



กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ:

กรณีศึกษา ศาลแรงงานภาค ๒

**A CONCILIATION PROCESS BY BUDDHIST PEACEFUL MEANS
OF ASSOCIATE JUDGES: A CASE STUDY
LABOUR COURT REGION 2**

นายมากุล คชชา

ดุษฎีนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาสันติศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๑



กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ:
กรณีศึกษา ศาลแรงงานภาค ๒

นายมากุล คชชา

คุชฎินิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาสันติศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๑

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



**A Conciliation Process by Buddhist Peaceful Means of
Associate Judges: A Case Study
Labour Court Region 2**

Mr. Markool Kotcha

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

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
C.E. 2018

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับดุษฎีนิพนธ์
เรื่อง “กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ: กรณีศึกษา
ศาลแรงงานภาค ๒” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาสันติศึกษา

(พระมหาสมบุญ วุฑฒิกโร, ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบดุษฎีนิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(พระเมธาวิเชียร, รศ.ดร.)

.....กรรมการ

(ศ.นพ.วันชัย วัฒนศัพท์)

.....กรรมการ

(พระมหาดวงเด่น จิตธำโน, ดร.)

.....กรรมการ

(ดร.นพ.บรรพต ดันธีรวงศ์)

.....กรรมการ

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร.)

คณะกรรมการควบคุมดุษฎีนิพนธ์

ดร.นพ.บรรพต ดันธีรวงศ์

ประธานกรรมการ

พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร.

กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย

(นายมากุล คชชา)

- ชื่อคุณิพนธ์ : กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของ
ผู้พิพากษาสมทบ: กรณีศึกษา ศาลแรงงานภาค ๒
- ผู้วิจัย : นายมากุล คชชา
- ปริญญา : พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต (สันติศึกษา)
- คณะกรรมการควบคุมคุณิพนธ์
- : ดร.นพ.บรรพต ตันธีรวงศ์, พ.บ. (แพทยศาสตร์),
ส.ม. (สาธาณสุขศาสตร์), Ph.D. (Buddhist Studies)
 - : พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร., ป.ธ. ๖., พธ.บ. (ปรัชญา),
ศศ.ม. (พุทธศาสนศึกษา), พธ.ด. (พระพุทธศาสนา)
- วันสำเร็จการศึกษา : ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๒

บทคัดย่อ

คุณิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ ๑) ศึกษาสภาพปัญหาและกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ ๒) ศึกษากระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี ๓) เสนอกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ การศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) และวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ทรงคุณวุฒิและบุคคลผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทในคดีแรงงานของศาลแรงงานภาค ๒

ผลการศึกษา

๑. พบปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ ได้แก่ คู่ความไม่สมัครใจเข้าร่วมใกล้เคียง ทักษะของผู้พิพากษาสมทบในการใกล้เคียง คู่ความเลือกใช้วิธีการใกล้เคียงเพื่อประวิงเวลาในการดำเนินคดี และปัญหาจากบุคคลภายนอก

๒. หลักพุทธสันติวิธีที่ใช้ในกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท คือ “สติ ขันติ สันติ” บูรณาการร่วมกับ “องค์ประกอบของธรรม” ได้แก่ หลักอริยสัจ หลักอคติ หลักพรหมวิหาร และหลักสัปปริยธรรม ในการเสริมกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท

๓. นำเสนอกระบวนการการใกล้เคียงเชิงพุทธ ด้วยวิธีบูรณาการให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาความขัดแย้งของศาลแรงงานภาค ๒ ที่เน้นจากข้างใน โดยการพัฒนาสติเป็นฐานแล้วออกไปสู่การใกล้เคียงของคู่ความ ซึ่งมี ๔ ขั้นตอน ดังนี้ ๑) เตรียมความพร้อมและลดภาวะอารมณ์ ๒) วิเคราะห์และค้นหาสาเหตุข้อพิพาท ๓) จัดการปัญหาความขัดแย้ง ๔) หาทางออกหรือข้อตกลงร่วมกันในการแก้ปัญหาและขจัดอุปสรรค เพื่อส่งผลให้กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลแรงงานภาค ๒ ประสบความสำเร็จ คู่ความมีสัมพันธที่ดีต่อกันตลอดไป

Dissertation Title : A Conciliation Process by Buddhist Peaceful Means of Associate Judges: A Case Study Labour Court Region 2

Researcher : Mr. Markool Kotcha

Degree : Doctor of Philosophy (Peace Studies)

Dissertation Supervisory Committee

: Dr.M.D. Banpot Thontiravong, M.D. (Doctor of Medicine),
M.P.H. (Public Health), Ph.D. (Buddhist Studies)

: Phramaha Hansa Dhammhaso, Assoc. Prof. Dr., Pali VI,
B.A. (Philosophy), M.A. (Buddhist Studies),
Ph.D. (Buddhist Studies)

Date of Graduation : March 18, 2019

Abstract

The objectives of this research are as follows. 1) to examine problems and conciliation processes of associate judges of Labour Court Region 2 2) to study conciliation processes by means of Buddhist peace 3) to propose a conciliation process by means of Buddhist peace to associate judges of Labour Court Region 2

The methodology of this research includes qualitative research, documentary research, and an in-depth interview with experts and concerned personnel from Labour Court Region 2

The results of the study

1. Problems in conciliation processes of associate judges of Labour Court Region 2 include the followings; the willingness to conciliate of both litigants, skills of conciliators, the dilatory in prosecution by conciliation process of litigants, and problems from outside party.

2. The Buddhist principles which could successfully be applied and integrated in conciliation processes are the Noble Truth, the Prejudice 4, the Four Sublime States of Mind, and the Sappurisa-dhamma.

3. The integrate Buddhist peace in conciliation processes of associate judges of Labour Court Region 2 shall be applied into 4 steps as follows. 1) Prepare and be calm. Try to eradicate all emotions. 2) Analyze and discover the causes of the

disputes 3) Eradicate all conflicts 4) Find resolutions or mutual agreements and Buddhist principles to be applied in conciliation processes

กิตติกรรมประกาศ

ดุขฉนินพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยควมอนุเคราะห์จากกัลยาณบุคคลในหลายฝ่าย ซึ่งผู้วิจัยขอระบุนามไว้เพื่อแสดงความขอบคุณดังต่อไปนี้

กราบขอขอบคุณ ดร.นพ. บรรพต ตันธีรวงศ์ ซึ่งเป็นประธานกรรมการควบคุมดุขฉนินพนธ์ ที่มีส่วนสำคัญในการจุดประกายให้เกิดงานดุขฉนินพนธ์เล่มนี้

กราบขอขอบคุณ พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส (นินิบุญยากร), รศ.ดร. ที่ปรึกษากรรมการผู้ควบคุมดุขฉนินพนธ์ ท่านเป็นผู้ประสิทธิ์ประสาทองค์ความรู้ ให้ความเมตตา ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ พร้อมทั้งให้กำลังใจในการทำดุขฉนินพนธ์แก่ผู้วิจัยเสมอมา

กราบขอขอบคุณ พระมหาดนัย อุปทตฺตโน ที่ช่วยประสานงาน ให้คำแนะนำอย่างดีตลอดช่วงเวลาของการศึกษาเสมอมา

ขอขอบคุณ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกๆ ท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจนทำให้ดุขฉนินพนธ์นี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของดุขฉนินพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูทเวทิตาแด่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ผู้วิจัยเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

นายมากุล คชชา
๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ณ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ญ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ คำถามการวิจัย	๕
๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๕
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๕
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๘
๑.๖ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๙
๑.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๑๔
๑.๘ วิธีดำเนินการวิจัย	๑๕
๑.๙ ประโยชน์ที่ได้รับ	๑๕
บทที่ ๒ สภาพปัญหาและกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒	๑๗
๒.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของการใกล้เคียงข้อพิพาท	๑๗
๒.๒ ความหมายของการใกล้เคียงข้อพิพาท	๒๓
๒.๓ ข้อดีของการใกล้เคียงข้อพิพาท	๒๕
๒.๔ ข้อจำกัดของการใกล้เคียง	๒๖
๒.๕ หลักการของการใกล้เคียงข้อพิพาท	๒๖
๒.๖ คุณสมบัติของผู้ใกล้เคียง	๒๗
๒.๗ บทบาท หน้าที่ และจรรยาบรรณของผู้ใกล้เคียง	๓๐
๒.๘ การพัฒนาทักษะของผู้ใกล้เคียง	๓๔
๒.๙ ขั้นตอนและกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท	๔๓
๒.๑๐ จริยธรรมของผู้ใกล้เคียง	๔๙
๒.๑๑ ความเป็นมาของการจัดตั้งศาลแรงงาน	๕๑

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๒.๑๒ สารสำคัญ พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ.๒๕๒๒	๕๕
๒.๑๓ ข้อมูลทั่วไปของศาลแรงงานภาค ๒	๕๙
๒.๑๔ บทบาทและหน้าที่ของผู้พิพากษาสมทบในศาลแรงงานภาค ๒	๖๐
๒.๑๕ ความแตกต่างในบทบาทของผู้พิพากษากับบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย	๖๓
๒.๑๖ ประเภคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของศาลแรงงานภาค ๒	๖๕
๒.๑๗ ความเป็นมาและความสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลแรงงานภาค ๒	๖๗
๒.๑๘ กระบวนการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลแรงงานภาค ๒	๗๓
๒.๑๙ สภาพปัญหาและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลแรงงานภาค ๒	๘๒
๒.๒๐ สรุป	๑๐๑
บทที่ ๓ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี	๑๐๓
๓.๑ หลักพุทธสันติวิธีที่ส่งเสริมการไกล่เกลี่ย	๑๐๓
๓.๒ ศาสนากับการใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย	๑๐๔
๓.๓ หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่ใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	๑๐๗
๓.๔ กระบวนการไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ	๑๒๗
๓.๕ สรุป	๑๓๙
บทที่ ๔ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒	๑๔๐
๔.๑ บุคลากรกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของตะวันตก พระพุทธศาสนาและผู้พิพากษาสมทบของศาลแรงงาน ภาค ๒	๑๔๐
๔.๒ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒	๑๔๗
บทที่ ๕ บทสรุป และข้อเสนอแนะ	๑๖๗
๕.๑ บทสรุป	๑๖๗
๕.๒ ข้อเสนอแนะ	๑๗๑
บรรณานุกรม	๑๗๒

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ภาคผนวก	๑๗๙
ภาคผนวก ก หนังสือขอสัมภาษณ์	๑๘๐
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์	๑๙๐
ภาคผนวก ค ภาพถ่าย	๑๙๓
ประวัติผู้วิจัย	๒๐๒

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ ๒.๑ การแก้ไขปัญหาข้อพิพาท	๖๔
ตารางที่ ๒.๒ เปรียบเทียบลักษณะของการพิจารณาพิพากษาคดีกับการไกล่เกลี่ย	๖๔
ตารางที่ ๔.๑ การบูรณาการกระบวนการไกล่เกลี่ยตามหลักพุทธสันติวิธีของ ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒	๑๔๑

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ ๑.๑ กรอบแนวคิดการวิจัย	๑๕
ภาพที่ ๔.๑ กระบวนการไหลเปลี่ยนตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒	๑๔๘

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำอธิบายคำย่อในภาษาไทย

ก. คัมภีร์พระไตรปิฎก

ในดัชนีฉบับนี้ อ้างอิงคัมภีร์พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทยของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในการอ้างอิงพระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย และพระไตรปิฎกฉบับภาษาบาลี นั้น ใช้หมายถึงการระบุชื่อคัมภีร์และระบุเล่ม/ข้อ/หน้า ของพระไตรปิฎกเล่มนั้นๆ เช่น ที.ส. (ไทย), ๙/๔๐๖-๔๔๓/๑๗๕-๑๙๖. หมายถึง ทีฆนิกาย สีสันธวรรค (พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย) เล่มที่ ๙ ข้อที่ ๔๐๖-๔๔๓ หน้าที่ ๑๗๕-๑๙๖. เป็นต้น อักษรย่อที่ใช้ในที่นี้ มีดังนี้

พระวินัยปิฎก

คำย่อ	ชื่อคัมภีร์		ภาษา
วิ.ม. (ไทย)	วินัยปิฎก	มหาวรรค	(ภาษาไทย)
วิ.จ. (ไทย)	วินัยปิฎก	จุฬวรรค	(ภาษาไทย)
วิ.ภิกขุณี. (ไทย)	วินัยปิฎก	ภิกขุณีวิภังค์	(ภาษาไทย)

พระสุตตันตปิฎก

ที.ปา. (ไทย)	ทีฆนิกาย	ปาฏิกวรรค	(ภาษาไทย)
ที.ส. (ไทย)	ทีฆนิกาย	สีลขันธวรรค	(ภาษาไทย)
ม.อุ. (ไทย)	มัชฌิมนิกาย	อุปปิณณาสก	(ภาษาไทย)
ส.ข. (ไทย)	สังยุตตนิกาย	ขันธวรรค	(ภาษาไทย)
ส.ม. (ไทย)	สังยุตตนิกาย	มหาวรรค	(ภาษาไทย)
อง.สตุตก. (ไทย)	อังคุตตรนิกาย	สตุตกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.จตุกก. (ไทย)	อังคุตตรนิกาย	จตุกกนิบาต	(ภาษาไทย)

อรรถกถาพระสุตตันตปิฎก

ขุ.ข.อ. (บาลี)	ขุททกนิกาย	ขุททกปาฐปาติ	(ภาษาบาลี)
ขุ.อติ.อ. (บาลี)	ขุททกนิกาย	ปรมตถปิณี อติวุตตกอรรถกถา	(ภาษาบาลี)

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสังคมมีปัญหาความขัดแย้งอย่างต่อเนื่องและทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นถึงขั้นใช้กำลัง ซึ่งเกิดขึ้นจากหลายเหตุปัจจัย นำไปสู่การแตกแยกทางความคิด การแบ่งพรรค แบ่งพวก เกิดความไม่ลงรอยซึ่งกันและกัน ไม่สามารถประสานรอยร้าวที่เกิดจากความไม่เข้าใจกัน เช่น ปัญหาแรงงานซึ่งเกิดจากความขัดแย้งระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจลุกลามและนำไปสู่ปัญหาว่างงาน ปัญหาความยากจน ปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และปัญหาอื่นๆ ที่อาจตามมา^๑

ศาลแรงงานเป็นศาลที่จัดตั้งขึ้นเป็นพิเศษ มีหน้าที่พิจารณาคดีที่เกี่ยวกับแรงงาน ข้อพิพาทที่เกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ตามสัญญาจ้างหรือข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง คดีที่เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองแรงงาน หรือกฎหมายแรงงานสัมพันธ์^๒ การพิจารณาคดีในศาลแรงงานนั้น เน้นเรื่อง การไกล่เกลี่ย เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกัน โดยให้ไกล่เกลี่ยทันทีที่โจทก์จำเลยมาศาลในวันนัดพิจารณา และให้ศาลแรงงานได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยไปตลอดระยะเวลาที่มีการพิจารณาคดีอยู่แม้จนกระทั่งวันนัดอ่านคำพิพากษาก็ตาม ทั้งนี้เป็นไปตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งการตกลงหรือประนีประนอมยอมความกันอาจกระทำได้ โดยตกลงเลิกคดีกัน เนื่องจากได้มีการทำความเข้าใจกันระหว่างโจทก์กับจำเลยแล้ว^๓

ทั้งนี้ การที่สำนักงานศาลยุติธรรมโดยคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมได้มีนโยบายในการนำระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในศาลยุติธรรมนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นองค์กรอิสระ (องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐, ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๔๓ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา, เล่ม ๑๑๗, ตอนที่ ๔๔ก, ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๔๓) ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐^๔

^๑ ลิขิต ธีรเวคิน, “ความขัดแย้งและการแก้ปัญหา”, วารสารพระปกเกล้า, ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๑ (๒๕๕๓): ๘-๑๕.

^๒ สำนักงานศาลยุติธรรม, ศาลอุทธรณ์คดีชั้นอุทธรณ์พิเศษ, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพลส จำกัด, ๒๕๕๙, หน้า ๑๐.

^๓ สุดาศิริ วสวงศ์, พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒ (เรียงมาตรา), (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ศรีอนันต์การพิมพ์ จำกัด, ๒๕๔๐).

^๔ อัครศักดิ์ จิตธรรมมา, “การพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมของประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (คณะนิติศาสตร์: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๑), หน้า ๑.

ปัจจุบันศาลแรงงานภาค ๒ ให้ความสำคัญกับเรื่องการไกล่เกลี่ยมากที่สุด โดยกำหนดหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยสำหรับผู้มีหน้าที่ไกล่เกลี่ย ไว้ดังนี้ ๑) องค์คณะพิจารณาคดี ประกอบด้วย องค์คณะผู้พิพากษาศาลแรงงาน ๒) ผู้พิพากษาอาวุโสและผู้พิพากษาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมขึ้นบัญชีผู้ประนีประนอมเพื่อไกล่เกลี่ยคดีที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ๓) นิติกร ทำหน้าที่ควบคุมดูแลให้คู่ความได้เจรจากัน^๑ ขณะเดียวกัน จำนวนคดีความที่นำไปสู่ศาล ก็เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แม้ศาลจะใช้วิธีการไกล่เกลี่ย ประนีประนอม มากเพียงใด ก็ไม่สามารถลดจำนวนคดีลงได้ สภาพการไกล่เกลี่ยที่ปรากฏพบว่ายังมีความขัดแย้งกันของคู่ความในระหว่างการไกล่เกลี่ย หรือคู่ความไม่ไว้วางใจผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งมีมูลเหตุปัจจัยหลายอย่าง ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่เป็นผลสำเร็จ เช่น สภาพห้องไกล่เกลี่ย ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย และสภาพอารมณ์ของคู่กรณี เป็นต้น จากสถิติคดีศาลแรงงานกลางและศาลแรงงานภาคเปรียบเทียบ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๘ และ พ.ศ. ๒๕๕๙ พบว่า ในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ มีปริมาณคดีที่เข้าสู่การพิจารณา เพิ่มขึ้นและศาลแรงงานกลางและศาลแรงงานภาคสามารถดำเนินคดีเสร็จไป คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๔๓ ของปริมาณคดีทั้งหมด และยังมีคดีที่อยู่ระหว่างดำเนินการอีกจำนวนหนึ่ง และจากสถิติปริมาณคดีที่เข้าสู่การพิจารณาพิพากษาของศาลแรงงาน และศาลแรงงานภาค ๑-๙ ประจำเดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ พบว่า คดีแรงงานที่เข้าสู่การพิจารณา จำนวน ๑๑,๒๒๖ คดี และได้พิพากษาแล้วเสร็จ จำนวน ๓,๒๘๐ คดี ซึ่งคดีที่พิพากษาแล้วเสร็จดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๒ ของปริมาณคดีที่เข้าสู่การพิจารณา^๒ จากสถิติดังกล่าวถึงแม้ว่าจะทำให้คู่กรณี สามารถตกลงกันได้และทำให้การบังคับคดีเสร็จสิ้นไปเป็นจำนวนมาก แต่การไกล่เกลี่ยส่วนใหญ่จัดทำในรูปแบบมหรกรรมการไกล่เกลี่ยซึ่งไม่เต็มรูปแบบมากนัก ส่วนการไกล่เกลี่ยที่เต็มรูปแบบ ในบางกรณีพบว่ายังมีความขัดแย้งกันของคู่ความในระหว่างการไกล่เกลี่ย หรือคู่ความไม่ไว้วางใจผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งมีมูลเหตุปัจจัยหลายอย่าง ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่เป็นผลสำเร็จ เช่น การมีอคติ เจ้าอารมณ์ พุดไม่รักษาน้ำใจ เป็นต้น

จากบทบาท อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ ในศาลแรงงาน ได้แก่ กิจการที่ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒ ในศาลแรงงานจะต้องทำหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนดและแนวปฏิบัติที่ศาลแรงงานกำหนดไว้ เพื่อให้เป็นไปตามความประสงค์ดังกล่าวด้วยความรับผิดชอบตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งแรงงาน และวิธีพิจารณาแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒^๓ และบทบาทการทำหน้าที่ที่กำหนดไว้เกี่ยวกับการพิพากษาคดี ซึ่งผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ ต้องให้ความร่วมมือในการปรึกษาคดีร่วมกับผู้พิพากษากลาง ให้ตรงตามเวลานัดหมาย โดยสามฝ่ายมาพร้อมกัน และการแสดงความคิดเห็นโดยสุจริต มีเหตุ มีผล

^๑ อนันต์ ลิ้มฉาย, การไกล่เกลี่ยในคดีแรงงาน, สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, ๒๕๕๖.

^๒ สำนักแผนงานและงบประมาณ, รายงานปริมาณคดีที่เข้าสู่การพิจารณาพิพากษาของศาลแรงงาน, (กรุงเทพมหานคร: แอคทีฟพรีส, ๒๕๖๐).

^๓ วิรัตน์ ถัทธินทร, ที่มาของแหวนหมั้น. (ไม่ระบุ, ๒๕๖๐).

และอย่าใช้อารมณ์ อย่าคิดว่าเป็นผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒ มาจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด เพื่อให้คู่ความฝ่ายนั้นชนะคดี ต้องปราศจากอคติ ๔ คือ ฉันทาคติ (ลำเอียงเพราะรัก) โทสาคติ (ลำเอียงเพราะโกรธ) ภยาคติ (ลำเอียงเพราะกลัว) โมหาคติ (ลำเอียงเพราะเขลา) โดยนำข้อเท็จจริงจากการนั่งพิจารณาและออกความเห็นโดยอิสระถูกต้อง ซึ่งองค์คณะทั้ง ๓ ท่าน ต่างมีเสียงในการลงความในคดีท่านละหนึ่งเสียงเท่ากัน ควรใช้ดุลยพินิจในการตัดสินคดีโดยสุจริตใจ เพื่อความถูกต้องและความภาคภูมิใจ การนั่งพิจารณา การพิพากษาคดีทำในพระปรมาภิไธยพระมหากษัตริย์ ขอให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตบริสุทธิ์และยุติธรรม ศาลเป็นที่พึ่งแห่งสุดท้ายของประชาชน

ในการดำรงตนเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของศาลแรงงาน^๔ พฤติกรรมที่บุคลากรขององค์กรแสดงออกร่วมกัน มีความเห็นเหมือนกันและต่างกัน ศาลแรงงานเป็นศาลยุติธรรม ผู้บริหาร ข้าราชการตุลาการ ข้าราชการธุรการ ที่มาจากศาลอื่น ย่อมมีแนวความคิด ความยึดติด และแนวปฏิบัติมาด้วย ในความแตกต่าง ศาลแรงงานเป็นองค์กรในการระงับข้อพิพาทแรงงาน เกษมสันต์ วิลาวรรณ กล่าวว่า วิธีการระงับข้อพิพาทแรงงานที่เหมาะสมควรเริ่มต้นด้วยขั้นตอนต่างๆ เหล่านี้ การพูดคุยชี้แจง การร้องทุกข์ตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน การใช้มาตรการทางแรงงานสัมพันธ์ การร่วมปรึกษาหารือ การร่วมเจรจาต่อรอง การตั้งคณะกรรมการข้อเท็จจริง การไกล่เกลี่ยหรือการประนีประนอม การชี้ขาดโดยสมัครใจ หรือการใช้อำนาจตุลาการ การชี้ขาดโดยบังคับโดยบุคคลหรือคณะบุคคลตามกฎหมาย การตัดสินชี้ขาดโดยศาล ปัญหาที่พ่วงในศาลแรงงาน ทำให้องค์คณะผู้พิพากษาต้องใช้เวลาในการไต่สวน ซึ่งคดีที่โจทก์หลายรายต่างฟ้องหลายคดีพร้อมกัน และศาลรวมพิจารณาจะมีปัญหาเรื่อง ข้อมูลตามคำฟ้องไม่ตรงกัน ข้อหาแตกต่างกัน คำขอท้ายฟ้องแตกต่างกัน การถอนคำฟ้องต่างเวลากัน ข้อต่อสู้แตกต่างกัน ฯลฯ จึงต้องใช้การไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท ซึ่งผู้พิพากษาต้องดำเนินการ ๑) ไกล่เกลี่ย ๒) บันทึกคำให้การ ๓) คำร้อง คำแถลงด้วยวาจาของคู่ความ ๔) ซักถามพยานเอง ๕) จัดคำเบิกความพยานเองและตัดสินคดีเบื้องต้นด้วยตนเอง โดยมีผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒ ทั้งสองฝ่ายต้องขึ้นพิจารณากับองค์คณะโดยพร้อมเพรียงกัน ร่วมไกล่เกลี่ย ร่วมในการสืบพยาน ร่วมในการตัดสินคดี ฯลฯ เนื่องจากกระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อให้คู่ความตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกันนั้น ต้องปฏิพากย์กันระหว่างบุคคลหลายฝ่ายหลายคน ได้แก่ ผู้พิพากษา ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒ ฝ่ายนายจ้าง ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒ ฝ่ายลูกจ้าง โจทก์ จำเลย ทนายโจทก์ และทนายจำเลยแต่ละคน บุคคลดังกล่าวมีพื้นฐานการศึกษาอบรม ความรอบรู้และประสบการณ์ชีวิต ความสามารถในการสื่อสารทางภาษา ศิลปะในการโน้มน้าว ความมีเหตุผล ความสามารถในการวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการควบคุมอารมณ์ต่างกัน จึงทำให้เกิดข้อวิพากษ์วิจารณ์ว่า “ไม่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและพยาน”

^๔ เกษมสันต์ วิลาวรรณ, คำอธิบายกฎหมายแรงงาน, พิมพ์ครั้งที่ ๑๖ (แก้ไขเพิ่มเติม, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิญญูชน จำกัด, ๒๕๕๓).

“ลูกจ้างน้ำदार่วงเพราะคำพูดโกเล่เกลี่ย” “ราคาต่อรองใช้สูตรพบกันครึ่งทาง” “การโกเล่เกลี่ยให้เขา
รับเงินต่ำกว่าสิทธิ์” “คุดาลูกจ้าง แนะนำให้ถอนฟ้อง” คดีนี้คุณแพ้ยไม่ต้องต่อสู้หอรอก” “มนุษย์คนละ
ชั้นกับนายจ้าง” จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น องค์คณะผู้พิพากษาจึงมีความจำเป็นในการทำหน้าที่
โกเล่เกลี่ยข้อพิพาทจากปริมาณคดีความที่เข้าชั้นและมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น การโกเล่เกลี่ยจึงต้องมี
ประสิทธิภาพโดยนำหลักธรรมของพุทธศาสนาเป็นที่ยึดเหนี่ยว

บทบาทของผู้โกเล่เกลี่ย จากหลักศาสนากับการโกเล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเห็นว่า
ผู้โกเล่เกลี่ยจะต้องช่วยหาทางขจัดอคติหรืออุกฤษฏ์ในใจคู่ขัดแย้งให้ได้ เช่น ผู้โกเล่เกลี่ยต้องช่วยทำให้
คู่กรณีตระหนักว่า สิ่งของตนเองเรียกร้องอาจจะเรียกร้องมากเกินไป หรือทำให้เขาเห็นว่าข้อเรียกร้องที่
เขาต้องการที่จริงแล้วไม่คุ้มค่ากับสิ่งที่เขาพยายามลงทุนลงแรงไป ผู้โกเล่เกลี่ย ทำให้โลภะลดลงไป โดย
ทำให้คู่กรณีตระหนักว่า มีสิ่งอื่นที่มีค่ามากกว่าผลประโยชน์ทางวัตถุ นี่เป็นการทำให้โลภะลดลง ในแง่
โทสะ จะลดโทสะอย่างไร เราลดโทสะได้โดยทำให้คู่ขัดแย้งเห็นโทษของความโกรธ เช่นว่า ทำให้เกิด
ความสูญเสียมากขึ้น ผู้โกเล่เกลี่ยสามารถลดโทสะด้วยการทำให้เกิดเมตตาต่อกัน เห็นความทุกข์
ความยากลำบาก หรือเจตนาของอีกฝ่ายหนึ่งแล้วเราต้องมองให้ลึกลงไปด้วยว่า เพราะการกระทำของ
เราทำให้คู่กรณีมีส่วนแข็งกร้าวต่อเราหรือเปล่า บางครั้งความขัดแย้งลุกลามไปได้เพราะตัวเราเอง
การกระทำของเราเอง โดยที่เราเองไม่รู้ตัว ผู้โกเล่เกลี่ยควรทำหน้าที่นี้ ควรจะทำให้คู่กรณีตระหนักว่า
อะไรจะเกิดขึ้นถ้าหากไม่ยอมเจรจาจนให้ถึงสถานการณ์เลวร้ายที่สุดแล้วมันจะเป็นอย่างไรถ้าไม่มี
การเจรจากัน นี่คือการช่วยทำให้เขาเห็นภาพว่า ถ้าความขัดแย้งลุกลามต่อไปจะเกิดอะไรขึ้นมา อันนี้
ก็จะช่วยให้เกิดสติและลดโทสะลงไปได้เหมือนกัน อันหนึ่งที่สำคัญคือการลดโมหะหรือลดโมหาคติ
เมื่อมีความขัดแย้ง ผู้โกเล่เกลี่ยจะช่วยได้ในการทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน ที่สำคัญคือการทำ
ให้เห็นมุมมองที่ต่างกัน สถานการณ์เดียวกัน พฤติการณ์อย่างเดียวกัน แต่มองคนละแง่คนละมุมก็ทำให้
เกิดอคติต่อกันได้ อันนี้ผู้โกเล่เกลี่ยควรจะช่วยทำให้เขาได้ตระหนักว่า จริงๆ แล้วทั้ง ๒ ฝ่าย ไม่ได้มี
เจตนาหรือมีอคติต่อกัน หรือการทำให้คู่กรณีได้เข้าใจระหว่างประโยชน์ระยะสั้นจนลืมประโยชน์
ระยะยาว^๕

แนวทางการสร้างสันติสุขคือเครื่องมือในการเสริมสร้างความปรองดองในหมู่คณะ เพื่อให้
เกิดสังคมสันติสุขได้นั้น ต้องอาศัยหลักธรรมทางศาสนาไปประยุกต์ใช้กับชีวิตของแต่ละคนแต่ละสังคม
พระพุทธศาสนาเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคม ที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ พระพุทธศาสนา
เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพสังคม เศรษฐกิจและการเมือง แต่พระพุทธศาสนาก็มีอิทธิพลและบทบาทอยู่
ต่อวิถีชีวิตของบุคคลในสังคม ซึ่งนักสังคมศาสตร์ให้การยอมรับความสำคัญของพระพุทธศาสนาใน

^๕ พระไพศาล วิสาโล, การโกเล่เกลี่ยแบบพุทธ. ใน หลักศาสนากับการโกเล่เกลี่ยข้อพิพาท,
กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟพรีน จำกัด, ๒๕๕๖), หน้า ๗๙-๘๐.

