



หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทโดยการศึกษา
จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

จิรายุ วุฒิสัย



คุณิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช 2569

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

หลักสูตรที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทโดยทำการศึกษา
จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



ดัชนีฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช 2569

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

BUDDHIST PRINCIPLES INFLUENCING MEDIATION FOR DISPUTE
RESOLUTION AT THE OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

The logo of Mahamakut Buddhist University is a large, intricate emblem centered on the page. It features a central shield with a sunburst at the top, flanked by two figures holding a banner. Below the shield is a large, ornate bowl. The entire emblem is surrounded by a circular border with Thai script.

JIRAYU WOOTTISRAI

A DISSERTATION SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF DOCTOR OF POLITICAL SCIENCE
PROGRAM IN POLITICAL SCIENCE
FACULTY OF SOCIAL SCIENCES

MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

2026

COPYRIGHT OF MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

หัวข้อคุณสมบัติ	หลักสูตรที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทโดย
	ทำการศึกษา จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ชื่อนักศึกษา	จิรายุ วุฒิสัย
ชื่อปริญญา	รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชา	สาขาวิชารัฐศาสตร์
ปีพุทธศักราช	2569
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษภา ผาทอง

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้แนบคุณสมบัตินี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(พระมหาสุรไกร ชื่นพุทธิสิริ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์)

คณะกรรมการสอบคุณสมบัติ:

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐนันทน์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษภา ผาทอง)

กรรมการ

(อรุณ ปณญารุโณ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.)

กรรมการ

(พระมหาชินกร สุจิตโต, ดร.)

กรรมการ

(พระครูสังฆรักษ์ ยศวีร์ ปมุตโต, ดร.)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บทคัดย่อ

หัวข้อวิทยานิพนธ์	หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทโดย
	ทำการศึกษา จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ชื่อนักศึกษา	จิรายุ วุฒิสัย
ชื่อปริญญา	รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชา	สาขาวิชารัฐศาสตร์
ปีพุทธศักราช	2569
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษญา ผาทอง

ดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคในสังคมไทย 2) เพื่อศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่อาจมีบทบาทต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 20 คน และการสนทนากลุ่มเฉพาะกับผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 12 รูป/คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา ประกอบการตีความตามบริบท และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยเทคนิคการตรวจสอบแบบสามเส้า

ผลการวิจัยพบว่า

1) กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกที่มีลำดับขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องทุกข์ การตรวจสอบข้อเท็จจริง การเชิญคู่กรณีเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย ตลอดจนการจัดทำข้อตกลงยุติข้อพิพาท โดยมุ่งเน้นการเปิดโอกาสให้คู่กรณีมีส่วนร่วมในการแสวงหาทางออกร่วมกัน อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ยมิได้ขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินงานเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ยในการสื่อสาร การรับฟัง การสร้างความไว้วางใจ และการบริหารจัดการความขัดแย้งอย่างเหมาะสม

2) หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่มีบทบาทต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ พรหมวิหาร 4 สังคหวัตถุ 4 อธิเบทา 4 และอริยสัจ 4 โดยหลักพรหมวิหาร 4 ช่วยส่งเสริมความเมตตา กรุณา และความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย หลักสังคหวัตถุ 4 ช่วยสนับสนุนการสื่อสารและการสร้างความร่วมมือระหว่างคู่กรณี หลักอธิเบทา 4 ช่วยเสริมสร้างความตั้งใจ ความเพียร และ

ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนหลักอริยสัจ 4 สามารถประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์สาเหตุของข้อพิพาทและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาย่อยอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม

3) แนวทางการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค ควรมุ่งเน้นการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยให้สามารถบูรณาการหลักพุทธธรรมเข้ากับการปฏิบัติงานจริง ทั้งด้านการคิด การตัดสินใจ การสื่อสาร และการจัดการความขัดแย้ง ควบคู่กับการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยให้มีความยืดหยุ่น โปร่งใส และสอดคล้องกับบริบทของข้อพิพาทแต่ละกรณี รวมทั้งส่งเสริมระบบติดตามและประเมินผลภายหลังการไกล่เกลี่ย เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความยั่งยืนของผลการระงับข้อพิพาท

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่ในรูปแบบ BMED Model ประกอบด้วย B = Buddhist Principles (หลักพุทธธรรม) M = Mediator Competency (สมรรถนะผู้ไกล่เกลี่ย) E = Effective Mediation Process (กระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ) และ D = Dispute Resolution Outcomes (ผลลัพธ์ของการระงับข้อพิพาท) โดยเป็นกรอบแนวคิดที่อธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างหลักพุทธธรรม สมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ย ประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ย และผลลัพธ์ของการระงับข้อพิพาท ซึ่งแสดงให้เห็นว่า หลักพุทธธรรมเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ย อันนำไปสู่การดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ และส่งผลให้เกิดการระงับข้อพิพาทที่เป็นธรรม ยอมรับได้ และยั่งยืน สอดคล้องกับบริบทการคุ้มครองผู้บริโภคในสังคมไทย

คำสำคัญ: การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ระงับข้อพิพาททางเลือก, คดีผู้บริโภค, หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา, BMED Model

ABSTRACT

Dissertation Topic	BUDDHIST PRINCIPLES INFLUENCING MEDIATION FOR DISPUTE RESOLUTION AT THE OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD
Student's Name	Jirayu Woottisrai
Degree Sought	Doctor of Political Science
Program	Program in Political Science
Anno Domini	2026
Advisor	Associate Professor Dr. Ketsada Phathong

This dissertation, entitled “Buddhist Principles Influencing Mediation Negotiations for Dispute Resolution: A Study of the Office of the Consumer Protection Board,” aimed to: (1) examine the consumer dispute mediation process in Thai society; (2) investigate Buddhist principles that play a role in dispute mediation; and (3) propose guidelines for applying Buddhist principles to enhance consumer dispute mediation. This study employed a qualitative research methodology. Data were collected through documentary research, including relevant concepts, theories, and related studies. In-depth interviews were conducted with 20 key informants, and focus group discussions were held with 12 experts and specialists. Data were analyzed using descriptive content analysis and contextual interpretation, while data credibility was verified through triangulation.

The results of study were shown as follows:

1) The findings revealed that the consumer dispute mediation process administered by the Office of the Consumer Protection Board (OCPB) operates as a systematic Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanism. The process consists of several stages, including complaint submission, fact verification, mediation negotiation, and settlement agreement formulation. The process emphasizes the active participation of disputing parties in seeking mutually acceptable solutions. However, the effectiveness of mediation depends not only on procedural structures but also on the mediator's competency in communication, active

listening, trust-building, and conflict management, all of which significantly contribute to successful dispute resolution.

2) The study further found that several Buddhist principles play an important role in the mediation process, namely the Four Sublime States of Mind (Brahmavihāra 4), the Four Bases of Social Solidarity (Saṅgahavatthu 4), the Four Bases of Success (Iddhipāda 4), and the Four Noble Truths (Ariyasacca 4). The Brahmavihāra 4 promote loving-kindness, compassion, empathy, and impartiality among mediators. The Saṅgahavatthu 4 facilitate constructive communication, cooperation, and mutual understanding between disputing parties. The Iddhipāda 4 strengthen commitment, perseverance, diligence, and responsibility in the performance of mediation duties. Meanwhile, the Four Noble Truths provide a systematic framework for identifying the causes of disputes, analyzing underlying problems, and developing appropriate solutions. These principles collectively contribute to fairness, effectiveness, and sustainability in the mediation process.

3) Regarding the application of Buddhist principles to consumer dispute mediation, the study found that mediators should be encouraged to integrate Buddhist teachings into their professional practice, particularly in decision-making, communication, conflict management, and ethical conduct. At the same time, mediation procedures should be developed to ensure flexibility, transparency, and responsiveness to the specific circumstances of each dispute. Furthermore, monitoring and evaluation mechanisms should be established to assess mediation outcomes and strengthen public confidence, participant satisfaction, and the long-term sustainability of dispute resolution.

In addition, the study synthesized a new body of knowledge in the form of the **BMED Model**, comprising B = Buddhist Principles, M = Mediator Competency, E = Effective Mediation Process, and D = Dispute Resolution Outcomes. The model explains the causal relationship among these four components. Buddhist principles serve as the foundational factor in developing mediator competency, which

subsequently enhances the effectiveness of the mediation process and leads to fair, acceptable, and sustainable dispute resolution outcomes. The BMED Model therefore provides a conceptual framework for integrating Buddhist principles into consumer dispute mediation and contributes to the development of effective and sustainable dispute resolution practices within the context of consumer protection in Thailand.

Keywords: Alternative Dispute Resolution (ADR), BMED Model, Buddhist Principles, Consumer Dispute Mediation, Mediator Competency



กิตติกรรมประกาศ

ดุชฎินิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาด้วยความเมตตากรุณาตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษภา ผาทอง อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำทางวิชาการ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องของดุชฎินิพนธ์ฉบับนี้ด้วยความเอาใจใส่และเสียสละเวลาอย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณคณะผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย รวมทั้งให้ความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์และเข้าร่วมเสวนากลุ่ม พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการวิจัย นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรรัฐศาสตร์ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกในการค้นคว้าข้อมูล ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาระดับปริญญาเอกสาขาวิชารัฐศาสตร์ทุกท่าน ที่ให้กำลังใจและคำปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ

ขอกราบขอบพระคุณพระเถรานุเถระทุกท่าน ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเข้าร่วมเสวนากลุ่ม พร้อมทั้งให้ข้อมูลข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากดุชฎินิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมอุทิศแด่บุพพการีและผู้มีพระคุณทุกท่าน อนึ่ง หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว และจะดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

จิรายุ วุฒิสรัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ.....	จ
ABSTRACT.....	ช
กิตติกรรมประกาศ	ญ
สารบัญ.....	ฎ
สารบัญรูปภาพ	ฏ
สารบัญคำย่อ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ.....	16
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	16
1.2 คำถามวิจัย	20
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	20
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	21
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	24
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	28
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
2.1 แนวความคิดและทฤษฎีที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	30
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประนีประนอมข้อพิพาท	53
2.3 แนวความคิดและทฤษฎีที่มีผลต่อการระงับข้อพิพาท.....	72
2.4 หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท	89
2.5 ประวัติสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	108
2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	111
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	117
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	119
3.1 วิธีการและขั้นตอนในการวิจัย	119
3.2 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	121
3.3 กลุ่มเป้าหมาย	121
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	122

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	124
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	125
3.7 จริยธรรมการวิจัย (Research Ethics)	126
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	128
4.1 การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้สัมภาษณ์ สำคัญ	129
4.2 กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีผู้บริโภค.....	135
4.3 บทบาทและสมรรถนะของผู้ใกล้เคียงในกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท	142
4.4 ความเป็นไปได้ในการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในกระบวนการใกล้เคียง ข้อพิพาท.....	146
4.5 การบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน	154
4.6 ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้สัมภาษณ์สำคัญ	158
4.7 ผลการวิเคราะห์แนวทางจากการสนทนากลุ่มเฉพาะ.....	161
4.8 องค์ความรู้ใหม่	179
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	183
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	183
5.2 อภิปรายผล.....	187
5.3 ข้อเสนอแนะ	196
บรรณานุกรม	200
ภาคผนวก	206
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	207
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	209
ภาคผนวก ค รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมภาษณ์.....	216
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมภาษณ์.....	220
ภาคผนวก จ หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์.....	242
ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	245
ภาคผนวก ช รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)	252
ภาคผนวก ฌ แบบการสนทนากลุ่มเฉพาะ.....	254

ภาคผนวก ญ ผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	266
ภาคผนวก ฎ ภาพการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) (รูปแบบออนไลน์ Online).....	270
ประวัติผู้เขียนคุณูปนิพนธ์.....	273



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	118
ภาพที่ 4.1 องค์ความรู้ใหม่ เรื่องหลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท.....	180



สารบัญคำย่อ

การใช้อักษรย่อ

พระไตรปิฎกและเอกสารทางพระพุทธศาสนาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและอ้างอิงในดัชนีฉบับนี้ เรื่อง “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” ผู้วิจัยใช้ พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. 2539 เป็นหลักในการอ้างอิง โดยกำหนดอักษรย่อและคำเต็ม ดังนี้

คำย่อ	คำเต็ม
พระวินัยปิฎก	
ที.ปา.	ทีฆนิกาย
วิ.มหา.	วินัยปิฎก
วิ.ม.	วินัยปิฎก
วิ.จุ.	วินัยปิฎก
	ปาฎีกาวรรค
	มหาวิภังค
	มหาวรรค
	จุฬวรรค
พระสุตตันตปิฎก	
ขุ.ปฎิ.	สุตตันตปิฎก
ม.ม.	สุตตันตปิฎก
ส.สฬ.	สุตตันตปิฎก
อง.จตุก.	สุตตันตปิฎก
อง.จตุกก.	สุตตันตปิฎก
ม.ม.	สุตตันตปิฎก
ส.สฬ.	สุตตันตปิฎก
	ขุททกนิกาย
	มัชฌิมนิกาย
	สังยุตตนิกาย
	อังคุตตรนิกาย
	อังคุตตรนิกาย
	มัชฌิมนิกาย
	สังยุตตนิกาย
	ปฎิสัมภิตามรรค
	มัชฌิมนิกาย
	สฬายตนวรรค
	จตุกกนิบาต
	จตุกกนิบาต
	มัชฌิมนิกาย
	สังยุตตนิกาย
	สฬายตนวรรค

คำชี้แจงในการใช้หมายเลขในคัมภีร์พระไตรปิฎก

การใช้หมายเลขอักษรย่อในคัมภีร์พระไตรปิฎก จะแจ้งเล่ม/ข้อ/หน้า ตามลำดับ เช่น ที.ส. (บาลี) 9/276/97. หมายถึง ทีฆนิกาย ลีลกษณวรรคปาลี ภาษาบาลี เล่ม 9 ข้อ 276 หน้า 97 ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย 2500 และ ที.ปา. (ไทย) 11/180/197. หมายถึง สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎีกาวรรค ภาษาไทย เล่ม 11 ข้อ 180 หน้า 197 ฉบับ มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย 2539.

การใช้หมายเลข จากคัมภีร์วิสุทธิมรรค ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยระบุชื่อคัมภีร์ เล่ม/ข้อ/หน้า ตัวอย่าง เช่น วิสุทธิ. 1/39/123. หมายถึง วิสุทธิมคคปรณ ปฐม ภาค ข้อ 39 หน้า 123 เป็นต้น

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการศึกษาถึงข้อมูลที่ผ่านมา พบว่าประเทศไทยมีการใช้วิธีการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท แก้ไขความขัดแย้งมาตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัยแต่ไม่มีการบันทึกหลักการไกล่เกลี่ยไว้เป็นตำราแบบทางตะวันตก (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2556) ปัจจุบันการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทก่อนฟ้อง และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหลังฟ้อง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องเดิม ดำเนินการโดยหน่วยงานอื่นที่มีใช้ศาลยุติธรรม และเริ่มมีการดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในปี 2541 โดยภาครัฐได้แต่งตั้งอาสาสมัครไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชุมชน (อ.ก.ช.) ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในส่วนกระทรวงมหาดไทย มีพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ให้อำนาจนายอำเภอ และคณะกรรมการ หมู่บ้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในชุมชนได้ ต่อมามีการออกกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ย และการประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2553 และออกกฎกระทรวง ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดในทางอาญา พ.ศ. 2553 (ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, 2550) จากนั้นปี 2562 มีการออกพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กำหนดให้สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมกำหนดและภาคเอกชน สามารถจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งได้บางลักษณะ ยกเว้น ข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิแห่งสภาพบุคคล สิทธิในครอบครัว หรือข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ ส่วนข้อพิพาททางอาญาให้ไกล่เกลี่ยได้เฉพาะที่เป็นความผิดอันยอมความได้และความผิดลหุโทษในบางฐานความผิดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานภาครัฐมีอำนาจไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ได้ไม่เกินห้าล้านบาท ส่วนภาคเอกชนมีอำนาจไกล่เกลี่ย ข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าแสนบาท (พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562, 2562) ทั้งนี้ ปัจจุบันมีการแก้ไขประมวล กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ตรี กำหนดให้ศาลยุติธรรมสามารถ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทางแพ่งก่อนฟ้องได้ทุกลักษณะ (พระราชบัญญัติ แก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความ แพ่ง (ฉบับที่ 32) พ.ศ. 2563, 2563) และประธานศาลฎีกาได้ออกข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง พ.ศ. 2563 เพื่อรองรับการกระบวนกรไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องดังกล่าว (ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วย การไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง พ.ศ. 2563, 2563)

สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหลังฟ้อง ที่ดำเนินการโดยศาลยุติธรรม เริ่มมีการนำวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ควบคู่กับการพิจารณาคดี ตั้งแต่ปี 2535 เดิมมีระเบียบ คณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544 และฉบับแก้ไข พ.ศ. 2547 กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การแต่งตั้ง ผู้ประนีประนอม และอำนาจหน้าที่ของ ผู้ประนีประนอม ซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตาม ความในประมวลกฎหมาย วิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ทวิ วรรคสอง และวรรคสาม ต่อมาปี 2551 มีการแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมาย วิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ทวิ และประธาน ศาลฎีกาออกข้อกำหนดประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2559) หลังจากใช้ระบบการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทควบคู่กับการพิจารณาคดีไปได้ระยะหนึ่ง ปรากฏว่า การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ จนสามารถลดปริมาณคดีที่ค้างพิจารณาในศาลได้เป็นจำนวนมาก สำนักงานศาลยุติธรรมเล็งเห็น ความสำคัญจึงพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดเรื่องการพัฒนา ระบบ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้ในแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม ตั้งแต่แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2553-2556 จนถึงปัจจุบัน แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561-2564 (สำนักแผนงานและงบประมาณ สำนักงานศาลยุติธรรม, 2563) ยังคงกำหนดเป้าประสงค์ให้เพิ่มระดับสมรรถนะของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในทุกชั้นศาล นอกจากนี้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังสอดคล้องกับนโยบายประธานศาลฎีกา ในข้อ 1.3 ซึ่งกำหนดว่าประชาชนต้องได้รับความเป็นธรรมอย่างเสมอภาค ลดขั้นตอน ลดภาระค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาการดำเนินคดี และปฏิบัติต่อผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินคดีอย่าง เหมาะสมเท่าเทียม

โดยธรรมชาติของมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่จำเป็นต้องอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มในลักษณะของการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน แต่อย่างไรก็ตาม มนุษย์มีความแตกต่างกันในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นความคิด ความเชื่อ เชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้ถือเป็นธรรมชาติของสังคมที่มีความหลากหลาย และเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมไทยมีมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นตามบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป แม้โดยหลักการแล้ว ความขัดแย้งจะเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ตามธรรมชาติของมนุษย์ แต่เมื่อความขัดแย้งเหล่านั้นไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม ก็อาจนำไปสู่ความรุนแรง ความสูญเสีย และการบั่นทอนสันติสุขในสังคม การเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์และการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ได้เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คนให้มีความซับซ้อนมากขึ้น แตกต่างจากในอดีตที่ผู้คนในสังคมมีวิถีชีวิตไปในทิศทางเดียวกัน มีความ

เอื้อเพื่อพ่อแม่และคำนึงถึงประโยชน์ร่วมกัน ความสัมพันธ์ทางสังคมในยุคก่อนมีลักษณะถ้อยทีถ้อยอาศัย มีการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน และสามารถคลี่คลายความขัดแย้งในระดับชุมชนด้วยกระบวนการเจรจาอย่างไม่เป็นทางการ ในทางกลับกัน ยุคปัจจุบันมีลักษณะของการแข่งขัน การแสวงหาผลประโยชน์ การเข้าถึงทรัพยากรที่ไม่เท่าเทียม และความไม่เสมอภาค ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดข้อพิพาทและความขัดแย้งที่มีความซับซ้อนและยากต่อการจัดการมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะข้อขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภครับกับผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งมีแนวโน้มเกิดข้อพิพาทเพิ่มมากขึ้นในสังคมบริโภคนิยม (พระธรรม ปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), 2546)

เมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้นจึงจำเป็นต้องมีวิธีการจัดการข้อพิพาทอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแนวทางการจัดการความขัดแย้งมีได้หลายวิธี เช่น การฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรม การเจรจาโดยตรงระหว่างคู่กรณี (Moore, 2557) การสานเสวนา การใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือก เช่น การไกล่เกลี่ย หรือในบางกรณีที่รุนแรงอาจนำไปสู่การชุมนุมเรียกร้อง ซึ่งถือเป็นวิธีที่ไม่พึงประสงค์ในสังคมประชาธิปไตย (วรรณภา ประทุมพงษ์, 2562) ในบรรดากระบวนการต่าง ๆ นั้น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยใช้คนกลาง เป็นกลไกหนึ่งที่มีความสนใจอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้คู่พิพาทได้เจรจาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายใต้บรรยากาศที่เป็นกลาง โดยมีบุคคลที่สามซึ่งเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการส่งเสริมความเข้าใจระหว่างกัน ไม่ใช่อำนาจบังคับหรือชี้ขาด (Bouille, 2548) แต่ให้ความช่วยเหลือในการหาทางออกที่ทั้งสองฝ่ายสามารถยอมรับได้ร่วมกัน กระบวนการนี้ไม่เพียงช่วยลดภาระของศาล แต่ยังช่วยสร้างความพึงพอใจร่วมกัน และลดความตึงเครียดในสังคมอีกด้วย

ปัจจุบันมีแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งเพื่อลดผลกระทบอยู่หลายวิธี โดยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นวิธีการหนึ่งที่ได้รับการยอมรับว่าสามารถจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อคู่พิพาทน้อยที่สุด (Moore, 2557) เมื่อประชากรส่วนใหญ่ของประเทศไทย นับถือพุทธศาสนา วิถีชีวิตการอยู่ร่วมกันในสังคมไทยจึงมีพื้นฐานมาจากหลักคำสอนทางพุทธศาสนา ที่ได้รับการปลูกฝังตั้งแต่เยาว์วัย ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่า หากมีการนำหลักพุทธวิธีมาประยุกต์ใช้ในการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทของผู้ประนีประนอมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ก็น่าจะช่วยแก้ไขข้อพิพาทของคนไทยได้ดียิ่งขึ้น (Bhikkhu, 2567) และจากการศึกษาคัมภีร์ทางพุทธศาสนาเถรวาทพบว่าในสมัยพุทธกาล พระพุทธเจ้าทรงเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหลายกรณีความขัดแย้ง (พระไตรปิฎก, 2545) ดังนั้น การศึกษาถึงองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการไกล่

เกลี้ยข้อพิพาท โดยเฉพาะในบริบทของคดีผู้บริโภค ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิทธิและความเป็นธรรมของประชาชนส่วนใหญ่ จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการนำหลักธรรมในพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ย อันอาจมีส่วนช่วยเสริมสร้างความเข้าใจ ความไว้วางใจ และความร่วมมือ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การระงับข้อพิพาทอย่างสันติและยั่งยืน

พระพุทธศาสนาในฐานะรากฐานทางจริยธรรมของสังคมไทย มีคำสอนมากมายที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างเหมาะสม เช่น หลักพรหมวิหาร 4 (เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา) ซึ่งช่วยส่งเสริมจิตใจของคนกลางให้มีความเมตตา เห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความปรารถนาดี และสามารถวางตนเป็นกลางปราศจากอคติ ขณะที่หลักสังคหวัตถุ 4 (ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา) สามารถนำมาใช้ในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคู่กรณี สร้างบรรยากาศที่เกื้อกูล และเอื้อต่อการเจรจาให้บรรลุผลสำเร็จ นอกจากนี้ หลักอิทธิบาท 4 (ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา) ยังช่วยส่งเสริมให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีความมุ่งมั่น ความเพียร ความใส่ใจ และการพิจารณาปัญหาอย่างรอบคอบ อันเป็นคุณลักษณะที่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่หลักอริยสัจ 4 (ทุกข์ สมุทัย นิโรธ มรรค) สามารถนำมาใช้เป็นกรอบในการทำความเข้าใจปัญหา วิเคราะห์สาเหตุของข้อพิพาท และแสวงหาแนวทางยุติข้อพิพาทที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

หลักธรรมดังกล่าวไม่เพียงส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยเท่านั้น หากยังสะท้อนแนวคิดในการทำความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์และความขัดแย้ง โดยมุ่งเน้นการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ การเคารพซึ่งกันและกัน การรับฟังอย่างเข้าใจ และการแสวงหาทางออกที่ทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ อันเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับเป้าหมายของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสังคมร่วมสมัย ซึ่งให้ความสำคัญกับความเป็นธรรม การมีส่วนร่วม และความยั่งยืนของผลการระงับข้อพิพาท

ในขณะเดียวกัน ความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ยยังขึ้นอยู่กับระดับความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของคู่กรณี โดยผู้ไกล่เกลี่ยมีบทบาทสำคัญในการสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ ส่งเสริมการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ และเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้แลกเปลี่ยนข้อมูล ความต้องการ และข้อกังวลของตนอย่างเหมาะสม เมื่อคู่กรณีเกิดความเข้าใจในปัญหาและยอมรับเหตุผลของกันและกัน กระบวนการไกล่เกลี่ยย่อมมีโอกาสนำไปสู่ข้อตกลงที่เป็นธรรม สามารถปฏิบัติได้จริง และได้รับการยอมรับร่วมกัน อันสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องทางสายกลางในพระพุทธศาสนา ซึ่งมุ่งเน้นการลดความขัดแย้งและสร้างความสมดุลระหว่างผลประโยชน์ของทุกฝ่าย

ดังนั้น การศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยเฉพาะในคดีผู้บริโภค จึงมีความสำคัญทั้งในเชิงวิชาการ เชิงปฏิบัติ และเชิงสังคม เนื่องจากการบูรณาการองค์ความรู้ทางพระพุทธศาสนาเข้ากับกลไกการระงับข้อพิพาททางเลือก อันจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ยั่งยืน และสอดคล้องกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมของประเทศไทย

1.2 คำถามวิจัย

1.2.1 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคในสังคมไทย มีลักษณะและรูปแบบการดำเนินการอย่างไร

1.2.2 หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาใดบ้างที่มีบทบาทต่อกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค

1.2.3 การประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคสามารถดำเนินการได้อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคในสังคมไทย

1.3.2 เพื่อศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่อาจมีบทบาทต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1.3.3 เพื่อเสนอแนวทางการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาถึงผลกระทบที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นบริบทที่เกี่ยวข้องกับปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่สามารถประยุกต์ใช้ในการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นไปอย่างสันติ มีประสิทธิภาพ และเอื้อต่อความเป็นธรรมของทุกฝ่าย โดยมุ่งวิเคราะห์หลักธรรมที่ส่งเสริมสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ย การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ การจัดการความขัดแย้ง และการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยบนพื้นฐานของความเมตตา ความเข้าใจ และการยอมรับร่วมกัน ได้แก่

- 1) พรหมวิหาร 4 (เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา)
- 2) สังคหวัตถุ 4 (ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา)
- 3) อิทธิบาท 4 (ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา)
- 4) อริยสัจ 4 (ทุกข์ สมุทัย นิโรธ มรรค)

การศึกษานี้มุ่งพิจารณาว่าหลักธรรมดังกล่าวสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในขั้นตอนต่าง ๆ ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างไร ตั้งแต่การรับฟังและทำความเข้าใจปัญหาของคู่กรณี การวิเคราะห์สาเหตุของข้อพิพาท การแสวงหาทางเลือกในการแก้ไขปัญหา การสร้างความร่วมมือในการเจรจา ตลอดจนการเสริมสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ อันนำไปสู่การยุติข้อพิพาทอย่างสันติและยั่งยืน

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) ควบคู่กับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการ

สนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักธรรมในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกบุคคลที่มีบทบาท ความรู้ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา กฎหมาย รัฐศาสตร์ และการบริหารภาครัฐ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก และผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion Participants) ซึ่งครอบคลุมทั้งผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา กฎหมาย รัฐศาสตร์ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อสะท้อนมุมมองที่หลากหลายทั้งในเชิงนโยบาย การบริหารจัดการ การปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะเชิงวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังนี้

- 1) กลุ่มที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวน 20 คน ประกอบด้วย
 - ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคและฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ (3 คน)
 - กลุ่มนักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ (3 คน)
 - กลุ่มนักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ (3 คน)
 - กลุ่มเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน (11 คน)
- 2) กลุ่มที่ 2 การสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) จำนวน 3 กลุ่ม
 - พระสงฆ์และผู้ทรงคุณวุฒิทางพระพุทธศาสนา (5 รูป/คน)
 - ผู้ทรงคุณวุฒิด้านรัฐศาสตร์ กฎหมาย และภาครัฐ (4 คน)
 - ภาคเอกชนและภาคประชาชน (3 คน)

- 3) การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant)

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประสบการณ์และมุมมองของข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผู้บริโภค โดยกำหนดขอบเขตพื้นที่ศึกษาเฉพาะหน่วยงานในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีลักษณะข้อพิพาทผู้บริโภคที่หลากหลายและมีกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบและชัดเจน

1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา

การดำเนินการวิจัยกำหนดระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลและภาคสนามระหว่างเดือน มีนาคม พุทธศักราช 2568 ถึงเดือน เมษายน พุทธศักราช 2569 รวมระยะเวลา 14 เดือน

1.4.5 ขอบจำกัดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดบางประการที่ควรพิจารณาเพื่อความเข้าใจขอบเขตและการตีความผลการวิจัยอย่างเหมาะสม กล่าวคือ ประการแรก การวิจัยมุ่งศึกษากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคในบริบทของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหลัก จึงเป็นการศึกษาภายใต้กรอบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเฉพาะด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งอาจยังไม่ครอบคลุมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหน่วยงานหรือองค์กรอื่นที่มีบริบท โครงสร้าง และวิธีดำเนินงานแตกต่างกัน

ประการที่สอง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงตีความ เพื่อศึกษามุมมอง ประสบการณ์ และแนวทางปฏิบัติของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนั้น ผลการวิจัยจึงมุ่งอธิบายความหมายและบริบทของปรากฏการณ์มากกว่าการสรุปผลเชิงปริมาณที่สามารถอ้างอิงทั่วไปได้ในทุกกรณี

ประการที่สาม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีประสบการณ์และบทบาทเกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค แม้ว่าจะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากผู้ปฏิบัติงานจริง แต่ข้อมูลบางส่วนอาจสะท้อนมุมมองตามประสบการณ์ บทบาทหน้าที่ และบริบทการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

ประการที่สี่ แม้ว่าการวิจัยจะใช้วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยการเปรียบเทียบข้อมูลจากเอกสาร การสัมภาษณ์ และแนวคิดทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ของข้อมูล แต่การศึกษายังคงมีข้อจำกัดจากลักษณะของข้อมูลเชิงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ การตีความ และประสบการณ์เฉพาะบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ประการสุดท้าย การศึกษานี้มุ่งเน้นการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ได้แก่ หลักพรหมวิหาร 4 หลักสังคหวัตถุ 4 หลักอิทธิบาท 4 และหลักอริยสัจ 4 ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค จึงอาจยังไม่ครอบคลุมหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในมิติอื่นที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการความขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาทได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น ซึ่งอาจเป็นประเด็นสำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ข้อพิพาทคดีผู้บริโภค หมายถึง ความขัดแย้งหรือข้อโต้แย้งระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ อันเกิดจากการบริโภคสินค้า หรือบริการ รวมถึงสิทธิ หน้าที่ หรือความเสียหายที่เกิดขึ้นภายใต้กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งคู่กรณีมีความต้องการให้มีการพิจารณา แก้ไข หรือระงับข้อพิพาทดังกล่าวด้วยวิธีการที่เหมาะสมและเป็นธรรม

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีที่มีบุคคลที่สามซึ่งเป็นกลางเข้ามาทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการสื่อสาร การเจรจา และการแสวงหาทางออกของข้อพิพาทร่วมกัน โดยมุ่งให้คู่กรณีสามารถบรรลุข้อตกลงด้วยความสมัครใจ ภายใต้หลักความเป็นธรรมและการยอมรับร่วมกัน

การประนีประนอมข้อพิพาท หมายถึง กระบวนการที่คู่กรณีใช้การเจรจา ปรับความเข้าใจ และยอมผ่อนปรนเงื่อนไขบางประการร่วมกัน เพื่อยุติข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาท โดยมุ่งลดความขัดแย้งและสร้างความพึงพอใจแก่ทุกฝ่ายภายใต้บรรยากาศแห่งความร่วมมือ

การระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี หมายถึง วิธีการจัดการและแก้ไขข้อขัดแย้งที่มุ่งเน้นการเจรจา การประนีประนอม และการสร้างความเข้าใจระหว่างคู่กรณี โดยหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจบังคับหรือการเผชิญหน้า ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการยุติข้อพิพาทอย่างสงบและเป็นที่ยอมรับร่วมกัน

ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง บุคคลที่ได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้งให้ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกด้านการสื่อสาร การสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ และการช่วยให้คู่กรณีสามารถแสวงหาข้อยุติร่วมกันได้อย่างเหมาะสม ภายใต้หลักความเป็นกลาง ความเป็นธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ส่งเสริมความเป็นธรรมในการบริโภค และดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการช่วยเหลือผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา หมายถึง หลักคำสอนในพระพุทธศาสนาที่มุ่งส่งเสริมการดำเนินชีวิตอย่างมีสติ มีเหตุผล และอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างสันติ ทั้งในด้านจิตใจ พฤติกรรม และความสัมพันธ์ทางสังคม โดยสามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการจัดการความขัดแย้ง การสื่อสารระหว่างบุคคล และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความเป็นธรรม และการอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์

หลักธรรมในพระสุตตันตปิฎก หมายถึง หลักคำสอนทางพระพุทธศาสนาที่ปรากฏในพระสุตตันตปิฎก อันเป็นส่วนหนึ่งของพระไตรปิฎก ซึ่งว่าด้วยแนวทางการดำเนินชีวิต การพัฒนาจิตใจ และการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติ โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาด้วยปัญญา เหตุผล ความเมตตา และความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ หลักธรรมดังกล่าวสามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการสื่อสาร การจัดการความขัดแย้ง การเจรจาไกล่เกลี่ย และการระงับข้อพิพาทได้อย่างเหมาะสม สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย พรหมวิหาร 4 สังคหวัตถุ 4 อิทธิบาท 4 และอริยสัจ 4 ดังนี้

1) พรหมวิหาร 4 หมายถึง หลักธรรมสำหรับการอยู่ร่วมกับผู้อื่นด้วยความเมตตาและความปรารถนาดี อันเป็นคุณธรรมที่ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสร้างบรรยากาศแห่งความเข้าใจและความไว้วางใจในการอยู่ร่วมกัน ประกอบด้วย

(1) เมตตา หมายถึง ความรัก ความปรารถนาดี และความต้องการให้ผู้อื่นได้รับความสุข สามารถประยุกต์ใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีทัศนคติที่ดีต่อคู่กรณี และเปิดโอกาสให้เกิดการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์

(2) กรุณา หมายถึง ความสงสารและความปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์ ช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าใจปัญหาและความเดือดร้อนของคู่กรณีได้อย่างลึกซึ้ง

(3) มุทิตา หมายถึง ความยินดีเมื่อผู้อื่นได้รับประโยชน์หรือประสบความสำเร็จ ช่วยส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกและสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือในการแสวงหาทางออกของข้อพิพาท

(4) อุเบกขา หมายถึง การวางใจเป็นกลาง ไม่ลำเอียง และไม่ถูกครอบงำด้วยอคติหรืออารมณ์ ช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถใช้ดุลยพินิจได้อย่างเป็นธรรมและเหมาะสม

2) สังคหัตถ์ 4 หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ช่วยส่งเสริมความร่วมมือ ความสามัคคี และการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ประกอบด้วย

(1) ทาน หมายถึง การให้หรือการแบ่งปันสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ทั้งในด้านวัตถุ ความรู้ เวลา หรือโอกาส ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

(2) ปิยวาจา หมายถึง การใช้ถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนโยน และสร้างสรรค์ ช่วยลดความขัดแย้งและส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างคู่กรณี

(3) อตถจริยา หมายถึง การประพฤติปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและส่วนรวม ช่วยส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาและแสวงหาทางออกที่เหมาะสมร่วมกัน

(4) สมานัตตตา หมายถึง การวางตนอย่างเสมอภาค ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ช่วยสร้างความรู้สึกเป็นธรรมและการยอมรับซึ่งกันและกันในกระบวนการไกล่เกลี่ย

3) อิทธิบาท 4 หมายถึง หลักธรรมแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานและการพัฒนาตนเอง ประกอบด้วย

(1) **ฉันทะ** หมายถึง ความพอใจและความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำหน้าที่อย่างจริงจังและต่อเนื่อง

(2) **วิริยะ** หมายถึง ความเพียรพยายามและความอดทนในการปฏิบัติงาน ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไขปัญหาได้อย่างไม่ย่อท้อ

(3) **จิตตะ** หมายถึง ความเอาใจใส่และการมีสมาธิจดจ่อกับงานที่รับผิดชอบ ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรอบคอบและมีประสิทธิภาพ

(4) **วิมังสา** หมายถึง การพิจารณาไตร่ตรอง วิเคราะห์ และประเมินผลอย่างมีเหตุผล ช่วยให้สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานและเลือกแนวทางแก้ไขปัญหได้อย่างเหมาะสม

4) อริยสัจ 4 หมายถึง หลักธรรมว่าด้วยความจริงอันประเสริฐเกี่ยวกับปัญหาและการแก้ไขปัญหา ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์และจัดการข้อพิพาทอย่างเป็นระบบประกอบด้วย

(1) **ทุกข์** หมายถึง การรับรู้และทำความเข้าใจสภาพปัญหาหรือความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น อันเป็นจุดเริ่มต้นของการแก้ไขปัญหา

(2) **สมุทัย** หมายถึง การวิเคราะห์สาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาหรือข้อพิพาทเพื่อให้เข้าใจต้นตอของความขัดแย้งอย่างถูกต้อง

(3) **นิโรธ** หมายถึง การกำหนดเป้าหมายหรือสภาวะที่ต้องการให้ปัญหายุติลง เป็นแนวทางในการแสวงหาผลลัพธ์ที่เหมาะสมและเป็นธรรม

(4) **มรรค** หมายถึง แนวทางหรือวิธีการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาและนำไปสู่การยุติข้อพิพาทอย่างสันติและยั่งยืน

ดังนั้น หลักธรรมในพระสูตรตันตปิฎกทั้งพรหมวิหาร 4 สังคหวัตถุ 4 อิทธิบาท 4 และอริยสัจ 4 จึงเป็นกรอบแนวคิดสำคัญที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยช่วยส่งเสริมการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์ การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และการวิเคราะห์แก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ อันนำไปสู่การระงับข้อพิพาทที่เป็นธรรมและยั่งยืน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่อง “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคในสังคมไทย ศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตลอดจนเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค โดยมุ่งสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมกับกระบวนการจัดการความขัดแย้งในบริบทของการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ย การเสริมสร้างศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ย และการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม อันจะช่วยส่งเสริมความเป็นธรรม ความน่าเชื่อถือ และประสิทธิภาพของการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี ดังนี้

1.6.1 ทำให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในด้านขั้นตอนการดำเนินงาน บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1.6.2 ทำให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่มีบทบาทต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ พรหมวิหาร 4 สังคหวัตถุ 4 อิทธิบาท 4 และอริยสัจ 4 ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมการสื่อสาร การสร้างความไว้วางใจ การวิเคราะห์ปัญหา และการแสวงหาทางออกของข้อพิพาทอย่างสันติ

1.6.3 ทำให้ได้แนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค เพื่อพัฒนาสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ย เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ย และส่งเสริมการระงับข้อพิพาทอย่างเป็นธรรมและยั่งยืน

1.6.4 เป็นข้อมูลทางวิชาการที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนางานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี

1.6.5 เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยและการระงับข้อพิพาทให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นฐานในการอธิบายและวิเคราะห์บทบาทของหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค โดยการทบทวนวรรณกรรมครั้งนี้ครอบคลุมทั้ง มิติเชิงทฤษฎี และมิติเชิงประจักษ์ เพื่อสนับสนุนการวิจัยเชิงคุณภาพ

องค์ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวถูกนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อใช้ในการศึกษากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่มีบทบาทต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย และแนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อันจะนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับบริบทของการคุ้มครองผู้บริโภคและการระงับข้อพิพาทในสังคมไทย โดยมีรายละเอียดการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประนีประนอมข้อพิพาท
- 2.3 แนวความคิดและทฤษฎีที่มีผลต่อการระงับข้อพิพาท
- 2.4 หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท
- 2.5 ประวัติสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวความคิดและทฤษฎีที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

แนวความคิดและทฤษฎีที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ กรอบความเข้าใจที่ใช้ในการอธิบายพฤติกรรมของคู่กรณี กระบวนการสื่อสาร และกลไกการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง โดยแนวคิดเหล่านี้ช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถวิเคราะห์ข้อพิพาทได้อย่างรอบด้าน เข้าใจการกระทำของแต่ละฝ่าย และออกแบบกระบวนการเจรจาที่เหมาะสมกับบริบทของปัญหา ไม่ว่าจะเป็นแนวความคิดทางจิตวิทยาที่เน้นอารมณ์และความรู้สึก แนวความคิดด้านการสื่อสารที่มุ่งสร้างความเข้าใจ แนวความคิดเรื่องผลประโยชน์ ไปจนถึงแนวความคิดทางวัฒนธรรมและจริยธรรมที่คำนึงถึงค่านิยม ความเชื่อ และบริบททางสังคมของคู่กรณี แนวความคิดและทฤษฎีเหล่านี้จึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้การเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสมดุล และนำไปสู่การประนีประนอมอย่างยั่งยืน

2.1.1 ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีผู้ให้ความหมาย แนวคิด ความเป็นมา ความสำคัญ และหลักการสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้ ดังนี้

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการจัดการความขัดแย้ง โดยทั่วไปแล้วกระบวนการนี้มีบุคคลที่สามซึ่งเป็นกลางเข้ามาช่วยเหลือคู่พิพาทในการเจรจาเพื่อหาข้อสรุปโดยสมัครใจ โดยไม่ใช้อำนาจบังคับให้คู่กรณีตกลงกันเอง ตามที่ปรกรณ์ (ปรียากร, 2557) ได้กล่าวไว้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกระบวนการที่บุคคลที่สามซึ่งเป็นกลางเข้ามาช่วยเหลือคู่พิพาทในการเจรจาต่อรองเพื่อยุติข้อขัดแย้ง โดยไม่ใช้อำนาจบังคับให้ตกลงกัน ในทำนองเดียวกัน (วิรัช วิรัชนิการวรรณ, 2560) ระบุว่า การไกล่เกลี่ยคือการที่คู่พิพาทตกลงใช้บุคคลภายนอกผู้เป็นกลางเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกการเจรจาและหาทางออกร่วมกัน โดยที่คู่พิพาทยังคงเป็นผู้ตัดสินใจขั้นสุดท้าย (สถาบันอนุญาโตตุลาการ, 2558) เสริมว่า ผู้ไกล่เกลี่ยใช้ทักษะเพื่อช่วยให้คู่กรณีหาข้อตกลงร่วมกันโดยสมัครใจ

นอกจากนี้ (พระมหาพรหมชา ธมมหาโส, 2556) เห็นว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยหมายถึงการเข้าไปแทรกแซงในกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยผู้ที่เป็นบุคคลที่สามและได้รับการยอมรับจากคู่กรณี โดยบุคคลที่สามนี้ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ แต่มีหน้าที่ช่วยให้คู่กรณีที่มีข้อพิพาทสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้ ซึ่งข้อตกลงดังกล่าวต้องเป็นไปโดยสมัครใจของทั้งสองฝ่าย (สรวิศ ลิ้มปริงซี่, 2555) ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า กระบวนการไกล่เกลี่ย หมายความว่า การพูดคุยหาหรือปัญหาข้อพิพาทโดยมีตัวละคร

เข้ามาเกี่ยวข้องกับการพูดคุยหรือกันของคู่พิพาท ตัวละครตัวนี้เรียกว่าผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) เป็นผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง กับปัญหาข้อพิพาทแต่อย่างใด แต่เหตุที่เขามานั้นเนื่องจากการได้รับการร้องขอให้เข้ามาช่วยคู่พิพาทในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง

(ภาณุรังษี สหส, 2557) ให้ความเห็นว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการจัดการข้อพิพาทที่คู่กรณีพยายามหาทางออกด้วยตนเอง โดยมีคนกลางเป็นผู้อำนวยความสะดวกอย่างเท่าเทียม (รัชชัย เทิดเผ่าไทย, 2560) เสริมว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยระงับข้อพิพาทโดยไม่ต้องเข้าสู่ศาล ในขณะเดียวกัน (พรเทพ เทพสุวรรณ, 2561) ชี้ให้เห็นว่า การไกล่เกลี่ย คือศิลปะของการสื่อสารเพื่อประสานความเห็นที่แตกต่าง โดยมีเป้าหมายเพื่อหาข้อยุติอย่างเป็นธรรมและยั่งยืน

(อภิชาติ กงกะนันท์ , 2562) กล่าวว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นกระบวนการที่คู่กรณีตกลงกันให้บุคคลที่สาม ซึ่งมีความเป็นกลาง และไม่ได้มีอำนาจตัดสินข้อพิพาท มาช่วยเจรจาเพื่อให้สามารถหาข้อยุติที่ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจได้ โดยที่ (มณีนรุตน์ ธรรมภักดี, 2561) สรุปว่า การไกล่เกลี่ยเป็นวิธีระงับข้อพิพาทที่เน้นการมีส่วนร่วมของคู่กรณีในการตัดสินใจ โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เพียงช่วยเหลือ มิใช่ผู้ชี้ขาด

ดังนั้นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) คือ กระบวนการระงับข้อพิพาทที่บุคคลทั้งสองฝ่ายซึ่งมีความขัดแย้งกัน ใช้วิธีการเจรจาพูดคุยกันเพื่อหาทางออกที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ โดยมีบุคคลที่สามทำหน้าที่เป็น "คนกลาง" หรือ "ผู้ไกล่เกลี่ย" ทำหน้าที่ช่วยส่งเสริมให้คู่กรณีเข้าใจซึ่งกันและกัน ลดความตึงเครียด และหาทางประนีประนอมร่วมกันโดยไม่ใช้อำนาจบังคับ กระบวนการนี้ถือเป็นทางเลือกหนึ่งของการระงับข้อพิพาทที่ไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตัดสินในศาล ซึ่งอาจใช้เวลานาน มีค่าใช้จ่ายสูง และส่งผลกระทบต่อทางจิตใจ

2.1.2 ประเภทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การจำแนกประเภทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความหลากหลายตามมุมมองของนักวิชาการแต่ละสาขา ทั้งในด้านกฎหมาย รัฐศาสตร์ และการบริหารความขัดแย้ง ซึ่งสามารถจัดกลุ่มแนวคิดได้ดังนี้

1) ประเภทตามความสมัครใจในการเข้าสู่กระบวนการ

(1) การไกล่เกลี่ยโดยสมัครใจ (Voluntary Mediation)

(ธวัชชัย ทวีศักดิ์วรวิ, 2560) ได้กล่าวถึงประเภทของการไกล่เกลี่ยโดยสมัครใจไว้ว่าเป็น การที่คู่กรณีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยความยินยอมทั้งสองฝ่าย ไม่ถูกบังคับตามกฎหมาย เหมาะสำหรับข้อพิพาททั่วไปที่ยังไม่เข้าสู่ศาล

(2) การไกล่เกลี่ยภาคบังคับ (Mandatory Mediation)

(วัลลภา เมืองสุข, 2561) กล่าวถึง การไกล่เกลี่ยภาคบังคับ เกิดจากการที่กฎหมาย หรือคำสั่งของศาลกำหนดให้คู่กรณีต้องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยก่อนดำเนินคดี เช่น คดีครอบครัว หรือแรงงานบางประเภท

2) ประเภทตามช่วงเวลาของข้อพิพาท

(1) การไกล่เกลี่ยก่อนการฟ้องคดี (Pre-litigation Mediation)

(ศิริชัย วัฒนโยธิน, 2559) อธิบายถึง การไกล่เกลี่ยก่อนการฟ้องคดี ใช้ในกรณีที่ข้อพิพาทยังไม่เข้าสู่ศาล โดยคู่กรณีตกลงกันว่าจะหาทางออกก่อนผ่านกระบวนการไกล่เกลี่ย

(2) การไกล่เกลี่ยในระหว่างพิจารณาคดี (Court-Annexed Mediation)

(จิตติ ดิงศรัทย์, 2557) กล่าวถึง การไกล่เกลี่ยในระหว่างพิจารณาคดี เป็นการไกล่เกลี่ยที่เกิดขึ้นหลังจากการยื่นฟ้อง โดยอยู่ภายใต้การดูแลของศาล เช่น ศาลแพ่ง ศาลเยาวชนและครอบครัว

3) ประเภทตามบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย

(1) การไกล่เกลี่ยแบบอำนวยความสะดวก (Facilitative Mediation)

(อาภรณ์ อินทสุวรรณ, 2560) กล่าวถึง การไกล่เกลี่ยแบบอำนวยความสะดวก คือผู้ไกล่เกลี่ยเป็นเพียงผู้จัดกระบวนการ ไม่เสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ปัญหา แต่เน้นการสนับสนุนให้คู่กรณีพูดคุยและหาทางออกเอง

(2) การไกล่เกลี่ยแบบประเมินผล (Evaluative Mediation)

(พรทิพย์ เสนีวงศ์ ณ อยุธยา, 2561) ชี้ให้เห็นว่า การไกล่เกลี่ยแบบประเมินผลว่าผู้ไกล่เกลี่ยอาจแสดงความคิดเห็นในเชิงกฎหมายหรือแนวโน้มผลคดี เพื่อช่วยคู่กรณีในการตัดสินใจ

(3) การไกล่เกลี่ยแบบเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ (Transformative Mediation)

(Bush และคณะ, 2548) ได้พูดถึง การไกล่เกลี่ยแบบเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ โดยที่ผู้ไกล่เกลี่ยมุ่งเน้นให้คู่กรณีเรียนรู้ เข้าใจกัน และพัฒนาความสัมพันธ์ใหม่มากกว่าการหาข้อยุติในทันที

4) ประเภทตามบริบทของการใช้

(1) การไกล่เกลี่ยในระบบศาล (Judicial Mediation)

(ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2561) แยกประเภทการไกล่เกลี่ยในระบบศาลว่าใช้ในกระบวนการพิจารณาของศาล โดยมีเจ้าหน้าที่ของศาลหรือผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ย

(2) การไกล่เกลี่ยในระดับชุมชน (Community Mediation)

(วิศิษฐ์ เจนนานนท์, 2563) อธิบายถึงการไกล่เกลี่ยในระดับชุมชนใช้ในข้อพิพาทระดับท้องถิ่น โดยผู้ไกล่เกลี่ยมักเป็นผู้นำชุมชน พระ นักพัฒนา หรือปราชญ์ท้องถิ่น

ดังนั้นการจำแนกประเภทของการไกล่เกลี่ยในรูปแบบต่าง ๆ ถือเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับธรรมชาติของข้อพิพาทแต่ละประเภท ตลอดจนแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละกรณี การศึกษารูปแบบของการไกล่เกลี่ยจึงมิใช่เพียงการวิเคราะห์เชิงทฤษฎีเท่านั้น แต่ยังมีผลโดยตรงต่อการปฏิบัติในภาคสนาม เช่น การเลือกวิธีไกล่เกลี่ยที่เน้นอำนาจ การไกล่เกลี่ยที่เน้นผลประโยชน์ หรือการไกล่เกลี่ยที่เน้นการฟื้นฟูความสัมพันธ์ ซึ่งแต่ละแนวทางย่อมตอบโจทย์ต่อข้อพิพาทที่มีลักษณะแตกต่างกัน

นอกจากนี้ การจำแนกประเภทดังกล่าวยังมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนานโยบายสาธารณะด้านการระงับข้อพิพาท โดยช่วยให้ผู้กำหนดนโยบายสามารถกำหนดแนวทางที่สอดคล้องกับสภาพสังคม ความหลากหลายทางวัฒนธรรม และความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนสามารถกำหนดกรอบการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม มีเป้าหมายชัดเจน และสามารถประเมินผลได้ในทางปฏิบัติ

กล่าวโดยสรุปก็คือ การทำความเข้าใจถึงประเภทของการไกล่เกลี่ยอย่างลึกซึ้งจึงเป็นรากฐานสำคัญที่ช่วยให้ทั้งนักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานสามารถเลือกใช้แนวทางการไกล่เกลี่ยได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับลักษณะของข้อพิพาทนั้น ๆ อันจะนำไปสู่การระงับข้อพิพาทอย่างยั่งยืนทั้งในระดับบุคคล ชุมชน และในสังคม

2.1.3 รูปแบบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation Styles)

การไกล่เกลี่ยโดยทั่วไปจะมีหลากหลายรูปแบบตามวัตถุประสงค์ บริบทของข้อพิพาท และลักษณะของคู่กรณี ซึ่งมีนักวิชาการได้จำแนกและอธิบายไว้แตกต่างกันออกไป โดยสามารถสรุปรูปแบบหลัก ๆ ที่ได้รับการยอมรับในวงวิชาการและการปฏิบัติจริงได้ ดังนี้

1) การไกล่เกลี่ยแบบอำนวยความสะดวก (Facilitative Mediation)

(อาภรณ์ อินทสุวรรณ, 2560) ได้กล่าวถึงการไกล่เกลี่ยแบบอำนวยความสะดวกเป็นรูปแบบที่ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เป็นผู้จัดกระบวนการ (process manager) โดยไม่เสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ปัญหาให้กับคู่กรณี แต่จะเน้นการส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างคู่กรณี เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายสามารถเจรจาและหาทางออกร่วมกันได้ด้วยตนเอง

2) การไกล่เกลี่ยแบบประเมินผล (Evaluative Mediation)

(พรทิพย์ เสนิงค์ ณ อยุรยา, 2561) อธิบายถึงรูปแบบการไกล่เกลี่ยแบบประเมินผลว่าผู้ไกล่เกลี่ยอาจมีบทบาทในการเสนอความเห็นเกี่ยวกับข้อกฎหมายหรือแนวโน้มของผลคดี หากข้อพิพาทดำเนินไปสู่การพิจารณาของศาล โดยทั่วไปมักใช้กับข้อพิพาทที่ซับซ้อนหรือมีประเด็นทางกฎหมายที่ชัดเจน เพื่อช่วยให้คู่กรณีตัดสินใจอย่างมีข้อมูล

3) การไกล่เกลี่ยแบบเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ (Transformative Mediation)

(Bush และคณะ, 2548) กล่าวถึงการไกล่เกลี่ยแบบเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ เป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นไปที่การฟื้นฟูและพัฒนาความสัมพันธ์ของคู่กรณีมากกว่าการหาข้อยุติของข้อพิพาทในเชิงสาระ โดยเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงตนเองและการยอมรับซึ่งกันและกันจะนำไปสู่การแก้ไขข้อขัดแย้งได้อย่างยั่งยืน เหมาะกับกรณีที่มีประวัติความสัมพันธ์ยาวนาน

4) การไกล่เกลี่ยแบบแนะแนวทาง (Directive Mediation)

(ศิริชัย วัฒนโยธิน, 2559) กล่าวถึง การไกล่เกลี่ยแบบแนะแนวทาง เป็นรูปแบบที่ผู้ไกล่เกลี่ยมีบทบาทเชิงรุกมากกว่าการไกล่เกลี่ยรูปแบบอื่น โดยเสนอแนวทางทางออกที่เป็นรูปธรรมให้กับคู่กรณี ซึ่งอาจเหมาะกับกรณีที่คู่กรณีมีความไม่สมดุลของอำนาจหรือขาดทักษะในการเจรจา

จากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า รูปแบบของการไกล่เกลี่ยมีลักษณะเฉพาะที่หลากหลายและมีความยืดหยุ่นสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อพิพาท เป้าหมายของคู่กรณี และบริบทของสังคมหรือวัฒนธรรมที่ข้อพิพาทนั้น ๆ ดำรงอยู่ ความหลากหลายของรูปแบบดังกล่าวไม่เพียงแต่สะท้อนถึงพัฒนาการของแนวคิดเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาท แต่ยังเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน

สามารถเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับสถานการณ์จริง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและผลประโยชน์ของคู่กรณีอย่างแท้จริง

ดังนั้น ความเข้าใจในความหลากหลายของรูปแบบการไกล่เกลี่ยจึงไม่ใช่เพียงแค่การเรียนรู้เชิงทฤษฎีเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับการจัดการข้อพิพาทในระดับต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในระดับบุคคล องค์กร ชุมชน หรือแม้แต่ในระดับนโยบายของรัฐ โดยเฉพาะในบริบทของสังคมไทยที่มีความซับซ้อนทางวัฒนธรรมและความสัมพันธ์เชิงสังคม การเลือกใช้รูปแบบการไกล่เกลี่ยที่สอดคล้องกับลักษณะข้อพิพาทและคุณค่าทางวัฒนธรรม จะยิ่งช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพของกระบวนการเจรจาให้บรรลุผลสำเร็จที่ยั่งยืน และสามารถส่งเสริมความสมานฉันท์ในสังคมได้อย่างแท้จริง

2.1.4 ขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation Process)

การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการหนึ่งในการระงับข้อพิพาทที่มุ่งหมายให้คู่กรณีสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันโดยสมัครใจ โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลกลางซึ่งไม่มีอำนาจในการตัดสิน แต่ทำหน้าที่เอื้ออำนวยให้เกิดการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ การไกล่เกลี่ยที่ประสบความสำเร็จมักต้องมีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอนที่เป็นระบบ ซึ่งนักวิชาการด้านนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์หลายท่านได้เสนอไว้ ดังนี้

1) ขั้นตอนเตรียมการไกล่เกลี่ย (Preparation Stage)

(วัลลภา เมืองสุข, 2561) ได้กล่าวถึงขั้นตอนเตรียมการไกล่เกลี่ยว่า ขั้นตอนนี้เป็นขั้นพื้นฐานของกระบวนการทั้งหมด การเตรียมการที่ดีจะช่วยให้การไกล่เกลี่ยดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คู่กรณี

(1) การประเมินความพร้อมของคู่กรณี ประเมินความเต็มใจของทั้งสองฝ่ายว่าพร้อมเข้าสู่กระบวนการหรือไม่ เช่น การยินยอมโดยสมัครใจ การเข้าใจในสิทธิและทางเลือกทางกฎหมาย ตรวจสอบว่าลักษณะของข้อพิพาทนั้นสามารถนำเข้าสู่การไกล่เกลี่ยได้หรือไม่ เช่น เป็นข้อพิพาททางแพ่ง ไม่ใช่คดีอาญาร้ายแรง หรือมีผลประโยชน์ที่สามารถต่อรองได้

(2) การเลือกผู้ไกล่เกลี่ย คู่กรณีควรมีส่วนร่วมในการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย โดยคำนึงถึงความเป็นกลาง ความรู้ในเรื่องที่พิพาท และทักษะการจัดการความขัดแย้ง

(3) การจัดเตรียมสถานที่และเวลาที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมควรเป็นกลาง สงบ และเป็นมิตร เพื่อเอื้อต่อการเจรจา

2) ขั้นตอนเริ่มต้นการไกล่เกลี่ย (Opening Stage)

(ธวัชชัย ทวีศักดิ์วรวิเศษ, 2560) ได้กล่าวถึงขั้นตอนเริ่มต้นการไกล่เกลี่ย โดยขั้นตอนนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ อธิบายบทบาทของตนอย่างชัดเจน และชี้แจง กระบวนการแก่คู่กรณีเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน

(1) การแนะนำกระบวนการไกล่เกลี่ย อธิบายจุดประสงค์ของการไกล่เกลี่ย เช่น เป็นกระบวนการสมัครใจ ไม่เป็นการบังคับ ไม่มีผลผูกพันตั้งแต่ตกลงร่วมกัน ยืนยันหลักความลับ ความสมัครใจ และความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย

(2) การสร้างกติกาพื้นฐานร่วมกัน คู่กรณีควรร่วมกันกำหนดกติกา เช่น การไม่ ขัดจังหวะ การพูดอย่างเคารพซึ่งกันและกัน การรักษาความลับ

(3) การลงนามข้อตกลงก่อนเริ่มไกล่เกลี่ย (Agreement to Mediate) เป็น เอกสารแสดงเจตนาของทั้งสองฝ่ายในการเข้าร่วมกระบวนการโดยสุจริต

3) ขั้นตอนการรวบรวมข้อเท็จจริงและประเด็นข้อพิพาท (Exploration Stage)

(อาภรณ์ อินทสุวรรณ, 2560) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการรวบรวมข้อเท็จจริงและประเด็น ข้อพิพาท ในขั้นตอนนี้ คู่กรณีจะได้นำเสนอเรื่องราว ข้อเท็จจริง และความรู้สึกของตน ซึ่งเป็นข้อมูล พื้นฐานสำหรับการระบุปัญหาและความต้องการอย่างแท้จริง

(1) การนำเสนอข้อมูลจากแต่ละฝ่าย โดยแต่ละฝ่ายจะได้นำเสนอเรื่องราวจาก มุมมองของตน โดยไม่ถูกโต้แย้งในระหว่างนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยควรรับฟังอย่างเป็นกลาง และสะท้อนความ เข้าใจด้วยเทคนิค Active Listening

(2) การระบุปัญหาที่แท้จริง บ่อยครั้งที่ข้อพิพาทไม่ใช่เพียงเรื่องผลประโยชน์ แต่ เป็นเรื่องความรู้สึก เช่น การไม่ยอมรับ การเสียหน้า ผู้ไกล่เกลี่ยควรช่วยแยกประเด็นข้อเท็จจริง (Facts), ความรู้สึก (Feelings), ความต้องการ (Needs) และเป้าหมาย (Goals)

(3) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็น เป็นการเรียงลำดับความสำคัญจะช่วยให้การเจรจาไม่สับสนและสามารถหาทางออกได้เป็นลำดับ

4) ขั้นตอนการเจรจาต่อรองและการสร้างทางเลือก (Negotiation Stage)

(พรทิพย์ เสนิงค์ ณ ออยุธยา, 2561) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการเจรจาต่อรองและการสร้างทางเลือก ไว้ว่า ขั้นตอนนี้เป็นหัวใจของกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะเอื้ออำนวยให้เกิดการเจรจาอย่างสร้างสรรค์ และนำไปสู่ทางออกที่ยอมรับได้ร่วมกัน

(1) การเปิดพื้นที่ในการแสดงความต้องการอย่างแท้จริง คู่กรณีอาจพูดถึงผลกระทบที่ได้รับ ความต้องการพื้นฐาน เช่น ความเคารพ การยอมรับ ความมั่นคง

(2) การสร้างทางเลือกหลากหลาย สนับสนุนให้คู่กรณีคิดทางออกหลายแบบ โดยไม่ตัดสินว่าอันไหนถูกหรือผิดในทันที ใช้เทคนิค brainstorming หรือ mind-mapping ช่วยจัดระบบความคิด

(3) การวิเคราะห์ข้อดี-ข้อเสียของแต่ละทางเลือก ให้แต่ละฝ่ายประเมินผลลัพธ์ที่จะเกิดจากแต่ละทางเลือกด้วยตนเอง

(4) การเจรจาแบบแยกห้อง (Caucus) หากมีประเด็นอ่อนไหว หรือฝ่ายหนึ่งต้องการแสดงความเห็นเป็นการส่วนตัว ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถแยกห้องเพื่อพูดคุยได้

5) ขั้นตอนการตกลงและจัดทำข้อตกลง (Closure Stage)

(จิตติ ดิงศภัทัย, 2557) กล่าวถึง ขั้นตอนการตกลงและจัดทำข้อตกลงไว้ว่า เมื่อทั้งสองฝ่ายสามารถตกลงกันได้แล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยจะช่วยร่างข้อตกลงอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายมีความมั่นใจในการปฏิบัติตาม

(1) การสรุปผลการเจรจา ทบทวนเงื่อนไขและข้อสรุปต่าง ๆ ที่ทั้งสองฝ่ายเห็นชอบร่วมกัน

(2) การร่างข้อตกลง (Written Settlement Agreement) ข้อตกลงควรมีเนื้อหาชัดเจน เช่น ใครจะทำอะไร เมื่อใด ที่ไหน อย่างไร ใช้ภาษาที่เป็นกลาง เข้าใจง่าย และมีผลทางกฎหมายหากมีการรับรอง

(3) การลงนามข้อตกลงและแสดงความยินดี การให้เกียรติและแสดงความชื่นชม ความพยายามของทั้งสองฝ่ายมีผลต่อการรักษาความสัมพันธ์ในอนาคต

6) ขั้นตอนการติดตามผล (Follow-up Stage)

(สุคนธ์ พงศ์วรภา, 2562) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการติดตามผลไว้ว่า การติดตามผลเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อข้อตกลง และช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมเนื้อหาหากพบว่าการปฏิบัติมีอุปสรรค

(1) การสอบถามผลการปฏิบัติตามข้อตกลง อาจทำเป็นทางการโดยหน่วยงานใกล้เคียง หรือไม่เป็นทางการโดยการโทรศัพท์ ติดตามผล

(2) การประเมินผลกระบวนการใกล้เคียง คู่กรณีควรได้รับแบบสอบถามเพื่อประเมินว่ารู้สึกพึงพอใจกับกระบวนการหรือไม่

จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และแนวทางปฏิบัติของนักวิชาการ ตลอดจนข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่มีบทบาทในการส่งเสริมการระงับข้อพิพาทในระดับประเทศ พบว่ากระบวนการใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพได้ขึ้นอยู่กับเนื้อหาข้อพิพาทหรือเจตนารมณ์ของคู่กรณีเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับโครงสร้างของขั้นตอนการดำเนินงานซึ่งจะต้องเป็นไปอย่างเป็นระบบครบถ้วน และมีความยืดหยุ่นต่อบริบทเฉพาะของแต่ละกรณี แต่ละขั้นตอนของกระบวนการใกล้เคียง เช่น การเตรียมความพร้อม การสร้างความไว้วางใจ การเปิดพื้นที่ในการสื่อสาร การวิเคราะห์ปัญหา การเสนอแนวทางแก้ไข การหาข้อยุติ และการจัดทำข้อตกลง ต่างมีบทบาทสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการในภาพรวม หากขั้นตอนใดขาดหายไปหรือดำเนินไปอย่างไม่เหมาะสม อาจส่งผลให้กระบวนการเจรจาต่อรองไม่บรรลุข้อตกลง หรือเกิดความไม่พึงพอใจตามมาในภายหลัง

กล่าวโดยสรุป กระบวนการใกล้เคียงจะสัมฤทธิ์ผลได้อย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องประกอบด้วย ขั้นตอนที่ชัดเจน มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ และดำเนินการภายใต้ความไว้วางใจ

ความเคารพซึ่งกันและกัน และความมุ่งมั่นร่วมกันในการแก้ไขปัญหา ซึ่งหากสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน ย่อมสามารถลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และนำไปสู่การสร้างความสำเร็จร่วมกันที่ลึกซึ้งระหว่างคู่กรณีได้อย่างแท้จริง

2.1.5 ความหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง

การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง (Mediation) เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทที่ได้รับการอธิบายจากนักวิชาการหลากหลายท่านในลักษณะที่มีความสอดคล้องกัน กล่าวคือ เป็นการแทรกแซงของบุคคลที่สามซึ่งมีความเป็นกลางและเป็นที่ยอมรับ เพื่อช่วยให้คู่พิพาทบรรลุข้อตกลงด้วยความสมัครใจ (วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ, 2545) อธิบายว่า การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางหมายถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมของบุคคลที่สามซึ่งปราศจากอคติและไม่มีอำนาจตัดสิน แต่ทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้คู่กรณีสามารถหาทางออกที่ยอมรับได้ร่วมกัน ซึ่งเป็นกระบวนการต่อเนื่องของการเจรจา โดยมี “ผู้ไกล่เกลี่ย” เป็นศูนย์กลาง

