, ๒๕๕๐.

_____. ขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. เทคนิค จิตวิทยาและการสื่อสาร
สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. ศูนย์วิทยการกระงับข้อพิพาททางเลือก สำนักกระงับ
ข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม บริษัทแอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๖.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ. พิมพ์ครั้งที่ ๑๕.
กรุงเทพมหานคร: บริษัทสหธรรม จำกัด, ๒๕๕๒.

_____. พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑๖. นนทบุรี: บริษัท เอส.
อาร์. พรินติ้ง แมส โปรดักส์ จำกัด. ๒๕๕๑.

พระไพศาล วิสาโล. การไกล่เกลี่ยแบบพุทธ: หลักศาสนากับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. Version ๑.๒.

ศูนย์ระงับข้อพิพาททางเลือก สำนักงานระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม.

กรุงเทพมหานคร: บริษัทแอนด์พีพรีน จำกัด, ๒๕๕๖.

พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. พุทธสันติวิธี การบูรณาการหลักการและเครื่องมือจัดการความขัดแย้ง.

พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ๒๑ เซ็นจูรี จำกัด, ๒๕๕๔.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์

พับลิเคชั่น. ๒๕๕๔.

วันชัย วัฒนศัพท์. ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา. ขอนแก่น : ศิริภักดิ์ออฟเซ็ท.

๒๕๕๐.

ศูนย์ความรู้การระงับข้อพิพาททางเลือก สำนักงานระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม. การบริหาร

จัดการ ระบบไกล่เกลี่ยในศาล. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพรส จำกัด. ๒๕๕๐.

_____. การบริหารจัดการ ระบบไกล่เกลี่ยในศาล. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพรส จำกัด.

๒๕๕๐.

สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม. ปัญหาข้อขัดแย้งในการไกล่เกลี่ยและประนอม

ข้อพิพาทในศาลชั้นต้น.เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการ.

สำนักงานระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม. คู่มือการระงับข้อพิพาทสำหรับประชาชน.พิมพ์ครั้งที่

๕ กรุงเทพมหานคร: สำนักงานศาลยุติธรรม. ๒๕๕๒.

_____. คู่มือการระงับข้อพิพาทสำหรับประชาชน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ หจก. จีระจักรการ

พิมพ์. ๒๕๔๗.

สรวิศ ลิ้มปรงษ์. ไกล่เกลี่ยให้เป็น...ผล. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานระงับข้อพิพาท สำนักงานศาล

ยุติธรรม, ๒๕๕๗.

อดุลย์ ชันทอง. คู่มือ: การไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของประชาชน. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลัง

น่านวิทยา, ๒๕๕๔.

Rick Brinkman & Rick Kirschner. เทคนิคจัดการกับมนุษย์เจ้าปัญหา(Dealing with Difficult

People). แปลโดย บรรพต ตันธีรวงศ์. กรุงเทพมหานคร: สามเจริญพาณิชย์(กรุงเทพ)

จำกัด, ๒๕๕๒.

(๒) วิทยานิพนธ์ :

ชลากร เทียนส่องใจ. “การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธหลักการและเครื่องมือสำหรับการจัดการ

ความขัดแย้ง”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา.

บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

- บุญชัย ส.ผาภูมิชัย. “กระบวนการว่าด้วยการไต่ถามข้อพิพาท : ศึกษาเปรียบเทียบตามกฎหมายไทย และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว”. **วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมายมหาชน**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๗.
- ปริญญาพงศ์ เจียรนัยกุลกนก. “บทบาทในการไต่ถามและประนีประนอมข้อพิพาทคดีของผู้ประนีประนอม ประจำศาลจังหวัดเชียงราย”. **การค้นคว้าแบบอิสระ**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖.
- ปรัชญา ปิยะมโนธรรม. “ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไต่ถามที่มีประสิทธิภาพสำหรับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กรเอกชน”. **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔.
- พระอดิศักดิ์ วชิรปญโญ (พินนท). “คุณลักษณะของผู้ประนีประนอมเชิงพุทธบูรณาการ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.
- สงวน พรอิชยานนท์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบการไต่ถามข้อพิพาทของศาลยุติธรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีศาลจังหวัดชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- สุภาพรรณ เพิ่มพูน. “รูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยคดีข้อพิพาทเชิงพุทธบูรณาการ : สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.
- อัศรศกย์ จิตธรรมมา. “การพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรม”, **ดุชนิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๑.

(๓) บทความ :

๓.๑) บทความในวารสาร

- ชลากร เทียนส่องใจ. “การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธ: หลักการ และเครื่องมือสำหรับการจัดการความขัดแย้ง”, **สันติศึกษาปริทรรศน์ มจร**. ปีที่ ๑, ฉบับที่ ๑ (มกราคม - มิถุนายน ๒๕๕๖) : ๙๑ - ๑๐๕.
- ธีรวิ ทองเจือและปรีดี ทุมเมธ. แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ ๒๑: มิติด้านการศึกษา. **สันติศึกษาปริทรรศน์ มจร**. ปีที่ ๕ ฉบับที่ (กันยายน-ธันวาคม ๒๕๖๐): ๓๙๓.
- พระปลัดสมชาย ปโยโค (ดำเนิน). การประยุกต์ใช้สัมมาวาจาเพื่อการบริหารงานของผู้นำ. **สันติศึกษาปริทรรศน์ มจร**. ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-มิถุนายน ๒๕๕๖): ๑๔๓-๑๕๖.

ศุภณัฐ สัตยาวิวัฒน์ บุญทัน ดอกไธสง และบุญเลิศ ไพรินทร์. “ประสิทธิผลการบริหารงานระบบ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาล”. **บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**. ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๓ (กันยายน-ธันวาคม ๒๕๕๗): ๑๓๙-๑๔๐.

๓.๒) เอกสารอื่นๆ ประกอบการสัมมนา

บรรพต ตันธีรวงศ์. การพัฒนาการของผู้ไกล่เกลี่ย: เส้นทางสู่คุณภาพการไกล่เกลี่ย. **เอกสารประกอบการสัมมนารายวิชาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทข้อพิพาท**, รวบรวมกลุ่มปฏิบัติการฝึกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำศาลจังหวัดสระบุรี, ศาลจังหวัดลพบุรี, ศาลแรงงานภาค ๗ (จ.กาญจนบุรี) โดยนิสิตปริญญาโท สาขาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พฤศจิกายน ๒๕๕๘. (อัสสัมชัญ)

(๔) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ :

พิเชษฐ์ คงศิลา และ วิทยา โพธิ์ศรี. บทบาทสำนักกระงับข้อพิพาทกับการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรม. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://elib.coj.go.th/Article/j5_s_14.pdf, [๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑].

ภาณุ รังสีสหัส. การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://elib.coj.go.th/Article/c10_9_2.pdf. [๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑].

ศาลยุติธรรม. รายงานสถิติคดีของศาลทั่วราชอาณาจักร. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.coj.go.th/home/index.htm> , [๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑].

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี. ประวัติและความเป็นมา. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://branch.led.go.th/drc/about.asp>. [๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑]

สำนักงานศาลยุติธรรมกระทรวงยุติธรรม. วิสัยทัศน์และพันธกิจ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.coj.go.th/home/strategic.html>. [๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๑]

เอกชัย ศรีวิลาศ. **ภาษากาย (Body Language)**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.slide-share.net/tarayasri/body-language-39065170>, [๒๔ กันยายน ๒๕๖๑].

Katina Foster. A Study in Mediation Styles: A Comparative Analysis of Evaluative and Transformative Styles, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.mediate.com/articles/fosterk1.cfm> [๕ กันยายน ๒๕๖๑].

Zena Zumeta. Styles of Mediation: Facilitative, Evaluative, and Transformative Mediation, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.mediate.com/articles/zumeta.cfm>. [๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๑].

คัมภีร์ไตรปิฎก ๔๕ เล่ม. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.84000.org/tipitaka/pitaka_item/ [๒๕ กันยายน ๒๕๖๑]

Dictionary. หาคำความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยคนกลาง. [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/mediation>. [๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑].