ลักษณะที่เป็นระบบควบคุมสังคมให้สุขสงบ และเป็นสถาบันเบื้องต้นสำหรับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และสวัสดิการของมนุษย์^๖

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมองว่า ผู้ใกล้ชิดมีองค์ความรู้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยและด้านกฎหมายในการไกล่เกลี่ยยังไม่เพียงพอ จำเป็นจะต้องมีคุณธรรมกำกับด้วย หลักพุทธธรรมในทางพระพุทธศาสนานั้นมีมาก แต่ในที่นี้ผู้ศึกษาเลือกหลักพุทธสันติวิธีเป็นกรอบในการพัฒนาส่งเสริมผู้ไกล่เกลี่ย เพราะมีส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งทำที่ด้านกายภาพ และการวางใจที่เป็นกลาง ซึ่งเป็นหลักธรรมที่สอดคล้องกับแนวทางในการไกล่เกลี่ย จะช่วยให้เกิดการวางตัวของผู้ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลางอย่างแท้จริง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการไกล่เกลี่ยด้วยการประยุกต์หลักพุทธสันติวิธีเป็นแนวทางในการไกล่เกลี่ย เพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ เกิดประสิทธิผล และประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๒ คำถามการวิจัย

๑.๒.๑ สภาพปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ เป็นอย่างไร

๑.๒.๒ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของตะวันตก กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเชิงพุทธ และกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลแรงงานภาค ๒ เป็นอย่างไร

๑.๒.๓ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ ควรเป็นอย่างไร

๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๓.๑ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒

๑.๓.๒ เพื่อศึกษากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี

๑.๓.๓ เพื่อเสนอกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

๑.๔.๑.๑ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและปัญหาที่พบในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒

๑.๔.๑.๒ หลักพุทธสันติวิธี ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและกระบวนการไกล่เกลี่ยของตะวันตก

๑.๔.๑.๔ กระบวนการไกล่เกลี่ยตามหลักพุทธธรรมมาใช้สนับสนุนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลแรงงานภาค ๒

^๖ การตี มหาจันทร์, พื้นฐานอารยธรรมไทย, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท โอเดียนสโตร์ จำกัด, ๒๕๓๒), หน้า ๓๓-๕๐.

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

ประชากรที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

๑.๔.๒.๑ กลุ่มนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนา

- ๑) พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ. ดร.
- ๒) พระมหาดวงเด่น รัฐญาโณ, ดร.
- ๓) ศ.(พิเศษ) ร.ท.ดร.บรรจบ บรรณรุจิ

๑.๔.๒.๒ กลุ่มผู้พิพากษาและผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

- ๑) นายศิริชัย คุณจักร รองประธานศาลอุทธรณ์ภาค ๒
(อดีต อธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานภาค ๒)
- ๒) นายประดิษฐ์พงศ์ ชิตวงศ์ รองอธิบดีผู้พิพากษาศาลอาญาทุจริต
และประพฤติมิชอบภาค ๒
- ๓) นายณรงค์ศักดิ์ อัจฉรานูวัฒน์ ผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์
- ๔) นายอดุลย์ ชันทอง ผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์
- ๕) นายปรัชญา อยู่ประเสริฐ ผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์
- ๖) นายณรงค์ศักดิ์ อัจฉรานูวัฒน์ ผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์
- ๗) นายเชวง ชูศิริ ผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลฎีกา
ดำรงตำแหน่งเลขาธิการศาลฎีกา

๑.๔.๒.๓ กลุ่มผู้พิพากษาสมทบและผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

- ๑) นายนพพร อุดมวัชรศรี ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒
- ๒) นายสมชาย เขื่อนน้อย ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒
- ๓) นายจิรวุฒิ จำปาทอง ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒
- ๔) นายมานิตย์ ปิยัง ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒
- ๕) นายชัยวัฒน์ สังข์รุ่ง ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒
- ๖) นายศรัณย์ธร หยิวิม ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒
- ๗) นายวิชัย ตันโตนด ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒
- ๘) นายธนยศ คงธนสุกร ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒
- ๙) นายอิสระ มุสิกอง อดีตผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒
- ๑๐) นายประโยชน์ อรรถธร อดีตผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒
- ๑๑) นายสุรชาติ ชัยตระกูลทอง อดีตผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒
- ๑๒) นายอำนาจ คณารักษ์ ผู้อำนวยการ สำนักงานประจำศาลแรงงาน
ภาค ๒
- ๑๓) นายอดิศักดิ์ ศรีเอกกวีรัตน์ นิติกรชำนาญการ ศาลแรงงานภาค ๒

- | | |
|-------------------------------|--|
| ๑๔) นายเอกชัย วิลานันท์ | ทนายความ |
| นางสาวธารทิพย์ โพธิ์ถิ่น | ผู้รับมอบอำนาจจากโจทก์ |
| ๑๕) ว่าที่ ร.ต.สรายุทธ สุ่มยศ | นิติกรชำนาญการ สำนักงานสวัสดิการและ
คุ้มครองแรงงานจังหวัดชลบุรี |

นอกจากนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ร่างกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี มาแล้ว ผู้วิจัยได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทร่วมการสนทนากลุ่มย่อยเพื่อแลกเปลี่ยน เสนอแนะและแสดงความคิดเห็น ในการปรับปรุงให้ได้เป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี: กรณีศึกษา ศาลแรงงานภาค ๒ ที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสนทนากลุ่มย่อย เป็นจำนวน ๒ ครั้ง ดังนี้

การสนทนากลุ่มย่อย ครั้งที่ ๑ วันที่ ๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนาและพุทธสันติวิธี ประกอบไปด้วย
 - ๑) พระเมธาวิเชียร รศ.ดร. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มมร.
 - ๒) ผศ.ร.ท.ดร. บรรจบ บรรณรุจิ นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา
๒. ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญด้านข้อกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล

ยุติธรรม

- ๑) ท่านศิริชัย คุณจักร รองประธานศาลอุทธรณ์ภาค ๒
- ๒) นายศรียุทธ หิ้วยิม ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒
๓. ผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญนักวิชาการด้านการวิจัย
 - ๑) ดร.อำนาจ บัวศิริ อดีตผู้อำนวยการสำนักเลขาธิการมหาเถรสมาคม
๔. ผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญนักวิชาการด้านการพัฒนา
 - ๑) ผศ.ดร. อุทัย สติมัน อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
 - ๒) ดร.หทัยชนก โกมินทรชาติ อาจารย์คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
 - ๓) ดร.สุทธิรักษ์ พันภัยพาล ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชลบุรี

การสนทนากลุ่มย่อย ครั้งที่ ๒ วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. ผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนาและพุทธสันติวิธี ประกอบไปด้วย
 - ๑) พระเมธาวิเชียร รศ.ดร. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มมร.
 - ๒) พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร. นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา
๒. ผู้ทรงคุณ/วุฒิผู้เชี่ยวชาญด้านข้อกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล

ยุติธรรม

- | | |
|--------------------------|------------------------------|
| ๑) นายชัยวัฒน์ สังข์รุ่ง | ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒ |
| ๒) นายจิรวัฒน์ จำปาทอง | ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒ |

๓. ผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญนักวิชาการด้านการพัฒนา

๑) ผศ.ดร. อุทัย สติมัน

อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

๑.๔.๓.๑ เขตที่ตั้งอำนาจศาลแรงงานภาค ๒ ได้แก่ ศาลแรงงานภาค ๒ จังหวัดชลบุรี, ศาลแรงงานภาค ๒ จังหวัดระยอง

๑.๔.๓.๒ เขตอำนาจศาลแรงงานภาค ๒ ประกอบด้วย จังหวัดชลบุรี, ฉะเชิงเทรา, ระยอง, จันทบุรี, ตราด, นครนายก, ปราจีนบุรี และสระแก้ว

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี ของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ จำแนกออกเป็น ๔ ขั้นตอนหลัก ได้แก่

๑.๔.๔.๑ การวางแผนงาน รวมถึงการศึกษาข้อมูล ปัญหาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลแรงงานภาค ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม-๒๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

๑.๔.๔.๒ การลงมือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อย ตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึง ๑๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

๑.๔.๔.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

๑.๔.๔.๔ สรุป และเสนอแนะ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี ของผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๕.๑ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง กระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่สามหรือองค์คณะผู้พิพากษาเข้ามาช่วยเหลือให้คู่เจรจาท่องรองกันสำเร็จ ระงับข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของคู่ความเอง โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางหรือองค์คณะผู้พิพากษาที่คอยช่วยเหลือและเสนอแนะแนวทางในการยุติข้อพิพาท โดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่ได้วินิจฉัยชี้ขาดตัดสินข้อพิพาทดังกล่าวแต่อย่างใด

๑.๕.๒ ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง คนกลางที่ช่วยเหลือในการเสนอแนะหาทางเลือกให้คู่ความสามารถตกลงประนีประนอมยอมความกัน ซึ่งหากเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจะเรียกว่า “ผู้ประนีประนอม” ซึ่งอาจจะเป็นผู้พิพากษา หรือผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒ ที่ได้รับการแต่งตั้งจากอธิบดีผู้พิพากษาให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยก็ได้

๑.๕.๓ พุทธสันติวิธี หมายถึง การสร้างสันติภาพด้วยหลักการของพระพุทธเจ้า คือ การสร้างสันติภาพจากภายในสู่ภายนอก ประกอบด้วยหลักอริยสัจ หลักอคติ หลักพรหมวิหาร และหลักสัพพัตถธรรม

๑.๕.๔ การไกล่เกลี่ยด้วยหลักพุทธสันติ หมายถึง การใช้วิธีดับความขัดแย้งภายในและความขัดแย้งภายนอก เป็นเครื่องมือในการจัดการความขัดแย้งอย่างสันติ การใช้วิธี ข้อปฏิบัติ หรือชุดของวิธีทุกชนิด ที่มีอยู่เข้าไปจัดการความขัดแย้งโดยไม่ใช้ความรุนแรงหรือปราศจากความรุนแรงทั้งทางตรง และทางอ้อม”

๑.๕.๕ ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒ หมายถึง ผู้ที่ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งจากข้าราชการตุลาการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายตุลาการ ซึ่งเป็นผู้มีความรู้และความเข้าใจในปัญหาแรงงาน

วิรัตน์ ตั้งหงส์ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (กสร.)^๗ กล่าวว่า ผู้พิพากษาสมทบในศาลแรงงานเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในกระบวนการไกล่เกลี่ย การระงับข้อพิพาทและการพิจารณาคดีในศาล

๑.๕.๖ ศาลแรงงาน หมายถึง ศาลยุติธรรมชั้นต้นซึ่งเป็นศาลชำนาญพิเศษ มีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลแรงงาน เช่น คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามสัญญาจ้างแรงงานหรือตามข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง

๑.๕.๗ ศาลแรงงานภาค ๒ หมายถึง ศาลชำนาญพิเศษที่เกี่ยวข้องกับคดีแรงงานซึ่งเกิดขึ้นในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เดิมศาลแรงงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบไปด้วยศาลแรงงานกลาง สาขาชลบุรี กับศาลแรงงานกลางสาขาระยอง ต่อมาศาลแรงงานกลางประกาศปิดสาขาทั้งสองแห่งตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๔๖ และได้มีพระราชกฤษฎีกา กำหนดจำนวนที่ตั้งเขตศาล และวันเปิดทำการศาลแรงงานภาค พุทธศักราช ๒๕๔๖ กำหนดให้มีศาลแรงงานภาค ๒ ตั้งอยู่ ณ จังหวัดชลบุรี มีเขตอำนาจครอบคลุมพื้นที่จังหวัดจันทบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด จังหวัดนครนายก จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดสระแก้ว โดยกำหนดเปิดทำการตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๔๖

๑.๖ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๖.๑ เอกสาร ตำรา

ชลัท ประเทืองรัตน^๘ การเจรจาไกล่เกลี่ย (Negotiation) เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการกับความขัดแย้งและความรุนแรงที่เกิดขึ้นด้วยกระบวนการการพูดคุยกันอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน มีศิลปะในการพูดคุยกันภายใต้บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้เกิด มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมให้คนที่ขัดแย้งกันสามารถมาเผชิญหน้ากันได้เมื่อถึงจุดหรือสถานการณ์ที่เหมาะสม และเป็น การพูดคุยที่เป็น การไกล่เกลี่ย ไม่เกลี้ยกล่อม ทะล่อม ช่มชู้และบังคับ แต่เป็นกระบวนการของ

^๗ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, แรงงาน เปิดรับสมัครผู้พิพากษาสมทบในศาลแรงงานภาค ๑ และภาค ๗, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://www.labour.go.th/th/index.php?option=com_content&view=article&id=48375:--1--7&catid=1:2011-03-31-03-24-26&Itemid=88 [15 มี.ค. 2562]

^๘ ชลัท ประเทืองรัตน, ความรู้พื้นฐานแนวคิดการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี เจรจาไกล่เกลี่ย ไม่เกลี้ยกล่อม, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๕๗), หน้า ๙.

ความสมัครใจ และเกิดการยอมรับจากคู่กรณี เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (เนื้อหา) ที่ชัดเจนร่วมกัน มีกระบวนการที่ยอมรับร่วมกัน และเกิดสัมพันธภาพต่อกันอย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง อันจะส่งผลให้การจัดการความขัดแย้งเป็นไปได้อย่างลุล่วง

ปรัชญา อยู่ประเสริฐ^๙ ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “เทคนิคจิตวิทยาและการสื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางเลือก” สรุปได้ว่า การไกล่เกลี่ยหรือการประนีประนอมข้อพิพาท (Conciliation or Mediation) คือการที่คู่ความตกลงยินยอมให้บุคคลที่สามซึ่งเป็นคนกลางที่มีความเป็นอิสระและความเป็นกลาง แต่ไม่มีอำนาจชี้ขาดข้อพิพาท ทำการช่วยเหลือในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้ทั้งสองฝ่ายยินยอมลดหย่อนผ่อนปรนให้แก่กัน จนกระทั่งสามารถตกลงกันได้โดยทำสัญญาประนีประนอมยอมความ เพื่อระงับข้อพิพาทกันต่อไป

ภัทรศักดิ์ วรรณแสง^{๑๐} ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “คู่มือการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับประชาชน” สรุปได้ว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกวิธีการหนึ่งที่ศาลยุติธรรม ส่งเสริมสนับสนุน และมุ่งหวังให้เป็นทางเลือกอีกช่องทางหนึ่งแก่ประชาชนผู้มีอรรถคดีสำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม ในฐานะหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนการนำระบบการไกล่เกลี่ยคดีข้อพิพาทมาใช้ในศาลยุติธรรมตระหนักดีว่า ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องของประชาชนเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะส่งผลให้เกิดการนำวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปใช้มากขึ้น ทั้งในชั้นก่อนและหลังการฟ้องคดีอันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ประเทศชาติและประชาชน

ภาณุ รังสีหัทธ^{๑๑} ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รวมบทความการไกล่เกลี่ยและการประนีประนอมข้อพิพาทและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง” สรุปได้ว่า การไกล่เกลี่ย คือกระบวนการระงับข้อพิพาท ที่มีบุคคลที่สามมาช่วยเหลือให้คู่ความเจรจาต่อรองกันได้สำเร็จ หรือมองเห็นทางออกของปัญหา (ที่แต่เดิมเป็นทางตัน) เพื่อที่เขาจะได้พบกับทางออกของปัญหาที่เป็นที่พอใจของทุกฝ่าย การไกล่เกลี่ยเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความสมัครใจของคู่ความทั้งสองฝ่ายเป็นสำคัญ กล่าวคือ คู่ความอาจยกเลิกการไกล่เกลี่ยเสียเมื่อไรก็ได้ ตัวผู้ไกล่เกลี่ยเองก็จะสามารถที่จะถอนตัวออกจากการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยหรือสั่งยกเลิกการไกล่เกลี่ยเมื่อใดก็ได้เช่นกัน ดังนั้น เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าเรื่องที่พิพาทกันนั้นไม่เหมาะสมแก่การไกล่เกลี่ย หรือคู่ความมีจุดประสงค์อื่นที่แอบแฝงอยู่ในการขอให้มีการไกล่เกลี่ย หรือคู่ความต้องการอาศัยผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อเอาเปรียบคู่ความฝ่ายตรงข้ามแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยก็ควรที่จะต้องตัดสินใจว่าเจตนาและทัศนคติของคู่ความในเรื่องที่พิพาทกันนั้นเหมาะสมแก่การไกล่เกลี่ยหรือไม่ หรือนัยหนึ่งคู่ความทั้งสองฝ่ายสนใจที่จะเจรจาทกลงระงับข้อพิพาทกันอย่างจริงใจหรือไม่ เต็มใจที่จะเจรจากับคู่ความฝ่ายตรงข้ามหรือไม่ และไม่ต้องการให้การเจรจาล้มเหลวลงหรือไม่ หากสิ่งที่จำเป็นเบื้องต้นดังกล่าวนี้มีอยู่จริงการไกล่เกลี่ยก็ย่อมสามารถที่จะประสบผลสำเร็จได้

^๙ ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, เทคนิคจิตวิทยาและการสื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางเลือก, (กรุงเทพมหานคร: สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, ๒๕๕๑), หน้า ๑.

^{๑๐} ภัทรศักดิ์ วรรณแสง, คู่มือการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับประชาชน, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท คัมปายอิจเมจจิง จำกัด, ๒๕๕๘), หน้า ๑, ๕, ๑๐, ๑๖.

^{๑๑} ภาณุ รังสีหัทธ, รวมบทความการไกล่เกลี่ยและการประนีประนอมข้อพิพาทและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง, (สำนักกระงับข้อพิพาท: สำนักงานศาลยุติธรรม, ๒๕๕๙), หน้า ๑.

โสธ สุตานันท์^{๑๒} หลักธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้าที่เป็นหัวใจสำคัญสำหรับนำไปปรับใช้ในการไกล่เกลี่ย คือ “อริยสัจสี่” ซึ่งมีระบบวิธีคิดสรุปโดยย่อได้ว่า เมื่อเกิดทุกข์ คือ ปัญหาข้อพิพาทหรือความขัดแย้ง ก็ต้องค้นหาสาเหตุที่มาของสิ่งที่ทำให้เกิดทุกข์เรียกว่าสมุทัย ซึ่งในทางพระพุทธศาสนาถือว่า สาเหตุหลักของทุกข์อยู่ที่กิเลสมนุษย ๓ ประการคือ ตัณหา (อยากได้) มานะ (อยากใหญ่) และทิฐิ (ใจแคบ) จากนั้นก็ต้องเล็งจุดหมายหรือตั้งเป้าหมายในการที่จะขจัดหรือลดตัณหา มานะ ทิฐิ ของคู่กรณีทุกฝ่ายให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้เรียกว่า นิโรธ โดยมีวิธีปฏิบัติหรือเทคนิควิธีการในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวเรียกว่า มรรค

๑.๖.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยนั้นมีผู้ศึกษาไว้มากมายหลายลักษณะซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวผู้ศึกษาสรุปความได้ดังนี้

ณพชาติ ธรรมศักดิ์^{๑๓} ได้ศึกษา “บทบาทของศาลและปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีความที่ขึ้นสู่ศาล” โดยใช้การศึกษาเปรียบเทียบการนำระบบไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทในศาลยุติธรรมของไทยโดยเปรียบเทียบกับประเทศสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และอังกฤษ จากการศึกษาพบว่า ประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการกำหนดแนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยออกเป็นพระราชบัญญัติรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Uniform Mediation Act) โดยตามพระราชบัญญัตินี้เปิดโอกาสให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความสมัครใจของคู่ความ ส่วนประเทศอังกฤษได้ออกเป็นประมวลกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งและการค้า (Civil Commercial Mediation Code of Practice) ส่วนประเทศญี่ปุ่นออกกฎหมายเฉพาะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีทางแพ่ง (Law for Conciliation Civil Affairs) แยกออกมาจากประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ส่วนการนำระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมของไทยได้มีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาเป็นระยะเวลานานแล้ว แต่ในทางปฏิบัติการนำมาใช้ยังมีปัญหาอุปสรรคหลายประการ เช่น ความน่าเชื่อถือของคนกลางที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย การเก็บรักษาความลับของกรณีพิพาท เป็นต้น

ณรงค์ ใจหาญ^{๑๔} ได้ศึกษา “กระบวนการสร้างความยุติธรรมเชิง สมานฉันท์ในศาลยุติธรรม” ได้ให้แนวคิดไว้ว่า กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ หมายถึง กระบวนการที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้กระทำความผิดและผู้เสียหายให้กลับคืนความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยใช้วิธีกระบวนการมีส่วนร่วมหลายฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้กระทำความผิด ฝ่ายผู้เสียหาย สังคม ชุมชน และเจ้าพนักงานในกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้กระบวนการดังกล่าวดำเนินการโดยวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแทนการลงโทษจำคุกหรือลงโทษอื่นตามที่กฎหมายกำหนด จากโครงการวิจัย

^{๑๒} โสธ สุตานันท์, “การไกล่เกลี่ยแนวพุทธและสากล”, **ดุลพาท**, ปีที่ ๕๗ ฉบับที่ ๑ (๒๕๕๓), หน้า ๑๘๘-๒๐๙.

^{๑๓} ณพชาติ ธรรมศักดิ์, “บทบาทของศาลและปัญหาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีความที่ขึ้นสู่ศาล”. **วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์**, (คณะนิติศาสตร์: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๙), หน้า ๑๑๘-๑๒๖.

^{๑๔} ณรงค์ ใจหาญ, “กระบวนการสร้างความยุติธรรมเชิง สมานฉันท์ในศาลยุติธรรม”, **รายงานวิจัย**, (สถาบันวิจัยรพีพัฒนศักดิ์ สำนักงานศาลยุติธรรม, ๒๕๕๓), หน้า ๒๓.

ดังกล่าวสรุปได้ว่า กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เป็นการให้คู่กรณีได้มี การเจรจาต่อรอง และพูดกล่าวถึงผลเสียของการกระทำผิด หรือเป็นการเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายได้ พูดคุยเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน

พศิลักษณ์ ทองเจริญ^{๑๕} ได้ศึกษา “ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” จากการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ยเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ หากไม่มีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลและนอกศาลก็จะไม่ก่อให้เกิดความเป็นกันเอง ความสะดวก ความรวดเร็ว และการไกล่เกลี่ยทำให้คู่ความประหยัดเวลา รองลงมา คือ ปัญหาด้านสถานที่ พบว่า การสร้างบรรยากาศการไกล่เกลี่ย และสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างคู่ความ โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสร้างบรรยากาศของการไกล่เกลี่ยให้แตกต่างจากการพิจารณาคดี ด้วยการทำให้รูปแบบของการเจรจาตกลงเป็นไปในแนวทางของการเจรจาหรือเพื่อหาทางยุติข้อพิพาท และสถานที่ไกล่เกลี่ยควรจัดเป็นสัดส่วน ไม่ตั้งอยู่ในจุดที่คนพลุกพล่าน ซึ่งจะส่งผลให้เป็น การสร้างความคุ้นเคย ลดความตึงเครียด สร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างคู่ความ ด้านจำนวนคดี พบว่า มีจำนวนคดีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยมากขึ้นจนทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลไม่เพียงพอ ด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย หากผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย ก็จะทำให้เกิดปัญหาทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ เนื่องจากบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย คือ การเป็นคนกลางที่ช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีได้อีก สามารถแก้ปัญหาข้อพิพาททำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีได้อีก ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่เสาะหาข้อมูลที่จะให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ จัดข้อยุ่งยากต่างๆ ที่ขัดขวางการเจรจา ใช้กลยุทธ์ต่างๆ ที่จะทำให้คู่ความเกิดความสะดวกรใจในการเปิดเผยข้อมูล เสนอข้อต่อรองหรือทางออกในการแก้ไขปัญหา ซึ่งถ้าผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความชำนาญและประสบการณ์เพียงพออาจจะทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความล้มเหลวได้

ปริญญางศ์ เจียรนัยกุลกนก^{๑๖} ได้ศึกษา “บทบาทในการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทคดีของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดเชียงราย” จากการศึกษา พบว่า ผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่มีการอธิบายให้คู่กรณีเข้าใจถึงข้อดีหรือประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย การกระตุ้นให้คู่กรณีพูดเสนอข้อเท็จจริง การค้นหาประเด็นความต้องการ (ความพึงพอใจ) การทำให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบถึงประเด็นปัญหาข้อพิพาท มีการสื่อสารที่ดี มีวาทีศิลป์ รู้จักเลือกใช้รูปแบบ วิธีการต่างๆ ที่เหมาะสมกับรูปคดีมาช่วยในการเจรจา ผู้ประนีประนอมตระหนักถึงหลักการสำคัญในการไกล่เกลี่ย ๔ ประการ คือ

๑. การทำให้ทุกฝ่ายสมัครใจเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย
๒. การค้นหาความพอใจของคู่ความ

^{๑๕} พศิลักษณ์ ทองเจริญ, “ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม, (คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐), หน้า ๙๑-๙๔.

^{๑๖} ปริญญางศ์ เจียรนัยกุลกนก, “บทบาทในการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทคดีของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดเชียงราย”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖), หน้า ๕๘-๕๑.