ในทำนองเดียวกัน (สมชาย ปรีชาศิลป์กุล, 2558) เห็นว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยคือการเจรจาอย่างเป็นทางการ โดยมีบุคคลที่สามที่เป็นกลางทำหน้าที่เป็น “ผู้เชื่อม” ซึ่งจะช่วยให้คู่กรณีร่วมกันสร้างข้อตกลงโดยสมัครใจ โดยที่ผลลัพธ์ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของคู่พิพาทเอง ขณะที่ (วิชญ์ วงศ์สินอุดม, 2560) ชี้ว่า การไกล่เกลี่ยถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR) ที่หลีกเลี่ยงการใช้ระบบศาล โดยผู้ไกล่เกลี่ยต้องอาศัยทักษะการสื่อสาร การฟังเชิงลึก และส่งเสริมให้คู่พิพาทตกลงกันได้อย่างเสรี ไม่ใช้ด้วยการบังคับ

ในส่วนของ (สุวรรณี แสงทอง, 2559) ได้กล่าวถึง เจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง การสื่อสารอย่างเป็นทางการระหว่างคู่พิพาท โดยมีคนกลางเข้ามาช่วยเจรจาเพื่อให้เกิดข้อตกลงที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ ซึ่งเป็นกระบวนการเชิงจิตวิทยาและสังคม โดยผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้รักษามรรยาทและขอบเขตของการสื่อสาร และมีกระบวนการที่ทำให้คู่กรณี “ยอมรับกันได้” ไม่ใช่ “ถูกบังคับ”

ขณะที่ (ศิริชัย ชัยวัฒน์, 2562) เห็นว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยคือการระงับข้อพิพาทโดยการมีส่วนร่วมของบุคคลกลางที่ไม่มีผลประโยชน์ใด ๆ ในข้อพิพาท และมุ่งหวังให้คู่กรณีค้นพบทางออกร่วมกันโดยไม่ต้องใช้วิธีเผชิญหน้า เหมาะกับข้อพิพาทที่มีความละเอียดอ่อน ต้องการมี “คนกลางที่เป็นกลาง” คือหัวใจของการส่งเสริมการให้อภัย และการคืนดี

ในเชิงการวิเคราะห์เชิงสังคม (กิตติคุณ บุญธรา, 2561) มองว่าไกล่เกลี่ยคนกลางเป็นเครื่องมือหนึ่งในกระบวนการ ADR ที่มุ่งเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของคู่พิพาทในการออกแบบทางออกของตนเอง โดยอาศัยความสมัครใจและความเข้าใจร่วมกัน โดยเชื่อว่าการไกล่เกลี่ยคนกลางเป็นเครื่องมือเชิงป้องกันข้อพิพาทในอนาคต ที่ใช้หลัก “มนุษยธรรม” มากกว่ากฎหมายเพื่อช่วยลดการใช้ต้นทุนทางสังคมและเวลา เช่นเดียวกับ (พระครูสมุห์สุวิทย์ รัตนโชโต, 2564) ที่ให้ความหมายการไกล่เกลี่ยคนกลางตามหลักพุทธศาสนา คือ การนำพาคู่กรณีไปสู่ความสมานฉันท์โดยใช้หลักเมตตา สติ และการเจรจาด้วยวาจาที่นุ่มนวล โดยคนกลางต้องมีคุณธรรม ไม่เพียงแต่ทักษะ ต้องมีบทบาทของ “เมตตา” สำคัญกว่าบทบาททางเทคนิคและวาจาอ่อนโยนและการฟัง คือจุดเปลี่ยนของความขัดแย้ง

ในส่วนของนักวิชาการต่างประเทศ (Fisher และ Ury, 2534) ผู้ไกล่เกลี่ยจะช่วยให้คู่กรณีเปลี่ยนจากการยึด “ตำแหน่ง” ไปสู่การแสวงหา “ผลประโยชน์ร่วม” ซึ่งจะนำไปสู่ทางออกที่ยั่งยืนมากกว่า ทั้งคู่เรียกคิดว่าการไกล่เกลี่ยคือการเจรจาที่มีคนกลางเป็นผู้เอื้อให้เกิดความเข้าใจ

ในขณะที่ (Boulle, 2548) เน้นว่าการไกล่เกลี่ยมิได้เป็นเพียงการหาข้อสรุปเชิงกฎหมาย แต่เป็นโอกาสในการฟื้นฟูความสัมพันธ์ที่แตกร้าง และเสริมสร้างการเคารพซึ่งกันและกัน Boulle เชื่อว่า การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมความสัมพันธ์และเยียวยาใจ ส่วน (Burton, 2533) อธิบายว่าความขัดแย้งมักเกิดจาก “ความต้องการพื้นฐาน” เช่น การได้รับการยอมรับ หรือความรู้สึกมีคุณค่า ผู้ไกล่เกลี่ยจึงควรเข้าใจมิติทางจิตวิทยา และสร้างพื้นที่ปลอดภัยให้คู่กรณีแสดงความรู้สึก Burton เชื่อว่าการไกล่เกลี่ยเป็นวิถีจัดการกับความต้องการที่ซ่อนอยู่ในใจมนุษย์

นอกจากนี้พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต, 2560) ชี้ให้เห็นว่า การไกล่เกลี่ยที่แท้จริงต้องอาศัย “เมตตา สติ และปัญญา” ผู้ไกล่เกลี่ยจึงเปรียบเสมือน “ผู้เจริญธรรม” ที่ช่วยระงับแรงแรง โดยไม่ใช้โทษและอคติ การไกล่เกลี่ยจึงเป็นเครื่องมือของการปฏิบัติธรรม

ขณะที่ (ศ.นพ.ประเวศ วะสี, 2549) มองว่าการไกล่เกลี่ยเป็น “ประชาธิปไตยเชิงวัฒนธรรม” ซึ่งเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของทุกฝ่าย เปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนในการแก้ไข ปัญหาของตนเอง เชื่อว่าการไกล่เกลี่ยคือกระบวนการประชาธิปไตยที่ประชาชนมีส่วนร่วม

ท้ายที่สุด (Bush และ Folge, 2548) เสนอแนวคิด "การไกล่เกลี่ยเพื่อการเปลี่ยนแปลง" (Transformative Mediation) ซึ่งเน้นการเสริมพลัง (empowerment) และการยอมรับซึ่งกันและ

กัน (recognition) มากกว่าการบรรลุข้อตกลงทางกฎหมาย เขากล่าวว่า การไกล่เกลี่ยช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในจิตใจของคู่กรณีได้

ดังนั้น การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง (Mediation) ถือเป็นหนึ่งในกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในระดับนานาชาติ เนื่องจากเป็นแนวทางที่ส่งเสริมการแก้ไขปัญหาอย่างสันติ โดยหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าหรือการใช้อำนาจตามกฎหมายแบบขัดแย้งตรงไปตรงมา ซึ่งอาจนำไปสู่ความสูญเสียทั้งด้านเวลา ทรัพยากร ความสัมพันธ์ และจิตใจของคู่กรณี โดยเฉพาะในกรณีที่ข้อพิพาทมีความละเอียดอ่อน มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ส่วนตัว ความเชื่อหรือความไว้วางใจระหว่างบุคคลหรือองค์กร

กระบวนการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากกระบวนการพิจารณาคดีในศาล กล่าวคือ “คนกลาง” หรือ “ผู้ไกล่เกลี่ย” (Mediator) เป็นบุคคลที่มีใช้คู่กรณีในข้อพิพาทนั้น ๆ และไม่มีอำนาจในการตัดสินใจชี้ขาดผลของข้อพิพาท แต่จะมีบทบาทสำคัญในการจัดกระบวนการเจรจาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกลาง และปลอดภัยต่อทั้งสองฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการสื่อสาร ส่งเสริมให้คู่กรณีได้แลกเปลี่ยนข้อมูล ความต้องการ และความรู้สึกอย่างเปิดเผย ภายใต้กรอบของความเคารพและการรับฟังซึ่งกันและกัน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีเป้าหมายในการส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน และสามารถบรรลุข้อตกลงที่คู่กรณียอมรับได้ทั้งสองฝ่าย

ในหลายประเทศ การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางได้รับการบรรจุเป็นส่วนหนึ่งของระบบยุติธรรมหรือได้รับการสนับสนุนจากองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการระงับข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็ว เป็นธรรม และมีค่าใช้จ่ายต่ำ ทั้งยังสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีไว้ได้อย่างยั่งยืน ซึ่งต่างจากกระบวนการฟ้องร้องที่มีลักษณะเผชิญหน้าและสร้างรอยร้าวทางสังคม

กล่าวโดยสรุป การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางจึงมิใช่เพียงกลไกทางเลือกในการระงับข้อพิพาท แต่ยังสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในการจัดการความขัดแย้งในโลกยุคใหม่ที่เน้นการมีส่วนร่วม การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ และการเคารพซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นแนวทางที่มีศักยภาพในการส่งเสริมสังคมที่สงบ สมานฉันท์ และยั่งยืนในระยะยาว

2.1.6 แนวความคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

แนวความคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยที่ได้พัฒนามาจากหลายศาสตร์ ไม่ว่าจะเป็นกฎหมาย รัฐศาสตร์ จิตวิทยา สังคมวิทยา รวมถึงศาสนา โดยเฉพาะพระพุทธศาสนา ซึ่งถือว่าการไกล่เกลี่ยเป็นการระงับแคว ด้วยเมตตาและปัญญา การไกล่เกลี่ยในยุคใหม่ไม่ใช่เพียงวิธีการหนึ่งของการระงับข้อพิพาท แต่เป็นเครื่องมือที่สร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ โดยมีเป้าหมายเพื่อฟื้นฟูความสัมพันธ์ สร้างความยุติธรรมที่สมดุล และรักษาความสงบสุขในสังคม ดังที่ปรากฏในแนวคิดของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ ดังนี้

1) แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Key Concepts of Mediation) เป็นแนวความคิดการเจรจาแบบมีหลักการ (Principled Negotiation) โดยที่ (Roger Fisher และ William Ury, 2534) มุ่งเน้นให้คู่กรณีแยก “ปัญหาออกจากคน” สนับสนุนให้เน้น “ผลประโยชน์ร่วม” แทน “จุดยืนของแต่ละฝ่าย” และสนับสนุนให้มีทางเลือกหลากหลายก่อนตัดสินใจ และยึดถือหลักเกณฑ์ที่เป็นธรรมร่วมกัน

2) แนวคิดการไกล่เกลี่ยเพื่อฟื้นฟูความสัมพันธ์ (Relationship-based Mediation) คิดพัฒนาโดย (Laurence Boulle, 2548) ที่เน้นการฟื้นฟูความสัมพันธ์ที่เสียหายจากความขัดแย้ง โดยที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องคำนึงถึง “อารมณ์” และ “ความรู้สึก” ของคู่กรณีและต้องใช้ทักษะการสื่อสารที่เห็นอกเห็นใจและไม่ตัดสิน

3) แนวคิดจิตวิทยาสังคม (Socio-Psychological Theory) ถูกพัฒนาโดย (John Burton, 2533) ซึ่งมองว่าความขัดแย้งเกิดจาก “ความต้องการพื้นฐานที่ไม่ได้รับการตอบสนอง” เช่น ความเคารพ ศักดิ์ศรี การไกล่เกลี่ยควรช่วยให้ทั้งสองฝ่ายรู้สึกว่าคุณเองได้รับฟังและยอมรับ

4) แนวคิดเชิงพุทธ (Buddhist Mediation Approach) เสนอโดย (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2560) กล่าวว่า การไกล่เกลี่ยคือการใช้หลักธรรม เช่น พรหมวิหาร 4, สติ, อุเบกขา มาใช้ในการเจรจา โดยที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องฝึกฝนตนเองให้มีจิตใจเป็นกลางและเปี่ยมเมตตา

5) แนวคิดการไกล่เกลี่ยแบบเปลี่ยนแปลง (Transformative Mediation) ผู้พัฒนาคือ (Bush และ Folger, 2548) กล่าวว่า การไกล่เกลี่ยไม่ใช่เพียงเพื่อข้อตกลง แต่เพื่อ “การเปลี่ยนแปลงภายใน” โดยเน้นการเสริมพลัง (Empowerment) และการยอมรับกัน (Recognition)

6) แนวคิดตามหลักกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม (Legal Mediation Theory) เสนอโดย (สำนักงานศาลยุติธรรม และนักกฎหมายไทย, 2557) ที่กล่าวถึงการไกล่เกลี่ยเป็นเครื่องมือของกระบวนการยุติธรรมที่ส่งเสริม “การระงับข้อพิพาทโดยสันติ” ยึดหลักความสมัครใจ ความเป็นกลาง และความลับ ซึ่งใช้ในศาลและนอกศาลอย่างแพร่หลาย

7) แนวคิดการไกล่เกลี่ยเชิงชุมชน (Community Mediation) โดย (ศ.นพ. ประเวศ วะสี, 2549) เน้นแนวคิดการไกล่เกลี่ยในชุมชนช่วยลดความรุนแรง สร้างวัฒนธรรมแห่งสันติ เน้นความสัมพันธ์แบบพี่น้อง ใช้ผู้นำธรรมชาติในชุมชน โดยมีพื้นฐานจาก “วัฒนธรรมของคนไทย” ที่เคารพกัน ไม่ใช้ความรุนแรง

สรุปโดยรวม แนวความคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีที่อาศัยการเจรจาห้วงคู่กรณี โดยมีบุคคลที่สามที่เป็นกลางทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร ส่งเสริมความเข้าใจ และช่วยให้คู่กรณีสามารถตกลงกันได้โดยสมัครใจ การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่มีได้เน้นให้มีฝ่ายแพ้หรือฝ่ายชนะ หากแต่ให้ทั้งสองฝ่ายร่วมกันค้นหาแนวทางที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน ทั้งในแง่ข้อกฎหมายและความรู้สึก โดยอาศัยหลักเมตตา การฟังอย่างลึกซึ้ง ความเข้าใจในบริบท และความยุติธรรมที่มีชีวิต แนวความคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ใช่เพียงเครื่องมือทางกฎหมาย หากแต่เป็นกระบวนการสร้างสันติภาพที่มีรากฐานจากคุณค่าแห่งความเป็นมนุษย์ ความเข้าใจ และเมตตาธรรม เป็นวิธีการที่ให้ความสำคัญกับความรู้สึก ความสัมพันธ์ และการเปลี่ยนแปลงจากภายใน มากกว่าการเอาชนะกันตามตัวบทกฎหมาย การไกล่เกลี่ยจึงกลายเป็นศิลปะแห่งการสื่อสารอย่างมีสติ ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของสังคม

2.1.7. ความสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยใช้บุคคลที่สามที่เป็นกลางหรือเรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” มาอำนวยความสะดวกในการเจรจาห้วงคู่กรณีเพื่อให้เกิดข้อตกลงร่วมกัน กระบวนการนี้ได้รับความสำคัญอย่างมากทั้งในระดับสากลและในประเทศไทย เนื่องจากมีความสามารถในการบรรเทาความขัดแย้งโดยสันติวิธีและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีไว้ได้

1) ความสำคัญเชิงสังคม

(1) ลดความขัดแย้งที่อาจลุกลาม

(บุญเสริม เครือวงศ์, 2556) กล่าวถึงความสำคัญเชิงสังคมที่ลดความขัดแย้งที่อาจลุกลามไว้ดังนี้ ในสังคมที่มีความหลากหลายทางความคิดและผลประโยชน์ ความขัดแย้งเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ กระบวนการไกล่เกลี่ยช่วยให้สังคมมีช่องทางในการคลี่คลายความขัดแย้งก่อนจะลุกลามไปสู่ความรุนแรง

(2) สร้างวัฒนธรรมสันติ

(สมชาติ กิจยรรยง, 2562) กล่าวถึงความสำคัญเชิงสังคมที่สร้างวัฒนธรรมสันติไว้ดังนี้ ไกล่เกลี่ยส่งเสริมการพูดคุยอย่างมีเหตุผล การยอมรับในความแตกต่าง และการร่วมมือในการหาทางออก เป็นแนวทางที่ส่งเสริมสันติวิธี และการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม

(3) เสริมพลังให้ชุมชน

(กรรณิกา เรืองรอง, 2558) กล่าวถึงความสำคัญเชิงสังคมที่เสริมพลังให้ชุมชนไว้ดังนี้ การไกล่เกลี่ยในระดับชุมชนช่วยให้คนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของตนเอง ทำให้เกิดการเรียนรู้ กระตุ้นจิตสำนึกพลเมือง และลดการพึ่งพาพระบารมี

2) ความสำคัญเชิงระบบกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

(1) ลดภาระของศาล

(รัชชัย ทวีศักดิ์วรุณ) กล่าวถึงรายงานของสำนักงานศาลยุติธรรม พบว่าในปี พ.ศ. 2563 มีคดีแพ่งเข้าสู่ศาลกว่า 1 ล้านคดี การนำการไกล่เกลี่ยมาใช้สามารถลดจำนวนคดีที่ต้องเข้าสู่การพิจารณาได้ถึงร้อยละ 30 – 40

(2) เพิ่มความเร็วในการระงับข้อพิพาท

(วัลลภา เมืองสุข, 2561) กล่าวถึงระบบศาลมักใช้เวลานานในการพิจารณาคดี แต่การไกล่เกลี่ยสามารถระงับข้อพิพาทได้ในเวลาเพียงไม่กี่ชั่วโมงหรือน้อยกว่าหนึ่งวัน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อคู่กรณีและระบบโดยรวม

(3) เสริมแนวคิด “ความยุติธรรมমানฉันท”

(รุจน์ โกมลบุตร, 2563) กล่าวว่าศาลมักยึดถือผลทางกฎหมายเป็นหลัก แต่การไต่ถามถึงคำนึงถึงความรู้สึก ความพึงพอใจ และความเป็นธรรมในมิติที่ลึกกว่ากฎหมายลายลักษณ์อักษร เป็นความยุติธรรมที่ “เยียวยา” มากกว่าที่จะ “ลงโทษ”

3) ความสำคัญเชิงเศรษฐกิจ

(ประเสริฐ แก้วไทรฮ่อ, 2561) ได้กล่าวถึงความสำคัญเชิงเศรษฐกิจแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ ประหยัดค่าใช้จ่ายและลดผลกระทบทางธุรกิจ

(1) ประหยัดค่าใช้จ่าย

การดำเนินคดีมีค่าใช้จ่ายสูง เช่น ค่าทนายความ ค่าธรรมเนียมศาล ค่าพยาน ค่าเดินทาง ฯลฯ ขณะที่การไกล่เกลี่ยสามารถลดค่าใช้จ่ายได้มาก

(2) ลดผลกระทบทางธุรกิจ

ในกรณีที่เป็นการฟ้องพิพาททางธุรกิจ การไกล่เกลี่ยช่วยให้ไม่เสียเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ทำลายชื่อเสียง และยังสามารถรักษาความสัมพันธ์เชิงธุรกิจระยะยาวได้

4) ความสำคัญต่อปัจเจกบุคคลและครอบครัว

(พรทิพย์ เสนิงค์ ณ อยู่ยยา, 2561) ได้กล่าวถึงความสำคัญต่อปัจเจกบุคคล ครอบครัว และความสำคัญเชิงจิตวิทยา มีความสำคัญต่อการไกล่เกลี่ยไว้หลายหัวข้อดังนี้

(1) ลดความเครียดและความขัดแย้งในครอบครัว

ในคดีหย่า มรดก หรือข้อพิพาททางครอบครัว การไกล่เกลี่ยช่วยให้ทุกฝ่ายสามารถระบายความรู้สึก พูดคุยอย่างเปิดใจ และจบปัญหาโดยไม่ทำลายความสัมพันธ์

(2) ให้ความรู้เกี่ยวกับการควบคุม

คู่กรณีไม่รู้สีกว่าถูกบังคับ แต่สามารถเลือกทางออกที่เหมาะสมกับตนเอง เป็นความยุติธรรมที่ให้ “อำนาจคืนแก่ประชาชน”

5) ความสำคัญเชิงจิตวิทยา

(1) ช่วยระบายอารมณ์และความคับข้องใจ

ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีทักษะสามารถช่วยให้คู่กรณีได้ระบายความรู้สึก ความเจ็บปวด หรือความโกรธ ซึ่งเป็นการปลดปล่อยทางจิตวิทยาที่ช่วยให้เกิดการยอมรับ

(2) พื้นฟูความสัมพันธ์

กระบวนการที่เน้นการรับฟังอย่างลึกซึ้งและไม่ตัดสินใจแทน ทำให้เกิดความไว้วางใจ และสามารถฟื้นฟูสายสัมพันธ์ที่แตกหักได้

จากข้อความข้างต้น สามารถสรุปความสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแคในทางกฎหมาย หากแต่ขยายครอบคลุมไปทางสังคม เศรษฐกิจ จิตวิทยา และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับต่าง ๆ ทั้งในครอบครัว ชุมชน องค์กร และสังคมโดยรวม การไกล่เกลี่ยจึงไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือในการระงับข้อพิพาทที่เป็นทางเลือกนอกระบบศาลเท่านั้น หากแต่เป็นกลไกที่มีคุณค่าทางสังคมอย่างลึกซึ้งในการสร้างความเข้าใจ การลดความตึงเครียด และการส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ในบริบทของโลกยุคปัจจุบันซึ่งเต็มไปด้วยความเปลี่ยนแปลงและความซับซ้อนของความขัดแย้ง การไกล่เกลี่ยมีบทบาทสำคัญในการจัดการกับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างหลากหลายทั้งด้านความคิดเห็น ความเชื่อ คุณค่า และผลประโยชน์ การใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยช่วยเปิดพื้นที่ให้คู่กรณีได้สื่อสารอย่างเปิดเผย รับฟังกันและกันอย่างแท้จริง และร่วมกันแสวงหาแนวทางแก้ไขที่พึงพอใจร่วมกัน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสมัครใจ ความเสมอภาค และความเคารพซึ่งกันและกัน

อีกทั้ง การไกล่เกลี่ยยังเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมความเป็นมนุษย์ (humanization) โดยเน้นความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจ และการฟื้นฟูความสัมพันธ์ที่อาจเสียหายไปจากข้อพิพาท ซึ่งกระบวนการนี้แตกต่างจากกระบวนการพิจารณาคดีที่เน้นการตัดสินว่าใครผิดหรือถูก และมักนำไปสู่ผลที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่พึงพอใจ กระบวนการไกล่เกลี่ยจึงมุ่งสร้าง “ทางออก” มากกว่า “คำตัดสิน”

และเน้น “การยอมรับร่วมกัน” แทนที่จะ “บังคับให้ยอมรับ” ในเชิงเศรษฐกิจ การไกล่เกลี่ยช่วยลดต้นทุนทางกระบวนการยุติธรรม ทั้งในด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินคดี และทางด้านจิตวิทยา ยังช่วยลดความเครียด ความวิตกกังวล และความรู้สึกเป็นฝ่ายพ่ายแพ้ที่มักเกิดขึ้นในข้อพิพาทที่ยืดเยื้อ

กล่าวโดยสรุป การไกล่เกลี่ยจึงเป็นเครื่องมือที่ตอบสนองต่อความจำเป็นของสังคมสมัยใหม่ได้อย่างรอบด้าน ด้วยการเปิดพื้นที่แห่งการพูดคุยด้วยสติ สันติ และความเข้าใจ ซึ่งมีได้มุ่งเพียงระงับข้อพิพาทเท่านั้น หากยังมุ่งสู่การเยียวยาความสัมพันธ์และการอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืนในระยะยาวอีกด้วย

2.1.8 หลักการสำคัญของการเจรจาไกล่เกลี่ย

การเจรจาไกล่เกลี่ย (Mediation) เป็นหนึ่งในกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) ที่เน้นการสื่อสาร การประนีประนอม และความร่วมมือของคู่กรณี โดยมีบุคคลที่สามที่เรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้คู่กรณีสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ซึ่งแตกต่างจากระบบศาลที่อาศัยการตัดสินอย่างเด็ดขาดโดยบุคคลภายนอก ความสำเร็จของการเจรจาไกล่เกลี่ยนั้น ขึ้นอยู่กับ “หลักการสำคัญ” ที่ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีจะต้องยึดถือร่วมกัน ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

1) หลักความเป็นกลาง (Neutrality)

(จิตติ ดิงศรัทธี, 2557) กล่าวว่าหลักการนี้เป็นหัวใจสำคัญที่สุด ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นบุคคลที่ไม่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท ไม่ลำเอียง และไม่ให้ความช่วยเหลือฝ่ายใดมากกว่ากัน ความเป็นกลางต้องสะท้อนผ่าน “การรับฟัง” “การวางคำถาม” และ “การสรุปสาระสำคัญ” โดยไม่มีการโน้มน้าวหรือชี้นำนอกจากนี้ หลักความเป็นกลางยังสอดคล้องกับหลักธรรมทางพุทธศาสนา เช่น อุเบกขา ซึ่งหมายถึงการวางใจเป็นกลาง ไม่เอนเอียงแม้จะมีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง

2) หลักความสมัครใจ (Voluntariness)

(รัชชัย ทวีศักดิ์วรวิทย์, 2560) กล่าวถึงหลักความสมัครใจว่าเป็นการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย และการยินยอมในข้อตกลงที่ได้จากการเจรจา ต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ ไม่ถูกบังคับ

หรือหลอกลวงจากฝ่ายใด แม้แต่ผู้ใกล้ชิดก็ไม่มีอำนาจบังคับให้คู่กรณียอมรับผลการเจรจา ความสมัครใจนี้เป็นรากฐานของความรู้สึก “ยอมรับได้” ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติตามข้อตกลงด้วยความเต็มใจ แตกต่างจากคำพิพากษาของศาลที่บางฝ่ายอาจ “จำใจ” ยอมรับ

3) หลักความลับ (Confidentiality)

(พรทิพย์ เสนิงค์ ณ ออยุธยา, 2561) กล่าวถึงหลักความลับนี้ว่า ทุกข้อมูลที่เปิดเผยในการเจรจาใกล้เคียง ไม่ว่าจะเป็นข้อเท็จจริง ความรู้สึก หรือหลักฐาน จะต้องถูกเก็บไว้เป็นความลับ เว้นแต่คู่กรณีจะยินยอมให้เปิดเผย การรักษาความลับช่วยให้คู่กรณีกล้าเปิดใจ และส่งเสริมบรรยากาศแห่งความไว้วางใจในทางจิตวิทยา การเปิดพื้นที่ปลอดภัยที่มีความลับคุ้มครอง จะช่วยลดความเครียดทางอารมณ์ และเปิดทางให้ผู้คนได้สำรวจตัวตนของตนเองในเชิงลึก

4) หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

(วิชัย อึ้งประพันธ์, 2553) กล่าวว่า การเจรจาใกล้เคียงมีใช้กระบวนการที่ผู้ใกล้เคียงแก้ปัญหาแทน แต่เป็นการอำนาจให้คู่กรณีได้ร่วมพูดคุย ถกเถียง และตัดสินใจในทางออกของตนเอง ดังนั้น คู่กรณีจะต้องมีบทบาทอย่างแข็งขันตลอดกระบวนการ เช่น การตั้งประเด็น การเสนอทางเลือก และการยอมรับข้อตกลง

5) หลักความเสมอภาคและยุติธรรม (Fairness & Equality)

(รุจน์ โกมลบุตร, 2563) กล่าวว่า การใกล้เคียงจะต้องทำให้คู่กรณีรู้สึก “ได้รับฟังอย่างเท่าเทียม” และ “ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม” ผู้ใกล้เคียงต้องใช้เวลาและโอกาสแก่ทั้งสองฝ่ายอย่างเท่ากัน ไม่มีการแทรกแซงหรือกดดันทางอ้อมจากโครงสร้างอำนาจ เช่น ความรู้กฎหมายที่ไม่เท่ากัน ฐานะทางสังคม หรือความสามารถในการพูด

6) หลักการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening)

(ประเสริฐ แก้วไทรฮ่อ, 2561) กล่าวถึง การฟังเชิงลึกมิใช่แค่ “ได้ยิน” แต่เป็นการฟังด้วยความเข้าใจ ตั้งใจ และไว้อคติ ทำให้คู่กรณีรู้สึก “ได้รับการยอมรับ” และ “เป็นมนุษย์ที่มีคุณค่า”

หลักการนี้ช่วยให้คู่กรณีลดความโกรธและเปิดใจมากขึ้น ในทางพุทธศาสนา การฟังแบบมีสติ (สติปัญญา) และเมตตา คือหัวใจของการสื่อสารที่แท้จริง

7) หลักความยืดหยุ่น (Flexibility)

(วัลลภา เมืองสุข, 2561) กล่าวไว้ว่า การไกล่เกลี่ยต้องเปิดกว้างต่อทางเลือกที่หลากหลาย ไม่ติดกรอบกฎหมายเท่านั้น เช่น ขอโทษ สื่อสารโดยตรง แบ่งจ่ายคืนทรัพย์สิน หรือเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติต่อกัน การใช้วิธี “คินอกรอบ” ช่วยให้เกิดข้อตกลงที่เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะของแต่ละกรณี

8) หลักมุ่งสู่ความยั่งยืน (Sustainability)

(วัลลภา เมืองสุข, 2561) ยังกล่าวถึงหลักมุ่งสู่ความยั่งยืนว่าข้อตกลงที่ได้จากการเจรจาไกล่เกลี่ยต้องสามารถนำไปใช้ได้จริงในระยะยาว ไม่ใช่แค่ยุติข้อพิพาทชั่วคราวเท่านั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจึงควรช่วยคู่กรณีพิจารณาความเป็นไปได้ของแต่ละทางเลือก รวมถึงผลกระทบในอนาคตด้วย

กล่าวโดยสรุป หลักการสำคัญของการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่อาจจำกัดอยู่เพียงแค่กรอบของกฎหมายหรือโครงสร้างทางกระบวนการเท่านั้น หากแต่เป็นกระบวนการที่ครอบคลุมความเข้าใจของความเป็นมนุษย์อย่างรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านจิตวิทยา สังคม วัฒนธรรม และคุณธรรมทางจริยธรรม กล่าวคือ การเจรจาไกล่เกลี่ยมิได้เป็นเพียงเครื่องมือเพื่อหาข้อยุติของข้อพิพาทเท่านั้น แต่ยังเป็นกระบวนการแห่ง “การฟื้นฟู” ที่มุ่งคืนคุณค่า ความไว้วางใจ และความสัมพันธ์ที่อาจเสียหายไปจากความขัดแย้ง

หัวใจสำคัญของกระบวนการไกล่เกลี่ยจึงมิได้อยู่ที่การชี้ว่าใครผิดหรือใครถูก แต่เน้นการเปิดพื้นที่แห่งการ “ฟังอย่างลึกซึ้ง” (deep listening) และการ “เข้าใจอย่างจริงใจ” (empathetic understanding) เพื่อให้คู่กรณีได้มีโอกาสแสดงออกถึงความรู้สึก ความเจ็บปวด ความคับข้องใจ และความต้องการของตนอย่างปลอดภัย ปราศจากการถูกตัดสิน กล่าวอีกนัยหนึ่ง การไกล่เกลี่ยคือกระบวนการที่ “คืนความเป็นมนุษย์” ให้แก่ผู้คนที่อาจถูกกลดทอนจากความขัดแย้งให้เหลือเพียงคู่กรณีฝ่ายตรงข้าม

นอกจากนี้ หลักการของการไกล่เกลี่ยยังตั้งอยู่บนฐานของ “ความเสมอภาค” และ “ความเคารพซึ่งกันและกัน” ทั้งในด้านสถานภาพ อำนาจ และสิทธิของแต่ละฝ่าย ส่งเสริมให้เกิดการพูดคุยที่เท่าเทียม ไม่ใช่การตอรองแบบบีบบังคับหรือใช้อำนาจเหนือกว่า อีกทั้งยังส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของทั้งสองฝ่ายในการหาทางออกที่เหมาะสมร่วมกัน ซึ่งเป็นการเน้นกระบวนการมากกว่าผลลัพธ์ ในบริบทของสังคมไทย หลักการดังกล่าวถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของ “ความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” (Restorative Justice) ซึ่งเน้นการเยียวยา ฟื้นฟู และฟังเสียงของทุกฝ่ายที่ได้รับผลกระทบจากข้อพิพาท ไม่เพียงแต่คู่กรณี หากยังรวมถึงชุมชนและสังคมโดยรอบ กระบวนการไกล่เกลี่ยจึงมีศักยภาพในการสร้างความเข้าใจ ลดการใช้ความรุนแรง และส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างสันติในระยะยาว

กล่าวโดยสรุป หลักการของการไกล่เกลี่ยจึงไม่ใช่เพียงเครื่องมือทางกฎหมายหรือทางเทคนิค หากแต่เป็นกระบวนการแห่งมนุษยธรรม ที่เปิดพื้นที่ให้ “ความเป็นมนุษย์” ได้แสดงออกอย่างเต็มที่ ภายใต้กรอบของความเข้าใจ ความเคารพ และความร่วมมือ ซึ่งหลักการเหล่านี้เองที่วางรากฐานให้แก่ความยุติธรรมที่ยั่งยืนและมีความหมายอย่างแท้จริงในสังคมไทย

2.1.9 แนวความคิดและทฤษฎีที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ย

การเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการสำคัญในการระงับข้อพิพาทที่มุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างคู่กรณี โดยไม่เน้นการใช้อำนาจหรือการบังคับ การทำความเข้าใจแนวคิดพื้นฐานและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์ความรู้และการประยุกต์ใช้ในบริบทจริง ทั้งนี้สามารถจำแนกแนวคิดและทฤษฎีสำคัญออกเป็นหมวดต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) แนวคิดเรื่องความขัดแย้ง (Conflict Theory) ความขัดแย้งเป็นจุดเริ่มต้นของการไกล่เกลี่ย การเข้าใจลักษณะของความขัดแย้งและเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง จะช่วยให้สามารถออกแบบแนวทางการจัดการที่เหมาะสมได้

(1) ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ นักวิชาการด้านสังคมวิทยาหลายท่านเห็นพ้องว่า ความขัดแย้งไม่ใช่สิ่งผิดปกติ แต่เป็นองค์ประกอบปกติของสังคมที่มีความหลากหลายทางความคิดเห็น ผลประโยชน์ และวัฒนธรรม ดังที่ (Coser, 2499) ได้เสนอว่า “ความขัดแย้งมีหน้าที่ในการคงไว้ซึ่งความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของกลุ่ม หากได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม”

(2) ทฤษฎีโครงสร้างความขัดแย้ง (Structural Conflict Theory) ทฤษฎีนี้เสนอว่า ความขัดแย้งเกิดจากความไม่สมดุลของอำนาจและโครงสร้างทางสังคม ซึ่งอาจนำไปสู่ความไม่เป็นธรรม เช่น ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจหรือความแตกต่างในบทบาทสังคมดังที่ (Burton, 2539) ได้เสนอไว้

(3) แนวคิดเกี่ยวกับการเจรจา (Negotiation Theory) การเจรจาเป็นหัวใจของการไกล่เกลี่ย โดยแนวคิดนี้เน้นให้ความสำคัญกับการสร้างพื้นที่กลาง (common ground) ที่คู่กรณียินยอมรับฟังกัน

2) ทฤษฎีผลประโยชน์ร่วม (Interest-Based Negotiation) แนวคิดจากหนังสือชื่อดัง Getting to Yes โดย (Roger Fisher และ William Ury, 2524) เสนอว่าการเจรจาเชิงผลประโยชน์ (ไม่ใช่ตำแหน่ง) จะนำไปสู่การตกลงที่ทุกฝ่ายพึงพอใจ

(1) ทฤษฎี BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement) เป็นแนวคิดของ Roger Fisher และ William Ury ที่เสนอต่อเนื่องจากข้างต้น โดยเสนอให้คู่กรณีต้องเตรียมทางเลือกที่ดีที่สุดหากการเจรจาไม่สำเร็จ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์เปรียบเทียบ

(2) ทฤษฎีการสื่อสารในการไกล่เกลี่ย (Communication in Mediation) การสื่อสารที่ดีถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการคลี่คลายข้อขัดแย้ง เพราะสามารถสร้างความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และลดอารมณ์ความรุนแรง

3) ทฤษฎีวาทกรรมเชิงบวก (Positive Discourse) แนวคิดนี้เสนอโดย (Winslade, John and Monk, 2543) ที่ให้ผู้ไกล่เกลี่ยใช้ภาษาที่สร้างพลัง สร้างความร่วมมือ ไม่ใช่ภาษาที่ตัดสินหรือลำเอียง เช่น การใช้ภาษาตามเปิดแทนคำถามนำ

(1) การฟังเชิงลึก (Deep Listening) แนวคิดนี้เสนอโดย (Bolton Robert, 2522) เป็นแนวทางที่เน้นการฟังอย่างตั้งใจ เพื่อให้เข้าใจเจตนารมณ์เบื้องหลังคำพูดของคู่กรณี และตอบสนองอย่างสร้างสรรค์

4) ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย (Burton John, 2533) กล่าวว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ได้เป็นเพียงเรื่องของข้อเท็จจริง แต่เป็นเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึก และประสบการณ์ส่วนบุคคล

(1) ทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Human Needs Theory) เสนอโดย John Burton ระบุว่าความขัดแย้งที่ลึกซึ้งมักเกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐาน เช่น การได้รับการยอมรับ อัตลักษณ์ และความปลอดภัย

(2) พุทธจิตวิทยา (Buddhist Psychology) แนวคิดจากพระพุทธศาสนาของ (ธีรเดช อุซุโระ, 2552) ที่กล่าวว่า ความโกรธ โลภ หลง เป็นรากเหง้าของความขัดแย้ง การฝึกเจริญสติ และเมตตาเป็นวิธีลดแรงขับเหล่านี้

5) ทฤษฎีการไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่สาม (Third-Party Mediation Theory) ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีทักษะและความเป็นกลางสามารถช่วยคลี่คลายสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(1) ทฤษฎี Facilitative Mediation (Moore Christopher, 2546) เสนอทฤษฎีนี้ว่า ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก ให้ทั้งสองฝ่ายมีพื้นที่สื่อสาร โดยไม่ตัดสินหรือเสนอแนวทาง

(2) ทฤษฎี Transformative Mediation เสนอโดย (Bush Robert, 2548) เน้นการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี โดยเสริมพลัง (empowerment) และยอมรับในมุมมองซึ่งกันและกัน (recognition)

จากข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปได้แนวความคิดและทฤษฎีที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยนั้นมีความหลากหลายและเชื่อมโยงกับศาสตร์หลายแขนง ทั้งด้านกฎหมาย รัฐศาสตร์ จิตวิทยา สังคมวิทยา มานุษยวิทยา และจริยศาสตร์ โดยทฤษฎีเหล่านี้ไม่เพียงแต่ช่วยอธิบายกลไกการเกิดข้อพิพาทและพฤติกรรมของคู่กรณี หากยังมีบทบาทสำคัญในการวางรากฐานทางความคิด วิธีการ และกรอบจริยธรรมในการแก้ไขความขัดแย้งอย่างเป็นระบบ ซึ่งในแนวคิดสำคัญที่ถูกนำมาใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยคือ ทฤษฎีการแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict Resolution Theory) ซึ่งเน้นให้ความสำคัญกับการเข้าใจโครงสร้างของความขัดแย้ง ความต้องการที่

แท้จริงของคู่กรณี และกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยเชื่อว่าความขัดแย้งมิใช่สิ่งที่ต้องขจัดออกไปเสมอไป หากแต่สามารถบริหารจัดการให้เกิดผลเชิงบวกได้หากมีการดำเนินการอย่างถูกต้องและเหมาะสม

ในขณะเดียวกัน ทฤษฎีการเจรจาแบบผลประโยชน์ (Interest-Based Negotiation) ที่พัฒนาโดย Roger Fisher และ William Ury ก็มีอิทธิพลอย่างยิ่งในการสร้างแนวทางเจรจาไกล่เกลี่ยที่เน้นความร่วมมือ แทนการแข่งขัน โดยชี้ให้เห็นว่าการเน้นผลประโยชน์ร่วมกัน มากกว่าการต่อรองตำแหน่งหรือข้อเรียกร้อง สามารถนำไปสู่ข้อตกลงที่ยั่งยืนและเป็นธรรมมากกว่า นอกจากนี้ ทฤษฎีจิตวิทยาสัมพันธ์ภาพ ยังมีบทบาทในการอธิบายพฤติกรรมระหว่างบุคคลในระหว่างการไกล่เกลี่ย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของอารมณ์ อคติ ความกลัว หรือความไม่ไว้วางใจ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญที่ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องมีทักษะในการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม ในบริบทของสังคมไทยเอง การเจรจาไกล่เกลี่ยยังได้รับอิทธิพลจาก แนวคิดเรื่องความสัมพันธ์แบบพึ่งพาอาศัยกัน (Social Harmony) และค่านิยมทางพุทธศาสนา เช่น เมตตา กรุณา อุเบกขา ซึ่งหล่อหลอมให้กระบวนการไกล่เกลี่ยในชุมชนไทยเน้นความสงบ การยอมอ่อนข้อ การให้เกียรติผู้อาวุโส และการรักษาหน้าทางสังคมมากกว่าการหาผู้ชนะเพียงฝ่ายเดียว

กล่าวโดยสรุป แนวความคิดและทฤษฎีที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยนั้น เปรียบเสมือนเสาหลักที่รองรับกระบวนการทั้งในเชิงแนวคิด เชิงจริยธรรม และเชิงปฏิบัติ โดยไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าใจข้อพิพาทในด้านต่าง ๆ ได้อย่างรอบด้าน หากยังช่วยออกแบบแนวทางการเจรจาที่เหมาะสมกับบริบทของข้อพิพาทแต่ละประเภท และเสริมสร้างความยุติธรรมอย่างสมานฉันท์ในสังคมอย่างยั่งยืน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประนีประนอมข้อพิพาท

การประนีประนอมข้อพิพาท (Compromise / Settlement of Disputes) คือ กระบวนการที่คู่กรณียอมถอยจากจุดยืนของตนเองบางส่วน และตกลงกันโดยสมัครใจเพื่อยุติความขัดแย้งโดยไม่จำเป็นต้องเข้าสู่การตัดสินของศาลหรือกระบวนการบังคับตามกฎหมาย ซึ่งถือเป็นหนึ่งในวิธีการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี

2.2.1 ความหมายของการประนีประนอมข้อพิพาท

การประนีประนอมข้อพิพาทได้รับการอธิบายโดยนักวิชาการหลายท่านในลักษณะที่สอดคล้องกัน โดยมีสาระสำคัญร่วมคือ การยุติข้อพิพาทด้วยความสมัครใจของคู่กรณี (ธวัชชัย ทวีศักดิ์ วรวิทย์, 2560) เห็นว่า การประนีประนอมหมายถึงการที่คู่กรณีต่างยอมลดทอนข้อเรียกร้องบางประการของตนลง เพื่อแสวงหาจุดร่วมที่สามารถยอมรับได้ร่วมกัน ขณะที่ (จิตติ ดิงศภัทย์, 2559) อธิบายเพิ่มเติมว่า การประนีประนอมเป็นกระบวนการที่คู่กรณีสามารถตกลงยุติข้อพิพาทด้วยตนเอง โดยปราศจากการตัดสินจากศาลหรือบุคคลภายนอก แต่เกิดจากความยินยอมร่วมกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อตกลงที่เป็นธรรม

ในทำนองเดียวกัน (วัลลภา เมืองสุข, 2561) ชี้ให้เห็นว่าการประนีประนอมเป็นการระงับข้อพิพาทอย่างสันติ ซึ่งตั้งอยู่บนกระบวนการสื่อสารที่มีเป้าหมายเพื่อความเข้าใจและนำไปสู่ผลประโยชน์ร่วมที่คู่กรณีต่างพึงพอใจ ทั้งนี้ (วิชัย อังประพันธ์, 2553) ได้อธิบายว่า “การประนีประนอม” เป็นการแก้ไขข้อขัดแย้งด้วยการถอยคนละก้าว โดยอาศัยวิธีการเจรจาหรือการไกล่เกลี่ย อันเป็นแนวทางที่ช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีและป้องกันมิให้เกิดผลเสียหายจากข้อพิพาทที่ยืดเยื้อ

นอกจากนี้ (ประเสริฐ แก้วไทรฮ่อ, 2561) ยังเสนอว่าการประนีประนอมข้อพิพาทควรเน้นที่การสื่อสารอย่างมีคุณภาพ อาศัยความเข้าใจและเมตตาธรรม เพื่อหาทางออกของปัญหาโดยไม่จำเป็นต้องมีผู้ชี้ขาด ขณะเดียวกัน (ชลากร เทียนส่องใจ, 2554) ได้ขยายมุมมองในเชิงพุทธ โดยเห็นว่าการประนีประนอมคือการยอมรับความแตกต่างด้วยเมตตา เปิดใจแสวงหาความจริงร่วมกัน และนำไปสู่การยุติข้อขัดแย้งบนพื้นฐานของศีลธรรมและความยั่งยืน

จากการศึกษาความหมายของการประนีประนอม มีนักวิชาการหลายท่านที่กล่าวถึงการประนีประนอมข้อพิพาท อย่างหลากหลายสามารถสรุปได้ว่า การประนีประนอมเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสมัครใจ ความร่วมมือ และความเข้าใจร่วมกันระหว่างคู่กรณี โดยไม่มีการบังคับจากบุคคลภายนอกหรือองค์กรที่มีอำนาจชี้ขาดใด ๆ กล่าวคือ คู่กรณีจะต้องมีเจตจำนงอย่างแท้จริงในการเข้าร่วมเจรจาและเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง พร้อมทั้งแสดงท่าทีที่ยืดหยุ่นต่อผลประโยชน์และข้อเรียกร้องของตน

ลักษณะสำคัญของกระบวนการประนีประนอมอยู่ที่ การลดทอนความขัดแย้งผ่านการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา โดยมีเป้าหมายเพื่อหาข้อยุติที่ทั้งสองฝ่ายสามารถยอมรับได้ ไม่ใช่เพื่อการเอาชนะหรือการบีบบังคับให้อีกฝ่ายยอมจำนน การประนีประนอมจึงไม่ใช่การต่อรองแบบแข่งขัน หากแต่เป็นกระบวนการร่วมมือกันเพื่อค้นหาจุดสมดุลระหว่างผลประโยชน์ของแต่ละฝ่าย ซึ่งจะนำไปสู่การตกลงร่วมกันที่มีความยืดหยุ่นและยั่งยืนมากกว่าการตัดสินตามกฎหมายเพียงอย่างเดียว

องค์ประกอบสำคัญที่ปรากฏในคำจำกัดความต่าง ๆ ได้แก่ การยอมลดทอนข้อเรียกร้อง การฟังกันและกันอย่างจริงใจ ความเท่าเทียมในกระบวนการ และการเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ คู่กรณีมักยอม “เสียบางส่วน” เพื่อที่จะ “ได้บางส่วน” ที่มากพอในการบรรลุข้อตกลงร่วมกัน กระบวนการนี้จึงเป็นเสมือนพื้นที่แห่งความเข้าใจที่ทั้งสองฝ่ายสามารถกลับมาสื่อสารกันอย่างสงบเยือกเย็น และหาทางออกโดยไม่ต้องมีผู้แพ้หรือผู้ชนะ นอกจากนี้จะเป็นกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทแล้ว การประนีประนอมยังมีบทบาทสำคัญในการฟื้นฟูและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว โดยเฉพาะในบริบทของครอบครัว ชุมชน หรือองค์กรที่มีความสัมพันธ์ซับซ้อนและดำรงอยู่ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง การประนีประนอมจึงมิใช่เพียงการปิดข้อพิพาทในเชิงเนื้อหาเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือในการรักษา “เนื้อความสัมพันธ์” (relational fabric) ของมนุษย์ที่อาจเปราะบางจากความขัดแย้งให้กลับมามีเสถียรภาพอีกครั้ง

กล่าวโดยสรุป การประนีประนอมข้อพิพาทเป็นกระบวนการที่ยึดถือความร่วมมือ ความเข้าใจ และความเคารพซึ่งกันและกัน มุ่งหวังให้เกิดทางออกที่สงบและเป็นธรรม โดยหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจหรือการชี้ขาดอย่างเด็ดขาด ทั้งยังส่งเสริมให้เกิดการอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์และยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องอย่างยิ่งกับค่านิยมของสังคมไทยที่ให้ความสำคัญกับความปรองดอง ความสัมพันธ์อันดี และการประนีประนอมเป็นหลัก

2.2.2 รูปแบบของการประนีประนอมข้อพิพาท

การประนีประนอมข้อพิพาทเป็นกระบวนการระงับความขัดแย้งที่ยืดหยุ่นและหลากหลาย โดยสามารถจำแนกออกเป็นหลายรูปแบบตามลักษณะของข้อพิพาท ความสัมพันธ์ของคู่กรณี บริบททางวัฒนธรรม และเป้าหมายของกระบวนการ ซึ่งการทำความเข้าใจเกี่ยวกับ รูปแบบของการ

ประนีประนอมข้อพิพาท อย่างชัดเจน จะช่วยให้สามารถเลือกใช้กระบวนการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การยุติข้อพิพาทอย่างยั่งยืน ในเชิงหลักการรูปแบบของการประนีประนอมสามารถจำแนกได้ในหลายลักษณะ เช่น

1) การประนีประนอมโดยตรง (Direct Compromise)

(รัชชัย ทวีศักดิ์วรวิ, 2560) ได้เขียนถึงการประนีประนอมโดยตรง คือ การที่คู่กรณีติดต่อกันโดยตรงและตกลงกันเอง ไม่มีผู้ใดเป็นคนกลาง อาศัยเพียงการพูดคุยและความเข้าใจร่วมกัน

2) การประนีประนอมโดยผ่านผู้ไกล่เกลี่ย (Mediated Compromise)

(วิชัย อังประพันธ์, 2553) อธิบายว่า การประนีประนอมโดยผ่านผู้ไกล่เกลี่ย เป็นรูปแบบที่ใช้ผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งมีความเป็นกลาง เป็นผู้ช่วยให้การสื่อสารและความเข้าใจระหว่างคู่กรณีราบรื่นขึ้น

3) การประนีประนอมในชั้นศาล (Judicial Compromise)

(วัลลภา เมืองสุข, 2561) กล่าวถึง การประนีประนอมในชั้นศาลเป็นการตกลงยุติคดีระหว่างกระบวนการพิจารณา โดยอาจเกิดจากการเจรจาในห้องพิจารณา หรือการส่งเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล

4) การประนีประนอมตามแนวสมานฉันท์ (Restorative Compromise)

(ไสไหม อีสสโร และคณะ, 2566) มีความเห็นว่า การประนีประนอมตามแนวสมานฉันท์เป็นรูปแบบที่เกิดจากการเจรจาเพื่อเยียวยา เน้นความเข้าใจ ความเสียใจ และการให้อภัย เช่น การประนีประนอมในคดีเยาวชนหรือครอบครัว

จากการจำแนกข้างต้นจะเห็นได้ว่า รูปแบบของการประนีประนอมมิใช่กระบวนการที่ตายตัว หากแต่สามารถปรับใช้ได้ตามลักษณะเฉพาะของข้อพิพาท และความต้องการของคู่กรณีในแต่ละกรณี การเลือกใช้รูปแบบที่เหมาะสมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้กระบวนการประนีประนอมบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริง โดยเฉพาะในสังคมไทยซึ่งมีบริบททางวัฒนธรรมที่เน้นความปรองดอง ความกลมเกลียว และการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

กล่าวโดยสรุป การทำความเข้าใจถึงรูปแบบของการประนีประนอมข้อพิพาทจึงเป็นพื้นฐานสำคัญในการออกแบบกระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพ และสามารถประยุกต์ใช้ได้ อย่างเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ โดยไม่เพียงแต่มุ่งยุติความขัดแย้ง หากยังมุ่งส่งเสริมความเข้าใจ ความร่วมมือ และความสัมพันธ์อันดีของผู้คนในสังคมอย่างยั่งยืน

2.2.3 บทบาทสำคัญของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

การประนีประนอมข้อพิพาทเป็นหนึ่งในกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกที่มุ่งเน้นการหาทางออกอย่างสงบ ด้วยความสมัครใจของคู่กรณีโดยมีผู้ประนีประนอมทำหน้าที่เป็นบุคคลกลางที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของกระบวนการดังกล่าว ซึ่งต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในธรรมชาติของความขัดแย้ง และมีจริยธรรมอย่างสูง จากการศึกษางานวิชาการหลายฉบับ สามารถสรุป บทบาทสำคัญของผู้ประนีประนอม ได้ดังต่อไปนี้

1) ผู้ประสานและอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร (Facilitator)

(วิชชัย ทวีศักดิ์วรุฒิ, 2560) กล่าวว่า ผู้ประนีประนอมมีหน้าที่ในการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมและปลอดภัยเพื่อให้คู่กรณีสามารถสื่อสารกันอย่างเปิดเผย เป็นกลาง และมีเหตุผล โดยต้องจัดการพื้นที่ เวลา กฎเกณฑ์ และลำดับการพูดคุยให้เป็นไปอย่างเรียบร้อยและเคารพซึ่งกันและกัน

2) ผู้รักษาความเป็นกลางและยุติธรรม (Neutral and Impartial Role)

(วิชัย อังประพันธ์, 2553) ระบุว่า ความเป็นกลางของผู้ประนีประนอมถือเป็นหัวใจสำคัญ เพราะหากผู้ประนีประนอมมีความลำเอียงหรือแสดงท่าทีที่เข้าข้างฝ่ายใด จะส่งผลให้คู่กรณีขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการ การเป็นกลางไม่เพียงแต่หมายถึงการไม่เลือกข้าง แต่ยังหมายถึงการมีทัศนคติที่เปิดกว้าง ไม่ตัดสินล่วงหน้า และเคารพในความคิดเห็นของทุกฝ่าย

3) ผู้ฟังอย่างลึกซึ้งและเข้าใจ (Empathetic Listener)

(จิราภรณ์ พงษ์มณี, 2561) พบว่า ผู้ประนีประนอมจำเป็นต้องมีทักษะในการฟังอย่างตั้งใจ (active listening) และเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึก และเบื้องหลังของปัญหาที่แท้จริง การฟังไม่

เพียงแต่ช่วยให้เข้าใจประเด็นความขัดแย้ง แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการลดความตึงเครียด สร้างความไว้วางใจ และช่วยให้คู่กรณีรู้สึกว่าการตนเองได้รับการรับฟังอย่างจริงจัง

4) ผู้ส่งเสริมการเจรจาอย่างสร้างสรรค์ (Constructive Dialogue Facilitator)

(ชลากร เทียนส่องใจ, 2554) กล่าวว่า การเจรจาโดยปราศจากความขัดแย้งเพิ่มเติมเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ประนีประนอมมีหน้าที่กระตุ้นให้คู่กรณีแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล ช่วยชี้ให้เห็นจุดร่วมและผลประโยชน์ร่วมกัน และหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าโดยไม่จำเป็น

5) ผู้รักษาความลับและจริยธรรมวิชาชีพ (Confidential and Ethical Agent)

(ประเสริฐ แก้วไพฑูริย์, 2561) ย้ำว่าผู้ประนีประนอมต้องยึดมั่นในจริยธรรม โดยเฉพาะในเรื่องการรักษาความลับ ซึ่งหมายถึงการไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่ได้จากกระบวนการประนีประนอม เว้นแต่จะได้รับอนุญาต หรือมีข้อกำหนดทางกฎหมาย การรักษาความลับเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ประนีประนอมมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนกระบวนการระงับข้อพิพาทให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทำหน้าที่เป็นคนกลาง หรือ บุคคลที่สาม ซึ่งไม่ได้มีส่วนได้เสียในข้อพิพาทและไม่มีอำนาจตัดสินชี้ขาด แต่มีหน้าที่สำคัญในการอำนวยความสะดวก ส่งเสริมการสื่อสาร และจัดกระบวนการพูดคุยให้คู่กรณีสามารถเจรจาหาทางออกร่วมกันได้อย่างสงบ สันติ และสมศักดิ์ศรี

บทบาทของผู้ประนีประนอมในกระบวนการระงับข้อพิพาทนั้นครอบคลุมทั้งในด้านเทคนิควิชาชีพและด้านคุณลักษณะทางจริยธรรม โดยในด้านหนึ่ง ผู้ประนีประนอมจะต้องมีความสามารถในการจัดการกระบวนการ (process management) อย่างเป็นระบบ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดโครงสร้างการเจรจา การควบคุมอารมณ์ของคู่กรณี การบริหารเวลา และการประเมินทางเลือกต่าง ๆ อย่างรอบด้าน ขณะเดียวกัน ผู้ประนีประนอมยังต้องมีทักษะในการฟังอย่างลึกซึ้ง (active and empathic listening) ซึ่งเป็นพื้นฐานของการเข้าใจปัญหาที่ไม่ใช่เพียงข้อเท็จจริงหรือข้อเรียกร้อง แต่รวมถึง อารมณ์ ความรู้สึก และเจตนาเบื้องหลังข้อพิพาท ที่ซ่อนอยู่ภายใต้ถ้อยคำที่พูดออกมา

นอกจากนี้ ความเป็นกลาง (neutrality) และความเป็นอิสระ (impartiality) ถือเป็นหัวใจของบทบาทผู้ประนีประนอม ซึ่งต้องแสดงออกอย่างชัดเจนในทุกขั้นตอนของกระบวนการ โดยไม่โน้มเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ทั้งในด้านการให้โอกาสในการพูด การรับฟัง และการเสนอแนวทาง ผู้ประนีประนอมต้องสามารถประคับประคองกระบวนการให้ดำเนินไปภายใต้ความไว้วางใจของทั้งสองฝ่าย และต้องมีจริยธรรมในวิชาชีพอย่างเคร่งครัด เช่น การรักษาความลับ การเคารพศักดิ์ศรีของคู่กรณี และการหลีกเลี่ยงผลประโยชน์ทับซ้อน

บทบาททั้งหมดนี้ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของกระบวนการประนีประนอม เพราะแม้ว่าคู่กรณีจะมีความตั้งใจที่ดีในการเจรจา หากผู้ประนีประนอมขาดทักษะในการจัดการหรือมีอคติเพียงเล็กน้อย ก็อาจทำให้กระบวนการสูญเสียความน่าเชื่อถือ และข้อตกลงที่เกิดขึ้นขาดความมั่นคงในระยะยาว ในทางกลับกัน หากผู้ประนีประนอมมีความสามารถอย่างรอบด้าน มีจิตใจที่มั่นคงและเป็นธรรม ก็จะสามารถสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจและการสื่อสารที่เปิดกว้าง ซึ่งจะนำไปสู่ข้อตกลงที่คู่กรณียอมรับได้อย่างแท้จริง และยังช่วยฟื้นฟูหรือธำรงรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีได้อย่างยั่งยืน

กล่าวโดยสรุป บทบาทของผู้ประนีประนอมจึงไม่ใช่เพียงหน้าที่ในเชิงเทคนิค แต่เป็นภารกิจที่ต้องใช้ความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ ความอ่อนโยนในจิตใจ และความหนักแน่นในจริยธรรม โดยผู้ประนีประนอมที่มีคุณลักษณะดังกล่าวจะสามารถทำให้กระบวนการประนีประนอมไม่เพียงแค่ยุติข้อพิพาท แต่ยังเปิดโอกาสให้เกิดความเข้าใจ ความสมานฉันท์ และการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขในสังคมได้อย่างแท้จริง

2.2.4 ประเภทของการประนีประนอมข้อพิพาท

ประเภทของการประนีประนอมข้อพิพาท สามารถแบ่งออกได้หลายประเภทตามเกณฑ์ต่างๆ เช่น ช่วงเวลาที่เกิด, ผู้เกี่ยวข้อง, ลักษณะของข้อพิพาท, และกลไกทางกฎหมายที่รองรับ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) การประนีประนอมข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี (Pre-litigation Compromise)

(วิชัย อั้งประพันธ์, 2553) ได้กล่าวถึง การประนีประนอมประเภทนี้เกิดขึ้น ก่อนที่ข้อพิพาทจะเข้าสู่ระบบศาล โดยคู่กรณีเจรจาโดยตรง หรือมีบุคคลที่สาม เช่น นักกฎหมาย, ผู้ใหญ่บ้าน, หรือผู้นำชุมชนเป็นคนกลาง กระบวนการนี้มักพบได้บ่อยในข้อพิพาทครอบครัว มรดก การเงิน ฯลฯ ซึ่งการประนีประนอมประเภทนี้เพื่อลดความตึงเครียดระหว่างคู่กรณี ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลายังคงรักษาความสัมพันธ์ระยะยาว

2) การประนีประนอมระหว่างการพิจารณาคดี (During-litigation Compromise)

(พินิจ วัฒนธรรม, 2554) อธิบายถึง การประนีประนอมระหว่างการพิจารณาคดี ว่าเกิดขึ้นเมื่อข้อพิพาทได้ถูกฟ้องร้องเข้าสู่ศาลแล้ว แต่คู่กรณียินยอมยุติคดีด้วยการประนีประนอม ข้อตกลงที่ตกลงกันได้จะถูกบันทึกไว้ในคำพิพากษาโดยศาล ทำให้มีผลผูกพันตามกฎหมาย ซึ่งการประนีประนอมประเภทนี้เพื่อลดระยะเวลาการดำเนินคดี โดยไม่ต้องรอลงคำตัดสิน และส่งผลทางกฎหมายเสมือนคำพิพากษา

3) การประนีประนอมหลังมีคำพิพากษา (Post-judgment Compromise)

(รัชชัย ทวีศักดิ์วรภูมิ, 2560) กล่าวถึง การประนีประนอมหลังมีคำพิพากษา จะเกิดขึ้นเมื่อศาลมีคำพิพากษาแล้ว แต่คู่กรณียังมีโอกาสเจรจาและตกลงกันในรายละเอียดของการปฏิบัติตามคำพิพากษา เช่น วิธีการชำระหนี้ หรือผ่อนชำระ เพื่อลดความตึงเครียดภายหลังคดี ป้องกันการบังคับคดี และจะต้องเกิดจากความยินยอมภายหลังที่ศาลได้วินิจฉัยแล้ว

4) การประนีประนอมโดยมีบุคคลกลาง (Mediated Compromise)

(ศิวพันธ์ รัตนพงศ์, 2559) อธิบายถึงการประนีประนอมโดยมีบุคคลกลาง เป็นการประนีประนอมที่มีผู้ไกล่เกลี่ยหรือบุคคลกลางเป็นผู้อำนวยความสะดวก โดยผู้ประนีประนอมไม่มีอำนาจตัดสินข้อพิพาท แต่ใช้ทักษะการสื่อสาร, การฟัง, และการเจรจา เพื่อช่วยให้คู่กรณีหาทางออกร่วมกัน มีสำหรับการประนีประนอมโดยมีบุคคลกลางนี้ เพื่อให้คนกลางช่วยลดความขัดแย้ง เหมาะกับข้อพิพาทที่มีความซับซ้อน และมักใช้ในศูนย์ไกล่เกลี่ยชุมชน หรือองค์กรราชการ

5) การประนีประนอมในทางกฎหมาย (Legal Compromise)

(สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2560) อธิบายถึง การประนีประนอมในทางกฎหมาย เป็นการประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 850 การประนีประนอมถือเป็นสัญญาประเภทหนึ่งที่มีผลผูกพัน เมื่อคู่สัญญาตกลงลดข้อเรียกร้องของตน และยุติข้อพิพาทได้ ถือว่าเป็น “นิติกรรมที่สมบูรณ์” และฟ้องร้องซ้ำไม่ได้ โดยมีสถานะเป็น “สัญญา” ซึ่งคุ้มครองโดยกฎหมายและสามารถใช้เป็นพยานหลักฐานในชั้นศาล

อาจกล่าวได้ว่า ประเภทของการประนีประนอมข้อพิพาทมีความหลากหลาย ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยการจำแนกประเภทของการประนีประนอมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้กระบวนการที่เหมาะสม และสามารถนำไปสู่ข้อยุติที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน การทำความเข้าใจประเภทของการประนีประนอมในลักษณะต่าง ๆ ช่วยให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมไทยซึ่งมีบริบทเฉพาะที่ให้ความสำคัญกับความสงบ ความเคารพผู้อาวุโส ความสามัคคีในชุมชน และการยุติข้อพิพาทโดยไม่เสียหน้า การเลือกใช้ประเภทของการประนีประนอมให้เหมาะสมกับบริบททางวัฒนธรรม จึงเป็นสิ่งสำคัญในการเสริมสร้างความยุติธรรมที่ยั่งยืน และส่งเสริมความปรองดองในระดับครอบครัว ชุมชน และประเทศชาติในภาพรวม

2.2.5 ขั้นตอนของการประนีประนอมข้อพิพาท

การประนีประนอมข้อพิพาทเป็นกระบวนการหนึ่งของการระงับข้อพิพาทที่มีลักษณะเฉพาะ คือ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสมัครใจของคู่กรณีโดยไม่ต้องอาศัยอำนาจบังคับทางกฎหมายหรืออำนาจรัฐ หากแต่เป็นการเจรจาเพื่อหาทางออกร่วมกัน โดยต่างฝ่ายต่างยอมถอยคนละก้าว และอยู่ภายใต้การอำนวยความสะดวกของบุคคลที่สามซึ่งเป็นกลาง หรือในบางกรณีก็อาจดำเนินการโดยตรงระหว่างคู่กรณีโดยไม่ต้องอาศัยคนกลางก็ได้ กระบวนการประนีประนอมจึงถือเป็นวิธีการที่มีความยืดหยุ่น เหมาะสมกับสังคมที่ให้คุณค่ากับความสัมพันธ์และการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ กระบวนการประนีประนอมข้อพิพาทโดยทั่วไปประกอบด้วยขั้นตอนหลัก ๆ ดังนี้

1) การเตรียมความพร้อม (Preparation)

(วิชัย อั้งประพันธ์, 2553) กล่าวว่า ขั้นตอนแรกของการประนีประนอมข้อพิพาท คือ การเตรียมความพร้อมของทั้งผู้ประนีประนอมและคู่กรณี ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของ

กระบวนการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท ความเข้าใจในบริบทของ คู่กรณี ความต้องการพื้นฐาน และผลกระทบจากข้อพิพาทที่เกิดขึ้น รวมถึงการเตรียมสถานที่ที่เหมาะสม สงบ และปลอดภัย เพื่อสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจและเปิดใจ

การเตรียมตัวอย่างรอบด้านของผู้ประนีประนอมยังรวมถึงการวางแผนล่วงหน้าว่าจะบริหารจัดการอารมณ์ ความคาดหวัง และพฤติกรรมของคู่กรณีอย่างไร โดยต้องคำนึงถึงความอ่อนไหวของประเด็นข้อพิพาท และหลีกเลี่ยงการตัดสินล่วงหน้า

2) การเปิดการเจรจา (Opening the Session)

(ธวัชชัย ทวีศักดิ์วรวิทย์, 2560) กล่าวถึง เมื่อเข้าสู่การพูดคุยอย่างเป็นทางการ ขั้นตอนต่อไปคือ การเปิดการเจรจาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นโอกาสสำคัญที่ผู้ประนีประนอมจะสร้างความเชื่อมั่น ความปลอดภัย และความเป็นกลางให้กับคู่กรณี โดยผู้ประนีประนอมจะต้องแนะนำตนเอง อธิบายบทบาทและกระบวนการอย่างชัดเจน รวมถึงย้ำว่ากระบวนการนี้ตั้งอยู่บนหลักความลับ ความสมัครใจ และไม่เป็นการบังคับ

ในช่วงนี้ ผู้ประนีประนอมจะต้องจัดวางกติกาพื้นฐานของการพูดคุย เช่น การพูดคุยอย่างให้เกียรติ ไม่ขัดจังหวะกัน เปิดใจฟังซึ่งกันและกัน ตลอดจนขอบเขตของสิ่งที่สามารถพูดคุยหรือเสนอได้ เพื่อให้กระบวนการดำเนินไปอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ

3) การระบุประเด็นปัญหา (Identifying Issues)

(พินิจ วัฒนธรรม, 2554) พูดถึง ในขั้นตอนนี้ คู่กรณีจะได้รับโอกาสในการเล่าเรื่องราวหรืออธิบายข้อเท็จจริงจากมุมมองของตนเอง โดยที่ผู้ประนีประนอมมีหน้าที่รับฟังอย่างเป็นกลาง สะท้อนความเข้าใจ และช่วยสรุปประเด็นปัญหาที่แท้จริงออกมาให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ทุกฝ่ายเห็นภาพรวมของข้อพิพาทร่วมกัน

ประโยชน์ของขั้นตอนนี้ คือ การเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้แสดงออกถึงความรู้สึก ความต้องการ และแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังข้อเรียกร้องของตน ซึ่งบางครั้งอาจมีความลึกซึ้งกว่าข้อกฎหมายหรือข้อเท็จจริง เช่น ความรู้สึกถูกเอาเปรียบ ความเสียหน้า หรือความต้องการความยุติธรรม ซึ่งเมื่อเข้าใจแล้วจะทำให้การหาทางออกร่วมกันง่ายขึ้น