(๕) สัมภาษณ์ :

สัมภาษณ์ นายสุรศักดิ์ วิศิษฐ์สมบัติ, ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายชัชวาลย์ ไชยนาแพง, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายรพี แสงสภา, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ๒๑ กันยายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ ยุพิน รวงผึ้ง, นิติกรชำนาญการพิเศษ, หัวหน้าส่วนงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๗ มีนาคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นางสาวหัตสดี ปริเลิศ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๗ กันยายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ C2 นามสมมติ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายวัฒน์ธนพล โสภณกิจจวนิช, ผู้ประสานงานคณะทำงานผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒ เมษายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายธนาชัย ชัยเจริญกุล, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นางผกาทิพย์ ธนเศรษฐกร, ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๖ เมษายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นางกัลยา อรุณสวัสดิ์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๓๐ เมษายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายประเสริฐ เล้าไพบูลย์กิจเจริญ, ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายประยงค์ดี เนื่องจางค์, ผู้ประนีประนอมดีเด่นปี ๒๕๖๐ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ผู้พิพากษาสมทบศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี, ๑๘
พฤษภาคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายวรพจน์ เชี่ยวประสิทธิ์, ผู้ประนีประนอมอาวุโสรุ่นแรกของศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๑
พฤษภาคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายไชยวัฒน์ ชัยเจริญกุล, ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๑
มิถุนายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายวรณิตย์ เลิศคอนสาร, อดีตผู้เชี่ยวชาญพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและ
ส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี,
๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายวิจิตร ฐิติรุ่งเรือง, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นางเพ็ญลักษณ์ เนื่องจางค์, ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๕
มิถุนายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ พตอ. อุทิศ ผกาขยาย, ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทอาวุโสรุ่นแรกของศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๖
กรกฎาคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายธนวัฒน์ รุจิธวัฒน์กุล, ผู้ประนีประนอมศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัด
ชลบุรี, ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นางรติ สาครจันทร์, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ ดร.กษิทธิ์ วิไลเลิศ, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายกิตติ ตันยาตพรชัย, ผู้พิพากษาสมทบศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี,
ผู้ประนีประนอมอาวุโสรุ่นที่ ๒ ของศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ สมเจตน์ วิริยะดำรงค์, อดีตผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนและนครสวรรค์,
ผู้ประนีประนอมอาวุโสรุ่นแรกของศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ ร้อยตรี สมควร สุธรรมโน, ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศประจำปี ๒๕๖๐ ของ
ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ ดร.วีระ ศิลปรัตนภรณ์, อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ผู้ประนีประนอม
ประจำศาลจังหวัดชลบุรี, ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๑.

(๖) สันทนากลุ่มเฉพาะ

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนาและพุทธสันติวิธี

พระเมธาวิจารย์รส, รศ.ดร. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มมร.

พระมหาบุญเลิศ อินทปญโญ, รศ.ดร. รองคณบดีคณะสังคมศาสตร์ มจร.

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านข้อกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำศาลยุติธรรม

อาจารย์ปรัชญา อยู่ประเสริฐ ผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์

อาจารย์โชติช่วง ท้าววงศ์ อดีตผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์

ผู้เชี่ยวชาญด้านสันติวิธี/การจัดการความขัดแย้ง/การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

นายฐิติ ลาภอนันต์ อดีตผู้อำนวยการสายงานกิจการนักศึกษา ม.ธุรกิจบัณฑิต

และอาจารย์กำกับบทเรียนหลักสูตร สถาบันพระปกเกล้า

ผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล

นายสวัสดิ์ ชูวิทย์ตรัยเมธา ผู้ประนีประนอมคดีในระดับประเทศ

ดร.สุภาพรรณ เพิ่มพูน นักวิชาการ,ผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผู้ดำเนินรายการ

ดร. พิณจทอง แมนสุมิตรชัย อาจารย์ประจำวิทยาลัยพุทธศาสตร์นานาชาติ มจร.

ในวันอาทิตย์ที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ณ ห้องพุทธปัญญา (IBSC)

๒. ภาษาอังกฤษ

(I)Books :

Attributed to WILLIAM E. GLADSTONE.—Laurence J. Peter, Peter's Quotations, (1977).
Unverified.

Johan Galtung, Research, Education, Action:Essays in Peace Research. 1, Copenhagen:
Christian Ejlers, 1975.

Reymond W. Mack and John Pease, Sociology and social Life. New York: D van
Nostrand Company, 1973.

Schermerhorn Jr., J. R., J. G. Hunt and R. N. Osborn, Organizational Behavior, (7TH
ed). New York : wiley and Sons, 2000.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือวิจัย

๑. พระมหาบุญเลิศ อินทปญฺโญ, รศ., ดร.รองคณบดีฝ่ายวิชาการคณะสังคมศาสตร์
๒. ดร. อำนาจ บัวศิริ อธิการผู้อำนวยการ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
๓. ผศ.ดร. อุทัย สติมัน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยสวนดุสิตกลุ่มวิชาสังคมวิทยา
๔. ดร. พูนสุข มาศรีสรรงค์ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา
๕. ผศ. รท. ดร.บรรจบ บรรณรุจิ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มทั้งหมดรวม ๔ ด้าน

๑. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนาและพุทธสันติวิธี
พระเมธาวิญญู, รศ.ดร. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มมร.
พระมหาบุญเลิศ อินทปญฺโญ, รศ.ดร. รองคณบดีคณะสังคมศาสตร์ มจร.
๒. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านข้อกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำศาลยุติธรรม
อาจารย์ปรัชญา อยู่ประเสริฐ ผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์
อาจารย์โชติช่วง ทังวงศ์ อดีตผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์
๓. ผู้เชี่ยวชาญด้านสันติวิธี/การจัดการความขัดแย้ง/การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
นายฐิติ ลาภอนันต์ อดีตผู้อำนวยการสายงานกิจการนักศึกษา ม.ธุรกิจบัณฑิต
และอาจารย์กำกับบทเรียนหลักสูตร สถาบันพระปกเกล้า
๔. ผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล
นายสวัสดิ์ ชูวิทย์ตรัยเมธา ผู้ประนีประนอมคดีทั่วประเทศ
ดร.สุภาพรณ เพิ่มพูน ผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผู้ดำเนินรายการ

ดร. พินิจทอง แมนสุมิตรชัย อาจารย์ประจำวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ มจร.
ในวันอาทิตย์ที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ณ ห้องพุทธปัญญา (IBSC)
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ต.ลำไทร อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก ข

หนังสือขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ (สาขาวิชาสันติศึกษา) โทร.๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ภายใน ๘๕๒๘

ที่ ศธ ๖๑๑๓/๖๖๒

วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน พระมหาบุญเลิศ อินทุพลโญ, รศ.ดร.

รองคณบดีฝ่ายวิชาการคณะสังคมศาสตร์

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาคพิเศษ แบบ ๑.๑ สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่อยู่ ๘๕๖/๘-๙ ต.บางปลาสร้อย อ.เมืองชลบุรี จ.ชลบุรี ๒๐๐๐๐ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรวบรวมข้อมูลนำมาประกอบการทำวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ทางหลักสูตรฯ เห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นในหัวข้อวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ดังกล่าว จึงขอเรียน/เจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือการวิจัยให้แก่นิสิต หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขออโนทนาขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและขอความอนุเคราะห์สืบไป

(พระมหาธรรมา ธมฺมทาส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

อ.บุญเลิศ

อ.บุญเลิศ

๖๕ ก.พ.๖๑



ที่ ศธ ๖๑๑๓/

๖๕๙



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐

โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔

www.mcu.ac.th

๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร ดร.อำนาจ บัวศิริ

สิ่งที่แนบมาด้วย แบบสอบถามเครื่องมือวิจัย

๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙
 นิสิตระดับปริญญาเอก แบบ ๑.๑ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่อยู่ ๘๕๖/๘-๙ ต.บางปลาสร้อย อ.เมือง
 ชลบุรี จ.ชลบุรี ๒๐๐๐๐ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอม
 ข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ขณะนี้อยู่ใน
 ขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรวบรวมข้อมูลนำมาประกอบการทำวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์
 ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียน/เจริญพรมาเพื่อเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของ
 เนื้อหาให้สอดคล้องระหว่าง วัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ของการประเมิน และทำการแก้ไขแบบสอบถาม
 เครื่องมือวิจัยให้กับนิสิต หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขออัญมทนา
 ขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียน/เจริญพรมาเพื่อทราบและขอความอนุเคราะห์สืบไป

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

อ.อำนาจ บัวศิริ

๒๕๖๑

ขอเจริญพร

(พระมหาธรรมา ธมฺมहाโส, รศ.ดร.)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ/ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ที่ ศธ ๖๑๑๓๗/