๓) การสร้างบรรยากาศในการเจรจาต่อรองของคู่ความ

๔) การแสดงออกซึ่งความซื่อสัตย์สุจริต เป็นกลางปราศจากอคติ ประพฤติตนถูกต้องตามกฎหมายและทำนองคลองธรรม อยู่ในกรอบจริยธรรม มีความรู้และความเข้าใจในปรัชญาการไกล่เกลี่ย

ธีรกานต์ คงด้วง^{๑๗} ได้ศึกษา “การวิเคราะห์และการสังเคราะห์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพระพุทธศาสนา” ว่า การสังเคราะห์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยเฉพาะในสังคมไทยนั้น เน้นหลักธรรมหมวดอคติ ๔ เพราะสังคมไทยขาดความสามัคคีถือฝักฝ่าย มีอคติ หวาดระแวงซึ่งกันและกัน หมวดพรหมวิหาร ๔ เพราะหลายฝ่ายขาดไมตรีจิต ไม่เป็นกัลยาณมิตรต่อกัน หมวดวจีสุจริต ๔ เพราะสังคมไทยใช้จริยธรรมในการพูดเท็จ พูดคำหยาบ พูดส่อเสียด และพูดเพ้อเจ้อ เหลวไหลใส่โคลักันมาก สังคมไทยส่วนใหญ่อ่อนไหวเพราะวจีสุจริต ๔ นี้จึงต้องแก้ด้วยวจีสุจริต หลักสาราณียธรรม ๖ เพื่อให้สังคมสามัคคีปรองดอง เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ชวนให้ระลึกรู้ถึงกันแต่ในทางที่ดี และมรรคมงคล ๘ เพื่อให้ทุกฝ่ายมีสติพิจารณาเห็นตัวปัญหาตามหลักอริยสัจ ๔ โดยมีมรรคมงคล ๘ เป็นวิธีการแก้ปัญหาทั้งปวง ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสังคมไทยได้ดีที่สุด

พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส (นิตฺยบุญญการ)^{๑๘} ได้ศึกษา “รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี : กรณีลุ่มน้ำแม่ตาช้างจังหวัดเชียงใหม่” ว่าสิ่งที่พึงตระหนักเกี่ยวกับการใช้ “มัชฌิมาวิธี” หรือ “สันติวิธี” ก็คือนักสันติวิธีควรที่จะประยุกต์ใช้ทางเลือก หรือวิธีการต่างๆ จัดการความขัดแย้งอย่างมีสติ มีความเป็นกลาง มีความเมตตาสงสาร มีความยุติธรรม และรู้เท่าทันความเป็นจริงที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนและครอบคลุมพร้อมทั้งมีทักษะ และความสามารถในการที่จะเลือกใช้ชุดของสันติวิธีหรือวิธีการต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เวลา โอกาส สถานที่ ชุมชนสังคม วัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา ความเชื่อ ขาดิพันธุ์ และบุคคลที่นักสันติวิธีเข้าไปเกี่ยวข้องกับ การจัดการความขัดแย้ง

ชลกร เทียนส่องใจ^{๑๙} ได้กล่าวในงานวิจัยเรื่อง “การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธ: หลักการและเครื่องมือสำหรับการจัดการความขัดแย้ง” ว่า ซึ่งเป็นหนึ่งในสันติวิธีของการจัดการความขัดแย้ง จากการศึกษาพบว่า

๑. ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งยากที่จะหลีกเลี่ยงได้ สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งสามารถแบ่งตามปัจจัยภายนอกออกได้เป็น ๕ ประเภทด้วยกัน คือ ๑) ความขัดแย้งด้าน

^{๑๗} ธีรกานต์ คงด้วง, “การวิเคราะห์และการสังเคราะห์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพระพุทธศาสนา”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า บทคัดย่อ.

^{๑๘} พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส (นิตฺยบุญญการ), “รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี: กรณีลุ่มน้ำแม่ตาช้าง จังหวัดเชียงใหม่”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗), หน้า ๓๐๘.

^{๑๙} ชลกร เทียนส่องใจ, “การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธ: หลักการและเครื่องมือสำหรับการจัดการความขัดแย้ง”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า บทคัดย่อ.

ข้อมูล ๒) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ ๓) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ๔) ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง และ ๕) ความขัดแย้งด้านคุณค่าหรือค่านิยม การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ถือได้ว่าเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการจัดการความขัดแย้ง โดยมีบุคคลที่สามหรือคนกลางเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการปัญหา บทบาทหน้าที่ของคนกลางจะเป็นผู้ที่ให้คำแนะนำ และพร้อมทั้งเสนอแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการปัญหาความขัดแย้ง เพื่อที่จะให้คู่กรณีสามารถบรรลุข้อตกลงได้โดยความสมัครใจของทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้คนกลางจะไม่มีอำนาจบังคับให้คู่กรณีต้องปฏิบัติตามคำแนะนำแต่อย่างใด

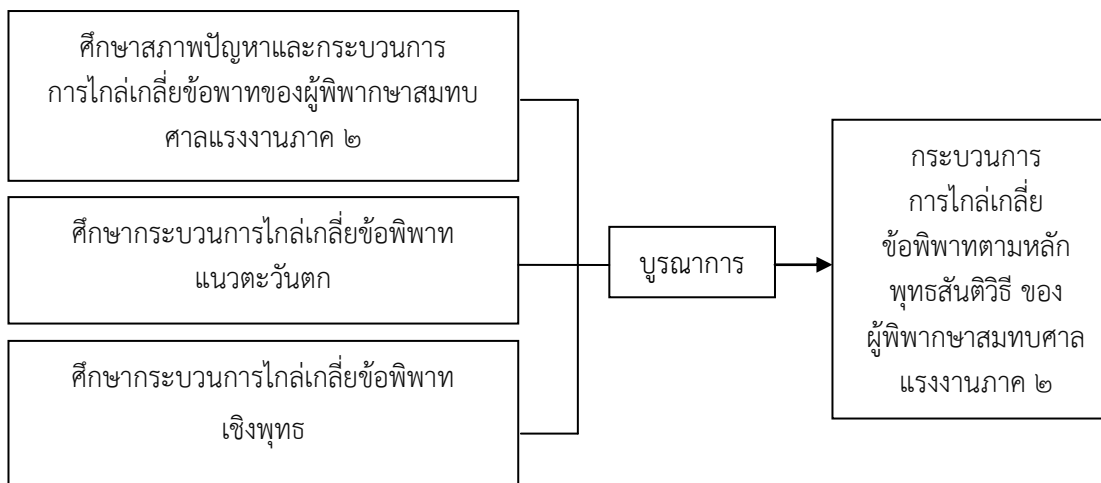
๒. ในทัศนะของพระพุทธศาสนา รากเหง้าที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งเกิดจากเหตุปัจจัยภายใน คือ อกุศลธรรมและปญฺจจรรรม โดยทิวฏฐิซึ่งเป็นหนึ่งในปญฺจจรรรมนั้น ถือว่าเป็นแกนกลางที่อยู่ลึกที่สุด เพราะเป็นการยึดมั่นถือมั่นในอุดมการณ์ของแต่ละคน ยิ่งถ้าทิวฏฐินั้นประกอบไปด้วยอกุศลมูล อันได้แก่ โลภะ โทสะและโมหะ ทิวฏฐินั้นก็จะกลายเป็นมิจฉาทิวฏฐิ เหตุปัจจัยภายในรวมทั้งเหตุปัจจัยภายนอก จะกลายเป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดสภาวะของความขัดแย้งขึ้น จนนำไปสู่ความรุนแรงในที่สุด ในการปฏิบัติการจัดการความขัดแย้งทางพระพุทธศาสนานั้น แบ่งออกได้เป็น ๓ วิธี คือ (๑) การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง (๒) อภัยทาน และ (๓) ทางเลือกอื่นตามแนวทางแห่งพระวินัย ซึ่งได้แก่ การไต่สวน การประนีประนอม การใช้เสียงข้างมาก และการพิจารณาตัดสินโดยสังฆสภา

๓. หลักการและวิธีการในการเจรจาไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ ประกอบไปด้วย ๙ ขั้นตอน ซึ่งได้แก่ (๑) คุมสติ - Mindfulness Control (๒) ทำหน้าที่กัลยาณมิตร - Education Process (๓) สื่อสารอย่างลึกซึ้ง - Deep Communication (๔) วิเคราะห์เรื่องราว - Issues Analysis (๕) เข้าถึงวิธีการ - Approaching to Strategies (๖) คิดอย่างแยบคาย - Thinking Wisely (๗) หาจุดสนใจ - Interest Finding (๘) เสนอทางเลือก - Option Creating และ (๙) สร้างสัมพันธ์ภาพอันดี - New Relationship Building ทั้ง ๙ ข้อที่กล่าวมานี้ สามารถสรุปได้เป็นรูปแบบของพุทธวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ซึ่งแบ่งออกได้เป็น ๓ ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ (๑) ขั้นตอนกัลยาณมิตร (๒) ขั้นตอนโยนิโสมนสิการ และ (๓) ขั้นตอนการจัดการปัญหาความขัดแย้ง ในขั้นตอนกัลยาณมิตรนั้น คนกลางจะต้องรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่โดยตรง แต่ในขั้นตอนที่ ๒ และ ๓ ทั้งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางและคู่กรณีทั้งสองฝ่าย จะต้องมีบทบาทหน้าที่ร่วมมือกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เกิดสัมมาทิวฏฐิในการหาจุดสนใจอย่างแท้จริงของคู่กรณี และส่งเสริมความเข้าใจอันดีของทั้งสองฝ่าย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กล่าวโดยสรุปได้ว่า การไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทเป็นกระบวนการที่ส่งเสริม ช่วยเหลือคู่กรณีด้วยบุคคลที่สามที่เป็นกลางเรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator)” ซึ่งจะใช้กระบวนการ เทคนิค และความรู้ ความชำนาญต่างๆ หลักธรรมที่ส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยไต่บ้างที่ปรากฏในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาท ที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ ในการช่วยให้คู่กรณีหรือคู่ขัดแย้งเจรจาทกลงกันเพื่อให้ข้อพิพาทระงับไปด้วยความสมัครใจ

๑.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้หลักการและกระบวนการการไต่ถามข้อพิพาทของตะวันตก พระพุทธศาสนา และของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ มาเป็นกรอบ และเป็นฐานในการศึกษาวิเคราะห์ เพื่อนำมาบูรณาการกระบวนการไต่ถามข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี ของผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒ ดังจะเห็นได้จากกรอบแนวคิดทางทฤษฎี ดังนี้



ภาพที่ ๑.๑ กรอบแนวคิดการวิจัย

๑.๘ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งศึกษาประเด็นที่ศาลแรงงานภาค ๒ และศึกษาจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) มีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

๑.๘.๑ ศึกษา ค้นคว้า วิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารชั้นปฐมภูมิ (Primary Source) คือพระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙

๑.๘.๒ ศึกษา ค้นคว้า วิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารชั้นทุติยภูมิ (Secondary Source) ได้แก่ คัมภีร์อรรถกถา วิทยานิพนธ์ และหนังสือการไต่ถามข้อพิพาท รวมทั้งบทความการไต่ถามและการประนอมข้อพิพาท และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

๑.๘.๓ ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทางด้านพระพุทธศาสนาและด้านการไต่ถาม เพื่อนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เข้าสู่กระบวนการวิจัย ดังนี้ ๑) นำข้อมูลมาสังเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลภาคเอกสาร ๒) บูรณาการกระบวนการไต่ถาม

๑.๘.๔ สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

๑.๘.๕ นำเสนอผลการวิจัย

๑.๙ ประโยชน์ที่ได้ได้รับ

๑.๙.๑ ได้ทราบถึงสภาพปัจจุบันและปัญหาการใกล้เคียงข้อพิพาท ของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒

๑.๙.๒ ได้ทราบถึงกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทตามหลักตะวันตก กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทเชิงพุทธ และกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒

๑.๙.๓ ได้กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒

บทที่ ๒

สภาพปัญหาและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ: กรณีศึกษา ศาลแรงงานภาค ๒ โดยได้ดำเนินการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

๒.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๒.๑.๑ ความเป็นมาของการนำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในประเทศไทย

สำหรับการไกล่เกลี่ยในประเทศไทยนั้นถือว่าไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นใหม่แต่อย่างใด เนื่องจากในอดีตสังคมไทยเป็นสังคมในลักษณะที่เป็นสังคมนิยมรวมกลุ่ม (Collectivism) โดยมีญาติผู้ใหญ่ของตนเป็นศูนย์กลาง ในกรณีที่มีข้อพิพาทเกิดขึ้นจะมีการไกล่เกลี่ยกันระหว่างคู่ความ โดยนำผู้ใหญ่ของแต่ละฝ่ายมาเป็นคนกลางในการหาข้อยุติปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ต่อมาเมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงไป มีความเจริญมากขึ้น มีการอพยพเข้ามาในเมืองเพื่อหางานทำมากขึ้น เมื่อมีการกระทำความผิด ประชาชนจึงเรียกร้องให้รัฐเข้ามาแทรกแซงโดยใช้อำนาจรัฐที่มีอยู่ในมือเข้ามาดำเนินการกับผู้กระทำความผิดโดยมองว่าเป็นการกระทำต่อรัฐ การกระทำการกับผู้กระทำความผิดคือ การนำผู้กระทำความผิดออกไปจากสังคมเพื่อป้องกันมิให้ผู้กระทำความผิดได้มีโอกาสในการกระทำความผิดซ้ำอีก และประชาชนจะได้ไม่ต้องอยู่ด้วยความหวาดระแวงในเรื่องของความปลอดภัย สังคมมีความสงบสุขมากขึ้น^๑

ความเป็นมาของกระบวนการไกล่เกลี่ยในศาลในคดีแพ่ง พบว่า ในพระราชบัญญัติกระบวนการพิจารณาความแพ่ง รัตนโกสินทรศก ๑๑๕ (พ.ศ. ๒๔๓๙) ได้บัญญัติให้ศาลมี “หน้าที่” ในการพยายาม “ว่ากล่าวเปรียบเทียบให้คู่ความประนีประนอมยอมกันโดยดีจนเต็มกำลังสติปัญญาที่จะกระทำได้” เมื่อไกล่เกลี่ยสำเร็จให้ทำคำสั่ง “เลิกแล้วกัน” ตามสัญญายอมความซึ่งศาลเป็นผู้บันทึกข้อตกลง แล้วห้ามนำคดีมาฟ้องอีก (มาตรา ๖, ๙, ๘๓) ต่อมาเมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความแพ่ง รัตนโกสินทร ศก ๑๒๗ (พ.ศ. ๒๔๕๑) ก็ยังคงเนื้อหาเช่นเดิมไว้ แต่มีการแก้ไขเนื้อหาสำคัญ คือ ไม่ได้บังคับให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นหน้าที่ของศาลอีกต่อไป เพียงแต่ระบุไว้ว่าผู้พิพากษามีอำนาจกระทำได้ (มาตรา ๕) ต่อมาเมื่อมีการประกาศใช้ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา

^๑ เติชชาย สิงห์พรหม, “ปัญหาการบังคับใช้การไกล่เกลี่ยคดีอาญาตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔”, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมายมหาชน, (คณะนิติศาสตร์: มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช, ๒๕๕๕), หน้า ๕.

ความแพ่งในปี พ.ศ. ๒๔๗๘ กฎหมายฉบับดังกล่าว บัญญัติให้ศาลมีอำนาจสั่งให้คู่ความมาศาลและสามารถ “เปรียบเทียบคู่ความ” เพื่อให้เกิดการตกลงประนีประนอมยอมความกัน (มาตรา ๑๙-๒๐) นอกจากนั้นยังมีการแก้ไขเพิ่มเติมผ่านพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๔๙๙ ให้ผู้ขัดขืนไม่มาตามที่ศาลเรียกให้ถือว่ากระทำความผิดฐานละเมิดอำนาจศาล (มาตรา ๓) การกำหนดดังกล่าวส่งผลให้กระบวนการไกล่เกลี่ยมีลักษณะบังคับ ทำให้บางครั้งเกิดความขัดแย้งระหว่างคู่ความที่ไม่ต้องการเข้าสู่กระบวนการกับศาลที่พยายามให้เกิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท^๒

ระบบงานยุติธรรมของประเทศไทยเริ่มมีการนำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ในศาลอย่างจริงจัง ตั้งแต่ช่วงปี พ.ศ. ๒๕๓๗ เป็นต้นมา โดยประธานศาลฎีกาในขณะนั้น นายประมาธ ชันซื่อ ได้สนับสนุนให้นำกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยมาใช้อย่างเป็นทางการ โดยการเชิญผู้เชี่ยวชาญทางด้านการไกล่เกลี่ยจากประเทศสหรัฐอเมริกา คือ นายคลิฟฟอร์ด วอลเลซ อธิบดี ผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์ภาค ๙ และนายเดวิด ลอมบาร์ดี ผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยของประเทศสหรัฐอเมริกาบรรยายให้ความรู้และกำหนดแนวทางในการจัดระบบไกล่เกลี่ยให้แก่คณะผู้พิพากษาศาลแพ่งและนับตั้งแต่นั้นมาก็ได้มีการริเริ่มนำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ในศาลแพ่ง^๓

การนำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ในการระงับข้อพิพาทของศาลไทยไม่ได้นำรูปแบบของสหรัฐอเมริกามาใช้ทั้งหมดแต่นำมาประยุกต์และปรับใช้ให้เหมาะสมกับวัฒนธรรม และระบบกฎหมายของไทย โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมีบทบัญญัติที่เอื้อต่อการนำวิธีการไกล่เกลี่ยมาใช้เพื่อยุติข้อพิพาท

หลักการ ๓ ประการ ที่ศาลไทยนำมาใช้เพื่อเป็นฐานในการนำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ในการระงับข้อพิพาท คือ คู่ความต้องมีความสมัครใจในการเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยทำให้คู่ความเกิดความพอใจแล้วตกลงระงับข้อพิพาทกัน และอำนาจของผู้พิพากษาในการไกล่เกลี่ยเกิดจากอำนาจตามมาตรา ๑๙ มาตรา ๒๐ และมาตรา ๒๐ ทวิ ของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง โดยลดขั้นตอนการปฏิบัติ วิธีการทำงาน และอำนาจของผู้พิพากษาลงมา เพิ่มบุคคลภายนอกเพื่อให้สามารถมาช่วยงานไกล่เกลี่ยในศาลได้ เพื่อสร้างบรรยากาศในการต่อรองของคู่ความและอุปสรรคต่างๆ ที่มี หลังจากที้นำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ที่ศาลแพ่งเป็นที่แรก จากนั้นก็นำระบบนี้ไปใช้ในศาลชั้นต้นทั่วประเทศ จากนั้นจึงนำมาใช้ในศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา^๔

^๒ ตะวัน มานะกุล, กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: http://v-reform.org/wp-content/uploads/2014/06/กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย_ตะวัน-มานะกุล.pdf [๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๑].

^๓ ศาลแพ่ง, ครบรอบ ๑ ปี ระบบการไกล่เกลี่ยเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความในศาลแพ่ง, (กรุงเทพมหานคร: ศาลแพ่ง, ๒๕๓๘), หน้า ๒๑-๒๒.

^๔ บุญตา ส. ผาบัมชัย, “กระบวนการว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศึกษา: เปรียบเทียบความ กฎหมายไทยและสาธารณประชาธิปไตยประชาชนลาว”, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๗), หน้า ๕๘.

การนำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ในศาลแพ่ง เริ่มจากการออก “ระเบียบศาลแพ่ง ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความ พ.ศ. ๒๕๓๗” เพื่อมาใช้บังคับกับการนำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ในศาลแพ่ง และต่อมาศาลฎีกาได้ออก “คำแนะนำของประธานศาลฎีกา เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความ พ.ศ. ๒๕๓๙”

ต่อมาเมื่อศาลไทยมีการนำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ในการระงับข้อพิพาทแพร่หลายมากขึ้น เพื่อให้เกิดความชัดเจนแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายและเพื่อให้มีหลักเกณฑ์ในการใช้ระบบการไกล่เกลี่ยที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน คณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมจึงได้ออก “ระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๔๔” เพื่อใช้บังคับในศาลชั้นต้น และศาลอุทธรณ์ และต่อมาขยายไปยังศาลฎีกาโดยการออก “ระเบียบศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทในศาลฎีกา พ.ศ. ๒๕๕๐”

ศาลยุติธรรมได้ให้ความสำคัญกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นอย่างมาก เนื่องจากได้กำหนดให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นพันธกิจ (Mission) หนึ่งขององค์กรตามแผนยุทธศาสตร์ทุกแผนตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๔ เป็นต้นมา โดยในปัจจุบันตามแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๖๐ กำหนดในพันธกิจที่ ๑ “การอำนวยความสะดวกยุติธรรมมีมาตรฐานระดับสากล พิจารณาพิพากษาคดีด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม ระงับข้อพิพาททางเลือกด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม เช่น การไกล่เกลี่ยและการอนุญาโตตุลาการ เป็นต้น มีการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนอย่างเสมอภาค”

ในส่วนของกระทรวงยุติธรรมได้ให้ความสำคัญกับการนำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของระบบงานยุติธรรมเช่นกัน โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๑ คือ “หลักประกันความยุติธรรมตามมาตรฐานสากล” หมายถึงการเป็นผู้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาดำเนินงานและการบริหารงานยุติธรรมของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างหลักประกันความยุติธรรมให้กับประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือมีความรู้สึกไม่ได้รับความยุติธรรมจากกระบวนการยุติธรรม และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน โดยนำกรอบแนวคิดที่สำคัญ คือ “การพัฒนากระบวนการยุติธรรมทางเลือก” เพื่อสร้างทางเลือกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและได้รับความยุติธรรมจากหลายช่องทางอย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นการลดปริมาณคดีที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม รวมทั้งลดระยะเวลาและภาระค่าใช้จ่ายทั้งของภาครัฐและประชาชน ยุติความขัดแย้งและสร้างความสมานฉันท์ปรองดองให้เกิดขึ้นในสังคม โดยกระทรวงยุติธรรมคาดหวังให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนระบบยุติธรรมทางเลือก มีกลยุทธ์ “พัฒนาระบบการให้บริการด้านการบังคับคดีและการไกล่เกลี่ย” ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์

๒.๑.๒ ความเป็นมาและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในต่างประเทศ

การระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยอยู่คู่กับมนุษย์มาตั้งแต่มนุุษย์รู้จักการรวมกลุ่มเป็นสังคม และเริ่มรู้จักการแก้ไขความขัดแย้งโดยสันติวิธีเป็นการจัดการความขัดแย้งในสังคมอย่างง่ายที่

เกิดขึ้นในสังคมดั้งเดิม ซึ่งอาจมีคนกลางที่อาจเป็นผู้อาวุโสหรือผู้ที่มีอำนาจในสังคมช่วย โกล่เกลี่ยก็ได้ รูปแบบของการจัดการความขัดแย้งจึงอาจไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอนโดยอาจเริ่มจากสามัญสำนึก (Common Sense) จนกระทั่งสังคมมีความซับซ้อนขึ้น รูปแบบการจัดการความไม่สงบเรียบร้อยและความขัดแย้งในสังคมจึงมีระบบระเบียบขึ้นเป็นจารีตประเพณี (Custom Law) จนกระทั่งพัฒนาเป็นกฎหมายในเวลาต่อมา^๕

๒.๑.๒.๑ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในต่างประเทศ^๖

ก) ประเทศญี่ปุ่น

เน้นกระบวนการที่ไม่เป็นทางการ เช่น วิธีการอนุญาโตตุลาการ การเจรจาต่อรอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการไกล่เกลี่ยในศาล เป็นวิธีการที่ขึ้นอยู่กับเจตนาของคู่ความ กระบวนการระงับข้อพิพาทในระบบกฎหมายของประเทศญี่ปุ่นแบ่งออกเป็นระบบฟ้องคดี (Litigation System) และระบบการไกล่เกลี่ย (Mediation System) การไกล่เกลี่ยเป็นวิธีการที่คู่ความพยายามทำความเข้าใจกันโดยมีบุคคลที่สามเป็นผู้ช่วยเหลือไกล่เกลี่ยให้ข้อพิพาทยุติลงได้ด้วยดี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศญี่ปุ่น แบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ

๑) Judicial Compromise การไกล่เกลี่ยโดยศาลเป็นผู้ดำเนินการ

๒) Conciliation การไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่สาม คือ คณะกรรมการไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย ผู้พิพากษา ๑ คน และผู้พิพากษาสมทบ ๒ คน

๓) Mediation การไกล่เกลี่ยที่มีบุคคลที่สามนอกจากผู้พิพากษา หรือคณะกรรมการไกล่เกลี่ย รวมทั้งบุคคลอื่นๆ หรือตัวแทนขององค์กรฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการ

ชาวญี่ปุ่นเป็นชนชาติที่ไม่นิยมการฟ้องคดี แต่นิยมการระงับข้อพิพาทโดยการตกลงกันนอกศาลโดยใช้การไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นวิธีการที่ไม่เป็นทางการมีประโยชน์หลายประการ ดังนี้

๑) ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา

๒) สามารถแก้ปัญหาหลายๆ ประการได้ครั้งเดียว

๓) ทำให้ข้อพิพาทได้รับการแก้ไขทันท่วงที คดีค้างที่ศาลน้อยลง

๔) คู่ความไม่รู้สึกเสียหน้าแพ้-ชนะกันในคดี

ข) ประเทศอังกฤษ

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลของประเทศอังกฤษมีจุดเด่นสำคัญ คือ การกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่ชาระแทนผู้ชนะคดีเพื่อสร้างแรงจูงใจให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการและมีการกำหนดอัตราค่าตอบแทนเพื่อจูงใจให้ผู้มาทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย โดยการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาค่าใช้จ่ายชาระแทนเพื่อสร้างแรงจูงใจให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการ

^๕ ทวีเกียรติ มีกลิ่นิษฐ์, **ประมวลกฎหมายอาญา ฉบับอ้างอิง**, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิญญูชน จำกัด, ๒๕๕๒), หน้า ๒๑-๒๒.

^๖ บุญตา ส. ผาบัณย์, “กระบวนการว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศึกษา: เปรียบเทียบความ กฎหมายไทยและสาธารณประชาธิปไตยประชาชนลาว”, หน้า ๒๒-๒๗.

ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ข้อกำหนดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่ชำระแทนผู้ชนะคดี กำหนดว่า ในการพิจารณา กำหนดค่าใช้จ่ายที่ผู้แพ้คดีต้องชำระแทนผู้ชนะคดี^๗

เดิมการดำเนินคดีแพ่งส่วนใหญ่ประสบปัญหาค่าความเสียหายค่าใช้จ่ายมาก ขั้นตอนในการดำเนินคดียุ่งยากซับซ้อนทำให้การดำเนินคดีแต่ละคดีต้องใช้เวลามาก จึงเกิดแนวคิดในการระงับข้อพิพาทว่าควรหาวิธีการที่ให้ความสามารถตกลงกันในปัญหาต่างๆ ได้ เช่น การทำข้อตกลงก่อนการฟ้องคดี วิธีการแก้ปัญหานี้เป็นการตกลงกันในลักษณะของ Alternative Dispute Resolution หรือ ADR ซึ่งมีหลายวิธี เช่น อนุญาโตตุลาการ การไกล่เกลี่ย (Conciliation) และการเจรจาต่อรอง (Negotiation) เป็นต้น

ค) ประเทศสหรัฐอเมริกา

ในประเทศสหรัฐอเมริกานอกจากจะมีการระงับข้อพิพาทนอกศาลแล้ว ยังให้ความสำคัญกับการระงับข้อพิพาทในศาลโดยการไกล่เกลี่ย ได้มีการจัดตั้งโครงการระงับข้อพิพาทโดยทางอื่น ในขั้นตอนแรกเพียงตั้งหน่วยงานขึ้นในศาล เพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท โดยให้ผู้ที่ไม่ใช่ผู้พิพากษาเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

ต่อมาได้มีการบัญญัติกฎหมายขึ้นมารองรับและมีการจัดตั้งสำนักระงับข้อพิพาทโดยทางอื่นขึ้นมาอย่างเป็นทางการ มีผู้อำนวยการทำหน้าที่บริหารสำนักงานดังกล่าว มีหน้าที่รับผิดชอบในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท เป็นผู้คัดเลือกผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจากผู้พิพากษาที่เกษียณอายุแล้ว หรือคู่ความเป็นคนคัดเลือกผู้มีชื่อในบัญชีรายชื่อของสำนักงาน เพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย หากเลือกผู้ไกล่เกลี่ยไม่ได้ ผู้พิพากษาจะเป็นผู้เลือกให้ หากการไกล่เกลี่ยไม่สามารถตกลงกันได้ จึงฟ้องคดีต่อศาล ในหลายมลรัฐมีกฎหมายบังคับไว้ว่าคดี民事ต้องผ่านระบบระงับข้อพิพาทโดยทางอื่นก่อนจึงจะสามารถฟ้องคดีต่อศาลได้

การยุติข้อพิพาทโดยทางอื่นในประเทศสหรัฐอเมริกามีหลายรูปแบบไม่ได้จำกัดเฉพาะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเท่านั้น แต่รวมถึงอนุญาโตตุลาการ การประเมินคดีเบื้องต้น (Early Neutral Evaluation) การพิจารณาคดีโดยย่อ (Summary Trial) และสัปดาห์การหาข้อตกลง (Settlement Week) ซึ่งกล่าวโดยสังเขป ดังต่อไปนี้

๑) อนุญาโตตุลาการ เป็นกระบวนการที่คู่ความเลือกผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่พิพาทมาเป็นอนุญาโตตุลาการ ทำหน้าที่ชี้ขาดคดี อนุญาโตตุลาการหนึ่งคนหรือมากกว่าหนึ่งคนจะรับฟังพยานหลักฐานของคู่ความทั้งสองฝ่าย โดยพิจารณาทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย เพื่อทำ คำชี้ขาดซึ่งมีผลผูกพันคู่ความ หรือในบางกรณีคู่ความตกลงกันใช้วิธีอนุญาโตตุลาการแบบไม่มีผลผูกพัน (Non-binding Arbitration) ซึ่งความเห็นของอนุญาโตตุลาการเป็นเพียงแนวทางเบื้องต้นสำหรับคู่ความในการตัดสินใจว่าจะต่อสู้คดีต่อไปหรือไม่ ความเห็นดังกล่าวไม่มีผลผูกพันคู่ความ กระบวนการอนุญาโตตุลาการมีใช้ในศาลชั้นต้นในระบบศาลของสหรัฐอเมริกา ๒๔ ศาล จากทั้งหมด ๙๔ ศาล กระบวนการอนุญาโตตุลาการมีฝ่ายแพ้ มีฝ่ายชนะ และมีขั้นตอนที่ซับซ้อน

^๗ สรวิศ ลิ้มปริงซี่, การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท: ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, (พิมพ์ครั้งที่ ๒), (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพลส จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๕๗.