4) การเสนอทางเลือกและเจรจาต่อรอง (Generating Options and Negotiation)

(ชลากร เทียนส่องใจ, 2554) อธิบายถึง การเสนอทางเลือกและการเจรจาต่อรอง เมื่อปัญหาได้รับการทำความเข้าใจอย่างรอบด้านแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการเสนอทางเลือกในการแก้ไขข้อพิพาท ซึ่งทั้งคู่กรณีและผู้ประนีประนอมจะช่วยกันเสนอแนวทางต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของทุกฝ่าย โดยเน้นที่การสร้าง “ทางออกที่ทุกฝ่ายยอมรับได้” มากกว่าการเอาชนะกัน

ในขั้นตอนนี้ ผู้ประนีประนอมจะใช้เทคนิคการเจรจา การสะท้อนข้อเสนอ การเปรียบเทียบผลดีผลเสีย และการตั้งคำถามเชิงสำรวจ เพื่อให้คู่กรณีพิจารณาทางเลือกอย่างมีเหตุผล หลีกเลี่ยงการยึดติดกับจุดยืน โดยเปลี่ยนมานั่งผลประโยชน์ร่วมกัน

5) การตกลงร่วมกัน (Reaching Agreement)

(สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2560) กล่าวถึงขั้นตอนการตกลงร่วมกัน หากกระบวนการดำเนินไปด้วยดี คู่กรณีจะสามารถหาข้อสรุปที่พึงพอใจร่วมกันได้ในที่สุด ซึ่งจะนำไปสู่การจัดทำ “ข้อตกลงประนีประนอม” โดยควรมีลักษณะที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร ระบุขอบเขต ภาระหน้าที่ของแต่ละฝ่าย วิธีการดำเนินการ และช่วงเวลาที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่กระบวนการอยู่ในศาล ข้อตกลงนี้สามารถนำเสนอให้ศาลพิจารณาและออกเป็นคำพิพากษาตามยินยอม ซึ่งจะมีผลผูกพันตามกฎหมาย แต่ในกรณีนอกศาล ข้อตกลงถือเป็นนิติกรรมตามกฎหมายแพ่ง และสามารถใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในชั้นศาลได้ในกรณีมีปัญหาเกิดขึ้นในภายหลัง

6) การติดตามผล (Follow-up)

(ศิวินทร์ รัตนพงศ์, 2559) กล่าวถึงขั้นตอนการติดตามผลว่า แม้จะตกลงกันได้แล้ว แต่กระบวนการประนีประนอมที่ดีควรมีการติดตามผล เพื่อให้มั่นใจว่าทุกฝ่ายปฏิบัติตามข้อตกลงอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เป็นข้อตกลงระยะยาว เช่น การผ่อนชำระ หรือการฟื้นฟูความสัมพันธ์

การติดตามผลสามารถทำได้โดยผู้ประนีประนอม หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในองค์กร เช่น ศูนย์ไกล่เกลี่ย หรือหน่วยงานทางกฎหมาย รวมถึงอาจมีการจัดกิจกรรมร่วม เช่น เวทีพูดคุยในชุมชน การให้คำปรึกษาเพิ่มเติม หรือการส่งเสริมความเข้าใจซึ่งกันและกันในระยะยาว

โดยสรุปแล้ว กระบวนการประนีประนอมข้อพิพาททั้ง 6 ขั้นตอนข้างต้น ไม่ได้เป็นเพียงการดำเนินการตามลำดับเท่านั้น หากแต่เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยทั้งทักษะด้านการสื่อสาร จิตวิทยา ความเข้าใจในมนุษย์ และจริยธรรมในวิชาชีพของผู้ประนีประนอมแต่ละคน เพื่อให้กระบวนการทั้งหมดดำเนินไปอย่างสงบและสมครใจ โดยที่เป้าหมายสำคัญของทุกขั้นตอนไม่ใช่เพียงเพื่อยุติข้อพิพาทในเชิงเทคนิค แต่เพื่อเสริมสร้างสังคมแห่งการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขบนพื้นฐานของความเคารพ ความเข้าใจ และการให้อภัยซึ่งกันและกัน ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างวัฒนธรรมเชิงสมานฉันท์ในบริบทของสังคมไทยอย่างแท้จริง

2.2.6 ความสำคัญของการประนีประนอมข้อพิพาท

การประนีประนอมข้อพิพาท (Compromise or Settlement) เป็นหนึ่งในวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ได้รับความนิยมและยอมรับอย่างแพร่หลายในหลายระบบกฎหมาย เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ให้ความสำคัญกับความสมครใจ ความร่วมมือ และความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี มากกว่าการตัดสินโดยศาลหรือบุคคลที่สาม จุดแข็งของการประนีประนอมจึงไม่ได้อยู่ที่การได้มาซึ่งสิทธิตามกฎหมายเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการธำรงรักษาความสงบ ความสัมพันธ์ และสภาพแวดล้อมทางสังคมที่สมานฉันท์ด้วย มีนักวิชาการและนักกฎหมายหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของการประนีประนอมข้อพิพาท โดยสามารถแจกแจงและวิเคราะห์ในเชิงลึกได้ในหลายประเด็นดังนี้

1) ลดความเสียหายทั้งทางเศรษฐกิจและจิตใจ

(ธวัชชัย ทวีศักดิ์วรุฒิ, 2560) ได้กล่าวถึงหนึ่งในประเด็นสำคัญที่การประนีประนอมช่วยลดได้คือ ต้นทุนของความขัดแย้ง ทั้งในเชิงเศรษฐกิจและจิตวิทยา การดำเนินคดีในศาลมักต้องใช้เวลายาวนาน มีค่าใช้จ่ายสูง และสร้างความตึงเครียดแก่คู่กรณี แต่การประนีประนอมเป็นการเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายได้ร่วมกันหาทางออกร่วม โดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในกระบวนการยุติธรรมแบบดั้งเดิม พร้อมทั้งระบุว่า ข้อดีของการประนีประนอมคือ การลดค่าใช้จ่ายในการ

ดำเนินคดีทั้งต่อคู่กรณีและต่อระบบศาล อีกทั้งยังช่วยฟื้นฟูสภาพจิตใจที่ถูกบั่นทอนจากการต่อสู้กันในกระบวนการยุติธรรม

2) สร้างความยั่งยืนในการแก้ไขปัญหา

(วิชัย อึ้งประพันธ์, 2553) ระบุถึง การประนีประนอมไม่เพียงแต่เป็นการระงับข้อพิพาทชั่วคราว แต่ยังสามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาในระยะยาว เพราะการหาข้อยุติผ่านการเจรจาและตกลงร่วมกันจะสร้าง “ความเป็นเจ้าของร่วมในข้อตกลง” ซึ่งต่างจากการตัดสินของศาลที่อาจทำให้คู่กรณีฝ่ายหนึ่งรู้สึกไม่ยุติธรรมและพร้อมที่จะกลับมาโต้แย้งอีกครั้ง นอกจากนี้ยังชี้ให้เห็นว่า การประนีประนอมที่ดีจะต้องทำให้คู่กรณีรู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและยอมรับผลลัพธ์ด้วยความสมัครใจ ซึ่งจะช่วยให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างยั่งยืน ไม่กลับมาเกิดข้อพิพาทซ้ำ

3) คงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี

(พินิจ วัฒนธรรม, 2554) ได้กล่าวถึง ในหลายกรณี คู่กรณีอาจมีความสัมพันธ์ระยะยาวที่ไม่สามารถตัดขาดกันได้ เช่น คู่สมรส ญาติ หุ้นส่วนธุรกิจ หรือเพื่อนบ้าน การฟ้องร้องอาจทำให้ความสัมพันธ์เหล่านี้เสียหายอย่างถาวร แต่การประนีประนอมจะช่วยให้ทั้งสองฝ่ายยังคงรักษาความสัมพันธ์ไว้ได้ พร้อมกับยุติข้อพิพาทอย่างสันติ กล่าวคือ หากกระบวนการยุติธรรมสามารถรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไว้ได้ ก็ถือว่าเป็นความยุติธรรมที่มีมนุษยธรรม ซึ่งการประนีประนอมเป็นกลไกสำคัญในการทำหน้าทีนี้

4) สะท้อนแนวคิด “ความยุติธรรมสมานฉันท์”

(ชลากร เทียนส่องใจ, 2554) ได้เสนอว่าแนวคิดนี้เน้นการฟื้นฟูความสัมพันธ์ การยอมรับความเสียหาย และการให้อภัย โดยถือว่า “ความยุติธรรม” ไม่ได้หมายถึงการลงโทษหรือการตัดสินแพ้-ชนะเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเยียวยาและคืนดีกันด้วย พร้อมทั้งยังระบุอีกว่าการประนีประนอมที่ดีไม่ใช่แค่การหาทางออก แต่คือการฟื้นคืนความไว้วางใจ ซึ่งเป็นรากฐานของความยุติธรรมในสังคมที่สันติ

5) ลดภาระของระบบศาลและรัฐ

(ศิวินท์ รัตนพงศ์, 2559) กล่าวถึงลดภาระของระบบศาลและรัฐในภาพรวมระดับชาติ การประนีประนอมสามารถลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ระบบศาล ทำให้ระบบยุติธรรมมีทรัพยากรมากขึ้นสำหรับการจัดการกับคดีที่จำเป็น และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชนในการบริหารความขัดแย้งอธิบายเพิ่มอีกว่าการสนับสนุนกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก เช่น การประนีประนอม จะช่วยกระจายภาระจากรัฐไปสู่ภาคประชาชน และเปิดพื้นที่ให้สังคมมีบทบาทในการดูแลตนเอง

ดังนั้น การประนีประนอมข้อพิพาท จึงเป็นกลไกสำคัญที่มีบทบาทในการสร้างสังคมแห่งความร่วมมือ ความยุติธรรม และความสมานฉันท์ การประนีประนอมที่ดีควรตั้งอยู่บนฐานของความเข้าใจ ความสมัครใจ และการสื่อสารที่เปิดใจ ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหาที่แท้จริง ยั่งยืน และส่งเสริมคุณภาพของระบบกฎหมายและความสัมพันธ์ในสังคมได้อย่างแท้จริง

2.2.7 ข้อดี – ข้อเสียของการประนีประนอมข้อพิพาท

การประนีประนอมข้อพิพาท (Compromise) ถือเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทอย่างสันติที่อาศัยความสมัครใจและการมีส่วนร่วมของคู่กรณี โดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นทางการ แม้การประนีประนอมจะได้รับการยอมรับว่าเป็นวิธีการที่ส่งเสริมสันติภาพและประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้ง แต่ก็มีทั้งข้อดีและข้อจำกัดที่ควรพิจารณาอย่างรอบด้าน ดังนี้

1) ข้อดีของการประนีประนอมข้อพิพาท

(1) ส่งเสริมความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดี

(วิชัย อึ้งประพันธ์, 2553) กล่าวถึงข้อดีของการประนีประนอมเป็นกระบวนการที่เน้นการพูดคุย การฟัง และการยอมถอยของทั้งสองฝ่าย ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันและช่วยฟื้นฟูความสัมพันธ์ที่แตกร้าว โดยเฉพาะในกรณีที่คู่กรณีมีความสัมพันธ์ในระยะยาว เช่น ญาติ เพื่อนบ้าน หรือหุ้นส่วน และยังอธิบายว่าการประนีประนอมมีคุณค่าในฐานะเครื่องมือฟื้นฟูความสัมพันธ์ของคู่กรณี ไม่ให้เกิดความบาดหมางในระยะยาว และยังช่วยป้องกันข้อพิพาทซ้ำในอนาคตได้

(2) ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

(รัชชัย ทวีศักดิ์วรุฒิ, 2560) กล่าวถึงข้อดีของการประนีประนอมว่าเป็นการเข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีในศาลมีค่าใช้จ่ายสูงและกินเวลานาน การประนีประนอมช่วยให้ทั้งสองฝ่ายสามารถตกลงกันได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนทางกฎหมายที่ซับซ้อนพร้อมทั้งระบุว่าการประนีประนอมเป็นทางเลือกที่ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายและเวลาให้กับคู่กรณีอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในคดีที่มีข้อพิพาทไม่ซับซ้อน

(3) เปิดโอกาสให้คู่กรณีมีส่วนร่วม

(พินิจ วัฒนธรรม, 2554) กล่าวถึงข้อดีว่าคู่กรณีสามารถมีบทบาทในการเสนอเงื่อนไข ตัดสินใจ และตกลงร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของต่อข้อตกลง และมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจมากกว่า พร้อมชี้ให้เห็นว่าข้อตกลงที่เกิดจากการประนีประนอมมีลักษณะพิเศษ คือเป็นข้อตกลงที่คู่กรณีมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ ซึ่งแตกต่างจากคำพิพากษาของศาลที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจไม่ยินยอม

(4) ลดภาระของระบบยุติธรรม

(ศิวินันท์ รัตนพงศ์, 2559) กล่าวว่าเมื่อคู่กรณีสามารถตกลงกันได้เอง จะช่วยลดจำนวนคดีในศาล ทำให้ระบบยุติธรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้นในการจัดการคดีที่ซับซ้อนหรือเร่งด่วน พร้อมทั้งอธิบายเพิ่มเติมว่าการสนับสนุนการประนีประนอมเป็นแนวทางหนึ่งช่วยลดภาระของศาล ทำให้เกิดการบริหารจัดการคดีที่มีคุณภาพและทันท่วงทีมากยิ่งขึ้น

(5) สนับสนุนความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

(ชลากร เทียนส่องใจ, 2554) กล่าวว่ากระบวนการนี้สอดคล้องกับแนวคิด “ความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” (Restorative Justice) ที่มุ่งเน้นการเยียวยาฟื้นฟูความสัมพันธ์ และคืนความสมดุลแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และระบุว่าการประนีประนอมข้อพิพาทในบริบทของสังคมไทยเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมจริยธรรม ความเมตตา และการให้อภัย ซึ่งล้วนเป็นคุณค่าพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

2) ข้อเสียหรือข้อจำกัดของการประนีประนอมข้อพิพาท

(1) อาจไม่เท่าเทียมในการต่อรอง

(พินิจ วัฒนธรรม, 2554) กล่าวว่า หากคู่กรณีฝ่ายหนึ่งมีอำนาจหรือทรัพยากรมากกว่า อาจใช้การประนีประนอมเป็นเครื่องมือกดดันให้ฝ่ายที่อ่อนแอกว่าต้องยอมรับข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรม พร้อมทั้งระบุเพิ่มเติมว่า การประนีประนอมอาจกลายเป็นเครื่องมือที่เอื้อประโยชน์แก่ฝ่ายที่มีอำนาจต่อรองสูง หากไม่มีคนกลางที่เป็นธรรมและมีทักษะเพียงพอ

(2) ไม่มีหลักประกันในทางกฎหมายเสมอไป

(รัชชัย ทวีศักดิ์วรวิ, 2560) บอกถึงข้อเสียของการประนีประนอมว่า ในบางกรณี การประนีประนอมที่ไม่มีการบันทึกหรือรับรองทางกฎหมายอย่างชัดเจนอาจทำให้ไม่สามารถนำไปบังคับใช้ได้ และหากมีการผิดข้อตกลงก็ไม่สามารถดำเนินการตามกฎหมายได้โดยตรง พร้อมทั้งชี้ว่า ข้อตกลงที่เกิดจากการประนีประนอมต้องมีการจัดทำเอกสารและรับรองตามกฎหมาย มิฉะนั้นอาจไม่มีผลบังคับทางกฎหมาย

(3) อาจไม่มีการค้นหาความจริงหรือความยุติธรรมแท้จริง

(วิชัย อึ้งประพันธ์, 2553) กล่าวว่า การมุ่งสู่ข้อตกลงโดยเร็ว อาจทำให้ละเลยการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือปัญหาหลักที่อยู่เบื้องหลังข้อพิพาท เช่น การละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือการฉ้อโกงที่จำเป็นต้องได้รับการพิสูจน์ทางกฎหมาย และระบุเพิ่มว่า ข้อจำกัดของการประนีประนอมอยู่ที่การหลีกเลี่ยงการพิสูจน์ข้อเท็จจริงและความยุติธรรมในเชิงนิติธรรม โดยเฉพาะในคดีที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะหรือสิทธิมนุษยชน

จากการศึกษาค้นคว้า ข้อดี – ข้อเสียของการประนีประนอมข้อพิพาท พบว่าเป็นกระบวนการที่มีศักยภาพในการส่งเสริมความสงบสุข ความเข้าใจ และความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในสังคม แต่ก็มีข้อจำกัดบางประการ โดยเฉพาะในเรื่องความเท่าเทียมในการเจรจาและการรับรองทางกฎหมาย ดังนั้นการออกแบบกระบวนการประนีประนอมจึงควรมีโครงสร้างที่โปร่งใส เป็นธรรม และมีเครื่องมือในการคุ้มครองสิทธิของคู่กรณีอย่างเหมาะสม

2.2.8 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประนีประนอมข้อพิพาท

การประนีประนอมข้อพิพาท (Compromise / Settlement) เป็นหนึ่งในกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยไม่ต้องใช้กระบวนการทางศาล ผู้เกี่ยวข้องจะเข้าสู่กระบวนการด้วยความสมัครใจ และยอมลดทอนข้อเรียกร้องของตนเพื่อหาจุดร่วม ซึ่งถือว่าเป็นกลไกสำคัญในการรักษาความสัมพันธ์และลดความขัดแย้งระยะยาว โดยมีแนวคิดและทฤษฎีรองรับมากมายดังนี้

1) แนวคิดการประนีประนอมในเชิงกฎหมาย

(สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2560) กล่าวว่า การประนีประนอมเป็นรูปแบบหนึ่งของการทำสัญญา (contract) ที่คู่กรณีตกลงยุติข้อพิพาทหรือหลีกเลี่ยงข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยทั้งสองฝ่ายต่างลดข้อเรียกร้องของตน หรืออาจกล่าวได้ว่า การประนีประนอมคือการตกลงยินยอมระหว่างคู่กรณีเพื่อยุติข้อพิพาทที่มีอยู่หรืออาจมีขึ้น โดยมีผลผูกพันเสมือนคำพิพากษา

2) ทฤษฎีผลประโยชน์ร่วม (Mutual Gains Theory)

(Roger Fisher และ William Ury, 2554) เสนอทฤษฎีผลประโยชน์ร่วมว่าเป็นแนวคิดที่ว่า คู่กรณีสามารถสร้าง “ผลประโยชน์ร่วม” (shared interests) ได้หากเปิดใจฟังกันและไม่มุ่งเน้นเพียง “จุดยืน” (positions) แนวคิดนี้ชี้ว่า หากทั้งสองฝ่ายยินดีปรับความต้องการบางส่วน ก็สามารถสร้างทางเลือกที่เป็นประโยชน์ต่อทั้งคู่ได้มากกว่าการเผชิญหน้า จากการเสนอในหนังสือ Getting to Yes ว่า การเจรจาที่ดีคือการเน้น “ผลประโยชน์” มากกว่า “ตำแหน่ง”

3) แนวคิดการเจรจาแบบร่วมมือ (Integrative Negotiation)

(ธวัชชัย ทวีศักดิ์วรวิทย์, 2560) เสนอแนวคิดนี้ว่ามุ่งเน้นความร่วมมือ มากกว่าการแข่งขัน โดยเน้นการค้นหาทางเลือกใหม่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย เป็นหลักการสำคัญของการประนีประนอมที่ไม่ใช่การยอมแพ้ แต่เป็นการปรับเพื่อลดข้อขัดแย้ง อาจกล่าวว่าการประนีประนอมไม่ใช่การยอมถอยแบบเสียเปรียบ แต่คือการใช้สติและเหตุผลหาทางออกที่เหมาะสมร่วมกัน

4) แนวคิดพุทธธรรมกับการประนีประนอม

(ชลากร เทียนส่องใจ, 2554) เสนอแนวคิดพุทธธรรมกับการประนีประนอมถึงหลักธรรมในพระพุทธศาสนา เช่น พรหมวิหาร 4, อภัยทาน, สัมมาวาจา และอคติ 4 มีผลอย่างยิ่งต่อการเจรจาอย่างสงบและนำไปสู่การประนีประนอม โดยเฉพาะการยอมถอยอย่างมีสติ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ตน หรืออาจเสนอได้ว่า การประนีประนอมที่ดีต้องอาศัยธรรมเครื่องคุ้มครองใจ เช่น อุเบกขา เมตตา และสติ จึงจะนำไปสู่การระงับข้อพิพาทอย่างแท้จริง

5) แนวคิดความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice)

(วิชัย อึ้งประพันธ์, 2553) กล่าวถึงแนวคิดความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ว่าแนวคิดนี้เน้นการเยียวยาความเสียหายระหว่างคู่กรณี ไม่ใช่เพียงลงโทษ โดยการประนีประนอมจึงไม่ใช่แค่ยุติข้อพิพาท แต่ยังฟื้นฟูความสัมพันธ์และความไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับหลักศีลธรรมและวัฒนธรรมของสังคมไทยพร้อมชี้ว่า การประนีประนอมไม่ใช่เพียงการยุติความขัดแย้ง แต่ยังเป็นการเยียวยาจิตใจของทุกฝ่ายในสังคม

6) แนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมในการประนีประนอม

(Daniel Kahneman, 2554) กล่าวถึงแนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมในการประนีประนอมว่าแนวคิดนี้ชี้ว่ามนุษย์ไม่ได้ตัดสินใจอย่างมีเหตุผลเสมอไป ปัจจัยทางอารมณ์ ความคาดหวัง ความสูญเสียล่วงหน้า (loss aversion) มีผลต่อการยอมรับหรือปฏิเสธข้อเสนองานประนีประนอม ซึ่งผู้เจรจาจำเป็นต้องเข้าใจจิตวิทยาของผู้คนด้วย อาจกล่าวได้ว่าการตัดสินใจในการเจรจายู่ภายใต้อคติทางพฤติกรรมหลายรูปแบบ เช่น framing effect และ anchoring

ดังนั้น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประนีประนอมข้อพิพาทถือเป็นองค์ความรู้ที่มีความหลากหลาย สะท้อนถึงความซับซ้อนของมนุษย์ทั้งในด้านเหตุผล อารมณ์ ความสัมพันธ์ และค่านิยมทางสังคม โดยรากฐานของแนวคิดเหล่านี้ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในศาสตร์ใดศาสตร์หนึ่ง หากแต่เชื่อมโยงกันระหว่าง กฎหมาย จิตวิทยา เศรษฐศาสตร์ พุทธธรรม และแนวคิดสมัยใหม่ ซึ่งผสมผสานกันอย่างลึกซึ้งจนก่อเกิดเป็นศาสตร์แห่งการยอมถอยเพื่อก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคงในทางด้านกฎหมาย การประนีประนอมถือเป็นกลไกการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) ที่ช่วยลดภาระของศาลและเปิดโอกาสให้คู่กรณีมีส่วนร่วมในการกำหนดผลลัพธ์ของตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งอำนาจตัดสินจากภายนอก กระบวนการนี้จึงส่งเสริมหลักนิติธรรมในมิติที่เน้นความยืดหยุ่น

และการเข้าถึงความยุติธรรมอย่างแท้จริง ด้านจิตวิทยา การประนีประนอมสะท้อนความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ที่เต็มไปด้วยอารมณ์ ความคาดหวัง และการรับรู้ที่แตกต่างกัน แนวคิดทางจิตวิทยาการสื่อสาร การฟังอย่างลึกซึ้ง (empathic listening) และการเข้าใจเจตนาเบื้องหลังพฤติกรรม (intent vs. impact) ล้วนเป็นหัวใจสำคัญในการออกแบบกระบวนการที่ช่วยให้คู่กรณีสามารถเปิดใจและหาทางออกร่วมกันได้อย่างสร้างสรรค์ ด้านเศรษฐศาสตร์ การประนีประนอมสะท้อนแนวคิดเรื่องประสิทธิภาพของการจัดสรรทรัพยากร โดยเห็นว่าการต่อสู้ข้อพิพาทผ่านกระบวนการฟ้องร้องอาจมีต้นทุนทางเศรษฐกิจและสังคมสูง ทั้งในด้านค่าใช้จ่าย เวลา และความสัมพันธ์ การประนีประนอมจึงเป็นทางเลือกที่ช่วยลดต้นทุนของข้อพิพาทในระยะยาว และเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่คุ้มค่าอย่างเป็นธรรม ในด้านของพุทธธรรม การประนีประนอมสัมพันธ์กับหลักธรรมสำคัญหลายประการ เช่น เมตตา กรุณา อุเบกขา ขันติธรรม และอิทธิบาท 4 ซึ่งเน้นการแก้ไขความขัดแย้งด้วยความสงบ สติ และการเห็นอกเห็นใจ การ “ยอมถอย” ในที่นี้จึงมิใช่ความอ่อนแอ แต่เป็นความเข้มแข็งในทางธรรมะ ที่นำไปสู่การยุติทุกซ์ด้วยปัญญาและเมตตา

ในขณะเดียวกัน แนวคิดสมัยใหม่ โดยเฉพาะจากศาสตร์การแก้ไขข้อขัดแย้ง (Conflict Resolution Studies) และการเปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง (Conflict Transformation) ได้พัฒนาแนวทางที่เน้นกระบวนการมีส่วนร่วม การเคารพศักดิ์ศรีของคู่กรณี และการเยียวยาความสัมพันธ์ระยะยาว มากกว่าการตัดสินว่าใครผิดหรือถูก การประนีประนอมในแนวคิดนี้จึงเป็นมากกว่าการตกลงผลประโยชน์ แต่เป็นพื้นที่แห่งการฟัง เข้าใจ ให้อภัย และร่วมสร้างอนาคตใหม่ที่สงบสุขร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประนีประนอมข้อพิพาท ไม่ได้มุ่งหมายเพียงเพื่อลดแรงต้านหรือยุติข้อโต้แย้งชั่วคราว แต่คือศิลปะของการยอมถอยอย่างมีเหตุผล ที่ตั้งอยู่บนฐานแห่งความเข้าใจ ความเป็นมนุษย์ และการแสวงหาทางออกที่ไม่ทำลายความสัมพันธ์ การประนีประนอมจึงไม่ใช่การลดคุณค่าของการต่อสู้เพื่อสิทธิ แต่เป็นวิธีที่ชาญฉลาดในการรักษาสีของตนเอง พร้อมไปกับการเคารพสิทธิของผู้อื่น เพื่อให้เกิดดุลยภาพระหว่างความยุติธรรมและความสงบสุขในระยะยาว

2.3 แนวความคิดและทฤษฎีที่มีผลต่อการระงับข้อพิพาท

แนวความคิดและทฤษฎีที่มีผลต่อการระงับข้อพิพาท คือ กรอบแนวทางในการอธิบายและทำความเข้าใจสาเหตุ กระบวนการ และวิธีการจัดการกับความขัดแย้งหรือข้อพิพาท โดยมุ่งเน้นให้เกิดการแก้ไขปัญหาย่างสันติ ผ่านการเจรจา การไกล่เกลี่ย หรือการประนีประนอม แนวคิดเหล่านี้ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเลือกวิธีการระงับข้อพิพาทที่เหมาะสมกับลักษณะของปัญหาและบริบทของแต่ละกรณี โดยครอบคลุมทั้งด้านจิตวิทยา สังคม การสื่อสาร อำนาจต่อรอง ผลประโยชน์ และวัฒนธรรม ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จในการระงับข้อพิพาทอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

2.3.1 ความหมายของการระงับข้อพิพาท

การระงับข้อพิพาท หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการใด ๆ ที่มีเป้าหมายเพื่อยุติความขัดแย้งหรือข้อโต้แย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอย่างสันติ โดยเน้นการฟื้นฟูความสัมพันธ์ ความเข้าใจร่วมกัน และการสร้างทางออกที่ยอมรับได้จากทุกฝ่าย ซึ่งอาจดำเนินการผ่านหลายวิธี เช่น การเจรจา (Negotiation) การไกล่เกลี่ย (Mediation) การประนีประนอม (Conciliation) การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) หรือแม้กระทั่งการดำเนินคดีในศาล การระงับข้อพิพาทถือเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยลดภาระของกระบวนการยุติธรรมทางศาล ช่วยประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และลดความตึงเครียดระหว่างคู่กรณี โดยเฉพาะในกรณีที่ข้อพิพาทมิได้รุนแรงหรือซับซ้อนเกินไป

ซึ่งการระงับข้อพิพาท (Dispute Resolution) เป็นแนวคิดและกระบวนการที่ได้รับการอธิบายโดยนักวิชาการและองค์กรหลายฝ่าย ซึ่งแม้จะมีรายละเอียดแตกต่างกัน แต่ล้วนมุ่งสู่จุดหมายเดียวกัน คือการทำให้ความขัดแย้งยุติลงอย่างเป็นธรรมและสงบสุข (ประสิทธิ์ ปิวาวัฒนพานิช, 2561) เห็นว่าการระงับข้อพิพาทคือการแก้ไขข้อขัดแย้งให้สิ้นสุดลง ไม่ว่าจะโดยวิธีพิจารณาของศาลหรือกระบวนการทางเลือกอื่น เช่น การไกล่เกลี่ย อนุญาโตตุลาการ หรือการเจรจา โดยมีเป้าหมายเพื่อรักษาความยุติธรรมและความสงบเรียบร้อยของสังคม ในทำนองเดียวกัน (บุญส่ง ตันติรัตน์สุข, 2559) ได้ให้ความหมายว่าการระงับข้อพิพาทคือกระบวนการที่ช่วยให้ความขัดแย้งสิ้นสุดลง โดยอาศัยกลไกหลากหลาย ทั้งการเจรจา การไกล่เกลี่ย การประนีประนอม ตลอดจนการใช้ศาลหรืออนุญาโตตุลาการ

ขณะที่ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2560) ได้ให้คำจำกัดความว่า การระงับข้อพิพาทคือการดำเนินการใด ๆ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อยุติความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเกิดจากความสมัครใจของคู่กรณีหรือจากคำสั่งของหน่วยงานตุลาการหรืออนุญาโตตุลาการ ส่วน (โสภณ รัตนกร, 2561) อธิบายว่า การระงับข้อพิพาท หมายถึง การใช้กระบวนการทางกฎหมายหรือวิธีการที่ไม่เป็นทางการเพื่อยุติข้อขัดแย้งหรือข้อโต้แย้งระหว่างบุคคล โดยมีมุ่งหมายให้เกิดข้อตกลงหรือคำตัดสินที่เป็นที่ยอมรับของคู่กรณี

ด้าน (เพียว ยินดีสุข, 2561) ได้ชี้ให้เห็นว่าการระงับข้อพิพาท เป็นกลไกหนึ่งในระบบกฎหมายที่เปิดโอกาสให้คู่กรณีสามารถหาทางออกโดยไม่จำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีของศาลเสมอไป โดยเน้นความสมัครใจ ความรวดเร็ว และความพึงพอใจร่วมกันของคู่กรณี

ในระดับสากล (Christopher W. Moore, 2546) กล่าวถึงการระงับข้อพิพาทว่า เป็นกระบวนการที่ใช้เทคนิคและวิธีการหลากหลาย เพื่อช่วยให้ฝ่ายที่มีความขัดแย้งสามารถสื่อสาร แสดงออก และเจรจาอย่างมีประสิทธิภาพ จนนำไปสู่ข้อตกลงที่เป็นธรรมและยั่งยืน

จากที่กล่าวมาข้างต้น การระงับข้อพิพาทไม่ใช่เพียงกระบวนการที่มุ่งหมายเพื่อยุติปัญหาความขัดแย้งในเชิงรูปธรรม หรือเพื่อแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าเท่านั้น หากแต่เป็นกระบวนการที่มีรากฐานลึกซึ้งและหลากหลาย ทั้งในด้านของ แนวคิด ทฤษฎี และคุณค่าทางวัฒนธรรม โดยกระบวนการนี้ต้องอาศัยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในหลายด้าน ทั้งในเชิง จิตวิทยา สังคมศาสตร์ การสื่อสาร และจริยธรรม เพื่อให้สามารถเข้าถึงแก่นแท้ของความขัดแย้งได้อย่างแท้จริง และออกแบบวิธีการแก้ไขปัญหาย่างรอบด้านและยั่งยืน ในด้านทางจิตวิทยา เป็นการระงับข้อพิพาทเกี่ยวข้องกับ ความเข้าใจในธรรมชาติของอารมณ์ ความต้องการ และแรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งมักแฝงอยู่เบื้องหลังท่าที ความเชื่อ หรือพฤติกรรมภายนอก การที่ผู้ดำเนินกระบวนการเข้าใจภาวะอารมณ์และมุมมองของคู่กรณีจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้สามารถชว่นำทางข้อพิพาทให้คลี่คลายได้อย่างมีมนุษยธรรมและเคารพศักดิ์ศรีของทุกฝ่าย ด้าน สังคมวิทยา การระงับข้อพิพาทถือเป็นกลไกสำคัญของการธำรงรักษาระเบียบและความสัมพันธ์ในชุมชนหรือสังคมหนึ่ง ๆ โดยเฉพาะในสังคมที่มีความผูกพันทางวัฒนธรรมและค่านิยมร่วม เช่น สังคมไทย ซึ่งให้ความสำคัญกับ “ความสงบสุข ความกลมเกลียว และการเคารพกันตามลำดับชั้น” การระงับข้อพิพาทที่ดีจึงต้องมีลักษณะที่ไม่ทำลาย

ความสัมพันธ์ หากแต่เยียวยาและประสานความเข้าใจเพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถอยู่ร่วมกันต่อไปได้อย่างราบรื่น ด้านการสื่อสาร กระบวนการระงับข้อพิพาทจะไม่มีวันประสบความสำเร็จหากปราศจากการสื่อสารที่มีคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นการฟังอย่างลึกซึ้ง การตั้งคำถามอย่างมีเจตนาเชิงบวก หรือการสะท้อนความรู้สึกและความเข้าใจซึ่งกันและกัน การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในกระบวนการนี้จึงไม่ใช่เพียงการแลกเปลี่ยนข้อมูล แต่คือการฟังเพื่อ “เข้าใจ” ไม่ใช่เพียง “ตอบโต้” ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญของการสร้างพื้นที่ปลอดภัยสำหรับการเจรจาอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ การระงับข้อพิพาทยังต้องดำเนินการบนพื้นฐานของ จริยธรรมและคุณธรรม โดยผู้ดำเนินกระบวนการ เช่น ผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอม ต้องมีความเป็นกลาง สุจริต ยุติธรรม และให้เกียรติคู่กรณีอย่างเท่าเทียม การตัดสินใจและการจัดกระบวนการจึงต้องมุ่งหมายต่อประโยชน์ร่วม ไม่เอื้อให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียเปรียบ และต้องหลีกเลี่ยงอคติหรือผลประโยชน์ทับซ้อนอย่างเคร่งครัด

กล่าวโดยสรุป การระงับข้อพิพาทไม่ใช่เพียงกลไกทางกฎหมายหรือเทคนิคการเจรจาต่อรองเท่านั้น หากแต่เป็นกระบวนการทางสังคมที่เชื่อมโยงความเข้าใจในมนุษย์อย่างรอบด้าน มีเป้าหมายเพื่อสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่มีทั้งความเมตตา ความเข้าใจ และความยั่งยืน ซึ่งทั้งหมดนี้สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย ที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาความสัมพันธ์ การให้อภัย และการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขมากกว่าการเอาชนะกันในเชิงอำนาจหรือสิทธิ การระงับข้อพิพาทจึงไม่ใช่เพียง “วิธีแก้ปัญห” แต่คือ “กระบวนการแห่งการฟื้นคืนความสัมพันธ์” และการสร้างสังคมที่มีมนุษยธรรมในทุกกระดับอย่างแท้จริง

2.3.2 ประเภทของแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาท

ในการศึกษาการระงับข้อพิพาทอย่างมีระบบนั้น การทำความเข้าใจประเภทของแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องถือเป็นพื้นฐานสำคัญ ซึ่งช่วยให้สามารถเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมกับบริบทของข้อพิพาทแต่ละประเภทได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไป แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทสามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ประเภทหลัก ดังนี้

1) แนวคิดและทฤษฎีด้านจิตวิทยา (Psychological Theories)

แนวคิดกลุ่มนี้มุ่งเน้นไปที่ความเข้าใจพฤติกรรม ความรู้สึก และความต้องการภายในของมนุษย์ ซึ่งเป็นรากฐานของความขัดแย้ง โดยเชื่อว่าการระงับข้อพิพาทที่ยั่งยืนต้องเริ่มจากการเข้าใจแรงจูงใจและความต้องการที่ลึกซึ้งของแต่ละฝ่าย

(1) ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ (Human Needs Theory) โดย (John Burton, 2533) อธิบายว่าความขัดแย้งเกิดจากความต้องการพื้นฐานที่ไม่ได้รับการตอบสนอง เช่น ความมั่นคง อัตลักษณ์ ความเป็นธรรม และความยอมรับ ซึ่งไม่สามารถต่อรองหรือประนีประนอมได้ หากไม่มีการเข้าใจความต้องการเหล่านี้อย่างแท้จริง การเจรจาจะไม่ประสบความสำเร็จ

2) แนวคิดและทฤษฎีด้านการสื่อสาร (Communication Theories)

การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการระงับข้อพิพาท เพราะความขัดแย้งจำนวนมากมีต้นตอมาจากการสื่อสารที่ผิดพลาด การตีความคลาดเคลื่อน หรือความล้มเหลวในการแสดงออกถึงความต้องการอย่างชัดเจน

(1) ทฤษฎีการสื่อสารเชิงสัมพันธ์ (Relational Communication Theory) โดย (Tubbs, 2544) อธิบายว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสารมีผลต่อการเข้าใจความหมายของข้อความ การใช้ภาษา ท่าทาง น้ำเสียง และบริบทสังคมล้วนส่งผลต่อทิศทางของข้อพิพาท การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) และ การสื่อสารแบบไม่ใช้ความรุนแรง (Nonviolent Communication) เป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมทักษะการสื่อสารในการระงับข้อพิพาท

3) แนวคิดและทฤษฎีด้านการเจรจาและการไกล่เกลี่ย (Negotiation and Mediation Theories)

แนวคิดกลุ่มนี้เน้นกลยุทธ์ เทคนิค และกระบวนการที่ใช้ในการเจรจาและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งหวังให้คู่กรณีสามารถหาทางออกที่ยอมรับได้ร่วมกัน

(1) ทฤษฎีการเจรจาแบบผลประโยชน์ร่วม (Interest-Based Negotiation Theory) ที่พัฒนาโดย (Roger Fisher และ William Ury, 2534) แห่งโครงการเจรจาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด เสนอว่า การเจรจาที่ประสบความสำเร็จควรมุ่งไปที่ “ผลประโยชน์” แทนที่จะยึดติดกับ “ตำแหน่ง” หรือข้อเรียกร้อง

(2) ทฤษฎีการไกล่เกลี่ย ของ (Moore Christopher W, 2546) มุ่งเน้นบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยในการจัดการกระบวนการสื่อสารระหว่างคู่กรณี การสร้างบรรยากาศที่เป็นกลาง การช่วยเหลือประโยชน์ร่วม และการวิเคราะห์ทางเลือกต่าง ๆ ที่อาจนำไปสู่ข้อตกลง

4) แนวคิดด้านสันติวิธี (Nonviolent and Peace-Oriented Theories)

แนวคิดกลุ่มนี้มุ่งเน้นการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี โดยเชื่อว่าการใช้ความรุนแรงหรือการบังคับไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างยั่งยืน และจะส่งผลกระทบในระยะยาว

(1) แนวคิดอหิงสา (Ahimsa) ของมหาตมะ คานธี (Mahatma Gandhi) เป็นตัวอย่างของการต่อต้านความไม่เป็นธรรมด้วยวิธีที่ไม่รุนแรง โดยเชื่อในพลังของความรัก เมตตา และความอดทน

(2) ทฤษฎีความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice Theory) ที่เสนอโดย (Gandhi, 2470) ก็เป็นแนวคิดสำคัญที่เสนอให้มีการฟื้นฟูความสัมพันธ์ ความเข้าใจ และการเยียวยาผู้เสียหาย มากกว่าการลงโทษเพียงอย่างเดียว

5) แนวคิดทางพระพุทธศาสนา (Buddhist Perspective)

แนวคิดจากพระพุทธศาสนามีบทบาทสำคัญต่อการระงับข้อพิพาทในบริบทสังคมไทย เพราะเน้นการใช้ปัญญา เมตตา และการเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง

(1) หลักอริยสัจ 4 ช่วยให้เข้าใจ “ทุกข์” หรือความขัดแย้งว่าเป็นสิ่งที่มีเหตุและสามารถดับได้ด้วยวิธีปฏิบัติที่เหมาะสม

(2) อปัมมัญญา 4 (เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา) ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทสามารถเจรจาอย่างสงบ เป็นกลาง และเคารพกันและกัน

(3) สัมมาวาจา คือ การพูดที่สุภาพ ไม่ก่อให้เกิดความแตกแยก ซึ่งเป็นรากฐานของการสื่อสารที่ดีในการระงับข้อพิพาท

(พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2560) กล่าวว่า ธรรมะในพระพุทธศาสนาเป็นเครื่องมือทางปัญญาที่ช่วยให้มนุษย์เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจปัญหาในสังคม ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ในการระงับข้อพิพาทได้อย่างลึกซึ้ง

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาท พบว่าแต่ละแนวคิดมีบทบาทที่แตกต่างกันไป การนำแนวคิดต่าง ๆ เหล่านี้มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะของข้อพิพาทและบริบทของแต่ละกรณี จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะช่วยให้กระบวนการระงับข้อพิพาทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ใช่เพียงเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น แต่ยังสามารถสร้างความเข้าใจ ความไว้วางใจ และฟื้นฟูความสัมพันธ์ของคู่กรณีให้กลับมาอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบในระยะยาว โดยเฉพาะในสังคมไทย ซึ่งให้ความสำคัญกับความสงบ และการยุติความขัดแย้งด้วยวิธีที่ไม่รุนแรง การผสมผสานแนวคิดจากหลายศาสตร์ ทั้งด้านกฎหมาย จิตวิทยา และหลักธรรมในพุทธศาสนา จึงเป็นแนวทางที่เหมาะสมและสามารถนำไปสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทที่ยั่งยืน และสอดคล้องกับวิถีคิดและวัฒนธรรมของสังคมไทยได้อย่างแท้จริง

2.3.3 แนวความคิดที่มีผลต่อการระงับข้อพิพาท

การระงับข้อพิพาทเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับมิติหลากหลาย ทั้งด้านจิตวิทยา สังคม วัฒนธรรม และจริยธรรม การทำความเข้าใจ “แนวคิดหลัก” ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการระงับข้อพิพาท จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างลึกซึ้ง และสามารถเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมกับข้อพิพาทแต่ละประเภทได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดหลักที่สำคัญและได้รับการยอมรับในวงวิชาการและการปฏิบัติ มีดังนี้

1) แนวคิดเรื่องความต้องการของมนุษย์ (Human Needs Theory)

พัฒนาแนวคิดโดย (John Burton, 2533) ที่กล่าวถึง ความขัดแย้งเกิดจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่ไม่ได้รับการตอบสนอง เช่น ความมั่นคง ความยุติธรรม การได้รับการยอมรับ และการมีอัตลักษณ์ แนวคิดนี้เชื่อว่า ความต้องการพื้นฐาน (fundamental human needs) ไม่สามารถต่อรองหรือประนีประนอมได้ และการละเลยความต้องการเหล่านี้จะทำให้การแก้ปัญหาเป็นเพียงชั่วคราว โดยผู้ไกล่เกลี่ยควรเข้าใจและช่วยให้คู่กรณีค้นหาความต้องการที่แท้จริงของตนเอง

และผู้อื่น การเจรจาจึงควรมุ่งไปที่การตอบสนองความต้องการมากกว่าการต่อรองผลประโยชน์เพียงผิวเผิน

2) แนวคิดการเจรจาแบบผลประโยชน์ร่วม (Interest-Based Negotiation)

(Roger Fisher และ William Ury, 2534) กล่าวถึงแนวคิดการเจรจาแบบผลประโยชน์ร่วม ว่าเป็นแนวคิดแห่งโครงการเจรจาแห่ง Harvard โดยคู่กรณีควรมุ่งเน้นไปที่ “ผลประโยชน์” (interests) ที่แท้จริง แทนที่จะต่อรองกันที่ “จุดยืน” (positions) หรือข้อเรียกร้องที่อาจไม่สะท้อนความต้องการภายในอย่างแท้จริง การไกล่เกลี่ยโดยอาศัยเทคนิคการตั้งคำถามเปิด การสะท้อนความรู้สึก และการระดมความคิด จะช่วยให้คู่กรณีสามารถเปิดเผยผลประโยชน์ที่แท้จริงของตน และมองหาทางออกที่สร้างประโยชน์ร่วมกันได้ ซึ่งมีหลักการสำคัญดังนี้

- (1) แยก “คน” ออกจาก “ปัญหา”
- (2) มุ่งเน้นที่ “ผลประโยชน์” แทน “จุดยืน”
- (3) สร้างทางเลือกเพื่อการตัดสินใจร่วมกัน
- (4) ใช้มาตรฐานกลางในการประเมินทางเลือก

3) แนวคิดการสื่อสารเชิงสัมพันธ์ (Relational Communication Theory)

(Stewart L. Tubbs, 2544) ได้สนับสนุนแนวคิดการสื่อสารเชิงสัมพันธ์ว่า ความขัดแย้งจำนวนมากเกิดจากการสื่อสารที่ผิดพลาด การตีความคลาดเคลื่อน หรือการขาดการสื่อสารที่เปิดเผยและตรงไปตรงมา การสื่อสารเชิงสัมพันธ์เน้นให้ความสำคัญกับความไว้วางใจ บริบททางสังคม และอารมณ์ของคู่กรณี สำหรับวิธีการแก้ไขแนวความคิดนี้คือ การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) การใช้คำพูดอย่างสุภาพ และการแสดงความเข้าใจจะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น และลดระดับความขัดแย้งทางอารมณ์

4) แนวคิดสันติวิธี (Nonviolent Approach)

(Mahatma Gandhi และ Martin Luther King Jr., 2470) ได้เสนอแนวคิดสันติวิธี ว่าการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งควรใช้วิธีที่ไม่รุนแรง โดยเน้นการเจรจา ความอดทน และเมตตา แนวคิด

นี้ตั้งอยู่บนหลักการอหิงสา (Ahimsa) และการให้อภัย โดยสามารถประยุกต์ใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับศีลธรรม ศาสนา หรือจิตวิญญาณ เช่น ความขัดแย้งในครอบครัวหรือชุมชน ที่ต้องอาศัยความไว้วางใจในการคลี่คลาย

5) แนวคิดพุทธธรรมในการระงับข้อพิพาท (Buddhist Perspective)

(พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2560) ได้กล่าวถึงแนวคิดพุทธธรรมในการระงับข้อพิพาท ว่าพระพุทธศาสนาเสนอวิธีคลี่คลายความขัดแย้งผ่านหลักธรรม เช่น อริยสัจ 4 ซึ่งสอนให้เข้าใจต้นเหตุของปัญหา และดับปัญหาด้วยมรรคมีองค์ 8 รวมถึงอแปมัญญา 4 (เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา) และสัมมาวาจา (การพูดอย่างสุจริตและไม่เบียดเบียน) สามารถใช้ในบริบทของสังคมไทย ที่ให้ความเคารพต่อธรรมะ ช่วยสร้างบรรยากาศแห่งสันติ ความไว้วางใจ และการให้อภัย โดยเฉพาะในการเจรจาระหว่างบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด เช่น ครอบครัวหรือชุมชน

จากการศึกษาแนวความคิดที่มีผลต่อการระงับข้อพิพาท ไม่ว่าจะเป็นในระดับทฤษฎี หรือนำมาใช้ในทางปฏิบัติ ล้วนมีจุดร่วมสำคัญคือ การทำความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์อย่างรอบด้าน ทั้งในด้านอารมณ์ ความคิด การแสดงออก และความต้องการที่แท้จริงของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะเมื่อเกิดข้อขัดแย้ง การสื่อสารที่ดีและคุณค่าทางจริยธรรม เช่น ความเป็นกลาง ความเคารพซึ่งกันและกัน ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เอื้อให้กระบวนการระงับข้อพิพาทดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

การผสมผสานแนวคิดจากศาสตร์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านจิตวิทยา การสื่อสาร สังคมวิทยา กฎหมาย หรือแม้แต่หลักธรรมทางพุทธศาสนา จะช่วยเสริมสร้างวิธีการที่หลากหลายและเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ โดยเฉพาะเมื่อนำมาใช้ในบริบทของสังคมไทย ซึ่งมีลักษณะเฉพาะที่ให้ความสำคัญกับความเมตตา ความสงบ การรักษาน้ำคำคุณี และการอยู่ร่วมกันอย่างกลมเกลียว การออกแบบกระบวนการระงับข้อพิพาทจึงต้องคำนึงถึงบริบททางวัฒนธรรมเป็นสำคัญ

กล่าวโดยสรุป แนวคิดหลักที่อยู่เบื้องหลังการระงับข้อพิพาท ไม่ได้เน้นเพียงการหาข้อยุติทางกฎหมาย แต่ยังรวมถึงการสร้างพื้นที่แห่งความเข้าใจ การฟังอย่างลึกซึ้ง และการสร้างข้อตกลงที่คู่กรณียอมรับได้ร่วมกัน กระบวนการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเคารพในความเป็นมนุษย์ คุณค่าทางจริยธรรม และความเข้าใจในบริบททางสังคมวัฒนธรรม ย่อมนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ไม่เพียงแต่ยุติข้อ

พิพาทได้อย่างสงบ แต่ยังคงช่วยฟื้นฟูความสัมพันธ์ และส่งเสริมสังคมแห่งความไว้วางใจและสันติสุขอย่างยั่งยืนในระยะยาว

2.3.4 แนวความคิดและทฤษฎีที่มีผลต่อการระงับข้อพิพาท

การระงับข้อพิพาทเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยลดความขัดแย้งและความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้นในระดับบุคคล องค์กร และสังคมโดยรวม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทมีหลากหลายรูปแบบ ซึ่งครอบคลุมทั้งมิติทางกฎหมาย สังคม จิตวิทยา การเมือง และปรัชญา โดยมุ่งหวังให้เกิดความเข้าใจระหว่างคู่กรณี และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่เป็นธรรม ยั่งยืน และสงบสุข โดยมีนักวิชาการหลายท่านที่มีการเสนอแนวคิด ดังต่อไปนี้

1) แนวคิดการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี (Peaceful Dispute Resolution)

(Cohen, 2556) ได้กล่าวไว้ว่า การระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีเป็นกระบวนการที่ใช้การสื่อสาร การรับฟัง และการประนีประนอมเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างคู่กรณี โดยปราศจากการใช้ความรุนแรงหรือการใช้อำนาจบังคับ เขาเชื่อว่าการสื่อสารอย่างเปิดเผยและจริงใจเป็นรากฐานสำคัญในการระงับข้อพิพาท ไม่ว่าจะเป็นในระดับบุคคล ครอบครัว หรือระดับนานาชาติ โดยแนวคิดนี้เน้นที่การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการพูดคุยอย่างสร้างสรรค์ และเน้นความเคารพซึ่งกันและกัน ถือว่าเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับการระงับข้อพิพาทในสังคมพหุวัฒนธรรมหรือในบริบทที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความซับซ้อน

2) ทฤษฎีความต้องการพื้นฐาน (Human Needs Theory)

(John W. Burton, 2533) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้โดยตั้งอยู่บนสมมติฐานว่า ความขัดแย้งจำนวนมากไม่ได้เกิดจากความแตกต่างทางผลประโยชน์เท่านั้น แต่ยังมีรากฐานจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่ไม่ได้รับการตอบสนอง เช่น ความรู้สึกปลอดภัย ความยุติธรรม การยอมรับในศักดิ์ศรีของตนเอง และความเป็นธรรมในสังคม ซึ่งทฤษฎีนี้เสนอว่า การเจรจาเพื่อระงับข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพต้องสามารถระบุและตอบสนองต่อความต้องการที่ลึกซึ้งเหล่านี้ มิฉะนั้น ข้อพิพาทอาจกลับมาปะทุซ้ำในอนาคต แม้ว่าจะได้ข้อยุติในระดับผิวเผินแล้วก็ตาม

3) ทฤษฎีผลประโยชน์ร่วม (Interest-Based Negotiation)

(Fisher และ Ury, 2524) จาก Harvard Negotiation Project เสนอว่า ข้อขัดแย้งส่วนใหญ่มาจากการที่คู่กรณียึดติดกับ "ตำแหน่ง" (positions) ซึ่งมักเป็นท่าทีที่แสดงออกภายนอก เช่น ราคาหรือข้อเสนอที่ต้องการ แต่เบื้องหลังของตำแหน่งเหล่านั้นคือ "ผลประโยชน์" (interests) ที่แท้จริง เช่น ความต้องการความมั่นคง ความยุติธรรม หรือความคุ้มค่า โดยแนวคิดนี้เน้นให้แยกคนออกจากปัญหา มุ่งเน้นไปที่ผลประโยชน์ร่วม และค้นหาแนวทางแก้ไขที่สร้างผลประโยชน์ให้ทุกฝ่าย โดยไม่ใช้วิธีชิงดีชิงเด่น ทฤษฎีนี้ได้รับความนิยมอย่างสูงในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเชิงธุรกิจ แรงงาน และครอบครัว

4) ทฤษฎีการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management Theory)

(Morton Deutsch, 2516) นักจิตวิทยาสังคม ได้เสนอว่า ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ปกติในสังคมมนุษย์ ซึ่งหากได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม จะกลายเป็นพลังสร้างสรรค์ในการพัฒนาองค์กรและชุมชน โดยที่แนวคิดของ Deutsch เน้นว่าการแก้ไขความขัดแย้งไม่จำเป็นต้องหมายถึงการลบล้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่สามารถใช้วิธีการที่เน้นการร่วมมือ (cooperation) การเจรจาอย่างสร้างสรรค์ และการพัฒนาทักษะการฟังและความเข้าใจซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน

5) แนวคิดเชิงพุทธในการระงับข้อพิพาท (Buddhist Approach)

(พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2561) อธิบายว่าพุทธศาสนาเสนอแนวทางการระงับข้อพิพาทโดยเน้นที่จิตใจของบุคคล โดยใช้หลักธรรม เช่น พรหมวิหาร 4 (เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา), อคติ 4 และสัมมาอาชีวะ เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความสงบทั้งภายในและภายนอก โดยแนวคิดนี้เน้นการเจริญสติ เข้าใจเหตุแห่งความทุกข์ และการปล่อยวางอัตตา ซึ่งมีผลอย่างยิ่งต่อการระงับข้อพิพาทในระดับครอบครัว ชุมชน และองค์กรของไทย ที่มีรากวัฒนธรรมพุทธ

6) ทฤษฎีระบบความสัมพันธ์ (Conflict Transformation / Systems Theory)

(Lederach, 2546) ได้เสนอว่า ความขัดแย้งไม่ใช่เพียงการปะทะกันของผลประโยชน์หรือค่านิยม แต่เป็นผลสะท้อนจากโครงสร้างความสัมพันธ์ที่ไม่สมดุล เช่น ระบบสังคมที่ไม่เป็นธรรม หรือการสื่อสารที่ไม่เท่าเทียม ดังนั้น การระงับข้อพิพาทจึงต้องมองจากภาพรวมของระบบ และเน้น

การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างและทัศนคติร่วม ซึ่งแนวคิดนี้ใช้ได้ดีในกรณีข้อพิพาทที่มีความซับซ้อน และต่อเนื่อง เช่น ข้อพิพาทระหว่างชาติพันธุ์ หรือความขัดแย้งในระดับองค์กรที่สะสมมานาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาท จะเห็นได้ว่า กระบวนการระงับข้อพิพาทไม่อาจจำกัดอยู่เพียงในกรอบของกฎหมายหรือข้อบังคับทางนิติศาสตร์เท่านั้น หากแต่เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความเข้าใจในองค์ประกอบอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นมนุษยสัมพันธ์ โครงสร้างทางสังคม หรือคุณค่าทางวัฒนธรรมและจริยธรรมของแต่ละชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของสังคมไทยที่มีรากฐานความคิดแบบเอเชีย ซึ่งให้ความสำคัญกับความสงบ ความกลมเกลียว และการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

ในกระบวนการระงับข้อพิพาทของไทย ได้รับแนวคิดสมัยใหม่จากโลกตะวันตก เช่น ทฤษฎีการสื่อสาร ทฤษฎีการเจรจาเชิงผลประโยชน์ หรือกรอบคิดด้านจิตวิทยาเชิงบวก ได้รับการนำมาใช้เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยในทางเทคนิคและกลยุทธ์ ขณะเดียวกัน หลักธรรมในพระพุทธศาสนา เช่น เมตตา กรุณา อุเบกขา อิทธิบาท 4 และอริยสัจ 4 ก็มีบทบาทสำคัญในการปรับทัศนคติ สร้างความเข้าใจ และลดความยึดติดในความขัดแย้ง ทำให้กระบวนการระงับข้อพิพาทมิได้เป็นเพียงการ “หาข้อยุติ” แต่ยังเป็น “กระบวนการเยียวยา” และคืนความเป็นมนุษย์ให้กับทั้งสองฝ่ายอย่างแท้จริง

ดังนั้น การผสมผสานแนวคิดทางวิชาการจากสากลกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการเจรจาและการสร้างข้อตกลงที่ยึดธรรมเท่านั้น แต่ยังทำให้กระบวนการระงับข้อพิพาทมีความยั่งยืน และสามารถสร้างผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับบริบทของวัฒนธรรมไทยอย่างแท้จริง กล่าวคือ เป็นกระบวนการที่ไม่เพียงแต่ยุติข้อพิพาท หากแต่ส่งเสริมความสงบสุขทั้งในระดับบุคคลและสังคมโดยรวม

2.3.4 การเปรียบเทียบและวิเคราะห์ข้อดี-ข้อจำกัดของแต่ละแนวคิด/ทฤษฎี

ในการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทนั้น ไม่เพียงแต่จำเป็นต้องทำความเข้าใจแค่เนื้อหา แต่ยังต้องสามารถ เปรียบเทียบข้อดี และ วิเคราะห์ข้อจำกัด เพื่อเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งในที่นี้ ทางผู้วิจัยขอเสนอการวิเคราะห์แยกตามแนวคิดดังต่อไปนี้

1) ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ (Human Needs Theory)

เสนอแนวคิดโดย (John Burton, 2533) ซึ่งเสนอว่า ความขัดแย้งมักมีรากฐานมาจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ได้แก่ ความมั่นคง ความเป็นธรรม ความรัก การได้รับการยอมรับ และอัตลักษณ์ส่วนบุคคล

(1) ข้อดี

- เป็นแนวคิดที่เข้าถึงรากของข้อขัดแย้งได้ลึกซึ้ง
- ทำให้เกิดการแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน ไม่ใช่แค่เพียงยุติข้อโต้แย้งชั่วคราว
- ส่งเสริมให้คู่กรณีเกิดความเข้าใจตนเองและผู้อื่นมากขึ้น
- สามารถประยุกต์ใช้กับข้อพิพาทที่มีมิติทางอารมณ์และความรู้สึกลึกซึ้ง เช่น ข้อพิพาทในครอบครัว ชุมชน หรือชาติพันธุ์

(2) ข้อจำกัด

- ยากต่อการระบุความต้องการที่แท้จริง หากคู่กรณีไม่เปิดเผย
- ต้องใช้เวลานานและอาศัยทักษะเฉพาะของผู้ไกล่เกลี่ย
- ไม่เหมาะกับข้อพิพาทที่ต้องการการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว เช่น เิงพณิชย

2) แนวคิดการเจรจาแบบผลประโยชน์ร่วม (Interest-Based Negotiation)

(Roger Fisher และ William Ury, 2534) แห่งโครงการ Harvard Negotiation Project ซึ่งชี้ว่า การเจรจาที่เน้น “ผลประโยชน์” (Interests) มากกว่าตำแหน่งหรือข้อเรียกร้อง จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่สร้างสรรค์และยอมรับร่วมกันได้

(1) ข้อดี

- ทำให้ทุกฝ่ายรู้สึกได้รับประโยชน์ และลดความรู้สึกว่า “แพ้”
- ส่งเสริมการรักษาความสัมพันธ์ระยะยาว

- มีโครงสร้างชัดเจน นำไปใช้ได้ง่ายในการเจรจาและการไกล่เกลี่ย
- เหมาะกับข้อพิพาทในเชิงธุรกิจ องค์กร หรือระหว่างกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ

(2) ข้อจำกัด

- ไม่เหมาะกับกรณีที่ผลประโยชน์ของแต่ละฝ่ายขัดกันโดยสิ้นเชิง
- อาจถูกใช้ในทางที่ไม่จริงใจ เช่น แสร้งเปิดเผยผลประโยชน์เพื่อประโยชน์ส่วนตน
- หากไม่มีการสื่อสารที่เปิดใจ อาจไม่สามารถหาข้อตกลงร่วมกันได้

3) แนวคิดการสื่อสารเชิงสัมพันธ์ (Relational Communication Theory)

(Tubbs และคณะ, 2544) กล่าวถึงแนวคิดที่เสนอว่า ความขัดแย้งหลายรูปแบบมีต้นเหตุจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน การตีความคลาดเคลื่อน และการขาดความไว้วางใจ ซึ่งการพัฒนา “ความสัมพันธ์” ที่ดีจะช่วยลดความตึงเครียดระหว่างคู่กรณีได้

(1) ข้อดี

- ช่วยสร้างความไว้วางใจ ความเข้าใจ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคู่กรณี
- ลดความขัดแย้งเชิงอารมณ์และความเข้าใจผิด
- เหมาะสำหรับข้อพิพาทในที่ทำงาน ครอบครัว หรือองค์กร
- สนับสนุนให้คู่กรณีรู้จักสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ข้อจำกัด

- ต้องอาศัยทักษะการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) และการใช้ภาษาอย่างรอบคอบ
- หากมีอคติหรืออารมณ์แรงเกินไป อาจสื่อสารกันไม่ได้

- ไม่เหมาะกับข้อพิพาทที่มีความซับซ้อนเชิงกฎหมายหรือผลประโยชน์ที่ชัดเจน

มาก

4) แนวคิดสันติวิธี (Nonviolent Approach)

(Gandhi, 2470) กล่าวถึงว่าแนวความคิดนี้ได้รับอิทธิพลจากอหิงสาในแนวคิดของ มหาตมะ คานธี และแนวทางของ Martin Luther King Jr. ซึ่งมองว่าความขัดแย้งสามารถแก้ได้ผ่าน เมตตา ความอดทน และความไม่ใช้ความรุนแรง โดยเน้น “พลังทางศีลธรรม” แทนกำลังบังคับ

(1) ข้อดี

- ส่งเสริมความสงบและความเคารพซึ่งกันและกัน
- เหมาะกับข้อพิพาทในครอบครัว ชุมชน หรือศาสนา
- มีผลยั่งยืนต่อความสัมพันธ์ระยะยาว
- สามารถบูรณาการกับแนวคิดพุทธธรรมได้ดีในบริบทไทย

(2) ข้อจำกัด

- ไม่เหมาะกับข้อพิพาทที่ต้องการการตัดสินเชิงผลประโยชน์ทันที
- ต้องอาศัยบุคคลที่มีทัศนคติแบบสันติและการฝึกฝนด้านจิตใจ
- อาจไม่ได้ผลกับฝ่ายที่ใช้ความรุนแรงเป็นหลักหรือไม่ยอมฟังเหตุผล

5) แนวคิดพุทธธรรม (Buddhist Perspective)

(พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2560) เสนอว่าแนวคิดพุทธธรรมเป็นแนวคิดที่ มองความขัดแย้งในฐานะ “ทุกข์” ซึ่งมีสาเหตุ และสามารถดับได้ด้วยการใช้หลักอริยสัจ 4, อัปป มัญญา 4 (เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา), สัมมาวาจา และมรรคมีองค์ 8 โดยเน้นความเข้าใจ เห็นใจ และการให้อภัย

(1) ข้อดี

- สร้างความสงบภายในและภายนอก
- สอดคล้องกับวัฒนธรรมไทยและความเชื่อทางศาสนา

- เน้นความเมตตา อดทน และการไม่เอาชนะ
- เหมาะกับข้อพิพาทที่ซับซ้อนทางจิตใจ หรือมีมิติของความสัมพันธ์ระยะยาว

(2) ข้อจำกัด

- ต้องอาศัยความเข้าใจธรรมะอย่างลึกซึ้งของผู้ดำเนินการ
- อาจเข้าใจยากสำหรับผู้ที่ไม่เคยศึกษาแนวคิดทางพุทธศาสนา
- มีข้อจำกัดในการนำไปใช้ในข้อพิพาทเชิงธุรกิจหรือเชิงกฎหมายระหว่างประเทศ

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อดีและข้อจำกัดของแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาท ทำให้ทราบถึงวิธีการจัดการความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการออกแบบกระบวนการที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละกรณี โดยเฉพาะในการประยุกต์ใช้กับสังคมไทยที่มีลักษณะเฉพาะทั้งในด้านวัฒนธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความเข้าใจในเรื่อง “ความยุติธรรม” ที่ผสมผสานระหว่างกฎหมายกับคุณธรรม การวิเคราะห์นี้จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ยั่งยืน และตอบสนองความต้องการของคู่กรณีได้อย่างแท้จริง

2.3.5 การประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีในการระงับข้อพิพาทในบริบทสังคมไทย

บริบทของสังคมไทยมีลักษณะเฉพาะที่สะท้อนผ่านค่านิยม วัฒนธรรม ความสัมพันธ์เชิงชุมชน และความเชื่อทางศาสนา โดยเฉพาะพระพุทธศาสนา ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อทัศนคติและพฤติกรรมของประชาชน การระงับข้อพิพาทในสังคมไทยจึงไม่อาจใช้แนวคิดหรือทฤษฎีตะวันตกโดยตรง แต่ต้องมีการ ปรับใช้หรือผสมผสาน ให้สอดคล้องกับบริบทท้องถิ่น แนวคิดหลักหลายประการที่กล่าวไปก่อนหน้านี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม ดังจะกล่าวต่อไปนี้

1) การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ (Human Needs Theory)

(Burton, 2533) เสนอว่า แนวคิดนี้สามารถใช้กับข้อพิพาทที่มีมิติทางจิตใจ เช่น ความรู้สึกไม่เป็นธรรม ความขัดแย้งระหว่างครอบครัว หรือในชุมชนท้องถิ่น ซึ่งพบมากในสังคมไทย เช่น กรณีปัญหาที่ดิน การใช้ที่ดิน หรือความขัดแย้งข้ามรุ่น แนวทางนี้ช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถ

ค้นหา “ความต้องการลึกซึ้ง” ที่อยู่เบื้องหลังความขัดแย้งได้ เช่น ความต้องการความเคารพ หรือการได้รับการยอมรับจากสังคม

2) การประยุกต์ใช้แนวคิดการเจรจาแบบผลประโยชน์ร่วม (Interest-Based Negotiation)

(Fisher, Roger และ Ury, William, 2534) เสนอว่า แนวคิดนี้มีความเหมาะสมอย่างยิ่งกับการระงับข้อพิพาทในภาคธุรกิจ ภาครัฐ การหรือองค์กรภาคีและเอกชนในประเทศไทย ซึ่งเริ่มหันมาใช้ในการเจรจาอย่างเป็นระบบมากขึ้น โดยเฉพาะในชั้นของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยก่อนเข้าสู่กระบวนการศาล การเจรจาที่เน้นผลประโยชน์ร่วมจะช่วยลดการยึดติดกับตำแหน่ง หรือการรักษาหน้า ซึ่งถือเป็นประเด็นสำคัญในสังคมไทย

3) การประยุกต์ใช้แนวคิดการสื่อสารเชิงสัมพันธ์ (Relational Communication)

(Tubbs, 2544) กล่าวถึง การประยุกต์ใช้แนวคิดการสื่อสารเชิงสัมพันธ์ว่า ในวัฒนธรรมไทยที่เน้นความสัมพันธ์ ความเกรงใจ และการรักษาน้ำใจ การสื่อสารถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการคลี่คลายข้อพิพาท การใช้วิธีสื่อสารที่สุภาพ ฟังอย่างตั้งใจ และให้เกียรติคู่กรณีสามารถลดความตึงเครียด และฟื้นฟูบรรยากาศของการพูดคุยได้ เช่น ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหมู่บ้าน มักมีการใช้บุคคลที่ “ผู้มีบารมีในชุมชน” เช่น ผู้ใหญ่บ้าน หรือพระภิกษุ เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการพูดคุยโดยใช้คำพูดที่อ่อนน้อม