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐

โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔

www.mcu.ac.th

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร ผศ.ดร.อุทัย สติมัน

สิ่งที่แนบมาด้วย แบบสอบถามเครื่องมือวิจัย

๓ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙
 นิสิตระดับปริญญาเอก แบบ ๑.๑ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่อยู่ ๘๕๖/๘-๙ ต.บางปลาสร้อย อ.เมือง
 ชลบุรี จ.ชลบุรี ๒๐๐๐๐ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอม
 ข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ขณะนี้อยู่ใน
 ขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรวบรวมข้อมูลนำมาประกอบการทำวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์
 ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียน/เจริญพรมาเพื่อเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของ
 เนื้อหาให้สอดคล้องระหว่าง วัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ของการประเมิน และทำการแก้ไขแบบสอบถาม
 เครื่องมือวิจัยให้กับนิสิต หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขออุไมทนา
 ขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียน/เจริญพรมาเพื่อทราบและขอความอนุเคราะห์สืบไป

ขอเจริญพร

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ/ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

อธิการบดีผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

๒๐ ก.พ. ๖๑

ผู้ประสานงาน: นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๗๖๒๘๒๘๗



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ (สาขาวิชาสันติศึกษา) โทร.๐-๓๕๒๔-๘๐๐๐ ภายใน ๘๕๒๘

ที่ ศธ ๖๑๑๓/๑๑๖

วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน/เจริญพร ดร.พูนสุข มาตรังสรรค์ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตระดับปริญญาเอก แบบ ๑.๑ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่อยู่ ๘๕๖/๘-๙ ต.บางปลาสร้อย อ.เมือง ชลบุรี จ.ชลบุรี ๒๐๐๐๐ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรวบรวมข้อมูลนำมาประกอบการทำวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียน/เจริญพรมาเพื่อเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาให้สอดคล้องระหว่าง วัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ของการประเมิน และทำการแก้ไขแบบสอบถามเครื่องมือวิจัยให้กับนิสิต หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขออุทิศนาขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียน/เจริญพรมาเพื่อทราบและขอความอนุเคราะห์สืบไป

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส รศ. ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

ในนามของคณะ

๒๕-๒-๒๕๖๑

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ (สาขาวิชาสันติศึกษา) โทร.๐-๓๕๒๔-๘๐๐๐ ภายใน ๘๕๒๘

ที่ ศธ ๖๑๑๓/ ๖๖

วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน/เจริญพร ผศ.ร.ท.ดร.บรรจบ บรรณรุจิ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร รหัสประจำตัวนิสิต ๕๕๐๑๑๐๕๐๖๔ นิสิตระดับปริญญาเอก แบบ ๑.๑ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่อยู่ ๘๕๖/๘-๔ ต.บางปลาสร้อย อ.เมือง ชลบุรี จ.ชลบุรี ๒๐๐๐๐ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรวบรวมข้อมูลนำมาประกอบการทำวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียน/เจริญพรมาเพื่อเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาให้สอดคล้องระหว่าง วัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ของการประเมิน และทำการแก้ไขแบบสอบถามเครื่องมือวิจัยให้กับนิสิต หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขออนุโมทนาขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียน/เจริญพรมาเพื่อทราบและขอความอนุเคราะห์สลับไป



(พระมหาธรรมา อดมฺหาโส รศ. ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

๒๑/๒๐๑/๒๕๖๑
๑๒/๒๕๖๑
๒๕๖๑

ภาคผนวก ค

หนังสือขออนุญาตให้นิสิตรองพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลวิจัย

ที่ ศธ ๖๑๑๗/๒ ๕๖



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๑๐ กันยายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย
เจริญพร ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดชลบุรี

ด้วยโครงการปริญญาเอก หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภายใต้ความร่วมมือระหว่าง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย สถาบันพระปกเกล้า สำนักงานศาลยุติธรรม ดำเนินการเปิดหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๖ นั้น

เพื่อการนี้ นายอภิชาติ อนันตประยูร รหัสนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตปริญญาเอก รุ่นที่ ๑ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้มีความประสงค์ขอลงพื้นที่ปฏิบัติการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย ณ ศาลจังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาความเป็นมา วิธีการ การดำเนินงาน สภาพแวดล้อม เพื่อเป็นแนวทางและเพื่อความรู้ในการวิจัย ในหัวข้อดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี” ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มพูนความรู้ และส่งเสริมประสบการณ์อันดียิ่งแก่นิสิตได้ในอนาคต

ในการนี้การ ทางหลักสูตรฯ ได้เล็งเห็นว่าศาลจังหวัดชลบุรีเป็นแหล่งเรียนรู้ที่เหมาะสมเป็นอย่างยิ่งในด้านการสร้างสันติสุขให้เกิดขึ้นในสังคม จึงขอความอนุเคราะห์ให้ นายอภิชาติ อนันตประยูร ได้ลงพื้นที่ ณ ศาลจังหวัดชลบุรีตั้งแต่วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๐ เวลา ๐๙.๐๐ เป็นต้นไป โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของดุษฎีนิพนธ์ในหัวข้อดังกล่าว ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ
มา ณ โอกาสนี้

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ
ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา
โทร. ๐๓๕-๒๔๔-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๘ โทรสาร. ๐๓๕-๒๔๔-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๘
ผู้ประสานงาน: นายอภิชาติ อนันตประยูร ๐๘๑-๗๖๒-๘๒๘๗

ที่ ศธ ๖๑๑๓/ ๖๓๐



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๕ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๕ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลงานวิจัยในศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทศาลจังหวัดชลบุรี
เจริญพร นางปวีณา แสงสว่าง ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดชลบุรี

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตระดับปริญญาเอก แบบ ๑.๑ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่อยู่ เลขที่ ๔๕๖/๔-๙ ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอน้อย จังหวัดชลบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำคุณูปการเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ซึ่งมี วัตถุประสงค์ ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี ๒) เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาท และหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ ๓) นำเสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรีโดยหลักพุทธสันติวิธี โดยมี พระราชปรีดีถักวิ, ศ.ดร. พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร. และ พระมหาดวงเด่น จิตตญาโณ, ดร. เป็นคณะกรรมการควบคุมคุณูปการนี้พจนดังกล่าว

ในการนี้ นิสิตจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่ออนุญาตให้นิสิตเข้าเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทศาลจังหวัดชลบุรี

จึงเจริญพรมมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตได้ดำเนินการตามรูปแบบการวิจัยและนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลงานวิจัยภายในศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทศาลจังหวัดชลบุรีซึ่งเป็นหน่วยงานในการกำกับดูแลของท่านเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการวิจัยต่อไป และขออนุโมทนาขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความเอื้อเฟื้อข้อมูลเพื่อเป็นงานทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร.)

เลขานุการอธิการบดี

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสน์นานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา
โทร. ๐๙-๖๒๒๓-๒๒๒๔, ๐๓๕-๒๔๔-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๘
E-mail : <http://www.ps.mcu.ac.th>

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นิติเก็บข้อมูลการวิจัย

ที่ ศธ.๖๑๑๓/๖๖๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๘๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๘๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๕ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้หนังสือสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน/เจริญพร นายรพี แผงสภา ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้น

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร เลขประจำตัวนิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙
นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำคุณูปการเรื่อง "รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดย
หลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี" ทางหลักสูตรฯ เห็นว่า
ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นในหัวข้อคุณูปการ/สารนิพนธ์
ดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวม
ข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อการวิจัย ในหัวข้อที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยจะนำไปเผยแพร่ใช้
ประโยชน์ตามพันธกิจของหน่วยงานต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขออโนทนาขอบคุณ
ในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

(พระมหาธรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา
โทร ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ (ท) ๘๕๒๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๕๙๙
http://www.ps.mcu.ac.th

นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๙๖๒-๘๒๘๘

นายรพี แผงสภา

- 7 ก.ย. 2561

ที่ ศธ ๖๓๑๓/๖๖๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๕ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๕ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๕ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้หนังสือสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย
เรียน/เจริญพร นางยุทิน รวงผึ้ง หัวหน้าฝ่ายศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชลบุรี
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙
นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดย
หลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี" ทางหลักสูตรเห็นว่า
ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นในหัวข้อวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์
ดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวม
ข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อการวิจัย ในหัวข้อที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยจะนำไปเผยแพร่ใช้
ประโยชน์ตามพันธกิจของหน่วยงานต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขออุทิศนาขอบคุณ
ในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

(พระมหากษัตริยาธิราชเจ้า ภูมิพลอดุลยเดช, ร.๙)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