๒) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นกระบวนการที่นิยมมากในประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากข้อตกลงของคู่ความเอง โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลาง คอยช่วยเหลือและเสนอแนวทางในการยุติข้อพิพาทโดยสันติวิธี ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้สมัครใจลงชื่อเพื่อให้ศาลคัดเลือกเป็นผู้ไกล่เกลี่ย โดยศาลจะตรวจสอบคุณสมบัติและคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย

๓) การประเมินคดีเบื้องต้น (Early Neutral Evaluation) คือการจัดให้นักกฎหมายที่เป็นกลางเข้ามาฟังคำแถลงของคู่ความ และให้ความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับจุดแข็งและจุดอ่อนของประเด็นในคดี ผลประโยชน์ของคู่ความแต่ละฝ่าย การประเมินคดีเบื้องต้นโดย ผู้ที่เป็นกลางไม่ใช่การบังคับให้คู่ความยอมรับ แต่เป็นการให้ข้อคิดเห็นกับคู่ความทั้งสองฝ่ายเพื่อตัดสินใจว่าจะดำเนินคดีต่อไปหรือไม่

๔) การพิจารณาคดีโดยย่อ (Summary Trial) ศาลของสหรัฐอเมริกาอาจใช้กระบวนการพิจารณาคดีโดยย่อโดยให้คู่ความเสนอสำนวนคดีของตนมาแบบโดยย่อ โดยไม่มีการนำสืบพยานหลักฐาน จากนั้นผู้พิพากษาหรือลูกขุนจะทำความเห็น คู่ความจะยอมรับความเห็นนั้นหรือไม่ก็ได้

๕) สัปดาห์การหาข้อตกลง (Settlement Week) วิธีการนี้ศาลจะพักการพิจารณาคดีไว้ชั่วคราว และเปิดโอกาสให้คู่ความเจรจายุติข้อพิพาทในช่วงเวลาดังกล่าว โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเข้ามาดำเนินการเพื่อช่วยให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ ศาลอาจใช้วิธีการนี้ในกรณีที่คดีค้างเป็นเวลานาน

ดังนั้น กระบวนการยุติข้อพิพาทโดยทางอื่นต่างๆ เหล่านี้เป็นกระบวนการที่แต่ละศาลต้องพิจารณาเองว่าจะใช้วิธีการใด กระบวนการยุติข้อพิพาทโดยทางอื่นของประเทศสหรัฐอเมริกา มีพัฒนาการมาเป็นเวลา ๒๕ ปี ปรัชญาของศาลในการใช้กระบวนการยุติ ข้อพิพาทโดยทางอื่น เริ่มต้นจากความคิดที่ว่าศาลควรมีวิธีการยุติข้อพิพาทให้ประชาชนเลือก คดีทุกคดีไม่จำเป็นต้องยุติข้อพิพาทอย่างเดียวกัน คู่ความสามารถยุติข้อพิพาทได้โดยไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการสืบพยานในศาลเสมอไป

ง) ประเทศออสเตรเลีย

ประเทศออสเตรเลียใช้แนวทางที่รัฐเข้ามามีบทบาทโดยตรง ด้วยการกำหนดให้ศาลสามารถใช้ดุลพินิจ ส่งคดีความเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาท แม้ว่าทั้งสองฝ่ายจะไม่ยินยอมก็ตาม และศาลยังสามารถเลือกช่องทางการระงับข้อพิพาทให้แก่คู่ความที่ยังตกลงกันไม่ได้อีกด้วย^๔ ออสเตรเลียยังมีการนำเอาหลักการเจรจาไกล่เกลี่ยมาใช้กับคดีอาญา ซึ่งเรียกว่ากระบวนการ “Criminal Case Conference” โดยแม้ว่าผลการไกล่เกลี่ยที่ได้จะไม่มีผลผูกพันศาล แต่ผู้กระทำความผิดสามารถนำผลดังกล่าวไปลดหย่อนโทษในกระบวนการทางศาลได้ กระบวนการดังกล่าวมีเจตนาที่จะมุ่งฟื้นฟู ซ่อมแซมความเสียหายทางอารมณ์ และรูปธรรมให้เป็นปกติมากที่สุด แต่หากพิจารณาในแง่ประสิทธิภาพ การลดหย่อนโทษก็ถือเป็นการแบ่งเบาภาระของหน่วยงานราชทัณฑ์ เช่น การลดหย่อนโทษจากคุกอาจมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาคุกคั่ง เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการออกกฎหมาย

^๔ The Australian National Alternative Dispute Resolution Advisory Council, **National alternative dispute resolution advisory council submission to the productivity commission**, (Barton ACT: Inquiry into Access to Justice Arrangements, Australian Government, 2004), pp. 1-15.

รับรองวิชาชีพผู้ไกล่เกลี่ย รวมถึงพยายามหนุนเสริมศักดิ์ศรีและระดับการคุ้มครองของวิชาชีพดังกล่าว ให้เท่าเทียมกับผู้พิพากษา ทำให้ในประเทศออสเตรเลียเกิดเครือข่ายอาสาสมัครผู้ไกล่เกลี่ยขนาดใหญ่ ที่เรียกว่า “LEADR” (Legal Alternative Dispute Resolution) ขึ้นทั่วประเทศ

กล่าวโดยสรุป จากการทบทวนกรณีในต่างประเทศพบว่า ในบางประเทศ เช่น ประเทศญี่ปุ่น ชาวญี่ปุ่นเป็นชนชาติที่ไม่นิยมการฟ้องคดี แต่นิยมการระงับข้อพิพาทโดยการตกลงกันนอกศาล โดยใช้การไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นวิธีการที่ไม่เป็นทางการ มีประโยชน์หลายประการ คือ ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา สามารถแก้ปัญหาหลายๆ ประการได้ครั้งเดียว ทำให้ข้อพิพาทได้รับการแก้ไขทันทีที่คดีค้างที่ศาลน้อยลง และคู่ความไม่รู้สึกเสียหน้าแพ้-ชนะกันในคดี ส่วนประเทศอังกฤษ ใช้วิธีเพิ่มต้นทุนในกระบวนการทางปกติ เพื่อผลักดันออกจากระบวนการทางศาล และเพิ่มแรงจูงใจให้เอกชนเข้ามาทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ย หัวใจสำคัญของกลไกนี้ คือ การออกแบบระบบให้กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกยังคงมีต้นทุนอยู่จำนวนหนึ่ง แต่ต้นทุนดังกล่าวนี้ก็ยังต่ำกว่ากระบวนการทางปกติ ทั้งนี้ เพราะหากไม่มีต้นทุนเลยจะทำให้คู่ความขาดความกระตือรือร้นที่จะใช้กระบวนการดังกล่าว อย่างคุ้มค่า อย่างไรก็ตาม แนวทางดังกล่าวนี้ถูกวิจารณ์ว่าเป็นการ “แปรรูป” กระบวนการทางศาล ให้แก่เอกชน ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้นำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเชิงบังคับมาใช้ ซึ่งจะกระทำได้ โดยบทบัญญัติของกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของศาลหรืออาจทำได้โดยข้อตกลงระหว่างคู่กรณี โดยการกำหนดในขั้นตอนการทำสัญญาว่า หากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นระหว่างคู่สัญญา ให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างคู่สัญญาก่อนที่จะนำคดีขึ้นสู่ศาล แต่เป็นแนวทางปฏิบัติที่ไม่เป็นที่นิยม เพราะมีความยุ่งยากและมีอุปสรรคมากมาย และประเทศออสเตรเลียเป็นอีกประเทศหนึ่งที่มีกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกที่น่าสนใจ โดยประเทศออสเตรเลียนั้นใช้แนวทางที่รัฐเข้ามามีบทบาทโดยตรง ด้วยการกำหนดให้ศาลสามารถใช้ดุลพินิจส่งคดีความเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทได้ และทำให้เกิดเครือข่ายอาสาสมัครผู้ไกล่เกลี่ยขนาดใหญ่ที่เรียกว่า “LEADR (Legal Alternative Dispute Resolution)”

๒.๒ ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ย ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒^๔ ได้ให้คำนิยามไว้ว่า “พูดจาให้ปรองดองกัน พูดจาให้ตกลงกัน ลุบไล้ ทำให้เรียบร้อย ทำให้มีส่วนเสมอกัน” ในภาษาอังกฤษใช้คำว่า Conciliation และคำว่า Mediation ซึ่งคำศัพท์ทั้งสองคำนี้ มีความหมายแตกต่างกัน กล่าวคือ Conciliation เป็นการจัดการข้อพิพาทโดยบุคคลที่สาม โดยขึ้นอยู่กับความสมัครใจของคู่ความ การจัดการด้วยวิธีนี้สามารถนำมาใช้กับข้อพิพาทด้านต่างๆ อาทิ เช่น ด้านสิทธิมนุษยชน ด้านสิ่งแวดล้อม หากไม่สามารถนำไปสู่ข้อยุติได้ ข้อพิพาทนี้จะต้องให้ศาลพิจารณาต่อไป ส่วน Mediation เป็นวิธีการที่คล้ายกับ Conciliation โดยมีบุคคลที่สามเข้ามาช่วยในการจัดการกับข้อพิพาทแต่จะไม่ให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะแก่คู่ความ และจะไม่มีผลบังคับใช้ตามกฎหมาย ซึ่งเป็นข้อตกลงที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งเหมาะกับข้อพิพาททางการค้า นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมายของคำว่าไกล่เกลี่ย ไว้หลายประการ ดังนี้

^๔ ราชบัณฑิตสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. ๒๕๔๔, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.royin.go.th/dictionary/index.php> [๔ ตุลาคม ๒๕๖๑].

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง กระบวนการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สาม ซึ่งเป็นคนกลางเข้ามาช่วยเหลือ แนะนำในการเจรจาต่อรองของคู่ความ เพื่อระงับข้อพิพาท หรือแก้ไขความขัดแย้งให้บรรลุถึงข้อตกลงอันเหมาะสม^{๑๐}

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง การระงับข้อพิพาทที่จะต้องมีคนกลางหรือบุคคลที่สาม เข้ามามีบทบาทในการชักจูง แนะนำ ชี้ให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจ หันหน้าเข้าหากันด้วยความยินดี สมัคใจ บุคคลที่เข้ามาไกล่เกลี่ยเรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะไม่เข้าไปตัดสินชี้ขาดข้อพิพาท แต่อาจเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสม ข้อเสนอแนะของผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีผลผูกพันคู่ความที่ต้องปฏิบัติตาม^{๑๑}

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง กระบวนการยุติหรือระงับข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของคู่ความเอง โดยที่มีบุคคลที่สามมาเป็นคนกลางคอยช่วยเหลือแนะนำ เสนอแนะ หาทางออกในการยุติหรือระงับข้อพิพาทให้แก่คู่ความ^{๑๒}

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยมีคนกลางเข้ามาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้คู่ความยุติความขัดแย้งโดยการตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกัน^{๑๓}

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล หมายถึง การที่ผู้ไกล่เกลี่ยทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งเป็นคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลตั้งแต่ศาลรับฟ้องจนถึงก่อนมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้กับคู่ความ เป็นการช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกัน แต่ผู้ไกล่เกลี่ย ไม่มีอำนาจในการกำหนดข้อตกลงให้แก่คู่ความแต่อย่างใด โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความให้จากความสมัคใจของคู่ความทั้งสองฝ่ายเป็นสำคัญ ดังนั้น ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจขอยกเลิกการไกล่เกลี่ยเสียเมื่อใดก็ได้^{๑๔}

กล่าวโดยสรุป การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทโดยมีบุคคลสาม ซึ่งเรียกว่าผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) เป็นคนกลางเข้ามาช่วยเหลือ แนะนำให้การเจรจาต่อรองของคู่ความประสบความสำเร็จ เพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความกัน โดยคู่ความสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันที่เป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย (Win-win Situation) อันจะทำให้ข้อพิพาทที่มีอยู่หมดสิ้นไป ทั้งนี้ความเห็นหรือคำแนะนำของผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีผลผูกพันต่อคู่ความให้ต้องปฏิบัติตาม คู่ความยังคงมีอิสระและเสรีภาพในการตัดสินใจที่จะแก้ไขปัญหาข้อพิพาทด้วยตนเอง

^{๑๐} กระทรวงยุติธรรม, กลยุทธ์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, (กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท., ๒๕๕๗), หน้า ๔๓.

^{๑๑} นวลจันทร์ ทศนชัยกุล, รายงานการวิจัย ศาลยุติธรรมกับการระงับข้อพิพาท, (กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๗), หน้า ๔๓.

^{๑๒} ภาณุ สหัสรังสี, รวมบทความการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง, (กรุงเทพมหานคร: สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, ๒๕๕๙), หน้า ๖๙.

^{๑๓} พรทิพย์ อุดมสิน, รายงานการวิจัย เรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลกับการช่วยลดภาระการบริหารจัดการคดี, (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, ๒๕๕๖), หน้า ๓.

^{๑๔} ศูนย์สมานฉันท์และสันติวิธี, การไกล่เกลี่ยคืออะไร, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: http://www.tkpc.coj.go.th/doc/data/tkpc/tkpc_1461818013.pdf [๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑].

๒.๓ ข้อดีของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๒.๓.๑ **สะดวก** การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่ไม่มีแบบพิธี มากนัก ค่อนข้างยืดหยุ่นและเป็นมิตรกันมากกว่าการพิจารณาคดีในศาล และสามารถใช้เวลาที่ใดก็ได้ที่มีความเหมาะสม ไม่จำเป็นต้องใช้ห้องพิจารณาคดี

๒.๓.๒ **รวดเร็ว** การไกล่เกลี่ยใช้เวลาในการดำเนินการไม่นานนักก็สามารถที่จะทราบได้ว่าคู่ความตกลงกันได้หรือไม่ หากตกลงกันได้ก็จะทำให้คดีเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว ถ้าไม่สามารถตกลงกันได้ก็จะได้ดำเนินการพิจารณาพิพากษาคดีต่อไปโดยเร็ว คู่ความก็ไม่สามารถที่จะให้วิธีการไกล่เกลี่ยเพื่อประวิงการพิจารณาคดีให้ล่าช้าได้

๒.๓.๓ **ประหยัดค่าใช้จ่าย** การไกล่เกลี่ยใช้เวลาในการดำเนินการไม่มากนัก ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมศาล ค่าป่วยการ ทนายความ ที่ปรึกษา กฎหมาย ตลอดจนค่าดำเนินการในชั้นอุทธรณ์ฎีกา ทั้งยังลดค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในชั้นบังคับคดี นอกจากนี้ กรณีประนีประนอมยอมความหรือถอนฟ้องก็จะได้รับค่าธรรมเนียมศาลคืนหรือได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษี เช่น ได้รับการยกเว้นภาษีอากร ในบางกรณีลดค่าอากรแสตมป์ในการจดทะเบียนจำนองอสังหาริมทรัพย์ ฯลฯ

๒.๓.๔ **รักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ** เมื่อคู่ความสามารถตกลงระงับข้อพิพาทกันได้ จะทำให้ลดข้อขัดแย้งข้อโต้เถียงกัน สามารถอยู่ร่วมกันในชุมชนหรือทำธุรกิจร่วมกัน ตลอดจนปฏิบัติตามสัญญาต่อไปจนแล้วเสร็จโดยไม่กลายเป็นชนวนลุกลามไปสู่ข้อพิพาทที่รุนแรงยิ่งขึ้นไปอีกซึ่งเป็นผลดีกับทุกฝ่าย

๒.๓.๕ **สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้พิพาท** การไกล่เกลี่ยเป็นวิธีการที่ใช้เทคนิค การเจรจาต่อรองและหลักจิตวิทยา รวมทั้งรวมหลักฐานกฎหมายเพื่อโน้มน้าวให้คู่ความลดหย่อนผ่อนปรนให้แก่กันโดยไม่มีการชี้ขาดดังเช่นการพิจารณาคดีของศาล จึงไม่เกิดความรู้สึกว่ามีฝ่ายใดแพ้หรือชนะ อันทำให้เกิดความรู้สึกเสียหน้าหรือเสียศักดิ์ศรีจึงเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย

๒.๓.๖ **รักษาชื่อเสียงและความลับทางธุรกิจของคู่ความ** กระบวนการไกล่เกลี่ยดำเนินการเป็นความลับ พยานหลักฐานที่น่าเสนอในชั้นไกล่เกลี่ยไม่อาจจะนำไปเปิดเผยหรือใช้เป็นพยานในชั้นอนุญาโตตุลาการหรือชั้นศาลได้ เว้นแต่คู่ความจะยินยอม ทำให้คู่ความสามารถรักษาความลับหรือชื่อเสียงทางธุรกิจที่อาจจะเกิดขึ้นมิให้แพร่หลายออกไป อันจะก่อให้เกิดความเสียหายทางธุรกิจได้

๒.๓.๗ **สร้างความสงบสุขให้แก่ชุมชน** การไกล่เกลี่ยไม่ว่าจะสำเร็จหรือไม่ก็ตาม ทำให้คู่ความที่ทะเลาะไม่พูดคุยกันหันกลับมาเจรจากันได้ เป็นการลดความตึงเครียดระหว่างคู่ความซึ่งรวมถึงญาติพี่น้องและพรรคพวกอีกด้วย ในกรณีที่สามารยยุติข้อพิพาทลงได้อย่างสันติ ก็สามารถกลับไปอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุข ร่วมกันพัฒนาสังคมของตนได้ต่อไป

๒.๓.๘ **ลดปริมาณคดีของศาล** ข้อพิพาทที่สามารถตกลงกันได้ก็จะทำให้คดี ไม่เข้าสู่ศาล ส่วนคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลก็จะเสร็จสิ้นไป คดีก็จะไม่ค้างพิจารณา เป็นจำนวนมากและ ทำให้ผู้พิพากษามีเวลาในการพิจารณาคดีที่มีปัญหาข้อกฎหมายยุ่งยากและสลับซับซ้อนมากขึ้น นอกจากนี้ ข้อพิพาทบางเรื่องยังก่อให้เกิดคดีเกี่ยวเนื่องกันอีกหลายคดี

๒.๓.๙ **สร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ประเทศชาติ** เมื่อข้อพิพาท เกิดขึ้นน้อยและลดลง ปริมาณคดีที่เข้าสู่ศาลก็จะลดลง ส่งผลให้งบประมาณในส่วนนี้ลดลง สังคมก็จะอยู่ กันอย่างสงบสุข สามารถร่วมมือกันพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศชาติไปได้อย่างรวดเร็ว ไม่ก่อให้เกิดปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจ ปัญหาหนี้อันไม่เกิดรายได้ตามมา ซึ่งปัญหาการล้มละลายจนไม่ อาจจะดำเนินกิจการต่อไป ได้ก่อให้เกิดปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชญากรรมที่ตามมา อันจะเป็น ปัญหาของสังคมต่อไป^{๑๕}

๒.๔ ข้อจำกัดของการไกล่เกลี่ย

๒.๔.๑ **ไม่มีสภาพบังคับต้องขึ้นกับความยินยอมของทั้งสองฝ่าย** การเข้าสู่กระบวนการ ไกล่เกลี่ยเป็นไปตามความยินยอมของทั้งสองฝ่าย ไม่มีกฎหมายบังคับให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ก่อนที่จะฟ้องศาลได้ หากฝ่ายใดไม่ประสงค์ที่จะเข้าเจรจา การไกล่เกลี่ยก็จะสิ้นสุดลง

๒.๔.๒ **คู่ความใช้เป็นช่องทางการประวิงคดีให้ล่าช้า** คู่ความที่ไม่มีเจตนาที่จะยุติข้อพิพาท หรือยังไม่สามารถชำระหนี้ได้ จะใช้การไกล่เกลี่ยเป็นช่องทางการประวิงเวลา ทำให้เสียเวลาและ ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ก่อให้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งเกิดความเบื่อหน่ายและไม่เข้าร่วมเจรจาด้วย

๒.๔.๓ **สัญญาประนีประนอมมีสภาพบังคับได้เพียงแค่ว่าเป็นสัญญา** เมื่อคู่ความตกลงทำ สัญญาประนีประนอมยอมความกันแล้ว หากอีกฝ่ายไม่ยอมปฏิบัติตามสัญญา จะต้องไปฟ้องขอให้ศาล พิพากษาให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความ ซึ่งต้องมีการสืบพยานที่เกี่ยวข้องในการทำ สัญญา ก่อนพิพากษา ไม่สามารถขอให้บังคับคดีได้เลย เช่นเดียวกับกรณีพิพากษตามสัญญา ประนีประนอมยอมความ หรือคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ^{๑๖}

กล่าวโดยสรุป การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการจัดการความขัดแย้งอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นใน สังคม ซึ่งการที่ไม่สามารถตกลงกันได้ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านข้อมูล ด้านผลประโยชน์ ด้าน ค่านิยม และด้านความสัมพันธ์ เป็นต้น จำเป็นต้องหาทางออกโดยวิธีการต่างๆ แต่วิธีการที่จะทำให้ทั้ง สองฝ่ายเกิดความพอใจมากที่สุดคือการไกล่เกลี่ย ประนีประนอม เนื่องจากคู่ความสามารถกำหนด ข้อตกลงร่วมกันได้นั่นเอง อย่างไรก็ตาม คนกลางก็ยังถือว่ามีความสำคัญอย่างมากเพื่อให้การไกล่เกลี่ย ดำเนินการไปอย่างยุติธรรม

๒.๕ หลักการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

^{๑๕} ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, ขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ใน เทคนิคจิตวิทยาสำหรับการไกล่เกลี่ย, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๖๐), หน้า ๓-๔.

^{๑๖} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔.

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

๒.๕.๑ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีคู่กรณีตั้งแต่ ๒ ฝ่ายขึ้นไป และมีคนกลางเข้ามาช่วยเหลือในการเจรจาของคู่กรณีที่เรียกว่าผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งแตกต่างจากการเจรจาต่อรองที่คู่กรณีที่เกี่ยวข้องตกลงเจรจากันเองโดยไม่มีบุคคลที่สามเข้ามาช่วยในการเจรจาด้วย

๒.๕.๒ คู่กรณีสมควรใจเลือกใช้วิธีการไกล่เกลี่ย บุคคลที่สามที่จะเข้ามาช่วยในการไกล่เกลี่ยต้องอาศัยความยินยอมของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเป็นสำคัญ ดังนั้น ก่อนที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะดำเนินการไกล่เกลี่ยควรให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายแสดงความยินยอมไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและลงชื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเป็นสำคัญ^{๑๗}

๒.๕.๓ หน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยผู้ไกล่เกลี่ยจะคอยช่วยเหลือ แนะนำ และชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้แก่คู่กรณี เพื่อให้คู่กรณีตกลงเจรจาระงับข้อพิพาทกันได้ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทดัง เช่น อนุญาโตตุลาการ ความเห็นและคำแนะนำของผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีผลผูกพันให้คู่กรณีต้องปฏิบัติตาม การที่คู่กรณีจะตกลงระงับข้อพิพาทกันได้หรือไม่เป็นการตัดสินใจของคู่กรณีเอง

๒.๕.๔ คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อกฎหมายไม่ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยไว้เป็นการเฉพาะ ดังนั้น บุคคลใดก็ตามที่คู่กรณียินยอมให้ทำการไกล่เกลี่ย ย่อมมีอำนาจที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ แต่บุคคลที่สามที่จะเข้ามาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยต้องเป็นคนที่มีความเป็นกลาง ไม่ลำเอียง ไม่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อพิพาท และควรเป็นบุคคลที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายยอมรับและให้ความเคารพนับถือ จึงยินยอมให้ทำการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลหรือของสถาบันไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยทั่วไป ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีคุณสมบัติตามระเบียบข้อบังคับที่ใช้ในศาลหรือสถาบันนั้นๆ^{๑๘}

๒.๖ คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย

เมื่อก้าวถึงคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยคงเป็นการยากที่จะชี้ชัดลงไปว่าบุคคลใดจึงจะสมควรเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเพราะในความเป็นจริงคนเราทุกคนย่อมไม่สามารถที่จะมีคุณสมบัติที่ดีได้ครบถ้วนต่อการกระทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ยกตัวอย่าง เช่น หากจะพูดว่าผู้ไกล่เกลี่ยควรจะเป็นคนที่มีประสบการณ์ของชีวิตมาอย่างมากมายเพียงพอแล้ว จึงจะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่ดีได้ เพราะจะได้เข้าใจความคิดของบุคคลที่เป็นคู่ความได้นั้นก็เป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้ เพราะบุคคลเพียงคนเดียวย่อมไม่อาจที่จะเข้าใจความคิดของผู้คนหลากหลายประเภทได้ทุกครั้งไป คงพูดได้แต่เพียงว่าคุณสมบัติดังกล่าวจะมีส่วนช่วยในการไกล่เกลี่ยได้เป็นอย่างดีเท่านั้น กล่าวคือ ในการไกล่เกลี่ยเรื่องที่มีอยู่ มากมายที่มีข้อเท็จจริงแตกต่างกันไปแต่ละเรื่องนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยคนหนึ่งอาจจะเข้าใจความคิดของคู่ความได้ดีในเรื่องที่พิพาทเรื่องหนึ่ง แต่อาจจะไม่สามารถเข้าใจได้ดีในเรื่องที่พิพาทอีกเรื่องหนึ่ง ดังนั้น เมื่อก้าวถึงคุณสมบัติหรือความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ยคงพูดได้แต่ในลักษณะที่ว่า คุณสมบัติอย่างไรจึงจะเป็น

^{๑๗} บุญตา ส. หาบมีชัย, “กระบวนการว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว”, หน้า ๒๗.

^{๑๘} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๗.

ประโยชน์หรือช่วยในการไกล่เกลี่ยได้ดียิ่งขึ้นเท่านั้น คุณสมบัติเหล่านี้ ได้แก่ ^{๑๙}

๑. ความเป็นผู้มีจิตใจที่เป็นกลาง
 ๒. รู้กฎหมาย มีความเข้าใจและสามารถอธิบายให้คู่ความฟังในเรื่องของความยุติธรรมทั้งในรูปความยุติธรรมตามกฎหมายและความยุติธรรมตามธรรมชาติ
 ๓. มีความเข้าใจในกระบวนการของการระงับข้อพิพาท
 ๔. มีความอดทน มีความสามารถในการสำรวจความคิดเห็นติดต่อกันเป็นระยะเวลานานๆ
 ๕. มีความคิดที่ชัดเจนและเป็นตัวของตัวเองที่มีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่ดี
 ๖. มีทักษะในการเจรจาแบบการทูตกับบุคคลอื่น มีความสามารถในการรับฟังที่ชัดเจน ถูกต้อง ว่องไว และประกอบไปด้วยเขวี้ยงปฏิภาณ รู้จักยืดหยุ่นและมีความสามารถในการหลีกเลี่ยงในการมองเห็นสิ่งต่างๆ เฉพาะแต่ในแง่ของความผิดถูกเท่านั้น
 ๗. มีวาทะที่ชัดเจน มีสามัญสำนึกในเรื่องของจังหวะเวลา มีประสาทสัมผัสที่ว่องไว
 ๘. มีประสาทอย่างรู้ได้ แต่ไม่เข้าข้างผู้ใด ไม่มีอคติ ไม่มีท่าทางในลักษณะบังคับให้ผู้อื่นยอมรับตามใจตน
 ๙. มีความมั่นคง เฉลียวฉลาด มีความสามารถในการตอบรับคำพูดของผู้อื่น แต่ไม่ใช่สร้างความนิยม
 ๑๐. มีความรู้ในเนื้อหาหรือสาขาวิชาที่พิพาท มีความสามารถในการเก็บรักษาความลับ
 ๑๑. มีความสามารถในการจัดการกับสิ่งที่ไม่แน่นอน รู้จักการนำเรื่องเข้าสู่ประเด็นที่ตนต้องการอย่างชาญฉลาด
 ๑๒. มีประสบการณ์เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในเนื้อหาของปัญหาที่ยุ่ยากมาก่อน รู้จักวิธีการแก้ปัญหาโดยการปล่อยใจให้คุณคิดพิจารณาอย่างเป็นอิสระ ไม่เป็นไปตามหลักของเหตุผลตามปกติและปล่อยให้ความคิดนั้นพุ่งเข้าสู่หนทางของการแก้ปัญหาได้อย่างไม่ต้องอาศัยเหตุผลตลอดจนมีความกระตือรือร้นที่จะแสดงบทบาทของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย
- การไกล่เกลี่ยเป็นศาสตร์และศิลป์ แม้ว่าทักษะการไกล่เกลี่ยของแต่ละบุคคลจะได้รับการพัฒนาและมีประสบการณ์ เพื่อการจัดการกับผู้ขัดแย้งในทุกสถานะและภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ควรมีดังต่อไปนี้^{๒๐}
๑. มีความระมัดระวังในการแสดงท่าที (Alertness)
 ๒. มีความอดทนและมีขันเชิงในการเจรจา (Patience and Tact)
 ๓. มีความน่าเชื่อถือ (Credibility)
 ๔. มีความเที่ยงธรรมและมีการควบคุมตนเองได้ (Objectivity and Self-control)
 ๕. มีการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์อยู่เสมอ (Adaptability)

^{๑๙} สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพลส จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๗๑-๗๒.