4) การประยุกต์ใช้แนวคิดสันติวิธี (Nonviolent Approach)

(Gandhi, 2470) เสนอว่าแนวทางสันติวิธีเหมาะกับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งเชิงค่านิยม เช่น ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ความขัดแย้งในชุมชนชาติพันธุ์ หรือศาสนา การใช้แนวคิดสันติวิธีในการสร้างกระบวนการฟื้นฟูความไว้วางใจ เช่น วงเสวนาชุมชน การใช้กระบวนการพูดคุยแบบ Circle Dialogue หรือกระบวนการ Truth-Telling ช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรู้สึกถึงความเข้าใจ และได้รับการเยียวยา

ตัวอย่างหนึ่งคือ “ศูนย์ไกล่เกลี่ยชุมชน” ในพื้นที่ชายแดนใต้ ที่มีการใช้กระบวนการสันติวิธีควบคู่กับผู้นำศาสนาในท้องถิ่น

5) การประยุกต์ใช้แนวคิดพุทธธรรมในการระงับข้อพิพาท

(พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2560) เสนอว่าแนวคิดทางพุทธศาสนามีความสอดคล้องกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมไทย โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทหรือชุมชนที่ยังยึดโยงกับวัดและพระสงฆ์ การใช้หลักอริยสัจ 4 หรืออัมปมัญญา 4 ในการไกล่เกลี่ยช่วยส่งเสริมให้คู่กรณีเข้าใจตนเอง ลดอัตตา และยอมรับในความแตกต่าง ตัวอย่างเช่น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนโดยพระสงฆ์ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้กลางที่มีความเมตตาและไม่ลำเอียง นอกจากนี้ แนวทางพุทธยังสามารถนำมาใช้ในการฝึกอบรมผู้ไกล่เกลี่ย เช่น ให้ผู้ดำเนินกระบวนการเจริญสติ มีเมตตา และไม่ยึดติดกับผลลัพธ์

จากการศึกษาการประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีในการระงับข้อพิพาทในบริบทของสังคมไทย พบว่า กระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพไม่สามารถแยกขาดจากบริบททางวัฒนธรรม โครงสร้างสังคม และความเชื่อของผู้คนในแต่ละพื้นที่ได้ โดยเฉพาะในสังคมไทยซึ่งมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและคุณค่าร่วมทางสังคมที่ลึกซึ้ง การเลือกแนวคิดหรือกรอบทฤษฎีให้เหมาะสมกับข้อพิพาทแต่ละประเภทจึงต้องอาศัยความเข้าใจอย่างรอบด้าน ทั้งในเชิงเหตุผล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความเชื่อท้องถิ่น และความรู้สึกนึกคิดของคู่กรณี

การประยุกต์ใช้แนวคิดทางวิชาการหรือ “ศาสตร์สมัยใหม่” เช่น ทฤษฎีการเจรจา การสื่อสาร การบริหารความขัดแย้ง หรือจิตวิทยาเชิงบวก มีคุณูปการต่อการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยให้มีความเป็นระบบและมีเครื่องมือที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม การนำแนวคิดเหล่านี้มาใช้ในสังคมไทยจำเป็นต้องพิจารณาควบคู่ไปกับ “ภูมิปัญญาท้องถิ่น” และ “ระบบคุณค่าแบบไทย” ที่ยังมีอิทธิพลต่อวิธีคิดและการปฏิบัติของผู้คนในชีวิตจริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ซึ่งฝังรากอยู่ในวัฒนธรรมไทยมาอย่างยาวนาน หลักธรรมทางพุทธศาสนา เช่น เมตตา กรุณา อุเบกขา อิทธิบาท 4 หรือสัจจะธรรมต่าง ๆ ล้วนมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการให้อภัย การลดอัตตา การยอมรับความต่าง และการแสวงหาทางออกโดยไม่เน้นการแพ้-ชนะ แต่เน้นความสงบ ความเข้าใจ และการอยู่ร่วมกันได้อย่างกลมเกลียว หลักธรรมเหล่านี้จึงช่วยเสริมมิติด้านจิตใจและจริยธรรมให้กับกระบวนการระงับข้อพิพาท ซึ่งเป็นสิ่งที่แนวคิดแบบตะวันตกบางแนวอาจไม่ได้ให้ความสำคัญเท่าที่ควร

กล่าวโดยสรุป การระงับข้อพิพาทในบริบทของสังคมไทยจำเป็นต้องผานระหว่าง ความรู้สมัยใหม่กับภูมิปัญญาดั้งเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำหลักธรรมทางพุทธศาสนามาใช้ร่วมกับ เครื่องมือทางทฤษฎีที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยไม่เพียงแต่ตอบโจทย์ด้าน ผลลัพธ์ของการยุติข้อพิพาทเท่านั้น แต่ยังสามารสร้าง “ความสมานฉันท์” ที่แท้จริง ทั้งในระดับ ปัจเจก ระดับชุมชน และระดับสังคมโดยรวม ซึ่งถือเป็นเป้าหมายสูงสุดของการระงับข้อพิพาทใน สังคมไทยอย่างยั่งยืน

2.4 หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท

หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท คือ หลักคำสอนทาง พระพุทธศาสนาที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติของผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณี เพื่อ ส่งเสริมให้กระบวนการเจรจาเป็นไปด้วยความเมตตา สันติ และความเข้าใจซึ่งกันและกัน หลักธรรม เหล่านี้ช่วยส่งเสริมการสื่อสาร และการเปิดยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง อันนำไปสู่การระงับข้อ พิพาทอย่างสงบและยั่งยืน ทั้งยังช่วยลดความขัดแย้งทางอารมณ์และสร้างความไว้วางใจระหว่าง คู่กรณีอีกด้วย

2.4.1 ความหมายของหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการระงับข้อพิพาท

จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านที่ให้ความหมายของหลักธรรมทาง พระพุทธศาสนาในการระงับข้อพิพาท ที่ใช้หลักคำสอนของพระพุทธเจ้า ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อ คลี่คลายความขัดแย้ง หรือ ยุติข้อพิพาท ระหว่างบุคคล กลุ่มคน หรือชุมชน โดยเน้นกระบวนการ ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ ความเข้าใจ ความเมตตา การให้อภัย การรับฟังความคิดเห็น ความยุติธรรม และความสมัคใจ ซึ่งต่างจากกระบวนการตัดสินหรือใช้กฎหมายที่เน้นการแพ้-ชนะ โดยสามารถ อ้างอิงได้ดังนี้

(พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2560) กล่าวว่า “หลักธรรม” คือ คำสั่งสอนที่เป็น ระเบียบแบบแผน ซึ่งมีเป้าหมายให้มนุษย์ดำเนินชีวิตด้วยปัญญา ศีลธรรม และการฝึกฝนตนเอง เพื่อให้หลุดพ้นจากทุกข์และประสบความสุขอย่างยั่งยืน โดยหลักธรรมมิได้มีไว้เพียงเพื่อความเชื่อ หรือศรัทธา แต่ต้องนำไปสู่การปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวัน

ในทำนองเดียวกัน (พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), 2559) อธิบายถึงหลักธรรม หมายถึง แก่นแท้ของพระพุทธศาสนา ซึ่งทำหน้าที่เป็น “เครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ” และ “แนวทางการใช้ชีวิต” ที่สามารถประยุกต์ได้ในทุกระดับของความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็นระดับตนเอง ระดับบุคคล หรือระดับสังคม โดยเฉพาะในการคลี่คลายข้อพิพาท หลักธรรมช่วยเปิดมุมมองให้เกิดความเข้าใจและละหิฐิมานะ

ขณะที่ (สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2556) ได้ให้คำจำกัดความในพจนานุกรมพุทธศาสตร์ว่าหลักธรรม หมายถึง “ข้อธรรม” หรือ “คำสอน” ที่เป็นแม่บทสำคัญในการดำเนินชีวิตของชาวพุทธ โดยเน้นการฝึกตนให้พ้นทุกข์ ผ่านหนทางแห่งศีล สมาธิ และปัญญา โดยหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น เมตตา กรุณา สัมมาวาจา สัมมากัมมันตะ ฯลฯ เป็นเครื่องมือในการสร้างความกลมเกลียว

นอกจากนี้ (ธงชัย สุวรรณกาญจน์ (นักวิชาการด้านพุทธปรัชญา), 2562) กล่าวถึงหลักธรรม ว่าเป็น หลักแห่งความจริงที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างเป็นสากล โดยเฉพาะในเชิงสังคม หลักธรรมเปรียบเสมือน “กลไกทางคุณธรรม” ที่ช่วยถ่วงดุลความเห็นแก่ตัวของมนุษย์ เป็นตัวกลางระหว่างอารมณ์ ความเชื่อ และเหตุผล ซึ่งเหมาะสำหรับใช้เป็นพื้นฐานของกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือการประนีประนอม

ในแง่มุมของพระนักคิดร่วมสมัย (พระมหาวิฑูริย์ วชิรเมธี (ว.วชิรเมธี), 2560) ชี้ว่าหลักธรรม คือ “แนวทางในการเจริญปัญญาและจิตใจ” ที่พระพุทธเจ้าทรงวางไว้ให้มนุษย์เลือกปฏิบัติ เพื่อเป็นคนดี มีคุณธรรม และไม่เบียดเบียนผู้อื่น ในมิติของการจัดการความขัดแย้ง หลักธรรมจึงเปรียบเหมือนเข็มทิศที่นำพาความขัดแย้งไปสู่ทางออกที่งดงามและไม่ทิ้งรอยแผล

ในทำนองเดียวกัน (สมภาร พรหมทา (นักวิชาการทางศาสนาและสังคม), 2547) กล่าวถึงหลักธรรมในพระพุทธศาสนา คือ ระบบคิดที่มุ่งนำไปสู่ “ความสมดุลของชีวิต” โดยการปรับเปลี่ยนทัศนคติ การลดความอยาก และการยอมรับความเป็นจริง หลักธรรมจึงมิใช่เพียงหลักศีลธรรม แต่เป็นกลไกที่มีศักยภาพในการลดความรุนแรงทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ ซึ่งเป็นหัวใจของการระงับข้อพิพาทอย่างสันติ

(พระไพศาล วิสาโล (พระนักคิดด้านสันติวิธี), 2554) กล่าวว่า หลักธรรมคือคำสอนที่ช่วยให้มนุษย์เข้าใจตนเองและผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข หลักธรรมไม่ได้เน้นแค่การสอนให้เป็นคนดีเท่านั้น แต่เน้น “การฝึกใจให้เป็นกลาง ไม่เอาชนะ และไม่หลงใหลในทิฐิ” ซึ่งถือเป็นแกนกลางของกระบวนการคลี่คลายความขัดแย้ง

สุดท้าย (ดร.สุธีรา โพธิ์สุ (นักวิชาการด้านกฎหมายกับพุทธธรรม), 2561) อธิบายว่า หลักธรรมเป็นเครื่องมือทางจริยธรรมที่สามารถใช้ควบคู่กับระบบกฎหมาย เพื่อเสริมสร้าง “การยินยอมด้วยใจ” มากกว่าการบังคับใช้ข้อกฎหมาย หลักธรรมเช่น เมตตา อุเบกขา และสัมมาทิฐิ มีบทบาทสำคัญในการทำให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างสงบ สร้างความสมดุลระหว่างความยุติธรรมภายนอกและความสงบภายใน

จากการศึกษาความหมายของคำว่า “หลักธรรม” ตามพระคัมภีร์ของทั้งนักวิชาการและพระสงฆ์หลากหลายท่าน พบว่า หลักธรรมในพระพุทธศาสนาไม่ใช่เพียงชุดคำสอนที่จำกัดอยู่เฉพาะในมิติของศาสนพิธีหรือการปฏิบัติส่วนบุคคลเท่านั้น แต่ยังมีคุณค่าที่สามารถนำมาใช้ในระดับสังคม โดยเฉพาะในด้านการเยียวยาความขัดแย้ง การปรับพฤติกรรม การสร้างทัศนคติเชิงบวก และการระงับข้อพิพาทอย่างสันติ

หลักธรรมต่าง ๆ เช่น เมตตา กรุณา อุเบกขา สัมมาทิฐิ หรืออริยสัจ 4 สามารถนำมาเป็นแนวทางในการเข้าใจต้นตอของความขัดแย้ง และกระตุ้นให้เกิดการพิจารณาปัญหาอย่างมีสติ ช่วยคลี่คลายอารมณ์ สร้างพื้นที่ปลอดภัยสำหรับการเจรจา และเปิดทางให้คู่กรณีสามารถหาทางออกร่วมกันได้โดยไม่ต้องสูญเสียความสัมพันธ์ที่มีอยู่ หลักธรรมจึงมิได้เป็นเพียงคำสอนในทางศาสนา แต่ยังเป็นกลไกทางสังคมที่ช่วยพัฒนา “พลังภายใน” ของแต่ละคน เพื่อให้สามารถเผชิญกับความขัดแย้งอย่างสงบ สันติ และมีสติ

กล่าวโดยสรุป การประยุกต์ใช้หลักธรรมในพระพุทธศาสนาในการระงับข้อพิพาทจึงเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมของสังคมไทย และสามารถตอบโจทย์ทั้งด้านจิตใจ สังคม และจริยธรรมได้อย่างลงตัว ทำให้การระงับข้อพิพาทไม่เพียงแต่บรรลุผลในแง่ของการยุติปัญหาเท่านั้น แต่ยังช่วยฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และส่งเสริมบรรยากาศแห่งความเข้าใจ ความเมตตา และความสงบสุขในสังคมโดยรวม

2.4.2. ความสำคัญของหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการระงับข้อพิพาท

หลักธรรมของพระพุทธศาสนามีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมสันติภาพและการอยู่ร่วมกันอย่างกลมเกลียว ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน และสังคม เนื่องจากหลักธรรมมิใช่เพียงคำสอนด้านศาสนาเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือ ควบคุมพฤติกรรม สร้างจิตสำนึก และชี้แนะทางการจัดการความขัดแย้ง ได้อย่างลึกซึ้ง ดังนี้

1) ส่งเสริมการลดอัตตาและละความยึดมั่น

(พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), 2542) กล่าวถึง การส่งเสริมการลดอัตตาและละความยึดมั่นในพระพุทธศาสนา การระงับข้อพิพาทจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลสามารถ ละอัตตา หรือความยึดมั่นในความเห็นของตน (ทิฏฐิมานะ) ได้ การลดอัตตาทำให้เกิดการเปิดใจ ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนหรือยอมรับความแตกต่าง ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างสันติ

2) ส่งเสริมเมตตา กรุณา และความเห็นอกเห็นใจ

(สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ประยุทธ์ ปยุตโต), 2556) อธิบายถึงหลักธรรมสำคัญที่เกี่ยวข้องได้แก่ อปัณณก 4 คือ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา ซึ่งล้วนมีส่วนช่วยในการคลี่คลายความขัดแย้งอย่างลึกซึ้ง โดยเฉพาะในระดับครอบครัวและชุมชน การใช้เมตตาและกรุณาในการรับฟังอีกฝ่าย จะช่วยสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจและลดความเป็นปฏิปักษ์

3) สนับสนุนการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์และจริงใจ

(พระมหาจุฬาลงกรณ วชิรเมธี, 2560) เสนอหลัก สัมมาวาจา (การพูดอย่างถูกต้อง) เป็นองค์หนึ่งในอริยมรรคมีองค์ 8 ซึ่งเน้นว่า การเจรจาใด ๆ ต้องตั้งอยู่บน “ความจริง ความสุภาพ และไม่เบียดเบียน” จึงจะนำไปสู่การเจรจาที่เกิดผลดีอย่างแท้จริง หลักธรรมนี้จึงมีคุณูปการต่อการสร้างวงสนทนาที่ปลอดภัยและเปิดเผย

4) สร้างกรอบจริยธรรมแก่ผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ย

(พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), 2559) กล่าวถึงผู้ใกล้ชิดในบริบทไทย หากประพฤติตาม หลักสติ สมาธิ ปัญญา และศีล จะสามารถควบคุมตนเอง ไม่ลำเอียง และเปิดใจรับฟังคู่กรณีอย่างเป็นกลาง ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญที่ช่วยให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างสงบ และมีประสิทธิภาพ

5) สอดคล้องกับวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของสังคมไทย

(ธงชัย สุวรรณกาญจน์, 2562) อธิบายเพิ่มเติมว่าเนื่องจากพุทธศาสนาเป็นศาสนาประจำชาติไทย และแทรกอยู่ในวัฒนธรรม ประเพณี และกฎหมายหลายด้าน จึงทำให้หลักธรรมสามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างกลมกลืน เช่น การใช้พระภิกษุเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในชุมชน หรือการอ้างอิงหลักธรรมในการอธิบายเหตุผลของการประนีประนอม

จากการศึกษาหลักธรรมในพระพุทธศาสนาพบว่า หลักธรรมในพระพุทธศาสนาไม่ได้จำกัดอยู่เพียงบทบาทด้านศีลธรรมหรือการสั่งสอนพฤติกรรมอันพึงประสงค์ในระดับส่วนบุคคลเท่านั้น หากแต่ยังทำหน้าที่เป็นเครื่องมือที่มีพลังในเชิงจิตวิญญาณและสังคม ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อคลี่คลายความขัดแย้งและระงับข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากในสังคมไทย ความขัดแย้งมักไม่ได้ถูกมองเพียงในฐานะปัญหาเชิงผลประโยชน์หรือข้อกฎหมาย แต่ยังเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความสัมพันธ์ และค่านิยมภายในของแต่ละฝ่าย การใช้หลักธรรมจึงช่วยเปิดพื้นที่ให้เกิดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่เพียงเน้นการหาทางออก หากยังช่วยปลูกฝังเจตคติแห่งความเข้าใจ ความอดทน การให้อภัย และการลดทอนอัตตาซึ่งเป็นต้นเหตุของความขัดแย้งในหลายกรณี หลักธรรมจึงมีบทบาทในการฟื้นฟูความสัมพันธ์ ฟื้นฟูใจ และเยียวยาความรู้สึกของคู่กรณีในเวลาเดียวกัน

การบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ากับกระบวนการไกล่เกลี่ยไม่เพียงเป็นแนวทางที่เหมาะสมในแง่ของความเชื่อพื้นฐานของสังคมไทย แต่ยังเป็นแนวทางที่ได้รับการยอมรับในทางสังคมว่า “ชอบธรรม” และ “ถูกจริต” ของผู้คนในชุมชน หลักธรรมจึงทำหน้าที่เสมือนสะพานเชื่อมระหว่างกฎหมายกับคุณธรรม ระหว่างความขัดแย้งกับความเข้าใจ และระหว่างความรุนแรงกับความสงบ

กล่าวโดยสรุป หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาจึงไม่ใช่เพียงแค่อำนาจสำหรับผู้ปฏิบัติธรรมเท่านั้น หากแต่เป็นทรัพยากรทางวัฒนธรรมที่ทรงคุณค่า ซึ่งสามารถนำมาบูรณาการเข้ากับ

กระบวนการระงับข้อพิพาทในแบบที่ทั้งมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับจิตวิญญาณของสังคม และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาด้วยความเมตตา ความเข้าใจ และสันติภาพที่ยั่งยืน

2.4.3. ประเภทของหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในบริบทของพระพุทธศาสนา ไม่ได้เป็นเพียงการเจรจาเพื่อยุติปัญหาเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการแห่งการฟื้นฟูความสัมพันธ์ เยียวยาจิตใจ และนำไปสู่ความเข้าใจอย่างยั่งยืน หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาจึงสามารถจำแนกออกเป็นหลายประเภท ตามลักษณะของการนำไปใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ย ดังต่อไปนี้

1) หลักพรหมวิหาร 4 กับการสร้างความสมานฉันท์

หลักพรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมสำคัญในพระพุทธศาสนาที่ใช้เป็นแนวทางในการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ประกอบด้วย เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา ซึ่งเป็นคุณธรรมที่ช่วยพัฒนาจิตใจให้มีความปรารถนาดีต่อผู้อื่น และสามารถวางตนได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะในบริบทของการจัดการความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

(สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2556) อธิบายว่า เมตตา คือ ความปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข กรุณา คือ ความสงสารและต้องการช่วยให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ มุทิตา คือ ความยินดีเมื่อผู้อื่นได้รับสิ่งที่ดี และอุเบกขา คือ การวางใจเป็นกลางอย่างมีปัญญา ไม่เอนเอียงเพราะอารมณ์หรืออคติ หลักธรรมทั้งสี่ประการนี้จึงเป็นพื้นฐานสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พรหมวิหาร 4 มีบทบาทในการส่งเสริมบรรยากาศแห่งความเข้าใจและความไว้วางใจระหว่างคู่กรณี โดยเฉพาะ “เมตตา” และ “กรุณา” ที่ช่วยลดความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์ ขณะที่ “อุเบกขา” เป็นคุณธรรมสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยในการรักษาความเป็นกลาง และไม่ลำเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

(พระมหาวุฒิชัย วชิรเมธี, 2560) เห็นว่า การใช้พรหมวิหาร 4 ในการจัดการความขัดแย้งไม่เพียงช่วยลดความรุนแรงทางอารมณ์ แต่ยังช่วยให้คู่กรณีสามารถเปิดใจรับฟังกันมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่การหาข้อยุติร่วมกันอย่างสันติ

2) หลักสังคหวัตถุ 4 กับการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี

สังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมที่มุ่งส่งเสริมการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ซึ่งถือเป็นหลักธรรมที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีและความสามัคคีระหว่างบุคคล

(พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2560) อธิบายว่า ทาน หมายถึง การให้หรือแบ่งปัน ปิยวาจา คือ การพูดจาไพเราะสุภาพ อตถจริยา คือ การประพฤติตนให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น และสมานัตตตา คือ การวางตนเสมอต้นเสมอปลายและไม่ถือตัว หลักธรรมดังกล่าวจึงเป็นรากฐานสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม

ในบริบทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สังคหวัตถุ 4 ช่วยให้การสื่อสารระหว่างคู่กรณีเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ โดยเฉพาะ “ปิยวาจา” ซึ่งช่วยลดการใช้ถ้อยคำรุนแรงหรือการกล่าวโทษ ขณะที่ “สมานัตตตา” ช่วยสร้างบรรยากาศแห่งความเท่าเทียมและการยอมรับซึ่งกันและกัน

(สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2556) กล่าวว่า การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตและการทำงานร่วมกัน จะช่วยลดความขัดแย้งและสร้างความร่วมมือระหว่างบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) หลักอิทธิบาท 4 กับกระบวนการดำเนินการไกล่เกลี่ย

อิทธิบาท 4 เป็นหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสำเร็จในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาความมุ่งมั่น ความเพียร และการพิจารณาอย่างรอบคอบ

(พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), 2544) อธิบายว่า ฉันทะ คือ ความพอใจในสิ่งที่ทำ วิริยะ คือ ความเพียรพยายาม จิตตะ คือ ความเอาใจใส่จดจ่อ และวิมังสา คือ การใคร่ครวญตรวจสอบอย่างมีเหตุผล หลักธรรมดังกล่าวจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สำหรับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อิทธิบาท 4 สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ทั้งในส่วนของผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณี กล่าวคือ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความตั้งใจจริงในการดำเนินกระบวนการ มี

ความอดทน และสามารถวิเคราะห์แนวทางแก้ไขปัญหได้อย่างเหมาะสม ขณะที่คูกรณี่ต้องมีความร่วมมือและเปิดใจในการหาทางออกร่วมกัน

(ธงชัย สุวรรณกาญจน์, 2562) เสนอว่า อิทธิบาท 4 เป็นหลักธรรมที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์มากขึ้น

4) หลักอริยสัจ 4 กับการวิเคราะห์ปัญหาและการคลี่คลายข้อพิพาท

อริยสัจ 4 เป็นหลักธรรมสำคัญในพระพุทธศาสนาที่อธิบายความจริงของชีวิต ประกอบด้วย ทุกข์ สมุทัย นิโรธ และมรรค ซึ่งเป็นกระบวนการวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การกำหนดปัญหา การค้นหาสาเหตุ การกำหนดเป้าหมายของการแก้ปัญหา และแนวทางปฏิบัติเพื่อให้ปัญหาสิ้นสุดลง

(พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2560) อธิบายว่า อริยสัจ 4 มิได้เป็นเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่ยังเป็นกระบวนการคิดเชิงเหตุผลที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในบริบทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หลักอริยสัจ 4 สามารถนำมาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ความขัดแย้ง กล่าวคือ “ทุกข์” เปรียบได้กับสภาพของข้อพิพาท “สมุทัย” คือ สาเหตุของความขัดแย้ง “นิโรธ” คือ เป้าหมายของการยุติข้อพิพาท และ “มรรค” คือ แนวทางหรือกระบวนการที่นำไปสู่การคลี่คลายปัญหา

(สมภาร พรหมทา, 2547) เห็นว่า การใช้แนวคิดแบบอริยสัจ 4 ในการวิเคราะห์ปัญหา สังคมและความขัดแย้ง จะช่วยให้สามารถมองเห็นรากเหง้าของปัญหา และนำไปสู่การแก้ไขอย่างยั่งยืนมากกว่าการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

2.4.4 หลักธรรมที่มีผลต่อผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ย (ผู้ไกล่เกลี่ย/คนกลาง)

ผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือผู้ไกล่เกลี่ย ถือเป็นบุคคลสำคัญในกระบวนการระงับข้อพิพาท เนื่องจากเป็นผู้ทำหน้าที่ประสานความเข้าใจระหว่างคู่กรณี ช่วยลดความตึงเครียดทางอารมณ์ และ

สนับสนุนให้เกิดการหาทางออกร่วมกันอย่างสันติ ผู้ไกล่เกลี่ยจึงจำเป็นต้องมีทั้งความรู้ ความสามารถ และคุณธรรมภายในจิตใจ ซึ่งหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนา คุณลักษณะดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม

หลักธรรมสำคัญประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ไกล่เกลี่ย คือ พรหมวิหาร 4 ได้แก่ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา โดยเฉพาะ “เมตตา” และ “อุเบกขา” ซึ่งช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีความปรารถนาดีต่อคู่กรณี และสามารถวางตนเป็นกลางโดยไม่ลำเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2560) หลักธรรมดังกล่าวจึงมีส่วนสำคัญในการสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจและเอื้อต่อการเจรจาอย่างสงบ

นอกจากนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยยังจำเป็นต้องตระหนักถึงหลักอคติ 4 ได้แก่ ฉันทาคติ โทษาคติ ภายาคติ และโมหาคติ ซึ่งเป็นสาเหตุของความลำเอียงในการตัดสินใจ หากผู้ไกล่เกลี่ยสามารถควบคุมอคติเหล่านี้ได้ ย่อมช่วยให้การดำเนินกระบวนการเป็นไปอย่างเที่ยงธรรมและได้รับความเชื่อมั่นจากคู่กรณี (สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2556)

ในด้านการปฏิบัติงาน อิทธิบาท 4 ได้แก่ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา เป็นหลักธรรมที่ช่วยเสริมสร้างความมุ่งมั่นและความรับผิดชอบของผู้ไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะความเพียรและการพิจารณาอย่างรอบคอบ ซึ่งช่วยให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาและเลือกแนวทางในการเจรจาได้อย่างเหมาะสม (ธงชัย สุวรรณกาญจน์, 2562)

ขณะเดียวกัน การมีสติ สมานะ และปัญญา ยังช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถควบคุมอารมณ์ รับฟังปัญหาอย่างลึกซึ้ง และตัดสินใจด้วยเหตุผลมากกว่าอารมณ์ (พระมหาวิฑูริย์ วชิรเมธี, 2560) คุณธรรมเหล่านี้จึงมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความสงบและความน่าเชื่อถือในกระบวนการไกล่เกลี่ย

กล่าวโดยสรุป หลักธรรมทางพระพุทธศาสนามีส่วนช่วยพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยให้เป็นผู้มีเมตตา มีสติ และมีความเป็นกลาง อันเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยและการระงับข้อพิพาทอย่างสันติและยั่งยืน

2.4.5 หลักธรรมที่มีผลต่อคู่กรณีในการเจรจาไกล่เกลี่ย

ความสำเร็จของการเจรจาไกล่เกลี่ยมิได้ขึ้นอยู่กับเฉพาะบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับทัศนคติและความพร้อมของคู่กรณีในการเปิดใจรับฟังและร่วมกันแสวงหาทางออกของปัญหา หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาจึงมีบทบาทสำคัญในการช่วยพัฒนาจิตใจและพฤติกรรมของคู่กรณีให้เอื้อต่อการเจรจาอย่างสร้างสรรค์

หลักโยนิโสมนสิการ หรือการพิจารณาอย่างแยบคาย เป็นหลักธรรมที่ช่วยให้คู่กรณีสามารถมองปัญหาอย่างมีเหตุผล ไม่ด่วนตัดสินหรือใช้อารมณ์เป็นที่ตั้ง (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2560) เมื่อคู่กรณีเข้าใจสาเหตุของความขัดแย้งอย่างรอบด้าน ย่อมช่วยลดการกล่าวโทษและเปิดโอกาสให้เกิดการพูดคุยอย่างมีสติ

นอกจากนี้ หลักอริยสัจ 4 ยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำความเข้าใจปัญหา โดยช่วยให้คู่กรณีมองเห็นทั้งสภาพของปัญหา สาเหตุของความขัดแย้ง เป้าหมายของการแก้ไข และแนวทางในการยุติข้อพิพาท (สมภาร พรหมทา, 2547) ส่งผลให้การเจรจามุ่งเน้นการแก้ปัญหาาร่วมกัน มากกว่าการเอาชนะกัน

ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เมตตาและกรุณาเป็นหลักธรรมที่ช่วยลดความเป็นปฏิปักษ์ และส่งเสริมให้คู่กรณีเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน (พระมหาวิมลชัย วชิรเมธี, 2560) ขณะที่สังคหวัตถุ 4 โดยเฉพาะ “ปิยวาจา” และ “สมานัตตตา” มีส่วนช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างสุภาพ และสร้างบรรยากาศแห่งความเท่าเทียมในการเจรจา (พระไพศาล วิสาโล, 2554)

นอกจากนี้ หลักขันติยังมีบทบาทสำคัญในการควบคุมอารมณ์ของคู่กรณี ช่วยให้สามารถอดทนต่อความคิดเห็นหรือคำพูดที่แตกต่างโดยไม่ตอบโต้ด้วยความรุนแรง (พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), 2559) ซึ่งส่งผลให้กระบวนการพูดคุยดำเนินไปอย่างสงบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กล่าวโดยสรุป หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาช่วยส่งเสริมให้คู่กรณีมีสติ เปิดใจรับฟัง และใช้เหตุผลในการพิจารณาปัญหา อันเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างสันติและยั่งยืน

2.4.6 หลักธรรมที่มีผลต่อกระบวนการพูดคุยและการสื่อสารระหว่างคู่กรณี

กระบวนการพูดคุยและการสื่อสารถือเป็นหัวใจสำคัญของการเจรจาไกล่เกลี่ย เนื่องจากการระงับข้อพิพาทจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ หากคู่กรณีไม่สามารถสื่อสารกันด้วยเหตุผล เปิดใจรับฟัง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาจึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์และนำไปสู่ความเข้าใจร่วมกัน

หลักสัจจะเป็นพื้นฐานสำคัญของการสื่อสาร เพราะช่วยให้คู่กรณีพูดด้วยความจริงใจ ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง และพร้อมเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นต่อการแก้ไขปัญหา ซึ่งส่งผลต่อความไว้วางใจระหว่างกัน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2560)

ขณะเดียวกัน หลักปิยวาจาในสังคหวัตถุ 4 ยังช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างสุภาพ ลดการใช้ถ้อยคำรุนแรงหรือการกล่าวโทษกัน ทำให้บรรยากาศของการเจรจาเป็นไปอย่างสงบและเอื้อต่อการรับฟังซึ่งกันและกัน (พระไพศาล วิสาโล, 2554)

นอกจากนี้ หลักขันติยังมีความสำคัญต่อการควบคุมอารมณ์ระหว่างการสนทนา เพราะช่วยให้คู่กรณีสามารถอดทนต่อความคิดเห็นที่แตกต่าง และไม่ตอบโต้ด้วยอารมณ์โกรธหรือความรุนแรง (พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), 2559)

ในด้านการรับฟังและการพิจารณาปัญหา หลักโยนิโสมนสิการช่วยให้คู่กรณีสามารถคิดวิเคราะห์อย่างรอบคอบ ไม่ด่วนสรุป และพร้อมรับฟังเหตุผลของอีกฝ่ายด้วยความเข้าใจ (สมภาร พรหมทา, 2547) ขณะที่หลักอุเบกขาช่วยให้สามารถวางใจเป็นกลาง ไม่ยึดติดกับอารมณ์หรือความต้องการของตนเองมากเกินไป (พระมหาภูติชัย วชิรเมธี, 2560)

นอกจากนี้ สัมมาทิฐิหรือความเห็นชอบ ยังช่วยให้คู่กรณีมองปัญหาตามความเป็นจริง และตระหนักว่าความขัดแย้งเกิดจากเหตุปัจจัยหลายด้าน มิใช่ความผิดของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงลำพัง (สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2556) ส่งผลให้การสื่อสารมุ่งไปสู่การแก้ปัญหาร่วมกัน มากกว่าการเอาชนะคะคาน

กล่าวโดยสรุป หลักธรรมทางพระพุทธศาสนามีส่วนช่วยให้กระบวนการพูดคุยและการสื่อสารระหว่างคู่กรณีเป็นไปอย่างมีสติ สุภาพ และใช้เหตุผล ซึ่งเอื้อต่อการสร้างความเข้าใจร่วมกัน และนำไปสู่การระงับข้อพิพาทอย่างสันติ

2.4.7. การประยุกต์ใช้หลักธรรมในแต่ละขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมิใช่เป็นเพียงกิจกรรมชั่วขณะของการนั่งโต๊ะเจรจาระหว่างคู่กรณี และผู้ไกล่เกลี่ยเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนชัดเจน ตั้งแต่การเตรียมตัวก่อนเจรจา การดำเนินกระบวนการเจรจา ไปจนถึงการติดตามผลในระยะหลังจากตกลงกันแล้ว ดังนั้น การประยุกต์ใช้หลักธรรมในพระพุทธศาสนาในแต่ละขั้นตอนของการไกล่เกลี่ย จึงสามารถช่วยเสริมความสงบ ลดอคติ และนำพาการเจรจาไปสู่ข้อยุติอย่างมีคุณธรรม

1) ขั้นตอนการไกล่เกลี่ย (Pre-mediation)

(พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2560) ได้กล่าวถึงในขั้นตอนนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะเริ่มต้นจากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับคู่กรณี วิเคราะห์ลักษณะของข้อพิพาท และวางแผนทางในการบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ยให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละกรณี นอกจากนี้ ยังรวมถึงการติดต่อกับคู่กรณีเพื่ออธิบายกระบวนการ และสร้างความเชื่อมั่นในความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย

หลักธรรมที่มีบทบาทสำคัญในขั้นนี้ ได้แก่ สัมปยุตธรรม 7 ซึ่งหมายถึงคุณธรรมของผู้เป็นบัณฑิตที่รู้จักเหตุ รู้จักผล รู้จักตน รู้จักประมาณ รู้จักกาละ รู้จักชุมชน และรู้จักบุคคล โดยเฉพาะ “การรู้จักบุคคล” และ “รู้จักเหตุ” ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถวิเคราะห์ลักษณะนิสัย อารมณ์ และพื้นเพของคู่กรณีได้อย่างรอบคอบ รวมทั้ง “รู้จักกาละ” หรือการรู้จักจังหวะเวลาที่เหมาะสมในการเริ่มการเจรจา ถือเป็นองค์ความรู้ทางจิตวิญญาณที่ช่วยวางรากฐานของกระบวนการให้มั่นคง

นอกจากนี้ (ธงชัย สุวรรณกาญจน์, 2562) ได้เสนออีกหลักธรรมที่เหมาะสมในขั้นเตรียมการคือ อิทธิบาท 4 ได้แก่ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา ซึ่งเป็นธรรมที่ส่งเสริมให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีความพอใจในงาน มีความพากเพียร มีใจจดจ่อ และมีการวิเคราะห์ที่ไตร่ตรองแนวทางแก้ไขข้อพิพาทอย่างเหมาะสม ช่วยให้การเตรียมตัวเป็นไปด้วยความตั้งใจและมีประสิทธิภาพ

2) ขั้นตอนการดำเนินการไกล่เกลี่ย (Mediation)

(พระมหาวิชัย วชิรเมธี, 2560) กล่าวว่า ขั้นตอนการดำเนินการไกล่เกลี่ย ถือเป็นหัวใจของกระบวนการ โดยมีการพบกันของคู่กรณี มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเปิดเผยข้อมูล การ

ต่อรอง และการหาข้อยุติร่วมกัน ผู้ไกล่เกลี่ยมีบทบาทในการควบคุมกระบวนการให้ดำเนินไปอย่างสงบ ยุติธรรม และให้ทั้งสองฝ่ายมีโอกาสสื่อสารเท่าเทียมกัน

หลักธรรมที่สำคัญในขั้นนี้คือ พรหมวิหาร 4 ได้แก่ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา โดยเมตตาและกรุณาช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าใจความทุกข์ของคู่กรณีและปรารถนาให้ทั้งสองฝ่ายได้รับประโยชน์ร่วมกัน ส่วนมุทิตาช่วยให้ไม่เกิดอคติต่อฝ่ายที่อาจได้เปรียบกว่า และอุเบกขาช่วยให้วางใจเป็นกลาง ไม่เอนเอียงในการชี้แนะหรือแสดงท่าที

(พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), 2559) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ในส่วนของคู่กรณี หลักธรรมที่ช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ ได้แก่ ปิยวาจา จากสังคหวัตถุ 4 คือ การพูดอย่างสุภาพ อ่อนโยน และไม่กระทบกระเทือนใจอีกฝ่าย ช่วยให้สามารถพูดในสิ่งที่ต้องการโดยไม่เพิ่มความตึงเครียด ส่วน ขันติ และ สัจจะ ช่วยให้คู่กรณีสามารถรับฟังอย่างอดทน พูดความจริง และไม่กล่าวหากันอย่างไร้เหตุผล

(สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2556) ได้กล่าวถึงหลักธรรมอย่าง อคติ 4 ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง กล่าวคือ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องไม่เอนเอียงจากความรัก (ฉันทาคติ), ความโกรธ (โทษาคติ), ความกลัว (ภยาคติ) หรือความหลงผิด (โมหาคติ) เพราะอคติทั้งสี่นี้จะบั่นทอนความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ยและทำลายความเชื่อมั่นของคู่กรณีในกระบวนการ

3) ขั้นตอนติดตามและประเมินผลหลังการไกล่เกลี่ย (Post-mediation)

(พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2560) อธิบายถึงขั้นตอนติดตามและประเมินผลหลังการไกล่เกลี่ยว่าหลังจากที่คู่กรณีสามารถตกลงกันได้แล้ว กระบวนการยังไม่สิ้นสุด เพราะยังมีความจำเป็นในการติดตามความยั่งยืนของข้อตกลง และตรวจสอบว่าสิ่งที่ตกลงกันนั้นได้นำไปปฏิบัติจริงหรือไม่

ในขั้นนี้ หลักธรรมอย่าง สมานัตตตา (ความเสมอภาคในความรู้สึก) ซึ่งอยู่ในกลุ่มสังคหวัตถุ 4 ช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีดำรงความสัมพันธ์อย่างมีศรัทธา เคารพในคำพูดของกันและกัน และยังสามารถปรึกษากันต่อเนื่องได้โดยไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อยกว่ากัน

อีกทั้ง โอวาทปาฏิโมกข์ 3 ก็เป็นแนวทางการดำรงตนหลังจากใกล้เคียง ได้แก่ 1) การไม่ทำความชั่วทั้งปวง 2) การทำความดีให้ถึงพร้อม และ 3) การทำจิตใจให้บริสุทธิ์ โดยเฉพาะข้อที่สามเป็นแนวทางของคฤหัสถ์ในการไม่ย้อนกลับไปก่อความขัดแย้งซ้ำ และเป็นหลักพัฒนาตนหลังจากยุติข้อพิพาทแล้ว

กล่าวโดยสรุป การประยุกต์ใช้หลักธรรมในแต่ละขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จึงไม่ใช่เพียงการนำคำสอนมาอ้างอิง แต่คือการหลอมรวมหลักธรรมเข้ากับการปฏิบัติจริง เพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นไปด้วยความเข้าใจ มีคุณธรรม และมุ่งสู่สันติภาพอย่างแท้จริง อันสอดคล้องกับบริบทของสังคมไทยที่ให้คุณค่ากับความกลมเกลียว ความเมตตา และการให้อภัย

2.4.8 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของหลักธรรมกับลักษณะของข้อพิพาทประเภทต่าง ๆ

การนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการระงับข้อพิพาทจำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อพิพาทแต่ละประเภท เนื่องจากข้อพิพาทแต่ละลักษณะมีบริบท ความสัมพันธ์ และระดับอารมณ์ของคู่กรณีที่แตกต่างกัน การเลือกใช้หลักธรรมอย่างเหมาะสมจึงช่วยให้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยเกิดประสิทธิภาพและนำไปสู่การยุติข้อพิพาทอย่างยั่งยืน

1) ข้อพิพาทเชิงครอบครัว

ข้อพิพาทในครอบครัวมักเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์และอารมณ์ความรู้สึก เช่น ความขัดแย้งระหว่างสามีภรรยา พ่อแม่กับบุตร หรือเครือญาติ ซึ่งต้องการการเยียวยาทางจิตใจควบคู่กับการแก้ปัญหา (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2560) หลักธรรมที่เหมาะสม ได้แก่ พรหมวิหาร 4 และขันติธรรม โดยพรหมวิหาร 4 ประกอบด้วย เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา ช่วยสร้างความเข้าใจและลดความตึงเครียดระหว่างคู่กรณี ขณะที่ขันติธรรมช่วยส่งเสริมความอดทนและการยับยั้งอารมณ์ระหว่างการเจรจา

2) ข้อพิพาทเชิงธุรกิจหรือผลประโยชน์

ข้อพิพาทลักษณะนี้มักเกิดจากผลประโยชน์ การทำสัญญา หรือการดำเนินธุรกิจ ซึ่งต้องอาศัยทั้งความร่วมมือและเหตุผลในการหาข้อยุติ (สุชีพ ปุญญานุภาพ, 2555) หลักธรรมที่เหมาะสม

ได้แก่ สังคหวัตถุ 4 และอิทธิบาท 4 สังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีและส่งเสริมบรรยากาศของการเจรจา ส่วนอิทธิบาท 4 ได้แก่ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา ช่วยส่งเสริมความร่วมมือ ความเพียร และการใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

3) ข้อพิพาทเชิงชุมชนและสังคม

ข้อพิพาทในระดับชุมชนมักเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะ ความเชื่อ หรือการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ซึ่งมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก (สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตโต), 2547) หลักธรรมที่เหมาะสม ได้แก่ อริยสัจ 4 และอุเบกขา โดยอริยสัจ 4 ช่วยให้คู่กรณีเข้าใจสาเหตุของปัญหาและร่วมกันแสวงหาแนวทางยุติความขัดแย้งอย่างเป็นระบบ ส่วนอุเบกขาช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยวางตนเป็นกลางและไม่ลำเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

4) ข้อพิพาทเชิงจิตใจและคุณค่า

ข้อพิพาทประเภทนี้เกี่ยวข้องกับศักดิ์ศรี ความรู้สึก หรือการกระทบต่อคุณค่าทางจิตใจ ซึ่งมักแก้ไขได้ยากด้วยเหตุผลเพียงอย่างเดียว (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), 2550) หลักธรรมที่เหมาะสม ได้แก่ โยนิโสมนสิการ และอภัยทาน โดยโยนิโสมนสิการช่วยให้คู่กรณีพิจารณาปัญหาอย่างรอบคอบตามเหตุและผล ขณะที่อภัยทานช่วยลดความโกรธ ความคับข้องใจ และเปิดโอกาสให้เกิดการคืนดี

จากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาไม่สามารถใช้ในลักษณะเดียวกันกับทุกข้อพิพาท แต่จำเป็นต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของปัญหา ความสัมพันธ์ของคู่กรณี และเป้าหมายของการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ การประยุกต์ใช้หลักธรรมอย่างเหมาะสมจะช่วยส่งเสริมการสื่อสารที่สร้างสรรค์ ลดความขัดแย้งทางอารมณ์ และนำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างสันติในระยะยาว

2.4.9 เปรียบเทียบหลักธรรมที่เน้น “เมตตา-สมานฉันท์” กับหลักธรรมที่เน้น “เหตุผล-ความยุติธรรม”

การระงับข้อพิพาทตามแนวทางพระพุทธศาสนาสามารถแบ่งหลักธรรมออกได้เป็น 2 แนวสำคัญ ได้แก่ หลักธรรมที่เน้นความเมตตาและสมานฉันท์ และหลักธรรมที่เน้นเหตุผลและความ

ยุติธรรม ซึ่งทั้งสองแนวมีบทบาทแตกต่างกัน แต่สามารถนำมาใช้ร่วมกันเพื่อให้การไกล่เกลี่ยเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1) หลักธรรมที่เน้น “เมตตา-สมานฉันท์”

หลักธรรมกลุ่มนี้มุ่งสร้างความเข้าใจและลดความขัดแย้งทางอารมณ์ เพื่อให้คู่กรณีสามารถกลับมาอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบ ได้แก่ พรหมวิหาร 4 สังคหวัตถุ 4 ขันติ และอภัยทาน

(พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2560) อธิบายว่า พรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมที่ช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีเมตตา เห็นอกเห็นใจ และวางใจเป็นกลาง ขณะที่สมเด็จพระ(พุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2556) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ส่วน (พระมหาวิจิตร วชิรเมธี, 2560) ได้กล่าวถึงอภัยทานว่าเป็นการให้อภัยเพื่อยุติความโกรธและลดการผูกเวร

หลักธรรมกลุ่มนี้เหมาะกับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ เช่น ครอบครัว ชุมชน หรือเพื่อนร่วมงาน เพราะช่วยลดความตึงเครียดและฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี

2) หลักธรรมที่เน้น “เหตุผล-ความยุติธรรม”

หลักธรรมกลุ่มนี้มุ่งเน้นการพิจารณาปัญหาอย่างมีเหตุผล รอบคอบ และเป็นธรรม โดยยึดข้อเท็จจริงเป็นสำคัญ ได้แก่ โยนินโสมนสิการ สัมมาทิฐิ อคติ 4 และอริยสัจ 4

(พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2560) อธิบายว่า โยนินโสมนสิการ คือการคิดอย่างเป็นระบบตามเหตุและผล ซึ่งช่วยให้การไกล่เกลี่ยไม่ตกอยู่ภายใต้อารมณ์ ขณะที่ (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), 2544) กล่าวถึงสัมมาทิฐิว่าเป็นความเข้าใจที่ถูกต้องต่อสาเหตุของปัญหา ส่วน (พระเทพเวที (ประยุทธ์ ฐมมจิตโต), 2557) อธิบายว่า อคติ 4 ได้แก่ ความลำเอียงเพราะรัก โกรธ กลัว และหลง ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยต้องระมัดระวังเพื่อรักษาความเป็นธรรมในการดำเนินกระบวนการ

หลักธรรมกลุ่มนี้เหมาะสำหรับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ สัญญา หรือข้อกฎหมาย ซึ่งจำเป็นต้องใช้เหตุผลและข้อมูลประกอบการพิจารณาอย่างรอบด้าน

แม้ว่าหลักธรรมทั้งสองกลุ่มจะมีจุดเน้นต่างกัน แต่ในการใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องใช้ทั้ง “เมตตา” และ “เหตุผล” ควบคู่กัน กล่าวคือ เมตตาช่วยเปิดใจให้คู่กรณียอมรับฟังกัน ส่วนเหตุผลช่วยให้การตัดสินใจเกิดความเป็นธรรมและได้รับการยอมรับอย่างยั่งยืน ดังนั้น การประยุกต์ใช้หลักธรรมอย่างสมดุลจึงเป็นหัวใจสำคัญของการระงับข้อพิพาทตามแนวทางพระพุทธศาสนา

2.4.10 การผสมผสานหลักธรรมพุทธกับแนวคิดสมัยใหม่ในการไกล่เกลี่ย

กระบวนการไกล่เกลี่ยในปัจจุบันได้รับอิทธิพลจากแนวคิดสมัยใหม่ เช่น การเจรจาแบบร่วมมือ (interest-based negotiation) การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ และการฟังอย่างลึกซึ้ง (deep listening) ซึ่งมุ่งเน้นการแสวงหาข้อยุติร่วมกันโดยไม่ใช้แนวทางแบบเอาชนะกัน อย่างไรก็ตาม แนวคิดดังกล่าวสามารถเชื่อมโยงกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาได้อย่างสอดคล้อง โดยเฉพาะในบริบทของสังคมไทยที่มีรากฐานทางวัฒนธรรมและศาสนาเป็นพื้นฐานสำคัญของการอยู่ร่วมกัน

(พระเทพเวที (ประยุทธ์ ฐมจิตโต), 2557) อธิบายว่า การจัดการความขัดแย้งควรดำเนินไปด้วยความเมตตาและความเป็นกลาง โดยปราศจากอคติ 4 ได้แก่ อันทาคติ โทสาคติ ภยาคติ และโมหาคติ ซึ่งเป็นสาเหตุของความลำเอียงในการตัดสินใจ ปัญหา ขณะที่ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2560) เสนอว่า พรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมที่ช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีความเมตตา เห็นอกเห็นใจ และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสมระหว่างกระบวนการเจรจา

นอกจากนี้ แนวคิดการเจรจาสมัยใหม่ของ Fisher และ Ury ในหนังสือ Getting to Yes ที่เน้นการแยก “ปัญหา” ออกจาก “บุคคล” และมุ่งเน้นผลประโยชน์ร่วมมากกว่าจุดยืนของแต่ละฝ่าย ยังสอดคล้องกับหลัก “โยนิโสมนสิการ” ในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นการพิจารณาปัญหาอย่างรอบคอบตามเหตุและผล ไม่ใช่ตัดสินด้วยอารมณ์หรืออคติ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2560)

การผสมผสานระหว่างหลักธรรมพุทธกับแนวคิดสมัยใหม่จึงช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยมีทั้งมิติด้านจิตใจและมิติด้านกระบวนการ กล่าวคือ หลักธรรมช่วยเสริมสร้างคุณธรรม ความอดทน และความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย ขณะที่แนวคิดสมัยใหม่ช่วยเพิ่มเทคนิคการสื่อสารและการจัดการข้อพิพาทอย่างเป็นระบบ

(สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2556) เห็นว่า ในบริบทสังคมไทยซึ่งให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์และความสมานฉันท์ การนำหลักธรรม เช่น ปิยวาจา และสมานัตตมา มาใช้ร่วมกับเทคนิคการไกล่เกลี่ยสมัยใหม่ จะช่วยสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจและเอื้อต่อการเปิดใจของคู่กรณีมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น การประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาพร้อมกับแนวคิดสมัยใหม่จึงเป็นแนวทางที่เหมาะสมต่อการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยในสังคมไทย เพราะไม่เพียงช่วยยุติข้อพิพาท แต่ยังช่วยฟื้นฟูความสัมพันธ์และส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างสันติในระยะยาว

2.4.11 ข้อเสนอแนะเชิงหลักธรรมในการพัฒนาแนวทางไกล่เกลี่ยของสังคมไทย

ในกระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทของสังคมไทย แม้จะมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องในระดับเชิงนโยบายและโครงสร้างทางกฎหมาย แต่ในทางปฏิบัติยังพบข้อจำกัดหลายประการ โดยเฉพาะในด้าน “ความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์” “ความลึกซึ้งของความสัมพันธ์ทางสังคม” และ “แนวทางการสื่อสารที่เอื้อต่อการเปิดใจ” ดังนั้น การนำหลักธรรมในพระพุทธศาสนามาประยุกต์เป็นข้อเสนอแนะแห่งการพัฒนารูปแบบไกล่เกลี่ย จึงมิใช่เพียงเรื่องทางศีลธรรม แต่เป็นกระบวนการทางสังคมที่มีความลึกทางจิตวิญญาณ และสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของวัฒนธรรมไทยอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแรก (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2560) เสนอการส่งเสริมให้ผู้ไกล่เกลี่ยมี “จิตแห่งพรหมวิหาร” เป็นพื้นฐานของท่าทีและการดำเนินกระบวนการ กล่าวคือ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา ควรถูกปลูกฝังเป็นคุณธรรมภายใน มิใช่เพียงบทท่องจำในเชิงนามธรรม เมตตาจะช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยปรารถนาให้คู่กรณีหลุดพ้นจากความขัดแย้งโดยสันติ กรุณาช่วยให้เข้าใจความทุกข์ของทั้งสองฝ่าย มุทิตาส่งเสริมการยินดีเมื่อมีข้อยุติที่ทุกฝ่ายพึงพอใจ และอุเบกขาช่วยวางใจเป็นกลาง ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยมิใช่เพียง “คนกลางตามตำแหน่ง” หากแต่เป็น “ผู้ประสานสันติภาพ” ที่คู่กรณีไว้วางใจได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอที่สอง (พระเทพเวที (ประยุทธ์ ธรรมจิตโต), 2557) เสนอการบูรณาการหลัก “โยนิโสมนสิการ” และ “อคติ 4” เข้ากับกระบวนการฝึกอบรมผู้ไกล่เกลี่ยระดับชุมชน ปัจจุบันพบว่า ผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ยในระดับท้องถิ่นหลายรายยังขาดความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาเชิงลึก หรือมีความลำเอียงโดยไม่รู้ตัว หลักโยนิโสมนสิการจะช่วยให้เกิดการพิจารณาโดยแยบคาย รอบด้าน

และไม่ติดขัดกับความรู้สึกเฉพาะหน้า ขณะที่หลักอคติ 4 จะทำหน้าที่เป็นกรอบเตือนใจให้ผู้ไกล่เกลี่ยรักษาความเป็นธรรมในทุกสถานการณ์ ซึ่งหากสามารถบ่มเพาะหลักธรรมทั้งสองนี้ในกระบวนการอบรมได้อย่างจริงจัง ก็จะช่วยยกระดับมาตรฐานของผู้ไกล่เกลี่ยในเชิงคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอที่สาม (สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2556) เสนอการใช้หลัก “สังคหวัตถุ 4” เพื่อเสริมสร้างกระบวนการไกล่เกลี่ยแบบมีส่วนร่วม หลายครั้งที่การเจรจาไกล่เกลี่ยล้มเหลวไม่ใช่เพราะเนื้อหาของข้อเสนอสันนิษฐาน แต่เป็นเพราะขาด “ความสัมพันธ์ที่เอื้อต่อการฟังกันอย่างแท้จริง” สังคหวัตถุ 4 ซึ่งประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา จึงสามารถนำมาใช้เป็น “ภาษากลาง” ที่ช่วยให้ทั้งผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีเปิดใจเข้าหากัน ทานอาจไม่ใช่เพียงการให้สิ่งของ แต่อาจหมายถึงการให้เวลา ให้ความเคารพ และให้ความอดทน ปิยวาจาคือการพูดจาอย่างสุภาพ อ่อนโยน ลดถ้อยคำแห่งการกล่าวโทษ อตถจริยาเป็นการประพฤตินให้เป็นประโยชน์ต่อการคลี่คลายข้อพิพาท และสมานัตตตาคือการไม่แสดงตนเหนือกว่า หรือถือตัวว่ารู้มากกว่า ซึ่งเป็นหัวใจของการสร้างสมานฉันท์ทางจิตวิทยาอย่างแท้จริง

ข้อเสนอที่สี่ (พระมหาวิมลชัย วชิรเมธี, 2560) เสนอการส่งเสริม “วัฒนธรรมแห่งการให้อภัย” (อภัยทาน) ให้เป็นรากฐานของการเจรจาในระดับครอบครัว ชุมชน และองค์กร ในสังคมไทยที่มีลักษณะผูกพันทางวัฒนธรรม การแก้ไขปัญหาด้วยหลักนิติศาสตร์อย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ เพราะข้อพิพาทหลายกรณีเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความเสียหาย และศักดิ์ศรี หลักอภัยทานในพุทธศาสนาจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง เพราะไม่ใช่เพียงการให้อภัยอีกฝ่าย แต่ยังเป็นการปล่อยวางทุกขในใจของตนเอง ซึ่งหากสามารถปลูกฝังหลักธรรมนี้ในครอบครัว โรงเรียน และระบบอบรมผู้นำชุมชนได้ จะช่วยสร้างภูมิคุ้มกันเชิงวัฒนธรรมที่ลดความรุนแรงของข้อขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในท้ายที่สุด การพัฒนาแนวทางไกล่เกลี่ยของสังคมไทยให้มีความยั่งยืนและเหมาะสมกับบริบทท้องถิ่น จำเป็นต้องไม่ละเลย “มิติทางธรรม” ซึ่งสะท้อนอยู่ในหลักคำสอนของพระพุทธศาสนา อันเป็นรากฐานจริยธรรมของคนไทยมาแต่โบราณ การผสมผสานหลักธรรมเข้ากับกลไกสมัยใหม่ เช่น กระบวนการ ADR (Alternative Dispute Resolution) หรือการไกล่เกลี่ยในศาล จึงควรกระทำอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง เพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยไม่เป็นเพียงเครื่องมือเชิงกฎหมาย แต่เป็น “พื้นที่ปลอดภัย” ที่นำพาคู่กรณีไปสู่การคืนดีอย่างแท้จริง ทั้งในเชิงความสัมพันธ์และจิตวิญญาณ

2.5 ประวัติสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ. (อังกฤษ: Office of The Consumer Protection Board : OCPB) เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2512 ได้มีเจ้าหน้าที่ของสหพันธ์องค์การผู้บริโภคระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเมือง จัดตั้งโดยสมาคมผู้บริโภคของประเทศต่างๆ รวมตัวกัน โดยมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเฮก ประเทศเนเธอร์แลนด์ ได้เข้ามาชักชวนองค์การเอกชนในประเทศไทยให้มีการจัดตั้งสมาคมผู้บริโภคขึ้นเช่นเดียวกับประเทศอื่นๆ แต่ไม่ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากองค์การเอกชนของประเทศไทยในขณะนั้นยังไม่พร้อมที่จะดำเนินงาน

อย่างไรก็ตาม สหพันธ์องค์การผู้บริโภคระหว่างประเทศก็ได้ยื้อท้อ ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาชักชวนอีกหลายครั้ง จนถึงครั้งที่ 3 องค์การเอกชนของประเทศไทยจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อการศึกษาปัญหาของผู้บริโภค ชื่อ "คณะกรรมการศึกษาและส่งเสริมผู้บริโภค" ในปี พ.ศ. 2514 และได้มีวิวัฒนาการเรื่อยมาในภาคเอกชน รวมทั้งได้ประสานงานกับภาครัฐบาล จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2519 รัฐบาลสมัยหม่อมราชวงศ์ คึกฤทธิ์ ปราโมช เป็นนายกรัฐมนตรี ได้จัดตั้งคณะกรรมการขึ้นมาคณะหนึ่งเรียกว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรองนายกรัฐมนตรี พลตรีประमाण อติเรกสาร เป็นประธานกรรมการ ต่อมาได้สลายตัวไปพร้อมกับรัฐบาลในยุคนั้นตามวิถีทางการเมือง

รัฐบาลสมัยต่อมาซึ่งมี พลเอกเกรียงศักดิ์ ชมะนันทน์ เป็นนายกรัฐมนตรี ได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นอีกครั้ง โดยมีรองนายกรัฐมนตรี นายสมภพ โหตระกิตย์ เป็นประธานกรรมการปฏิบัติงาน โดยอาศัยอำนาจของนายกรัฐมนตรีและศึกษาหามาตรการการถาวรในการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในหลักทางสารบัญญัติ และการจัดองค์กรของรัฐเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้พิจารณากร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจการค้า และผู้ประกอบธุรกิจโฆษณา เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนให้มีองค์กรของรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตรา ดูแล และประสานงาน การปฏิบัติงานต่าง ๆ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค และรัฐบาลได้นำเสนอต่อรัฐสภาซึ่งมีมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์ให้ตราเป็นกฎหมายได้ รัฐบาลจึงได้นำร่างดังกล่าว

ขึ้นกราบบังคมทูล ซึ่งได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมเห็นชอบให้ตราเป็นพระราชบัญญัติได้ ตั้งแต่วันที่ทรงลงพระปรมาภิไธย คือ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2522 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษหน้า 20 เล่มที่ 96 ตอนที่ 72 วันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 เป็นต้นไป

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้บัญญัติให้มืองค์กรของรัฐเพื่อทำหน้าที่ด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคให้แก่ประชาชน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สังกัดอยู่ในสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี โดยได้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2522 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 96 ตอนที่ 105 วันที่ 1 กรกฎาคม 2522 ซึ่งมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม 2522 จึงถือได้ว่าจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม 2522 เป็นต้นมา นอกจากนี้ ยังมีคณะกรรมการ 3 คณะ ได้แก่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาล และคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง 2 คณะ ได้แก่ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา และคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ซึ่งได้แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยเพิ่มคณะกรรมการเฉพาะเรื่องขึ้นมาอีก 1 คณะ ได้แก่ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา และให้ยกฐานะสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 21 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นไป ทั้งนี้ ตามพระราชกฤษฎีกาให้ใช้บังคับบทบัญญัติมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 พ.ศ. 2542 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 40 ก วันที่ 20 พฤษภาคม 2542

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ซึ่งได้แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยได้กำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค การกำหนดให้มีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค การกำหนดให้มีมาตรการคุ้มครอง

ผู้บริโภคร่วมกับการให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บหรือเรียกวงเงินค่าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และกำหนดให้มูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองมีสิทธิในการดำเนินคดีแบบเดียวกับสมาคม

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2562 ได้มีการปรับปรุงบทบัญญัติในส่วนที่เกี่ยวกับองค์ประกอบและอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเชื่อมโยงการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายต่าง ๆ ไม่ให้ขัดแย้งกัน ปรับปรุงมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านความปลอดภัย โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการเฉพาะเรื่องด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ และกระบวนการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความปลอดภัย กำหนดให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภค และกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับค่าปรับจากการเปรียบเทียบในส่วนที่เกิดจากการดำเนินงานของตน ตลอดจนปรับปรุงอัตราโทษปรับให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองอย่างเหมาะสม

กรรมการ ตั้งแต่วันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2558

- 1) นายวิวุฒิ หล่อตระกูล กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านกฎหมาย
- 2) นายทรงฤทธิ์ รัตนติลล ญ ภูเก็ด กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านกฎหมาย
- 3) พลตำรวจเอก ดร. สุวัระ ทรงเมตตา กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านรัฐศาสตร์
- 4) นายสัมมา คีตสิน กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านเศรษฐศาสตร์
- 5) นายไชยสิทธิ์ สุนิธิจิต กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านการตลาดและโฆษณา
- 6) พลอากาศตรี นายแพทย์ อธิพร คณะเจริญ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านสุขภาพและเสริมความงาม

7) นางชุนทร ศรีเสาวชาติ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านการพัฒนางานองค์กรเอกชน

ต่อมาในวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2559 นายวิวุฒิได้ขอลาออกจากตำแหน่งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านกฎหมายทำให้ในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีได้มีมติ

แต่งตั้งให้นาย อัมพร เหลียงน้อย เป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านกฎหมายแทนนายวิวุฒิและนายสมชาย อัสวเศรษฐี เป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเพิ่มเติม

หน่วยงานภายใน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แบ่งหน่วยงานภายใน ดังนี้

- 1) สำนักงานเลขานุการกรม
- 2) กองกฎหมายและคดี
- 3) กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา
- 4) กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
- 5) กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง
- 6) กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา
- 7) กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
- 8) สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่ามีการประยุกต์ใช้หลักธรรมเพื่อเสริมกระบวนการเจรจาอย่างสร้างสรรค์ ทั้งในระดับชุมชน ศาลยุติธรรม และองค์กรภาครัฐ โดยสามารถสรุปงานวิจัยสำคัญได้ดังนี้

(วิศิษฐ์ เจนนายนท์, 2563) ศึกษาการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระดับชุมชน โดยเน้นหลักธรรมในพระพุทธศาสนา เช่น พรหมวิหาร 4 อิทธิบาท 4 และอริยสัจ 4 มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้กระบวนการเจรจาเป็นไปด้วยความสงบ สติ และการเข้าใจซึ่งกันและกัน งานวิจัยชี้ให้เห็นว่าการนำหลักธรรมมาใช้ไม่เพียงช่วยลดความขัดแย้งเชิงอารมณ์ แต่ยังช่วยสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคู่กรณีในระยะยาว ผลการศึกษายัง

แสดงให้เห็นว่า การใกล้เคียงที่บูรณาการหลักพุทธธรรม มีแนวโน้มประสบความสำเร็จมากกว่าการใช้แนวทางทางโลกเพียงอย่างเดียว

(ใสใหม่ อิสสโร, พระมหาเสนาะ วาทโกวิท และคณะ, 2566) มุ่งศึกษาบทบาทของหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการใกล้เคียงในคดีอาญา โดยเฉพาะกรณีของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า หลักธรรมสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใกล้เคียง ได้แก่ พรหมวิหาร 4 สังคหวัตถุ 4 และอริยสัจ 4 ซึ่งสามารถช่วยลดความขัดแย้ง สร้างความเข้าใจ และฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างผู้เสียหายกับผู้กระทำผิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การนำหลักธรรมมาใช้ในกระบวนการใกล้เคียง มีส่วนช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของศาล มีท่าทีที่นุ่มนวล เข้าใจมนุษย และยึดหลักเมตตาเป็นสำคัญ ขณะเดียวกันยังส่งเสริมให้ผู้กระทำผิดสำนึกผิดอย่างแท้จริง เกิดความรับผิดชอบ และยินดีเยียวยาความเสียหายอย่างจริงใจ

(สุคนธ์ พงศ์วราภา, 2562) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการใกล้เคียงข้อพิพาทภายในองค์กรภาครัฐ โดยมุ่งเน้นถึงกระบวนการจัดการความขัดแย้งในที่ทำงาน ซึ่งเกิดจากความแตกต่างทางความคิด ผลประโยชน์ หรือการสื่อสาร งานวิจัยชี้ให้เห็นว่า การนำหลักธรรม เช่น พรหมวิหาร 4 สปัจริยธรรม 7 และสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในการเจรจาใกล้เคียง ช่วยสร้างบรรยากาศแห่งความเมตตา ความเข้าใจ และความไว้วางใจระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทำให้ข้อพิพาทสามารถคลี่คลายได้อย่างสงบ และไม่บานปลาย จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า องค์กรที่มีการนำหลักธรรมมาเป็นแนวทางในการใกล้เคียง มีแนวโน้มที่จะลดความตึงเครียดภายใน มีการเพิ่มความร่วมมือ และฟื้นฟูความสัมพันธ์ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใกล้เคียงที่ยึดหลักธรรมมีความสามารถในการฟังอย่างลึกซึ้ง ไม่ตัดสิน และให้เป็นธรรมทั้งสองฝ่าย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้กระบวนการใกล้เคียงในภาครัฐประสบความสำเร็จ งานวิจัยนี้จึงเสนอว่า การบูรณาการหลักพุทธธรรมเข้ากับระบบบริหารจัดการภาครัฐ ไม่เพียงช่วยยุติข้อขัดแย้ง แต่ยังช่วยพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของคุณธรรม ความเข้าใจ และการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

(ธนกร คารวพงศ์, 2562) ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวนตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 พร้อมเสนอแนวทางการปรับปรุง

หลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการ พบว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวนเผชิญปัญหาหลัก ได้แก่ (1) ขอบเขตฐานความผิดทางอาญาที่สามารถเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในชั้นสอบสวน, (2) คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย และ (3) การยุติกระบวนการไกล่เกลี่ยกรณีผู้เสียหายฟ้องคดีต่อศาล ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้การบังคับใช้กฎหมายไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร งานวิจัยชี้ให้เห็นความจำเป็นในการแก้ไขเพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญามีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