๐๙/๐๘/๒๕๖๑/๒๕๖๑

๐๙/๐๘

(นางยุทิน รวงผึ้ง)

นิติกรชำนาญการพิเศษ



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา
โทร ๐๓๕-๒๕๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๕๔๘-๐๓๙๔
http://www.ps.mcu.ac.th
นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๗๖๒-๘๖๘๘๗

ที่ ศธ ๖๑๑๓/๖๒๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๕ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน/เจริญพร นายวัฒน์ธนพล โสภณกิจวัฒน์

หัวหน้าผู้ประสานงานคณะผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๔ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิชา มหาวชิราวุธราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำคุณูปการเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ทางหลักสูตรฯ เห็นว่า ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นในหัวข้อคุณูปการ/สารนิพนธ์ดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อการวิจัย ในหัวข้อที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยจะนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ตามพันธกิจของหน่วยงานต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวชิราวุธราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขออภัยเป็นอย่างสูงในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

อนันตประยูร อภิชาติ

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา
โทร ๐๓๕-๒๔๔-๐๐๐ โทร ๘๕๒๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๔๔-๐๙๙
http://www.ps.mcu.ac.th
นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๗๖๒-๘๐๘๗

ที่ ศธ ๖๑๑๓๗/๖๖๓



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๘๔ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอมโนรมย์
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๘๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๕ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน/เจริญพร ท่านสมเจตน์ วิริยะดำรง

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๔ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง "รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี" ทางหลักสูตรฯ เห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นในหัวข้อดุษฎีนิพนธ์/สารนิพนธ์ดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อการวิจัย ในหัวข้อที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยจะนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ตามพันธกิจของหน่วยงานต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขออนุโมทนาขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

(พระมหากษัตริย์ มหาสุ, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

จินตนา วัฒน
ทศพร-รัตน
อ.อ. อ.อ.

(นาย วิ. / อาจารย์ วิ. ๓๓๓)



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา
โทร ๐๓๕-๒๕๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๕๔๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๕๔๘-๐๘๔๘
http://www.ps.mcu.ac.th
นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๙๖๑๖-๘๒๘๘

ที่ ศธ ๖๑๑๓๗/๖๖๓



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๘๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอนับน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๕ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน/เจริญพร ท่าน/ดร.น. เจริญเมษะเมศร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙
นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำคุณูปการเรื่อง "รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดย
หลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี" ทางหลักสูตรฯ เห็นว่า
ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นในหัวข้อคุณูปการ/สารนิพนธ์
ดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวม
ข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อการวิจัย ในหัวข้อที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยจะนำไปเผยแพร่ใช้
ประโยชน์ตามพันธกิจของหน่วยงานต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขออโนทนาขอบคุณ
ในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

(พระมหาพรหม ธรรมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๓๕-๒๕๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๔ โทรสาร ๐๓๕-๒๕๔๘-๐๓๓๔

<http://www.ps.mcu.ac.th>

นายอภิชาติ อนันตประยูร นักวิจัย โทร. ๐๘๑-๙๖๖-๘๖๘๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอนับขันธ์
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๒๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๒๔๕ ๔๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๒๔๕ ๔๐๓๔
www.mcu.ac.th

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตสัมภาชณ์เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน/เจริญพร พ.ต.อ. อภิชาติ ผลพานิชย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิเศษ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำคุณูปการเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ทางหลักสูตรฯ เห็นว่า ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นในหัวข้อคุณูปการ/สารนิพนธ์ดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้สืบค้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อการวิจัย ในหัวข้อที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยจะนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ตามพันธกิจของหน่วยงานต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขออนุโมทนาขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

(พระมหาพรหมชา อดมมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพหุศาสตร์นานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

2010
 (2010-2011)



สำนักฯ โครงการหลักสูตรภาษาอังกฤษ
โทร ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๓๙
<http://www.ps.mcu.ac.th>
นายอภิสิทธิ์ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๙-๗๖๖-๘๐๘๘

ที่ ศธ ๕๑๑๑๓/๖๕๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๘๘ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๘๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๕ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย
เรียน/เจริญพร ร้อยตรีสมควร สุธรรมโน
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙
นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง "รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดย
หลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี" ทางหลักสูตรฯเห็นว่า
ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นในหัวข้อดุษฎีนิพนธ์/สารนิพนธ์
ดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวม
ข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อการวิจัย ในหัวข้อที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยจะนำไปเผยแพร่ใช้
ประโยชน์ตามพันธกิจของหน่วยงานต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขออโนทนาขอบคุณ
ในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

(พระมหากษัตริยาธิเบศร์, รัชกาลที่ ๑๐)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๓๕-๒๔๔-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๔๔-๐๓๔

<http://www.ps.mcu.ac.th>

นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๐-๙๖๒-๘๒๘๗

ที่ ศธ ๖๑๑๓๗/๖๖๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๕ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน/เจริญพร นายวินัย รัชตวงษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี" ทางหลักสูตรฯ เห็นว่า ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นในหัวข้อวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อการวิจัย ในหัวข้อที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยจะนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ตามพันธกิจของหน่วยงานต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขออนุโมทนาขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

(พระมหาพรหม อดมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

นิตินันท์ สัมภาษณ์

 (นิตินันท์ สัมภาษณ์)



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๙๒-๒๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๙๗

<http://www.ps.mcu.ac.th>

นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๗๒๒-๘๒๘๗

ที่ ศธ ๖๑๑๑๓/๖๖๓



มหาวิทยาลัยมหาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อม
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๗๔
 www.mcu.ac.th

๕ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้ผลิตสัมภาระเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย
 เรียน/เจริญพร ท่าน อมาชัย ชัยเจริญกุล
 สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙
 นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาลงกรณ
 ราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดย
 หลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ทางหลักสูตรเห็นว่า
 ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นในหัวข้อดุษฎีนิพนธ์/สารนิพนธ์
 ดังกล่าว จึงขออนุญาตจากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้ผลิตดำเนินการเก็บรวบรวม
 ข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อการวิจัย ในหัวข้อที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยจะนำไปเผยแพร่ใช้
 ประโยชน์ตามพันธกิจของหน่วยงานต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาลงกรณ
 ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณ
 ในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

(พระมหากษัตริย์ ธรรมะโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

ณ วันที่ให้สัมภาษณ์
 ๒๗ สิงหาคม
 (นาย อมาชัย ชัยเจริญกุล)



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๓๕-๒๔๔-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๔ โทรสาร ๐๓๕-๒๔๔-๐๗๔๔

http://www.ps.mcu.ac.th

นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๗๖๒-๘๒๘๘

ที่ ศธ ๖๑๑๓/๖๖๓



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๕ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๕ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๕ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ผลิตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน/เจริญพร นางณัฏฐาพร วรรณ

ผู้พิพากษาสมทบ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙
นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิชา มหาวชิราลงกรณ
ราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำคุณูปการเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดย
หลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ทางหลักสูตรฯ เห็นว่า
ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นในหัวข้อคุณูปการ/สารนิพนธ์
ดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้ผลิตดำเนินการเก็บรวบรวม
ข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อการวิจัย ในหัวข้อที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยจะนำไปเผยแพร่ใช้
ประโยชน์ตามพันธกิจของหน่วยงานต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวชิราลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขออวยพรให้คุณ
ในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

(พระมหากษัตริย์ มหาสุริย, ร.ค.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

อ.ณัฏฐา วรรณ

ผู้พิพากษา วรรณ

๖ ส.ค. ๒๕๖๑



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๓๕-๒๕๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๕๔๘-๐๐๓๔

<http://www.ps.mcu.ac.th>

นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๗๖๒-๘๐๘๗

ที่ ศธ ๖๑๑๗/๖๖๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอนับือ
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๕ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๕ ๘๐๘๘
www.mcu.ac.th

๕ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ผลิตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน/เจริญพร ท่านจักริน เข้มแข็งเจริญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร เลขประจำตัวนิสิต ๕๕๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ทางหลักสูตรฯ เห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นในหัวข้อดุษฎีนิพนธ์/สารนิพนธ์ดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้ผลิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อการวิจัย ในหัวข้อที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยจะนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ตามพันธกิจของหน่วยงานต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขออนุโมทนาขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

(พระมหาพรหม ธรรมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

อภิสิต สัมภาษณ์
จักริน เข้มแข็งเจริญ



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๓๕-๒๕๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๕๔๘-๐๙๙๙

http://www.ps.mcu.ac.th

นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๗๖๖-๘๖๘๗

ที่ ศธ ๖๑๑๓/๖๖๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๕ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตให้ผลิตสัมภาระเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน/เจริญพร นาย กิตติ ดันผาตพรมชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำคุณูปนิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ทางหลักสูตรฯ เห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นในหัวข้อคุณูปนิพนธ์/สารนิพนธ์ดังกล่าว จึงขออนุญาตจากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้ผลิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อการวิจัย ในหัวข้อที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยจะนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ตามพันธกิจของหน่วยงานต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

(พระมหากษัตริย์ มหาสมณ, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

ใน ส.ก.ม.ท.ร.