^{๒๐} Sam Imperati, J. D., *Traits of a mediator*, [Online] Available: <https://www.mediate.com/icm/> [๒๑ ธันวาคม. ๒๕๖๑].

๖. มีความพากเพียร (Perseverance)
 ๗. มีบุคลิกลักษณะท่าทางที่ดี (Appearance and Demeanor)
 ๘. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative)
- คุณสมบัติที่สำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีดังต่อไปนี้^{๒๑}
๑. มีการใช้เทคนิคในการเจรจาไกล่เกลี่ยที่ลื่นไหล และมีความหลากหลายผสมผสานกันได้ดี เพื่อให้การเจรจาไกล่เกลี่ยดำเนินต่อไปได้
 ๒. มีความยืดหยุ่นในการการเจรจาสูง
 ๓. มีทักษะการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสื่อสารที่ดีเยี่ยม
 ๔. มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในปัจเจกชน และพื้นฐานความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
 ๕. มีความหลักแหลมและทักษะที่สร้างสรรค์วิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ดี
 ๖. ให้ความเอาใจใส่ในทุกๆ รายละเอียดของกรณีความขัดแย้งนั้นๆ
 ๗. ใช้ศิลป์ในการเจรจาต่อรองได้เป็นอย่างดี
 ๘. สามารถประยุกต์ใช้ทฤษฎีเกม เพื่อช่วยในการเจรจาต่อรองได้ดี
 ๙. มีความอ่อนน้อมถ่อมตนตลอดเวลา
- แต่ในมุมมองของ Mehta^{๒๒} กลับมองว่า ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดีนั้น จะต้องมีความสมบัติใหญ่ๆ อยู่ ๓ ประการ ดังต่อไปนี้
๑. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดีจะต้องเอาใจใส่และให้ความสนใจต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาททุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน รวมไปถึงจะต้องให้ความสนใจในข้อกังวลของพวกเขาเหล่านั้นอย่างจริงจังด้วย
 ๒. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดีจะต้องให้ความสนใจและมุ่งเน้นไปที่พื้นฐานของปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างคู่ความ รวมถึงจะต้องมีการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เข้าร่วมในการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติร่วมกัน
 ๓. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดีจะต้องเป็นได้ทั้งผู้ที่โอนอ่อนผ่อนตามและเป็นผู้ที่มีจุดยืนแข็งแกร่งได้ในเวลาเดียวกัน ซึ่งในบางครั้งผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะต้องยินยอมที่จะทำตามความต้องการของคู่ความ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องยืนยันในข้อเสนอของตนได้ เพื่อให้การเจรจาต่อรองสามารถเกิดข้อยุติที่สร้างความพึงพอใจกับทุกฝ่ายไม่เอนเอียงหรือเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
- กล่าวโดยสรุป คุณสมบัติที่สำคัญที่สุดที่ผู้ไกล่เกลี่ยน่าจะต้องมีก่อนคุณสมบัติอื่นใดคือ “ความเมตตา” ที่มีอยู่ในใจของผู้ไกล่เกลี่ยความเมตตาที่หวังจะให้คู่ความได้กลับมาคืนดีกันได้ปลดปล่อยทุกข์ที่เกิดขึ้นจากกรณีที่มีการพิพาทกันนั้นได้ ความเมตตานี้จะส่งผลให้การไกล่เกลี่ยนั้นมีประสิทธิภาพ เพราะการกระทำที่ดีเกิดขึ้นจากเจตนาดี คู่ความย่อมสัมผัสได้ ความเชื่อถือว่าวางใจก็จะตามมาและทุกสิ่งทุกอย่างที่กระทำไปด้วยการไกล่เกลี่ยนั้นก็ย่อมจะดำเนินไปได้ โดยราบรื่นปกติ

^{๒๑} Peters, S. B., How to select the best mediator is a must read for everyone, (New York: The Huffington Post, 2014)

^{๒๒} Mehta, S. G., Three essential traits of a highly successful mediator. [Online] Available: <https://stevemehta.wordpress.com/2009/05/14/three-essential-traits-of-a-highly-successful-mediator/> [๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๑].

ทั่วไป ซึ่งในที่สุดย่อมจะก่อให้เกิดผลสำเร็จในการไกล่เกลี่ย

๒.๗ บทบาท หน้าที่ และจรรยาบรรณของผู้ไกล่เกลี่ย

๒.๗.๑ บทบาทและหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท^{๒๓}

ผู้ไกล่เกลี่ยแม้จะดูคล้ายกับอนุญาโตตุลาการหรือผู้พิพากษา โดยเป็นผู้ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในข้อพิพาทที่คู่ความทั้งสองฝ่ายมีต่อกัน และทำหน้าที่เป็นคนกลางให้แก่คู่ความทั้งสองฝ่ายเหมือนกัน แต่จะมีบทบาทและหน้าที่ที่แตกต่างกับอนุญาโตตุลาการหรือผู้พิพากษาโดยสิ้นเชิง กล่าวคือ ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนละคนกับผู้พิพากษาหรืออนุญาโตตุลาการผู้พิจารณาคดี มีหน้าที่ในการช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายตกลงประนีประนอมยอมความกัน ไม่มีหน้าที่ตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทหรือคดีระหว่างคู่ความแต่อย่างใด บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยมีลักษณะที่อาจกล่าวรวมกันไปได้ว่าเป็นคนกลางที่มาช่วยทำให้คู่ความทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีกันอีก โดยการนำคู่ความทั้งสองฝ่ายมาพบปะซึ่งหน้ากันเพื่อเจรจาการเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารติดต่อกันและช่วยขจัดความเป็นศัตรูที่มีต่อกัน ช่วยเสาะหาข้อมูลที่จะช่วยให้การเจรจาประสบผลสำเร็จช่วยขจัดข้อยุ่งยากต่างๆ ที่ขัดขวางการเจรจาออกเสีย ช่วยแปลและตีความในเรื่องที่เจรจาให้แก่คู่ความ โดยทำให้แน่ใจว่าข้อความแต่ละฝ่ายเข้าใจในสิ่งที่คู่ความฝ่ายตรงข้ามกำลังพูดถึง ช่วยเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างคู่ความ รวมทั้งทำให้แน่ใจว่าข้อความแต่ละฝ่ายเข้าใจตรงกันกับสิ่งที่คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งรับรู้และเข้าใจตอนคู่ความเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองว่าจะเจรจาต่อรองกันให้เกิดผลดีขึ้นได้อย่างไร โดยใช้วิธีตั้งปัญหาและตั้งคำถามคอยอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเจรจาระหว่างคู่ความ เช่น คอยจัดการเรื่องการประชุมให้เรียบร้อยทำให้การเจรจาดำเนินไปโดยราบรื่นด้วยการจัดการประชุมที่ทำให้มองเห็นได้ว่าเป็นคนกลางทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความลักษณะไม่ยุ่งยาก คอยระวังไม่ให้การเจรจาล้มเหลวลงกลางคันรวมทั้งขอแรงสนับสนุนจากบุคคลภายนอกที่ประสงค์จะให้คู่ความอมชอมกันและน่าจะเป็นบุคคลที่ช่วยในการเจรจาได้ ช่วยกระตุ้นให้คู่ความแต่ละฝ่ายพิจารณาว่าคู่ความฝ่ายตรงข้ามมองปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร ทำให้คู่ความแต่ละฝ่ายครุ่นคิดถึงปัญหาให้ถี่ถ้วน และให้คู่ความแสดงเหตุผลเกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงข้อเรียกร้องความคิดเห็นและจุดยืนของตน แนะนำหรือช่วยคู่ความในการประเมินค่าใช้จ่ายความเสียหายและเวลาที่จะต้องเสียไป ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการดำเนินคดีและผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการเจรจาตกลงกันได้โดยให้นำมาเปรียบเทียบการพูดโต้แย้งคู่ความด้วยการยกข้อสงสัยต่างๆ ขึ้นให้ปรากฏในจิตใจของคู่ความแต่ละฝ่าย เพื่อให้จุดยืนของคู่ความอ่อนตัวลงตลอดจนใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อให้การเจรจาง่ายขึ้นหรือดำเนินต่อไปได้ เช่น ใช้วิธีของการประชุมฝ่ายเดียวเพื่อให้ผู้ความสะดวกใจในการเปิดเผยข้อมูลหรือเสนอทางออกในการแก้ไขปัญหาเลื่อนการประชุมออกไปเมื่อเกิดภาวะชะงักงันในการเจรจาหรือ เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม เป็นต้น

สำหรับหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยโดยทั่วไปนั้น ได้แก่ การกำหนดแนวทางของพฤติกรรมใน

^{๒๓} สำนักวิจัยข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, คำแนะนำและประมวลจริยธรรมผู้ไกล่เกลี่ย, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพลส จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๐.

การเจรจา ให้ความรู้แก่คู่ความเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ควบคุมการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยและทำให้การเจรจาระหว่างคู่ความดำเนินต่อไปได้อย่างสืบเนื่องติดต่อกัน ส่งเสริมทัศนคติและความเข้าใจของคู่ความแต่ละฝ่ายที่มีต่อกันให้ดีขึ้น ส่งเสริมการติดต่อเจรจาระหว่างคู่ความเพื่อให้ประเด็นที่พิพาทกันนั้นเกิดความกระจ่างขึ้นสงสยและทำให้คู่ความยอมเผยข้อข้องใจสนับสนุนให้มีการมองหาหนทางเลือกและข้อเสนออื่นๆ ที่ทำให้ตกลงกันได้ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อตกลงที่คู่ความเสนอให้แกกัน ทำให้คู่ความขัดแย้งกันน้อยลง ทำความเข้าใจในแง่คิดของคู่ความทุกฝ่ายเกี่ยวกับประเด็นที่พิพาทข้อเท็จจริง จุดยืนพฤติการณ์ที่รองรับและการประเมินค่าของคู่ความ ช่วยลดทอนจำนวนเรื่องที่ต้องตัดสินใจและทำให้การตัดสินใจของคู่ความง่ายขึ้น บันทึกและเสนอให้เห็นถึงเรื่องที่เจรจากันและข้อตกลงที่ได้เสนอไว้ ช่วยสร้างความคิดเห็นใหม่ๆ เพื่อที่จะเจรจากันต่อไปได้ และสร้างหนทางอื่นๆ ในการมองปัญหาที่มีอยู่ ช่วยรวบรัดเรื่องราวเพื่อให้มีการเจรจาต่อไปได้โดยสะดวกยิ่งขึ้น ตลอดจนช่วยทำข้อเสนอของคู่ความเป็นลายลักษณ์อักษรให้เป็นภาษาที่ง่ายและสะดวกแก่การพิจารณาตกลงกัน

การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยนั้นไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เหมือนกันไปในแต่ละสถานการณ์เลยทีเดียวและก็ได้ปฏิบัติหน้าที่ไปตามรูปแบบที่วางไว้แล้วแต่อย่างใด ทั้งนี้เนื่องจากสภาพของความขัดแย้งในแต่ละรายจะมีอยู่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม หากมองในภาพรวมการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยอาจแบ่งออกได้เป็น ๓ ลักษณะด้วยกัน คือ

๑. หน้าที่ในการกำหนดการต่างๆ
๒. หน้าที่ในการประสานการเจรจาระหว่างคู่ความและ
๓. หน้าที่ในเนื้อหาสาระของเรื่องที่ไกล่เกลี่ย หน้าที่เหล่านี้ไม่ได้เกิดขึ้นโดยแยกต่างหากออกจากกัน กล่าวคือ ผู้ไกล่เกลี่ยมักจะรวมหน้าที่เหล่านี้เข้าด้วยกัน ซึ่งหากกล่าวถึงหน้าที่พื้นฐานโดยรวมแล้วผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้ที่พยายามปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุถึงจุดสำคัญที่สุดของการเจรจานั้นก็คือ การรู้ว่าทำอย่างไรจึงจะแก้ปัญหาที่พิพาทได้ในลักษณะที่คู่ความทั้งสองฝ่ายต่างยอมรับได้

หน้าที่ในการกำหนดการต่างๆ นั้นในเบื้องต้นก็คงจะเป็นเรื่องของการประชุมไกล่เกลี่ย ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องรู้จักการกะจังหวะการประชุมให้เหมาะสมกับเรื่องที่เกิดขึ้น เช่น รู้ว่าเมื่อใดจึงควรที่จะเลื่อนการประชุมออกไป เมื่อใดถึงควรที่จะจัดให้มีการประชุมฝ่ายเดียว การประชุมร่วมกันและการประชุมเฉพาะผู้มีอำนาจตัดสินใจเมื่อใดจึงควรที่จะหยุดพักการประชุม รู้จักเลื่อนการประชุมออกไปในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เพียงพอแก่คู่ความในการดำเนินการต่างๆ ให้เสร็จสิ้นก่อนการประชุมครั้งต่อไป รู้จักชักจูง สร้างบรรยากาศในการประชุมให้เป็นไปโดยราบรื่นและรู้จักโน้มน้าวให้มีการประชุมต่อเนื่องกันไปรู้จักการจัดลำดับการเจรจาและจัดกลุ่มของปัญหาที่สามารถเจรจาไปได้พร้อมกันเป็นเรื่องเรื่องไปรู้จักหยุดพักการเจรจาในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง เมื่อคู่ความเริ่มมีอาการเข้าไต่กัน หรือเมื่อพบกับทางตันในประเด็นนั้นและรอจนกว่าจะถึงเวลาที่เหมาะสมจึงเปิดการเจรจาในปัญหานั้นใหม่รู้จักใช้วิธีตั้งตัวแทนของคู่ความแต่ละฝ่ายเพื่อไปดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเสียก่อนและเปลี่ยนหัวข้อไปเจรจากันในประเด็นอื่นต่อไปโดยไม่ต้องติดอยู่กับปัญหาในรายละเอียดของเรื่องดังกล่าวนั้นหรือการใช้วิธีตั้งผู้เชี่ยวชาญหรือวิธีค้นหาข้อเท็จจริงเพื่อนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจของคู่ความ

สำหรับหน้าที่ในเนื้อหาสาระของเรื่องที่ใกล้เคียงนั้น หมายถึง หน้าที่ในการยกข้อสงสัยขึ้นให้ปรากฏในจิตใจของคู่ความเกี่ยวกับเรื่องที่เป็นจุดยืนของพวกเขาที่มีต่อเรื่องที่กำลังเจรจากันอยู่นั้น ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ของการทำให้จุดยืนนั้นๆ อ่อนตัวลงและนำไปสู่การตกลงกันได้ของคู่ความเหตุที่ต้องทำหน้าที่เช่นนี้ก็เพราะว่าเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นคู่ความมักจะตกอยู่ในสภาพหน้ามืดตามัวและมองเห็นแต่ความถูกต้องในความคิดของตนเท่านั้น ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องช่วยเหลือให้คู่ความทั้งสองฝ่ายหันหน้าเข้าหากันโดยวิธียกข้อสงสัยขึ้นให้คู่ความเกิดความเข้าใจในความคิดเห็นของฝ่ายตรงข้ามและโดยวิธีตั้งคำถามเพื่อดูว่าจุดยืนของข้อความดังกล่าว มีความมั่นคงเพียงใดสามารถอ่อนตัวลงได้หรือไม่อย่างไรก็ตามผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องระวังในเรื่องความเป็นกลางโดยไม่ยกข้อสงสัยในเรื่องที่มีลักษณะเป็นการเข้าข้างคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และจะต้องไม่ออกความเห็นว่าคุณค่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีจุดยืนที่หนักแน่นจนไม่มีทางเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ให้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งฟัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการยกข้อสงสัยขึ้นมาจะต้องไม่กระทำรวดเร็วจนเกินไป โดยต้องให้คู่ความเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในตัวผู้ไกล่เกลี่ย หน้าที่อันต่อไปก็คือ การกำหนดความสำคัญของประเด็นที่จะนำมาเจรจากันว่าประเด็นใดจึงควรจะหยิบยกขึ้นมาพูดจากันก่อน การกำหนดลำดับการเจรจาในแต่ละประเด็นเช่นนี้จะช่วยให้การเจรจาดำเนินไปในทิศทางที่ถูกต้อง และการเจรจาที่ได้สำเร็จในประเด็นหนึ่ง จะมีผลทำให้การเจรจาที่ตามมาในอีกประเด็นหนึ่งสำเร็จได้โดยง่ายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการได้รับรู้ถึงลำดับความสำคัญของความต้องการของคู่ความ จะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถชักจูงคู่ความไปสู่ทิศทางของการมีข้อตกลงร่วมกันได้ นอกจากนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยยังมีหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบความเป็นจริงหรือความสมบูรณ์ของข้อเรียกร้องหรือจุดยืนของคู่ความแต่ละฝ่าย ทำการวิเคราะห์หาเหตุผลในลักษณะของผู้ให้ความช่วยเหลือที่ไม่ใช่ทนายความแต่เป็นตัวแทนของความเป็นจริง ต้องทำให้คู่ความแต่ละฝ่ายได้คุณคิดอย่างถี่ถ้วนในเรื่องต่างๆ ที่กำลังเจรจากันอยู่ ทำให้คู่ความแต่ละฝ่ายรู้ถึงทักษะและพื้นฐานของเหตุผลของคู่ความฝ่ายตรงข้าม ตลอดจนทางเลือกต่างๆ ที่เป็นไปได้ วิธีการที่ทำให้คู่ความแต่ละฝ่ายได้พบกับข้อคัดค้านที่มีเหตุผล ตลอดจนได้พบกับข้อเท็จจริงต่างๆ ที่แตกต่างกันออกไป เช่นนี้ก็จะสามารถทำให้คู่ความเปลี่ยนแปลงจุดยืนของตนเสียใหม่ได้ หน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยอีกประการหนึ่งก็คือ การช่วยประเมินค่าของผลที่จะตามมาจากการที่คู่ความไม่สามารถตกลงกันได้ โดยปล่อยให้ปัญหาที่พิพาทยังคงค้างคาอยู่เช่นนั้นเทียบกับการตกลงกันได้โดยยอมลดหย่อนให้แก่ฝ่ายตรงข้ามบ้างตามสมควรในการอธิบายถึงความเสียหายที่เกิดจากการปล่อยให้ปัญหาคงค้างคาอยู่ ส่วนใหญ่ก็คือเรื่องของการเสียเวลาและค่าใช้จ่าย นอกจากนั้น ก็คงเป็นเรื่องราวของความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นจากการใช้วิธีแก้ปัญหามิทางอื่น เช่น

การใช้วิธีฟ้องเป็นคดีให้ศาลตัดสิน เป็นต้น และยังมีเรื่องของขวัญ ชื่อเสียงและศักดิ์ศรีเสียไป ปัญหาที่จะต่อเนื่องตามมาจากการถูกบังคับให้เป็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ความบาดหมางและความเกลียดชังที่จะมีต่อกันทวีขึ้น รวมทั้งการกระทำต่างๆ ที่เป็นการทำร้ายการผลเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการปล่อยให้ปัญหาค้างคาอยู่เหล่านี้ เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยชี้แจงให้คู่ความเห็นและเข้าใจได้อย่างแจ่มชัดแล้วก็จะสามารถเปิดหนทางของการเจรจาที่น่าไปสู่การตกลงกันได้ของคู่ความและนอกจากการช่วยประเมินผลให้ผู้ความเข้าใจเช่นนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยยังสามารถทำให้การเจรจาคืบหน้าได้ด้วยการใช้แรงกดดันในระดับต่างๆ เช่น การกำหนดเส้นตายให้ทำการตัดสินใจจัดให้ผู้ที่มีความเคารพนับถือมาช่วยเกลี้ยกล่อมคู่ความ เป็นต้น ในส่วนของหน้าที่ในการให้คำแนะนำแก่คู่ความว่า ควรจะ

ตกลงกันอย่างไรนั้นผู้ไกลเกลี่ยจะต้องระมัดระวังให้ดีโดยต้องถือเอาความคิดเห็นและการตัดสินใจของผู้ความเป็นหลักในการตัดสินใจเว้นแต่จะไม่ปรากฏความคืบหน้าของการเจรจาระหว่างคู่ความไม่เห็นผู้ไกลเกลี่ยจึงจะสามารถให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแก่คู่ความทั้งสองฝ่ายว่าควรจะตกลงกันอย่างไรต่อไป โดยต้องพิจารณาให้ถี่ถ้วนในเรื่องของความเป็นธรรมตามข้อเสนอนั้นวิธีการในลักษณะนี้ที่นิยมใช้กันมากในสหรัฐอเมริกาเรียกว่ากระบวนการใช้ข้อความเดียว (One Text Procedure)

สำหรับหน้าที่ในตอนสุดท้ายของการไกลเกลี่ยเป็นเรื่องของการสรุปข้อตกลงระหว่างคู่ความและการช่วยยกร่างข้อตกลงให้เป็นลายลักษณ์อักษรขึ้น ในขั้นนี้ผู้ไกลเกลี่ยจะต้องแน่ใจว่าคู่ความทั้งสองฝ่ายต่างก็ยินยอมพร้อมใจตามข้อตกลงนั้นแล้วอย่างบริสุทธิ์ใจ โดยไม่ควรอธิบายลักษณะของข้อตกลงไปในทางที่เป็นความยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรมและต้องไม่บังคับคู่ความให้ตกลงกันด้วย การไกลเกลี่ยจึงจะประสบผลสำเร็จสมดังความมุ่งหมายตามที่เรียกกันว่าทั้งสองฝ่ายต่างก็ชนะ Win-win ด้วยกันทั้งคู่^{๒๔}

จรรยาบรรณของผู้ไกลเกลี่ยข้อพิพาท^{๒๕}

๑. ผู้ไกลเกลี่ยจะต้องเคารพและสนับสนุนให้คู่ความตัดสินใจด้วยตนเองบนพื้นฐานของการตัดสินใจอย่างมีข้อมูล เพื่อตกลงระงับข้อพิพาทด้วยความสมัครใจ รวมทั้งต้องละเว้นไม่ออกคำสั่งหรือคำตัดสินใดๆ ที่เกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาทและทางเลือกในการตกลงระงับข้อพิพาท ตลอดจนต้องไม่พยายามโน้มน้าวหรือบังคับให้คู่ความเข้าร่วมในการไกลเกลี่ย หรือให้ทำการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งในกระบวนการไกลเกลี่ย

๒. ผู้ไกลเกลี่ยจะต้องดำเนินการด้วยความเป็นกลาง ไม่ฝักใฝ่หรือเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายไม่ปล่อยให้อิทธิพลของบุคคลภายนอกมากดดันให้เสียความเป็นกลาง แต่หากผู้ไกลเกลี่ยทราบว่าจะไม่มีความเป็นกลางจะต้องเปิดเผยสิ่งที่จะทำให้เกิดความไม่เป็นกลางนั้น และถอนตัวจากการเป็นผู้ไกลเกลี่ย เพื่อป้องกันปัญหาการคัดค้านหรือข้อครหาที่จะเกิดกับผู้ไกลเกลี่ย

๓. ผู้ไกลเกลี่ยจะต้องเปิดเผยความขัดแย้งในผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นและที่อาจจะเกิดขึ้น และระหว่างไกลเกลี่ยจะต้องไม่รับทำงานใดๆ ของคู่ความ รวมทั้งจะต้องไม่กระทำการใดๆ ให้กับคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งภายหลังการไกลเกลี่ยสิ้นสุดลง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการไกลเกลี่ยด้วย

๔. ผู้ไกลเกลี่ยจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการไกลเกลี่ยไว้เป็นความลับ ไม่แพร่พรายให้บุคคลภายนอกทราบ อันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่คู่ความและจะตามมาซึ่งความรับผิดชอบทางแพ่งและอาญา

กล่าวโดยสรุป บทบาทของผู้ไกลเกลี่ยมีลักษณะที่อาจกล่าวรวมกันไปได้ว่า เป็นคนกลางที่เข้ามาช่วยทำให้คู่ความทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีกันอีก โดยการนำคู่ความทั้งสองฝ่ายมาพบปะกันซึ่งหน้า เพื่อเจรจากันเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารติดต่อกัน และช่วยขจัดความเป็นศัตรูต่อกัน ช่วยเสาะหาข้อมูลที่จะช่วยให้การเจรจาประสบผลสำเร็จ ช่วยขจัดข้อยุ่งยากต่างๆ ที่ขัดขวางการ

^{๒๔} สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, คู่มือการจัดระบบไกลเกลี่ยข้อพิพาทในศาล, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพลส จำกัด, ๒๕๔๙), หน้า ๗.

^{๒๕} สำนักกระงับข้อพิพาทสำนักงานศาลยุติธรรม, การจัดการความขัดแย้งกับการไกลเกลี่ยข้อพิพาท, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพลส จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๗๓-๗๗.

เจรจาออกเสีย ช่วยเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างคู่ความ รวมทั้งทำให้แน่ใจว่า คู่ความแต่ละฝ่ายตรงกันกับสิ่งที่คู่ความอีกฝ่ายรับรู้และเข้าใจ ส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีตามมา นอกจากความรู้ความสามารถในด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยแล้ว ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องมีเทคนิค หรือศิลปะ อีกทั้งปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้งโดยเฉพาะช่วงเวลาเมื่อถึงทางตันให้สามารถคลี่คลายไปในทางที่ดีได้

๒.๘ การพัฒนาทักษะของผู้ไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ยหรือการประนีประนอมข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สามเป็นคนกลางช่วยเหลือในการเจรจาไกล่เกลี่ย (Mediator) จึงเป็นทางเลือกหนึ่ง ซึ่งคู่ความสามารถยุติปัญหาได้สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ปราศจากขั้นตอนที่สลับซับซ้อนและสามารถเข้าถึงผลลัพธ์ที่คู่ความพึงพอใจได้ด้วยตนเอง การทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับผู้ไกล่เกลี่ยว่าจะใช้ทักษะทั้งศาสตร์และศิลป์บริหารจัดการประเด็นข้อพิพาท คู่ความ และข้อเท็จจริงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ซึ่งมีปัจจัยหลักสำคัญ ๒ ประการ คือ รูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ย (Style) และตัวผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator)

๒.๘.๑ การพัฒนาทักษะของผู้ไกล่เกลี่ยด้านการเอาชนะอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Overcoming Barriers)

เป้าหมายที่สำคัญเอาชนะอุปสรรคในการไกล่เกลี่ย คือ การส่งเสริม สนับสนุนให้คู่ความ แก้ไขความแตกต่างด้วยการปรองดองผลประโยชน์ ระหว่างกันอย่างสร้างสรรค์ซึ่งเป็นการเจรจาที่ ให้ผลแบบชนะด้วยกันทุกฝ่าย โดยมีหลักการดังนี้

๒.๘.๑ ความสัมพันธ์ที่ดี^{๒๖}

อุปสรรคที่สำคัญประการแรกของการไกล่เกลี่ยคือ การที่คู่ความไม่ไว้วางใจหรือไม่มั่นใจในตัวผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งจะทำให้คำพูดและข้อเสนอแนะจากผู้ไกล่เกลี่ยดูไม่น่าเชื่อถือ จากการวิจัยพบว่า คนส่วนใหญ่จะยอมผ่อนปรน และรับข้อเสนอของผู้อื่น เมื่อเขามีความรู้สึกที่ดีกับบุคคลที่อยู่ในห้องไกล่เกลี่ย ซึ่งอาจจะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเองหรือแม้กระทั่งคู่กรณีอีกฝ่าย ดังนั้น การเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคู่ความและผู้ไกล่เกลี่ยจึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในช่วงเวลา ๓๐ วินาทีแรกที่พบกัน เป็นช่วงเวลาที่สำคัญที่สุด ที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องทำให้คู่ความเกิดความประทับใจความมั่นใจและไว้วางใจได้ จึงมาขอคำปรึกษา ซึ่งหากเริ่มต้นได้ดีแล้วก็จะทำให้บรรยากาศการเจรจาดำเนินต่อไปมีแต่สิ่งที่ดีๆ จนมีผู้กล่าวไว้ว่า “การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระยะแรกเปรียบเหมือนการฝากเงินในธนาคาร” เพราะผู้ฝากเงินซึ่งเปรียบเหมือนคู่ความ จะต้องมีความมั่นใจในธนาคารที่รับฝากเงินว่าผู้ฝากเงินจะสบายใจที่จะได้รับเงินต้นและดอกเบี้ยครบ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องใช้ความสามารถของตนสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ความเป็นพื้นฐานเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการเจรจา แนะนำโน้มน้าวตลอดจนชี้แจงเหตุผล เพื่อให้คู่ความตัดสินใจรับข้อเสนอ การยุติข้อพิพาท ซึ่งข้อเสนอที่เกิดขึ้นนี้อาจเป็นข้อเสนอของตนเองหรือของอีกฝ่าย หรือเป็นข้อเสนอที่อาจเกิดขึ้นใหม่จากคู่ความ

^{๒๖} สำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, การไกล่เกลี่ยสโตร์เปปเปอร์ไนด์, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพลส จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๑๑๑.