(วนิชชา โพธิ์ทอง, 2561) ศึกษาผลของการประนีประนอมข้อพิพาทในชั้นพนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีในสังกัดภาค 2 โดยใช้วิธีวิเคราะห์เอกสารจากสารบบประนีประนอมข้อพิพาทคดีแพ่งและอาญา จำนวน 106 เรื่อง ระหว่างเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2559 พบว่าจังหวัดระยองมีจำนวนคดีเข้าสู่กระบวนการมากที่สุด โดยเกือบทั้งหมดเป็นคดีแพ่ง คู่กรณีส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดา ลักษณะข้อพิพาทส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและข้อขัดแย้งด้านผลประโยชน์ พนักงานอัยการเป็นผู้ทำหน้าที่ประนีประนอมข้อพิพาทโดยตรง สำหรับผลการประนีประนอมข้อพิพาท พบว่า 44.34% ของคดีสามารถไกล่เกลี่ยสำเร็จ 36.79% ยุติการไกล่เกลี่ย และ 18.87% ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ ระยะเวลาของกระบวนการประนีประนอมข้อพิพาทโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 16 วัน โดยเรื่องที่ไกล่เกลี่ยสำเร็จใช้เวลาเฉลี่ย 15 วัน เรื่องที่ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จใช้เวลาเฉลี่ย 14 วัน และเรื่องที่ยุติการไกล่เกลี่ยใช้เวลาเฉลี่ย 18 วัน

(พระมหาอินทร์วงศ์ วงศ์ไชยคำ และคณะ, 2568) ศึกษาพุทธวิธีในการส่งเสริมความปรองดองสมานฉันท์ในองค์กรของผู้บริหารองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง พบว่าการนำหลักพุทธวิธีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานช่วยส่งเสริมความปรองดองสมานฉันท์ในองค์กร พร้อมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว ภายใต้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาองค์กรได้เป็นอย่างดี การศึกษาเผยว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการรณรงค์ให้หยุดใช้ความรุนแรงทุกรูปแบบทั้งทางกายและทางวาจา ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการสร้างความปลอดภัยและเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดความขัดแย้ง นอกจากนี้ องค์กรมีนโยบายสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ โดยผู้บริหารรับฟังปัญหาและความคิดเห็นของบุคลากร พร้อมทั้งให้การเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้ง และมีนโยบายปฏิบัติงานตามหลักมนุษยธรรม

เคารพสิทธิและเสรีภาพของบุคคลากร พร้อมจัดกิจกรรมมอบรางวัลเพื่อสร้างขวัญ กำลังใจ และยกย่อง บุคลากรที่มีผลงานโดดเด่น

(พระมหาอิศเรศ กิตติสโล และคณะ, 2567) ศึกษาการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการแก้ไขปัญหาที่นำไปสู่ข้อพิพาทในสังคมไทย ภายใต้หัวข้อ “Buddhism-Based Resolution to the Problems Leading to Conflict in Thai Society” งานวิจัยเน้นการใช้ อริยสัจ 4 ในการวิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขความขัดแย้ง ผลการศึกษาพบว่าความขัดแย้งในสังคมไทยส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยด้านการเมือง การบริหารราชการ เศรษฐกิจ และปัญหาสังคม โดยรากของความขัดแย้งมาจากกิเลส 3 ประการ ได้แก่ ตัณหา ความเห็นผิด และความภุมิใจ

งานวิจัยนำเสนอหลักธรรมสำคัญ 3 กลุ่มเพื่อบรรเทาความขัดแย้ง ได้แก่

- สหรัณียธรรม 6 ประการ (Six Sārāṇīyadhamma) เพื่อส่งเสริมความสามัคคี โดยเฉพาะในบริบททางการเมือง

- ทิฏฐธรรมมิกัตถะ 4 ประการ (Four Diṭṭhadhammikattha) เพื่อสนับสนุนความมั่นคงทางเศรษฐกิจผ่านความพอเพียงและการพึ่งพาตนเอง

- สปัปฺริสธรรม 7 ประการ (Seven Sappurīsadhamma) เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเชิงคุณธรรมและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสังคม

นอกจากนี้ งานวิจัยยังเน้นบทบาทของอริยสัจ 4 ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยกำหนดกระบวนการเชิงระบบในการระบุปัญหาเบื้องต้น (ทุกข์) ทำความเข้าใจสาเหตุของปัญหา (สมุทัย) และเสนอแนวทางแก้ไข (มรรค) เพื่อบรรลุการดับทุกข์ (นิโรธ) การบูรณาการหลักธรรมทางพุทธศาสนากับแนวทางจัดการความขัดแย้งสมัยใหม่จะช่วยส่งเสริมความไม่เบียดเบียน ความเคารพซึ่งกันและกัน และสันติภาพที่ยั่งยืน รวมทั้งเป็นกรอบแนวคิดที่มีคุณค่าสำหรับการแก้ไขข้อพิพาทในบริบทวัฒนธรรมต่าง ๆ ทั่วโลก

(Duong Thi Kim Uyen, 2567) ศึกษาวิธีการแก้ไขข้อพิพาทจากมุมมองทางพระพุทธศาสนา ภายใต้หัวข้อ “Buddhist Solutions to Conflict Resolution” โดยเน้นการประยุกต์หลักธรรมสำคัญ เช่น การไม่เบียดเบียน (Ahimsa), ความเมตตา (Karuna) และความกรุณา

(Metta) เพื่อส่งเสริมสันติภาพและการอยู่ร่วมกันอย่างสันติในสังคม งานวิจัยพบว่า ความขัดแย้งในปัจจุบันทั้งในระดับท้องถิ่น ระหว่างประเทศ และระดับโลก มีความซับซ้อนและส่งผลกระทบต่อสังคมและเศรษฐกิจอย่างรุนแรง เช่น สงครามระหว่างรัสเซียและยูเครน การโจมตีของฮามาสต่ออิสราเอล และวิกฤตผู้ลี้ภัย ซึ่งทำให้เกิดความสูญเสียชีวิตและความเสียหายต่อโครงสร้างพื้นฐาน งานวิจัยชี้ว่าการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ช่วยให้ผู้คนสามารถควบคุมอารมณ์ ฝึกความอดทน ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และตัดสินใจแก้ไขข้อพิพาทอย่างเป็นธรรม ส่งผลให้ลดความขัดแย้งและความรุนแรงในระดับบุคคล องค์กร และระหว่างประเทศ

โดยสรุป งานวิจัยนี้เน้นว่า การแก้ไขความขัดแย้งด้วยหลักพุทธธรรมไม่เพียงช่วยป้องกันความรุนแรงภายนอก แต่ยังสร้างสันติสุขภายในจิตใจของผู้คน การประยุกต์ใช้แนวคิดนี้สามารถสร้างกรอบแนวคิดที่ยั่งยืนและปรับใช้ได้กับวัฒนธรรมและสังคมต่าง ๆ ทั่วโลก ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของพระพุทธศาสนาในการสร้างสังคมที่อยู่ร่วมกันอย่างสันติ

(สฤษฎ์พงศ์ เทชะบำรุง และชมพูนุช ช้างเจริญ, 2568) เผยแพร่บทความวิจัยเรื่อง “การส่งเสริมพระพุทธศาสนาด้วยวิถีนิติบัญญัติ” ในวารสาร มจร พุทธศาสตร์ปริทรรศน์ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (มกราคม–เมษายน 2568) งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการส่งเสริมพระพุทธศาสนา การศึกษาวิถีนิติบัญญัติที่เกี่ยวข้อง การบูรณาการการส่งเสริมพระพุทธศาสนาด้วยวิถีนิติบัญญัติ และเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบบูรณาการดังกล่าว การวิจัยดำเนินการเชิงคุณภาพแบบวิจัยเอกสาร โดยศึกษาจากเอกสารชั้นปฐมภูมิ ได้แก่ พระไตรปิฎก และเอกสารทุติยภูมิ เช่น อรรถกถาและงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิ 18 รูป/คน ผลการวิจัยพบว่า

- การส่งเสริมพระพุทธศาสนา สามารถสรุปเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พระพุทธเจ้า ศาสนธรรม ศาสนบุคคล ศาสนสถาน และศาสนพิธี ซึ่งดำเนินการผ่าน 4 ปัจจัย คือ การเผยแผ่ การปกป้อง การให้รางวัล และการลงโทษ ส่งผลให้พระพุทธศาสนาเข้มแข็ง พัฒนาจิตใจและปัญญา สร้างภูมิคุ้มกันทางใจ และส่งเสริมสังคมสงบสุขตามหลักไตรสิกขา

- วิถีนิติบัญญัติที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การบัญญัติกฎหมายเพื่อส่งเสริมองค์ประกอบทั้ง 5 และการปรับแก้พระราชบัญญัติคณะสงฆ์ให้สอดคล้องกับพระธรรมวินัย เพื่อให้เกิดการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

- การบูรณาการการส่งเสริมพระพุทธศาสนาด้วยวิถีนิติบัญญัติดำเนินการโดยบัญญัติรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายสูงสุด และการกำหนดกฎหมายในลำดับรองด้วยความเข้าใจหลักพุทธธรรม และหลักกฎหมาย ทำให้เกิดกฎหมายที่เป็นที่ยอมรับและปฏิบัติได้จริง

- งานวิจัยเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบบูรณาการการส่งเสริมพระพุทธศาสนาด้วยวิถีนิติบัญญัติ ซึ่งสามารถสรุปเป็น L = REC³ Model ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก คือ ความเคารพนับถือ การศึกษา ความสามารถ พุนิยม และวัฒนธรรม

(Bhikkhu Vinaya, 2567) ได้วิจัยเรื่อง *Buddhist Way of Conflict Resolution Methods in Peacebuilding: A Critical Study Giving Special Reference to Sāmagāmasutta* เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นไปที่การประยุกต์ใช้หลักธรรมพุทธศาสนาในการแก้ไขความขัดแย้ง โดยเฉพาะการอ้างอิงถึงพระสูตร ซึ่งถือว่าเป็นแนวทางสำคัญในการสร้างความเข้าใจและส่งเสริมสันติภาพในสังคม งานวิจัยนี้ได้เน้นว่าหลักธรรมพุทธศาสนาสามารถเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้กระบวนการเจรจาและการไกล่เกลี่ยเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางหลักอยู่ที่การสร้าง ความเข้าใจระหว่างคู่กรณี ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการแก้ไขข้อพิพาทที่ยั่งยืน โดยที่การวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า การฝึกจิตใจ การฝึกสติ และการปฏิบัติธรรม เป็นเครื่องมือพื้นฐานที่ช่วยให้บุคคลสามารถควบคุมอารมณ์และความตึงเครียดที่เกิดขึ้นในระหว่างการเจรจาได้ การฝึกจิตใจและการฝึกสติช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องในความขัดแย้งสามารถรับรู้และเข้าใจความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ของตนเองก่อนที่จะตอบสนองต่อสถานการณ์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการป้องกันการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความรุนแรงหรือความขัดแย้งเพิ่มขึ้น การปฏิบัติธรรมยังช่วยให้บุคคลมีความสามารถในการมองปัญหาอย่างเป็นกลาง มีความอดทน และสามารถเข้าใจมุมมองของคู่กรณีได้อย่างลึกซึ้ง

นอกจากนี้ งานวิจัยนี้ยังชี้ให้เห็นว่าการประยุกต์ใช้หลักธรรมพุทธศาสนาไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในสังคมสงฆ์เท่านั้น แต่สามารถนำไปใช้ได้ในทุกชุมชนท้องถิ่น องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และในระดับสังคมโดยรวม เพื่อสร้างกระบวนการสันติภาพและการแก้ไขความขัดแย้งอย่างยั่งยืน การนำหลักธรรมมาใช้ในบริบทเหล่านี้ช่วยส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารที่เปิดเผย ชัดเจน และเป็นธรรมระหว่างคู่กรณี อีกทั้งยังช่วยให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและความเห็นอกเห็นใจต่อกัน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของกระบวนการเจรจาและการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ

ในทำนองเดียวกัน งานวิจัยของ (RB Sunandabodhi, 2567) เรื่อง Buddhist Mindfulness Practices in Conflict Resolution เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นการประยุกต์ใช้หลักธรรม พุทธศาสนา โดยเฉพาะแนวทางการฝึกสติและการทำสมาธิในการแก้ไขความขัดแย้งทั้งในชีวิตประจำวันและในสังคม งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า การฝึกสติไม่เพียงแต่เป็นเครื่องมือทางจิตวิทยา เท่านั้น แต่ยังเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้บุคคลสามารถรับรู้และตระหนักถึงสภาพอารมณ์ ความคิด และ พฤติกรรมของตนเองอย่างชัดเจน ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการเข้าใจปัญหาความขัดแย้งอย่าง เป็นกลางและมีเหตุผล

งานวิจัยได้อธิบายว่า การฝึกสติช่วยลดความเร่งรีบของอารมณ์ ความตึงเครียด และความ โกรธที่อาจเกิดขึ้นระหว่างคู่กรณีในสถานการณ์ความขัดแย้ง ทำให้คู่กรณีสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การฝึกสมาธิยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ บุคคลมีสมาธิและความสงบภายในใจ สามารถตัดสินใจในสถานการณ์ความขัดแย้งได้ด้วย ความ รอบคอบและไม่ถูกครอบงำด้วยอารมณ์ ในเชิงการประยุกต์ใช้งานวิจัยนี้ยังพบว่า การใช้หลักการฝึก สติและการทำสมาธิสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน และองค์กร ซึ่ง ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งอย่างสันติ นอกจากนี้ งานวิจัยยัง แสดงให้เห็นว่าการฝึกสติสามารถลดอคติและความเข้าใจผิดระหว่างคู่กรณี ทำให้กระบวนการเจรจา และการไกล่เกลี่ยมีประสิทธิภาพและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการศึกษานี้มุ่งวิเคราะห์บทบาทของหลักธรรมทางพุทธศาสนาที่มีผลต่อ ความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค โดยพิจารณาสภาพปัญหาและบริบทของการไกล่เกลี่ยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน พร้อมศึกษา หลักธรรมที่เกี่ยวข้อง แนวคิดและทฤษฎีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมถึงการประยุกต์ใช้ในบริบทจริง เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมประสิทธิภาพกระบวนการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบมาใช้ในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาหลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยอาศัยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อศึกษากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่มีบทบาทต่อการไกล่เกลี่ย และแนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมในการส่งเสริมประสิทธิภาพของการระงับข้อพิพาท โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 วิธีการและขั้นตอนในการวิจัย

3.2 ระเบียบวิธีการวิจัย

3.3 กลุ่มเป้าหมาย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.7 จริยธรรมการวิจัย

3.1 วิธีการและขั้นตอนในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงกรณีศึกษา (Case Study Research) มุ่งศึกษาหลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร เพียงกรณีเดียวอย่างละเอียดและลึกซึ้ง ทั้งในด้านกระบวนการ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมในกระบวนการไกล่เกลี่ยได้อย่างเป็นระบบ

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคในสังคมไทย การวิเคราะห์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย และการเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยขั้นตอนการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอนสำคัญ ได้แก่ ขั้นการศึกษาเอกสาร ขั้นการเก็บข้อมูลภาคสนาม และขั้นการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

เป็นการวางรากฐานทางทฤษฎีและหลักการ ผู้วิจัยศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารทั้งเชิงพระธรรมและเชิงบริหาร เพื่อทำความเข้าใจบริบทของหลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยเน้นไปที่ประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่

1) ศึกษาพระไตรปิฎกและอรรถกถาที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมสำคัญในการแก้ไขความขัดแย้งและการระงับข้อพิพาท โดยมุ่งวิเคราะห์แนวคิดเชิงพุทธที่เกี่ยวข้องกับการอยู่ร่วมกันในสังคม และการประยุกต์ใช้หลักธรรมในมิติทางสังคม เพื่อใช้เป็นฐานความคิดทางพระพุทธศาสนาในการวิเคราะห์กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2) หนังสือ ตำรา และบทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับพระพุทธศาสนา จริยธรรม การเจรจาไกล่เกลี่ย และการระงับข้อพิพาท รวมถึงองค์ความรู้ด้านกฎหมายผู้บริโภค การประนีประนอมข้อพิพาท และแนวคิดทางพุทธจิตวิทยา เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบระหว่างแนวคิดทางทฤษฎีกับการปฏิบัติจริงในกระบวนการไกล่เกลี่ย

3) งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และดุษฎีนิพนธ์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการแก้ไขความขัดแย้ง การไกล่เกลี่ย และการสร้างสันติภาพ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ และพัฒนารอบแนวคิดการวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4) กฎหมาย ระเบียบ และรายงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านผู้บริโภค เพื่อทำความเข้าใจบริบทเชิงโครงสร้างของระบบการระงับข้อพิพาท และใช้ประกอบการวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลภาคสนาม

ขั้นตอนที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

1) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยดำเนินการกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) จำนวน 20 คน ผ่านการสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถสะท้อนประสบการณ์จริงเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค ทั้งในด้านบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย การจัดการข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการ รวมถึงการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการดำเนินงาน มีการบันทึกเสียงและจดบันทึกภาคสนามอย่างเป็นระบบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ออกความและวิเคราะห์เชิงเนื้อหาอย่างละเอียดในขั้นตอนต่อไป

2) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จัดเป็นการระดมสมองกับพระสังฆาธิการ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านรัฐศาสตร์ พระพุทธศาสนา และนักวิชาการ จำนวน 12 รูป/คน โดยมีลักษณะเป็นการระดมความคิดเห็น (Brainstorming) เพื่อแลกเปลี่ยนมุมมอง วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค จุดแข็ง และแนวทางในการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเชิงรูปธรรม การสนทนาใช้ประเด็นคำถามปลายเปิดที่มุ่งเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการไกล่เกลี่ยกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา เพื่อกระตุ้นการอภิปรายเชิงลึก และนำผลที่ได้ไปใช้ในการสังเคราะห์รูปแบบการไกล่เกลี่ยที่เหมาะสมกับบริบทคดีผู้บริโภค

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มเฉพาะ ซึ่งเป็นข้อมูลจากคำถามปลายเปิด แล้วนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ร่วมกับข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร เพื่อให้ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่มีบทบาทต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย และแนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมในการส่งเสริมประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จากนั้นจึงสรุปผลการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ข้อ และนำไปใช้ในการพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมในการส่งเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไป

3.2 ระเบียบวิธีการวิจัย

3.2.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงกรณีศึกษา (Case Study Research) ประกอบด้วย 1.การวิเคราะห์เอกสาร 2.การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และ 3. การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

3.3 กลุ่มเป้าหมาย

3.3.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 20 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และครอบคลุมมุมมองจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

- ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคและฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ (3 คน)
- กลุ่มนักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ (3 คน)
- กลุ่มนักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ (3 คน)
- กลุ่มเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน (11 คน)

3.3.2 การสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกับผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ เป็นผู้มีความเกี่ยวข้องกับงานการวิจัย จำนวน 12 รูป/คน ดังนี้

- พระสงฆ์และผู้ทรงคุณวุฒิทางพระพุทธศาสนา (5 รูป/คน)
- ผู้ทรงคุณวุฒิด้านรัฐศาสตร์ กฎหมาย และภาครัฐ (4 คน)
- ภาคเอกชนและภาคประชาชน (3 คน)

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการศึกษา ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ “ผลกระทบที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” โดยมีข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา ดังต่อไปนี้

3.4.1 การสร้างเครื่องมือการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เครื่องมือมีความถูกต้อง ครบคลุม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก
- 2) กำหนดลักษณะของแบบสัมภาษณ์ให้เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ
- 3) กำหนดโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับประเด็นการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ
- 4) ดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์ตามโครงสร้างที่กำหนดไว้
- 5) นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้อง และความครอบคลุมของประเด็นคำถาม ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

ในการเก็บข้อมูลเชิงลึก ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 20 คน โดยแบ่งโครงสร้างแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีผู้บริโภค

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทของผู้ใกล้เคียงข้อพิพาท

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

6) ทำหนังสือยื่นขอเอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการทำวิจัยในคน ตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้

3.4.2 การสร้างเครื่องมือการสนทนากลุ่มเฉพาะ มีขั้นตอนและการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสนทนากลุ่มเฉพาะแบบมีโครงสร้าง

2) กำหนดลักษณะของแบบสนทนากลุ่มเฉพาะให้เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและความคิดเห็นอย่างรอบด้าน

3) กำหนดโครงสร้างแบบสนทนากลุ่มเฉพาะ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4) สร้างแบบสนทนากลุ่มเฉพาะตามลักษณะที่กำหนดไว้

5) นำแบบสนทนากลุ่มเฉพาะที่สร้างขึ้น ไปทำการทดสอบคุณภาพเครื่องมือเพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ของแบบสัมภาษณ์ โดยเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อช่วยตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษาจำนวน 5 ท่าน

สรุปเครื่องมือการวิจัยการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย จำนวน 12 รูป/คน เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นการวิจัยเรื่อง “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาใกล้เคียงเพื่อระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค” โดยแบ่งประเด็นคำถามออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ประเด็นที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสภาพการณ์และปัญหาของกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคในปัจจุบัน

ประเด็นที่ 2 คำถามเกี่ยวกับบทบาท สมรรถนะ และคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงข้อพิพาท

ประเด็นที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในกระบวนการเจรจาใกล้เคียงข้อพิพาท

ประเด็นที่ 4 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการบูรณาการหลักธรรมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในเชิงปฏิบัติ

ประเด็นที่ 5 คำถามเกี่ยวกับแนวทางและข้อเสนอแนะในการบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งแหล่งข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) แหล่งปฐมภูมิ (Primary Source) ได้แก่ พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พุทธศักราช 2539 และ พุทธศักราช 2545

2) แหล่งทุติยภูมิ (Secondary Source) ได้แก่ งานวิจัย หนังสือ เอกสาร และตำราทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับ “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค” เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.5.2 การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการกำหนดผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความชัดเจน และความสอดคล้องของประเด็นคำถามวิจัย พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้มีความเหมาะสมก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

3.5.3 การประสานงานผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการออกหนังสือราชการจากบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูล และดำเนินการลงพื้นที่ภาคสนามตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้

3.5.6 การประสานงานเพื่อจัดการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) โดยผู้วิจัยได้ออกหนังสือราชการจากบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย เพื่อเชิญผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมกิจกรรม พร้อมทั้งกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการจัดสนทนากลุ่ม และดำเนินการลงพื้นที่ภาคสนามตามแผนที่กำหนดไว้

3.5.7 การกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมีนาคม พุทธศักราช 2568 ถึงเดือน เมษายน พุทธศักราช 2569 รวมทั้งสิ้น 14 เดือน ครอบคลุมกระบวนการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการวิจัย

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะของข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 คน และการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) จำนวน 12 รูป/คน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Inductive Analysis) การวิเคราะห์เชิงบูรณาการ (Integrative Analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อนำไปสู่การสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้วิธีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยดำเนินการตรวจสอบภายหลังหรือควบคู่กับการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า ประกอบด้วย

- 1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยพิจารณาความสอดคล้องของข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกัน ได้แก่ เวลา สถานที่ และผู้ให้ข้อมูล ว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่
- 2) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) โดยใช้ผู้วิจัยหรือผู้สังเกตที่ต่างกันในการเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบความสอดคล้องของผลการวิเคราะห์
- 3) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต และการศึกษาเอกสาร เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูลชุดเดียวกัน

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยแบ่งออกเป็น 2 วิธีหลัก ดังนี้

วิธีที่แรก เป็นการวิเคราะห์โดยการตีความ (Interpretation) จากข้อมูลการสัมภาษณ์และการสังเกตที่ได้บันทึกไว้ในภาคสนาม โดยนำมาพิจารณาเชื่อมโยงกับบริบทของปรากฏการณ์จริง จากนั้นดำเนินการสรุปแบบอุปนัย (Inductive Reasoning) และการบูรณาการข้อมูล (Integration) เพื่อตอบคำถามการวิจัยตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

วิธีที่สอง เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาบริบท (Context) และสาระสำคัญของข้อมูล แล้วนำเสนอในลักษณะการพรรณนาเชิงวิชาการ (Descriptive Presentation)

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มเฉพาะ โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ได้แก่ พระสังฆาธิการ ผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนา ผู้ทรงคุณวุฒิด้านรัฐศาสตร์ กฎหมาย และนักวิชาการ รวมจำนวน 12 รูป/คน โดยใช้กระบวนการระดมความคิดเห็น (Brainstorming) เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

การดำเนินการสนทนากลุ่มเป็นหน้าที่ของผู้วิจัยเป็นผู้นำการอภิปราย (Moderator) และมีผู้ช่วยดำเนินการบันทึกข้อมูล โดยกำหนดประเด็นการสนทนาเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

- 1) สภาพและปัญหาของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคในปัจจุบัน
- 2) บทบาท สมรรถนะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 3) ความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 4) แนวทางการบูรณาการหลักธรรมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในเชิงปฏิบัติ
- 5) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางในการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

3.7 จริยธรรมการวิจัย (Research Ethics)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่รัฐและผู้มีประสบการณ์ตรงในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับการดำเนินงานภายใต้กรอบจริยธรรมการวิจัยอย่างเคร่งครัด เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ให้ข้อมูลและรักษามาตรฐานทางวิชาการ โดยมีประเด็นสำคัญดังนี้

3.7.1 การขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูล (Informed Consent) ก่อนการสัมภาษณ์หรือการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ ขอบเขต วิธีการ และการนำผลการวิจัยไปใช้ให้แก่ผู้ให้ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจและสามารถตัดสินใจเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ โดยไม่มีการบังคับหรือชักจูง อีกทั้งผู้ให้ข้อมูลยังมีสิทธิที่จะถอนตัวได้ทุกเมื่อ

3.7.2 การรักษาความลับและการไม่เปิดเผยตัวตน (Confidentiality & Anonymity) ข้อมูลที่ได้จากเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะถูกเก็บรักษาอย่างเป็นความลับผู้วิจัยจะไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลหรือรายละเอียดที่สามารถระบุตัวตนมาเปิดเผย

และจะใช้เพียงรหัสหรือคำอธิบายเชิงนามธรรมในการอ้างอิง เพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อหน้าทีการทำงานหรือชื่อเสียงของผู้ให้ข้อมูล

3.7.3 การปฏิบัติตามหลักจริยธรรมวิชาการ ผู้วิจัยได้ยึดมั่นในหลักจริยธรรมวิชาการ เช่น การไม่บิดเบือนข้อมูล ไม่สร้างข้อมูลเท็จ การนำเสนอผลการวิจัยอย่างตรงไปตรงมา และการอ้างอิงแหล่งข้อมูลทั้งจากเอกสาร งานวิจัย และข้อมูลภาคสนามอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อให้ผลงานมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส และตรวจสอบได้



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งเป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ตรงในการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการดังกล่าว จำนวน 20 คน จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เบื้องต้น ก่อนนำเข้าสู่การสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) จำนวน 12 รูป/คน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงลึกและตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลร่วมกัน อีกทั้งยังนำผลการวิเคราะห์เข้าสู่กระบวนการประชาพิจารณ์ (Public Hearing) เพื่อยืนยันข้อค้นพบและสรุปผลการวิจัยให้มีความรอบด้านและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ การนำเสนอผลการวิจัยในบทนี้เป็นการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่มเฉพาะ และการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ภายใต้กรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 7 ประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

- 4.1 การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้สัมภาษณ์สำคัญ
- 4.2 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค
- 4.3 บทบาทและสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ยในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 4.4 ความเป็นไปได้ในการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 4.5 การบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 4.6 ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้สัมภาษณ์สำคัญ
- 4.7 ผลการวิเคราะห์แนวทางจากการสนทนากลุ่มเฉพาะ
- 4.8 องค์ความรู้ใหม่

4.1 การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้สัมภาษณ์ สำคัญ

จากการศึกษาเรื่อง “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดย
ทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลผู้ให้
สัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 19 ธันวาคม 2568 - 30 มกราคม 2569 จำนวน 20
คน รายละเอียดดังนี้

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการ
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความ
หลากหลายในด้านเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับ
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค อันสะท้อนให้เห็นถึงมุมมองที่หลากหลายต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย
และการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

4.1.2 ด้านเพศ

ผู้ให้สัมภาษณ์มีทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยเพศหญิงมีสัดส่วนมากกว่าเล็กน้อย ซึ่ง
สอดคล้องกับลักษณะงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องอาศัยการประสานงาน การสื่อสาร และ
ความละเอียดรอบคอบ อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างด้านเพศไม่ปรากฏว่ามีผลต่อทัศนคติหรือบทบาท
ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างมีนัยสำคัญ

4.1.3 ด้านระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี
และสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีพื้นฐานความรู้ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย การบริหารงานยุติธรรม
การรัฐประศาสนศาสตร์ หรือสังคมศาสตร์ ซึ่งล้วนเป็นสาขาที่มีความเชื่อมโยงโดยตรงกับการทำความเข้าใจ
โครงสร้างของกระบวนการยุติธรรม การใช้อำนาจทางปกครอง และกลไกการระงับข้อพิพาทใน
สังคมสมัยใหม่

ระดับการศึกษาดังกล่าวเอื้อให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของ
หน่วยงานรัฐ กรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนหลักการและขั้นตอนของ
กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างเป็นระบบ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่สามารถอธิบายประเด็น

ปัญหาเชิงโครงสร้าง ขั้นตอนการดำเนินงาน และข้อจำกัดของกระบวนการไกล่เกลี่ยได้อย่างมีเหตุผล และสอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติงานจริง

จากการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีระดับการศึกษาสูงมักแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการเชื่อมโยงประสบการณ์การปฏิบัติงานเข้ากับกรอบแนวคิดทางกฎหมายและสังคมศาสตร์ เช่น การพิจารณาความสมดุลระหว่างสิทธิของผู้บริโภค การคำนึงถึงความเป็นธรรมในเชิงกระบวนการ (procedural fairness) และความชอบธรรมของการใช้อำนาจอรัฐในกระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งสะท้อนถึงความเข้าใจในระดับแนวคิดมากกว่าการมองปัญหาในลักษณะเฉพาะกรณี

นอกจากนี้ ระดับการศึกษาที่เหมาะสมยังส่งผลต่อความสามารถของผู้ให้สัมภาษณ์ในการวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นลำดับขั้น การแยกแยะข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็นส่วนตัว และการให้ข้อเสนอแนะที่มีความเป็นระบบและสามารถนำไปปรับใช้เชิงนโยบายหรือเชิงปฏิบัติได้จริง คุณลักษณะดังกล่าวช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของมุมมองที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคในงานวิจัยครั้งนี้

โดยภาพรวม ระดับการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์มิได้เป็นเพียงข้อมูลพื้นฐานเชิงประชากรศาสตร์ หากแต่เป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการสร้างความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและหลักการคุ้มครองผู้บริโภค ผลการวิเคราะห์ในประเด็นนี้จึงช่วยยืนยันถึงความเหมาะสมของกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ และสนับสนุนความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยในภาพรวม

4.1.4 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงานด้านการไกล่เกลี่ยหรือการจัดการข้อพิพาทคดีผู้บริโภค ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาหลายปี ซึ่งส่งผลให้มีความคุ้นเคยกับลักษณะของข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติ ตลอดจนเข้าใจปัญหาความขัดแย้งที่เกิดจากผลประโยชน์ ความคาดหวัง และความไม่สมดุลของอำนาจระหว่างคู่กรณีในคดีผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

ประสบการณ์การทำงานในระยะยาวช่วยให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถรับรู้และจำแนกรูปแบบของข้อพิพาทที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ รวมถึงพฤติกรรมและทัศนคติของคู่กรณีในแต่ละบริบท ไม่ว่าจะเป็นความกังวล ความไม่ไว้วางใจต่อหน่วยงานรัฐ หรือความคาดหวังต่อผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ย ความเข้าใจเชิงประสบการณ์ดังกล่าวเอื้อให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถประเมินสถานการณ์และสะท้อนปัญหาได้อย่างรอบด้าน มากกว่าการมองข้อพิพาทในเชิงข้อกฎหมายหรือขั้นตอนทางปกครองเพียงอย่างเดียว

จากการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีประสบการณ์สูงมักสามารถอธิบายปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยได้อย่างชัดเจน เช่น บทบาทของการสื่อสารที่เหมาะสม ความเชื่อมั่นของคู่กรณีต่อความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย และการสร้างบรรยากาศที่เปิดโอกาสให้คู่กรณีแสดงความเห็นอย่างเสรี ขณะเดียวกัน ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มนี้ยังสามารถชี้ให้เห็นถึงอุปสรรคที่ส่งผลต่อความล้มเหลวของการไกล่เกลี่ย อาทิเช่น ความไม่พร้อมของคู่กรณี ความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงทางกฎหมาย หรือข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากรของหน่วยงาน

นอกจากนี้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานยังส่งผลให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถสะท้อนความแตกต่างระหว่างกระบวนการไกล่เกลี่ยในเชิงนโยบายกับการดำเนินงานในทางปฏิบัติได้อย่างชัดเจน โดยชี้ให้เห็นว่าความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยมิได้ขึ้นอยู่กับการมีระเบียบหรือขั้นตอนที่ครบถ้วนเท่านั้น หากแต่ต้องอาศัยทักษะ ประสบการณ์ และวิจารณญาณของผู้ไกล่เกลี่ยในการปรับใช้กระบวนการให้เหมาะสมกับลักษณะของข้อพิพาทแต่ละกรณี

โดยภาพรวม ประสบการณ์ในการทำงานด้านการไกล่เกลี่ยหรือคดีผู้บริโภคของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างคุณภาพของข้อมูลเชิงคุณภาพในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถสะท้อนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะบนพื้นฐานของประสบการณ์จริง ซึ่งช่วยให้การวิเคราะห์ปัจจัยที่เอื้อต่อและเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ยมีความลึกซึ้ง น่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับบริบทของการปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐอย่างแท้จริง

4.1.5 ด้านการผ่านการอบรมด้านการไกล่เกลี่ย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยโดยตรงส่วนใหญ่เคยผ่านการอบรมหรือได้รับการพัฒนาทักษะด้านการไกล่เกลี่ยจากหน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง การอบรมดังกล่าวมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการไกล่เกลี่ย ขั้นตอนการดำเนินกระบวนการ บทบาทหน้าที่ และขอบเขตอำนาจของผู้ไกล่เกลี่ย ตลอดจนจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมในการจัดการข้อพิพาทอย่างเป็นระบบ

จากการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา พบว่า การผ่านการอบรมอย่างเป็นทางการช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวคิดและแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้การดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยมีความเป็นเอกภาพ ลดความคลาดเคลื่อนในการใช้ดุลพินิจ และช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของคู่กรณีต่อความเป็นธรรมและความน่าเชื่อถือของกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะในบริบทของหน่วยงานภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงความโปร่งใสและความชอบธรรมในการปฏิบัติหน้าที่

นอกจากนี้ การเข้ารับการอบรมยังเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ใกล้เคียงจากหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันและสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานจริงได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักการของการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีมากยิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ในประเด็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบการฝึกอบรมและการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ โดยควรครอบคลุมบุคลากรทุกระดับที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคของ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ตลอดจนสนับสนุนให้กระบวนการไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนในฐานะกลไกสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคในสังคมไทย

4.1.6 ด้านระดับความรู้และความสนใจเกี่ยวกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความรู้และความสนใจเกี่ยวกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าหลักธรรมทางพระพุทธศาสนายังคงมีบทบาทต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค แม้จะดำเนินงานภายใต้กรอบกฎหมายและระเบียบราชการก็ตาม

ทั้งนี้ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับหลักคำสอนในพระพุทธศาสนาที่เน้นการใช้สติและปัญญาในการระงับความขัดแย้ง โดยเฉพาะหลักสติปัฏฐาน 4 และอุเบกขาในพรหมวิหาร 4 ซึ่งเน้นการวางใจเป็นกลางและพิจารณาอย่างรอบคอบ (พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539)

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาไม่ได้เป็นเพียงหลักคำสอนเชิงนามธรรม แต่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งทางอารมณ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับ (แนวคิดของพุทธทาสภิกขุ 2545) ที่อธิบายว่า การระงับความขัดแย้งที่แท้จริงต้องเริ่มจากการควบคุมจิตใจของผู้ปฏิบัติ

จากการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา พบว่าหลักธรรมที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงบ่อย ได้แก่ หลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมอารมณ์ ความอดทน และการวางตนเป็นกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสังคหวัตถุ 4 และพรหมวิหาร 4 ที่มุ่งเน้นการอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์ (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539)

วิทยาลัย, 2552) โดยผู้ให้สัมภาษณ์มองว่าความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นพื้นฐานสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อให้สามารถรับฟังข้อเท็จจริงได้อย่างรอบด้านและเป็นธรรม

นอกจากนี้ ความอดทนและความหนักแน่นทางจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับหลักชั้นธรรมในพระพุทธศาสนา (พระธรรมปิฎก, 2546) ยังถูกมองว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้แรงกดดันจากคู่กรณีที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ในประเด็นการวางตนเป็นกลาง ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นตรงกันว่าหลักอุเบกขาในพรหมวิหาร 4 มีบทบาทสำคัญในการลดอคติส่วนบุคคลและช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างยุติธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2560) ที่พบว่า การประยุกต์ใช้หลักอุเบกขาช่วยเสริมสร้างความเป็นกลางในการตัดสินใจของผู้ไกล่เกลี่ย

โดยภาพรวม ผลการวิเคราะห์สะท้อนให้เห็นว่า ระดับความรู้และความสนใจเกี่ยวกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของผู้ให้สัมภาษณ์ ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงความศรัทธาในเชิงศาสนาเท่านั้น แต่ยังเชื่อมโยงกับการประยุกต์ใช้ในเชิงปฏิบัติในฐานะเครื่องมือทางจริยธรรมและจิตวิทยาในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2548) ที่กล่าวว่า หลักธรรมสามารถใช้เป็นเครื่องมือพัฒนาคุณภาพชีวิตและการทำงานร่วมกันในสังคมได้อย่างยั่งยืน

4.1.7 บทบาทที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ในงานวิจัยครั้งนี้มีบทบาทหน้าที่และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งทำให้มีความเข้าใจในโครงสร้างขั้นตอน และบริบทของการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 อย่างเป็นระบบ อันเป็นกลไกสำคัญของการระงับข้อพิพาททางเลือกในระบบกฎหมายไทย (พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562)

นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ยังมีความรู้และความสนใจเกี่ยวกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในระดับที่สามารถเชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานได้จริง โดยเฉพาะหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมอารมณ์ ความเป็นกลาง ความอดทน และการคำนึงถึงความเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดพุทธจริยศาสตร์ที่เน้นการใช้สติและปัญญาเป็นฐานในการจัดการความขัดแย้ง (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2556)

ดังนั้น ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์จึงมิใช่เพียงข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์เท่านั้น แต่ยังเป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนการวิเคราะห์เชิงคุณภาพให้มีความลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น โดยเชื่อมโยงระหว่างบทบาทเชิงวิชาชีพด้านการไกล่เกลี่ยกับกรอบแนวคิดทางพระพุทธศาสนาในมิติของการจัดการความขัดแย้งอย่างสันติวิธี (สถาบันพระปกเกล้า, 2564)

ในประเด็นนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายได้สะท้อนมุมมองว่า ความชัดเจนของขั้นตอนดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจให้แก่คู่กรณี โดยเฉพาะผู้บริโศกซึ่งมักอยู่ในสถานะที่มีอำนาจต่อรองน้อยกว่าในข้อพิพาท (ID 1, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2568) โดยผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นในลักษณะสอดคล้องกันว่ากระบวนการที่เป็นระบบช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการดำเนินงาน และเพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกขั้นตอนของการไกล่เกลี่ย

นอกจากมิติด้านโครงสร้างของกระบวนการแล้ว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลยังสะท้อนประเด็นสำคัญในด้าน “ผลกระทบเชิงจิตวิทยาต่อคู่กรณี” อย่างชัดเจน กล่าวคือ ความชัดเจนของลำดับขั้นตอนในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีบทบาทสำคัญในการลดความไม่แน่นอนทางอารมณ์ของคู่กรณี โดยเฉพาะผู้บริโศกซึ่งมักอยู่ในสถานะเสียเปรียบทางข้อมูลและอำนาจในการต่อรอง

ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายสะท้อนว่า การรับรู้กระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบช่วยให้คู่กรณีสามารถเตรียมความพร้อมทางจิตใจและเข้าใจบทบาทของตนได้อย่างเป็นระบบ (ID 18, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2568) :ระบุว่า “ความชัดเจนในแต่ละขั้นตอนช่วยให้ผู้บริโศกรู้สึกมั่นใจและลดความตึงเครียดก่อนเข้าสู่กระบวนการเจรจา” ซึ่งสะท้อนว่าความโปร่งใสของกระบวนการมีผลโดยตรงต่อความเชื่อมั่นของคู่กรณี

ในทำนองเดียวกัน (ID 11, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569) เห็นว่า ความชัดเจนของขั้นตอนช่วยลดความกังวลของผู้บริโศกได้ เนื่องจากสามารถคาดการณ์ลำดับเหตุการณ์ได้ล่วงหน้า ขณะที่ (ID 14, สัมภาษณ์, 16 มกราคม 2569) ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า กระบวนการที่เป็นระบบช่วยลดความรู้สึกเสียเปรียบของผู้บริโศก และส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกเป็นธรรมมากยิ่งขึ้นในระหว่างการไกล่เกลี่ย

นอกจากนี้ ยังพบข้อสังเกตจาก (ID 20, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) ว่า แม้กระบวนการโดยรวมจะมีความเป็นระบบ แต่ในกรณีที่ข้อพิพาทมีความซับซ้อนสูง อาจจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการปรับขั้นตอนให้มีความยืดหยุ่น เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของแต่ละกรณี ซึ่งสะท้อนให้

เห็นถึงความสมดุลระหว่าง “ความเป็นระบบของกฎหมาย” และ “ความยืดหยุ่นเชิงปฏิบัติ” ในกระบวนการไกล่เกลี่ย

ประเด็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า แม้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีโครงสร้างและลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน อันช่วยสร้างความเข้าใจและความมั่นใจแก่คู่กรณี โดยเฉพาะผู้บริโภคซึ่งมักอยู่ในสถานะที่เสียเปรียบในเชิงอำนาจต่อรอง แต่ในทางปฏิบัติ ความเป็นระบบเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอรองรับความหลากหลายและความซับซ้อนของข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจริง การดำเนินกระบวนการจึงจำเป็นต้องอาศัยความยืดหยุ่น การปรับใช้ขั้นตอนให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละกรณี รวมถึงดุลพินิจและประสบการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ยในการบริหารจัดการกระบวนการอย่างสมดุล ทั้งนี้เพื่อให้การไกล่เกลี่ยสามารถรักษาไว้ซึ่งความเป็นธรรม ความเหมาะสม และเป้าหมายของการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีได้อย่างแท้จริง

4.2 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค

4.2.1 ความชัดเจนและความเป็นระบบของขั้นตอนการไกล่เกลี่ย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในปัจจุบันมีแนวโน้มถูกพัฒนาให้มีความเป็นระบบมากขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้าง ขั้นตอน และกลไกการดำเนินงาน โดยเฉพาะการนำแนวคิด “Alternative Dispute Resolution: ADR” มาใช้ในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งมุ่งเน้นการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีและลดภาระของกระบวนการพิจารณาคดีในศาล (Srichomkwan et al., 2024)

จากการสัมภาษณ์พบว่าในบริบทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการกำหนดขั้นตอนอย่างเป็นลำดับ ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง การแจ้งคู่กรณี การดำเนินการไกล่เกลี่ย และการสรุปผล (ID 11, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569) และ (ID 12, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการไกล่เกลี่ยเชิงระบบที่เน้นความชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ (Saksang et al., 2025)

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยเชิงวิชาการบางส่วนชี้ให้เห็นว่า แม้กระบวนการไกล่เกลี่ยจะมีโครงสร้างที่ชัดเจน แต่ในทางปฏิบัติยังคงต้องอาศัยความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน โดยเฉพาะกรณีข้อพิพาทที่มีความซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับหลายประเด็นทางกฎหมาย ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องใช้ดุลพินิจในการปรับกระบวนการให้เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะราย (Sothonchai et al., 2024)

โดยภาพรวม จึงสามารถสรุปได้ว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในปัจจุบันมีความเป็นระบบมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ แต่ยังคงต้องอาศัยความยืดหยุ่นเชิงปฏิบัติของผู้ไกล่เกลี่ยควบคู่กัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการระงับข้อพิพาทอย่างเป็นธรรมและยั่งยืน

4.2.2 ประสิทธิภาพของการสื่อสารในกระบวนการไกล่เกลี่ย

ในด้านการสื่อสารระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยกับคู่กรณี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสะท้อนให้เห็นว่าการสื่อสารเป็นปัจจัยเชิงกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งในมิติของการสร้างความเข้าใจร่วมกัน การลดความตึงเครียดทางอารมณ์ และการส่งเสริมให้คู่กรณีสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้อย่างสมัครใจ สอดคล้องกับแนวคิดของทักษะการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ในกระบวนการระงับข้อพิพาทที่เน้นการฟังอย่างลึกซึ้ง (active listening) และการสื่อสารเชิงไม่เผชิญหน้า (non-confrontational communication) (สถาบันพระปกเกล้า, 2564)

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องใช้ถ้อยคำที่สุภาพ ชัดเจน และเข้าใจง่ายในการอธิบายข้อเท็จจริง ขั้นตอนของกระบวนการ และแนวทางการแก้ไขข้อพิพาท เพื่อให้คู่กรณีเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและลดความคลาดเคลื่อนในการรับรู้ โดยเฉพาะผู้ให้สัมภาษณ์ (ID 2, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2568) และ (ID 4, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2568) เห็นสอดคล้องกันว่า การใช้ภาษาที่เหมาะสมและการอธิบายกรอบแนวทางอย่างเป็นระบบช่วยลดความตึงเครียดและลดความเข้าใจผิดระหว่างคู่กรณี

ในขณะเดียวกัน (ID 18, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) ให้ความเห็นว่า การสื่อสารที่เป็นกลางและไม่แสดงท่าทีเข้าข้างฝ่ายใดเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยรักษาความเชื่อมั่นของคู่กรณีต่อผู้ไกล่เกลี่ยและกระบวนการโดยรวม ขณะที่ (ID 19, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) เน้นว่า การรับฟังอย่างตั้งใจมีส่วนสำคัญในการทำให้คู่กรณีรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการลดแรงต้านในการเจรจา

อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์ยังพบข้อจำกัดสำคัญในเชิงพฤติกรรมการสื่อสาร กล่าวคือ ในกรณีที่คู่กรณีมีอารมณ์โกรธหรือความคับข้องใจสะสมเป็นระยะเวลานาน การสื่อสารมักเผชิญอุปสรรคอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากการรับฟังเหตุผลของอีกฝ่ายลดลงและมีแนวโน้มเกิดการโต้แย้งสูง โดย (ID 11, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569) และ (ID 13, สัมภาษณ์, 16 มกราคม 2569) สะท้อนตรงกันว่า อารมณ์เชิงลบของคู่กรณีเป็นปัจจัยที่ขัดขวางกระบวนการสื่อสารเชิงเหตุผล และอาจนำไปสู่การเผชิญหน้าในระหว่างการเจรจา

ในบริบทดังกล่าว ผู้ไกล่เกลี่ยจึงมิได้ทำหน้าที่เพียง “ผู้ถ่ายทอดข้อมูล” เท่านั้น หากแต่ต้องทำหน้าที่เป็น “ผู้จัดการกระบวนการสื่อสารและอารมณ์” ไปพร้อมกัน โดยใช้ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง การสะท้อนความรู้สึก (reflection) และการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ เพื่อค่อย ๆ ลดระดับความตึงเครียดและสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในกระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทักษะการไกล่เกลี่ยเชิงพุทธจิตวิทยาที่เน้นการใช้สติและความเมตตาเป็นฐานในการสื่อสาร (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2556)

จากประเด็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของการสื่อสารในกระบวนการไกล่เกลี่ยมิได้ขึ้นอยู่กับทักษะด้านภาษาเพียงอย่างเดียว หากแต่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะเชิงจิตวิทยาของผู้ไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะความสามารถในการรับฟังอย่างลึกซึ้ง (deep listening) เพื่อทำความเข้าใจบริบท อารมณ์ และความรู้สึกของคู่กรณี รวมทั้งการเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงทำหน้าที่ทั้งในฐานะเครื่องมือในการถ่ายทอดข้อมูล และเป็นกลไกสำคัญในการประคับประคองกระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินไปอย่างราบรื่น อันนำไปสู่การแสวงหาทางออกที่คู่กรณีสามารถยอมรับร่วมกันได้ และบรรลุเป้าหมายของการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี

4.2.3 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการไกล่เกลี่ย

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์สะท้อนให้เห็นว่า ระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคโดยภาพรวมอยู่ในระดับที่เหมาะสมสำหรับข้อพิพาททั่วไปที่มีความซับซ้อนไม่มากนัก สามารถดำเนินกระบวนการเจรจาและยุติข้อพิพาทได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) ที่มุ่งเน้นความรวดเร็ว คุ่มค่า และลดภาระของคู่กรณี (สถาบันพระปกเกล้า, 2564)

อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์เชิงลึกพบว่า ระยะเวลาในกระบวนการไกล่เกลี่ยไม่สามารถใช้เกณฑ์ตายตัวได้ในทุกกรณี เนื่องจากลักษณะของข้อพิพาทมีความแตกต่างกันทั้งในด้านข้อเท็จจริง ความซับซ้อนทางเทคนิค และประเด็นทางกฎหมาย โดยเฉพาะข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายหรือมีพยานหลักฐานซับซ้อน ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและพิจารณาอย่างรอบด้าน

ในประเด็นนี้ (ID 6, สัมภาษณ์, 7 มกราคม 2569) และ (ID 8, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2569) เห็นสอดคล้องกันว่า ข้อพิพาทที่มีประเด็นทางเทคนิคหรือพยานหลักฐานซับซ้อนจำเป็นต้อง

ได้รับระยะเวลาเพิ่มเติมเพื่อให้การวิเคราะห์เป็นไปอย่างรอบคอบและลดความเสี่ยงของการตัดสินใจที่ไม่สมบูรณ์ ขณะที่ (ID 9, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2569) เสริมว่า การเร่งรัดกระบวนการอาจทำให้คู่กรณีตัดสินใจโดยยังไม่เข้าใจผลกระทบในระยะยาว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของข้อตกลง

ในขณะเดียวกัน (ID 11, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569) และ (ID 12, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569) เน้นย้ำว่า การกำหนดระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยควรมีความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับบริบทของแต่ละกรณี เพื่อสะท้อนความเป็นธรรมเชิงกระบวนการ (procedural justice) และเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้พิจารณาทางเลือกอย่างรอบคอบ ขณะที่ (ID 14, สัมภาษณ์, 16 มกราคม 2569) ชี้ให้เห็นว่า ระยะเวลาที่เหมาะสมยังช่วยลดแรงกดดันทางจิตวิทยาในการตัดสินใจของคู่กรณีอีกด้วย

นอกจากนี้ (ID 16, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2569) สะท้อนมุมมองที่สำคัญว่า หากกระบวนการถูกเร่งรัดมากเกินไป อาจนำไปสู่ข้อตกลงที่สามารถยุติข้อพิพาทได้เพียงในระยะสั้น แต่ขาดความยั่งยืนในทางปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการไกล่เกลี่ยเชิงคุณภาพที่เน้นความสมัครใจและความยั่งยืนของข้อตกลงมากกว่าความรวดเร็วเพียงอย่างเดียว (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2556)

โดยภาพรวม ประเด็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การกำหนดระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยไม่ควรถูกกำหนดอย่างตายตัวตามรูปแบบเดียวกันทุกกรณี แต่ควรเปิดโอกาสให้มีการใช้ดุลพินิจและความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยสามารถตอบสนองต่อระดับความซับซ้อนของข้อพิพาท ความพร้อมของคู่กรณี และความจำเป็นในการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม อันจะช่วยให้การเจรจาดำเนินไปอย่างรอบคอบ เป็นธรรม และนำไปสู่การระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีอย่างยั่งยืน

4.2.4 การเตรียมความพร้อมและการให้ข้อมูลแก่คู่กรณี

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า คู่กรณีได้รับข้อมูลและคำชี้แจงเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยในระดับที่เพียงพอในเบื้องต้นก่อนเข้าสู่กระบวนการเจรจา โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการอธิบายถึงขั้นตอนของกระบวนการไกล่เกลี่ย บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย ตลอดจนสิทธิและหน้าที่ของคู่กรณีแต่ละฝ่าย ซึ่งช่วยให้คู่กรณีสามารถทำความเข้าใจภาพรวมของกระบวนการ ลดความสับสน และเพิ่มความมั่นใจในการเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย สอดคล้องกับแนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่เน้นการสร้าง ความเข้าใจร่วมกันก่อนเข้าสู่กระบวนการ (สถาบันพระปกเกล้า, 2564)

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนสะท้อนว่า ในทางปฏิบัติยังพบความแตกต่างของระดับความเข้าใจในหมู่คู่กรณี โดยเฉพาะผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับกระบวนการทางกฎหมาย ซึ่งอาจเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยหรือผลลัพธ์ที่คาดหวังจากกระบวนการ โดยพบว่า (ID 6, สัมภาษณ์, 7 มกราคม 2569) และ (ID 7, สัมภาษณ์, 7 มกราคม 2569) ระบุว่าคู่กรณีบางรายยังมีความเข้าใจไม่ชัดเจนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย และมักคาดหวังผลลัพธ์เสมือนการตัดสินคดี ขณะที่ (ID 8, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2569) และ (ID 9, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2569) สะท้อนว่าความไม่เข้าใจในขอบเขตสิทธิของตนอาจนำไปสู่ความรู้สึกเสียเปรียบหรือการตีความบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

ในขณะเดียวกัน ผู้ให้สัมภาษณ์หลายรายเน้นย้ำความสำคัญของการเตรียมความพร้อมเชิงข้อมูลก่อนเข้าสู่กระบวนการ โดย (ID 1, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2568) เห็นว่าการชี้แจงขั้นตอนล่วงหน้าช่วยลดความวิตกกังวลของคู่กรณีได้อย่างมีนัยสำคัญ และ (ID 2, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2568) มองว่าการอธิบายบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างชัดเจนช่วยสร้างความเชื่อมั่นในความเป็นกลางของกระบวนการ นอกจากนี้ (ID 11, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569) และ (ID 12, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569) เห็นตรงกันว่าการจัดทำเอกสารหรือคู่มือที่ใช้ภาษาง่ายและเป็นระบบจะช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการรับรู้ของคู่กรณีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายยังสะท้อนมิติด้านจิตวิทยาของการเตรียมความพร้อม โดย (ID 13, สัมภาษณ์, 16 มกราคม 2569) เห็นว่าการชี้แจงล่วงหน้าช่วยลดแรงกดดันในวันเจรจา ขณะที่ (ID 14, สัมภาษณ์, 16 มกราคม 2569) ระบุว่า การเตรียมความพร้อมเชิงจิตวิทยาควบคู่กับข้อมูลเชิงข้อเท็จจริงมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน อีกทั้ง (ID 15, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2569) ยังเสนอว่าการอธิบายความแตกต่างระหว่างกระบวนการไกล่เกลี่ยกับการพิจารณาคดีในศาลจะช่วยปรับความคาดหวังของคู่กรณีให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

โดยภาพรวม การเตรียมความพร้อมและการให้ข้อมูลแก่คู่กรณีมิได้เป็นเพียงกลไกทางธุรการของกระบวนการเท่านั้น แต่ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเข้าใจ ความเชื่อมั่น และการยอมรับในกระบวนการไกล่เกลี่ย โดย (ID 18, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) เห็นว่าการจัดทำเอกสารมาตรฐานจะช่วยยกระดับคุณภาพการดำเนินงานโดยรวม (ID 19, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) ระบุว่า การอธิบายบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายช่วยลดความเข้าใจผิดระหว่างกัน และ (ID 20, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) เห็นว่าการเตรียมข้อมูลล่วงหน้าช่วยให้คู่กรณีสามารถจัดเตรียม

เอกสารและหลักฐานได้อย่างเหมาะสมก่อนเข้าสู่กระบวนการ ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (procedural justice) ที่ชี้ว่าความเข้าใจในกระบวนการมีผลต่อการยอมรับผลลัพธ์ของคู่กรณี (Thibaut & Walker, 1975; สถาบันพระปกเกล้า, 2564)

จากการวิเคราะห์ในเชิงกระบวนการ พบว่า การเตรียมความพร้อมและการให้ข้อมูลแก่คู่กรณีได้เป็นเพียงขั้นตอนก่อนการไกล่เกลี่ยเท่านั้น หากแต่เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ส่งผลต่อทัศนคติ ความร่วมมือ และระดับความไว้วางใจของคู่กรณีต่อกระบวนการโดยรวม การให้ข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน และสอดคล้องกับบริบทของคู่กรณี จึงมีบทบาทสำคัญในการลดความเข้าใจคลาดเคลื่อน เสริมสร้างบรรยากาศของการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ และเพิ่มโอกาสในการบรรลุข้อตกลงที่คู่กรณีสามารถยอมรับและนำไปปฏิบัติได้อย่างยั่งยืน

4.2.5 ผลลัพธ์ ความเป็นธรรม และการติดตามผล

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ในด้านผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า ผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยมากเป็นที่ยอมรับของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย เนื่องจากเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการเจรจา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการตกลงร่วมกันภายใต้การอำนวยความสะดวกของผู้ไกล่เกลี่ย ส่งผลให้คู่กรณีมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางแก้ไขข้อพิพาท และเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของข้อตกลงมากกว่าการถูกกำหนดโดยองค์กรภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความยุติธรรมเชิงกระบวนการที่เน้นว่าการมีส่วนร่วมในกระบวนการมีผลต่อการยอมรับผลลัพธ์ (Thibaut & Walker, 1975)

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนสะท้อนว่า แม้ผลการไกล่เกลี่ยจะได้รับการยอมรับในภาพรวม แต่ยังมีบางกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจไม่ได้รับความพึงพอใจอย่างเต็มที่ในเชิงผลประโยชน์ โดย (ID 6, สัมภาษณ์, 7 มกราคม 2569) และ (ID 7, สัมภาษณ์, 7 มกราคม 2569) เห็นว่าการยอมรับผลลัพธ์มักตั้งอยู่บนพื้นฐานของการประนีประนอมมากกว่าความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ขณะที่ (ID 9, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2569) ระบุว่า การลดต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คู่กรณียอมรับผลการไกล่เกลี่ย และ (ID 10, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569) เห็นว่าการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีเป็นคุณค่าที่ช่วยเสริมความยั่งยืนของผลลัพธ์ในระยะยาว

ในด้านความเป็นธรรมของกระบวนการ ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมาตรการในการประกันความเป็นธรรมในระดับที่เหมาะสม โดยเฉพาะการยึดหลักความเป็นกลางและความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของ

คู่กรณี โดย (ID 12, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569) และ (ID 13, สัมภาษณ์, 16 มกราคม 2569) ระบุว่าความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นเงื่อนไขพื้นฐานของความน่าเชื่อถือของกระบวนการ ขณะที่ (ID 14, สัมภาษณ์, 16 มกราคม 2569) และ (ID 15, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2569) เห็นว่าการเปิดโอกาสให้คู่กรณีแสดงความคิดเห็นอย่างเสมอภาคและความเป็นกลางเชิงพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ยส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้ความเป็นธรรมและความชอบธรรมของผลลัพธ์

นอกจากนี้ (ID 16, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2569) และ (ID 17, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2569) เห็นว่าความโปร่งใสของกระบวนการและหลักความยุติธรรมเชิงกระบวนการเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คู่กรณียอมรับผลการไกล่เกลี่ย แม้ในบางกรณีจะไม่ได้ได้รับประโยชน์สูงสุดก็ตาม ขณะที่ (ID 18, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) เห็นว่าการไม่เอนเอียงไปฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งช่วยให้การเจรจาดำเนินไปอย่างสร้างสรรค์ และ (ID 19, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) ระบุว่าการรักษาสมดุลระหว่างสิทธิและหน้าที่ของคู่กรณีเป็นองค์ประกอบสำคัญของความเป็นธรรมในเชิงกระบวนการ

ในด้านการติดตามผล ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนสะท้อนว่า ยังควรพัฒนาระบบการติดตามผลภายหลังการไกล่เกลี่ยให้มีความเป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดย (ID 20, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) เห็นว่าการติดตามผลและประเมินความยั่งยืนของข้อตกลงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของกระบวนการในระยะยาว

จากการวิเคราะห์ในเชิงภาพรวม พบว่า ผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ย ความเป็นธรรมของกระบวนการ และการติดตามผลภายหลังการไกล่เกลี่ย เป็นองค์ประกอบที่มีความเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิด การไกล่เกลี่ยที่ประสบความสำเร็จจึงไม่ควรพิจารณาเพียงการยุติข้อพิพาทในระยะสั้นเท่านั้น หากแต่ต้องคำนึงถึงความยั่งยืนของข้อตกลง ความพึงพอใจของคู่กรณี และการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงในระยะยาว ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี และสนับสนุนบทบาทของการไกล่เกลี่ยในฐานะกลไกสำคัญของระบบการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด procedural justice ที่เน้นว่าความเป็นธรรมของกระบวนการมีผลโดยตรงต่อการยอมรับผลลัพธ์และความยั่งยืนของข้อตกลง (Thibaut & Walker, 1975; สถาบันพระปกเกล้า, 2564)

4.3 บทบาทและสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ยในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

4.3.1 ความเป็นกลางและการไม่แสดงอคติ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความเป็นกลางและการไม่แสดงอคติของผู้ไกล่เกลี่ยเป็น “เงื่อนไขเชิงจริยธรรมและเชิงกระบวนการ” ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความน่าเชื่อถือของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค ทั้งนี้ ความเป็นกลางมิได้หมายถึงเพียงการไม่เลือกปฏิบัติระหว่างคู่กรณีในเชิงผลลัพธ์เท่านั้น หากแต่รวมถึงพฤติกรรมการสื่อสาร น้ำเสียง การเลือกใช้ถ้อยคำ และการจัดการปฏิสัมพันธ์ในกระบวนการทั้งหมด

ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วย “ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (Procedural Justice)” ซึ่งเน้นว่าความยุติธรรมที่ผู้มีส่วนได้เสียรับรู้มีผลต่อการยอมรับผลลัพธ์มากกว่าตัวผลลัพธ์เอง (Thibaut & Walker, 1975) อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการไทยที่อธิบายว่า กระบวนการยุติธรรมทางเลือกจำเป็นต้องตั้งอยู่บนหลักความเป็นกลาง โปร่งใส และความไว้วางใจ เพื่อสร้างการยอมรับโดยสมัครใจของคู่กรณี (สถาบันพระปกเกล้า, 2564)

ผลการสัมภาษณ์สะท้อนว่า ความเป็นกลางที่แท้จริงต้องแสดงออกผ่านพฤติกรรมเชิงรูปธรรม โดยเฉพาะการรับฟังอย่างเท่าเทียมและการไม่แทรกแซงทิศทางการตัดสินใจของคู่กรณี ดังที่ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายระบุว่า การใช้ถ้อยคำและการแสดงออกของผู้ไกล่เกลี่ยมีผลโดยตรงต่อความเชื่อมั่นในกระบวนการ (ID 3, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2568) นอกจากนี้ ยังพบว่าการรักษาน้ำเสียงที่เป็นกลางและการควบคุมอารมณ์ของผู้ไกล่เกลี่ยมีบทบาทสำคัญในการลดการรับรู้ความลำเอียงของคู่กรณี (ID 19, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569)

ในขณะเดียวกัน ผู้ให้สัมภาษณ์ยังสะท้อนถึงความท้าทายของการรักษาความเป็นกลางในบริบทที่คู่กรณีมีความไม่เท่าเทียมกันเชิงอำนาจ เช่น ความแตกต่างระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการรายใหญ่ โดยเห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องใช้ความละเอียดอ่อนในการสร้างสมดุลของกระบวนการเพื่อไม่ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกถูกกดทับหรือเสียเปรียบ (ID 11, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569) และ (ID 13, สัมภาษณ์, 16 มกราคม 2569)

จากประเด็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ยจึงมิได้เป็นเพียงคุณลักษณะเชิงจริยธรรม หากแต่เป็นสมรรถนะเชิงวิชาชีพที่ต้องอาศัยทักษะ ประสบการณ์ และการตระหนักรู้ต่อบริบทของความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างคู่กรณี ความสามารถในการรักษาความเป็น

กลางอย่างเหมาะสมจึงเป็นรากฐานสำคัญที่เอื้อต่อการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ และการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยให้บรรลุผลอย่างยั่งยืน

4.3.2 ทักษะการฟัง การสื่อสาร และการจัดการอารมณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการจัดการอารมณ์ของผู้ไกล่เกลี่ย เป็นสมรรถนะสำคัญที่มีผลโดยตรงต่อคุณภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ข้อพิพาทมีความขัดแย้งสูงและมีปัจจัยด้านอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของการสื่อสารเชิงสันติวิธีและกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ที่ให้ความสำคัญกับ “การรับฟังอย่างลึกซึ้ง (deep-listening)” และ “การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์” ซึ่งช่วยเปลี่ยนกรอบความคิดจากการเผชิญหน้าไปสู่การแสวงหาทางออกร่วมกัน (สถาบันพระปกเกล้า, 2564) อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยการจัดการความขัดแย้งที่มองว่าอารมณ์เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ต้องได้รับการบริหารจัดการควบคู่กับเนื้อหาของข้อพิพาท

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การฟังอย่างลึกซึ้งไม่เพียงช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าใจข้อเท็จจริงของคดี แต่ยังช่วยให้เข้าใจ “มิติทางอารมณ์และความคาดหวัง” ของคู่กรณี ดังที่ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายระบุว่า การฟังเชิงสะท้อนกลับช่วยลดแรงต้านทางอารมณ์และสร้างความไว้วางใจในกระบวนการ (ID 2, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2568) ขณะเดียวกัน การเปิดพื้นที่ให้คู่กรณีได้ระบายความรู้สึกก่อนเข้าสู่การเจรจาเชิงเหตุผล ยังเป็นกลไกสำคัญในการลดความตึงเครียดของสถานการณ์ (ID 3, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2568)

ในด้านการสื่อสาร ผู้ให้สัมภาษณ์สะท้อนว่า การใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน สุภาพ และเป็นกลาง มีบทบาทสำคัญในการลดความคลาดเคลื่อนของความเข้าใจ และป้องกันการขยายตัวของความขัดแย้ง โดยเฉพาะในกรณีที่คู่กรณีไม่มีพื้นฐานทางกฎหมาย ซึ่งจำเป็นต้องมีการแปลความหมายเชิงเทคนิคให้เข้าใจง่าย (ID 6, สัมภาษณ์, 7 มกราคม 2569) นอกจากนี้ การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ยังช่วยเปลี่ยนการกล่าวโทษให้กลายเป็นการแสวงหาทางออกร่วมกัน (ID 8, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2569)

สำหรับมิติด้านการจัดการอารมณ์ พบว่า ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง ควบคู่ไปกับการประคับประคองอารมณ์ของคู่กรณีให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมต่อการเจรจา ดังที่ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่า การเว้นจังหวะการสนทนาเมื่อเกิดความตึงเครียดเป็นกลยุทธ์สำคัญในการ

ป้องกันการเผชิญหน้า (ID 14, สัมภาษณ์, 16 มกราคม 2569) อีกทั้งการรับรู้อารมณ์ที่ซ่อนอยู่เบื้องหลังถ้อยคำยังช่วยให้สามารถเข้าใจรากของปัญหาได้อย่างแท้จริง (ID 15, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2569)

จากการวิเคราะห์ดังกล่าว สามารถสังเคราะห์ได้ว่า ทักษะการฟัง การสื่อสาร และการจัดการอารมณ์ มิได้เป็นทักษะที่แยกขาดจากกัน หากแต่เป็นสมรรถนะที่ทำงานเชื่อมโยงกันอย่างเป็นองค์รวม การฟังช่วยวางฐานของความเข้าใจ การสื่อสารที่เหมาะสมช่วยถ่ายทอดความเข้าใจนั้นไปสู่คู่กรณี ขณะที่การจัดการอารมณ์ทำหน้าที่ประคับประคองบรรยากาศของการเจรจาให้ดำเนินไปอย่างสร้างสรรค์ สมรรถนะทั้งสามประการจึงมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนพื้นที่ความขัดแย้งให้กลายเป็นพื้นที่ของการแสวงหาทางออกของปัญหาร่วมกัน