ก.ร. ม.๒

๑๕ ส.ค. ๖๓



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๕๖๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๙๙

<http://www.ps.mcu.ac.th>

นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๗๖๖-๘๖๘๗

ที่ ศธ ๖๑๑๑๗/๖๒๓



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๔๔ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๘๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๔๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๔๐๑๔
www.mcu.ac.th

๕ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน/เจริญพร ท่านท้าวหม่อมหลวง ปิ่นเกล้าเจ้าอยู่หัว

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๓ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง "รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี" ทางหลักสูตรฯ เห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นในหัวข้อดุษฎีนิพนธ์/สารนิพนธ์ดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อการวิจัย ในหัวข้อที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยจะนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ตามพันธกิจของหน่วยงานต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขออนุโมทนาขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

(พระมหากษัตริย์ มหาสมณ, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

อินท ภิรมย์เทพ
๒๖ ก.ค. ๒๕๖๑
นายก อบจ. นนทบุรี



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๓๕-๒๔๔-๐๐๐ ต่อ ๔๕๒๔, โทรสาร ๐๓๕-๒๔๔-๐๐๑๔

http://www.ps.mcu.ac.th

นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร ๐๘๑-๙๖๖-๘๒๘๗

ที่ ศธ ๖๑๑๓/๖๖๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๘๔ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๘๐

โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔

www.mcu.ac.th

๕ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ผลิตสัมภาระเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน/เจริญพร ดร. กษิณธ์ วิไลเลิศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ทางหลักสูตรฯ เห็นว่า ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นในหัวข้อดุษฎีนิพนธ์/สารนิพนธ์ดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้ผลิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อการวิจัย ในหัวข้อที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยจะนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ตามพันธกิจของหน่วยงานต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขออโนทนาขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

(พระมหาพรชชา อมมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสตร์นานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๓๕-๒๔๔-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๔๔-๐๙๙

http://www.ps.mcu.ac.th

นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๗๖๖-๘๒๘๗

ฉันทน์ วัฒนากุล

M. S. S.

(นาย กษิณธ์ วิไลเลิศ)

7 ก.ค. 2561

ที่ ศธ ๖๑๑๓/๖๖๓



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๘๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๕ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน/เจริญพร ดร. กวี ธีรวิธรรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำคุณูปการเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ทางหลักสูตรฯ เห็นว่า ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นในหัวข้อคุณูปการ/สารนิพนธ์ดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อการวิจัย ในหัวข้อที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยจะนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ตามพันธกิจของหน่วยงานต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขออนุโมทนาขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

(พระมหาพรหม ธรรมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๓๕-๒๕๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๕๖๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๕๔๘-๐๙๙๙

<http://www.ps.mcu.ac.th>

นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑๓-๗๖๖-๘๖๘๗

/๕๓๖.๖1.1๐.๐๐.

ที่ ศธ ๖๑๑๓๗/๖๒๗



มหาวิทยาลัยมหาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๕ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๕ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๕ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน/เจริญพร รศ.ดร. เพ็ญลักษณ์ เพ็ญลักษณ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙
นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาลงกรณ
ราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดย
หลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ทางหลักสูตรเห็นว่า
ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นในหัวข้อวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์
ดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวม
ข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อการวิจัย ในหัวข้อที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยจะนำไปเผยแพร่ใช้
ประโยชน์ตามพันธกิจของหน่วยงานต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขออนุโมทนาขอบคุณ
ในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

(พระมหากษัตริย์ มหาธิปไตย, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

/ ๖ สิงหาคม ๖๑



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๓๕-๒๕๔๔-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๕๔๔-๐๕๔๔

http://www.ps.mcu.ac.th

นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๗๖๒๒-๘๐๘๗

ภาคผนวก จ

แบบสัมภาษณ์



แบบสัมภาษณ์ (Interview Guide)

เพื่อการวิจัยหัวข้อ “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท โดยหลักพุทธสันติวิธี
ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี”

.....

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถตอบคำถามได้ตามความ
เข้าใจ โดยจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

๑. ชื่อ-นามสกุล..... ๒. เชื้อชาติ.....๓. อายุ.....ปี
๔. เพศ..... ๕. สถานภาพ..... ๖. อาชีพ.....
๗. ศาสนา..... ๘. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในฐานะผู้ประนีประนอม.....ปี

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความเข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

๑. ท่านคิดว่าผู้ประนีประนอมควรพัฒนาด้านใด (นอกจากความรู้ทางด้านกฎหมายและข้อบังคับ)
ท่านคิดว่าควรมีการพัฒนาในด้านใดเป็นพิเศษเพิ่มเติมอีกบ้างหรือไม่ และด้วยวิธีการอย่างไร
.....

๒. ท่านคิดว่า พฤติกรรม และบุคลิกภาพของผู้ประนีประนอม มีประเด็นหลักๆ ใดที่ควรพัฒนามี
อะไรบ้าง โปรดแสดงความคิดเห็น ๓ ประเด็นตามลำดับความสำคัญก่อนหลัง

๑).....

๒)

๓).....

๓. ท่านคิดว่า คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้ประนีประนอม ประจำศาลจังหวัดชลบุรี มีด้านใดบ้างที่
ควรต้องพัฒนาหากให้เรียงลำดับก่อนหลัง

.....
.....

๔. ท่านคิดว่าผู้ประนีประนอมควรจะได้รับ การเสริมสร้างในส่วนของการพัฒนาทางด้านจิตภาพ เท่าที่
สามารถจะยกตัวอย่างขึ้นมา ๑ ตัวอย่างคืออะไร และสามารถปรับปรุงได้ด้วยวิธีการใด และอย่างไร

.....
.....

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการสร้างเสริมศักยภาพของคณะผู้ประนีประนอม

ท่านสามารถหาเครื่องหมาย ถูก ใน ☐ เพียงช่องใดช่องหนึ่ง และตอบแบบอธิบาย

๑. ในฐานะที่ท่านทำงานในศูนย์ไกล่เกลี่ย ท่านใช้หลักธรรมในการไกล่เกลี่ย ☐ ใช้ ☐ ไม่ใช้

ถ้าท่านตอบว่าใช้ กรุณาช่วยระบุหลักธรรมที่ท่านใช้คือ.....

(สามารถตอบได้มากกว่า ๑ หลักธรรม)

๒. หากท่านตอบว่าใช่ ในข้อที่ ๑ นั้น ท่านใช้หลักธรรมนั้นโดยวิธีใด ? ☐ ทางตรง ..☐ ทางอ้อม

๓. ในขณะที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยท่านใช้เทคนิคพิเศษอะไรบ้าง ที่นอกเหนือจากหลักการทั่วไปใน
ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ?

๔. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่ ท่านคิดว่าเกิดจาก สาเหตุหรือปัจจัยใด ?

๕. ท่านคิดว่าการประนีประนอม ที่ไม่ค่อยจะสำเร็จ? ท่านคิดว่าเกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยใด ช่วย
อธิบายขยายความพอสังเขป ?

๖. ท่านมีข้อคิดเห็น หรือคำแนะนำเพิ่มเติม ในการพัฒนาผู้ประนีประนอมให้ดีขึ้นกว่าเดิม ควรจะปรับ
ด้านใดบ้าง และด้วยวิธีการอย่างไร ?

๗. ท่านคิดว่าสภาพการทำงานอยู่ร่วมกันเป็นคณะของผู้ประนีประนอม ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เหมาะสม
หรือไม่ หากท่านคิดว่าไม่เหมาะสม ท่านคิดว่าควรจะมีการวางแผนทางแก้ไขด้วยวิธีการใด อย่างไร?

ลงชื่อ ผู้ให้สัมภาษณ์

สถานที่

วันที่ เดือน พ.ศ.



แบบสัมภาษณ์ (Interview Guide)

เพื่อการวิจัยหัวข้อ “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท โดยหลักพุทธสันติวิธี
ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี”

.....
แบบสัมภาษณ์นี้เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถตอบคำถามได้ตาม
ความเข้าใจโดยจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

๑. ชื่อ-นามสกุล..... ๒. เชื้อชาติ..... ๓. อายุ.....ปี
๔. เพศ..... ๕. สถานภาพ..... ๖. อาชีพ.....
๗. ศาสนา..... ๘. ตำแหน่ง.....