เองหรือผู้ไกล่เกลี่ยก็ได้ ซึ่งข้อเสนอสุดท้ายที่ตกลงกันได้นั้นอาจไม่ตรงกับความต้องการเดิมของตนเลยก็เป็นได้ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเป็นทักษะของผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งอาจทำได้หลายวิธีโดยเฉพาะในช่วง ๕ นาทีแรกของการพบคู่ความ (Opening Stage) ผู้ไกล่เกลี่ยควรชวนคู่ความคุยในเรื่องทั่วไปเพื่อผ่อนคลายบรรยากาศความโกรธเคือง เช่น พูดคุยเรื่องสัตว์เลี้ยง กีฬา หนังสือคร หรือแม้แต่เรื่องครอบครัว เช่น คู่ความมีบุตรกี่คน อายุเท่าไร เรียนชั้นไหน เป็นต้น เนื่องจากการถามเรื่องทั่วไปนั้นจะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมและทัศนคติของคู่ความได้

๒.๘.๑.๒ การรักษาบรรยากาศในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท^{๒๗}

จากสถิติพบว่า เมื่อมนุษย์มีอารมณ์โกรธมากๆ จะต้องใช้เวลา ในการสงบจิตใจและคลายความโกรธนานประมาณ ๑๘ ถึง ๒๐ นาที จึงจะกลับมาสู่สภาวะปกติและพร้อมที่จะเจรจาต่อไป ดังนั้น เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยเริ่มเห็นความตึงเครียดเกิดขึ้น ผู้ไกล่เกลี่ยควรใช้เทคนิคเปลี่ยนบรรยากาศทันที เช่น หยุดพักดื่มน้ำหรือรับประทานอาหาร เข้าห้องน้ำ ปรับเปลี่ยนเรื่องเจรจา พูดคุยเรื่องตลก สนุกสนาน หรือใช้วิธีประชุมแยกฝ่าย (Caucus) เป็นต้น เพราะหากการเจรจาดำเนินไปถึงจุดที่คู่ความฝ่ายหนึ่งมีความรู้สึกโกรธ จะเป็นช่วงที่คู่ความฝ่ายนั้นใช้อารมณ์ในการตัดสินใจแทนการใช้เหตุผล โดยมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจแบบประชดประชันหรือยกเลิกการไกล่เกลี่ยไปเลย หรืออาจใช้ความรุนแรงต่ออีกฝ่ายได้แต่ถ้าคู่ความยังประสงค์ที่จะเจรจาต่อไป ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องใช้เวลาอีกประมาณ ๒๐ นาที เพื่อให้คู่ความฝ่ายนั้นกลับคืนสู่สภาวะปกติและถ้าหากต่อมากคู่ความอีกฝ่ายมีอารมณ์โกรธบ้างผู้ไกล่เกลี่ยก็จะจะต้อง ใช้เวลาอีกประมาณ ๒๐ นาที เพื่อให้คู่ความฝ่ายนั้นกลับคืนสู่อารมณ์ปกติเช่นกัน ผู้ไกล่เกลี่ยต้องระมัดระวังไม่ให้บรรยากาศการไกล่เกลี่ยถึงจุดที่คู่ความโกรธจนไม่สามารถเจรจากันต่อไปได้จึงเป็นวิธีป้องกันการเกิดอุปสรรคในการ ไกล่เกลี่ยได้วิธีหนึ่ง

๒.๘.๑.๓ การประชุมฝ่ายเดียว^{๒๘}

ตำราการไกล่เกลี่ยส่วนมากจะแนะนำให้เปิดการไกล่เกลี่ย (Opening) ด้วยการประชุมสองฝ่าย (Joint Opening) เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ย แนะนำตัวและอธิบายกติกาการเจรจาการไกล่เกลี่ยเพื่อให้คู่ความทั้งสองฝ่าย มั่นใจความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย อย่างไรก็ตาม หากคู่ความยังมีความรู้สึกรังเกียจโกรธกลัวต่อกัน หรือมีพฤติกรรมก้าวร้าวคู่ความอีกฝ่าย การประชุมสองฝ่ายอาจจะทำให้อารมณ์ดังกล่าวรุนแรงยิ่งขึ้น จนอาจกลายเป็นการโต้เถียง หรือทำร้ายร่างกายกันได้ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อบรรยากาศการเจรจาเป็นอย่างมาก จึงมีแนวคิดการแยกคู่ความเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าให้มากที่สุด โดยอาจเริ่มเปิดประชุมแบบการประชุมฝ่ายเดียว (Two Rooms Opening หรือ Caucus) เพื่อเปิดโอกาสให้คู่ความเล่าเรื่องราวของตน สามารถแสดงอารมณ์ ระบายความรู้สึกได้อย่างเต็มที่ตลอดจนขอเรียกร้องต่อคู่ความอีกฝ่ายให้ผู้ไกล่เกลี่ยทราบ โดยไม่ต้องกลัวว่าคู่ความอีกฝ่ายจะทราบข้อมูลเหล่านี้ จากนั้นผู้ไกล่เกลี่ยจะเปิดโอกาสให้คู่ความอีกฝ่ายได้เล่าเรื่องราวของตนฝ่ายเดียวเช่นกัน เมื่อได้ข้อมูลจากคู่ความทั้งสองฝ่ายแล้วผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสรุปประเด็น นำข้อเสนอและเหตุผลของคู่ความแต่ละฝ่ายเพื่อเป็นข้อมูลไปเจรจากับอีกฝ่าย หากคู่ความสามารถตกลงกันได้ก็จะพบกันใน

^{๒๗} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑๒.

^{๒๘} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑๓.

ขั้นตอนสุดท้าย คือการปิดการไกล่เกลี่ย (Closing) ทำสัญญาตกลงประนีประนอม ซึ่งเทคนิคการไกล่เกลี่ยการประชุมฝ่ายเดียวมีขึ้นเพื่อลดการเผชิญหน้าของคู่ความได้ดี

๒.๘.๑.๔ ความร่วมมือจากทนายความ^{๒๙}

ทนายความเป็นตัวแปรสำคัญอีกประการหนึ่ง เนื่องจากคู่ความจะเชื่อใจ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากทนายความของเขาอยู่แล้ว เมื่อทนายความให้ความร่วมมือกับผู้ไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยนั้นก็จะสามารถดำเนินการได้โดยราบรื่น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทนายความจึงเป็นเทคนิคที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้ไกล่เกลี่ย เช่น การกล่าวชมทนายความต่อหน้าคู่ความตั้งแต่ช่วงแรกว่า เป็นความโชคดีของคู่ความที่ได้ทนายคนนี้เป็นทนายของคุณ ทนายความสรุปข้อเท็จจริงคดีเป็นประโยชน์แก่คู่ความได้ดีมาก ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ได้เข้ามาเพื่อขัดผลประโยชน์รายได้ของทนายความ แต่ทำเพื่อประโยชน์ของคู่ความและทนายความทั้งสองฝ่ายเน้นให้ทนายความเข้าใจแล้ว ร่วมมือช่วยให้งานของผู้ไกล่เกลี่ยสำเร็จสร้างความหวังและสร้างสิ่งดีให้เกิดขึ้นแก่คู่ความ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่าผู้ไกล่เกลี่ยในมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา จะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเอกชนได้รับการว่าจ้างจากคู่ความ และทนายความ จึงจำเป็นต้องพึ่งพาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างทนายความ และผู้ไกล่เกลี่ย

๒.๘.๑.๕ การเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียระหว่างข้อตกลงจากการไกล่เกลี่ยกับการระงับข้อพิพาททางเลือกอื่น (Best Alternative to a Negotiated Agreement: BATNA)

BATNA หรือทางเลือกอื่นหากไม่ทำข้อตกลงเป็นเทคนิคหนึ่งที่สามารถเอาชนะอุปสรรคการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ดีทำให้คู่ความสามารถเห็นเหตุผลอย่างชัดเจนว่าทางเลือกใดเหมาะสมกับคู่ความมากที่สุดโดยส่วนใหญ่แล้ว หากคู่ความไม่รับข้อเสนอจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่ความก็ต้องกลับเข้าสู่กระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีของศาล ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยอาจเปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสียจากกระบวนการทั้งสอง โดยแบ่งหัวข้อการเปรียบเทียบออกเป็น ๔ ข้อหลัก คือ

๑) ความเสี่ยง ผู้ไกล่เกลี่ยอาจอธิบายว่าการไกล่เกลี่ยเกิดขึ้นจากความสมัครใจของคู่ความเอง คู่ความมีอำนาจควบคุมผลลัพธ์ได้จากการรับข้อเสนอที่ตนสามารถปฏิบัติได้และปฏิเสธข้อเสนอกที่เป็นภาระแก่ตนมากเกินไป หรือใช้ความคิดสร้างสรรค์หาทางออกใหม่ได้โดยไม่ถูกจำกัดว่า จะต้องเคร่งครัดเฉพาะด้านกฎหมายแต่หากเลือกผลลัพธ์จากคำพิพากษา ผู้พิพากษาหรือคณะลูกขุนซึ่งไม่ได้อยู่ในเหตุการณ์และไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเป็นผู้ตัดสินคู่ความจะไม่มีอำนาจควบคุม ผลลัพธ์ของคดีไม่มีสิ่งรับประกันว่าคดีของคู่ความฝ่ายใดจะชนะคดี หรืออาจจะแพ้คดีทั้งคู่หรืออาจไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่ทนายความเคยชี้แนะ เปรียบเสมือนว่าคู่ความถูกปิดตาแล้วเดินเข้าไปที่ช่องลิฟต์ซึ่งอาจจะมีโอกาส ถึงร้อยละ ๓๐ ที่เมื่อก้าวเข้าไปแล้วเป็นช่องลิฟต์เปล่าไม่มีตัวลิฟต์รออยู่ คู่ความต้องตัดสินใจว่ายินดีจะรับความเสี่ยงเช่นนั้นหรือไม่ และถึงแม้ว่าจะชนะคดีที่ศาลชั้นต้น แต่ก็ไม่แน่นอนว่าจะชนะคดีในชั้นศาลอุทธรณ์และศาลฎีกา

^{๒๙} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑๔.

๒) ค่าใช้จ่าย หากคู่ความสามารถตกลงกันได้ในการไกล่เกลี่ย คู่ความก็สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินคดี ได้แก่ ค่าขึ้นศาล ค่าทนายความ ค่าพยานผู้เชี่ยวชาญ ค่าเดินทาง ค่าคัดถ่ายเอกสาร ค่ารับรอง เอกสาร ฯลฯ ซึ่งหากเป็นฝ่ายแพ้คดีก็ต้องเสียเงินชำระหนี้ และเสียค่าฤชา ธรรมเนียมตามคำพิพากษาศาลชั้นต้น และหากมีการอุทธรณ์ฎีกาต่อ ก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในแต่ละชั้นศาลจนกว่าคดีจะถึงที่สุดชั้นอุทธรณ์ กระบวนการฟ้องคดีในศาล ใช้เวลานานบางคดีอาจใช้เวลามากกว่า ๕ ปี หลังจากนั้นยังต้องไปดำเนินการบังคับคดียึดทรัพย์สินลูกหนี้เพื่อขายทอดตลาด ซึ่งไม่แน่ว่าจะขายได้เมื่อใด หรือหากลูกหนี้ไม่มีทรัพย์สินให้ขายทอดตลาดได้ก็จะได้เงินไม่ได้เงินจากลูกหนี้เลย ดังนั้น เงินที่คู่ความตกลงในวันไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แม้จะน้อยกว่าจำนวนที่คาดหวัง แต่เมื่อคิดถึงค่าใช้จ่าย เวลา อัตราเงินเฟ้อในอนาคต หรือค่าเสียโอกาสที่จะนำเงินดังกล่าวไปลงทุนแล้วอาจได้รับผลตอบแทนมากกว่าเงินอาจได้รับจากคำพิพากษาหลายเท่า

๓) ความสบายใจ ผู้ไกล่เกลี่ยควรสนับสนุนให้คู่ความให้ความสำคัญกับอนาคต ใช้ชีวิตต่อไปอย่างมีความสุข หากคู่ความสามารถบรรลุข้อตกลงได้ในวันไกล่เกลี่ย ปัญหาความยุ่งยากลำบากใจก็จะหมดลงโดยเร็วเกิดความสบายใจ ทั้งสามารถนำเวลาไปตั้งใจทำงาน แต่หากต้องใช้กระบวนการฟ้องคดีแล้วเวลาแห่งความสุขจะหมดไปโดยไม่สามารถเรียกกลับคืนมาได้ แทนที่จะใช้เวลาพาครอบครัวไปเที่ยวพักผ่อนก็ต้องมาเคร่งเครียดปรึกษา คดีทนายความ หาข้อมูลเตรียมคดีต้องมาศาลตามกำหนดนัด วิตกกังวล นอนไม่หลับ และทำให้คุณภาพชีวิตแย่ลงมาก

๔) ความสัมพันธ์คู่ความส่วนใหญ่มักมีความสัมพันธ์เชิงธุรกิจกันมาก่อน หรืออาจเป็นญาติหรือเป็นเพื่อนบ้านกัน ถ้าข้อพิพาทสามารถยุติได้ด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้วจะทำให้คู่ความยังคงรักษาความรู้สึกที่ดีต่อกันได้เนื่องจากการเป็นการหาทางออกร่วมกัน ต่างฝ่ายต่างเข้าใจกันและยอมลดหย่อนผ่อนปรนให้กัน ไม่มีการตัดสินว่าฝ่ายใดเป็นผู้แพ้หรือชนะ คู่ความจึงมีโอกาที่จะทำธุรกิจร่วมกันต่อไปหรืออยู่ร่วมกันในชุมชนเดียวกันต่อไปอย่างปกติสุข แต่หากใช้กระบวนการฟ้องคดี คู่ความมักจะมีความรู้สึกว่า เป็นการทำสงครามระหว่างกันและมองอีกฝ่ายเป็นศัตรูแม้ว่าจะมีคำพิพากษา ตัดสินให้ฝ่ายหนึ่งชนะฝ่ายหนึ่งแพ้ผู้แพ้ก็อาจไม่ยอมเลิกรา กลายเป็นความเคียดแค้น ชิงชัง และหาโอกาสแก้แค้นในทางอื่น ฝ่ายที่ชนะก็ต้องระมัดระวังตัว อยู่ในความกลัวความหวาดระแวงว่าอีกฝ่ายจะลอบทำร้ายก็เป็นได้ เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยใช้เทคนิค BATNA เปรียบเทียบข้อดีและข้อเสีย ระหว่างข้อตกลงจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับทางเลือกอื่นตามตัวอย่างข้างต้น คู่ความจะเริ่มเข้าใจข้อดีของการยุติข้อพิพาทในชั้นไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะทำให้มีแนวโน้มที่จะผ่อนปรนยอมรับข้อเสนอจากคู่ความอีกฝ่ายได้มากขึ้น

๒.๘.๑.๖ ข้อเสนอจากผู้ไกล่เกลี่ย^{๓๐}

เมื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดำเนินไปจนใกล้หมดเวลา แต่ข้อเสนอของคู่ความแต่ละฝ่ายยังมีความแตกต่างกัน ไม่สามารถคิดหาทางออกเพื่อแก้ไขปัญหาได้และอาจทำให้การเจรจาตกลงล้มเหลวผู้ไกล่เกลี่ยอาจตัดสินใจ ใช้เทคนิคสุดท้ายโดยนำข้อเสนอของผู้ไกล่เกลี่ยให้คู่ความพิจารณา เช่น อาจถามคู่ความว่า “อยากให้ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้เสนอตัวเลขกลางให้หรือไม่ หากคู่ความทั้งสองฝ่ายเห็นด้วยว่าจะรับฟังข้อเสนอจากผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะประเมินความเสียหาย จำนวนเงินที่ควร

^{๓๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑๘.

ชดใช้ค่าเสียหาย หรือทางออกอื่นประกอบกัน พร้อมเหตุผลให้คู่ความแต่ละฝ่ายฟัง ถ้าคู่ความทั้งสองฝ่าย เห็นด้วยและยอมรับข้อเสนอของผู้ไกล่เกลี่ยก็สามารถยุติข้อพิพาทระหว่างกัน ได้แต่ถ้ามีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ยอมรับข้อเสนอจากผู้ไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยก็จะสิ้นสุดโดยไม่มีข้อตกลงระหว่างคู่ความ ซึ่งหมายความว่าคู่ความจะต้องใช้ วิธีการอื่นเพื่อระงับข้อพิพาทต่อไป อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ผู้ไกล่เกลี่ยควรเลือกใช้วิธีการนี้เป็นเทคนิคสุดท้ายในการเอาชนะอุปสรรคเพราะการที่คู่ความได้ฟังข้อเสนอจากผู้ไกล่เกลี่ยแล้วยอมเท่ากับผู้ไกล่เกลี่ยเปิดเผยว่าตนเองคิดอย่างไร ซึ่งในขณะเดียวกันอาจจะกระทบต่อความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ยด้วย

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาทักษะของผู้ไกล่เกลี่ยด้านการเอาชนะอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยต้องใช้ประสบการณ์และการฝึกฝน ซึ่งทักษะเหล่านี้สามารถฝึกฝนและเรียนรู้ได้เมื่อผู้เข้าร่วมในการเจรจาไกล่เกลี่ยมีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี จะทำให้เกิดบรรยากาศการเจรจาไกล่เกลี่ยที่เป็นมิตรและเกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้คู่ความสามารถตกลงระงับข้อพิพาทที่มีต่อกัน และคงความสัมพันธ์ที่ดีต่อไป

๒.๘.๒ การพัฒนาทักษะของผู้ไกล่เกลี่ยด้านการรักษาความลับ (Confidentiality)^{๓๑}

เพื่อประโยชน์ในการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างมีประสิทธิภาพในระหว่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยต้องค้นหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทและคู่ความ ซึ่งมีใช้แต่เฉพาะประเด็นข้อกฎหมายเท่านั้น แต่ต้องค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่ความ ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจ ทั้งในเนื้อหาประเด็นที่พิพาท จุดยืนของคู่ความ และความต้องการที่แท้จริง ซึ่งเรื่องดังกล่าวอาจมิได้ปรากฏชัดแจ้ง (GoBelow Surface) ได้แก่ แรงจูงใจ (Motives) ความรู้สึก (Feelings) หลักการ (Principles) การให้คุณค่า (Values) ความกลัว (Fears) ความจำเป็น (Needs) และเป้าประสงค์ (Goals) การค้นหา ข้อมูลเหล่านี้ผู้ไกล่เกลี่ยอาจได้จากการประชุมแบบสองฝ่าย (Joint Session) หรือแบบแยกฝ่าย (Caucus) ข้อมูลบางเรื่องเป็นความลับอันเป็นประโยชน์ ต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทหรือการฟ้องคดีต่อไป หากไม่ตกลงกัน

คู่ความหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับเมื่อคู่ความหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นให้ความไว้วางใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและตัวผู้ไกล่เกลี่ยว่าจะรักษาความลับของคู่ความหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้เพื่อพวกเขาจะได้พูดคุยได้อย่างเปิดเผย ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้ทราบความต้องการที่แท้จริงของทุกฝ่ายแม้หากการไกล่เกลี่ยไม่เป็นผลสำเร็จผู้ไกล่เกลี่ย ก็ยังคงต้องรักษาความลับเหล่านี้ไม่นำไปเปิดเผยให้ผู้อื่นทราบหรือนำไปเป็นพยานหลักฐานการฟ้องคดีต่อไป ดังนั้น การรักษาความลับในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จึงมีความสำคัญและถือเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นอย่างยิ่งของผู้ไกล่เกลี่ย

ความหมายของคำว่า “ลับ (Confidentiality)” ในความเข้าใจของบุคคลทั่วไป มีหลายลักษณะตามความหมายของถ้อยคำในภาษาอังกฤษ ได้แก่

^{๓๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑๙-๑๒๓.

๑) “Secret” มีความหมายกว้างแต่ไม่ใช่ถ้อยคำที่นำมาใช้วางกรอบความลับในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๒) “Confidential Settlement” หมายถึง การรักษาความลับตาม ข้อตกลงหรือสัญญา ระหว่างกัน

๓) “Briefs” หมายถึง ห้ามมิให้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งทราบข้อมูลดังกล่าว ซึ่งจะมีการประทับคำว่า “ลับ” ไว้บนเอกสารข้อมูลสรุปคดีที่ทนายความแต่ละ ฝ่ายเป็นผู้จัดเตรียมให้ผู้ไกล่เกลี่ยศึกษาต่อก่อนวันนัด

๔) “Mediation Process Confidentiality” หมายถึง ความลับใน ระหว่างการไกล่เกลี่ย เป็นข้อมูลเชิงลับที่ได้รับฟังจากคู่ความหรือตัวความ ในการประชุมแยกฝ่าย (Caucus) ซึ่งคู่ความ ไม่ยินยอมให้ผู้ไกล่เกลี่ยบอกแก่ คู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง

๕) “Admissibility” หมายถึง ข้อมูลที่ไม่สามารถรับฟังเป็นพยาน หลักฐานชั้นศาลหาก ต้องฟ้องดำเนินคดีดังกล่าวในมลรัฐแคลิฟอร์เนียแต่ต้องมีใช้การกระทำความผิดในคดีอาญา ตาม กฎหมายลักษณะพยานของมลรัฐ แคลิฟอร์เนีย (California Evidence Code) มาตรา ๑๑๑๕ ถึง มาตรา ๑๑๒๘ ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยควรศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ให้ชัดเจน

การรักษาความลับในระหว่างการไกล่เกลี่ย (Mediation Process Confidentiality) คู่ความและผู้ไกล่เกลี่ยต้องเข้าใจขอบเขตและข้อจำกัดของความคุ้มครองในการรักษาความลับในการ ประชุมแยกฝ่าย (Caucus) ผู้ไกล่เกลี่ยมีโอกาสพูดคุยกับตัวคู่ความถึงเรื่องราวที่เกิดขึ้น ความรู้สึก มุมมอง และความเข้าใจต่างๆ ในเชิงลึก ซึ่งทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับทราบข้อมูลที่คู่ความไม่ต้องการบอก ให้อีกฝ่ายหนึ่งได้รับรู้ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลทางด้านใดก็ตาม หรือบางกรณีคู่ความฝ่ายหนึ่งอาจต้องการ แจ้งให้อีกฝ่ายทราบแต่ต้องการให้ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลาง จึงต้องทำความตกลงกับผู้แจ้งข้อมูลก่อนว่า ข้อมูลที่ได้รับระหว่างการประชุมแยกฝ่ายนั้นสามารถบอกให้อีกฝ่ายทราบได้หรือไม่ หรืออาจสอบถามว่า มีข้อมูลใดบ้างที่เป็นความลับที่ไม่สามารถนำไปบอกแก่อีกฝ่ายได้บ้าง ผู้ไกล่เกลี่ยควรสอบถามคู่ความ ทุกฝ่ายก่อนเสร็จสิ้นการประชุมแยกฝ่าย ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยจะสอบถามในลักษณะใดนั้น ขึ้นอยู่กับ สถานการณ์และความเหมาะสมโดยจะถามก่อนหรือหลังการประชุม แยกฝ่ายก็ได้

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาทักษะของผู้ไกล่เกลี่ยด้านการรักษาความลับนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยมี หน้าที่ต้องค้นหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท ไม่ควรเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับโดยปราศจาก การยินยอมของคู่ความ นอกจากนี้ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องไม่ใช่ข้อมูลที่ได้รับในระหว่างการไกล่เกลี่ยเพื่อ ผลประโยชน์ของตนเองหรือของผู้อื่นหรือเพื่อก่อให้เกิดผลเสียต่อผลประโยชน์ของผู้อื่น

๒.๘.๓ การพัฒนาทักษะของผู้ไกล่เกลี่ยด้านการปิดการไกล่เกลี่ย (Closing)

ขั้นตอนการปิดการไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย ๒ ขั้นตอน คือขั้นตอนการยุติข้อพิพาทด้วย การจงใจให้คู่ความเข้าสู่การทำข้อตกลงและการจัดทำ ข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรหรือการทำ สัญญาประนีประนอมยอมความ

๒.๘.๓.๑ การจงใจให้คู่ความเข้าสู่การทำข้อตกลง

เมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความคืบหน้าไปมาก พอสมควรแล้วแต่ยังไม่ สามารถยุติข้อพิพาทได้ผู้ไกล่เกลี่ยอาจใช้เทคนิคต่างๆ เพื่อจงใจให้คู่ความเข้าสู่การทำข้อตกลง เช่น

๑) การใช้กลวิธีสรุปการใกล้เกลี่ย (Implementing Closing Strategies)

(๑) เพื่อเน้นย้ำให้คู่ความเห็นถึงความเสี่ยงความไม่แน่นอนและอำนาจในการควบคุมผลของการใกล้เกลี่ยเมื่อเปรียบเทียบกับความคิดเห็น ในศาลต่อไปหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกอื่นๆ เพื่อเน้นย้ำให้คู่ความเห็นถึงค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ความที่มีอยู่หลังจากการตกลงความสูญเสียหรือค่าเสียหายทางอ้อมทั้งที่เป็นตัวเงินและเวลาในกรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้เมื่อเปรียบเทียบกับความคิดเห็นต่อไป

(๒) เพื่อเน้นย้ำให้คู่ความเห็นถึงผลประโยชน์ของการตกลงกันได้ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินคดีการควบคุมผลของการใกล้เกลี่ยเมื่อเปรียบเทียบกับคำพิพากษาของศาล

๒) การใช้เทคนิคการยื่นข้อเสนอของผู้ใกล้เกลี่ย

ผู้ใกล้เกลี่ยสามารถเลือกใช้เทคนิคการสรุปการใกล้เกลี่ยข้อพิพาท ให้เหมาะสมในแต่ละกรณีได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อกระบวนการใกล้เกลี่ย ดำเนินไปถึงระยะหนึ่งและผู้ใกล้เกลี่ยทราบว่ามีความเป็นไปได้ว่าคู่ความ อาจจะตกลงกันได้ ผู้ใกล้เกลี่ยควรยื่นข้อเสนอให้แก่คู่ความพิจารณาในช่วงที่มีการประชุมแบบแยกฝ่ายเพื่อให้คู่ความลองพิจารณาว่าเป็นข้อเสนอที่สามารถตกลงกันได้หรือไม่ โดยไม่บอกแก่คู่ความว่า อีกฝ่ายหนึ่งยินยอมกับข้อเสนอของผู้ใกล้เกลี่ยหรือไม่ นอกเสียจากว่าคู่ความจะได้ตกลงรับข้อเสนอของผู้ใกล้เกลี่ยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้เพื่อรักษาบรรยากาศของการเจรจาต่อไป หากฝ่ายหนึ่งปฏิเสธไม่รับข้อเสนอของผู้ใกล้เกลี่ย

๓) การใช้เทคนิคการตั้งคำถาม เมื่อคู่ความไม่ประสงค์จะให้ดำเนินการใกล้เกลี่ยต่อไป ผู้ใกล้เกลี่ย อาจใช้เทคนิคตั้งคำถาม โดยใช้คำถามปลายเปิด ได้แก่