4.3.3 ความรู้ด้านกฎหมายและการเสนอแนวทางแก้ไข

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความรู้ด้านกฎหมายของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค โดยความรู้ดังกล่าวมิได้มีเป้าหมายเพื่อทำหน้าที่ตัดสินข้อพิพาท หากแต่เพื่อใช้เป็นกรอบอ้างอิงในการกำกับทิศทางของการเจรจา อธิบายสิทธิและหน้าที่ของคู่กรณี และสร้างความเข้าใจร่วมกันบนฐานของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) ที่เน้นบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยในฐานะ “ผู้อำนวยความสะดวก” มากกว่าผู้ชี้ขาดข้อพิพาท โดยต้องมีความเข้าใจในกรอบกฎหมายเพื่อรักษาความชอบธรรมของกระบวนการ และลดความเหลื่อมล้ำด้านข้อมูลระหว่างคู่กรณี (สถาบันพระปกเกล้า, 2564)

ผลการสัมภาษณ์สะท้อนว่า ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความสามารถในการอธิบายหลักกฎหมายด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย จะช่วยลดความหวาดระแวงของคู่กรณี และเพิ่มความเชื่อมั่นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย ดังที่ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายระบุว่า การสื่อสารหลักกฎหมายอย่างชัดเจนช่วยลดความเข้าใจคลาดเคลื่อนและทำให้การเจรจามีกรอบที่เป็นระบบ (ID 3, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2568)

ในขณะเดียวกัน ผู้ให้สัมภาษณ์ยังเห็นว่า ความรู้ด้านกฎหมายเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ หากขาดความสามารถในการประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงของแต่ละกรณี ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องทำหน้าที่เป็น “ตัวกลางเชิงดุลพินิจ” ระหว่างกรอบกฎหมายกับบริบทของข้อพิพาท

เพื่อให้ข้อเสนอในการแก้ไขปัญหามีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (ID 11, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569)

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญกับ “คุณภาพของข้อเสนอในการไกล่เกลี่ย” โดยเห็นว่าข้อเสนอที่ดีควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม ความเป็นไปได้ และความยั่งยืนในระยะยาว มากกว่าการยุติข้อพิพาทเฉพาะหน้า ดังที่ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายสะท้อนว่า หากข้อตกลงไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง อาจนำไปสู่การเกิดข้อพิพาทซ้ำและลดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการในระยะยาว (ID 17, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2569)

จากการวิเคราะห์ดังกล่าว สามารถสังเคราะห์ได้ว่า ความรู้ด้านกฎหมายของผู้ไกล่เกลี่ยมีได้ทำหน้าที่เป็นเพียงกรอบจำกัดของการเจรจา หากแต่เป็นฐานสำคัญที่ช่วยกำกับทิศทางของกระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินไปอย่างมีเหตุผล เป็นธรรม และได้รับการยอมรับจากคู่กรณี สมรรถนะด้านกฎหมายจึงเป็นองค์ประกอบที่ช่วยเสริมสร้างทั้งประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือ และความยั่งยืนของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค

4.3.4 จรรยาบรรณและการพัฒนาสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้ไกล่เกลี่ยในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคปฏิบัติงานภายใต้หลักจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเหมาะสม โดยให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความเป็นกลาง และการรักษาความลับของคู่กรณี หลักจรรยาบรรณดังกล่าวมิได้เป็นเพียงกรอบแนวคิดเชิงนามธรรม หากแต่เป็นกลไกเชิงควบคุมพฤติกรรมและการใช้ดุลพินิจของผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง “จริยธรรมวิชาชีพในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก” ที่เน้นบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยในฐานะผู้รักษาความเป็นธรรมเชิงกระบวนการ (สถาบันพระปกเกล้า, 2564)

ผู้ให้สัมภาษณ์สะท้อนว่า การยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณช่วยสร้างความไว้วางใจของคู่กรณีต่อผู้ไกล่เกลี่ยและต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยรวม โดยเฉพาะในกรณีที่ข้อพิพาทมีความอ่อนไหว การรักษาความลับของข้อมูลและการไม่เปิดเผยข้อมูลโดยไม่จำเป็น ถือเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้คู่กรณีกล้าเปิดเผยข้อเท็จจริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความเป็นธรรมเชิงกระบวนการ (procedural justice) ที่ให้ความสำคัญกับการรับรู้ความยุติธรรมมากกว่าผลลัพธ์เพียงอย่างเดียว (Thibaut & Walker, 1975)

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นตรงกันว่า ลักษณะของข้อพิพาทคดีผู้บริโภคในปัจจุบันมีความซับซ้อนเพิ่มขึ้น อันเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี และรูปแบบธุรกรรมดิจิทัล ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และจริยธรรม โดยเฉพาะความรู้ด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและธุรกรรมสมัยใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) (2556) ที่เน้นการพัฒนามนุษย์ด้วยการผสาน “ศีล-สมาธิ-ปัญญา” เพื่อใช้ในการจัดการปัญหาเชิงสังคมอย่างมีเหตุผลและยั่งยืน

ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนเสนอว่า การพัฒนาสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ยควรดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้งการอบรมเชิงวิชาชีพ การพัฒนาทัศนคติ และการเสริมสร้างจิตสำนึกด้านจริยธรรม โดยเฉพาะความสามารถในการใช้ดุลพินิจอย่างเหมาะสมภายใต้กรอบจรรยาบรรณ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการยุติธรรมทางเลือกที่ให้ความสำคัญกับทั้ง “ความรู้-ทักษะ-คุณธรรม” อย่างบูรณาการ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565)

ในภาพรวม จรรยาบรรณวิชาชีพและการพัฒนาสมรรถนะจึงเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวพันกัน กล่าวคือ จรรยาบรรณทำหน้าที่เป็นกรอบกำกับคุณค่าและการตัดสินใจ ขณะที่การพัฒนาสมรรถนะทำหน้าที่เพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับบริบทข้อพิพาทที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยในระยะยาว (ID 20, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569)

จากการสังเคราะห์ข้อมูล สามารถกล่าวได้ว่า จรรยาบรรณวิชาชีพและการพัฒนาสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวพันซึ่งกันและกัน จรรยาบรรณทำหน้าที่เป็นกรอบกำกับพฤติกรรมและการตัดสินใจ ขณะที่การพัฒนาสมรรถนะช่วยเสริมสร้างความสามารถในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับบริบทของข้อพิพาทที่เปลี่ยนแปลงไป องค์ประกอบทั้งสองประการจึงมีบทบาทสำคัญต่อการเสริมสร้างความน่าเชื่อถือ ประสิทธิภาพ และความยั่งยืนของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคในระยะยาว

4.4 ความเป็นไปได้ในการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ในประเด็นความเป็นไปได้ในการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค

พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยได้อย่างเหมาะสม และมีความสอดคล้องกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมไทยที่มีพื้นฐานความคิดเชิงพุทธเป็นองค์ประกอบสำคัญของวิถีชีวิต (สถาบันพระปกเกล้า, 2564)

ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาได้เป็นเพียงหลักคำสอนเชิงศีลธรรม หากแต่เป็นกรอบแนวคิดเชิงปฏิบัติที่สามารถกำกับทัศนคติ การตัดสินใจ และพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ยได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในกระบวนการไกล่เกลี่ยซึ่งต้องอาศัยความเข้าใจในมิติทางอารมณ์ ความรู้สึก และความแตกต่างระหว่างคู่กรณี การประยุกต์หลักธรรมจึงช่วยเสริมสร้างการใช้สติ ปัญญา และความยับยั้งชั่งใจในการดำเนินกระบวนการอย่างสมดุล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) (2556) ที่เน้นการใช้ “สติ-สมาธิ-ปัญญา” เป็นฐานในการพัฒนามนุษย์เพื่อจัดการปัญหาเชิงสังคมอย่างยั่งยืน

ผู้ให้สัมภาษณ์สะท้อนว่า การนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ช่วยลดการตัดสินใจอย่างเร่งรีบ ลดอคติส่วนบุคคล และส่งเสริมให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถรับฟังข้อเท็จจริงและความรู้สึกของคู่กรณีได้อย่างรอบด้าน (ID 3, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2568) อีกทั้งยังช่วยสร้างกรอบคิดเชิงคุณธรรมที่เอื้อต่อการตัดสินใจในสถานการณ์ที่มีความซับซ้อนสูง (ID 4, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2568)

นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ยังเห็นว่าหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามีความสอดคล้องกับธรรมชาติของกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ตั้งอยู่บนฐานของความสมัครใจ ความเข้าใจร่วมกัน และการแสวงหาทางออกที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ โดยเฉพาะในแง่ของการสร้างดุลยภาพระหว่างคู่กรณีที่มีความไม่เท่าเทียมกันเชิงอำนาจ ซึ่งช่วยลดความรู้สึกเสียเปรียบและเพิ่มความรู้สึกเป็นธรรมในกระบวนการ (ID 11, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569) และ (ID 17, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2569)

ในเชิงกระบวนการ ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า การประยุกต์หลักธรรมช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีสติและความตระหนักรู้ในตนเองมากขึ้น ส่งผลต่อการใช้ดุลพินิจที่รอบคอบ ไม่เอนเอียง และไม่ใช้อารมณ์เป็นฐานในการตัดสินใจ (ID 6, สัมภาษณ์, 7 มกราคม 2569) อีกทั้งยังช่วยให้สามารถรับฟังอย่างเปิดกว้าง และไม่ตัดสินคู่กรณีล่วงหน้า ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสร้างความไว้วางใจในกระบวนการไกล่เกลี่ย (ID 13, สัมภาษณ์, 16 มกราคม 2569)

(ID 20, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) มองว่า การประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา จึงมิได้ขัดแย้งกับกรอบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ หากแต่ทำหน้าที่เป็น “กรอบจริยธรรม

เสริม” ที่ช่วยเติมเต็มมิติด้านคุณธรรมให้กับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคมให้มี
สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งในมิติของผู้ไกล่เกลี่ย กระบวนการ และผลลัพธ์ของการระงับข้อพิพาท

จากภาพรวมดังกล่าว สามารถกล่าวได้ว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนามีศักยภาพในการ
ทำหน้าที่เป็นกรอบสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย ทั้งในด้านทัศนคติ กระบวนการคิด และ
พฤติกรรมในการดำเนินกระบวนการ ซึ่งจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เชิงลึกในประเด็นหลักธรรม
สำคัญแต่ละประการในหัวข้อย่อยต่อไป

4.4.1 การประยุกต์หลักพรหมวิหาร 4 ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า
หลักพรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่งต่อการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการ
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค เนื่องจากเป็นหลักธรรมที่มุ่งเน้นการปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเข้าใจ
ความเอื้ออาทร และความเป็นธรรม (ID 1, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2568) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด
ของ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ที่อธิบายว่าพรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมกำกับจิตใจเพื่อ
สร้างดุลยภาพระหว่างความเมตตาและความเป็นกลางในการอยู่ร่วมกันในสังคม (พระพรหมคุณาภรณ์
(ป.อ. ปยุตฺโต), 2556) อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส ที่เสนอว่าหลัก
พุทธสันติวิธีสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการความขัดแย้งเชิงโครงสร้างและเชิงอารมณ์ได้
อย่างมีประสิทธิภาพ (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2562)

ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า หลักเมตตาและกรุณามีบทบาทสำคัญในการกำหนดทัศนคติและ
พฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ย โดยเมตตาช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยเปิดใจรับฟังโดยไม่ตัดสินล่วงหน้า (ID 2,
สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2568) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) ที่เน้นว่า
การฟังอย่างมีสติเป็นพื้นฐานของการลดอคติและความลำเอียงในการตัดสินใจ (พระธรรมปิฎก (ป.อ.
ปยุตฺโต), 2551) ขณะที่กรุณาช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยตระหนักถึงความทุกข์ของคู่กรณี (ID 3, สัมภาษณ์, 26
ธันวาคม 2568) สอดคล้องกับแนวคิดของ พระมหาสุทิตย์ อาภากร ที่อธิบายว่าการเข้าใจความทุกข์
ของคู่ขัดแย้งเป็นหัวใจของกระบวนการสันติวิธีเชิงพุทธ (พระมหาสุทิตย์ อาภากร, 2560)

รวมถึงการแสดงความปรารถนาดีอย่างจริงใจที่ช่วยลดความระแวงของผู้บริโภค (ID 4,
สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2568) และช่วยลดช่องว่างเชิงอำนาจระหว่างคู่กรณี (ID 5, สัมภาษณ์, 27
ธันวาคม 2568) ซึ่งสอดคล้องกับงานของ พระไพศาล วิสาโล ที่ชี้ว่า “เมตตา” เป็นกลไกเชิงจิตวิทยาที่
ช่วยลดความหวาดระแวงและสร้างพื้นที่ปลอดภัยทางสังคมในการเจรจา (พระไพศาล วิสาโล, 2563)

ผู้ให้สัมภาษณ์สะท้อนว่า กรุณาช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีความอดทนต่ออารมณ์รุนแรงของคู่กรณี (ID 8, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2569) และช่วยยกระดับคุณภาพการสื่อสารในกระบวนการไกล่เกลี่ย (ID 10, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พระครูปลัดสุวัฒนศีลคุณ ที่อธิบายว่าการจัดการความขัดแย้งเชิงพุทธต้องอาศัย “เมตตาธรรมควบคู่กับปัญญา” เพื่อให้เกิดความสมดุลของการตัดสินใจ

ในส่วนของมูทิตา ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าแม้จะถูกกล่าวถึงน้อย แต่มีบทบาทสำคัญในการสร้างบรรยากาศเชิงบวก (ID 11, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พระมหาไพศาล วิสาโล ที่อธิบายว่าความยินดีในความสำเร็จของผู้อื่นเป็นกลไกสำคัญในการลดการแข่งขัน และสร้างความร่วมมือในสังคม (พระไพศาล วิสาโล, 2563) รวมถึงช่วยเปลี่ยนทิศทางการเจรจาไปสู่ความร่วมมือ (ID 13, สัมภาษณ์, 16 มกราคม 2569)

สำหรับหลักอุเบกขา ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นแกนกลางของความเป็นกลางในกระบวนการไกล่เกลี่ย (ID 17, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2569) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ที่อธิบายว่าอุเบกขาไม่ใช่ความเฉยเมย แต่เป็นความวางใจเป็นกลางด้วยปัญญา (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2556) เสนอต่อว่า อุเบกขายังช่วยรักษาดุลยภาพระหว่างความเข้าใจและความเป็นธรรม (ID 19, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569)

4.4.2 การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในมิติของการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์ และการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างคู่กรณี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต, 2556) ที่อธิบายว่าสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมที่ทำหน้าที่ “ยึดเหนี่ยวจิตใจคน” และเป็นฐานของการอยู่ร่วมกันอย่างสันติในสังคม

ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า หลักปิยวาจา มีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย เนื่องจากถ้อยคำ น้ำเสียง และรูปแบบการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยมีผลโดยตรงต่อการรับรู้ทางอารมณ์และทัศนคติของคู่กรณี การใช้ถ้อยคำที่สุภาพ เหมาะสม และไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกถูกลดทอนศักดิ์ศรี ช่วยลดความตึงเครียดและความเป็นปฏิปักษ์ระหว่างคู่กรณี ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ (Thibaut & Walker, 1975) เรื่องความเป็นธรรมเชิงกระบวนการ (procedural justice) ที่ชี้ว่า การรับรู้ถึง

ความเป็นธรรมใน “กระบวนการสื่อสาร” มีผลต่อการยอมรับผลลัพธ์มากกว่าตัวผลลัพธ์เอง (ID 3, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2568)

ในด้านหลักอัตถจริยา ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า เป็นหลักธรรมที่ช่วยกำหนดบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยให้มุ่งเน้นผลลัพธ์เชิงประโยชน์ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง มากกว่าการยุติข้อพิพาทในเชิงพิธีการเท่านั้น กล่าวคือ ผู้ไกล่เกลี่ยควรมีบทบาทในการช่วยให้คู่กรณีเข้าใจปัญหาอย่างรอบด้าน และสามารถเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับบริบทของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2556) ที่เน้นการนำหลักธรรมไปใช้เพื่อสร้าง “ประโยชน์สุขที่เป็นจริงในชีวิตมนุษย์” (ID 9, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2569)

ผู้ให้สัมภาษณ์ยังเห็นว่า หลักสมานัตตาเป็นแกนสำคัญของความเป็นธรรมในกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะในคดีผู้บริโภคที่มักมีความไม่สมดุลด้านอำนาจและข้อมูลข่าวสาร การปฏิบัติต่อคู่กรณีอย่างเสมอภาค การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียม และการใช้มาตรฐานเดียวกันในการดำเนินกระบวนการ ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ (สถาบันพระปกเกล้า, 2564) ที่เน้นว่าความเป็นธรรมเชิงกระบวนการในระบบ ADR ต้องตั้งอยู่บนความเสมอภาคของผู้มีส่วนร่วม (ID 18, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569)

แม้ผู้ให้สัมภาษณ์จะมีได้กล่าวถึงหลักทานในเชิงวัตถุโดยตรง แต่สามารถตีความได้ในเชิง “การให้เชิงกระบวนการ” ได้แก่ การให้โอกาส การให้เวลา และการให้ข้อมูลแก่คู่กรณี ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยดำเนินไปอย่างมีส่วนร่วมและลดความเหลื่อมล้ำด้านข้อมูล ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ (พระเมธีธรรมาภรณ์ (ประยูร ธมมจิตฺโต), 2561) ที่อธิบายว่าการให้ในทางพระพุทธศาสนาครอบคลุมถึงการให้ปัญญาและการเอื้อให้ผู้พ้นพ้นจากความทุกข์ (ID 7, สัมภาษณ์, 7 มกราคม 2569)

ในภาพรวม หลักสังคหวัตถุ 4 ทำหน้าที่เป็นกรอบเชิงคุณธรรมที่สนับสนุนกระบวนการไกล่เกลี่ยทั้งในมิติการสื่อสาร การสร้างความร่วมมือ และการสร้างความไว้วางใจระหว่างคู่กรณี ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับแนวคิดความเป็นธรรมเชิงกระบวนการและการยุติธรรมทางเลือกที่เน้นการมีส่วนร่วมของคู่กรณีเป็นศูนย์กลาง ส่งผลให้กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความชอบธรรมและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น (ID 20, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569)

จากการวิเคราะห์โดยภาพรวม สามารถสังเคราะห์ได้ว่า การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค ช่วยเสริมสร้างกลไกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ความสัมพันธ์อันดี และความร่วมมือระหว่างคู่กรณี อันนำไปสู่การยอมรับผลการไกล่เกลี่ยในระยะยาว หลักธรรมดังกล่าวจึงมิได้เป็นเพียงแนวคิดเชิงคุณธรรม หากแต่เป็นเครื่องมือเชิงกระบวนการที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความยั่งยืนของการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี

4.4.3 การประยุกต์หลักอิทธิบาท 4 ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า หลักอิทธิบาท 4 เป็นหลักธรรมที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่งต่อการนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค เนื่องจากเป็นหลักธรรมที่มุ่งพัฒนาทั้งแรงจูงใจภายใน ความตั้งใจในการทำงาน และกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ อันส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพ ความต่อเนื่อง และความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) (2556) ที่อธิบายว่า อิทธิบาท 4 เป็น “ทางแห่งความสำเร็จ” ที่เชื่อมโยงระหว่างแรงจูงใจภายในกับผลสัมฤทธิ์ของการกระทำอย่างเป็นระบบ

ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า หลักฉันทะมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความพึงพอใจและความเต็มใจในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะในบริบทของข้อพิพาทคดีผู้บริโภคที่มีความซับซ้อนและแรงกดดันสูง หากผู้ไกล่เกลี่ยมีความพึงพอใจในบทบาทหน้าที่ จะช่วยให้การดำเนินกระบวนการเป็นไปด้วยความสมัครใจและมีทัศนคติเชิงบวก มิใช่เพียงการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ทางราชการเท่านั้น (ID 2, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2568) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (พระมหาวิมลชัย วชิรเมธี, 2562) ที่ชี้ให้เห็นว่าการทำงานด้วย “ใจรัก” เป็นฐานสำคัญของการสร้างคุณภาพชีวิตและคุณภาพงานอย่างยั่งยืน

ในส่วนของหลักวิริยะ ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า ความเพียรพยายามเป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ย เนื่องจากกระบวนการไกล่เกลี่ยมักต้องอาศัยเวลา ความอดทน และการปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา หลักวิริยะช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และสามารถรักษาความต่อเนื่องของกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ID 7, สัมภาษณ์, 7 มกราคม 2569) และ (ID 11, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569) ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดการทำงานเชิงจิตวิทยาองค์กรของ (ประเวศ วะสี, 2561) ที่เน้นว่าความต่อเนื่องและความมุ่งมั่นเป็นปัจจัยสำคัญของการทำงานเชิงสังคมที่ซับซ้อน

สำหรับหลักจิตตะ ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า เป็นหลักธรรมที่ช่วยเสริมสร้างความมุ่งมั่นและความใส่ใจในรายละเอียดของข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีจิตตะจะสามารถติดตามข้อมูลอย่างรอบด้าน

วิเคราะห์สถานการณ์ได้อย่างแม่นยำ และลดความผิดพลาดในการดำเนินกระบวนการ (ID 13, สัมภาษณ์, 16 มกราคม 2569) เห็นเช่นเดียวกันกับ (ID 15, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2569) อันสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการงานเชิงคุณภาพที่ให้ความสำคัญกับความละเอียดรอบคอบและความต่อเนื่องของกระบวนการทำงาน (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565)

ในด้านหลักวิมังสา ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างการใช้เหตุผลและพิจารณาในการพิจารณาข้อพิพาทอย่างเป็นระบบ ทั้งการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา การประเมินทางเลือก และการคาดการณ์ผลกระทบของข้อตกลง (ID 19, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2556) ที่เห็นว่าปัญญาเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการปัญหาเชิงสังคมอย่างยั่งยืนและไม่แก้ไขเพียงปลายเหตุ

ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนยังเห็นว่า การประยุกต์หลักอิทธิบาท 4 ต้องดำเนินอย่างบูรณาการ มิใช่แยกส่วนระหว่างแรงจูงใจ การลงมือทำ ความตั้งใจ และการใช้เหตุผล หากแต่ต้องทำงานร่วมกันอย่างสมดุล เพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยมีทั้งประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือในเชิงจริยธรรมและสังคม (ID 20, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569)

จากการวิเคราะห์โดยภาพรวม สามารถสังเคราะห์ได้ว่า การประยุกต์หลักอิทธิบาท 4 ในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคช่วยพัฒนาทั้งมิติภายในของผู้ปฏิบัติงานและมิติของกระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านแรงจูงใจ ความเพียร ความใส่ใจ และการใช้เหตุผลในการตัดสินใจ หลักอิทธิบาท 4 จึงเป็นฐานสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้กระบวนการไกล่เกลี่ยไม่เพียงบรรลุผลในเชิงการยุติข้อพิพาทเท่านั้น แต่ยังส่งเสริมความยั่งยืนและความน่าเชื่อถือของกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีในระยะยาว

4.4.4 การประยุกต์หลักอริยสัจ 4 ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นสอดคล้องกันว่า หลักอริยสัจ 4 สามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดเชิงระบบในการทำความเข้าใจ วิเคราะห์ และแก้ไขข้อพิพาทคดีผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในบริบทของกระบวนการไกล่เกลี่ยที่มุ่งเน้นการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี มากกว่าการตัดสินเชิงแพ้-ชนะตามกระบวนการยุติธรรมแบบดั้งเดิม ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2556) ที่อธิบายว่า อริยสัจ 4 เป็นกรอบการคิดเชิงเหตุผลที่ช่วยให้มนุษย์เข้าใจปัญหาอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การรับรู้ปัญหา สาเหตุ การดับปัญหา และแนวทางปฏิบัติ

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่าชั้น “ทุกข์” สามารถเทียบได้กับการทำความเข้าใจสภาพปัญหา ความเดือดร้อน และผลกระทบที่คู่กรณีได้รับจากข้อพิพาท โดยผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องเปิดพื้นที่ให้ คู่กรณีได้สะท้อนทั้งข้อเท็จจริงและความรู้สึกอย่างครบถ้วน มิใช่เพียงข้อมูลเชิงกฎหมายเท่านั้น การ เข้าใจทุกข์อย่างรอบด้านช่วยลดความเสี่ยงในการวิเคราะห์ปัญหาอย่างผิวเผิน และทำให้เห็น สาระสำคัญของข้อพิพาทได้ชัดเจนยิ่งขึ้น (ID 4, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2568)

ในชั้น “สมุทัย” ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า สามารถใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุของข้อพิพาทอย่าง เป็นระบบ เนื่องจากข้อพิพาทคดีผู้บริโภคมักเกิดจากปัจจัยหลายด้านประกอบกัน เช่น ความไม่ชัดเจน ของสัญญา การสื่อสารที่คลาดเคลื่อน หรือความไม่สมดุลเชิงอำนาจระหว่างคู่กรณี การวิเคราะห์ สาเหตุในลักษณะนี้ช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถแยกแยะระหว่างอาการของปัญหาและรากเหง้าของ ปัญหา อันเป็นพื้นฐานสำคัญของการกำหนดแนวทางแก้ไขที่ตรงประเด็นและยั่งยืน (ID 7, สัมภาษณ์, 7 มกราคม 2569) เช่นเดียวกันกับ (ID 11, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด การวิเคราะห์เชิงระบบในงานยุติธรรมทางเลือกที่ให้ความสำคัญกับการมองปัญหาแบบองค์รวม (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565)

ในส่วนชั้น “นิโรธ” ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า สามารถตีความเป็นเป้าหมายของกระบวนการ ไกล่เกลี่ย กล่าวคือ การยุติหรือบรรเทาข้อพิพาทอย่างเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของคู่กรณี การกำหนดเป้าหมายร่วมกันในลักษณะนี้ช่วยลดท่าทีเอาชนะคะคาน และทำให้คู่กรณีมุ่งเน้นการ แสวงหาทางออกที่เหมาะสมมากกว่าการเอาชนะอีกฝ่ายหนึ่ง (ID 13, สัมภาษณ์, 16 มกราคม 2569) ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (procedural justice) ของ (Thibaut & Walker, 1975) ที่เน้นว่าความรู้สึกยอมรับกระบวนการมีความสำคัญต่อความยั่งยืนของผลลัพธ์

ในชั้น “มรรค” ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า เป็นกรอบของวิธีการและแนวทางปฏิบัติในการ ดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ย ทั้งการสื่อสาร การเจรจา และการเสนอทางเลือกในการแก้ไขข้อพิพาท โดยต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ความเป็นธรรม และบริบทเฉพาะของแต่ละกรณี (ID 19, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2556) ที่อธิบายว่า “มรรค” คือแนวทางปฏิบัติที่ทำให้การแก้ปัญหา มีความสมบูรณ์ทั้งในเชิงเหตุผล และการลงมือทำจริง

(ID 20, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) กล่าวว่า การประยุกต์หลักอริยสัจ 4 ใน กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค ช่วยเสริมสร้างกรอบคิดเชิงระบบที่ครอบคลุมตั้งแต่การ

ทำความเข้าใจปัญหา การวิเคราะห์สาเหตุ การกำหนดเป้าหมาย และการเลือกวิธีการแก้ไขที่เหมาะสม ส่งผลให้กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความเป็นเหตุเป็นผล มีทิศทางที่ชัดเจน และสามารถนำไปสู่การระงับข้อพิพาทอย่างยั่งยืน

จากการสังเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม การประยุกต์หลักอริยสัจ 4 ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค ช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีกรอบคิดในการวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ ใช้สติและเหตุผลในการตัดสินใจ และสามารถออกแบบกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทที่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละกรณี หลักอริยสัจ 4 จึงมีได้เป็นเพียงหลักธรรมเชิงนามธรรม หากแต่สามารถทำหน้าที่เป็นกรอบเชิงปฏิบัติที่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพ ความเป็นธรรม และความยั่งยืนของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยสันติวิธีได้อย่างชัดเจน

4.5 การบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

4.5.1 ด้านคุณธรรม-จริยธรรม

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของ (ID 20, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า การบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ากับการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในบริบทที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องใช้ดุลพินิจภายใต้สถานการณ์ที่มีความซับซ้อนและส่งผลกระทบต่อสิทธิของคู่กรณี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2561) ที่อธิบายว่า หลักธรรมในพระพุทธศาสนาเป็น “ระบบพัฒนามนุษย์แบบองค์รวม” ที่เชื่อมโยงทั้งศีล สมาธิ และปัญญา เพื่อใช้ในการดำรงชีวิตและแก้ปัญหาทางสังคมอย่างมีเหตุผลและยั่งยืน

(ID 19, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) สะท้อนว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาช่วยกำกับทัศนคติและกรอบความคิดของผู้ไกล่เกลี่ยให้ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ มิใช่เพียงการปฏิบัติตามระเบียบหรือขั้นตอนทางราชการเท่านั้น แต่รวมถึงการคำนึงถึงความเป็นธรรม และผลกระทบเชิงมนุษย์ของการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), 2556) ที่เน้นว่าการตัดสินใจเชิงจริยธรรมต้องตั้งอยู่บน “ความมีสติและเหตุผล” เพื่อป้องกันการใช้อำนาจที่ขาดความรอบคอบ

นอกจากนี้ (ID 11, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569) เห็นว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มีส่วนช่วยเสริมสร้างความซื่อตรงและความรับผิดชอบของผู้ใกล้เคียง โดยเฉพาะในด้านการรักษา ความเป็นกลาง การไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน และการรักษาความลับของคู่กรณี อันเป็น องค์ประกอบสำคัญของจริยธรรมวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ (สำนักงานศาลยุติธรรม ,2565) ที่ ระบุว่า กระบวนการยุติธรรมทางเลือกจำเป็นต้องอาศัย “จริยธรรมและความเป็นกลางของผู้ปฏิบัติ” เป็นฐานสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบ

ในมุมมองของ (ID 4, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2568) มองว่าการบูรณาการหลักธรรมทาง พระพุทธศาสนายังช่วยส่งเสริมการตัดสินใจเชิงจริยธรรมในสถานการณ์ที่กฎหมายหรือระเบียบมิได้ให้ คำตอบที่ชัดเจน ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท โดยผู้ใกล้เคียงที่มี หลักธรรมเป็นฐานคิดจะสามารถชั่งน้ำหนักระหว่างกฎหมาย ความเป็นธรรม และบริบทของคู่กรณีได้ อย่างสมดุล สอดคล้องกับแนวคิดของ (สถาบันพระปกเกล้า ,2564) ที่อธิบายว่า การระงับข้อพิพาท โดยสันติวิธีต้องอาศัยทั้ง “ความรู้ทางกฎหมายและทุนทางจริยธรรม” ควบคู่กัน

โดยสรุป การบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในมิติด้านคุณธรรมและจริยธรรม มิได้เป็นเพียงการเสริมสร้างคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใกล้เคียงเท่านั้น หากแต่ยังเป็นกลไกสำคัญที่ ช่วยยกระดับคุณภาพของการใช้ดุลพินิจ ความน่าเชื่อถือของกระบวนการใกล้เคียง และความไว้วางใจ ของประชาชนต่อการคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวม

4.5.2 ด้านความยุติธรรม

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของ (ID 18, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) พบว่า ผู้ให้ สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า การนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการ ใกล้เคียงข้อพิพาทคดีผู้บริโภค มีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความยุติธรรมของกระบวนการใกล้เคียง ทั้งในเชิงเนื้อหาและเชิงกระบวนการ โดยช่วยให้การดำเนินการเป็นไปบนพื้นฐานของความเสมอภาค ความโปร่งใส และการเคารพสิทธิของคู่กรณี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Thibaut & Walker, 1975) ที่อธิบายว่า ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (procedural justice) มีผลโดยตรงต่อการยอมรับ ผลลัพธ์ของข้อพิพาท แม้ผลลัพธ์นั้นอาจไม่เป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่าย

(ID 1, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2568) สะท้อนว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาช่วยกำกับ ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใกล้เคียงให้ตระหนักถึงคุณค่าของความเป็นธรรม มิใช่เพียงในความหมาย ของการปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบเท่านั้น แต่รวมถึงความเป็นธรรมในเชิงกระบวนการ เช่น

การเปิดโอกาสให้คู่กรณีทุกฝ่ายได้แสดงข้อเท็จจริงอย่างเท่าเทียม การรับฟังความคิดเห็นด้วยความเคารพ และการไม่ใช้ถ้อยคำหรือท่าทีที่สร้างความรู้สึกกดดัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Tyler (2006) ที่ชี้ว่า ความรู้สึกได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมมีผลต่อความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมมากกว่าผลลัพธ์เพียงอย่างเดียว

นอกจากนี้ (ID 4, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2568) เห็นว่า การยึดหลักธรรมเป็นฐานในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยช่วยลดช่องว่างด้านอำนาจระหว่างคู่กรณี โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้บริโภคอยู่ในสถานะเสียเปรียบเมื่อเทียบกับผู้ประกอบการ การดำเนินกระบวนการด้วยความเมตตา ความรอบคอบ และความเป็นกลาง ช่วยสร้างสมดุลเชิงอำนาจและทำให้คู่กรณีรู้สึกว่าได้มีการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานศาลยุติธรรม (2565) ที่เน้นว่าการระงับข้อพิพาททางเลือกต้องคำนึงถึง “ความเสมอภาคเชิงโครงสร้าง” ควบคู่กับความเป็นธรรมเชิงผลลัพธ์

หลักธรรมทางพระพุทธศาสนามีส่วนช่วยเสริมสร้างความโปร่งใสของกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยสนับสนุนให้ผู้ไกล่เกลี่ยอธิบายขั้นตอน เหตุผล และขอบเขตของการเจรจาอย่างชัดเจน ทำให้คู่กรณีเข้าใจที่มาที่ไปของผลการไกล่เกลี่ย และลดความคลางแคลงใจต่อความชอบธรรมของกระบวนการ แม้ในกรณีที่ผลการไกล่เกลี่ยไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2561) ที่อธิบายว่า ความเป็นธรรมที่แท้จริงต้องประกอบด้วย “ความโปร่งใสทางเหตุผล” และการพิจารณาอย่างมีสติรอบด้าน

ในมุมมองของ (ID 20, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) ความยุติธรรมที่เกิดจากการบูรณาการหลักธรรมมิได้เป็นเพียงผลลัพธ์สุดท้ายของการไกล่เกลี่ย แต่เป็นประสบการณ์ของคู่กรณีตลอดทั้งกระบวนการ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อระดับความเชื่อมั่นและการยอมรับผลการไกล่เกลี่ยโดยสมัครใจ การที่คู่กรณียอมรับผลการไกล่เกลี่ยแม้ไม่ได้รับประโยชน์สูงสุด สะท้อนถึงความชอบธรรมของกระบวนการและประสิทธิภาพของการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี

โดยสรุป ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า การประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมความยุติธรรมทั้งในเชิงกระบวนการและเชิงผลลัพธ์ โดยช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง เปิดโอกาสให้คู่กรณีได้รับการรับฟังอย่างเท่าเทียม ลดความเหลื่อมล้ำเชิงอำนาจระหว่างคู่กรณี และดำเนินกระบวนการอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ ส่งผลให้คู่กรณีเกิดความเชื่อมั่น ยอมรับผลการไกล่เกลี่ย

ด้วยความสมัครใจ และรับรู้ว่าคุณได้รับความเป็นธรรมตลอดกระบวนการ ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพและความชอบธรรมของการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีอย่างแท้จริง.

4.5.3 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของ (ID 1, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2568) พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า การนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค มีส่วนช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ไกล่เกลี่ยในเชิงคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในด้านความรอบคอบ ความเป็นระบบในการพิจารณาปัญหา และความสามารถในการนำกระบวนการไปสู่ผลลัพธ์ที่ยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2561) ที่อธิบายว่า การพัฒนามนุษย์ตามหลักพระพุทธศาสนาเน้นการสร้าง “ความพร้อมภายใน” เพื่อให้การตัดสินใจเกิดจากปัญญาและความรอบคอบมากกว่าความเร่งรีบ

(ID 11, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569) กล่าวว่าหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีแนวคิดและวิธีการทำงานที่ไม่มุ่งเน้นเพียงการยุติข้อพิพาทในระยะสั้น แต่ให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจปัญหาอย่างรอบด้าน ทั้งในมิติของข้อเท็จจริง ความรู้สึก และความคาดหวังของคู่กรณี ส่งผลให้การเสนอแนวทางแก้ไขมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของแต่ละกรณี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Moore, 2014) ที่ชี้ว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพต้องมุ่ง “การแก้ปัญหาเชิงโครงสร้างของความขัดแย้ง” ไม่ใช่เพียงการประนีประนอมผิวเผิน

ในมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์ (ID 18, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) ประสิทธิภาพของการทำงานในกระบวนการไกล่เกลี่ยมิได้วัดจากระยะเวลาที่ใช้หรือจำนวนคดีที่ยุติได้เท่านั้น หากแต่รวมถึงคุณภาพของกระบวนการและระดับความพึงพอใจของคู่กรณี การประยุกต์หลักธรรม เช่น ความมีสติ ความอดทน และการพิจารณาอย่างรอบคอบ ช่วยลดความเร่งรีบในการตัดสินใจ และป้องกันไม่ให้เกิดข้อตกลงที่ขาดความยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Tyler, 2006) ที่ระบุว่าความยุติธรรมเชิงกระบวนการส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับและความร่วมมือของคู่กรณีในระยะยาว

ผู้ให้สัมภาษณ์ (ID 6, สัมภาษณ์, 7 มกราคม 2569) ยังเห็นว่า การทำงานภายใต้กรอบของหลักธรรมช่วยลดภาระงานในระยะยาวของหน่วยงาน เนื่องจากผลการไกล่เกลี่ยที่เกิดจากความเข้าใจร่วมกันและความสมัครใจของคู่กรณีมีแนวโน้มได้รับการปฏิบัติตามมากกว่าการแก้ไขปัญหาลักษณะเชิงบังคับ ส่งผลให้จำนวนข้อพิพาทที่กลับมาร้องเรียนซ้ำลดลง และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ

โดยรวมของระบบการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565) ที่เน้นว่าการระงับข้อพิพาททางเลือกช่วยลดภาระคดีและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบยุติธรรมโดยรวม

นอกจากนี้ (ID 20, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) เห็นว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ยังช่วยเสริมสร้างสมรรถนะภายในของผู้ไกล่เกลี่ย เช่น ความมั่นคงทางอารมณ์ ความสามารถในการจัดการความเครียด และความพร้อมในการรับมือกับข้อพิพาทที่มีความซับซ้อน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง การมีกรอบคิดที่ตั้งอยู่บนหลักธรรมช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถรักษาคุณภาพของการปฏิบัติงานได้แม้ในสถานการณ์ที่มีแรงกดดันสูง

โดยสรุป ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า การบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ากับการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย ช่วยยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานในเชิงคุณภาพ ทั้งในด้านความรอบคอบ ความยั่งยืนของผลการไกล่เกลี่ย และการลดภาระข้อพิพาทในระยะยาว อันสะท้อนถึงความคุ้มค่าและความเหมาะสมของการนำหลักธรรมมาใช้เป็นฐานในการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค

4.6 ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้สัมภาษณ์สำคัญ

จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรให้ความสำคัญกับการบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ากับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง มิใช่เป็นเพียงแนวคิดเชิงอุดมคติหรือการนำมาใช้ในระดับปัจเจกของผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น การบูรณาการดังกล่าวควรมีลักษณะเป็น “ระบบสนับสนุนการตัดสินใจเชิงจริยธรรม” ที่เชื่อมโยงระหว่างหลักธรรม บทบาทหน้าที่ และสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างเป็นรูปธรรม

(ID 1, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2568) เห็นว่า การพัฒนารอบการบูรณาการควรเริ่มจากการกำหนดแนวทางหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งเชื่อมโยงหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ากับขั้นตอนของกระบวนการไกล่เกลี่ย ตั้งแต่การเตรียมความพร้อม การดำเนินการเจรจา ไปจนถึงการติดตามผลภายหลังการไกล่เกลี่ย เพื่อให้หลักธรรมสามารถนำไปใช้ในเชิงปฏิบัติได้จริง มิใช่เพียงกรอบแนวคิดเชิงนามธรรมเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาระบบการยุติธรรมทางเลือกที่ให้ความสำคัญกับทั้งมิติของ “โครงสร้าง-กระบวนการ-พฤติกรรมผู้ปฏิบัติ”

นอกจากนี้ (ID 6, สัมภาษณ์, 7 มกราคม 2569) เสนอว่า การพัฒนาศักยภาพผู้ใกล้เคียงควรบูรณาการหลักธรรมเข้าไปในระบบการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ โดยไม่จำกัดเพียงการถ่ายทอดเชิงทฤษฎี แต่ควรเน้นการฝึกปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในสถานการณ์ใกล้เคียง เช่น การฝึกสติในการควบคุมอารมณ์ การฟังอย่างลึกซึ้ง การวางตนอย่างเป็นกลาง และการใช้ดุลพินิจอย่างรอบคอบ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างสมรรถนะภายในของผู้ใกล้เคียงให้สามารถรับมือกับข้อพิพาทที่มีความซับซ้อนและความอ่อนไหวทางอารมณ์ได้ดียิ่งขึ้น

(ID 4, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2568) เห็นว่า การบูรณาการหลักธรรมควรเชื่อมโยงกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียง โดยมีได้วัดเพียงผลลัพธ์เชิงปริมาณ เช่น จำนวนคดีที่ยุติได้ แต่ควรครอบคลุมถึงมิติคุณภาพของกระบวนการ เช่น ความเป็นกลาง ความรอบคอบ และความพึงพอใจของคู่กรณี ทั้งนี้เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาคุณภาพการทำงานอย่างยั่งยืนมากกว่าการมุ่งเน้นเพียงเป้าหมายระยะสั้น

ในอีกมิติหนึ่ง (ID 18, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) เห็นว่า การนำหลักธรรมมาใช้ในการกระบวนการใกล้เคียงจะช่วยเสริมสร้างความชอบธรรมและความน่าเชื่อถือของหน่วยงานในสายตาประชาชน เนื่องจากหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามีความสอดคล้องกับบริบททางวัฒนธรรมและค่านิยมของสังคมไทย โดยเฉพาะในเรื่องความเมตตา ความเป็นธรรม และความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การสะท้อนคุณค่าเหล่านี้ผ่านกระบวนการใกล้เคียงจะช่วยเพิ่มระดับการยอมรับผลการระงับข้อพิพาทโดยสมัครใจ

(ID 20, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) เห็นว่าการบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาไม่ควรถูกจำกัดอยู่เพียงระดับแนวคิดเชิงคุณค่า แต่ควรได้รับการพัฒนาให้เป็นระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติ การพัฒนาหลักสูตรอบรม การประเมินผลเชิงคุณภาพ และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดโยงกับจริยธรรมและความเป็นธรรม ซึ่งจะส่งผลต่อความยั่งยืนของกระบวนการใกล้เคียงในระยะยาว

โดยสรุป ข้อเสนอแนะจากผู้ให้สัมภาษณ์สะท้อนให้เห็นว่า การบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาไม่ควรถูกจำกัดอยู่เพียงในระดับตัวบุคคลของผู้ใกล้เคียง แต่ควรถูกยกระดับเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบและกลไกการทำงานของหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีผู้บริโภคมี่ความเหมาะสม สอดคล้องกับบริบททางสังคม และสามารถสร้างความยอมรับและความยั่งยืนในระยะยาวได้อย่างแท้จริง

ดังนั้น ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ สามารถสรุปได้ว่า ข้อค้นพบจากการวิจัยสามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ประการได้อย่างชัดเจนและเชื่อมโยงกันในลักษณะของความสัมพันธ์เชิงระบบ

ประการแรก ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกระบวนการที่มีโครงสร้าง ขั้นตอน และกลไกการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยมุ่งเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้ร่วมกันแสวงหาทางออกของข้อพิพาทผ่านการเจรจาและการมีส่วนร่วมภายใต้การอำนวยความสะดวกของผู้ไกล่เกลี่ย อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพของกระบวนการไม่ได้ขึ้นอยู่กับระเบียบขั้นตอนเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ยในการสื่อสาร การรับฟังอย่างลึกซึ้ง การบริหารอารมณ์ และการสร้างความไว้วางใจแก่คู่กรณี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ยในทางปฏิบัติ

ประการที่สอง ผลการวิจัยพบว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่มีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ พรหมวิหาร 4 สังคหวัตถุ 4 อิทธิบาท 4 และอริยสัจ 4 ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นกรอบคิดและแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย โดยช่วยส่งเสริมทั้งมิติด้านคุณธรรม จริยธรรม และสมรรถนะเชิงวิชาชีพ อันประกอบด้วยความเมตตา ความเป็นกลาง การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ความเพียรในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้กระบวนการไกล่เกลี่ยดำเนินไปอย่างเหมาะสมและเอื้อต่อการสร้างความเป็นธรรมแก่คู่กรณี

ประการที่สาม ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ควรมุ่งเน้นการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยให้สามารถบูรณาการหลักธรรมเข้ากับการปฏิบัติงานจริง ทั้งในด้านการคิด การตัดสินใจ การใช้ดุลยพินิจ และการสื่อสารกับคู่กรณี ควบคู่กับการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยให้มีความยืดหยุ่น โปร่งใส และสอดคล้องกับบริบทของข้อพิพาทแต่ละกรณี ตลอดจนการพัฒนากระบวนการติดตามและประเมินผลภายหลังการไกล่เกลี่ย เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความยั่งยืนของผลการระงับข้อพิพาทในระยะยาว

โดยสรุป ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาไม่ได้ทำหน้าที่เป็นเพียงกรอบคุณค่าทางจริยธรรม หากแต่สามารถทำหน้าที่เป็นกลไกเชิงบูรณาการที่ช่วยพัฒนาสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ย ยกกระดับประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ย และส่งเสริมผลลัพธ์ของ

การระงับข้อพิพาทให้เกิดความเป็นธรรม ความไว้วางใจ และความยั่งยืน อันนำไปสู่ข้อค้นพบเชิงองค์ความรู้ว่า ความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคเกิดจากความสัมพันธ์เชิงเกื้อหนุนระหว่างหลักพุทธธรรม สมรรถนะผู้ไกล่เกลี่ย และประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งร่วมกันส่งผลต่อคุณภาพของผลลัพธ์ในการระงับข้อพิพาทอย่างเป็นระบบ

4.7 ผลการวิเคราะห์แนวทางจากการสนทนากลุ่มเฉพาะ

การสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) เรื่อง หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีผู้เข้าร่วมจำนวน 12 รูป/คน ซึ่งประกอบด้วยพระสงฆ์ ๕ รูป ผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนา ผู้ทรงคุณวุฒิด้านรัฐศาสตร์ กฎหมาย และนักวิชาการ สะท้อนมุมมองเชิงลึกที่สามารถนำมาวิเคราะห์เชื่อมโยงกับกรอบแนวคิดของนักวิชาการไทยร่วมสมัย ทั้งด้านพุทธศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และการพัฒนาสังคม ดังนี้

4.7.1 สภาพการณ์และปัญหาของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคในปัจจุบัน

1) ความชัดเจนและความเป็นระบบของกระบวนการไกล่เกลี่ย

จากการสนทนากลุ่มเฉพาะ พบว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีโครงสร้างและลำดับขั้นตอนที่ค่อนข้างชัดเจน โดยมีการกำหนดกระบวนการตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง การนัดหมายคู่กรณี ไปจนถึงการดำเนินกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ ซึ่งโครงสร้างดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจให้แก่คู่กรณี และช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปภายใต้มาตรฐานเดียวกัน อันสอดคล้องกับแนวคิดของ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565) ที่เห็นว่ากระบวนการยุติธรรมทางเลือกควรมีความชัดเจนเป็นระบบ และสามารถตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่คู่กรณีที่เข้าสู่กระบวนการ (FG, 8 มีนาคม 2569)

อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มบางส่วนเห็นว่า แม้กระบวนการจะมีความชัดเจนในเชิงโครงสร้าง แต่ในทางปฏิบัติยังพบข้อจำกัดในการรองรับความหลากหลายของลักษณะข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจริง โดยเฉพาะกรณีที่มีความซับซ้อนของข้อเท็จจริงหรือมีประเด็นทางกฎหมายหลายมิติประกอบกัน กระบวนการที่มีลักษณะเป็นมาตรฐานเดียวอาจไม่สามารถตอบสนองต่อบริบทเฉพาะ

ของแต่ละกรณีได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการข้อพิพาทเชิงยืดหยุ่น (Flexible Dispute Resolution) ที่มุ่งเน้นให้กระบวนการสามารถปรับตัวตามลักษณะของข้อพิพาทมากกว่าการยึดติดกับรูปแบบตายตัว (UNODC, 2020)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยจึงมีความจำเป็นต้องใช้ดุลพินิจและประสบการณ์ในการปรับใช้ขั้นตอนให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์จริง โดยต้องรักษาความสมดุลระหว่างความเป็นระบบของกระบวนการกับความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน เพื่อให้การไกล่เกลี่ยสามารถบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทของข้อพิพาทแต่ละกรณี

2) ประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยกับคู่กรณี

การสื่อสารเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยเฉพาะความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ยในการอธิบายประเด็นข้อพิพาท ขั้นตอนของกระบวนการ และทางเลือกในการแก้ไขปัญหาให้คู่กรณีเข้าใจได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง จากการสนทนากลุ่มเฉพาะ พบว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยลดความเข้าใจคลาดเคลื่อน สร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ และส่งเสริมให้คู่กรณีสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผย และสร้างสรรค์ อันนำไปสู่การแสวงหาทางออกร่วมกันได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Moore, 2014) ที่อธิบายว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์เพื่อเชื่อมความเข้าใจระหว่างคู่กรณีและลดความขัดแย้งในมิติทางอารมณ์ (FG, 8 มีนาคม 2569)

นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะยังสะท้อนว่า ทักษะการรับฟังของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้สามารถทำความเข้าใจทั้งข้อเท็จจริงและมิติทางอารมณ์ของข้อพิพาทได้อย่างรอบด้าน การรับฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) การตั้งคำถามอย่างเหมาะสม และการสะท้อนความเข้าใจกลับไปยังคู่กรณี ช่วยลดความตึงเครียดและทำให้คู่กรณีรู้สึกว่าได้รับการรับฟัง และได้รับความเป็นธรรมในกระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Fisher, Ury และ Patton, 2011) ที่เสนอว่า การเจรจาแบบยึดหลักการ (Principled Negotiation) จำเป็นต้องอาศัยการรับฟังเชิงลึกเพื่อสร้างความไว้วางใจและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างคู่กรณี

อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะบางส่วนเห็นว่า ผู้ไกล่เกลี่ยยังควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารเพิ่มเติม โดยเฉพาะการเลือกใช้ภาษาและวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับคู่กรณีที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านระดับการศึกษา ประสบการณ์ชีวิต และสถานะทางสังคม

เนื่องจากความแตกต่างดังกล่าวอาจส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูลและการตีความสารที่สื่อออกไป หากผู้ไกล่เกลี่ยไม่สามารถปรับรูปแบบการสื่อสารให้สอดคล้องกับบริบทของคู่กรณีได้ อาจก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Moore (2014) ที่ระบุว่าปัญหาสำคัญประการหนึ่งของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมักเกิดจากความไม่สมดุลด้านข้อมูลและความเข้าใจระหว่างคู่กรณี

จากการวิเคราะห์โดยภาพรวม สามารถสังเคราะห์ได้ว่า ประสิทธิภาพของการสื่อสารมิได้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลของผู้ไกล่เกลี่ยเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงทักษะการรับฟัง การสร้างความเข้าใจร่วม และการปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับบริบทของคู่กรณีแต่ละราย อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความขัดแย้ง สร้างความไว้วางใจ และส่งเสริมให้กระบวนการไกล่เกลี่ยดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี

3) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ย

จากการสนทนากลุ่มเฉพาะ พบว่า ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ระยะเวลาในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยควรมีความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับลักษณะของข้อพิพาทแต่ละกรณี โดยข้อพิพาทบางประเภทอาจสามารถเจรจาและหาข้อยุติได้ในระยะเวลาไม่นาน ขณะที่บางกรณีซึ่งมีความซับซ้อนหรือมีข้อมูลจำนวนมากอาจต้องใช้เวลามากขึ้นในการรวบรวมข้อเท็จจริงและพิจารณาทางเลือกในการแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับงานของ (กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2565) ที่ชี้ว่าประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมิได้วัดจากความรวดเร็วเพียงอย่างเดียว แต่ต้องพิจารณาควบคู่กับคุณภาพของข้อตกลงและความสมัครใจของคู่กรณี (FG, 8 มีนาคม 2569)

นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะบางส่วนเห็นว่า การกำหนดระยะเวลาแบบตายตัวอาจสร้างข้อจำกัดต่อคุณภาพของการเจรจา เนื่องจากคู่กรณีอาจต้องการเวลาในการพิจารณาทางเลือกหรือปรึกษาข้อมูลเพิ่มเติม ดังนั้น การเปิดโอกาสให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถใช้ดุลพินิจในการบริหารจัดการเวลาให้เหมาะสมกับบริบทของข้อพิพาทจึงเป็นแนวทางที่ช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยดำเนินไปอย่างรอบคอบและนำไปสู่ข้อตกลงที่มีความยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (สถาบันพระปกเกล้า, 2566) ที่เน้นว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยที่ดีต้องมี “ความยืดหยุ่นเชิงโครงสร้าง (Flexible Structure)” เพื่อรองรับความแตกต่างของข้อพิพาทแต่ละประเภท

4) การให้ข้อมูลและการเตรียมความพร้อมของคู่กรณี

จากการสนทนากลุ่มเฉพาะ พบว่า ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การเตรียมความพร้อมของคู่กรณีก่อนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการเจรจา โดยเฉพาะการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนของกระบวนการ บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย และสิทธิหน้าที่ของคู่กรณี ซึ่งจะช่วยให้คู่กรณีมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกระบวนการและสามารถเตรียมข้อมูลหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ (สถาบันพระปกเกล้า, 2566) ที่ระบุว่าการสร้าง “ความเข้าใจก่อนเข้าสู่กระบวนการ (Pre-Mediation Understanding)” เป็นเงื่อนไขสำคัญของความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (FG, 8 มีนาคม 2569)

นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะบางส่วนเห็นว่า คู่กรณีบางรายยังคงมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย หรือมีความคาดหวังว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่ตัดสินข้อพิพาท ดังนั้น การให้คำชี้แจงที่ชัดเจนก่อนเข้าสู่กระบวนการจึงมีบทบาทสำคัญในการปรับความคาดหวังของคู่กรณีและสร้างบรรยากาศของการเจรจาที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานของ (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2565) ที่อธิบายว่า ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยจะช่วยลดความเข้าใจผิดและเพิ่มความร่วมมือในกระบวนการไกล่เกลี่ยได้อย่างมีนัยสำคัญ

5) สรุปสภาพการณ์และปัญหาของกระบวนการไกล่เกลี่ยในปัจจุบัน

โดยภาพรวม จากการสนทนากลุ่มเฉพาะ พบว่า ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี และช่วยลดภาระของกระบวนการยุติธรรมในระบบศาล กระบวนการดังกล่าวมีจุดเด่นในด้านการเปิดโอกาสให้คู่กรณีสามารถเจรจาและแสวงหาทางออกร่วมกันภายใต้บรรยากาศที่ไม่เป็นทางการมากนัก ซึ่งช่วยลดความตึงเครียด ลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มโอกาสในการบรรลุข้อตกลงที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ (กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2565) ที่อธิบายว่ากระบวนการยุติธรรมทางเลือกมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงความยุติธรรมและลดภาระของกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก (FG, 8 มีนาคม 2569)

อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะส่วนใหญ่เห็นว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยยังคงมีข้อจำกัดบางประการ ได้แก่ ความแตกต่างด้านอำนาจต่อรองระหว่างคู่กรณี ความพร้อมของข้อมูล ตลอดจนข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากรของหน่วยงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินกระบวนการและคุณภาพของข้อตกลงที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2565) ที่เน้นย้ำถึงความจำเป็นในการพัฒนากลไกการไกล่เกลี่ยให้มีความเป็นมืออาชีพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

มหาโส, 2565) ที่ชี้ว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยในทางปฏิบัติมักเผชิญความท้าทายจากความไม่สมดุลเชิงอำนาจ (Power Asymmetry) ระหว่างคู่กรณี อันอาจส่งผลกระทบต่อความเป็นธรรมและความยั่งยืนของผลการระงับข้อพิพาท

ดังนั้น ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะจึงเสนอว่า การพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยควรมุ่งสร้างความสมดุลระหว่างความเป็นระบบของขั้นตอนกับความยืดหยุ่นในการปฏิบัติ พร้อมทั้งเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านการสื่อสาร การเตรียมความพร้อมของคู่กรณี และการบริหารจัดการเวลาให้เหมาะสมกับลักษณะของข้อพิพาทแต่ละกรณี เพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยสามารถตอบสนองต่อความซับซ้อนของข้อพิพาทในทางปฏิบัติ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

4.7.2 บทบาท สมรรถนะ และคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1) ความสำคัญของความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย

ความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เนื่องจากความเป็นกลางช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คู่กรณีว่ากระบวนการเจรจาจะดำเนินไปอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ความเชื่อมั่นดังกล่าวมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้คู่กรณีเปิดเผยข้อมูล แสดงความต้องการ และเสนอทางเลือกในการแก้ไขข้อพิพาทได้อย่างตรงไปตรงมา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2566) ที่ระบุว่า “ความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นรากฐานของความไว้วางใจในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก และเป็นเงื่อนไขสำคัญของการยอมรับผลการไกล่เกลี่ยโดยสมัครใจ”

จากการสนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่เห็นสอดคล้องกันว่า ความเป็นกลางมิได้หมายถึงการวางตัวแบบไม่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหรือปล่อยให้คู่กรณีดำเนินการเจรจาด้วยตนเองเท่านั้น หากแต่หมายถึงความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ยในการบริหารจัดการกระบวนการเจรจาอย่างสมดุล โดยให้ความสำคัญกับการรับฟังข้อมูลจากทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม รวมทั้งการช่วยให้คู่กรณีที่มีข้อจำกัดด้านข้อมูลหรือความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสามารถเข้าใจประเด็นของข้อพิพาทได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดของ (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2565) ที่อธิบายว่า ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความเป็นกลางเชิงพุทธสันติวิธีต้องมี “ภาวะจิตที่ตั้งมั่นและไม่เอนเอียง” เพื่อรักษาความสมดุลของกระบวนการเจรจา (FG, 8 มีนาคม 2569)

นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มยังเห็นว่า ความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ยมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความน่าเชื่อถือของกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยรวม เนื่องจากหากผู้กรณีรับรู้ว่าคุณไกล่เกลี่ยมีความเอนเอียงหรือมีท่าทีสนับสนุนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง อาจส่งผลให้เกิดความไม่ไว้วางใจ และทำให้กระบวนการเจรจาไม่สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังนั้น ความเป็นกลางจึงถือเป็นทั้งคุณลักษณะเชิงจริยธรรมและสมรรถนะเชิงวิชาชีพที่สำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งสอดคล้องกับงานของ (กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2565) ที่ชี้ว่าความชอบธรรมของกระบวนการยุติธรรมทางเลือกตั้งอยู่บน “การรับรู้ความเป็นธรรมของผู้กรณีมากกว่าผลลัพธ์ของคดี”

โดยสรุป ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเห็นตรงกันว่า ความเป็นกลางเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยจึงจำเป็นต้องรักษาความเป็นกลางทั้งในด้านทัศนคติ พฤติกรรม และการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ผู้กรณีเกิดความเชื่อมั่นในความเป็นธรรมของกระบวนการและพร้อมยอมรับผลการไกล่เกลี่ยที่เกิดขึ้น

2) ทักษะการฟังและการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ย

ทักษะการฟังและการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะการรับฟังอย่างตั้งใจและการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถทำความเข้าใจทั้งข้อเท็จจริงของข้อพิพาทและมิติทางอารมณ์ของผู้กรณีได้อย่างรอบด้าน สอดคล้องกับแนวคิดของ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2566) ที่ระบุว่าทักษะการรับฟังเชิงลึก (Active Listening) เป็นหัวใจสำคัญของการไกล่เกลี่ยที่มีคุณภาพ เนื่องจากช่วยสร้างความไว้วางใจและลดความขัดแย้งเชิงอารมณ์ในกระบวนการ

จากการสนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่สะท้อนว่า การรับฟังอย่างตั้งใจช่วยให้ผู้กรณีรู้สึกว่าคุณค่าความคิดเห็นและความรู้สึกของตนได้รับการยอมรับและให้ความสำคัญ อันเป็นปัจจัยที่ช่วยลดความตึงเครียดของสถานการณ์และส่งเสริมบรรยากาศของการสนทนาอย่างสร้างสรรค์ ขณะเดียวกัน การสื่อสารที่ชัดเจน สุภาพ และเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ยยังช่วยให้ผู้กรณีสามารถเข้าใจประเด็นของข้อพิพาทและแนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (พระมหาพรหม ธรรมหาโส, 2565) ที่อธิบายว่า “การสื่อสารเชิงสันติ” เป็นเครื่องมือสำคัญในการลดอคติและเปิดพื้นที่ให้เกิดการรับฟังอย่างแท้จริงในกระบวนการไกล่เกลี่ย (FG, 8 มีนาคม 2569)

นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มยังเห็นว่า ทักษะการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการถ่ายทอดข้อมูลเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความสามารถในการตั้งคำถาม การสรุปประเด็น

และการสะท้อนความเข้าใจกลับไปยังคู่กรณี ซึ่งล้วนมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้คู่กรณีมองเห็นมุมมองของอีกฝ่ายหนึ่ง และเปิดโอกาสให้เกิดการเจรจาเพื่อแสวงหาทางออกร่วมกันอย่างเหมาะสม

โดยสรุป ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเห็นตรงกันว่า ทักษะการฟังและการสื่อสารเป็นสมรรถนะพื้นฐานที่ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องมี เนื่องจากเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเข้าใจ ความไว้วางใจ และความร่วมมือระหว่างคู่กรณี อันส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ย และความสำเร็จของการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี

3) การจัดการอารมณ์และความขัดแย้งของคู่กรณี

การจัดการอารมณ์และความขัดแย้งของคู่กรณีเป็นสมรรถนะสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ย เนื่องจากข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคมักเกี่ยวข้องกับความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลง และความไม่ไว้วางใจระหว่างคู่กรณี ซึ่งอาจส่งผลต่อบรรยากาศของการเจรจา สอดคล้องกับแนวคิดของ (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2565) ที่อธิบายว่าความขัดแย้งในกระบวนการไกล่เกลี่ยมิได้เป็นเพียงความขัดแย้งเชิงเหตุผล แต่ยังเป็นความขัดแย้งเชิงอารมณ์ที่ต้องอาศัยการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม

ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้ไกล่เกลี่ยควรสามารถสร้างบรรยากาศที่เปิดกว้างและปลอดภัยต่อการแสดงความคิดเห็น โดยเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้สะท้อนความรู้สึกและความต้องการของตนอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งควบคุมทิศทางการสนทนาไม่ให้ความขัดแย้งทางอารมณ์ขยายตัว ทั้งนี้ การรับฟังอย่างตั้งใจ การสะท้อนความเข้าใจ และการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมเป็นเครื่องมือสำคัญในการลดความตึงเครียดและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างคู่กรณี (FG, 8 มีนาคม 2569)

นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มยังเห็นว่า ผู้ไกล่เกลี่ยควรช่วยให้คู่กรณีเปลี่ยนจากการตอบโต้ทางอารมณ์ไปสู่การพิจารณาปัญหาอย่างมีเหตุผลมากขึ้น โดยช่วยให้มองเห็นสาเหตุของความขัดแย้ง ผลกระทบ และทางเลือกในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2566) ที่ระบุว่า การไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการจัดการอารมณ์เชิงกระบวนการ ควบคู่กับคุณลักษณะภายในของผู้ไกล่เกลี่ย ได้แก่ ความอดทน ความเมตตา และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง

โดยสรุป ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเห็นตรงกันว่า ความสามารถในการจัดการอารมณ์ และความขัดแย้งเป็นสมรรถนะสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ย เนื่องจากช่วยลดความตึงเครียด สร้างความเข้าใจ และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างคู่กรณี อันนำไปสู่การเจรจาที่มีประสิทธิภาพและการยอมรับผลการไกล่เกลี่ยร่วมกันอย่างยั่งยืน (FG, 8 มีนาคม 2569)

4) ความรู้ด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกับประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ย

ความรู้ด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ย เนื่องจากผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องสามารถอธิบายสิทธิ หน้าที่ และกรอบทางกฎหมายของข้อพิพาทให้แก่คู่กรณีได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2565) ที่เน้นว่าการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพต้องตั้งอยู่บนฐานของความเข้าใจข้อกฎหมายควบคู่กับการสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อให้คู่กรณีสามารถตัดสินใจได้อย่างมีข้อมูลครบถ้วน

ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มสะท้อนว่า ความรู้ด้านกฎหมายยังช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถประเมินสถานการณ์ของข้อพิพาทได้อย่างเหมาะสม และสามารถเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับหลักกฎหมายและมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติจริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2564) ที่ชี้ให้เห็นว่าการใช้ปัญญาอย่างรอบด้านเป็นพื้นฐานสำคัญของการตัดสินใจที่ตั้งอยู่บนความสมดุลระหว่างเหตุผลและความเป็นธรรมในเชิงมนุษย์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ (Thibaut และ Walker, 1975) ในเรื่องความยุติธรรมเชิงกระบวนการ ที่เน้นว่าความเข้าใจและการรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้องของคู่กรณีมีผลโดยตรงต่อการยอมรับผลลัพธ์ของกระบวนการ (FG, 8 มีนาคม 2569)

นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มบางส่วนเห็นว่า ผู้ไกล่เกลี่ยควรใช้ความรู้ด้านกฎหมายในลักษณะของการสนับสนุนกระบวนการเจรจา มากกว่าการทำหน้าที่ตัดสินข้อพิพาท เนื่องจากบทบาทหลักของผู้ไกล่เกลี่ยคือการอำนวยความสะดวกให้คู่กรณีสามารถหาทางออกของข้อพิพาทร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม (2566) ที่ระบุว่ากระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกควรมุ่งเน้นการสร้างข้อตกลงโดยสมัครใจภายใต้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

โดยสรุป ความรู้ด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคถือเป็นสมรรถนะสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย ทั้งในด้านการอธิบายข้อกฎหมาย การวิเคราะห์ประเด็นข้อพิพาท

และการเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา อย่างไรก็ตาม การใช้ความรู้ดังกล่าวควรอยู่ภายใต้บทบาทของการเป็นผู้อำนวยความสะดวกในกระบวนการเจรจา เพื่อส่งเสริมการตัดสินใจร่วมกันของคู่กรณีบนพื้นฐานของความสมัครใจ ความเข้าใจ และความเป็นธรรม

5) การพัฒนาสมรรถนะและการอบรมเพิ่มเติมของผู้ไกล่เกลี่ย

การพัฒนาสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยควรครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ โดยเฉพาะทักษะการสื่อสาร การจัดการความขัดแย้ง จิตวิทยาการเจรจา และความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2566) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านกระบวนการยุติธรรมทางเลือกอย่างต่อเนื่อง

ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเห็นว่า การพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยควรดำเนินการควบคู่ทั้งการเรียนรู้เชิงทฤษฎีและการฝึกปฏิบัติผ่านกรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง รวมทั้งการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความสามารถในการจัดการข้อพิพาทที่มีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น (FG, 8 มีนาคม 2569)

โดยสรุป การพัฒนาสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อยกระดับศักยภาพในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับบริบทของข้อพิพาทที่เปลี่ยนแปลง และส่งเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยในระยะยาว

6) สรุปบทบาท สมรรถนะ และคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

โดยภาพรวม จากการสนทนากลุ่มพบว่า ความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมิได้ขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินงานเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับบทบาท สมรรถนะ และคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นสำคัญ โดยเฉพาะความเป็นกลาง ทักษะการฟังและการสื่อสาร ความสามารถในการจัดการอารมณ์และความขัดแย้ง ตลอดจนความรู้ด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างความไว้วางใจ ส่งเสริมความร่วมมือ และเอื้อให้คู่กรณีสามารถแสวงหาทางออกของข้อพิพาทร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2566) ที่เห็นว่าคุณภาพของกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ยในการอำนวยความสะดวกและสร้างความเป็นธรรมในกระบวนการ (FG, 8 มีนาคม 2569)

นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มยังเห็นว่าการพัฒนาสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริง จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยและเสริมสร้างความเชื่อมั่นของคู่กรณีต่อผลการระงับข้อพิพาท จึงอาจสังเคราะห์ได้ว่า ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีสมรรถนะรอบด้านและได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการไกล่เกลี่ยให้เกิดความเป็นธรรม มีประสิทธิผล และนำไปสู่การระงับข้อพิพาทอย่างยั่งยืน อันสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของ (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2565)

4.7.3 ความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1) หลักพรหมวิหาร 4 กับการส่งเสริมความเป็นกลางและความเมตตาในกระบวนการไกล่เกลี่ย

หลักพรหมวิหาร 4 ซึ่งประกอบด้วย เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา เป็นหลักธรรมที่มุ่งพัฒนาจิตใจให้มีความปรารถนาดีต่อผู้อื่น ควบคู่กับการวางตนอย่างสมดุลและเป็นธรรม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สอดคล้องกับแนวคิดของ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2564) ที่อธิบายว่าพรหมวิหารธรรมเป็นหลักธรรมที่ช่วยพัฒนาคุณภาพจิตใจให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างสันติและไม่ตกอยู่ภายใต้อคติหรืออารมณ์ส่วนตัว

ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะส่วนใหญ่เห็นสอดคล้องกันว่า หลักพรหมวิหาร 4 สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในด้านการสร้างทัศนคติและแนวคิดพื้นฐานของผู้ไกล่เกลี่ยในการมองปัญหาความขัดแย้งอย่างเข้าใจในมิติของความเป็นมนุษย์ หลักเมตตาและกรุณาช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถรับฟังและเข้าใจความเดือดร้อนของคู่กรณี ขณะที่หลักมุทิตาช่วยส่งเสริมบรรยากาศแห่งความร่วมมือและการแสวงหาทางออกที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้ (FG, 8 มีนาคม 2569) ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ (Fisher และ Ury, 2011) ที่เน้นการมองคู่กรณีในฐานะ “คู่ร่วมแก้ปัญหา” มากกว่าคู่ขัดแย้ง

นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะยังให้ความสำคัญกับหลักอุเบกขาในฐานะองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยรักษาความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย โดยเห็นว่าหลักอุเบกขาช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถวางตนอย่างสมดุล ไม่ตัดสินปัญหาบนพื้นฐานของอารมณ์ ความสงสาร หรือความรู้สึกส่วนตัวต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่ยึดหลักเหตุผลและความเป็นธรรมในการดำเนินกระบวนการ ซึ่ง

สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (Procedural Justice) ของ (Thibaut และ Walker, 1975) ที่ให้ความสำคัญกับความเป็นกลางของผู้ดำเนินกระบวนการในฐานะปัจจัยสำคัญต่อการยอมรับผลลัพธ์ของคู่กรณี

โดยสรุป ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะเห็นว่าหลักพรหมวิหาร 4 สามารถทำหน้าที่เป็นกรอบจริยธรรมที่ช่วยกำกับทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ส่งเสริมให้การปฏิบัติหน้าที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเมตตา ความเข้าใจ และความเป็นกลาง อันนำไปสู่การสร้างควมไว้วางใจ และความยอมรับในกระบวนการไกล่เกลี่ยมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยของ (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2565) ที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างความเป็นธรรมและความเชื่อมั่นของคู่กรณีในกระบวนการระงับข้อพิพาท

2) หลักสังคหวัตถุ 4 กับการพัฒนาการสื่อสารและความไว้วางใจ

ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ เห็นสอดคล้องกันว่า หลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีในกระบวนการไกล่เกลี่ยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะหลักปิยวาจา ซึ่งเน้นการใช้ถ้อยคำสุภาพและสร้างสรรค์ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารในกระบวนการเจรจา เนื่องจากถ้อยคำและวิธีการสื่อสารมีผลโดยตรงต่อบรรยากาศของการสนทนาและระดับความตึงเครียดของความขัดแย้ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต, 2564) ที่อธิบายว่าสังคหวัตถุเป็นหลักธรรมแห่งการ “ยึดเหนี่ยวใจคน” ผ่านการสื่อสารและการปฏิบัติที่เหมาะสม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่เกื้อกูลและลดความขัดแย้งในสังคม (FG, 8 มีนาคม 2569)

นอกจากนี้ยังเห็นว่าหลักอตถจริยาช่วยส่งเสริมบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยในการช่วยเหลือและสนับสนุนให้คู่กรณีสามารถเข้าใจประเด็นปัญหาและทางเลือกในการแก้ไขข้อพิพาทได้อย่างชัดเจน ขณะที่หลักสมานัตตตาซึ่งเน้นการปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเสมอภาคช่วยสร้างความรู้สึกของความเป็นธรรมในกระบวนการ โดยเฉพาะในกรณีที่คู่กรณีมีความแตกต่างด้านอำนาจต่อรองหรือระดับความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Moore, 2014) ที่ระบุว่าผู้ไกล่เกลี่ยควรทำหน้าที่ลดความไม่สมดุลของอำนาจ (power imbalance) เพื่อให้เกิดการเจรจาที่เป็นธรรมและมีความหมายร่วมกันของทั้งสองฝ่าย

แนวคิดด้านการสื่อสารเชิงสันติวิธี (peace communication) ยังสนับสนุนว่าการใช้ถ้อยคำเชิงบวก การฟังอย่างตั้งใจ และการสร้างบรรยากาศของความเคารพซึ่งกันและกัน เป็นปัจจัย

สำคัญที่ช่วยเพิ่มความไว้วางใจระหว่างคู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของ (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2565) ที่เน้นให้ผู้ไกล่เกลี่ยใช้ทักษะการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์เพื่อสนับสนุนการเจรจาและลดความขัดแย้ง

ดังนั้น จึงเห็นว่าหลักสังคหวัตถุ 4 สามารถทำหน้าที่เป็นเครื่องมือเชิงกระบวนการที่ช่วยสนับสนุนการสื่อสารที่สร้างสรรค์และเสริมสร้างความไว้วางใจระหว่างคู่กรณี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งในมิติของผลลัพธ์และความยั่งยืนของความสัมพันธ์หลังการไกล่เกลี่ย

3) หลักอิทธิบาท 4 กับการพัฒนาประสิทธิภาพของผู้ไกล่เกลี่ย

ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ เห็นว่าหลักอิทธิบาท 4 ซึ่งประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา สามารถสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยได้ทั้งในมิติของแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพของกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2564) ที่อธิบายว่าอิทธิบาทธรรมเป็นหลักแห่งความสำเร็จในการทำงาน โดยอาศัยทั้งแรงจูงใจภายใน ความเพียร และการใช้ปัญญาพิจารณาอย่างรอบคอบครบถ้วน (FG, 8 มีนาคม 2569)

ฉันทะหรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยสร้างแรงจูงใจให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีความมุ่งมั่นในการทำหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ขณะที่วิริยะหรือความเพียรช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถอดทนต่อความท้าทายของกระบวนการเจรจาซึ่งบางครั้งอาจมีความซับซ้อนและยืดเยื้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านแรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) ที่ (Deci & Ryan, 2000) อธิบายว่าความพึงพอใจภายในและความรู้สึกมีคุณค่าในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความต่อเนื่องและคุณภาพของการปฏิบัติงาน

ในขณะเดียวกัน หลักจิตตะซึ่งเน้นการตั้งใจและการให้ความสำคัญกับงานที่ทำช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถจดจ่อกับรายละเอียดของข้อพิพาทและบริหารจัดการกระบวนการได้อย่างรอบคอบ ส่วนหลักวิมังสาซึ่งเกี่ยวข้องกับการพิจารณาและวิเคราะห์ปัญหาอย่างมีเหตุผลช่วยสนับสนุนให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถประเมินสถานการณ์และกำหนดแนวทางในการดำเนินกระบวนการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Moore, 2014) ที่ชี้ว่าการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยทั้งการวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบและการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่รอบด้าน

ด้วยเหตุนี้ จึงเห็นว่าหลักอทิบาท 4 สามารถทำหน้าที่เป็นกรอบแนวคิดที่ช่วยเสริมสร้างความรับผิดชอบและประสิทธิภาพของผู้ใกล้เคียงในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านแรงจูงใจภายใน ความเพียรในการทำงาน และความสามารถในการใช้ปัญญาอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2566)

4) หลักอริยสัจ 4 กับการวิเคราะห์และแก้ไขข้อพิพาท

ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ เห็นสอดคล้องกันว่า หลักอริยสัจ 4 สามารถนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ข้อพิพาทได้อย่างเป็นระบบ โดยกระบวนการทำความเข้าใจข้อพิพาทสามารถเปรียบเทียบได้กับการวิเคราะห์ทุกข์หรือปัญหาที่เกิดขึ้น ขณะที่การค้นหาสาเหตุของข้อพิพาทสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องสมุทัย ซึ่งช่วยให้ผู้ใกล้เคียงสามารถมองเห็นรากเหง้าของความขัดแย้งได้อย่างชัดเจน แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับการอธิบายของ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) ที่ได้อธิบายว่า อริยสัจ 4 เป็นกระบวนการคิดเชิงเหตุและผลที่ช่วยให้มนุษย์เข้าใจปัญหาตามความเป็นจริง และสามารถนำไปสู่การแก้ไขได้อย่างเป็นระบบและยั่งยืน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2551)

ในขั้นตอนของการแสวงหาทางออกของข้อพิพาท (FG, 8 มีนาคม 2569) หลายท่านเห็นว่าสามารถเปรียบเทียบได้กับแนวคิดเรื่องนิโรธและมรรค ซึ่งหมายถึงการร่วมกันกำหนดแนวทางในการยุติความขัดแย้งและสร้างทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่คู่กรณีสามารถยอมรับได้ร่วมกัน ทั้งนี้ สำนักงานศาลยุติธรรมได้ระบุว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพควรเน้นการหาทางออกที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ (win-win solution) มากกว่าการชี้ขาดแพ้-ชนะ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของมรรคในเชิงการลงมือปฏิบัติ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565)

ดังนั้น หลักอริยสัจ 4 จึงสามารถทำหน้าที่เป็นกรอบคิดเชิงวิเคราะห์ที่ช่วยให้ผู้ใกล้เคียงเข้าใจโครงสร้างของปัญหาและกำหนดแนวทางในการแก้ไขข้อพิพาทได้อย่างมีเหตุผล เป็นระบบ และสอดคล้องกับบริบทของข้อพิพาทในทางปฏิบัติ

5) ข้อจำกัดในการประยุกต์ใช้หลักการ

แม้ว่าผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ จะเห็นว่าหลักการสามารถสนับสนุนกระบวนการไกล่เกลี่ยได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ผู้เข้าร่วมเสวนาบางส่วนได้สะท้อนว่าการนำ

หลักธรรมมาใช้ในทางปฏิบัติอาจมีข้อจำกัดบางประการ โดยเฉพาะในกรณีที่คุณักรณมีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ความเชื่อ หรือศาสนา ซึ่งอาจทำให้การอธิบายหลักธรรมในลักษณะของคำสอนทางศาสนาโดยตรงไม่เหมาะสม (FG, 8 มีนาคม 2569)

ข้อจำกัดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) ที่ได้ อธิบายว่า หลักธรรมในพระพุทธศาสนาสามารถตีความได้ทั้งในฐานะ “หลักธรรมทางศาสนา” และ “หลักความจริงเชิงเหตุผล” แต่ในการนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตทางสังคมร่วมสมัย ควรเน้นสาระเชิงคุณค่า เช่น ความเมตตา ความเป็นธรรม และเหตุผล มากกว่าการยึดติดในรูปแบบของถ้อยคำทางศาสนา (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2551)

ดังนั้นผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ จึงเสนอว่าการประยุกต์ใช้หลักธรรมควรอยู่ในลักษณะของ “หลักคิดเชิงจริยธรรมสากล” ที่สามารถใช้ร่วมกับคุณักรณที่มีความหลากหลายทางความเชื่อได้ โดยเน้นการสื่อสารในเชิงคุณค่า เช่น ความเป็นธรรม ความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และความรับผิดชอบ มากกว่าการอ้างอิงในเชิงศาสนาโดยตรง ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการใกล้เคียงสามารถดำเนินไปได้อย่างครอบคลุมและไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกแบ่งแยกทางความเชื่อ

6) สรุปความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้หลักธรรม

โดยภาพรวมผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ เห็นว่าหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามีศักยภาพในการสนับสนุนกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท ทั้งในด้านการพัฒนาทัศนคติของผู้ใกล้เคียง การส่งเสริมการสื่อสารที่สร้างสรรค์ และการวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับทัศนะของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) ที่มองว่าหลักธรรมมิได้เป็นเพียงคำสอนเชิงศาสนา แต่ยังเป็นหลักคิดเชิงเหตุผลที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนาพฤติกรรมมนุษย์ในสังคมได้อย่างเป็นรูปธรรม (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2551)

อย่างไรก็ตาม การประยุกต์ใช้ควรดำเนินในลักษณะที่คำนึงถึงบริบททางสังคมและความหลากหลายของคุณักรณ โดยเน้นการสื่อสารในเชิงคุณค่าร่วม เช่น ความเป็นธรรม ความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และความรับผิดชอบ มากกว่าการอธิบายในเชิงศาสนาโดยตรง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้เหมาะสมและเกิดประโยชน์ต่อกระบวนการใกล้เคียงในทางปฏิบัติได้อย่างครอบคลุมและยั่งยืน (FG, 8 มีนาคม 2569)

4.7.4 แนวทางการบูรณาการหลักธรรมเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงในเชิงปฏิบัติ

1) การกำหนดหลักธรรมเป็นกรอบจริยธรรมในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย

ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะมีความเห็นสอดคล้องกันว่าหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาสามารถนำมาใช้เป็นกรอบจริยธรรมในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากส่งเสริมคุณค่าที่สำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ ความเมตตา ความยุติธรรม ความอดทน และความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) ที่อธิบายว่าหลักธรรมเป็นกรอบคุณค่าที่ช่วยกำกับพฤติกรรมและการตัดสินใจของมนุษย์ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีเหตุผล (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2551)

ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเห็นว่า การมีกรอบจริยธรรมที่ชัดเจนช่วยกำกับการใช้ดุลพินิจของผู้ไกล่เกลี่ยให้เป็นไปอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความซับซ้อนและละเอียดอ่อน ทั้งยังช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความเป็นธรรมของกระบวนการไกล่เกลี่ย นอกจากนี้ การประยุกต์ใช้หลักธรรมควรมุ่งเน้นการนำคุณค่าทางจริยธรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การวางตัวเป็นกลาง การเคารพศักดิ์ศรีของคู่กรณี และการส่งเสริมการแก้ไขปัญหาด้วยสันติวิธี ซึ่งสอดคล้องกับหลักความเป็นกลางและความยุติธรรมเชิงกระบวนการของการไกล่เกลี่ยสมัยใหม่ (FG, 8 มีนาคม 2569)

โดยสรุป ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเห็นว่าหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาสามารถใช้เป็นกรอบจริยธรรมที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยให้ดำเนินไปอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และคำนึงถึงสิทธิของคู่กรณีทุกฝ่าย โดยเฉพาะในคดีผู้บริโภคที่มักมีความไม่สมดุลด้านข้อมูลและอำนาจต่อรอง อันจะช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยมากยิ่งขึ้น

2) การบูรณาการหลักธรรมไว้ในหลักสูตรการอบรมผู้ไกล่เกลี่ย

ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ เห็นว่าการพัฒนาศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยควรให้ความสำคัญกับการบูรณาการหลักธรรมไว้ในหลักสูตรการอบรมอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะการเชื่อมโยงหลักธรรมกับทักษะการไกล่เกลี่ยในทางปฏิบัติ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับมุมมองของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) ที่เสนอว่าการเรียนรู้หลักธรรมที่แท้จริงมิใช่เพียงการท่องจำเชิงทฤษฎี แต่ต้องนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมและการดำเนินชีวิตที่ตั้งอยู่บนเหตุผลและความถูกต้องเหมาะสม (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2551)

นอกจากนี้เห็นว่าสะท้อนว่าการเรียนรู้หลักธรรมในเชิงทฤษฎีเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ หากแต่ควรนำเสนอในลักษณะที่เชื่อมโยงกับสถานการณ์จริงของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวอย่างเช่น การนำหลักพรหมวิหาร 4 มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทัศนคติของผู้ไกล่เกลี่ยในการรับฟังและเข้าใจคู่กรณี หรือการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารและการสร้างความไว้วางใจระหว่างคู่กรณี ทั้งนี้ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (experiential learning) ที่เน้นการเชื่อมโยงองค์ความรู้กับสถานการณ์จริง เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (FG, 8 มีนาคม 2569)

การบูรณาการหลักธรรมในหลักสูตรการอบรมสามารถช่วยเสริมสร้างมิติด้านจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย และช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถใช้ดุลพินิจในการจัดการสถานการณ์ความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสมและรอบคอบมากยิ่งขึ้น ทั้งในเชิงการตัดสินใจและการบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยรวม

3) การจัดทำแนวปฏิบัติหรือคู่มือที่เชื่อมโยงหลักธรรมกับขั้นตอนการไกล่เกลี่ย

ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะมีความเห็นว่าการบูรณาการหลักธรรมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยควรได้รับการสนับสนุนผ่านการจัดทำแนวปฏิบัติหรือคู่มือที่เชื่อมโยงหลักธรรมกับขั้นตอนของกระบวนการไกล่เกลี่ยอย่างชัดเจน เนื่องจากคู่มือดังกล่าวสามารถทำหน้าที่เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าใจแนวทางในการนำหลักธรรมไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการพัฒนางานด้านการระงับข้อพิพาทของหน่วยงานรัฐที่มุ่งเน้นให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน (standardization) ควบคู่กับความยืดหยุ่นในการใช้ดุลพินิจของผู้ปฏิบัติ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565)

คู่มือดังกล่าวอาจมีการเชื่อมโยงหลักธรรมกับแต่ละขั้นตอนของกระบวนการไกล่เกลี่ย เช่น การใช้หลักเมตตาและกรุณาในการสร้างบรรยากาศของการสนทนาในช่วงเริ่มต้นของการไกล่เกลี่ย การใช้หลักอุเบกขาในการรักษาความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย หรือการใช้หลักปิยวาจาในการส่งเสริมการสื่อสารที่สร้างสรรค์ระหว่างคู่กรณี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) ที่อธิบายว่าหลักธรรมสามารถทำหน้าที่เป็น “เครื่องมือฝึกฝนจิตใจ” ที่นำไปสู่การแสดงออกเชิงพฤติกรรมที่เหมาะสมในบริบทต่าง ๆ ของชีวิตและการทำงาน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2551) การมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนจะช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถนำหลักธรรมไปใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม และช่วยลดความคลุมเครือในการตีความหรือการประยุกต์ใช้หลักธรรมในทางปฏิบัติ อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างความสม่ำเสมอของมาตรฐานการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยในภาพรวม (FG, 8 มีนาคม 2569)

4) แนวทางในการทำให้การประยุกต์ใช้หลักธรรมเกิดผลอย่างยั่งยืน

ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ เห็นว่าการนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้กระบวนการใกล้เคียงให้เกิดผลอย่างยั่งยืนจำเป็นต้องดำเนินควบคู่กับการพัฒนาหลายด้าน ทั้งในระดับบุคคล ระดับองค์กร และระดับระบบ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงบูรณาการ ในองค์กรภาครัฐที่มุ่งเน้นทั้ง “คน-ระบบ-วัฒนธรรมองค์กร” เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการพัฒนา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2564)

ในระดับบุคคล เห็นว่าควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทัศนคติและจริยธรรมของผู้ใกล้เคียง โดยเฉพาะการปลูกฝังคุณค่าความเป็นกลาง ความรับผิดชอบ และความละเอียดรอบคอบในการใช้ดุลพินิจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) ที่อธิบายว่าการพัฒนามนุษย์ตามหลักธรรมต้องเริ่มจากการพัฒนาจิตใจให้มีเหตุผลและมีคุณธรรมควบคู่กัน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2551)

ขณะที่ในระดับองค์กร ควรมีการสนับสนุนด้านนโยบาย การฝึกอบรม และการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การประยุกต์ใช้หลักธรรมมิได้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจส่วนบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่เป็นระบบที่มีแนวทางชัดเจนและตรวจสอบได้ ทั้งนี้ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความเป็นธรรม ความโปร่งใส และการแก้ไขข้อพิพาทด้วยสันติวิธี จะช่วยสนับสนุนให้การประยุกต์ใช้หลักธรรมสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและเกิดผลในระยะยาว

นอกจากนี้ในระดับระบบ ควรมีการเชื่อมโยงการพัฒนาองค์ความรู้ การวิจัย และการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้การนำหลักธรรมไปใช้ในกระบวนการใกล้เคียงสามารถปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างสอดคล้องกับบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลง (FG, 8 มีนาคม 2569)

5) สรุปแนวทางการบูรณาการหลักธรรมเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงในเชิงปฏิบัติ

ผลการเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ ชี้ให้เห็นว่าการบูรณาการหลักธรรมเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงควรดำเนินในลักษณะของการผสมผสานระหว่างการพัฒนาตัวบุคคล การพัฒนาหลักสูตร การอบรม และการกำหนดแนวปฏิบัติขององค์กร เพื่อให้หลักธรรมสามารถทำหน้าที่เป็นทั้งกรอบจริยธรรมและแนวทางเชิงปฏิบัติในการดำเนินกระบวนการใกล้เคียงอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับมุมมองของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) ที่อธิบายว่าการนำหลักธรรมไป

ใช้ให้เกิดผลจำเป็นต้องเชื่อมโยงระหว่าง “หลักการ” และ “การปฏิบัติจริง” เพื่อให้เกิดการพัฒนาทั้งในระดับความคิดและพฤติกรรมอย่างเป็นองค์รวม (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2551)

นอกจากนี้ การบูรณาการในลักษณะดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบการยุติธรรมทางเลือกที่เน้นการสร้างสมดุลระหว่างมาตรฐานเชิงระบบขององค์กรกับความยืดหยุ่นในการใช้ดุลพินิจของผู้ปฏิบัติงาน (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565) ทั้งนี้ หากสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ย ความน่าเชื่อถือของผู้ไกล่เกลี่ย และความยั่งยืนของผลการระงับข้อพิพาทในระยะยาว (FG, 8 มีนาคม 2569)

4.7.5 แนวทางและข้อเสนอแนะในการบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค

ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะมีความเห็นสอดคล้องกันว่า การพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคควรมุ่งเสริมสร้างทั้งประสิทธิภาพของกระบวนการและคุณภาพของผู้ไกล่เกลี่ยควบคู่กัน โดยเห็นว่าหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาสามารถทำหน้าที่เป็นกรอบแนวคิดในการกำกับการปฏิบัติงานให้ตั้งอยู่บนเหตุผล ความเมตตา และความเป็นธรรม อันสอดคล้องกับแนวคิดของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ที่อธิบายว่าหลักธรรมเป็นเครื่องกำกับพฤติกรรมและการตัดสินใจของมนุษย์ให้ดำเนินไปอย่างเหมาะสม (พระพรหมคุณาภรณ์, 2556)

นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะยังเห็นว่าการบูรณาการหลักธรรมช่วยเสริมสร้างมิติด้านจริยธรรมและความไว้วางใจในกระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งมีความสำคัญต่อการจัดการข้อพิพาทที่มีความไม่สมดุลด้านข้อมูลและอำนาจต่อรองระหว่างคู่กรณี ทั้งนี้ การนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ควรดำเนินควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพผู้ไกล่เกลี่ยผ่านการอบรม การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการเรียนรู้เชิงปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (FG, 8 มีนาคม 2569)

โดยสรุป การบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคควรดำเนินการอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ย หลักสูตรการอบรม แนวปฏิบัติ และวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดหลักจริยธรรมและความเป็นธรรมเป็นสำคัญ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือ ประสิทธิภาพ และความยั่งยืนของกระบวนการไกล่เกลี่ยในระยะยาว (สุภางค์ จันทวานิช, 2562)

4.8 องค์ความรู้ใหม่

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” ผู้วิจัยพบว่า ความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมิได้เกิดขึ้นจากการมีขั้นตอนหรือระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนเพียงอย่างเดียว หากแต่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา สมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ย ประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ย และผลลัพธ์ของการระงับข้อพิพาทที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ได้แก่ พรหมวิหาร 4 สังคหวัตถุ 4 อธิปไตย 4 และอริยสัจ 4 มิได้ส่งผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยโดยตรง หากแต่ทำหน้าที่เป็น “ฐานคุณธรรมและฐานปัญญา” ที่ช่วยพัฒนาทัศนคติ วิธีคิด และพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ย อันนำไปสู่การเสริมสร้างสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการสังเคราะห์ผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาองค์ความรู้ใหม่ในรูปแบบ “BMED Model” (Buddhist Mediation Effectiveness Development Model) หรือ “รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยหลักพุทธธรรม” เพื่ออธิบายกลไกการพัฒนาประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคผ่านบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยในฐานะกลไกเชื่อมโยงสำคัญระหว่างหลักพุทธธรรมกับผลลัพธ์ของการระงับข้อพิพาท

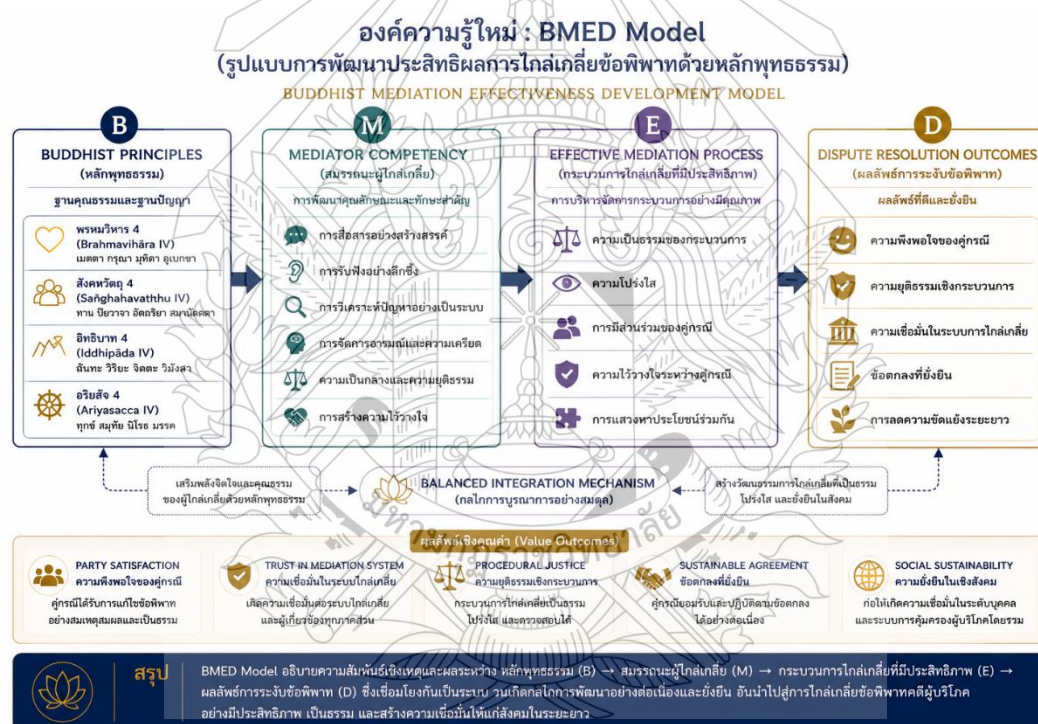
BMED Model ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ส่วน ได้แก่ B : Buddhist Principles (หลักพุทธธรรม) M : Mediator Competency (สมรรถนะผู้ไกล่เกลี่ย) E : Effective Mediation Process (กระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ) และ D : Dispute Resolution Outcomes (ผลลัพธ์ของการระงับข้อพิพาท) โดยมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันในลักษณะเชิงเหตุและผล กล่าวคือ หลักพุทธธรรมทำหน้าที่เป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาคุณลักษณะภายในของผู้ไกล่เกลี่ย ส่งผลต่อการเสริมสร้างสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยมีสมรรถนะที่เหมาะสม ย่อมสามารถบริหารจัดการกระบวนการไกล่เกลี่ยให้มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ผลลัพธ์ของการระงับข้อพิพาทที่เป็นธรรม ยอมรับได้ และยั่งยืน

องค์ความรู้ใหม่ที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ คือ การอธิบายความสัมพันธ์เชิงกลไกระหว่างหลักธรรมทางพระพุทธศาสนากับประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยพบว่า หลักพุทธธรรมมิได้ส่งผลต่อผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ยโดยตรง แต่ส่งผลผ่านการพัฒนาสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวแปรเชื่อม (Mediating Mechanism) ระหว่างหลักธรรมกับกระบวนการไกล่เกลี่ย

กล่าวอีกนัยหนึ่ง หลักพุทธธรรมทำหน้าที่เป็นปัจจัยต้นทาง (Input Factor) ในการพัฒนาคุณลักษณะภายในของผู้ไกล่เกลี่ย ทั้งด้านจริยธรรม การควบคุมอารมณ์ การรับฟังอย่างลึกซึ้ง ความ

เป็นกลาง การวิเคราะห์ปัญหา และการสร้างความไว้วางใจ เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยมีสมรรถนะดังกล่าว จึงสามารถบริหารจัดการกระบวนการไกล่เกลี่ยให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม ยืดหยุ่น และเอื้อต่อการมีส่วนร่วมของคู่กรณี อันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่สำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจของคู่กรณี ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ ความเชื่อมั่นต่อระบบการไกล่เกลี่ย ข้อตกลงที่ยั่งยืน และการลดความขัดแย้งในระยะยาว

ดังนั้น BMED Model จึงเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ช่วยขยายกรอบการศึกษาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากการมุ่งเน้นเฉพาะขั้นตอนหรือเทคนิคการเจรจา ไปสู่การอธิบายบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยในฐานะกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงหลักพุทธธรรมเข้ากับประสิทธิภาพของกระบวนการระงับข้อพิพาท อันเป็นการบูรณาการองค์ความรู้ด้านพุทธศาสตร์และศาสตร์การระงับข้อพิพาททางเลือกเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบในบริบทการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย และสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ย กระบวนการไกล่เกลี่ย และระบบการระงับข้อพิพาทในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป



ภาพที่ 4.1 องค์ความรู้ใหม่ เรื่องหลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท

โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

โดยแต่ละองค์ประกอบของ BMED Model มีรายละเอียดดังนี้

B – Buddhist Principles (หลักพุทธธรรม) หมายถึง หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่ทำหน้าที่เป็นฐานคิดและกรอบกำกับการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย พรหมวิหาร 4 สังคหวัตถุ 4 อธิเบศ 4 และอริยสัจ 4 ซึ่งช่วยส่งเสริมความเมตตา ความเป็นกลาง ความรับผิดชอบ การใช้เหตุผล และการมองปัญหาอย่างเป็นระบบ อันเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาคุณลักษณะภายในของผู้ไกล่เกลี่ย

M – Mediator Competency (สมรรถนะผู้ไกล่เกลี่ย) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ การรับฟังอย่างลึกซึ้ง การวิเคราะห์ปัญหา การจัดการอารมณ์ ความเป็นกลาง และการสร้างความไว้วางใจ ซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาคุณลักษณะภายในตามหลักพุทธธรรม และเป็นกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงหลักธรรมไปสู่การปฏิบัติจริงในกระบวนการไกล่เกลี่ย

E – Effective Mediation Process (กระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ) หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยที่สามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสม โปร่งใส ยืดหยุ่น และเปิดโอกาสให้คู่กรณีมีส่วนร่วมในการแสวงหาทางออกของปัญหาร่วมกัน โดยผู้ไกล่เกลี่ยที่มีสมรรถนะสูงจะสามารถบริหารจัดการกระบวนการให้เกิดความเข้าใจ ลดความขัดแย้ง และสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

D – Dispute Resolution Outcomes (ผลลัพธ์ของการระงับข้อพิพาท) หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ความพึงพอใจของคู่กรณี ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ ความเชื่อมั่นในระบบการไกล่เกลี่ย ข้อตกลงที่ยั่งยืน และการลดความขัดแย้งในระยะยาว ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จของการระงับข้อพิพาททั้งในระดับบุคคลและระดับสังคม นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังค้นพบกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงองค์ประกอบทั้งสี่ส่วนเข้าด้วยกัน กล่าวคือ “ผู้ไกล่เกลี่ย” ทำหน้าที่เป็นกลไกการเปลี่ยนผ่าน (Transformation Mechanism) ที่นำหลักพุทธธรรมไปสู่การปฏิบัติจริงผ่านสมรรถนะในการไกล่เกลี่ย เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยสามารถประยุกต์ใช้หลักธรรมในการสื่อสาร การรับฟัง การจัดการอารมณ์ และการใช้ดุลพินิจได้อย่างเหมาะสม จะส่งผลให้กระบวนการไกล่เกลี่ยดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ผลลัพธ์ของการระงับข้อพิพาทที่เป็นธรรม ยอมรับได้ และยั่งยืน

สรุปได้ว่า BMED Model เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่อธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างหลักพุทธธรรม สมรรถนะผู้ไกล่เกลี่ย ประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ย และผลลัพธ์ของการระงับข้อพิพาท โดยแสดงให้เห็นว่า หลักพุทธธรรมมิได้ส่งผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยโดยตรง

แต่ส่งผลผ่านการพัฒนาสมรรถนะของผู้ใกล้เคียง ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการใกล้เคียงให้เกิดประสิทธิผล อันนำไปสู่การระงับข้อพิพาทที่เป็นธรรม ยั่งยืน และสอดคล้องกับบริบทของการคุ้มครองผู้บริโภคในสังคมไทย



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษารั้ครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” ซึ่งมุ่งศึกษากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่มีบทบาทต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และแนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ก่อนนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปผลตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

จากกระบวนการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาในบทนี้ โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วนสำคัญ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค ศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่มีบทบาทต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเสนอแนวทางการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค โดยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

5.1.1 ผลการศึกษากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคในสังคมไทย

ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีโครงสร้างและลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบ

ข้อเท็จจริง การเตรียมความพร้อมก่อนการไกล่เกลี่ย การเจรจาไกล่เกลี่ย และการสรุปผลการไกล่เกลี่ย ซึ่งสะท้อนถึงความพยายามในการส่งเสริมการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพของกระบวนการมีได้ขึ้นอยู่กับขั้นตอนเชิงโครงสร้าง แต่ยังคงขึ้นอยู่กับคุณภาพของการดำเนินกระบวนการ โดยเฉพาะการสื่อสาร การให้ข้อมูล การสร้างความไว้วางใจ และบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยในการบริหารจัดการความขัดแย้งอย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ผู้ไกล่เกลี่ยมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของกระบวนการทั้งในด้านการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเจรจา การลดความตึงเครียด การรักษาความเป็นกลาง และการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คู่กรณี ตลอดจนการใช้ทักษะด้านการฟัง การสื่อสาร และความรู้ด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อสนับสนุนการเจรจาให้สามารถนำไปสู่ข้อตกลงที่ยอมรับร่วมกันได้

5.1.2 ผลการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่มีบทบาทต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผลการวิจัยพบว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนามีความสอดคล้องกับธรรมชาติและเป้าหมายของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยเฉพาะหลักพรหมวิหาร 4 สังคหวัตถุ 4 อธิติบาท 4 และอริยสัจ 4 ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมทัศนคติ วิธีคิด และพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ยให้ดำเนินไปอย่างมีสติ รอบคอบ และคำนึงถึงความเป็นธรรมของทุกฝ่าย หลักธรรมดังกล่าวยังช่วยเสริมสร้างความเมตตา ความเข้าใจผู้อื่น การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ และการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาอย่างเป็นระบบ อันนำไปสู่การจัดการความขัดแย้งอย่างสันติและสมดุล

5.1.3 ผลการเสนอแนะทางการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค

ผลการวิจัยพบว่า การบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ากับการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย สามารถช่วยยกระดับประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยได้ทั้งในด้านความเป็นธรรม ความโปร่งใส ความไว้วางใจของคู่กรณี และความยั่งยืนของผลการระงับข้อพิพาท โดยแนวทางสำคัญได้แก่ การส่งเสริมให้ผู้ไกล่เกลี่ยยึดหลักเมตตา กรุณา และอุเบกขาในการปฏิบัติหน้าที่ การใช้หลักปิยวาจาในการสื่อสาร การใช้หลักอริยสัจ 4 ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ ตลอดจนการพัฒนาสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ยตามหลักอริยสัจ 4 เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจ ความเพียร และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับบริบทของสังคมไทยในระยะยาว

5.1.4 องค์ความรู้ใหม่

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” ผู้วิจัยพบว่า ความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมิได้เกิดขึ้นจากการมีขั้นตอนหรือระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนเพียงอย่างเดียว หากแต่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา สมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ย ประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ย และผลลัพธ์ของการระงับข้อพิพาทที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ได้แก่ พรหมวิหาร 4 สังคหวัตถุ 4 อธิปไตย 4 และอริยสัจ 4 มิได้ส่งผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยโดยตรง หากแต่ทำหน้าที่เป็น “ฐานคุณธรรมและฐานปัญญา” ที่ช่วยพัฒนาทัศนคติ วิธีคิด และพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ย อันนำไปสู่การเสริมสร้างสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการสังเคราะห์ผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาองค์ความรู้ใหม่ในรูปแบบ “BMED Model” (Buddhist Mediation Effectiveness Development Model) หรือ “รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยหลักพุทธธรรม” เพื่ออธิบายกลไกการพัฒนาประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นกลไกเชื่อมโยงสำคัญระหว่างหลักพุทธธรรม กับผลลัพธ์ของการระงับข้อพิพาท

BMED Model อธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลขององค์ประกอบสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ หลักพุทธธรรม (Buddhist Principles: B) สมรรถนะผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator Competency: M) กระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ (Effective Mediation Process: E) และผลลัพธ์ของการระงับข้อพิพาท (Dispute Resolution Outcomes: D) ซึ่งเชื่อมโยงกันเป็นลำดับขั้นของการพัฒนา ตั้งแต่การพัฒนาคุณลักษณะภายในของผู้ไกล่เกลี่ย การยกระดับคุณภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ย ไปจนถึงการสร้างผลลัพธ์ที่เป็นธรรม ยอมรับได้ และยั่งยืน

องค์ประกอบของ BMED Model มีรายละเอียดดังนี้

B – Buddhist Principles (หลักพุทธธรรม) หมายถึง หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่ทำหน้าที่เป็นฐานคิดทางจริยธรรมและฐานปัญญาในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย พรหมวิหาร 4 สังคหวัตถุ 4 อธิปไตย 4 และอริยสัจ 4 ซึ่งช่วยส่งเสริมความเมตตา ความเป็นกลาง

ความเพียร ความรอบคอบ และการมองปัญหาอย่างเป็นระบบ อันเป็นพื้นฐานสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรมและประสิทธิภาพ

M – Mediator Competency (สมรรถนะผู้ไกล่เกลี่ย) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ การรับฟังอย่างลึกซึ้ง การวิเคราะห์ปัญหา การจัดการอารมณ์ ความเป็นกลาง และการสร้างความไว้วางใจ ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ได้รับการพัฒนาและหล่อหลอมจากการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการปฏิบัติงาน

E – Effective Mediation Process (กระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ) หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยที่สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม และเอื้อต่อการมีส่วนร่วมของคู่กรณี โดยประกอบด้วยความเร็ว ความยืดหยุ่น ความโปร่งใส การเปิดโอกาสให้คู่กรณีมีส่วนร่วม และการมุ่งแสวงหาประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีสมรรถนะเหมาะสม

D – Dispute Resolution Outcomes (ผลลัพธ์ของการระงับข้อพิพาท) หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความพึงพอใจของคู่กรณี ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ ความเชื่อมั่นในระบบการไกล่เกลี่ย ข้อตกลงที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และยั่งยืน ตลอดจนการลดความขัดแย้งและข้อพิพาทซ้ำในระยะยาว

องค์ความรู้ใหม่ที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ คือ การอธิบายให้เห็นว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาไม่ได้ส่งผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยโดยตรง แต่ทำหน้าที่เป็นปัจจัยต้นทางในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งสมรรถนะดังกล่าวจะส่งผลต่อคุณภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ย และนำไปสู่ผลลัพธ์ของการระงับข้อพิพาทที่มีความเป็นธรรม ได้รับการยอมรับ และมีความยั่งยืน

ดังนั้น BMED Model จึงเป็นกรอบองค์ความรู้ใหม่ที่แสดงให้เห็นกลไกการพัฒนาประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคผ่านการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรม โดยเชื่อมโยงศาสตร์ด้านพระพุทธศาสนาเข้ากับศาสตร์ด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกและการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นระบบ อันสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยและยกระดับกระบวนการไกล่เกลี่ยในหน่วยงานภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้องต่อไป

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคือผู้บริโภครองสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีโครงสร้างและลำดับขั้นตอนที่ค่อนข้างชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี ซึ่งมุ่งลดความขัดแย้งและหลีกเลี่ยงการใช้กระบวนการทางศาลเป็นหลัก ผลการค้นพบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า กลไกทางปกครองด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐบาลมีการพัฒนาโครงสร้างที่เอื้อต่อการแก้ไขข้อพิพาทอย่างสันติ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า ความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ยมิได้ขึ้นอยู่กับกรณีขั้นตอนหรือระเบียบที่ชัดเจนเพียงอย่างเดียว หากแต่ขึ้นอยู่กับ “คุณภาพของการดำเนินกระบวนการ” ในทางปฏิบัติเป็นสำคัญ ทั้งนี้สอดคล้องกับข้อเสนอของ (ID 2, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2568) ที่เห็นว่าควรพัฒนาแนวปฏิบัติมาตรฐานที่เชื่อมโยงกระบวนการไกล่เกลี่ยกับกรอบการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และจัดทำคู่มือเชิงปฏิบัติที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Menkel-Meadow, 2022)

ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มองว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่เน้นความสมัครใจ ความร่วมมือ และการสื่อสารระหว่างคู่กรณี มากกว่าการใช้อำนาจบังคับตามกฎหมาย ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า แม้โครงสร้างของกระบวนการจะเป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่สำคัญ แต่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ยอย่างแท้จริง คือ บทบาททักษะ และดุลพินิจของผู้ไกล่เกลี่ยในการบริหารจัดการกระบวนการให้สอดคล้องกับบริบทของข้อพิพาทแต่ละกรณี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (International Mediation Institute, 2021) ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกหลายรายได้สะท้อนในทิศทางเดียวกันว่า การพัฒนาศักยภาพผู้ไกล่เกลี่ยอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านองค์ความรู้ ทักษะการสื่อสาร และประสบการณ์เชิงปฏิบัติ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยและเสริมสร้างความเชื่อมั่นของคู่กรณีต่อกระบวนการระงับข้อพิพาท (ID 5, สัมภาษณ์, 27 ธันวาคม 2568; ID 15, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2569)

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า ทักษะด้านการฟังอย่างตั้งใจ การสื่อสารอย่างเหมาะสม และการจัดการอารมณ์ของคู่กรณี เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยลดความตึงเครียดและสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการแสวงหาทางออกของปัญหาร่วมกัน โดยสอดคล้องกับแนวความคิดของ (ID 14, สัมภาษณ์, 16 มกราคม 2569) และ (ID 6, สัมภาษณ์, 7 มกราคม 2569) ที่เห็นว่าควรส่งเสริมการฝึกทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening) อย่างเป็นระบบ และควรเน้นการฝึกปฏิบัติด้านการใช้สติในการควบคุมอารมณ์ระหว่างการเจรจา ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Mayer, 2021)

เมื่อพิจารณาในประเด็นความเป็นไปได้ในการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ผลการวิจัยพบว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนามีความสอดคล้องกับธรรมชาติและเป้าหมายของ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยเฉพาะในฐานะกรอบความคิดและแนวทางกำกับพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เสนอในทิศทางเดียวกันว่าควรบูรณาการหลักธรรมไว้ในหลักสูตรอบรมผู้ไกล่เกลี่ยทั้งระดับพื้นฐานและระดับก้าวหน้า (ID 5, สัมภาษณ์, 27 ธันวาคม 2568) ตลอดจนกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของกรอบสมรรถนะและจริยธรรมวิชาชีพของผู้ไกล่เกลี่ย (ID 1, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2568; ID 19, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2569) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (พระครูปริยัติสุทธิบัณฑิต, 2564)

ผลการวิจัยในประเด็นนี้สะท้อนให้เห็นว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาไม่ได้เป็นเพียงหลักคำสอนเชิงศีลธรรมในเชิงนามธรรม หากแต่สามารถทำหน้าที่เป็น “กรอบเชิงปฏิบัติ” ที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านคุณธรรม จริยธรรม ความยุติธรรม และความยั่งยืนของผลการไกล่เกลี่ย โดยสอดคล้องกับข้อเสนอของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เห็นว่าควรจัดทำแนวปฏิบัติหรือคู่มือที่เชื่อมโยงหลักธรรมเข้ากับขั้นตอนการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลหลายรายให้ความเห็นสอดคล้องกัน (ID 2, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2568; ID 3, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2568) นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้ส่งเสริมการพัฒนางานองค์ความรู้และการวิจัยต่อยอดอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการประยุกต์ใช้หลักธรรมในกระบวนการไกล่เกลี่ยให้มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น (ID 17, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2569)

5.2.1 อภิปรายผลเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีลำดับขั้นตอนที่ค่อนข้างชัดเจนและเป็นระบบ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น การแจ้งคู่กรณี การเตรียมความพร้อมก่อนการไกล่เกลี่ย ตลอดจนการดำเนินการเจรจาและการสรุปผลการไกล่เกลี่ย ซึ่งโครงสร้างดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีที่มุ่งลดความขัดแย้ง หลีกเลี่ยงการใช้กระบวนการบังคับ และเปิดพื้นที่ให้คู่กรณีมีส่วนร่วมในการแสวงหาทางออกของปัญหาร่วมกัน ทั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ (Menkel-Meadow, 2022) ที่อธิบายว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพต้องเปิดโอกาสให้คู่กรณีมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางแก้ไขข้อพิพาทด้วยตนเอง และให้ความสำคัญกับความร่วมมือมากกว่าการใช้อำนาจเชิงบังคับ

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ความเป็นระบบของขั้นตอนในเชิงโครงสร้างเพียงอย่างเดียว มิได้เป็นหลักประกันของความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ย หากแต่ความสำเร็จดังกล่าวขึ้นอยู่กับ “คุณภาพของการดำเนินกระบวนการในแต่ละขั้นตอน” โดยเฉพาะการปฏิบัติของผู้ไกล่เกลี่ยและการรับรู้ของคู่กรณีต่อความเป็นธรรมและความน่าเชื่อถือของกระบวนการ ผลการวิจัยในประเด็นนี้สะท้อนให้เห็นว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยมิใช่กระบวนการเชิงเทคนิคหรือเชิงระเบียบเพียงอย่างเดียว แต่เป็นกระบวนการทางสังคมที่ต้องอาศัยความเข้าใจ ความไว้วางใจ และการยอมรับร่วมกันของทุกฝ่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (International Mediation Institute, 2021) ที่เสนอว่า ประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ยในการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และการสื่อสารที่เหมาะสมระหว่างคู่กรณี ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับข้อเสนอของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เห็นว่าควรพัฒนาแนวปฏิบัติมาตรฐานที่เชื่อมโยงกระบวนการไกล่เกลี่ยกับกรอบการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ (ID 2, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2568) และจัดทำคู่มือเชิงปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ได้จริง (ID 3, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2568)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การสื่อสารที่ชัดเจนและการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนแก่คู่กรณีก่อนและระหว่างการไกล่เกลี่ย มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความเข้าใจและลดความไม่ไว้วางใจต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะในกรณีของผู้บริโภคซึ่งมักอยู่ในสถานะที่เสียเปรียบด้านข้อมูล อำนาจต่อรอง หรือความรู้ทางกฎหมาย หากคู่กรณีไม่ได้รับการอธิบายถึงขั้นตอน บทบาทหน้าที่ และขอบเขตของการไกล่เกลี่ยอย่างชัดเจน ย่อมส่งผลให้เกิดความสับสน ความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง และอาจนำไปสู่การปฏิเสธผลการไกล่เกลี่ยในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Nolan-Haley, 2020) ที่อธิบายว่า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนแก่คู่กรณีเป็นเงื่อนไขสำคัญของ “ความยินยอมโดยรู้ข้อมูล” (informed consent) และเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความชอบธรรมของกระบวนการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้สอดคล้องกับข้อเสนอของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เห็นว่าควรกำหนดแนวทางการสื่อสารที่สะท้อนความเคารพและความเข้าใจต่อคู่กรณี (ID 12, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569)

ในด้านระยะเวลาในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของระยะเวลาให้สอดคล้องกับลักษณะและความซับซ้อนของข้อพิพาท การกำหนดระยะเวลาอย่างตายตัวหรือเร่งรัดเกินไป อาจทำให้คู่กรณีรู้สึกว่าเป็นปัญหาและความเดือดร้อนของตนไม่ได้รับการพิจารณาอย่างรอบด้าน ขณะที่กระบวนการที่ยืดเยื้อเกินสมควรอาจส่งผลให้คู่กรณีเกิดความเหนื่อยล้า สูญเสียความอดทน และลดความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพของหน่วยงานที่

รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Mayer, 2021) ที่เสนอว่า การบริหารจัดการเวลาอย่างเหมาะสมเป็นองค์ประกอบสำคัญของการจัดการความขัดแย้ง เพราะช่วยรักษาสสมดุลระหว่างประสิทธิภาพของกระบวนการกับความพึงพอใจของคู่กรณี

ผลการวิจัยในประเด็นนี้สะท้อนให้เห็นว่า ความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการเวลาเป็นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะในคดีผู้บริโภคซึ่งมีความหลากหลายทั้งในด้านประเภทข้อพิพาท มูลค่าความเสียหาย และความซับซ้อนของประเด็นทางกฎหมาย การปรับระยะเวลาให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละกรณีจึงเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มโอกาสในการบรรลุข้อตกลงร่วมกัน และส่งเสริมความยั่งยืนของผลการไกล่เกลี่ยในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Menkel-Meadow, 2022) ที่มองว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพต้องมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของข้อพิพาทแต่ละกรณี โดยสอดคล้องกับข้อเสนอของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เห็นว่าควรบูรณาการหลักธรรมเข้ากับกระบวนการเตรียมความพร้อมและการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม (ID 11, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2569)

โดยสรุป ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคจะมีประสิทธิภาพ มิได้ขึ้นอยู่กับกรณีที่มีขั้นตอนที่ชัดเจนเพียงอย่างเดียว หากแต่ต้องอาศัยการดำเนินกระบวนการที่คำนึงถึงมิติด้านการสื่อสาร ความเข้าใจของคู่กรณี และความยืดหยุ่นในการจัดการกระบวนการอย่างเหมาะสม ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวช่วยตอกย้ำให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยในเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการพัฒนาเชิงโครงสร้าง

5.2.2 อภิปรายผลเกี่ยวกับบทบาทและสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นอย่างเด่นชัดว่า ผู้ไกล่เกลี่ยเป็น “หัวใจสำคัญ” ของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค โดยเฉพาะในบริบทที่คู่กรณีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในด้านสถานะ อำนาจต่อรอง และความรู้ทางกฎหมาย ความแตกต่างดังกล่าวทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยมิได้เป็นพื้นที่ที่เป็นกลางโดยธรรมชาติ หากแต่เป็นพื้นที่ที่ต้องอาศัยบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยในการจัดการความไม่สมดุลเชิงโครงสร้างให้เกิดความเป็นธรรมในทางปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Boulle and Field, 2023) ที่อธิบายว่า ผู้ไกล่เกลี่ยมีบทบาทสำคัญในการสร้างสมดุลเชิงอำนาจระหว่างคู่กรณี เพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินไปอย่างเป็นธรรมและเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียม ทั้งนี้ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลายรายที่เห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยต้องทำหน้าที่ประคับประคองความสัมพันธ์และลดช่องว่างของอำนาจต่อรอง

ระหว่างคู่กรณี เพื่อให้การเจรจาดำเนินไปอย่างสร้างสรรค์ เช่นเดียวกันกับ (ID 2, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2569 ; ID 6, สัมภาษณ์, 7 มกราคม 2569)

บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยจึงมิได้จำกัดอยู่เพียงการทำหน้าที่เป็นผู้ประสานความเข้าใจหรืออำนวยความสะดวกในการเจรจาเท่านั้น หากแต่รวมถึงการสร้าง “ความสมดุลเชิงกระบวนการ” ระหว่างคู่กรณี เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายสามารถเข้าร่วมกระบวนการได้อย่างมีศักดิ์ศรีและมีโอกาสแสดงจุดยืนของตนอย่างเท่าเทียม ผลการวิจัยในประเด็นนี้สะท้อนให้เห็นว่า คุณภาพของผู้ไกล่เกลี่ยมีผลโดยตรงต่อบรรยากาศ ความไว้วางใจ และทิศทางของการไกล่เกลี่ยมากกว่าตัวบทหรือขั้นตอนที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Menkel-Meadow, 2022) ที่เสนอว่า ความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยขึ้นอยู่กับทักษะของผู้ไกล่เกลี่ยในการบริหารจัดการความสัมพันธ์และสร้างความร่วมมือระหว่างคู่กรณีมากกว่าการดำเนินการตามขั้นตอนทางเทคนิคเพียงอย่างเดียว

ประเด็นด้านความเป็นกลางและการไม่แสดงอคติถูกสะท้อนอย่างชัดเจนจากผู้ให้ข้อมูลว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของคู่กรณีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย ผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับแนวคิดว่าความยุติธรรมในกระบวนการ (procedural justice) มิได้เกิดจากผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ยเพียงอย่างเดียว หากแต่เกิดจากการรับรู้ของคู่กรณีว่าตนได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ได้รับการรับฟัง และได้รับความเคารพตลอดกระบวนการ ผู้ไกล่เกลี่ยที่สามารถวางตนเป็นกลาง ใช้ถ้อยคำและท่าทีอย่างระมัดระวัง และไม่แสดงการเอนเอียงในเชิงพฤติกรรมหรือการตัดสินคุณค่า ย่อมช่วยเสริมสร้างความยอมรับต่อผลการไกล่เกลี่ย แม้ผลลัพธ์นั้นอาจไม่เป็นไปตามความคาดหวังของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยสมบูรณ์ ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Welsh and Rouzee, 2020) ที่พบว่า การรับรู้ถึงความเป็นกลางและความยุติธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยมีผลโดยตรงต่อระดับความไว้วางใจ และการยอมรับผลการไกล่เกลี่ยของคู่กรณี ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลภาคสนามที่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความเป็นกลางในฐานะคุณลักษณะพื้นฐานของผู้ไกล่เกลี่ย (ID 1, สัมภาษณ์, 5 มกราคม 2569 ; ID 4, สัมภาษณ์, 6 มกราคม 2569)

ในด้านทักษะการฟังและการสื่อสาร ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า การฟังอย่างตั้งใจและการสื่อสารด้วยถ้อยคำที่เหมาะสม เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยลดความตึงเครียดและเปลี่ยนบรรยากาศของการเผชิญหน้ามาเป็นการเจรจาอย่างสร้างสรรค์ การฟังในบริบทของการไกล่เกลี่ยมิได้หมายถึงการรับฟังข้อมูลเชิงข้อเท็จจริงเท่านั้น แต่รวมถึงการรับฟังความรู้สึก ความคาดหวัง และความไม่พอใจที่คู่กรณีสะสมมาเป็นระยะเวลานาน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงช่วยเปิดพื้นที่ให้คู่กรณีได้แสดงความ

ต้องการที่แท้จริง และลดโอกาสที่ความเข้าใจคลาดเคลื่อนจะพัฒนาไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรงยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Mayer, 2021) ที่อธิบายว่า การฟังเชิงลึกและการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์เป็นหัวใจสำคัญของการจัดการความขัดแย้งอย่างสันติ โดยผู้ให้ข้อมูลหลายรายสะท้อนตรงกันว่า ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีทักษะการฟังที่ดีสามารถลดอารมณ์เชิงลบของกลุ่มและนำไปสู่การหาข้อยุติร่วมกันได้ง่ายขึ้น (ID 7, สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2569)

ในด้านความรู้ทางกฎหมาย ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในระดับที่เพียงพอ เพื่ออธิบายสิทธิ หน้าที่ และขอบเขตของการเจรจาให้คู่กรณีเข้าใจได้อย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ความรู้ทางกฎหมายในบริบทของการไกล่เกลี่ยมิได้มีเป้าหมายเพื่อการชี้ขาดหรือการตัดสินแพ้ชนะ หากแต่ทำหน้าที่เป็นกรอบอ้างอิงที่ช่วยให้คู่กรณีสามารถตัดสินใจร่วมกันได้อย่างมีเหตุผลและอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Nolan-Haley, 2020) ที่เห็นว่า ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องมีทั้งความรู้ทางกฎหมายและความเข้าใจด้านจริยธรรมวิชาชีพ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลบางรายยังเน้นย้ำว่า ความรู้ทางกฎหมายช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของผู้ไกล่เกลี่ยและช่วยให้การเจรจาอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและสิทธิที่ถูกต้องตามกฎหมาย (ID 5, สัมภาษณ์, 8 มกราคม 2569)

กล่าวได้ว่า บทบาทและสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ยในคดีผู้บริโภคเป็นการผสมผสานระหว่างความรู้ทางกฎหมาย ทักษะทางสังคม และคุณลักษณะเชิงจริยธรรม ซึ่งทั้งหมดนี้มีส่วนร่วมกันในการกำหนดคุณภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยและความยั่งยืนของผลลัพธ์ในระยะยาว

5.2.3 อภิปรายผลเกี่ยวกับการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนามีความสอดคล้องกับธรรมชาติและเป้าประสงค์ของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นความเข้าใจ ความสมัครใจ และการแสวงหาทางออกของปัญหาโดยสันติวิธี มากกว่าการตัดสินแพ้-ชนะตามกรอบอำนาจทางกฎหมาย ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะหลักพรหมวิหาร 4 สามารถทำหน้าที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงคุณค่า (normative framework) ที่ช่วยหล่อหลอมทัศนคติ วิธีคิด และพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ยให้สอดคล้องกับอุดมการณ์ของกระบวนการไกล่เกลี่ยอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Bush and Folger, 2021) ที่อธิบายว่า กระบวนการ

ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจ และการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคู่อริ มากกว่าการมุ่งเพียงผลลัพธ์เชิงข้อตกลงทางกฎหมาย ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลายรายสะท้อนตรงกันว่าหลักธรรมสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางกำกับการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับลักษณะของการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี (ID 8, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2569)

การนำหลักพรหมวิหาร 4 มาประยุกต์ใช้ช่วยให้ผู้ใกล้เคียงสามารถเข้าใจความทุกข์และความเดือดร้อนของคู่อริอย่างลึกซึ้ง โดยไม่จำกัดการรับรู้เพียงข้อเท็จจริงเชิงกฎหมายหรือผลประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมเท่านั้น หลักเมตตาและกรุณาช่วยลดแนวโน้มของการตัดสินปัญหาด้วยอคติหรือการเหมารวม ทำให้ผู้ใกล้เคียงมีความละเอียดอ่อนต่อบริบทชีวิตและข้อจำกัดของคู่อริแต่ละฝ่าย ขณะที่หลักมุทิตาช่วยส่งเสริมท่าทีเชิงบวกและความปรารถนาดีต่อการคลี่คลายปัญหา ซึ่งมีส่วนช่วยลดบรรยากาศของความเป็นปฏิปักษ์ในกระบวนการเจรจา ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2565) ที่พบว่า การประยุกต์หลักพรหมวิหาร 4 ในกระบวนการจัดการความขัดแย้งช่วยส่งเสริมการรับฟังอย่างเข้าใจ ลดอคติ และสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจระหว่างคู่อริ โดยผู้ให้ข้อมูลหลายรายเห็นว่าหลักเมตตาและกรุณาช่วยให้ผู้ใกล้เคียงเข้าใจความรู้สึกของคู่อริและสามารถบริหารจัดการบรรยากาศการเจรจาได้ดียิ่งขึ้น (ID 2, สัมภาษณ์, 4 มกราคม 2569)

ในขณะเดียวกัน หลักอุเบกขาซึ่งเน้นการวางใจเป็นกลาง มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบทบาทของผู้ใกล้เคียงในฐานะผู้ใช้อำนาจเชิงกระบวนการ ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า อุเบกขามีได้หมายถึงความเพิกเฉยหรือการไม่รับผิดชอบต่อผลของกระบวนการ หากแต่เป็นการใช้ดุลพินิจอย่างมีสติ รอบคอบ และไม่ถูกครอบงำด้วยอารมณ์ ความเห็นส่วนตัว หรือแรงกดดันจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง การยึดหลักอุเบกขาจึงช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของคู่อริต่อความเป็นธรรมและความน่าเชื่อถือของกระบวนการไกล่เกลี่ยในภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Moore, 2020) ที่เสนอว่า ความเป็นกลางและการควบคุมอารมณ์ของผู้ใกล้เคียงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยรักษาความไว้วางใจของคู่อริและส่งเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการเจรจา ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าหลักอุเบกขาเป็นหลักธรรมที่เชื่อมโยงกับบทบาทความเป็นกลางของผู้ใกล้เคียงได้อย่างชัดเจน (ID 1, สัมภาษณ์, 3 มกราคม 2569)

ในทำนองเดียวกัน ผลการวิจัยพบว่า หลักสังคหวัตถุ 4 มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนมิติทางสังคมของกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารและการสร้างความร่วมมือระหว่างคู่กรณี หลักปัญจจาช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างสุภาพ เหมาะสม และลดความแข็งแกร่งของการโต้แย้ง ขณะที่หลักอรรถจริยาช่วยเน้นย้ำบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยในการกระทำที่มุ่งประโยชน์ต่อการแก้ไขข้อพิพาทอย่างแท้จริง ไม่ใช่เพียงการดำเนินกระบวนการให้แล้วเสร็จตามขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Fisher and Ury, 2021) ที่ชี้ว่า การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และการคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน เป็นองค์ประกอบสำคัญของการเจรจาและการไกล่เกลี่ยที่ประสบความสำเร็จ โดยผู้ให้ข้อมูลหลายรายเห็นว่าหลักปัญจจาสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยได้โดยตรง และช่วยลดความตึงเครียดระหว่างคู่กรณีได้อย่างเป็นรูปธรรม (ID 9, สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2569)

นอกจากนี้ หลักสมานัตตตาซึ่งเน้นความเสมอภาคและความเป็นธรรม มีส่วนช่วยลดความรู้สึกเหลื่อมล้ำระหว่างคู่กรณี โดยเฉพาะในคดีผู้บริโภคที่มักมีความไม่สมดุลด้านอำนาจและทรัพยากร หลักธรรมดังกล่าวช่วยให้คู่กรณีรับรู้ว่าคุณได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม และมีคุณค่าในกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การยอมรับผลการไกล่เกลี่ยโดยสมัครใจ ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ (Tyler, 2021) ที่อธิบายว่า การที่คู่กรณีรับรู้ว่าคุณได้รับความเป็นธรรมในกระบวนการ จะส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับผลลัพธ์และความร่วมมือในระยะยาว โดยผู้ให้ข้อมูลบางรายสะท้อนว่าการปฏิบัติต่อคู่กรณีอย่างเสมอภาคช่วยสร้างความเชื่อมั่นและลดความรู้สึกเสียเปรียบของผู้บริโภคในกระบวนการไกล่เกลี่ย (ID 5, สัมภาษณ์, 6 มกราคม 2569)

โดยสรุป ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาไม่ได้ทำหน้าที่เป็นเพียงกรอบเชิงศีลธรรมหรือแนวคิดเชิงอุดมคติ หากแต่สามารถทำหน้าที่เป็นกลไกสนับสนุนกระบวนการไกล่เกลี่ยในเชิงปฏิบัติ ช่วยยกระดับคุณภาพของการสื่อสาร การใช้ดุลพินิจ และความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี อันนำไปสู่การแก้ไขข้อพิพาทอย่างสันติ มีความเป็นธรรม และยั่งยืนในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พระมหาสุทิตย์ อาภากรโร, 2565) ที่เสนอว่า หลักพุทธสันติวิธีสามารถประยุกต์ใช้ในการจัดการข้อพิพาทและเสริมสร้างสันติวัฒนธรรมในสังคมไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.4 อภิปรายผลเกี่ยวกับหลักอิทธิบาท 4 และหลักอริยสัจ 4 กับความยั่งยืนของการไกล่เกลี่ย

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า หลักอิทธิบาท 4 สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะและความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในบริบทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคซึ่งมีลักษณะของภาระงานที่ต่อเนื่อง ซับซ้อน และต้องอาศัยทั้งทักษะเชิงวิชาชีพและความอดทนทางจิตใจ หลักอิทธิบาท 4 จึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนความยั่งยืนของการปฏิบัติงานในระยะยาว ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลายรายสะท้อนว่า ผู้ไกล่เกลี่ยควรมีความรักในหน้าที่ มีความมุ่งมั่น และมีความเพียรในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรับมือกับข้อพิพาทที่มีความซับซ้อนและหลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ID 2, สัมภาษณ์, 4 มกราคม 2569) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Goleman, 2021) ที่อธิบายว่า ความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการความขัดแย้งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจภายใน ความอดทน และความสามารถในการควบคุมตนเองควบคู่กับทักษะทางวิชาชีพ

หลักฉันทะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจภายในและความพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยมองบทบาทของตนมิใช่เพียงภารกิจตามหน้าที่ทางราชการ หากแต่เป็นกระบวนการที่มีคุณค่าและความหมายต่อการแก้ไขปัญหาของสังคม ขณะที่หลักวิริยะช่วยสนับสนุนความเพียรพยายามและความอดทนในการเผชิญกับข้อพิพาทที่มีความซับซ้อนหรือยืดเยื้อ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานและส่งเสริมความต่อเนื่องของกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยผู้ให้ข้อมูลบางรายเห็นว่า ความเพียรพยายามและความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยดำเนินไปจนบรรลุผลสำเร็จ (ID 4, สัมภาษณ์, 6 มกราคม 2569) ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (พระราชวรมนี, 2564) ที่เสนอว่า หลักอิทธิบาท 4 เป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานและการสร้างความมั่นคงทางจิตใจในการปฏิบัติหน้าที่

ในด้านหลักจิตตะและวิมังสา ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า หลักธรรมทั้งสองช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีความใส่ใจต่อรายละเอียดของข้อพิพาท สามารถพิจารณาปัญหาอย่างรอบคอบ เป็นระบบ และใช้เหตุผลประกอบการตัดสินใจมากกว่าการตัดสินใจด้วยอารมณ์หรือความเคยชิน โดยผู้ให้ข้อมูลหลายรายเห็นว่า ผู้ไกล่เกลี่ยควรมีการทบทวนข้อเท็จจริง วิเคราะห์ปัญหา และพิจารณาทางเลือกในการแก้ไขข้อพิพาทอย่างรอบด้านก่อนเสนอแนวทางแก่คู่กรณี (ID 10, สัมภาษณ์, 11 มกราคม 2569) การยึดหลักจิตตะและวิมังสาจึงช่วยยกระดับคุณภาพของการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้การไกล่เกลี่ยดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ อันเป็นองค์ประกอบสำคัญของความยั่งยืนในเชิงกระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Schön, 2020) ที่เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานด้าน

วิชาชีพควรมีการคิดทบทวน วิเคราะห์ และประเมินการปฏิบัติงานของตนอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพของการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหา

ในส่วนของหลักอริยสัจ 4 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าสามารถนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดเชิงวิเคราะห์ในการทำความเข้าใจและแก้ไขข้อพิพาทคดีผู้บริโภคได้อย่างเป็นระบบและมีลำดับขั้น เห็นตรงกันว่า การทำความเข้าใจปัญหา การค้นหาสาเหตุของข้อพิพาท และการร่วมกันกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา สามารถเชื่อมโยงกับหลักทุกข์ สมุทัย นิโรธ และมรรคได้อย่างชัดเจน (ID 3, สัมภาษณ์, 5 มกราคม 2569 ; ID 6, สัมภาษณ์, 7 มกราคม 2569) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พระมหาสุทิตย์ อากาศโร, 2565) ที่เสนอว่า หลักอริยสัจ 4 สามารถประยุกต์ใช้เป็นกรอบการวิเคราะห์ปัญหาและจัดการความขัดแย้งในสังคมร่วมสมัยได้อย่างเป็นระบบ

การนำหลักอริยสัจ 4 มาประยุกต์ใช้ช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยมีได้มุ่งเน้นเพียงการยุติข้อพิพาทเฉพาะหน้า หากแต่เป็นการแก้ไขปัญหาย่างรอบด้าน โดยคำนึงถึงสาเหตุที่แท้จริงของความขัดแย้งและผลกระทบในระยะยาว ทั้งนี้ การวิเคราะห์สาเหตุของข้อพิพาทอย่างลึกซึ้งจะช่วยลดโอกาสการเกิดข้อพิพาทซ้ำ และทำให้ข้อตกลงที่เกิดขึ้นสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในระยะยาว (ID 8, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2569) แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ (Lederach, 2020) ที่มองว่าการจัดการความขัดแย้งอย่างยั่งยืนจำเป็นต้องมุ่งแก้ไขรากฐานของปัญหาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคู่กรณีในระยะยาว

โดยสรุป หลักอริยสัจ 4 และหลักอริยสัจ 4 มีบทบาทสนับสนุนความยั่งยืนของการไกล่เกลี่ยในสองมิติที่เกี่ยวพันกัน ได้แก่ ความยั่งยืนของสมรรถนะผู้ไกล่เกลี่ย และความยั่งยืนของกระบวนการและผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ย การประยุกต์หลักธรรมดังกล่าวจึงช่วยยกระดับการไกล่เกลี่ยจากกระบวนการแก้ไขปัญหาเฉพาะกรณี ไปสู่กระบวนการจัดการความขัดแย้งที่มีคุณภาพ มีความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับบริบททางสังคมในระยะยาว

5.3 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการวิจัยเรื่อง หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม และเพื่อส่งเสริมการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับบริบททางสังคม และมีความยั่งยืนในระยะยาว ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการปฏิบัติ

1) ควรพัฒนาสมรรถนะผู้ไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรกำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งส่งเสริมทั้งสมรรถนะเชิงวิชาชีพและคุณธรรมในการปฏิบัติงานควบคู่กัน เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกลาง และได้รับความเชื่อมั่นจากคู่กรณี

2) ควรบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาศักยภาพผู้ไกล่เกลี่ย

หน่วยงานควรสนับสนุนการประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหาร 4 หลักสังคหวัตถุ 4 หลักอิทธิบาท 4 และหลักอริยสัจ 4 เป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนาทัศนคติ วิธีคิด และการใช้ดุลพินิจของผู้ไกล่เกลี่ย โดยมุ่งเน้นการแปลงหลักธรรมให้เป็นแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และบริบทของการคุ้มครองผู้บริโภค

3) ควรส่งเสริมการฝึกอบรมที่เน้นทักษะสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ย

การพัฒนาศักยภาพผู้ไกล่เกลี่ยควรครอบคลุมทักษะการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ การฟังอย่างลึกซึ้ง การจัดการอารมณ์และความขัดแย้ง การใช้ดุลพินิจอย่างเป็นธรรม และความรู้ด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยและสร้างความเชื่อมั่นแก่คู่กรณี

4) ควรจัดทำคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติด้านการไกล่เกลี่ยเชิงพุทธบูรณาการ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดทำคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่สะท้อนการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในกระบวนการไกล่เกลี่ยอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย และช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยไม่กระทบต่อหลักความเป็นกลางและความเป็นธรรมของกระบวนการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาระบบและกระบวนการ

1) ควรพัฒนาระบบติดตามผลภายหลังการไกล่เกลี่ยอย่างต่อเนื่อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีระบบติดตามผลภายหลังการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินว่าข้อตกลงที่เกิดขึ้นสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงเพียงใด และสามารถลดโอกาสการเกิดข้อ

พิพาทช้าในระยะยาวได้หรือไม่ อันจะช่วยสะท้อนประสิทธิผลที่แท้จริงของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค

2) ควรพัฒนาระบบประเมินผลที่ครอบคลุมทั้งมิติเชิงผลลัพธ์และมิติเชิงคุณภาพ

การประเมินผลควรคำนึงถึงทั้งผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ยและคุณภาพของกระบวนการ โดยครอบคลุมประเด็นด้านความพึงพอใจของคู่กรณี คุณภาพการสื่อสาร การรับรู้ถึงความเป็นธรรมของกระบวนการ และระดับความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย เพื่อให้การประเมินผลสะท้อนประสิทธิภาพของกระบวนการได้อย่างรอบด้าน

3) ควรนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงกระบวนการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นรูปธรรม

หน่วยงานควรนำข้อมูลจากการติดตามและประเมินผลมาใช้เป็นข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) ในการปรับปรุงขั้นตอน ระยะเวลา และรูปแบบการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมกับลักษณะข้อพิพาทที่หลากหลาย และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4) ควรส่งเสริมความยืดหยุ่นของกระบวนการไกล่เกลี่ยให้สอดคล้องกับบริบทของข้อพิพาท

การพัฒนาระบบและกระบวนการไกล่เกลี่ยควรมุ่งเน้นความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน โดยเปิดโอกาสให้สามารถปรับวิธีการหรือระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยให้เหมาะสมกับลักษณะ ความซับซ้อน และบริบทของข้อพิพาทแต่ละกรณี เพื่อเพิ่มโอกาสในการบรรลุข้อตกลงร่วมกันและสร้างความยั่งยืนของผลการไกล่เกลี่ยในระยะยาว

5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาการพัฒนาและทดสอบ BMED Model ในหน่วยงานที่มีภารกิจด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอื่น

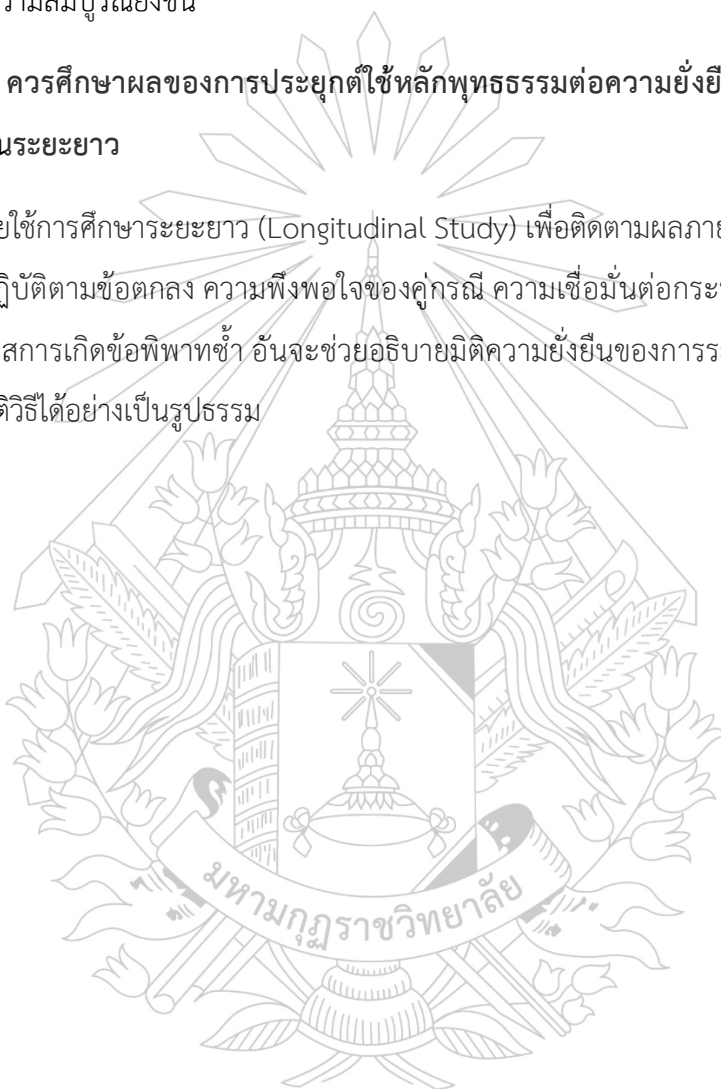
เพื่อศึกษาความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และประสิทธิผลของการประยุกต์ใช้ BMED Model ในบริบทที่แตกต่างกัน เช่น ศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ สำนักงานศาลยุติธรรม หรือหน่วยงานด้านแรงงาน อันจะนำไปสู่การพัฒนางานองค์ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเชิงพุทธบูรณาการที่มีความครอบคลุมและสามารถประยุกต์ใช้ได้ในวงกว้าง

2) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรม สมรรถนะผู้ไกล่เกลี่ย และ ประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยตามกรอบแนวคิด BMED Model

โดยอาจพัฒนาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณหรือการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างองค์ประกอบของ BMED Model อันจะช่วยให้ยืนยันความถูกต้องขององค์ความรู้ใหม่ที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ และสามารถพัฒนาเป็นแบบจำลองทางวิชาการที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3) การศึกษาผลของการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมต่อความยั่งยืนของผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระยะยาว

โดยใช้การศึกษาระยะยาว (Longitudinal Study) เพื่อติดตามผลภายหลังการไกล่เกลี่ยทั้งในด้านการปฏิบัติตามข้อตกลง ความพึงพอใจของคู่กรณี ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย และการลดโอกาสการเกิดข้อพิพาทซ้ำ อันจะช่วยอธิบายมิติความยั่งยืนของการระงับข้อพิพาทตามแนวทางพุทธสันติวิธีได้อย่างเป็นรูปธรรม



บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

มหามกุฏราชวิทยาลัย. (2545). พระไตรปิฎก ฉบับภาษาไทย. โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.