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ของศาล

๑. ถ้ามีการนำเอาหลักธรรมทางพุทธศาสนาเข้ามาช่วยพัฒนาผู้ประนีประนอม ในการเจรจาไกล่เกลี่ย
นั้น ท่านเห็นด้วยหรือไม่ และถ้าเห็นด้วย ท่านคิดว่าจะมีประโยชน์อย่างไร?
๒. การนำหลักธรรมทางพุทธศาสนา มาอบรมให้แก่เฉพาะท่านผู้ประนีประนอมที่สมัครใจ และ
จัดรูปแบบการอบรมเสริมให้แก่ท่านผู้ประนีประนอมที่สนใจ โดยทีมงานของคณาจารย์หลักสูตรสันติ
ศึกษา จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยมาให้ความรู้ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดย
ไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อช่วยพัฒนาผู้ประนีประนอม และช่วยให้การเจรจาไกล่เกลี่ยของศาลมีประสิทธิภาพ
มากขึ้น ท่านเห็นด้วยหรือไม่ และท่านคิดว่าจะมีประโยชน์มากน้อยเพียงใด?
๓. ในความเห็นของท่าน กระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่สำเร็จ สาเหตุหลักเกิดจากส่วนใด? คดีส่วนใหญ่ที่
ท่านพบ หากแยกเป็นส่วนคดี ส่วนคู่ความ และส่วนผู้ประนีประนอม ท่านคิดว่าส่วนไหนที่ทำให้การ
ไกล่เกลี่ยมักไม่ค่อยจะสำเร็จ? เพราะเหตุใด?
๔. ท่านคิดเห็นอย่างไร หากจะเพิ่มประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยให้สำเร็จมากขึ้นในปัจจุบัน เพื่อลด
จำนวนคดีในศาล ท่านคิดว่าควรเพิ่มประสิทธิภาพในทางด้านไหนบ้าง?
๕. ท่านมีความคิดเห็นว่หลักธรรมใดทางพระพุทธศาสนาที่สำคัญ และจำเป็นที่ผู้ประนีประนอมควร
จะมี และ ท่านคิดเห็นว่หลักใดที่เป็นหลักสากล ที่เป็นคุณสมบัติที่เหมาะสมแก่ผู้ประนีประนอมใน
การใช้ในขณะเข้าไปปฏิบัติการไกล่เกลี่ย?

ภาคผนวก ฉ
ประมวลภาพจากการสัมภาษณ์



สัมภาษณ์ ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดชลบุรี
ท่านสุรศักดิ์ วิศิษฐ์สมบัติ
เมื่อวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.





สัมภาษณ์

นางยุพิน รวงผึ้ง หัวหน้าส่วนงานศูนย์ไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาทประจำศาล จังหวัดชลบุรี
วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๑



เมื่อ



สัมภาษณ์

ร้อยตรี สมควร สุธรรมโน
เมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.



สัมภาษณ์

หัวหน้าคณะประสานงาน นายวัฒนชนพล ไสภณกิจจวนิช
เมื่อวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๑.



สัมภาษณ์

อดีตผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน, นครสวรรค์

นายสมเจตน์ วิริยะดำรงค์

เมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑.



สัมภาษณ์

นายประยูรศักดิ์ เนื่องจำนงค์ วันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑



สัมภาษณ์

นางรติ สาครจันทร์ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล

เมื่อวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑



สัมภาษณ์

นายวรพจน์ เชี่ยวประสิทธิ์ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล

เมื่อวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑



สัมภาษณ์

พตอ. อุทิศ ผกาขยาย ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ประจำศาล
เมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๑



สัมภาษณ์

นางผกาทิพย์ ธนเศรษฐกร ผู้ประนีประนอมประจำศาล
เมื่อวันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๑



สัมภาษณ์

พอ.มนูญ บุญเรืองศรี ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล

เมื่อวันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑



สัมภาษณ์

อาจารย์กัลยา อรุณสวัสดิ์ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล

เมื่อวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๑



สัมภาษณ์

ดร.กษิต์ศร วิไลเลิศ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล

เมื่อวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๑



สัมภาษณ์

นายไชยวัฒน์ ชัยเจริญกุล ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล

เมื่อวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๑



สัมภาษณ์

นางณัฏดาพร วรรณนา ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล

เมื่อวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๑



สัมภาษณ์

นายจักริน เขียงเจริญ ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล

เมื่อวันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๑



สัมภาษณ์

นางสรรัตน์ ตู๊ที เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เมื่อวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑



สัมภาษณ์

นางสาว หัสวดี ปริเลิศ, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน, ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เมื่อวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๑.

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง ๔ ด้านร่วมสนทนากลุ่ม

และกำหนดการ

(Focus Group Discussion)

ที่ ศธ ๖๑๑๗/ว ๑๑๖



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอลำไทร
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๕ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๕ ๘๐๑๔
www.mcu.ac.th

๘ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) งานวิจัยของนิสิต
เรียน/เจริญพร พระเมธาวิเชียร, รศ. ดร. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มมร.
สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการและรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตระดับปริญญาเอก แบบ ๑.๑ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่อยู่ เลขที่ ๘๕๖/๘-๙ ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอลำไทร จังหวัดสุพรรณบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำคุณูปการเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี ๒) เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาท และหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ ๓) นำเสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรีโดยหลักพุทธสันติวิธี โดยมี พระราชปริยัติกวี, ศ.ดร. พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร. และพระมหาดวงเด่น จิตฺตยาโณ, ดร. เป็นคณะกรรมการควบคุมคุณูปการดังกล่าว

ในการนี้ นิสิตจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อเมตตาอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ในหัวข้อเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ในอาทิตย์ที่ ๑๑ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๓๐-๑๗.๐๐ น. ณ ห้องประชุมพุทธปัญญา ชั้น ๒ อาคารวิทยาลัยพุทธศาสนนานาชาติ (IBSC) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อำเภอลำไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยาวัน รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตได้ดำเนินการตามรูปแบบการวิจัยและนำสิ่งที่ได้จากการสนทนากลุ่มเฉพาะของท่านไปปรับประยุกต์ใช้เพื่อการวิจัยต่อไป และขออนุโมทนาขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ มา ณ โอกาสนี้

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนนานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

ประธานกรรมการควบคุมคุณูปการ

ผู้ประสานงาน: นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘-๑๗๖๒-๘๒๘๗

ที่ ศธ ๖๑๑๗/ว ๑๑๖



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๑๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๘ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) งานวิจัยของนิสิต
เรียน/เจริญพร อาจารย์โชติช่วง ท้าววงศ์ อดีตผู้พิพากษาอาวุโสในศาลอุทธรณ์ ภาค ๗
สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการและรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตระดับปริญญาเอก แบบ ๑.๑ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่อยู่ เลขที่ ๘๕๖/๘-๙ ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอน้อย จังหวัดชลบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำคุณูปนิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี ๒) เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาท และหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ ๓) นำเสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรีโดยหลักพุทธสันติวิธี โดยมี พระราชปริยัติกวี, ศ.ดร. พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร. และพระมหาทศเคน จิตญาโน, ดร. เป็นคณะกรรมการควบคุมคุณูปนิพนธ์ดังกล่าว

ในการนี้ นิสิตจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อเมตตาอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ในหัวข้อเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ในอาทิตย์ที่ ๑๑ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๓๐-๑๗.๐๐ น. ณ ห้องประชุมพุทธปัญญา ชั้น ๒ อาคารวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ (IBSC) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียน/เจริญพรมหาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตได้ดำเนินการตามรูปแบบการวิจัยและนำสิ่งที่ได้จากการสนทนากลุ่มเฉพาะของท่านไปปรับประยุกต์ใช้เพื่อการวิจัยต่อไป และขออนุโมทนาขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ มา ณ โอกาสนี้

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

ประธานกรรมการควบคุมคุณูปนิพนธ์

ผู้ประสานงาน: นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘-๑๗๖๒-๘๒๘



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ (สาขาวิชาสันติศึกษา) โทร. ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ภายใน ๘๕๒๘

ที่ ศธ ๖๑๑๗/ ๖ ๑๓๙

วันที่ ๒๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) งานวิจัยของนิสิต

เรียน พระมหาบุญเลิศ อินทปัญโญ, รศ. ดร. รองคณบดีคณะสังคมศาสตร์ มจร.

สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการและรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตระดับปริญญาเอก แบบ ๑.๑ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่อยู่ เลขที่ ๘๕๖/๘-๙ ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำคุณูปการนิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี ๒) เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาท และหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ ๓) นำเสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรีโดยหลักพุทธสันติวิธี โดยมี พระราชปรีดีติกวี่, ศ.ดร. พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร. และพระมหาดวงเด่น จิตญาโณ, ดร. เป็นคณะกรรมการควบคุมคุณูปการนิพนธ์ดังกล่าว

ในการนี้ นิสิตจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อเมตตาอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ในหัวข้อเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ในอาทิตย์ที่ ๑๑ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๓๐-๑๗.๐๐ น. ณ ห้องประชุมพุทธปัญญา ชั้น ๒ อาคารวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ (IBSC) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียน/เจริญพามาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตได้ดำเนินการตามรูปแบบการวิจัยและนำสิ่งที่ได้จากการสนทนากลุ่มเฉพาะของท่านไปปรับประยุกต์ใช้เพื่อการวิจัยต่อไป และขออนุโมทนาขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ มา ณ โอกาสนี้

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

ประธานกรรมการควบคุมคุณูปการนิพนธ์

ผู้ประสานงาน: นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘-๑๗๖๒-๘๖๘

ที่ ศธ ๖๑๑๓/ ๖ ๑๑๖



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอลำไทร
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๘ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) งานวิจัยของนิสิต
เรียน/เจริญพร อาจารย์ปรีชา อยุธยา ประเสริฐ ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลประจำสำนักประธานศาลฎีกา
ผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์
สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการและรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตระดับปริญญาเอก แบบ ๑.๑ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่อยู่ เลขที่ ๘๕๖/๘-๙ ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอลำไทร จังหวัดลพบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำคุณูปการเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดลพบุรี” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดลพบุรี ๒) เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาท และหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ ๓) นำเสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดลพบุรีโดยหลักพุทธสันติวิธี โดยมี พระราชปรีดีทิพย์, ศ.ดร. พระมหาพรหม ธรรมหาโส, รศ.ดร. และพระมหาดวงเด่น อุดมญาณ, ดร. เป็นคณะกรรมการควบคุมคุณูปการดังกล่าว

ในการนี้ นิสิตจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อเมตตาอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ในหัวข้อเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดลพบุรี” ในอาทิตย์ที่ ๑๑ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๓๐-๑๗.๐๐ น. ณ ห้องประชุมพุทธปัญญา ชั้น ๒ อาคารวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ (IBSC) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อำเภอลำไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตได้ดำเนินการตามรูปแบบการวิจัยและนำสิ่งที่ได้จากการสนทนากลุ่มเฉพาะของท่านไปปรับประยุกต์ใช้เพื่อการวิจัยต่อไป และขออโนไมทนาขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ มา ณ โอกาสนี้

(พระมหาพรหม ธรรมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

ประธานกรรมการควบคุมคุณูปการ

ผู้ประสานงาน: นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘-๑๗๖๖-๘๒๘

ที่ ศธ ๖๑๑๓/ ๖ ๑๑๖



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๘๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๘ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) งานวิจัยของนิสิต

เรียน/เจริญพร นายจิติ ลาภอนันต์ อดีตผู้อำนวยการสายงานกิจการนักศึกษา ม.ธุรกิจบัณฑิต และ อาจารย์
กำกับบทเรียนหลักสูตร สถาบันพระปกเกล้า
สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการและรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตระดับปริญญา
เอก แบบ ๑.๑ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่อยู่ เลขที่ ๘๕๖/๘-๔ ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอน้อย จังหวัดชลบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำ
คุษฎีนิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้
ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของ
ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี ๒) เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาท และ
หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ ๓) นำเสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัด
ชลบุรีโดยหลักพุทธสันติวิธี โดยมี พระราชปริยัติกวี, ศ.ดร. พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร. และ
พระมหาดวงเด่น รัฐญาโณ, ดร. เป็นคณะกรรมการควบคุมคุษฎีนิพนธ์ดังกล่าว

ในการนี้ นิสิตจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อเมตตาอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ
เข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ในหัวข้อเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอม
ข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ในอาทิตย์ที่ ๑๑
เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๓๐-๑๗.๐๐ น. ณ ห้องประชุมพุทธปัญญา ชั้น ๒ อาคาร
วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ (IBSC) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตได้ดำเนินการตามรูปแบบการวิจัยและนำสิ่งที่ได้
จากการสนทนากลุ่มเฉพาะของท่านไปปรับประยุกต์ใช้เพื่อการวิจัยต่อไป และขออนุโมทนาขอบคุณท่านเป็น
อย่างยิ่งที่ให้ความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ มา ณ โอกาสนี้

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

ประธานกรรมการควบคุมคุษฎีนิพนธ์

ผู้ประสานงาน: นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘-๑๗๖๒-๘๒๘

ที่ ศธ ๖๑๑๗/ว ๑๑๖



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๘๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐

โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๑๔

www.mcu.ac.th

๘ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) งานวิจัยของนิสิต
เรียน/เจริญพร นายสวัสดิ์ ชูวิทย์ชัยเมธา ผู้ประนีประนอมดีเด่นระดับประเทศ
สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการและรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตระดับปริญญาเอก แบบ ๑.๑ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่อยู่ เลขที่ ๘๕๖/๘-๙ ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอน้อย จังหวัดชลบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำคุณูปนิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี ๒) เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาท และหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ ๓) นำเสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรีโดยหลักพุทธสันติวิธี โดยมี พระราชปริยัติกวี, ศ.ดร. พระมหาพรหม ธรรมหาโส, รศ.ดร. และพระมหาดวงเด่น จิตญาโณ, ดร. เป็นคณะกรรมการควบคุมคุณูปนิพนธ์ดังกล่าว

ในการนี้ นิสิตจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อเมตตาอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ในหัวข้อเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ในอาทิตย์ที่ ๑๑ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๓๐-๑๗.๐๐ น. ณ ห้องประชุมพุทธปัญญา ชั้น ๒ อาคารวิทยาลัยพุทธศาสตร์นานาชาติ (IBSC) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียน/เจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตได้ดำเนินการตามรูปแบบการวิจัยและนำสิ่งที่ได้จากการสนทนากลุ่มเฉพาะของท่านไปปรับประยุกต์ใช้เพื่อการวิจัยต่อไป และขออนุโมทนาขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ มา ณ โอกาสนี้

(พระมหาพรหม ธรรมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสตร์นานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

ประธานกรรมการควบคุมคุณูปนิพนธ์

ผู้ประสานงาน: นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘-๑๗๖๒-๘๒๘



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ (สาขาวิชาสันติศึกษา) โทร. ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ภายใน ๘๕๒๘

ที่ ศธ ๖๑๑๑/ ๖ ๑๓๙

วันที่ ๒๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) งานวิจัยของนิสิต

เรียน ดร.สุภาพรณ เพิ่มพูล นักวิชาการ, ผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการและรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตระดับปริญญาเอก แบบ ๑.๑ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่อยู่ เลขที่ ๘๕๖/๘-๙ ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำคุณูปการเรื่อง "รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี" ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี ๒) เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาท และหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ ๓) นำเสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรีโดยหลักพุทธสันติวิธี โดยมี พระราชปรีดีทิพย์, ศ.ดร. พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร. และพระมหาดวงเด่น จิตญาโณ, ดร. เป็นคณะกรรมการควบคุมคุณูปการดังนี้

ในการนี้ นิสิตจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อเมตตาอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ในหัวข้อเรื่อง "รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี" ในอาทิตย์ที่ ๑๑ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๓๐-๑๗.๐๐ น. ณ ห้องประชุมพุทธปัญญา ชั้น ๒ อาคารวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ (IBSC) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียน/เจริญพามาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตได้ดำเนินการตามรูปแบบการวิจัยและนำสิ่งที่ได้จากการสนทนากลุ่มเฉพาะของท่านไปปรับปรุงประยุกต์ใช้เพื่อการวิจัยต่อไป และขออนุโมทนาขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ มา ณ โอกาสนี้

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

ประธานกรรมการควบคุมคุณูปการ

ผู้ประสานงาน: นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘-๑๗๖๒-๘๒๘



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ (สาขาวิชาสันติศึกษา) โทร. ๐๓๕-๒๕๔-๐๐๐ ภายใน ๘๕๒๘