(๑) คุณคิดว่าอะไรคือสิ่งที่ดีที่สุดที่เราควรทำตอนนี้

(๒) คุณเห็นว่าทางเลือกของคุณมีอะไรบ้าง

(๓) คุณเห็นว่าทางเลือกของคุณนั้นส่งผลอย่างไรบ้าง

(๔) คุณมองว่าการพูดจาของคุณสามารถช่วยให้คุณบรรลุเป้าหมายหรือไม่ เราสามารถช่วยเหลือคุณอย่างไรบ้าง

(๕) คุณต้องการให้อุปสรรคข้อนี้ทำให้พวกเราทุกคนต้องเสียเวลาที่ได้ใช้ไปในการกระบวนการใกล้เกลี่ยไปทั้งหมดอย่างนั้นหรือ

๔) การใช้เทคนิคการปรับเปลี่ยนทัศนคติ

การใช้เทคนิคการปรับเปลี่ยนทัศนคติคู่ความเพื่อจูงใจให้คู่ความผ่าทางตันของการเจรจาผู้ใกล้เกลี่ยอาจเลือกใช้เทคนิคการปรับเปลี่ยนบรรยากาศของการใกล้เกลี่ยโดยการเปิดมุมมองใหม่ให้กับคู่ความก็ได้ เช่น

(๑) การชี้แจงให้คู่ความปรับเปลี่ยนมุมมองจากข้อขัดแย้งเป็นการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

(๒) การมองข้อเสนอของฝ่ายตรงข้ามให้เป็นโอกาส

(๓) การใช้ความไม่แน่นอนสร้างความน่าสงสัยในมุมมองและข้อสรุปของคู่ความ

(๔) การให้คุณค่ากับความเห็นของทั้งสองฝ่ายเพื่อให้คู่ความไม่จำเป็นต้องพิสูจน์จุดยืนของตัวเอง

(๕) การปรับเปลี่ยนหัวข้อการเจรจาและแนวทางแก้ปัญหาให้สอดคล้องกับจุดด้อยของคู่ความทั้งสองฝ่าย

(๖) การสนับสนุนการประชุมร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของทั้งสองฝ่าย

(๗) การประชุมแยกฝ่ายเพื่อค้นหาความต้องการซึ่งคู่ความยังมีได้เปิดเผยให้ทราบการย้ำให้คู่ความเห็นความสำคัญของความสัมพันธ์ที่ดีของทั้งสองฝ่าย

(๘) การส่งเสริมให้คู่ความคิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อหาประโยชน์ร่วมกัน

(๙) การชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่อาจได้มาหรือเสียไปจากการตกลง

(๑๐) การสร้างกรอบเวลาและใช้ข้อจำกัดของเวลาให้เป็นประโยชน์

(๑๑) การทำให้คู่ความอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง

(๑๒) การทำข้อตกลงเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาที่ไม่สามารถหาทางแก้ได้ในขั้นนี้เป็นต้น

ผู้ไกล่เกลี่ยควรเปรียบเทียบให้คู่ความเข้าใจว่า หากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จคู่ความจะได้รับผลประโยชน์อย่างไรและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ประสบความสำเร็จคู่ความ ต้องไปใช้วิธีการระงับข้อพิพาทในทางเลือกอื่น หรือที่เรียกว่า Best Alternative to a Negotiated Agreement (BATNA) คู่ความอาจได้รับผลกระทบหลายด้าน อาทิ เช่น ความสัมพันธ์ชื่อเสียงความเครียดการใช้ชีวิตท่ามกลางความขัดแย้ง และความเสียหายที่เป็นผลต่อเนื่องในทางอ้อม เป็นต้น

ผู้ไกล่เกลี่ยควรทำให้คู่ความเข้าใจว่าเวลามีค่าเป็นเงินเป็นทอง จำต้องระลึกอยู่เสมอว่าการไกล่เกลี่ยที่ประสบความสำเร็จนั้นคืออะไรจำเป็นหรือไม่ที่จะต้องได้ข้อยุติ นอกจากนี้ความยุติธรรมของกระบวนการก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าความเป็นธรรมของข้อยุติหรือไม่ ซึ่งคำตอบของคำถามเหล่านี้ขึ้นอยู่กับปรัชญาในการทำงานของผู้ไกล่เกลี่ยนั้นๆ อย่างไรก็ตาม เมื่อการไกล่เกลี่ยเริ่มมีปัญหาหรือมีอุปสรรคที่เรียกว่า ทางตัน ไม่สามารถปิดการไกล่เกลี่ยได้ผู้ไกล่เกลี่ยย่อมต้องใช้ ความสามารถในการฝ่าทางตัน ด้วยการพินิจพิจารณาถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสภาพของการเจรจาที่มุ่งไปที่ประเด็นข้อกฎหมาย หนายความ การใช้อารมณ์ของคู่ความ และความต้องการที่แท้จริงของคู่ความ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องใช้เทคนิคต่างๆ ในการค้นหาและแก้ไขอุปสรรคดังกล่าว ด้วยการค้นหาความจริง (Dig Deeper) การประเมินสถานการณ์ (Evaluation) ของคู่ความในการประชุมแยกฝ่าย และผู้ไกล่เกลี่ยอาจเสนอข้อเสนอสองฝ่าย (Mediator's Proposal) ตามความจำเป็นและโอกาสที่เหมาะสมเท่านั้น เนื่องจากหากข้อเสนอของผู้ไกล่เกลี่ยไม่ได้รับการยอมรับจากคู่ความ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอาจติดขัดไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้โดยง่าย ทั้งนี้ผู้ไกล่เกลี่ยยังสามารถเลือกใช้เทคนิค “การเอาชนะอุปสรรค” ในการแก้ปัญหาข้อขัดข้องให้แก่คู่ความได้อีกวิธีหนึ่ง

๒.๘.๓.๒ การจัดทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร

เมื่อคู่ความสามารถตกลงกันได้และได้ข้อยุติแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยควร จัดทำข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ตามความประสงค์ของคู่ความ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาในการบังคับให้ เป็นไปตามข้อตกลง

๑) การยกร่างข้อตกลง

ขั้นตอนการสรุปหรือปิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ผู้ไกล่เกลี่ย อาจเริ่มการยกร่างสัญญา ประนีประนอมยอมความหรือข้อตกลงควบคู่ไปกับการเจรจา ก็ได้รับการยกร่างในลักษณะนี้จะช่วยในการกำหนดประเด็นการเจรจา ทำให้การเจรจาเป็นระบบ กระทำได้โดยง่ายและมีความคืบหน้ามากกว่า

หากคู่ความไม่สามารถตกลงกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจปิดการไกล่เกลี่ยด้วยการประชุมร่วมกันทั้งสองฝ่ายเพื่อให้คู่ความเห็นว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความคืบหน้าเพียงใดจะช่วยการสร้างกลไกการเปิดโอกาสให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในอนาคต หากคู่ความสนใจจะระงับข้อพิพาทด้วยทางเลือกอื่นๆ ผู้ไกล่เกลี่ยควรให้ความรู้ต่อคู่ความในกรณีดังกล่าว นอกจากนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจชี้แจงข้อมูลกรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยอาจถอนตัว หรือขอถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครั้งต่อไป หรือการแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแล้วแต่กรณี ผู้ไกล่เกลี่ยเอกชนในมลรัฐแคลิฟอร์เนียยังสามารถติดตามผลและเสนอโอกาสในการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Follow Up) ต่อไปอีกหลายครั้งด้วยการส่งจดหมาย หรือ การ์ดให้แก่คู่ความและทนายความ ผู้จัดทำมีข้อสังเกตว่าการยอมความจะต้องมีความประสงค์จะระงับข้อพิพาท มิใช่เพียงเป็นข้อตกลงโดยมีเงื่อนไขเพื่อนำไปสู่การระงับข้อพิพาท ตามแนวคำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๕๐๑๘/๒๕๕๗ องค์ประกอบของข้อตกลงที่ดีคือเป็นข้อตกลงที่คู่ความพึงพอใจทั้งในแง่ของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และแง่ของเนื้อหาของข้อตกลง กระบวนการไกล่เกลี่ยที่ดีนั้นต้องเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เป็นธรรมต่อทุกฝ่าย คู่ความควรเป็นผู้ก่อให้เกิดการเจรจาจนกระทั่งเกิด ข้อตกลงระหว่างกัน หากกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสร้างความพึงพอใจ ให้แก่คู่ความทั้งในระหว่างการไกล่เกลี่ยและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดแล้ว จะทำให้คู่ความมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและกำหนดผลลัพธ์ด้วยตัวของคู่ความเอง คู่ความจะรู้สึกว่ามีฝ่ายใดเป็นผู้แพ้หรือชนะ จึงเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดข้อตกลงตรงกับความต้องการที่แท้จริงของคู่ความมากกว่าการ ระงับข้อพิพาททางเลือกอื่น

ข้อตกลงมีเนื้อหาสามารถแก้ปัญหาตามประเด็นข้อพิพาทได้อย่างครบถ้วนและคู่ความสามารถดำเนินการตามข้อตกลงได้ข้อตกลงหรือสัญญา ประนีประนอมยอมความนั้นมีเนื้อหาหลายลักษณะ เช่น

- (๑) การให้กระทำ งดเว้นการกระทำ รวมถึงการตกลงชำระค่าเสียหาย
- (๒) ขั้นตอนวิธีการดำเนินการ
- (๓) ผู้รับผิดชอบการกระทำหรืองดเว้นการกระทำนั้น
- (๔) กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ
- (๕) ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามข้อตกลง
- (๖) หลักเกณฑ์ในการพิจารณาประสิทธิภาพของการดำเนินการ
- (๗) ข้อบังคับหรือบทลงโทษกรณีที่ไม่นำดำเนินการตามข้อตกลง
- (๘) ผู้มีอำนาจวินิจฉัยว่ามีการผิดข้อตกลงหรือสัญญาหรือไม่ อย่างไร
- (๙) แนวทางการแก้ไขปัญหา การแก้ไขเพิ่มเติมข้อตกลงหรือ สัญญาในอนาคต
- (๑๐) การรับรองข้อตกลง และการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากข้อตกลง

๒) การตรวจสอบข้อตกลง

ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ช่วยตรวจสอบว่าข้อตกลงถูกต้องครบถ้วน ชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ ผู้มีอำนาจในการลงลายมือชื่อ ลงลายมือชื่อในข้อตกลงหรือสัญญาครบถ้วนหรือไม่ เพื่อมิให้เกิดปัญหาต่อไปในอนาคต เช่น

(๑) ตรวจสอบจากเอกสารหนังสือรับรอง หนังสือมอบอำนาจ หนังสือมอบอำนาจ ช่วงว่า บุคคลดังกล่าวมีอำนาจลงนามผูกพันข้อตกลง หรือไม่เพียงพอ

(๒) ตรวจสอบว่าตัวแทนได้รับมอบอำนาจทั่วไป สามารถจะทำกิจใดๆ ในทางจัดการแทนตัวการก็ย่อมทำได้ทุกอย่างเว้นแต่การประนีประนอมยอมความ มอบข้อพิพาทให้อนุญาตตุลาการพิจารณานั้น ไม่สามารถกระทำได้

(๓) ตรวจสอบเนื้อหาของข้อตกลงว่า ขัดต่อกฎหมายหรือมีวัตถุประสงค์ เป็นการต้องห้ามโดยชัดแจ้งหรือไม่และการบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลงมีข้อขัดข้องหรือไม่ เช่น มีขั้นตอนการดำเนินการอย่างชัดเจนและปราศจากปัญหาในการปฏิบัติตามข้อตกลงในภายหลัง เป็นต้น

(๔) ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคู่ความมีเจตนาผูกพันตามข้อตกลงอย่างแท้จริงหรือไม่ โดยพิจารณาจากข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายให้ครบถ้วน

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาทักษะของผู้ไกล่เกลี่ยด้านการปิดการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยควรตรวจสอบว่า ข้อตกลงหรือการประนีประนอมยอมความกันนั้นต้องไม่เป็นการฝ่าฝืนต่อกฎหมาย ไม่มีคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งฉ้อฉล หากคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งผิดสัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง สามารถบังคับคดีได้ทันที

๒.๙ ขั้นตอนและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กระบวนการไกล่เกลี่ย (Mediation) เป็นกระบวนการที่รวมเอาข้อดีของการให้คำปรึกษาและข้อเกี่ยวเนื่องทางกฎหมายมารวมกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อตกลงที่สมบูรณ์ที่สุดเท่าที่จะทำได้ ระหว่างคู่ความและมีผลบังคับใช้ทางกฎหมายโดยที่ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางไกล่เกลี่ย (Mediator) จะไม่เข้าไปตัดสินความใดๆ ทั้งสิ้น แต่จะเป็นผู้ที่คอยควบคุมกระบวนการและบรรยากาศในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดข้อตกลงที่มาจากเจตนาของคู่ความทั้งสองฝ่ายนั่นเอง และทำหน้าที่เปรียบเสมือนประจักษ์พยานเมื่อข้อตกลงนั้นสิ้นสุดลง

๒.๙.๑ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท^{๓๒}

๒.๙.๑.๑ การเปิดการสนทนา (Open Session)

กระบวนการไกล่เกลี่ยสามารถที่จะดำเนินการได้ในสถานที่ที่สะดวกต่อคู่ความซึ่งจะไปที่ไหนก็ได้โดยไม่จำเป็นต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยแต่เฉพาะออฟฟิศเท่านั้น ในช่วงของการเปิดการสนทนานั้น สิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องทำคือ การแสดงความยินดีที่ได้พบและให้บริการแก่เขา รวมทั้ง

^{๓๒} ประสิทธิ์ ดวงดวงษ์, “ประสิทธิผลกระบวนการสร้างและพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยและการดำเนินงานของศาลยุติธรรมไทย”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, ๒๕๕๓), หน้า ๖๘-๑๐๕.

อธิบายให้คู่ความทราบว่าอะไรบ้างที่จะเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการไกล่เกลี่ย รวมทั้งการอธิบายให้คู่ความฟังว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่พูดออกมาระหว่างการไกล่เกลี่ยนั้น จะถูกเก็บเป็นความลับและคู่ความจะต้องยอมรับข้อตกลงที่ว่า จะไม่มีการนำเอาคำพูด ข้อตกลงใดๆ ในระหว่างการไกล่เกลี่ยออกไปเปิดเผยภายนอก

๒.๙.๑.๒ การฟังโดยไม่รบกวนต่อผู้พูด (Story-Telling)

ระหว่างช่วงแรกของการสนทนา คู่ความแต่ละฝ่ายจะมีโอกาสพูดโดยที่ไม่มีการรบกวนจากคู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งขณะที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งกำลังพูด อีกฝ่ายหนึ่งต้องรับฟังและในขณะที่ผู้พูดผู้หนึ่งพูด ผู้ไกล่เกลี่ยควรที่จะคอยควบคุมเวลาไม่ให้เขาหรือเธอพูดนานเกินไป และควบคุมให้แต่ละฝ่ายมีโอกาสที่จะพูดในระยะเวลาพอๆ กัน

๒.๙.๑.๓ การแลกเปลี่ยนทัศนคติความคิดเห็นและความรู้สึก (Exchange)

หลังจากดำเนินการในขั้นตอนที่ ๑ และ ๒ เรียบร้อยแล้ว ในขั้นตอนที่ ๓ คือ การเริ่มการพูดคุยโต้เถียงระหว่างคู่ความ และขั้นตอนนี้สิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องทำคือ การพยายามที่จะให้คู่ความทั้งสองฝ่ายพยายามพูดอย่างตรงไปตรงมา โดยสิ่งที่พูดมาควรจะต้องอาศัยความจริงใจในการแก้ปัญหาเป็นหลัก นอกจากนี้ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องพยายามที่จะช่วยให้คู่ความรับฟังความคิดเห็นของกันและกันรวมทั้งปกป้องคู่ความจากการใช้คำพูดหรือกำลังในการทำร้ายกันและกัน สุดท้ายสิ่งที่สำคัญที่สุดในการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยคือ การที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องไม่ตัดสินคู่ความว่าใครถูกหรือผิด การแยกการพบปะระหว่างคู่ความ เป็นการคุยอย่างเป็นส่วนตัวระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยกับคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ถ้าผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าคู่ความมีบางสิ่งบางอย่างที่ไม่สามารถที่จะพูดต่อหน้าอีกฝ่ายหนึ่งได้ หรือการที่ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการพูดคุยกันอย่างเป็นทางการจะสามารถช่วยให้บุคคลผู้นั้นมองเห็นถึงวิธีการในการแก้ปัญหาหรือสามารถที่จะช่วยให้เขาหรือเธอเข้าใจตนเองได้มากยิ่งขึ้น

๒.๙.๑.๔ การตั้งหัวข้อในการแก้ปัญหา (Setting Agenda and Issues)

ขั้นตอนนี้คือการกำหนดหัวข้อหลักๆ ที่จำเป็นจะต้องแก้ไข โดยหัวข้อนั้นๆ จำเป็นที่จะต้องมีการยอมรับจากคู่ความทั้งสองฝ่าย จากนั้นจึงค่อยๆ สนทนากันในแต่ละหัวข้อที่ตั้งขึ้นมา ในขั้นตอนนี้สิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องทำก็คือการอธิบายว่าหลังจากที่คู่ความตกลงร่วมกันในการแก้ปัญหาในแต่ละหัวข้อที่กำหนดได้แล้วนั้น ในความเป็นจริงจะสามารถดำเนินการได้หรือไม่และอะไรจะเกิดขึ้นหากคู่ความทั้งสองฝ่ายเกิดทำได้หรือไม่ได้

๒.๙.๑.๕ การสร้างข้อตกลงหรือข้อสัญญา (Generate options/ Conflict Settlement)

เมื่อคู่ความได้ดำเนินการผ่านขั้นตอนที่ ๔ แล้วสิ่งต่อมาที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องทำคือ การช่วยให้คู่ความพยายามที่จะเสนอความคิดเห็นที่มีต่อการแก้ปัญหาออกมาให้ได้มากที่สุด เลือกข้อเสนอที่มีความเป็นไปได้สูงในการแก้ปัญหาออกมาจำนวนหนึ่ง หรือนำข้อเสนอหลายๆ ข้อมารวมกัน จากนั้นลองช่วยกันคิดว่าหนทางในการแก้ปัญหานั้น มีความเป็นไปได้แค่ไหนและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงหรือไม่ และสุดท้ายคือ คู่ความสามารถที่จะยอมรับข้อตกลงนั้นๆ ได้หรือไม่ หากต้องทำตามข้อตกลงนั้นๆ เป็นเวลาแรมปี

๒.๙.๑.๖ เขียนข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร (Writing Agreement)

หากคู่ความต้องการเอกสารที่สามารถใช้เป็นหลักฐานของการทำข้อตกลงนั้นๆ

๒.๙.๑.๗ การปิดการสนทนา (Closing Session)

ผู้ไกล่เกลี่ยปิดท้ายการสนทนาด้วยการกล่าวสรุปว่าสิ่งใดที่คู่ความสามารถหาข้อยุติของปัญหาได้แล้ว และสิ่งใดที่ยังไม่สำเร็จ จากนั้นกล่าวขอบคุณคู่ความที่ได้ใช้ความพยายามอย่างมากในการคิดแก้ไขปัญหาอย่างมุ่งมั่นและขอบคุณที่ต่างฝ่ายต่างพยายามที่จะเรียนรู้ความต้องการของคู่ความ

๒.๙.๒ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบ STAR (The STAR Approach to Facilitated Conflict Resolution)^{๓๓}

มหาวิทยาลัยเปเปอร์ไดน์ได้เสนอแนวทางกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบ STAR สำหรับรูปแบบนั้นจะไม่ยึดหลักเกณฑ์ที่แน่นอนตายตัว แต่จะขึ้นอยู่กับวิธีการของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสบการณ์และการฝึกฝนของแต่ละคนไป รวมทั้งรายละเอียดสภาพความเป็นจริงของปัญหา ข้อขัดข้องหรือข้อพิพาทเป็นเรื่องไป แต่สามารถปรับใช้วิธีการต่างๆ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าของเรื่องหรือข้อขัดแย้งนั้นๆ แต่กระบวนการไกล่เกลี่ยโดยทั่วไป แบ่งออกเป็น ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๒.๙.๒.๑ การพบปะกัน (Convening) เป็นการนำคู่ความฝ่ายต่างๆ มาพบกันเพื่อพิจารณาหรือตกลงกันว่าจะทำการไกล่เกลี่ยกันหรือไม่อย่างไร ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ยากที่สุดในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหากมีการตกลงที่จะทำการไกล่เกลี่ยต่อไปก็จะพิจารณาร่วมกันถึงกรอบการไกล่เกลี่ย

๒.๙.๒.๒ การเริ่มกระบวนการ (Opening) เป็นขั้นตอนที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องอธิบายชี้แจง ทำความเข้าใจถึงขั้นตอนการไกล่เกลี่ย กำหนดหลักเกณฑ์พื้นฐาน ประเด็นที่พิพาทพร้อมจัดทำวาระการทำงานให้คู่กรณีหรือคู่ความทราบ

๒.๙.๒.๓ การสื่อสาร (Communicating) เป็นขั้นตอนที่ให้คู่ความแต่ละฝ่ายเสนอความเห็นของตนเองที่มีต่อปัญหาหรือข้อพิพาท

๒.๙.๒.๔ การเจรจา (Negotiating) ขั้นตอนการเจรจานี้เป็นการเปิดโอกาสให้คู่ความได้เสนอข้อเสนองานของฝ่ายตนเข้าสู่กระบวนการเจรจา โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยคอยช่วยเหลือ สนับสนุน หาทางออกของปัญหาร่วมกัน เพื่อให้ได้ข้อตกลงที่พึงพอใจของทุกฝ่าย ซึ่งอาจใช้การเจรจาต่อรองแบบแยกส่วนหรือต่างคนต่างเจรจาต่อรองในส่วนที่ตนเองควรจะได้ หรือใช้การเจรจาแบบรวมกลุ่มคือแต่ละคนมารวมตัวกันเพื่อเจรจาต่อรองให้ได้ตามที่กลุ่มอยากจะได้ หรืออาจใช้การเจรจาต่อรองแบบผสมผสาน

๒.๙.๒.๕ การสรุป (Closing) เป็นการนำเอาผลสรุปการเจรจามาทำเป็นข้อตกลงระหว่างคู่กรณีเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อแก้ไขข้อพิพาท

๒.๙.๓ กระบวนการของผู้พิพากษาที่หน้าที่ไกล่เกลี่ย เพื่อยุติข้อพิพาทของท่านผู้พิพากษาเจมส์ อาร์ ดันน์ ประเทศสหรัฐอเมริกา^{๓๔}

๒.๙.๓.๑ ให้คู่ความและทนายความทั้งสองฝ่ายเข้ามาประชุมพร้อมกัน โดยผู้พิพากษาที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะอธิบายกระบวนการขั้นตอนต่างๆ ในการไกล่เกลี่ยโดยไม่กล่าวถึงเนื้อหาของ

^{๓๓} สำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, การไกล่เกลี่ยสโตร์เปเปอร์ไดน์, หน้า ๕๒-๕๔.

^{๓๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๔.

คดี เน้นให้ทราบถึงบทบาทของผู้พิพากษาที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยว่าเป็นคนกลาง เพื่อให้คู่ความมีความรู้มากที่สุดก่อนที่จะตัดสินใจ

๒.๙.๓.๒ ให้คู่ความออกไปรอข้างนอกห้อง แล้วพูดคุยกับเฉพาะทนายความทั้งสองฝ่าย โดยพูดคุยเพียงแค่ประเด็นกว้างๆ ไม่คุยในส่วนที่เป็นความลับ หรือเทคนิคของกระบวนการพิจารณาของแต่ละฝ่าย

๒.๙.๓.๓ พิจารณาว่าควรประชุมฝ่ายเดียว (Caucus) กับฝ่ายใดก่อน โดยพิจารณาเป็นกรณีไป

๒.๙.๓.๔ การสรุปกระบวนการ (Closing) เมื่อคู่ความตกลงกันได้ ทำข้อตกลงเป็นหนังสือระหว่างคู่ความ

๒.๙.๔ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ JAMS

JAMS เป็นองค์กรเอกชนที่ให้บริการรับข้อพิพาทที่ใหญ่ที่สุดในโลกจัดตั้งขึ้นในรูปแบบบริษัท มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่มลรัฐแคลิฟอร์เนียก่อตั้ง ในปี พ.ศ.๒๕๒๒ ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยของ JAMS แบ่งได้เป็น ๓ ช่วง คือ^{๓๕}

๒.๙.๔.๑ ก่อนการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะเปิดโอกาสให้คู่พิพาทพูดคุย กับผู้ไกล่เกลี่ย ก่อนเริ่มกระบวนการว่าจะดำเนินขั้นตอนการไกล่เกลี่ยอย่างไร ให้เหมาะสมกับข้อพิพาทแต่ละเรื่อง การไกล่เกลี่ยจะเริ่ม ณ ที่ใด ใครควร เข้าร่วมบ้าง ข้อมูลใดสมควรเปิดเผยได้รวมทั้งประเด็นที่ผู้ไกล่เกลี่ยควร ระมัดระวังซึ่งไม่ได้กล่าวไว้ในเอกสารข้อมูลคดีที่ส่งมาให้ผู้ไกล่เกลี่ยก่อนหน้านี้

๒.๙.๔.๒ ช่วงการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะฟังทุกประเด็นอย่างตั้งใจ ประเมินสถานการณ์สร้างความสบายใจให้คู่พิพาท ให้คู่พิพาทได้พิจารณา ประเด็นที่พิพาทและอาจกระตุ้นให้สามารถหาทางออกได้ช่วยให้คู่พิพาท สืบหาข้อมูล ประเมินความเสี่ยง และร่วมมือกันหาทางออกอย่างสร้างสรรค์ เพื่อรักษาผลประโยชน์และความสัมพันธ์ที่มีร่วมกัน ให้คู่พิพาทมั่นใจใน กระบวนการ เชื่อมั่นว่าผู้ไกล่เกลี่ยรับฟังทุกเรื่องได้พิจารณาทางออกทุกมุมมอง แล้ว และนำคู่พิพาทไปสู่ข้อยุติ

๒.๙.๔.๓ หลังการไกล่เกลี่ย ในกรณีที่ข้อพิพาทไม่สามารถหาข้อยุติได้ ผู้ไกล่เกลี่ยก็ยังจะคอยติดตามผลเพื่อให้คู่พิพาทยังคงอยู่ในกระบวนการและ พยายามหาทางออกให้ได้

๒.๙.๕ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานศาลยุติธรรมมีนโยบายให้ผู้ไกล่เกลี่ยของศาลนำมาใช้ปฏิบัติงาน มี ๕ ขั้นตอน ดังนี้^{๓๖}

๒.๙.๕.๑ การเตรียมคดีก่อนการไกล่เกลี่ย ประนีประนอมจะศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับคดีก่อนโดยการศึกษาประเด็นต่างๆ จากคำฟ้องและคำให้การ รวมทั้งอาจขอคำปรึกษาในการ ประเด็นข้อเท็จจริงและประเด็นข้อกฎหมายที่สำคัญจากผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือผู้พิพากษาที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

^{๓๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗๕-๗๖.

^{๓๖} สำนักส่งเสริมตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, คู่มือการจัดระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรสโซซิเอท จำกัด, ๒๕๕๔), หน้า ๑๗-๑๘.