ข้อมูลทุติยภูมิ

(1) หนังสือทั่วไป

กรรณิกา เรืองรอง. (2558). การใกล้เคียงข้อพิพาทในระดับชุมชน. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กิตติคุณ บุญธรา. (2561). การระงับข้อพิพาททางเลือก. คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

กิตติพงษ์ กิตยารักษ์. (2565). กระบวนการยุติธรรมทางเลือกและการเข้าถึงความยุติธรรมในสังคมไทย. สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (TIJ).

กิตติพงษ์ กิตยารักษ์. (2565). กระบวนการยุติธรรมทางเลือกและความชอบธรรมของกระบวนการยุติธรรม. สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (TIJ).

จิตติ ดิงศรัทีย. (2557). กฎหมายว่าด้วยการใกล้เคียงและอนุญาโตตุลาการ. สำนักพิมพ์วิญญูชน.

จิตติ ดิงศรัทีย. (2559). กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยลักษณะหนี้. เนติบัณฑิตยสภาในพระบรมราชูปถัมภ์.

จิราภรณ์ พงษ์มณี. (2561). การพัฒนาหลักสูตรอบรมผู้ไกล่เกลี่ยโดยใช้แนวคิดพุทธจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชลากร เทียนส่องใจ. (2554). การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธ: หลักการและเครื่องมือสำหรับการจัดการความขัดแย้ง. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2561). *การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระบบกฎหมายไทย*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธงชัย สุวรรณกาญจน์. (2562). *การไกล่เกลี่ยในนิติพุทธธรรม*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

ธวัชชัย เทอดเผ่าไทย. (2560). *การประนีประนอมยอมความ*. วิญญูชน.

ธวัชชัย ทวีศักดิ์วรุฒิ. (2560). *กฎหมายว่าด้วยการระงับข้อพิพาททางเลือก*. วิญญูชน.

บุญส่ง ตันติรัตน์นาสุข. (2559). *แนวคิดและกระบวนการยุติข้อพิพาท*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปกรณ์ ปริยากร. (2557). *การไกล่เกลี่ยและการระงับข้อพิพาททางเลือก*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประเวศ วะสี. (2549). *พลังปัญญากับการไกล่เกลี่ยชุมชน*. สถาบันส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน.

พระครูสมุห์สุวิทย์ รตนโชโต. (2564). *ไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ*. สำนักพิมพ์เลี้ยงช้าง.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). (2559). *ธรรมะกับการบริหารความขัดแย้ง*. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). (2544). *แนวทางพุทธธรรมเพื่อสันติภาพ*. มูลนิธิพุทธธรรม.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2551). *พุทธธรรม: ฉบับปรับขยาย*. มูลนิธิพุทธธรรม.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2561). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระมหาสุพิทย์ อาภากร. (2565). *พุทธสันติวิธีกับการจัดการความขัดแย้งในสังคมไทย*. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. (2565). *พุทธสันติวิธีและการไกล่เกลี่ยเชิงพุทธบูรณาการ*. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระไพศาล วิสาโล. (2554). *ธรรมะกับการคลี่คลายความขัดแย้ง*. สำนักพิมพ์สันติอโศก.

พินิจ วัฒนธรรม. (2554). *การระงับข้อพิพาท*. วิทยุชน.

มณีรัตน์ ธรรมภักดี. (2561). *การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระบบยุติธรรม*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

รุจน์ โกมลบุตร. (2563). *จิตวิทยาในกระบวนการไกล่เกลี่ย*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิชัย อึ้งประพันธ์. (2553). *การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม*. สำนักงานศาลยุติธรรม.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). *การจัดการข้อพิพาท: หลักการและเทคนิคการไกล่เกลี่ย*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ศิริชัย วัฒนโยธิน. (2559). *การระงับข้อพิพาททางเลือก*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมชาย ปรีชาศิลปกุล. (2558). *การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสังคมไทย*. วิทยุชน.

สมภาร พรหมทา. (2547). *ศาสนากับสันติภาพ: พุทธศาสนากับการแก้ไขความขัดแย้ง*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภางค์ จันทวานิช. (2562). *ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

(2) บทความในวารสาร

ธนกร คารวพงศ์. (2562). ปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562. *การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ครั้งที่ 10*, 35-38.

พระครูปริยัติสุทธิบัณฑิต. (2564). การประยุกต์หลักพุทธธรรมในการจัดการความขัดแย้งเชิงสันติวิธี. *วารสารพุทธสันติศึกษา*, 2(1), 45-58.

พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. (2556). พระพุทธเจ้าในฐานะนักเจรจาไกล่เกลี่ย. *ดุษฎี*, 60(1), 58-65.

พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. (2565). พุทธสันติวิธีกับการจัดการความขัดแย้งในสังคมไทย. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 10(2), 45-58.

วนิชชา โพธิ์ทอง. (2561). ผลของการประนอมข้อพิพาทในชั้นพนักงานอัยการ: กรณีศึกษาสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีในสังกัดภาค 2. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 8(3), 72-84.

สฤกษ์พงศ์ เทศะบำรุง และ ชมพูนุช ช้างเจริญ. (2568). การส่งเสริมพระพุทธศาสนาด้วยวินัยบัญญัติ. *วารสาร มจร พุทธศาสตร์ปริทรรศน์*, 9(1), 45-58.

(3) เอกสารราชการและเอกสารสถาบัน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2565). *แนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค*. สคบ.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2565). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค*. สคบ.

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2565). *คู่มือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรม*. สำนักงานศาลยุติธรรม.

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2566). *คู่มือการระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR)*. สำนักงานศาลยุติธรรม.

สถาบันพระปกเกล้า. (2564). *การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการจัดการความขัดแย้งเชิงสันติวิธี*. สถาบันพระปกเกล้า.

สถาบันพระปกเกล้า. (2566). *การพัฒนากระบวนการยุติธรรมทางเลือกและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย*. สถาบันพระปกเกล้า.

2. ภาษาอังกฤษ

Bolton, R. (1979). *People Skills: How to Assert Yourself, Listen to Others, and Resolve Conflicts*. Simon & Schuster.

Boulle, L. (2005). *Mediation: Principles, Process, Practice*. LexisNexis Butterworths.

Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (2021). *The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict* (Revised ed.). Jossey-Bass.

- Deutsch, M. (1973). *The Resolution of Conflict*. Yale University Press.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2021). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In* (3rd ed.). Penguin Books.
- Folberg, J., & Taylor, A. (1984). *Mediation: A Comprehensive Guide to Resolving Conflicts Without Litigation*. Jossey-Bass.
- Goleman, D. (2021). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, Fast and Slow*. Farrar, Straus and Giroux.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Prentice-Hall.
- Lederach, J. P. (2020). *The Moral Imagination: The Art and Soul of Building Peace*. Oxford University Press.
- Mayer, B. (2021). *The Dynamics of Conflict: A Guide to Engagement and Intervention* (3rd ed.). Jossey-Bass.
- Menkel-Meadow, C. (2022). *Mediation, Arbitration, and Alternative Dispute Resolution in Contemporary Society*. Wolters Kluwer.
- Moore, C. W. (2020). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (5th ed.). Jossey-Bass.
- Nolan-Haley, J. M. (2020). *Alternative Dispute Resolution in a Nutshell* (6th ed.). West Academic Publishing.
- Rawls, J. (1999). *A Theory of Justice* (Revised ed.). Harvard University Press.
- Schön, D. A. (2020). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. Routledge.

Thibaut, J., & Walker, L. (1975). *Procedural Justice: A Psychological Analysis*. Lawrence Erlbaum Associates.

Tyler, T. R. (2021). *Why People Obey the Law* (Updated ed.). Princeton University Press.

Welsh, N. A., & Rouzee, A. (2020). Procedural justice in mediation and dispute resolution. *Dispute Resolution Magazine*, 26(3), 14–19.

This is Mendeley biography





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ชื่อ – สกุล	รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ สุวีรางกูร
ตำแหน่ง	อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ชื่อ – สกุล	พระครูสังฆรักษ์ ยศวีร์ ปมุตโต, ดร.
ตำแหน่ง	อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์ หลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ชื่อ – สกุล	พระมหาชินกร สุจิตโต, ดร.
ตำแหน่ง	อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์ หลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ชื่อ – สกุล	ดร.ประเวช วัฒนาแก้ว
ตำแหน่ง	อาจารย์ประจำคณะศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ชื่อ – สกุล	แม่ชีบุญช่วย ศรีเปรม, ผศ.ดร.
ตำแหน่ง	อาจารย์ประจำคณะศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย







บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะสังคมศาสตร์ (บัณฑิตศึกษา) โทร. ๑๑๕๖

ที่ อว ๗๙๐๘/ว๑๐๐๘๐

วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC)

เจริญพร แม่ชีบุญช่วย ศรีเปรม, ผศ.ดร.

ด้วย นายจิรายุ วุฒิศรีย เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๑๓๑๑๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC) เพื่อเก็บข้อมูลการเขียนวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพรมมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC) แก่นักศึกษาเพื่อการเก็บข้อมูลงานเขียนวิทยานิพนธ์ต่อไป ซึ่งกำหนดวันและเวลาในการดำเนินการนั้น นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อด้วยตนเองในภายหลังอีกครั้ง

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ตรงต่อเรื่อง
๑๖
๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๘

(พระมหาสุรไกร ชินพิทักษ์, ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะสังคมศาสตร์ (บัณฑิตศึกษา) โทร. ๑๑๕๖

ที่ อว ๗๕๐๘/ว๑๐๐๘๐

วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC)

เจริญพร ดร.ประเวช วัฒนาแก้ว

ด้วย นายจิรายุ วุฒิสริย เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๑๓๑๑๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
ดุขฎิบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ ได้รับอนุมัติหัวข้อดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ย
เพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (Buddhist principles
influencing mediation in dispute resolution : A study conducted at the Office of the Consumer
Protection Board)” มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC)
เพื่อเก็บข้อมูลการเขียนดุษฎีนิพนธ์

ในการนี้ คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพรมมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการ
ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC) แก่นักศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลงานเขียนดุษฎีนิพนธ์ต่อไป ซึ่งกำหนดวัน
และเวลาในการดำเนินการนั้น นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อด้วยตนเองในภายหลังอีกครั้ง

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

โดยทางเคื่องมือวิจัยเรียบร้อยแล้ว
(พระมหาสุรเฑียร ชื่นเทพธิริสริ, ผศ.)
คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ดร.ประเวช วัฒนาแก้ว)
๑๖ ธ.ค. ๒๕๖๘
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์



บันทึกขอความ

ส่วนงาน คณะสังคมศาสตร์ (บัณฑิตศึกษา) โทร. ๑๑๕๖

ที่ อา ๗๙๐๘/ว๑๐๐๘๐

วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC)

เรียน พระมหาชินกร สุจิตโต-ดร.

ด้วย นายจิรายุ วุฒิสัย เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๑๓๑๑๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง “หลักการที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยนำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC) เพื่อเก็บข้อมูลการเขียนวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะสังคมศาสตร์ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC) แก่นักศึกษาเพื่อการเก็บข้อมูลงานเขียนวิทยานิพนธ์ต่อไป ซึ่งกำหนดวันและเวลาในการดำเนินการนั้น นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อด้วยตนเองในภายหลังอีกครั้ง

จึงเจริญพามาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ด้วยเกล้าด้วยกระหม่อม
ขอเดชะ
พระมหาสุรไกร ชินพุทธิสิริ ผศ.
คณบดีคณะสังคมศาสตร์
๑๒/๑๒/๒๕๖๘

(พระมหาสุรไกร ชินพุทธิสิริ ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะสังคมศาสตร์ (บัณฑิตศึกษา) โทร. ๑๑๕๖

ที่ อว ๗๙๐๘/ว๑๐๐๘๐

วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC)

เรียน พระครูสังฆรักษ์ ยศวีร์ ปมุตโต, ดร.

ด้วย นายจิรายุ วุฒิสริย เลขาธิการบัณฑิตศึกษา ๖๖๓๐๑๓๑๑๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution : A study conducted at the Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC) เพื่อเก็บข้อมูลการเขียนวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะสังคมศาสตร์ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC) แก่นักศึกษาเพื่อการเก็บข้อมูลงานเขียนวิทยานิพนธ์ต่อไป ซึ่งกำหนดวันและเวลาในการดำเนินการนั้น นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อด้วยตนเองในภายหลังอีกครั้ง

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

(พระมหาสุรโกธ ชินพุทธสิริ, ผศ.)
คณบดีคณะสังคมศาสตร์

ทราวง/เลี้ยว

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

18 ธค 2568.

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะสังคมศาสตร์ (บัณฑิตศึกษา) โทร. ๑๕๖

ที่ อว ๗๙๐๘/ว๑๐๐๘๐

วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC)

เจริญพร รศ.ดร.สุเทพ สุวีรางกูร

ด้วย นายจิรายุ วุฒิศรีย เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๑๓๓๑๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยนำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution : A study conducted at the Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC) เพื่อเก็บข้อมูลการเขียนวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพรมหาเพื่อขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC) แก่นักศึกษาเพื่อการเก็บข้อมูลงานเขียนวิทยานิพนธ์ต่อไป ซึ่งกำหนดวันและเวลาในการดำเนินการนั้น นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อด้วยตนเองในภายหลังอีกครั้ง

จึงเจริญพรมหาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

(พระมหาสุรไกร ชินพุทธสิริ, ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุธวิทยาลัย



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิให้การสัมภาษณ์

1. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคและฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 3 คน

- 1) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นายมานะ บุญส่ง
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๑
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 19 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2568

- 2) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นายอนุพงษ์ เจริญเวช
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 19 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2568

- 3) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นายพศวัต จุมปา
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 26 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2568

2. กลุ่มนักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ จำนวน 3 คน

- 1) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นายกิตติพงษ์ คาวีสินธุ์
ตำแหน่ง นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 26 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2568

- 2) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นายประยงค์ เณลิมทิศ
ตำแหน่ง นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 27 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2568

- 3) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาวอ้อมฤทัย ก้อนใหม่
ตำแหน่ง นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 7 เดือน มกราคม พ.ศ. 2569

3. กลุ่มนักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ จำนวน 3 คน

1) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นายเอกวิทย์ แสงเงิน
ตำแหน่ง นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 7 เดือน มกราคม พ.ศ. 2569

2) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นายศิริวัธ คำหอมกุล
ตำแหน่ง นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 9 เดือน มกราคม พ.ศ. 2569

3) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นายพลพฤกษ์ วงศาโรจน์
ตำแหน่ง นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 9 เดือน มกราคม พ.ศ. 2569

4. กลุ่มนักสืบสวนสอบสวน จำนวน 11 คน

1) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นายพนา เบิกนา
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่นักสืบสวนสอบสวน
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 15 เดือน มกราคม พ.ศ. 2569

2) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาววัลภา มณี
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่นักสืบสวนสอบสวน
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 15 เดือน มกราคม พ.ศ. 2569

3) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาวธารนันท์ ถิ่นท่าชนะ
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่นักสืบสวนสอบสวน
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 15 เดือน มกราคม พ.ศ. 2569

4) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาววรินยุพา จุลวงศ์
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่นักสืบสวนสอบสวน
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 16 เดือน มกราคม พ.ศ. 2569

- 5) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาวกอนก ขวัญใจ
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่นักสืบสวนสอบสวน
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 16 เดือน มกราคม พ.ศ. 2569
- 6) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาวพิชชา อินทร์นา
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่นักสืบสวนสอบสวน
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 23 เดือน มกราคม พ.ศ. 2569
- 7) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาวสุคนธา พันธุ์จัญญ
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่นักสืบสวนสอบสวน
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 23 เดือน มกราคม พ.ศ. 2569
- 8) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาวสุมิตรา ขำสำออง
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่นักสืบสวนสอบสวน
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 23 เดือน มกราคม พ.ศ. 2569
- 9) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาวประภาพร อุ้นสมัย
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่นักสืบสวนสอบสวน
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 30 เดือน มกราคม พ.ศ. 2569
- 10) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาวลลิตา แสงระยับ
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่นักสืบสวนสอบสวน
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 30 เดือน มกราคม พ.ศ. 2569
- 11) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาวณัฐรจา อิมเงิน
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่นักสืบสวนสอบสวน
วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 30 เดือน มกราคม พ.ศ. 2569



ที่ อว ๗๙๐๘.๔/๖๐๐๔๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๓๖๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์
เจริณพร นายพลพฤษ วงศาโรจน์ นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ

ด้วย นายจิรายุ ภูมิศรี เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๓๓๑๑๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
ดุขบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อดุขดุขนิพนธ์ เรื่อง
"หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยหักการศึกษจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
Office of the Consumer Protection Board)" มีความประสงค์ให้ผู้ทรงคุณวุฒิให้สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
ในการเขียนงานดุขดุขนิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริณพรมมาเพื่อ
ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนดุขดุขนิพนธ์ของนักศึกษาให้
สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริณพรมมาเพื่อโปรดคุณธรรมให้แก่นักเรียนผู้ทรงคุณวุฒิ

ขอเจริณพร

(พระมหาสุภากร ชินพชร ส.ค.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๑๕๖

ผู้ประสานงาน นายจิรายุ ภูมิศรี

โทร. ๐๘-๙๑๓๐-๗๕๓๒

อ.วิไลลักษณ์

วิไลลักษณ์

(ว่าที่ ร.ต. พลพฤษ วงศาโรจน์)

พรส. ปก.



ที่ อว ๗๙๐๘.๔/ว๐๐๔๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์

เจริญพร นางสาวกนก ขวัญใจ นักสืบสวนสอบสวน

ด้วย นายจิรายุ วุฒิศรีย เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๑๓๑๑๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
ดุขฎิบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์จะสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
ในการเขียนงานวิทยานิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพรมมาเพื่อ
ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาให้
สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

(พระมหาสุรไกร ชินพหิสีธิ, ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๑๕๖

ผู้ประสานงาน นายจิรายุ วุฒิศรีย

โทร. ๐๘-๙๑๗๐-๗๕๓๒

ยินดีใช้สัมภาษณ์

โดย นนทิ

นางกนก ขวัญใจ

นักสืบสวนสอบสวน

ที่ อว ๗๙๐๘.๔/ว๐๐๔๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ถนนสายนครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์
เจริญพร นายศิริวัชร์ คำหอมกุล นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ

ด้วย นายจิรายุ วุฒิสวีย์ เลขทะเบียนนักศึกษา ๒๖๓๐๑๓๑๑๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
ดุขบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์เข้าสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
ในการเขียนงานวิทยานิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพรมหาเพื่อ
ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาให้
สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพรมหาเพื่อโปรดคุณครูและท่านเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

(พระมหาสุรไกร อินทร์สวีย์, ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐ ต่อ ๑๑๑๑๖

ผู้ประสานงาน นายจิรายุ วุฒิสวีย์

โทร. ๐๘-๙๑๗๐-๗๕๗๒

ผู้รับ: อ.วิมลกุล

นางสาว. วิมลกุล

ที่ อว ๗๙๐๘.๔/ว๐๐๔๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ถนนสายนครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

โทร. ๐๒-๕๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๕๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์

เจริญพร นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒

ด้วย นายจิรายุ วุฒิศรีย เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๑๓๓๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
 ดุษฎีบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง
 "หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
 ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
 Office of the Consumer Protection Board)" มีความประสงค์จะเข้าสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
 ในการเขียนงานวิทยานิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพรมหาเพื่อ
 ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาให้
 สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพรมหาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

(พระมหาสุรไกร ชินพหุศิริ, ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๕๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๑๕๖

ผู้ประสานงาน นายจิรายุ วุฒิศรีย

โทร. ๐๘-๙๑๗๐-๗๕๗๒

ด้วยอนุพรณ์ เจริญเวช

๕๐ ๓๓๓ ๖.

ที่ อว ๗๙๐๘.๔/๖๐๐๔๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ถนนสายนครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์
เจริญพร นางสาวรินยุพา จุลวงค์ นักสืบสวนสอบสวน

ด้วย นายจิรายุ วุฒิสัย เลขทะเบียนนักศึกษา ๒๖๓๐๑๓๑๑๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
ดุขภูมิบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อดุขภูมิพนธ์ เรื่อง
“หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์เข้าสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
ในการเขียนงานดุขภูมิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพรมมาเพื่อ
ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนดุขภูมิพนธ์ของนักศึกษาให้
สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

(พระมหาสุรโกธ ชินพุทธสิริ, ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๑๕๖

ผู้ประสานงาน นายจิรายุ วุฒิสัย

โทร. ๐๘-๙๑๗๐-๗๕๗๒

ผู้ให้สัมภาษณ์

อ.รินยุพา จุลวงค์

(นางสาวรินยุพา จุลวงค์)

นักสืบสวนสอบสวน ส.ร.๔.

ที่ อว ๗๙๐๘.๔/ว๐๐๔๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ถนนสายบางนา-ศรีนคร

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๓๗๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์

เจริญพร นางสาวธารนันท์ ถิ่นท่าชนะ นักสืบสวนสอบสวน

ด้วย นายจิรายุ วุฒิสัย เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๒๓๐๑๓๑๑๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
 ดุษฎีบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง
 “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
 ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
 Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์เข้าสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
 ในการเขียนงานวิทยานิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพราหมเพื่อ
 ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาให้
 สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพราหมเพื่อโปรดอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

(พระมหาสุรไกร ชินพทีธิ์, ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๑๔๖

ผู้ประสานงาน นายจิรายุ วุฒิสัย

โทร. ๐๘-๙๑๗๐-๗๕๗๒

ยื่นต่อให้สัมภาษณ์

ธารนันท์ ถิ่นท่าชนะ
นักสืบสวนสอบสวน

ที่ อว ๗๙๐๘.๔/ว๐๐๔๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ วิทยาลัย-นครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๓๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์

เจริญพร นายพวดี จุมปา ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์

ด้วย นายจิรายุ วุฒิศรีย เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๑๓๑๑๓๑๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
ดุขบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยท้าวการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์เข้าสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
ในการเขียนงานวิทยานิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพรมหาเพื่อ
ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาให้
สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพรมหาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

(พระมหาสุรโกธ ชินทีริสฺสโร, ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๑๕๖

ผู้ประสานงาน นายจิรายุ วุฒิศรีย

โทร. ๐๘-๙๑๗๐-๗๕๗๒

จินต์ พิสิมทานนท์

พงษ์วิม จุมปา

พ.ศ. ๒๕๖๔. ๒๐. ๒/๓๐.

ที่ อว ๗๙๐๘.๔/๖๐๐๔๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๓๖๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์
เจริญพร นางสาวอ้อมฤทัย ก้อนใหม่ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ

ด้วย นายจิรายุ วุฒิสกรีย์ เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๓๓๑๑๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
ดุขฎิบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อดุขฎิพนธ์ เรื่อง
“หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากส่วนงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์จะเข้าสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
ในการเขียนงานดุขฎิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพรมหาเพื่อ
ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนดุขฎิพนธ์ของนักศึกษาให้
สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพรมหาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

(พระมหาสุรไกร ชินพหุฉิรัญ, ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๑๕๖

ผู้ประสานงาน นายจิรายุ วุฒิสกรีย์

โทร. ๐๘-๙๑๗๐-๗๕๓๒

ยืนด้วยดี

อ้อมฤทัย

(นางรศอ้อมฤทัย ก้อนใหม่)

นรศ. รศ.

ที่ อว ๗๙๐๘.๔/๖๐๐๔๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ถนนสาย-นครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๓๗๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์
เจริญพร นายพนา เบิกนา นักสืบสวนสอบสวน

ด้วย นายจิรายุ วุฒิศรีย เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๑๓๑๑๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
ดุขุฎิบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อดุขุฎิพนธ์ เรื่อง
“หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์จะสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
ในการเขียนงานดุขุฎิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพรมมาเพื่อ
ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนดุขุฎิพนธ์ของนักศึกษาให้
สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

(พระมหาสุรไกร ชินพทีธิ์ศิริ-ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัย

ยื่นต่อให้สัมภาษณ์

พณ เบิกนา

(นายพนา เบิกนา)

นักสืบสวนสอบสวน

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๑๕๖

ผู้ประสานงาน นายจิรายุ วุฒิศรีย

โทร. ๐๘-๙๑๗๐-๗๕๗๒

ที่ อว ๗๙๐๘.๔/๖๐๐๔๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๓๑๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์

เจริญพร นางสาวสุคนธา พันธุ์จรรยา เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน

ด้วย นายจิรายุ วุฒิสัย เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๑๓๑๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
 ดุษฎีบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง
 “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
 ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
 Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์เข้าสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
 ในการเขียนงานวิทยานิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพรมมาเพื่อ
 ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาให้
 สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

(พระมหาสุรโก ชินพุทธสิริ, ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๑๕๖

ผู้ประสานงาน นายจิรายุ วุฒิสัย

โทร. ๐๘-๙๑๗๐-๗๕๗๒

ฉันต์โพธิ์ผาบ

ศุคนก มหัจฉริยะ

เจ้าหน้าที่ สืบสวนสอบสวน.

ที่ อว ๗๙๐๘.๔/ว๐๐๔๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ๓.สาขานานครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์

เจริญพร นายมานะ บุญส่ง ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๑

ด้วย นายจิรายุ วุฒิสัย เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๑๓๓๓๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
ดุขบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์เข้าสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
ในการเขียนงานวิทยานิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพรมมาเพื่อ
ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาให้
สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

(พระมหาสุรโก ขันพุทธสิริ, ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๑ ต่อ ๑๓๕๖

ผู้ประสานงาน นายจิรายุ วุฒิสัย

โทร. ๐๘-๙๑๗๐-๗๕๓๒

วิจิตร ใจดี

อ.ก. ๖๔๔๖

นายมานะ บุญส่ง

ผอ.กค.๑



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ฅ.ศำลำขำ-นคฺรขัฏศร

ด.ศาลาชา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๕๐๘.๔/๖๐๐๔๔

๒ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์
เจริญพร นายกิตติพงษ์ คำวิสินธุ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ

ด้วย นายจิรายุ วุฒิสัย เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๑๓๓๑๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
ดุสิตบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อดุสิตนิพนธ์ เรื่อง
“หลักการที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค (Buddhist-principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์ขอสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
ในการเขียนงานดุสิตนิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพามาเพื่อขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนคู่มือปณิธานของนักศึกษาให้สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพามาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

(พระมหาสุรไกร ชื่นพุทธิสิริ, ผศ.)

คณิตคณະสังคมนาตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๓๓๕๕

ผู้ประสานงาน นายจิราย วุฒิสัย

โทร. ๐๘-๔๑๗๐-๗๕๗๒

๑๘๙๖
๑๙๐๐ ในรัชกาล

[illegible]

01000000 00000000

หัตถ์สืบสวนสอบสวนงานปฎิบัติการ.

ที่ อว ๗๙๐๘.๔/ว๐๐๔๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ๓ ศาลา-นครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๓๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

๒ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์

เจริญพร นางสาวณัฐรดา อิ่มเงิน เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน

ด้วย นายจิรายุ วุฒิสัย เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๑๓๓๓๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
ดุขบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อดุขวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยนำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute-resolution: A study conducted at the
Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์จะสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
ในการเขียนงานดุขวิทยานิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพรมหาเพื่อ
ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนดุขวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาให้
สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพรมหาเพื่อโปรดอนุเคราะห์สั่งเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

พระมหาดุขโกโร ชินพุทธอิสริ, ผศ.

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๘ ต่อ ๑๑๕๖

ผู้ประสานงาน นายจิรายุ วุฒิสัย

โทร. ๐๘-๔๑๓๐-๗๕๓๒

วันที่ ๙ มีนาคม

ณัฐรดา อิ่มเงิน

(นางสาวณัฐรดา อิ่มเงิน)

เจ้าพนักงานธุรการ

ที่ อว ๗๙๐๘.๔/ว๐๐๔๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์

เจริญพร นางสาววัลภา มณี นักสืบสวนสอบสวน

ด้วย นายจิรายุ วุฒิศรีย เลขทะเบียนนักศึกษา ๒๖๓๐๑๓๑๑๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
ดุขบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์เข้าสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
ในการเขียนงานวิทยานิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพรมหาเพื่อ
ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาให้
สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพรมหาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

(พระมหาสุรไกร ชื่นพทธิศิริ, ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๑๕๖

ผู้ประสานงาน นายจิรายุ วุฒิศรีย

โทร. ๐๘-๙๑๗๐-๗๕๗๒

ยืนดี ไชยเมืองแก้ว

ผู้รับ

นางสาววัลภา มณี

นักสืบสวนสอบสวน ปฏิบัติการ

ที่ อว ๗๙๐๘.๔/๖๐๐๔๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ถนนสายนครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๓๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ผลงานวิชาการให้สัมภาษณ์

เจริญพร นางสาวสุมิตรา ขำสำอาง เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน

ด้วย นายจิรายุ วุฒิสัย เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๑๓๑๑๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
ดุขบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์จะสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
ในการเขียนงานวิทยานิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพราหมเพื่อ
ขออนุญาตเผยแพร่ผลงานวิชาการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาให้
สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพราหมเพื่อโปรดอนุญาตให้จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

(พระมหาสุรไกร ชินพริษฐ์, ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๑๕๖

ผู้ประสานงาน นายจิรายุ วุฒิสัย

โทร. ๐๘-๙๑๓๐-๗๕๗๒

บัณฑิตให้สัมภาษณ์

ศิริพร จันทิมา

(ผู้พิมพ์ จำลอง)

เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ๓.ศาลา-นครชัยศรี

ด.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๔๐๘.๔/๖๐๐๔๔

๒ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์
เจริญพร นายประยงค์ เฉลิมทิศ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ

ด้วย นายจรรยา วุฒิสัย เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๑๓๓๓๒๓๒๐๑๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
ดุขบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทบทวนการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์ขอสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
ในการเขียนงานดุษฎีนิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพามาเพื่อขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาให้สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพราหมณ์ไปรดอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

(พระมหาสุรไกร ชินพุทธิสิริ, ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ ปีที่ ๑๑๕๖

ผู้ประสานงาน นายจิราย วฒิศรัย

โทร. ๐๘-๔๑๗๐-๗๕๗/๒

(one shared interest)

π δ δ . 60.

ที่ อว ๗๔๐๘.๔/๖๐๐๔๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ถนนสายนครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์

เจริญพร นางสาวพิชชา อินทร์นา เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน

ด้วย นายจิรายุ วุฒิสัย เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๒๓๐๑๓๑๑๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
ดุขบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์เข้าสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
ในการเขียนงานวิทยานิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพรมมาเพื่อ
ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาให้
สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ อีกเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

(พระมหาสุรไกร ชินพหุสรี, ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิมลในสังฆราช

ฟัก ดิวิ
(ผอ.ช. ชนค.ช.)

เจ้าอาวาสวัดสวนสอปลวง

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๑๔๖

ผู้ประสานงาน นายจิรายุ วุฒิสัย

โทร. ๐๘-๔๑๗๐-๗๕๗๒

ที่ อว ๗๙๐๘.๔/ว๐๐๔๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ถนนสายนครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๑๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์

เจริญพร นางสาวลลิตา แสงระยับ เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน

ด้วย นายจิรายุ วุฒิสัย เลขทะเบียนนักศึกษา อว๓๐๑๓๑๓๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
 ดุษฎีบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง
 “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
 ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
 Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์เข้าสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
 ในการเขียนงานวิทยานิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพรมมาเพื่อ
 ขอบความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาให้
 สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

(พระมหาสุรไกร ชินพริษฐ์, มค.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ฉันทให้สัมภาษณ์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๓๑๕๖

ผู้ประสานงาน นายจิรายุ วุฒิสัย

โทร. ๐๘-๙๓๗๐-๗๕๗๒

(ดิฉัน แสงระยับ)

เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน

ที่ อว ๗๙๐๘.๔/๖๐๐๔๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์

เจริญพร นางสาวประภาพร อุ่นสมัย เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน

ด้วย นายจิรายุ วุฒิศรีย เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๑๓๑๑๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
ดุขุภักดิ์บัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์จะสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
ในการเขียนงานวิทยานิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพรมมาเพื่อ
ขออนุญาตเผยแพร่ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาให้
สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

(พระมหาสุรโกธ ชินพริสฺสโร, ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๑๕๖

ผู้ประสานงาน นายจิรายุ วุฒิศรีย

โทร. ๐๘-๙๑๗๐-๗๕๗๒

อนัดให้สัมภาษณ์

นางสาว ประภาพร อุ่นสมัย

(พนักงาน ผู้สัมภาษณ์)

เจ้าพนักงานสืบสวนสอบสวน

ที่ อว ๗๙๐๘.๔/ว๐๐๔๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ ถนนสาย-นครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๓๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

www.mbu.ac.th

๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์

เจริญพร นายเอกวิทย์ แสงเงิน นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ

ด้วย นายจิรายุ วุฒิสัย เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๒๗๐๑๓๑๑๓๒๐๐๒ หลักสูตรรัฐศาสตร
ดุขบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค (Buddhist principles influencing mediation in dispute resolution: A study conducted at the
Office of the Consumer Protection Board)” มีความประสงค์เข้าสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเก็บข้อมูล
ในการเขียนงานวิทยานิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คณะสังคมศาสตร์ จึงเจริญพรมาเพื่อ
ขอบความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลในการเขียนวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาให้
สมบูรณ์ต่อไป

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอเจริญพร

(พระมหาสุรไกร ชื่นพุทธสิริ, ผศ.)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๑๕๖

ผู้ประสานงาน นายจิรายุ วุฒิสัย

โทร. ๐๘-๙๑๗๐-๗๕๓๒

อนัส ปิณฑะพงศ์

เอกวิทย์ แสงเงิน

นายเอกวิทย์ แสงเงิน >

น.ส. ปรวิศพร





หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

เลขที่: คจม.มมร. 5/2569
 โครงการวิจัย เรื่อง: หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทโดยทำการศึกษา
 (ภาษาไทย) จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
 โครงการวิจัย เรื่อง: BUDDHIST PRINCIPLES INFLUENCING MEDIATION IN DISPUTE
 (ภาษาอังกฤษ) RESOLUTION: A STUDY CONDUCTED AT THE OFFICE OF THE
 CONSUMER PROTECTION BOARD
 หมายเลขอ้างอิงโครงการวิจัย: MBU-HREC-0005-69
 หัวหน้าโครงการวิจัย: จิรายุ วุฒิสัย

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 ได้พิจารณารับรองโครงการวิจัยตามแนวทางมาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
 และกฎหมายระดับประเทศและสากล

วันที่รับรอง: 9 มีนาคม 2569
 วันที่หมดอายุ: 8 มีนาคม 2570

(ดร.จิตรพรรดิ วัฒนา)

ประธานกรรมการ

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศาลายา จังหวัดนครปฐม

248 ถนนศาลายา-นครชัยศรี ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 โทร. 02-444-6000 ต่อ 1126
 e-mail: mbuhrec@mbu.ac.th website: <https://hrec.mbu.ac.th/>



Mahamakut Buddhist University Human Research Ethics Committee

This is to certify that

No: MBU HREC 5/2026
 Title: BUDDHIST PRINCIPLES INFLUENCING MEDIATION IN DISPUTE
 RESOLUTION: A STUDY CONDUCTED AT THE OFFICE
 OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD
 Code: MBU HREC-0005-69
 Principal investigator: Jirayu Woottisrai

Mahamakut Buddhist University Human Research Ethics Committee
 has reviewed and approved
 this research project in accordance with human research ethics standards,
 as well as applicable national and international laws.

Date of approval: March 9, 2026

Date of expiration: March 8, 2027

(Dr. Jakraphat Watha)

Chairman

Mahamakut Buddhist University Human Research Ethics Committee

Mahamakut Buddhist University Human Research Ethics Committee

Mahamakut Buddhist University, Salaya, Nakhon Pathom Province

248 Salaya-Nakhonchaisri Road, Salaya, Phutthamonthon, Nakhon Pathom 73170, Tel. 02-444-6000 ext. 1126

e-mail: mbuhrec@mbu.ac.th

website: <https://hrec.mbu.ac.th/>





ชุดแบบสอบถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

เรื่อง “หลักสูตรที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท

โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิจัย เรื่อง “หลักสูตรที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค”

2. แบบสอบถามฉบับนี้มี 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการประยุกต์หลักสูตรทางพระพุทธศาสนาในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

ผู้วิจัยหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ในการตอบแบบสัมภาษณ์ด้วยดี และขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ตามความเป็นจริง โดยมีการบันทึกเสียงสัมภาษณ์พร้อมเก็บภาพถ่าย ซึ่งข้อมูลที่ได้จะแปลผลเฉพาะในภาพรวมเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด แต่จักเป็นประโยชน์เชิงวิชาการด้านการศึกษาเพื่อเผยแผ่พระพุทธศาสนา และจะดำเนินการให้สอดคล้องภายใต้เงื่อนไขจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ทุกประการ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นายจิรายุ วุฒิสัย

นักศึกษาปริญญาเอก

หลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

สถานที่ให้สัมภาษณ์.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เวลาที่ให้
สัมภาษณ์.....

1. เพศ

() ชาย () หญิง () อื่นๆ

2. ระดับการศึกษา

() มัธยมศึกษา () อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

3. จำนวนปีที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย/คดีผู้บริโภค _____ ปี

4. เคยผ่านการอบรมด้านไกล่เกลี่ยหรือไม่

() ใช่ (ระบุปี/หน่วยงาน).....

() ไม่ใช่

5. ระดับความรู้/สนใจเกี่ยวกับหลักธรรมทางพุทธศาสนา

() สูง () ปานกลาง () ต่ำ

6. บทบาทที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ

() ผู้ไกล่เกลี่ยของ สคบ. / พนักงานไกล่เกลี่ย

() เจ้าหน้าที่ สคบ. (ไม่ใช่ผู้ไกล่เกลี่ย)

() ผู้ร้องเรียน (ผู้บริโภค)

() ผู้ถูกร้อง (ผู้ประกอบการ)

() นักกฎหมาย/ทนายความที่เกี่ยวข้อง

() นักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญด้านพุทธศาสนา

() อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค

1. ท่านคิดว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนและดำเนินการอย่างเป็นระบบหรือไม่

.....
.....

2. ท่านคิดว่า การสื่อสารระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยกับคู่กรณีในกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

.....

.....

3. ท่านคิดว่า ระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยมีความเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะของข้อพิพาท หรือไม่

.....

.....

4. ท่านคิดว่า คู่กรณีได้รับข้อมูลและคำชี้แจงที่เพียงพอเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย หรือไม่

.....

.....

5. ท่านคิดว่า ผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ยโดยทั่วไปเป็นที่ยอมรับร่วมกันของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย หรือไม่

.....

.....

6. ท่านคิดว่า หน่วยงานมีมาตรการที่เหมาะสมในการประกันความเป็นธรรม เช่น ความเป็นกลางและความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ย หรือไม่

.....

.....

7. ท่านคิดว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีระบบการติดตามและประเมินผลภายหลังการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ หรือไม่

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1. ท่านคิดว่า ผู้ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลางและไม่แสดงอคติต่อคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือไม่

2. ท่านคิดว่า ผู้ไกล่เกลี่ยมีทักษะในการฟังและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่

3. ท่านคิดว่า ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถบริหารจัดการด้านอารมณ์และความขัดแย้งของคู่กรณีได้อย่างเหมาะสม หรือไม่ อย่างไร

4. ท่านคิดว่า ผู้ไกล่เกลี่ยมีความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท หรือไม่

5. ท่านคิดว่า ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเสนอแนวทางแก้ไขข้อพิพาทที่มีความเป็นไปได้และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง หรือไม่

6. ท่านคิดว่า ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพการไกล่เกลี่ยอย่างเคร่งครัด หรือไม่

7. ท่านคิดว่า หน่วยงานมีการส่งเสริมการฝึกอบรมและพัฒนาสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพ หรือไม่

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1. ท่านคิดว่า การนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการสอบสอน จะสามารถทำให้พนักงานสอบสวนมีประสิทธิภาพได้หรือไม่ อย่างไร

1.1 หลักพรหมวิหาร 4 (หลักปฏิบัติตนต่อประชาชนโดยชอบ ได้แก่ เมตตา-ความปรารถนาดี, กรุณา-การช่วยให้พ้นทุกข์, มุทิตา-ความยินดีเมื่อผู้อื่นอยู่ดีมีสุข และอุเบกขา-ความวางใจเป็นกลาง)

1.2 หลักสังคหวัตถุ 4 (หลักปฏิบัติสำหรับการอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ ประกอบด้วย ทาน- ความใจกว้าง, ปิยวาจา-การแสดงถ้อยคำสุภาพ, อตถจริยา-การกระทำที่เป็นประโยชน์, และสมานัตตตา-ความเท่าเทียมและเป็นธรรม)

1.3 หลักอิทธิบาท 4 (หลักปฏิบัติการสนับสนุนความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ฉันทะ-ความตั้งใจ, วิริยะ-ความเพียร, จิตตะ-ความใส่ใจ และวิมังสา-ปัญญาในการพิจารณา)

1.4 หลักอริยสัจ 4 (หลักปฏิบัติสำหรับการเข้าใจและแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย ทุกข์-ความทุกข์, สมุทัย-สาเหตุของทุกข์, นิโรธ-การดับทุกข์ และมรรค-วิธีปฏิบัติแก้ปัญหา)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการบูรณาการการส่งเสริมประสิทธิภาพของพนักงานสอบสวน

2.1. ท่านคิดว่า การนำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการ จะส่งผลต่อการทำงานของพนักงานสอบสวนอย่างไรบ้าง

2.1.1 ในด้านคุณธรรม-จริยธรรม

2.1.2. ในด้านความยุติธรรม

2.1.3 ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบพระคุณท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้มา ณ โอกาสนี้

นายจิรายุ วุฒิสร้อย

นักศึกษาปริญญาเอก

หลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย





รายนามผู้ทรงคุณวุฒิให้การสนับสนุนกลุ่ม

1. พระมหาชินกร สุจิตโต ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต
2. พระครูสังฆรักษ์ ยศวีร์ ปมุตโต ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต
3. พระครูปลัดสุวัฒนญาณคุณ ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดราชประดิษฐสถิตมหาสีมารามราชวรวิหาร
4. พระครูธรรมธร สมพนธ์ ขนดีโก เลขานุการเจ้าอาวาสวัดเฉลิมพระเกียรติวรวิหาร
5. พระมหาสอร์ โรจนธมโม วัดไร่เกะต้นสำโรง
6. นายเดชา นุตาลัย สมาชิกวุฒิสภา
7. นายสุริโย พินโย ผู้ช่วยสมาชิกวุฒิสภา
8. พ.ต.ท. ประสาท สามารถกุล รองผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรโพนพิสัย
9. ว่าที่ ร.ต. นพรัตน์ เสนบุญ นักวิชาการอิสระ
10. นายวีรพงษ์ คณะปรีชา ผู้จัดการทั่วไป
11. นายพงษ์พันธ์ วงศ์หนองเตย ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงินและกลยุทธ์
GOTHER
12. นางสาว รวีวรรณ จำปาสิทธิ์ นักวิชาการเกษตรกรอิสระ

ผู้วิจัย

นายจิรายุ วุฒิสัย นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย





การสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

ดุชนินิพนธ์ เรื่อง

หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท

โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

หลักการและเหตุผล

นายจิรายุ วุฒิสัย รหัสนักศึกษา 6630131132002 นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการศึกษาวิจัย เรื่อง “หลักธรรมที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การประยุกต์ใช้หลักธรรมในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการไกล่เกลี่ย เพื่อให้สามารถระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม

เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิร่วมกันตรวจสอบ วิเคราะห์ และให้ข้อเสนอแนะต่อร่างแนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค อันจะนำไปสู่แนวทางที่มีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริง

สถานที่จัดสนทนากลุ่ม

ณ ห้อง 204 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล นครปฐม 73170

วันเวลาที่จัดสนทนากลุ่มเฉพาะ

วันอาทิตย์ ที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2569 เวลา 13.00 น. เป็นต้นไป

ขั้นตอนการดำเนินการ

- 1) จัดทำโครงการ และเสนอรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเสนอขอความเห็น และขออนุมัติจากกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์
- 2) ประสานงานผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) และระดมสมอง (Brainstroming)
- 3) เสนอขอหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) และระดมสมอง (Brainstroming) จากหลักสูตรรัฐศาสตร์ดุสิตบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- 4) แจ้งกำหนดวัน เวลา และสถานที่ที่จัดการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) และระดมสมอง (Brainstroming) กับผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญตลอดถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 5) จัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับจัดการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)
- 6) จัดการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) และระดมสมอง (Brainstroming) ตามวัน เวลา และสถานที่

7) ประเมินผลจัดการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) และระดมสมอง (Brainstroming) มาสรุป รวบรวม เรียบเรียง วิเคราะห์ สังเคราะห์ นำไปอภิปรายผล และเผยแพร่ในวารสารทางวิชาการหรือการประชุมทางวิชาการ

8) สรุปผลรายงานการดำเนินงานไปยังประธานกรรมการควบคุมคุณภาพ และคณะกรรมการควบคุมคุณภาพ

ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) และระดมสมอง (Brainstroming) ในครั้งนี้ โดยการประชุมผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Meeting) จำนวน 12 ท่าน ประกอบด้วย

1. พระมหาชินกร สุจิตโต ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต
2. พระครูสังฆรักษ์ ยศวีร์ ปมุตโต ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต
3. พระครูปลัดสุวัฒนญาณคุณ ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดราชประดิษฐสถิตมหาสีมารามราชวรวิหาร
4. พระครูธรรมธร สมพนธ์ ขนดีโก เลขานุการเจ้าอาวาสวัดเฉลิมพระเกียรติวรวิหาร
5. พระมหาสอโร ไรจนธมโม วัดไร่เกาเข้าน้ำร้อน
6. นายเดชา นุตาลัย สมาชิกวุฒิสภา
7. นายสุริโย พินโย ผู้ช่วยสมาชิกวุฒิสภา
8. พ.ต.ท. ประสาท สามารถกุล รองผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรโพธิ์ชัย
9. ว่าที่ ร.ต. นพรัตน์ แสนบุญ นักวิชาการอิสระ
10. นายวีรพงษ์ คณะปรีชา ผู้จัดการทั่วไป
11. นายพงษ์พันธ์ วงศ์หนองเตย ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงินและ

กลยุทธ์ GOTHER

12. น.ส. รวีวรรณ จำปาสิทธิ์

นักวิชาการเกษตรกรอิสระ

ผู้ดำเนินรายการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

ผศ.ดร. เกษฎา ผาทอง

ประธานคณะกรรมการบริหารบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ผู้รับผิดชอบการสนทนากลุ่ม

นายจิรายุ วุฒิสร้อย

นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ประเด็นในการสนทนากลุ่ม

การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และการระดมความคิดเห็น (Brainstorming) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามในการสนทนากลุ่ม โดยมีมุ่งหมายให้การสนทนากลุ่มเป็นการ 1) รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการณ์ของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคนในสังคมไทยในปัจจุบัน 2) รับฟังความคิดเห็น ความรู้ ความเข้าใจ และมุมมองเกี่ยวกับบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 3) เพื่อวิเคราะห์และพิจารณาความเหมาะสมในการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 4) เพื่อค้นหาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาใช้ส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เกิดประสิทธิภาพและความเหมาะสม 5) เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปเกี่ยวกับแนวทางการบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการพัฒนากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค

ทั้งนี้ การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และระดมสมอง (Brainstroming) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งกรอบคำถามเบื้องต้นไว้ 5 ประเด็นคำถาม ดังนี้

ประเด็นที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสภาพการณ์และปัญหาของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในคดีผู้บริโภคในปัจจุบัน

ประเด็นที่ 2 คำถามเกี่ยวกับบทบาท สมรรถนะ และคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ประเด็นที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ประเด็นที่ 4 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการบูรณาการหลักธรรมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเชิงปฏิบัติ

ประเด็นที่ 5 คำถามเกี่ยวกับแนวทางและข้อเสนอแนะในการบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค

ประเด็นที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสภาพการณ์และปัญหาของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคในปัจจุบัน

ประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

1.1 ท่านเห็นว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนและเป็นระบบเพียงใด

.....

.....

.....

.....

1.2 การสื่อสารระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยกับคู่กรณีมีประสิทธิภาพเพียงใด และควรปรับปรุงในประเด็นใด

.....

.....

.....

.....

1.3 ระยะเวลาในการดำเนินกระบวนการใกล้เคียงมีความเหมาะสมกับลักษณะของข้อพิพาทหรือไม่

1.4 คู่มือที่ได้รับข้อมูลและคำชี้แจงเพียงพอก่อนเข้าสู่กระบวนการหรือไม่ โดยภาพรวม กระบวนการใกล้เคียงมีจุดแข็งและข้อจำกัดใดบ้าง



สรุปความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพการณ์และปัญหาของกระบวนการใกล้เคียงข้อ
พิพาทในคดีผู้บริโภคในปัจจุบัน

ประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

2.1 ท่านเห็นว่าความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ยมีความสำคัญต่อความสำเร็จของกระบวนการเพียงใด

2.2 ทักษะการฟังและการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ยควรมีลักษณะอย่างไรจึงจะเหมาะสม

2.3 ผู้ไกล่เกลี่ยควรจัดการอารมณ์และความขัดแย้งของคู่กรณีอย่างไร

2.4 ความรู้ด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมีผลต่อประสิทธิภาพการไกล่เกลี่ยอย่างไร

2.5 ควรมีการพัฒนาสมรรถนะหรือการอบรมเพิ่มเติมในด้านใดบ้าง

สรุปการความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท สมรรถนะ และคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ประเด็นที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

3.1 หลักพรหมวิหาร 4 สามารถส่งเสริมความเป็นกลางและเมตตาในกระบวนการไกล่เกลี่ยได้หรือไม่ อย่างไร

3.2 หลักสังคหวัตถุ 4 สามารถช่วยพัฒนาการสื่อสารและการสร้างความไว้วางใจ
ระหว่างคู่กรณีได้หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

3.3 หลักอิทธิบาท 4 สามารถสนับสนุนความรับผิดชอบและประสิทธิภาพของผู้
ใกล้เคียงได้หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

3.4 หลักอริยสัจ 4 สามารถใช้เป็นกรอบวิเคราะห์และแก้ไขข้อพิพาทได้หรือไม่
อย่างไร

.....

.....

.....

.....

3.5 มีข้อจำกัดหรือความท้าทายใดในการนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ
บ้าง

.....

.....

.....

.....

สรุปความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาใน
กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

.....

.....

.....

.....

ประเด็นที่ 4 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการบูรณาการหลักธรรมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในเชิงปฏิบัติ
ประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

4.1 ควรกำหนดหลักธรรมเป็นกรอบจริยธรรมในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย
หรือไม่

.....

.....

.....

.....

4.2 ควรบูรณาการหลักธรรมไว้ในหลักสูตรการอบรมผู้ไกล่เกลี่ยอย่างไร

.....

.....

.....

.....

4.3 ควรมีแนวปฏิบัติหรือคู่มือที่เชื่อมหลักธรรมกับขั้นตอนการไกล่เกลี่ยหรือไม่

.....

.....

.....

.....

4.4 แนวทางใดที่จะทำให้การประยุกต์หลักธรรมสามารถนำไปใช้ได้จริงและเกิดผล อย่างยั่งยืน

.....

.....

.....

.....

สรุปเกี่ยวกับแนวทางการบูรณาการหลักธรรมเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงในเชิง ปฏิบัติ

.....

.....

.....

.....

ประเด็นที่ 5 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางในการพัฒนากระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยใช้
หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

.....

.....

.....

.....



ภาพถ่ายดำเนิน

กิจกรรมสัมมนาเชิงลึกการวิจัยเรื่อง

“หลักสูตรที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจาก
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค”

ระหว่างวันที่ 19 ธันวาคม 2568 - 30 มกราคม 2569









กิจกรรมเสวนากลุ่มการวิจัยเรื่อง

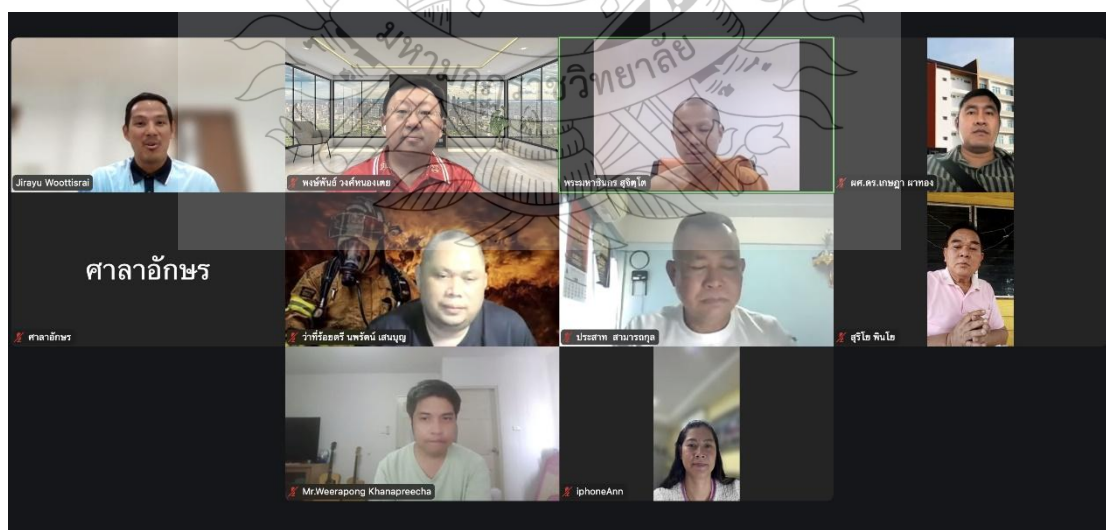
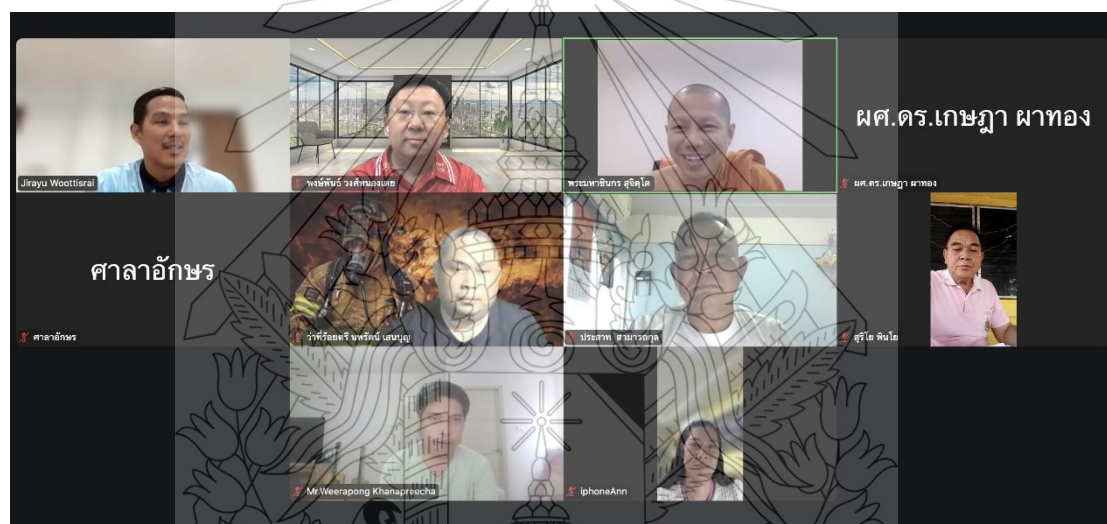
“หลักสูตรที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยทำการศึกษาจาก
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค”

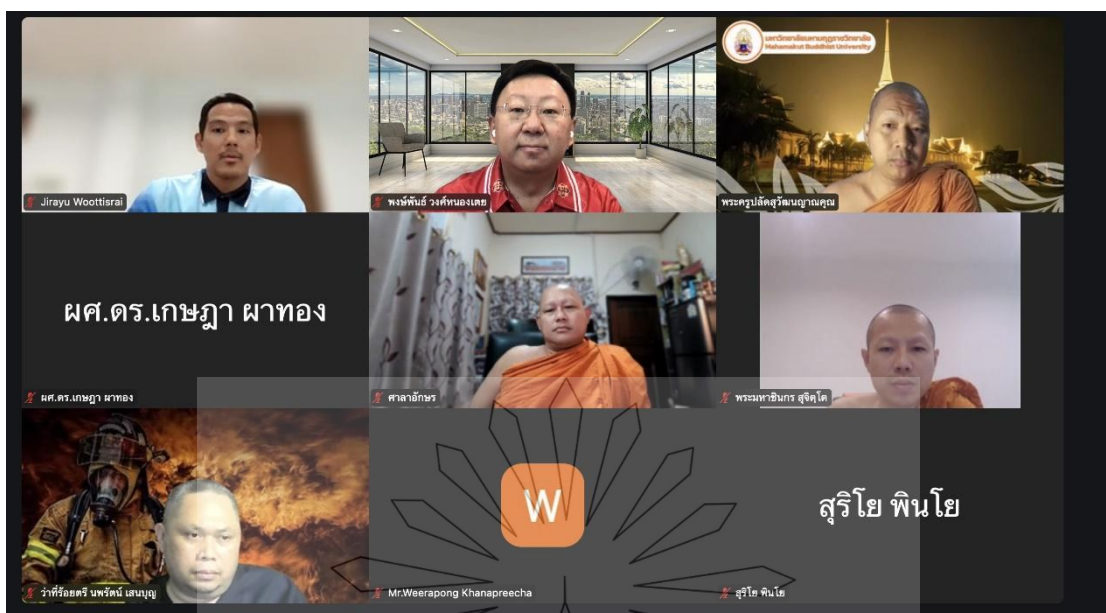
วันอาทิตย์ที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2569

ณ ห้อง 204 ชั้น 2 อาคาร B7.4

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

และรูปแบบออนไลน์ Zoom Meeting





ประวัติผู้เขียนคุณิพนธ์

ชื่อ	จิรายุ วุฒิสรัย
วัน เดือน ปี เกิด	7 มกราคม 2528
สถานที่เกิด	ลำปาง
ประวัติการศึกษา	ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยสยาม
ที่อยู่ปัจจุบัน	30 ซ.บางแวก 146 แขวงบางไผ่ เขตบางแค จังหวัด กรุงเทพมหานคร
ผลงานตีพิมพ์	วารสารสันติสุขปริทรรศน์
รางวัลที่ได้รับ	ประกาศนียบัตรสอบไล่ธรรมศึกษาชั้นตรี อุดมศึกษา ประกาศนียบัตร สอบไล่ธรรมศึกษาชั้นโท อุดมศึกษา ประกาศนียบัตรสอบไล่ธรรม ศึกษาชั้นเอก อุดมศึกษา