ที่ ศธ ๖๑๑๓/ว ๑๓๙

วันที่ ๒๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) งานวิจัยของนิสิต

เรียน ดร.พินิจทอง แมนสุมิตรชัย (ดีทรเนรัชต์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการและรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายอภิชาติ นามสกุล อนันตประยูร รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๖๙ นิสิตระดับปริญญาเอก แบบ ๑.๑ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่อยู่ เลขที่ ๘๕๖/๘-๙ ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำดุชฎินิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี ๒) เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมข้อพิพาท และหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ ๓) นำเสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรีโดยหลักพุทธสันติวิธี โดยมี พระราชปรีดีติกว, ศ.ดร. พระมหาพรหม ธรรมหาโส, รศ.ดร. และพระมหาดวงเด่น อุตฺตยาณ, ดร. เป็นคณะกรรมการควบคุมดุชฎินิพนธ์ดังกล่าว

ในการนี้ นิสิตจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อเมตตาอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ในหัวข้อเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี” ในอาทิตย์ที่ ๑๑ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๓๐-๑๗.๐๐ น. ณ ห้องประชุมพุทธปัญญา ชั้น ๒ อาคารวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ (IBSC) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตได้ดำเนินการตามรูปแบบการวิจัยและนำสิ่งที่ได้จากการสนทนากลุ่มเฉพาะของท่านไปปรับประยุกต์ใช้เพื่อการวิจัยต่อไป และขออนุโมทนาขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ มา ณ โอกาสนี้

(พระมหาพรหม ธรรมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

ประธานกรรมการควบคุมดุชฎินิพนธ์

ผู้ประสานงาน: นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘-๑๗๖๒-๘๒๘



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ,ผู้เชี่ยวชาญและผู้เกี่ยวข้อง
สนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี
: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี”

วันอาทิตย์ที่ ๑๑ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๓๐-๑๗.๐๐ น.

ณ ห้องประชุมพุทธปัญญา ชั้น ๒ อาคารวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ (IBSC)

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑. คณะกรรมการควบคุมคุณภาพนิพนธ์

๑. พระราชปรีดีถิ๋ว, ศ. ดร.	ประธานกรรมการ
๒. พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ. ดร.	กรรมการ
๓. พระมหาดวงเด่น ฐิตญาโณ, ดร.	กรรมการ

๒. ผู้ดำเนินรายการสนทนากลุ่ม (Moderator)

ดร. พินิจทอง แมนสุมิตรชัย (ฉัตรนระรัชต์) อาจารย์ประจำ วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ, มจร

๓. ผู้ทรงคุณวุฒิ,ผู้เชี่ยวชาญ

๑. ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนาและพุทธสันติวิธี

- ๑) พระเมธาวินัยรส, รศ. ดร. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มจร.
- ๒) พระมหาบุญเลิศ อินทปญโญ, รศ. ดร. รองคณบดีคณะสังคมศาสตร์มจร.

๒. ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญด้านข้อกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำศาลยุติธรรม

- ๑) อาจารย์ปรัชญา อยู่ประเสริฐ ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลประจำสำนักประธานศาลฎีกา, ผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์
- ๒) อาจารย์โชติช่วง ท้าววงศ์ อดีตผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์

๓. ผู้เชี่ยวชาญ/นักวิชาการ ด้านสันติวิธี/การจัดการความขัดแย้ง/การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

- ๑) นายฐิติ ลาภอนันต์ อดีตผู้อำนวยการสายงานกิจการนักศึกษา ม.ธุรกิจบัณฑิต และ อาจารย์กำกับบทเรียนหลักสูตร สถาบันพระปกเกล้า
- ๒) นายแพทย์บรรพต ดันธีรวงศ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรสันติศึกษา

๔. ผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งเป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล

- ๑) นายสวัสดิ์ ฐวิทย์ชัยเมธธา ผู้ประนีประนอมคดีเด่นระดับประเทศ
- ๒) ดร.สุภาพรรณ เพิ่มพูล นักวิชาการ,ผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



กำหนดการ

สนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

เรื่อง "รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี
: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี"

นำเสนอโดย นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตปริญญาเอก สาขาสันติศึกษา (ภาคพิเศษ)

หลักสูตรแบบ ๑.๑หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วันอาทิตย์ที่ ๑๑ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๓๐-๑๗.๐๐ น.

ณ ห้องประชุมพุทธปัญญา ชั้น ๒ อาคารวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ (IBSC)

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เวลา	๑๓.๐๐ น.	เตรียมความพร้อมเพรียง
เวลา	๑๓.๓๐ น.	พิธีเปิดการสนทนากลุ่มเฉพาะ/กล่าวต้อนรับผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ โดย พระเมธาวิเชียร, รศ. ดร. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการมจร.
เวลา	๑๓.๔๕ น.	แนะนำผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ/ชี้แจงรายละเอียดการสนทนากลุ่ม โดย ดร. พินิจทอง แมนสุเมศร์ชัยอาจารย์ประจำ วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ , มจร ผู้ดำเนินการรายการสนทนากลุ่มเฉพาะ
เวลา	๑๔.๐๐ น.	นำเสนอรูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี โดย นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาสันติศึกษา
เวลา	๑๔.๑๕ น.	สนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) โดย ผู้ทรงคุณวุฒิ, ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เกี่ยวข้องประกอบด้วย ๑. ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนาและพุทธสันติวิธี ๒. ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญด้านข้อกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำศาลยุติธรรม ๓. ผู้เชี่ยวชาญ/นักวิชาการ ด้านสันติวิธี/การจัดการความขัดแย้ง/การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ๔. ผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท /ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาล
เวลา	๑๗.๐๐ น.	สรุปการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) - นิสิตกล่าวขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง - ประธานกล่าวปิดการสนทนากลุ่ม - มอบของที่ระลึก - ถ่ายภาพร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ - เสร็จสิ้นการสนทนากลุ่มเฉพาะ

หมายเหตุ: ผู้ประสานงาน นายอภิชาติ อนันตประยูร นิสิตผู้นำเสนอ โทรศัพท์ ๐๘๑-๗๖๒๘๖๘๗

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ/นามสกุล : นายอภิชาติ อนันตประยูร
- วัน/เดือน/ปี เกิด : ๒๓ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๐๕
- การศึกษา : พุทธศาสตรบัณฑิต พธ.บ วิชาเอกการปกครอง (รัฐศาสตร์)
เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง
: พุทธศาสตรมหาบัณฑิต พธ.ม (สันติศึกษา)
- ประสบการณ์การทำงาน : พ.ศ. ๒๕๔๒ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบัญชี ช.นครจักรยาน
: พ.ศ. ๒๕๔๕ ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ช.นครจักรยานจังหวัดชลบุรี
: พ.ศ. ๒๕๕๔ ผู้จัดการทั่วไป ช.นครจักรยานจังหวัดชลบุรี
: พ.ศ. ๒๕๕๙ ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี
- ปัจจุบัน : กรรมการผู้จัดการ ช.นครจักรยาน
: ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี
- คุณวุฒิการฝึกอบรม : หลักสูตรเลขานุการ รุ่นที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๓๕
: หลักสูตรเจ้าสื่อสาร ส่วนงานหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ พ.ศ. ๒๕๔๒
: หลักสูตรพัฒนาผู้นำ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๔๗
: โครงการเพิ่มทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศาลจังหวัดชลบุรี ๒๕๕๙
: Mediation “The Language of Peaceful Communication and Conflict Resolution” by THAC (Thailand Arbitration Center) in cooperation with George Mason University Korea. 23-26 August 2016 in Bangkok, Thailand.
: หลักสูตรผู้ประนีประนอม สำนักส่งเสริมงานตุลาการ พ.ศ. ๒๕๖๐
- ปีที่เข้าศึกษา : ปีการศึกษา ๒๕๕๙
- ปีที่สำเร็จการศึกษา : ปีการศึกษา ๒๕๖๑
- ที่อยู่ปัจจุบัน : เลขที่ ๘๕๖/๘-๙ ถนนเจตนางามค์ ตำบลบางปลาสร้อย
อำเภอมะเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐
: โทรศัพท์ ๐ ๓๘๒๘ ๕๘๖, ๐ ๓๘๒๗ ๖๗๖๒
: มือถือ ๐๘ ๑๗๖๒ ๘๒๘๗ , ๐๙ ๐๙๗๘ ๗๗๖๕
: E-mail: apichit5234@gmail.com