๒.๙.๕.๒ การเริ่มประชุมไกล่เกลี่ยในนัดแรก ผู้ประนีประนอมคู่ความและผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องแนะนำตัวเอง รวมทั้งบทบาทหน้าที่ของตน ผู้ประนีประนอมมีหน้าที่ในการเปิดการไกล่เกลี่ยและสร้างบรรยากาศให้เกิดความไว้วางใจ เช่น แจ้งให้คู่ความทราบว่าผู้ประนีประนอมไม่มีส่วนได้เสียหรือส่วนเกี่ยวข้องในคดี และจะไม่เปิดเผยข้อมูลในคดี เป็นต้น และต้องอธิบายกระบวนการในการไกล่เกลี่ยรวมถึงกฎเกณฑ์และมารยาทในการประชุมให้คู่ความทราบ

๒.๙.๕.๓ การหาความต้องการที่แท้จริงของความ ผู้ประนีประนอมรวบรวมข้อมูลที่ได้จากคู่ความเพื่อหาความต้องการที่แท้จริงของคู่ความแต่ละฝ่าย นอกจากการประชุมร่วมกันกับทุกฝ่ายแล้วผู้ประนีประนอมอาจแยกประชุมกับคู่ความทีละฝ่ายได้

๒.๙.๕.๔ การหาทางแก้ปัญหาความขัดแย้ง ผู้ประนีประนอมมีหน้าที่ช่วยลดประเด็นข้อขัดแย้งและเสนอทางออกในการยุติข้อขัดแย้ง

๒.๙.๕.๕ การตกลงยุติข้อพิพาท เมื่อคู่ความตกลงกันได้แล้วก็จะจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความหรือถอนฟ้อง

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาขั้นตอนและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้วิจัยนำมาสรุปกระบวนการการไกล่เกลี่ยของตะวันตก เป็นขั้นตอนตามลำดับ ได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ เตรียมการไกล่เกลี่ย ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยต้องศึกษาเนื้อหาของคดี วิเคราะห์ความขัดแย้งในเบื้องต้นก่อน โดยดูจากสำนวนคดี ออกแบบกระบวนการไกล่เกลี่ย จัดการทางกายภาพ

ขั้นตอนที่ ๒ เปิดประชุมไกล่เกลี่ย ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยกล่าวเปิดประชุมและนำเข้าสู่ขั้นตอนการเจรจา

ขั้นตอนที่ ๓ รวบรวมและสร้างทางเลือก คู่ความกล่าวเปิดเจรจา ร่วมกันกำหนดประเด็นและอาจมีแยกประชุม

ขั้นตอนที่ ๔ แก้ปัญหาและหาทางออก ประเมินทางเลือกในแต่ละประเด็นที่ละเรื่อง แก้ปัญหาและหาทางออก ผู้ไกล่เกลี่ยเสนอทางเลือก (ถ้ามี)

ขั้นตอนที่ ๕ ปิดประชุมไกล่เกลี่ย ตกลงกันไม่ได้ กล่าวปิดประชุม ตกลงกันได้ ทำข้อตกลง ตรวจสอบข้อตกลง และลงลายมือชื่อกล่าวปิดประชุม

๒.๙.๖ เทคนิคที่ใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ย^{๓๗}

๒.๙.๖.๑ การเปิดการสนทนา

๑) แสดงความรู้สึกดีที่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย มีความมุ่งมั่นที่จะช่วยกันแก้ปัญหา

๒) แนะนำตัวของผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณี

๓) อธิบายกระบวนการไกล่เกลี่ยว่าเป็นกระบวนการที่คู่กรณีเต็มใจที่จะร่วมกันแก้ปัญหาโดยไม่มีการบังคับใดๆ ทั้งสิ้น โดยกระบวนการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะหาทางออกที่สมบูรณ์ที่สุดที่จะทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายพึงพอใจที่สุด และในระหว่างกระบวนการถ้าใครรู้สึกอึดอัดหรือไม่สบายใจสามารถที่จะถอนตัวได้ทันที

^{๓๗} สำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, เทคนิคจิตวิทยาสำหรับการไกล่เกลี่ย, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๖๐), หน้า ๒๔๔-๒๔๕.

๔) อธิบายบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยว่าเป็นผู้ที่เข้ามาประสานความต้องการของทุกๆ ฝ่ายโดยที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่เข้าไปตัดสินข้อพิพาทใดๆ ทั้งสิ้นและจะวางตัวเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใด

๕) อธิบายบทบาทของคู่กรณีว่าเขาหรือเธอจะต้องบอกเล่าต่อผู้ไกล่เกลี่ยถึงสถานการณ์ปัญหาและสิ่งที่เขาหรือเธอต้องการอย่างแท้จริง

๖) อธิบายข้อบังคับว่าเมื่อฝ่ายหนึ่งพูดฝ่ายหนึ่งจะต้องฟังให้คู่กรณีตกลงร่วมกันว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่คุยกันระหว่างกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่มีการเผยแพร่สู่สาธารณะ และผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

๒.๙.๖.๒ การเก็บข้อมูล

๑) โดยการใช้คำถามเปิด

(๑) อะไรคือวัตถุประสงค์ของคนที่ต้องการจากกระบวนการไกล่เกลี่ย?

(๒) คุณรู้สึกอย่างไรกับ...?

(๓) กรุณาลำรายละเอียดให้ผมฟังมากกว่านี้

(๔) อะไรคือสิ่งที่คุณต้องการอย่างแท้จริง?

(๕) อะไรที่สำคัญต่อคุณและด้วยเหตุใด

๒) การทบทวนประโยคเพื่อตรวจสอบความเข้าใจว่าตรงกันหรือไม่

(๑) ผมได้ยินคุณพูดว่า...

(๒) ฟังดูเหมือนคุณรู้สึก...

๓) การเปลี่ยนบทบาท

๒.๙.๖.๓ การค้นหาข้อยุติของปัญหา

๑) ใช้คำถามเปิดคุณ

(๑) มีข้อเสนออะไรที่จะช่วยแก้ปัญหานี้บ้าง?

(๒) อะไรที่สามารถช่วยคุณได้?

(๓) ทำอย่างไรคุณทั้งสองจะสามารถร่วมมือในการแก้ปัญหาได้?

(๔) อะไรที่จะช่วยให้ข้อเสนอนี้เหมาะสมมากขึ้น?

(๕) มีทางไหนอีกบ้างที่เราสามารถที่จะบรรลุความต้องการของทุกๆ ฝ่ายได้

๒) บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร

๓) ให้กำลังใจคู่กรณีว่าเขามีสิ่งบางสิ่งที่ดีคล้ายกัน เช่น คุณทั้งสองต้องการเห็นบริษัทก้าวหน้าไปด้วยดีเหมือนกัน

๒.๙.๖.๔ การจบกระบวนการ

๑) ถามคู่กรณีว่าสามารถที่จะยอมรับข้อตกลงในทุกๆ ข้อได้หรือไม่ (ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ แต่สามารถอยู่กับข้อตกลงนั้นๆ ได้)

๒) ถามถึงความต้องการเพิ่มเติมหรือส่วนที่อาจจะขาดหายไป

๒.๑๐ จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย

องค์ประกอบสำคัญของการประสบความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยคือจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยในการรักษาความลับ (Confidentiality) ในการไกล่เกลี่ยคู่ความอาจต้องเปิดเผยข้อมูลความลับ จุดยืน จุดอ่อนแห่งคดี รวมไปถึงกลยุทธ์ในการดำเนินคดีแก่ผู้ไกล่เกลี่ย ดังนั้น คู่ความจึงต้องมีหลักประกันว่าตนสามารถไว้วางใจผู้ไกล่เกลี่ยในการรักษาความลับดังกล่าวได้ จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยจึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ระบบการไกล่เกลี่ย หากผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยยึดถือแนวทางที่กำหนดในจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างเคร่งครัด จะเป็นการสร้างความไว้วางใจให้แก่คู่ความ และเป็นการส่งเสริมให้ระบบการไกล่เกลี่ยมีความเข้มแข็ง อันส่งผลให้คู่ความเลือกที่จะใช้การไกล่เกลี่ยแทนการดำเนินคดีในศาลต่อไป

๒.๑๐.๑ การรักษาความลับและข้อยกเว้นการรักษาความลับ

หลักการรักษาความลับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการไกล่เกลี่ย โดยจะเป็นหลักประกันในการรักษาผลประโยชน์ของผู้ที่เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ย และทำให้คู่ความมีความมั่นใจและกล้าที่จะเปิดเผยข้อเท็จจริงในบางสถานการณ์ข้อมูลที่เกิดขึ้นในการไกล่เกลี่ยอาจเป็นเรื่องส่วนตัวหรือความลับทางธุรกิจซึ่งคู่ความไม่ประสงค์ให้มีการเปิดเผยเรื่องดังกล่าว หรือไม่ประสงค์ให้มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรในลักษณะเดียวกับการเบิกความในศาล ซึ่งหากไม่มีหลักการเรื่องการรักษาความลับในการไกล่เกลี่ย คู่ความอาจจะไม่กล้าที่จะเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่อาจนำไปให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ ข้อมูลที่เข้าข่ายเป็นความลับอาจเกิดขึ้นได้ตลอดการกระบวนการไกล่เกลี่ย ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลที่คุณไกล่เกลี่ยได้รับจากคู่ความในระหว่างการแยกประชุมฝ่ายเดียวหรือการประชุมร่วมกัน อาจอยู่ในรูปของบทสนทนา เอกสาร หรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) นอกจากนี้ ยังหมายความรวมถึงกิริยาและการแสดงออกของคู่ความในระหว่างการไกล่เกลี่ย และเหตุผลที่คู่ความไม่อาจตกลงกันได้ในการไกล่เกลี่ย^{๓๘}

การรักษาความลับอาจแบ่งได้เป็น ๓ ประเภท ดังนี้

๑) การรักษาความลับในระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ยกับบุคคลภายนอก โดยห้ามมิให้บุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการไกล่เกลี่ย ไม่ว่าจะเป็นคู่ความ ผู้ไกล่เกลี่ย ล่าม พยานผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือทนายความเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลภายนอก

๒) การรักษาความลับระหว่างคู่ความ หน้าที่การรักษาความลับ ประเภทนี้จะเกิดขึ้นกับข้อมูลที่คุณไกล่เกลี่ยได้รับจากคู่ความฝ่ายหนึ่งในการ ประชุมแยกฝ่าย (Caucas) ผู้ไกล่เกลี่ยไม่สามารถแจ้งข้อมูลดังกล่าวแก่คู่ความอีกฝ่ายได้ เว้นแต่ได้รับความยินยอม

๓) การรักษาความลับที่เกิดขึ้นในกระบวนการไกล่เกลี่ยจากกระบวนการพิจารณาของศาล หมายถึง ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ ข้อมูลหรือบุคคลในกระบวนการไกล่เกลี่ยจะได้รับความคุ้มครองจากการถูกนำสืบ เป็นพยานหลักฐานในชั้นพิจารณาคดีของศาล

^{๓๘} สำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, การไกล่เกลี่ยสโตร์เปปเปอร์โดน, หน้า ๕-๘.

ข้อยกเว้นของหลักการรักษาความลับ สามารถแบ่งประเภทได้ดังนี้

๑) ข้อมูลที่ปรากฏอยู่ก่อนแล้ว (Pre-existing Information) ข้อมูลใดที่เป็นข้อมูลที่มีอยู่ก่อนแล้วและสามารถนำสืบได้อยู่แล้วในกระบวนการอนุญาโตตุลาการกระบวนการพิจารณาของศาล หรือเพื่อดำเนินการอื่นใดข้อมูล หรือพยานหลักฐานดังกล่าวไม่ควรถูกต้องห้ามมิให้นำสืบเป็นพยานหลักฐาน เพียงเพราะว่าเป็นข้อมูลที่ถูกเปิดเผยในการไกล่เกลี่ย อีกนัยหนึ่ง คู่ความไม่ควรใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อเป็นเครื่องมือในการปกปิดข้อมูลหรือพยานหลักฐานดังกล่าว

๒) ข้อมูลข่าวสารที่เป็นที่เปิดเผยต่อสาธารณะ (Information Open to Public) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่เป็นที่เปิดเผยต่อสาธารณะ ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในระหว่างการไกล่เกลี่ยที่คู่ความตกลงให้เปิดเผยสู่สาธารณะ โดยรวมไปถึงข้อมูลข่าวสารที่กฎหมายระบุให้เปิดเผยต่อสาธารณะได้

๓) การกระทำผิดต่อหน้าที่หรือจริยธรรม (Breach of Duty/ Professional Misconduct) ข้อยกเว้นนี้นำไปใช้กับการเปิดเผยข้อมูลที่เกิดขึ้นในกระบวนการไกล่เกลี่ย ในกรณีที่มีข้อพิพาทเกิดขึ้นระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยกับคู่ความ หรือเป็นกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยหรือทนายความในการไกล่เกลี่ย

๔) การกระทำที่จะก่อให้เกิดการคุกคามหรือจะก่อให้เกิดอันตรายต่อบุคคลอื่น การวางแผนก่ออาชญากรรมหรือการกระทำที่เป็นการปกปิด อาชญากรรมต่อเนื่องที่กำลังดำเนินอยู่ (Threat of future violence or harm to others and communications to plan or attempt crimes or to conceal ongoing criminal activity)

๕) การกระทำทารุณต่อเด็กหรือผู้ที่บกพร่องทางจิตใจหรือร่างกาย (Abuse of a Child or Vulnerable Party) ข้อมูลที่เกิดขึ้นในการไกล่เกลี่ย หากแสดงให้เห็นถึงการกระทำทารุณ รุนแรง หรือทอดทิ้งเด็กหรือผู้ที่บกพร่องทางจิตใจหรือร่างกายข้อมูลดังกล่าวไม่อยู่ภายใต้หลักของการรักษาความลับ ทั้งนี้เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยของเด็กและผู้ที่เกี่ยวข้องทางจิตใจหรือร่างกาย ดังกล่าว

๖) การเปิดเผยข้อมูลเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง (To prove the existence of a settlement agreement) หลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการไกล่เกลี่ย จนมีการทำข้อตกลงกันแล้ว หลังจากนั้น คู่ความอาจจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลที่เกิดขึ้นในการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้เพื่อพิสูจน์ความมีอยู่ของข้อตกลง (Existence of a settled agreement) เพื่อทำให้ข้อตกลงบรรลุผล (Implementation of a settled agreement) หรือเพื่อให้มีการบังคับ คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งให้ปฏิบัติตามข้อตกลง (Enforcement of a settled agreement)^{๓๙}

^{๓๙} International and Comparative Mediation: Legal Perspective, Nadja Alexander, Wolters Kluwer Law and Business, The Netherlands, 2009.

๒.๑๐.๒ จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยด้านข้อยกเว้นการรักษาความลับและแนวทางการแก้ปัญหา^{๔๐}

สืบเนื่องจากในปัจจุบันกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอันเป็นวิธีหนึ่งในการระงับข้อพิพาทกำลังได้รับความนิยมมากขึ้นตามลำดับ อีกทั้งข้อพิพาทในปัจจุบันยังทวีความซับซ้อนมากขึ้น อันเนื่องมาจากเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยในกระบวนการไกล่เกลี่ยย่อมต้องมีการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยกับคู่ความหรือระหว่างคู่ความแต่ละฝ่าย ข้อมูลที่คู่ความแจ้งให้กับผู้ไกล่เกลี่ยทราบนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยย่อมต้องปฏิบัติตามจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยในการรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ ผู้ไกล่เกลี่ยจะเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวได้ต่อเมื่อเข้าข้อยกเว้น ให้เปิดเผยได้ตามที่ระบุในประมวลจริยธรรมของผู้ประนีประนอมและข้อกำหนดประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการบัญญัติข้อยกเว้นของการรักษาความลับในการไกล่เกลี่ยไว้แล้ว แต่บทบัญญัติในลักษณะดังกล่าวอาจไม่มีความชัดเจนและครอบคลุมเพียงพอที่จะนำมาใช้บังคับในบางสถานการณ์ โดยเฉพาะในกรณีที่ผลกระทบต่อผลประโยชน์สาธารณะ และความปลอดภัยของคู่ความหรือประชาชน ในกระบวนการไกล่เกลี่ย หากปรากฏข้อมูลใดซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมส่วนรวม เช่น การวางแผนก่ออาชญากรรม ผู้ที่ได้รับทราบข้อมูลดังกล่าว ควรมีสติที่จะแจ้งข้อมูลดังกล่าวแก่เจ้าพนักงานตำรวจเพื่อป้องกันภัยที่อาจเกิดขึ้น การก่อให้เกิดอันตรายหรือการกระทำในลักษณะที่น่าจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายหรือชีวิตของผู้อื่นหรือตนเองผู้ที่ได้รับทราบข้อมูลดังกล่าว ควรมีสติที่จะแจ้งให้เจ้าพนักงานตำรวจทราบหรือมีสิทธิเตือนบุคคลที่อาจ ได้รับความอันตรายจากการกระทำดังกล่าว รวมไปถึงข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่เหมาะสม การกระทำรุนแรง หรือการทอดทิ้งเด็ก คนชรา หรือผู้พิการ ผู้ที่ได้รับทราบข้อมูลดังกล่าวก็ควรจะมีสิทธิเตือนหรือแจ้งข้อมูลดังกล่าวให้แก่ บุคคลอื่นในครอบครัวของผู้ที่อาจได้รับผลร้าย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อคุ้มครองเด็กคนชราและผู้พิการดังกล่าวแม้ไม่มีการระบุข้อยกเว้นดังกล่าว ไว้ในข้อกำหนดประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ และประมวลจริยธรรมผู้ประนีประนอม แต่เพื่อป้องกันข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดต่อจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย อีกทั้งยังเป็นสร้างความชัดเจนและความมั่นใจให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยอันสืบเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ผู้เขียนจึงเสนอแนวทางแก้ไข โดยให้มีการเพิ่มข้อความในข้อตกลงเข้าสู่การไกล่เกลี่ยว่า “ผู้ไกล่เกลี่ยคู่ความ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการไกล่เกลี่ยอาจเปิดเผยข้อมูลจากกระบวนการไกล่เกลี่ยซึ่งผู้้นพิจารณาแล้วเห็นว่า หากไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวจะก่อให้เกิดอาชญากรรม ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สินของตนเองหรือผู้อื่น หรือก่อให้เกิดการกระทำไม่เหมาะสม การกระทำรุนแรงหรือการทอดทิ้ง เด็ก คนชรา หรือคนพิการ”

๒.๑๑ ความเป็นมาของการจัดตั้งศาลแรงงาน

การปฏิวัติอุตสาหกรรมในประเทศอังกฤษและยุโรปตะวันตกในสมัยต้นคริสต์ศตวรรษที่ ๑๙ ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในสังคม จากสังคมเกษตรกรรมเป็นสังคม อุตสาหกรรม กฎหมาย

^{๔๐} สำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, การไกล่เกลี่ยสโตร์เปปเปอร์ไจน์, หน้า ๒๖-๒๗.

ของประเทศอังกฤษจึงมีการแก้ไขให้รองรับในเรื่องความเสมอภาคในการ เข้าทำสัญญาของนายจ้าง และลูกจ้าง แต่เมื่อมีการพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้เกิดเป็นความขัดแย้งต่างๆ มากขึ้น การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ มีดังนี้

๑) การเปลี่ยนแปลงฐานะของผู้ใช้แรงงานอิสระมาเป็นลูกจ้าง ของเจ้าของโรงงาน อุตสาหกรรม นายจ้างอยู่ในฐานะผู้ได้เปรียบทางเศรษฐกิจ จึงนำเอาข้อได้เปรียบนี้ เอาไว้เอาเปรียบ ลูกจ้าง กำหนดค่าแรงตามอำเภอใจ รวมถึงอำนาจที่จะเลิกจ้างลูกจ้างโดยไม่เป็นธรรม

๒) การเกิดความไม่ปลอดภัยในการทำงาน เนื่องจากสภาพโรงงาน ไม่เหมาะสม ทำให้ ลูกจ้างจำนวนมากประสบอันตราย ส่งผลให้ลูกจ้างได้รับบาดเจ็บ หรือถึงแก่ความตาย โดยที่นายจ้าง ไม่มีการคุ้มครองลูกจ้างจากผลกระทบนี้

๓) การเอาเปรียบในการจ้างแรงงาน ไม่ว่าจะเป็นการจ้างแรงงาน ที่ใช้แรงงานมากเกินไปจนที่คนทั่วไปจะสามารถทำงานได้ หรือการใช้แรงงานหญิงและแรงงานเด็ก อย่างทารุณโหดร้าย

๔) การเกิดระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยม (Capitalism) โดยใช้หลักการ การผลิตเพื่อแสวงหาผลกำไรสูงสุด และมุ่งเน้นในเรื่องวัตถุนิยม ทำให้มองว่า ลูกจ้างเป็นเพียงปัจจัย ในการผลิตเสมือนเป็นเครื่องจักรประเภทหนึ่งเท่านั้น

การเปลี่ยนแปลงต่างๆ เหล่านี้ทำให้เกิดความขัดแย้งและเกิดความเดือดร้อนต่อผู้ใช้แรงงานจำนวนมาก จึงเกิดแนวคิดใหม่ของนักกฎหมายต่อระบบกฎหมาย แรงงานและอุตสาหกรรม ซึ่งมีหลักการสำคัญ ๒ ประการ ดังนี้

๑) ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างไม่ใช่เป็นเรื่องระหว่างเอกชน และเอกชน เท่านั้น ควรต้องให้รัฐเข้าไปกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างเพื่อให้เป็นไป ในแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

๒) นิติสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างไม่ใช่เป็นลักษณะความสัมพันธ์ ในฐานะของปัจเจกชน แต่เป็นความสัมพันธ์ในรูปของกลุ่มร่วมเจรจาต่อรอง หลักการดังกล่าวทำให้เกิดการพัฒนา กฎหมายแรงงานที่เกิดขึ้น บนแนวความคิดสำคัญ ๓ ประการ ดังนี้

(๑) เพื่อคุ้มครองลูกจ้าง ให้ลูกจ้างได้ รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม จากนายจ้าง รวมถึง การลดการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมทางแรงงานในการมีมาตรการลงโทษโดยรัฐ หากมีการฝ่าฝืน

(๒) เพื่อรองรับการพัฒนาในด้านอุตสาหกรรม ในการให้หลักประกัน ในทางเศรษฐกิจ แก่ลูกจ้าง ให้ลูกจ้างสามารถนำเงินค่าจ้างหรือค่าตอบแทนในการทำงานที่ควรได้รับ อย่างเหมาะสม และเป็นธรรมซื้อสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ซึ่งหากลูกจ้างมีกำลังทรัพย์ที่สามารถซื้อได้ จะส่งผลให้มีการ ขยายความต้องการทางด้านสินค้า และการจ้างแรงงานที่มากขึ้นเพื่อผลิตสินค้านั้นๆ

(๓) เพื่อให้เกิดความสงบสุขในทางอุตสาหกรรมและรักษาผลประโยชน์ ส่วนรวมใน สังคม โดยการกำหนดมาตรการต่างๆ มิให้ข้อพิพาททางแรงงานกระทบกระเทือน ต่อเศรษฐกิจของประเทศ

ประเทศที่พัฒนาในด้านอุตสาหกรรมได้บัญญัติกฎหมายแรงงานกำหนด ความสัมพันธ์ ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างขึ้น เพื่อคุ้มครองลูกจ้างผู้ใช้แรงงาน และเนื่องจากปัญหา เกี่ยวกับเรื่อง แรงงานเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง นานาชาติ จึงได้ร่วมจัดตั้ง “องค์การแรงงานระหว่างประเทศ” (International Labor Organization) ขึ้น ที่กรุงเจนีวา ปี ค.ศ.

๑๙๑๙ องค์การแรงงานระหว่างประเทศนี้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนากฎหมาย แรงงานของประเทศต่างๆ โดยทำในรูปอนุสัญญาและข้อแนะนำ ซึ่งมีส่วนในการเป็นที่มา ของกฎหมายแรงงานของนานาประเทศ แนวคิดของนักกฎหมายสมัยใหม่เกี่ยวกับระบบกฎหมายแรงงาน และอุตสาหกรรม ทำให้มีแนวความคิดในเรื่องข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างนายจ้างและลูกจ้างที่เรียกว่า ข้อพิพาทแรงงาน (Labour Dispute) แนวคิดดังกล่าวนี้สามารถแบ่งออกเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ ข้อพิพาทรวมและข้อพิพาทส่วนบุคคล

๑) ข้อพิพาทรวม (Collective Dispute) หมายถึง ข้อพิพาทที่เกิดขึ้น โดยเกี่ยวข้องกับลูกจ้างจำนวนมาก ซึ่งมักเกิดลักษณะข้อพิพาทระหว่างนายจ้างหรือสมาคมนายจ้าง กับกลุ่มลูกจ้างหรือสหภาพแรงงาน โดยมีสาเหตุมาจากสภาพและเงื่อนไขการจ้างส่วนรวม

๒) ข้อพิพาทส่วนบุคคล (Individual Dispute) หมายถึงข้อพิพาท ที่เกิดจากลูกจ้างคนหนึ่งกับนายจ้างคนหนึ่งเท่านั้น ซึ่งเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามเงื่อนไขสัญญาจ้างส่วนบุคคล มักเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิเสมอ

กลุ่มที่ ๒ ข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิและข้อพิพาทเกี่ยวกับผลประโยชน์

๑) ข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิ (Right Dispute) หมายถึงข้อพิพาทที่เกิดจาก การเรียกร้องสิทธิของลูกจ้างหรือที่เรียกว่า ความขัดแย้งในสิทธิหรือการพิพาททางกฎหมาย (Legal Dispute) ซึ่งมักจะเกิดจากการอ้างว่ามีการละเมิดสิทธิที่มีอยู่

๒) ข้อพิพาทเกี่ยวกับผลประโยชน์ (Interest Dispute) หมายถึง ข้อพิพาทที่เป็นความขัดแย้งกันในเรื่องผลประโยชน์หรืออาจเรียกว่าข้อพิพาททางเศรษฐกิจ โดยส่วนใหญ่มักเป็นการเรียกร้องผลประโยชน์อื่นที่กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้ ซึ่งมุ่งหวังที่จะให้มีการตกลงทำสัญญาเจรจาต่อรองร่วม การพิพาทนี้จึงเกิดขึ้นเมื่อคู่ความไม่สามารถเจรจาทกลงกันได้ ข้อพิพาทในเรื่องนี้เป็นปัญหาข้อพิพาทที่สามารถประนีประนอมได้มากกว่ากรณีพิพาทแบบอื่น และสามารถใช้การไกล่เกลี่ยกับข้อพิพาทนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ได้มากที่สุด ซึ่งจะเป็นการเจรจาต่อรองร่วมกันระหว่างฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยช่วยเหลือ การพิพาทภาคีข้อพิพาทระหว่างนายจ้างและลูกจ้างในกิจการหนึ่งๆ แม้จะมีผลผูกพันคู่ความในคดีนั้นก็ตาม แต่เป็นระบบของความสัมพันธ์ระหว่างคนที่ใช้แรงงานซึ่งมีอาชีพที่แตกต่างกัน เป็นความสัมพันธ์ที่จะต้องใช้กฎหมายพิเศษซึ่งก็คือกฎหมายแรงงาน และจะต้องมีองค์กรหรือสถาบันที่จัดการเกี่ยวกับปัญหานี้โดยเฉพาะ รัฐจึงอาจจัดตั้งศาลพิเศษ ที่มีอิสระในการวินิจฉัยคดีเกี่ยวกับคดีแรงงานเป็นพิเศษได้ โดยเป็นองค์กรพิเศษโดยเฉพาะในการ ดำเนินการยุติข้อพิพาทแรงงานโดยที่คู่ความยอมรับนับถือเป็นยุติว่าถูกต้องและเป็นธรรม ซึ่งก็คือ ศาลแรงงาน (Labour Court) อันเป็นองค์กรอิสระที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาวินิจฉัยคดีแรงงาน

ศาลแรงงานที่รัฐจัดตั้งขึ้นนั้น ที่ถูกต้องควรที่จะมีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยเฉพาะคดีแรงงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาข้อพิพาทที่แท้จริงที่คู่ความไม่อาจแก้ไขได้โดยตรง โดยที่คู่ความได้รับการแก้ไขด้วยวิธีอื่นแล้วอย่างเต็มความสามารถ เช่น การเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่ใช่เมื่อมีข้อพิพาทแรงงานอาจนำคดีขึ้นสู่ศาลได้ทั้งหมด โดยไม่คำนึงถึงการยุติข้อพิพาทแรงงานโดยวิธี อื่นๆ ที่ให้เสรีภาพในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากคดีแรงงานเป็นคดีพิเศษ และเพื่อให้นายจ้างและลูกจ้าง สามารถกลับไปร่วมงานกันได้อีกครั้ง การที่ให้การดำเนินคดีทางศาลเป็นวิธีการดำเนินการหลังจากได้รับการแก้ไขด้วย

วิธีอื่นๆ มาแล้วนั้น จึงเป็นหลักการที่จะทำให้ความสัมพันธ์ของนายจ้างและลูกจ้างได้มีโอกาสกลับคืนสู่ความสัมพันธ์อันดี รวมถึงเป็นการกรองคดีที่จะเข้าสู่ศาลแรงงาน อันจะทำให้คดีแรงงานเสร็จสิ้นได้โดยเร็วตามเจตนารมณ์ของศาลแรงงานที่แท้จริงได้ ศาลแรงงานที่รัฐจัดตั้งขึ้นเป็นอิสระแยกต่างหากออกจากศาลยุติธรรม เนื่องจากคดีแรงงานเป็นคดีพิเศษที่ต้องได้รับการพิจารณาให้เสร็จสิ้นไปโดยสะดวก รวดเร็ว ประหยัด เสมอภาค และเป็นธรรม แต่ในบางประเทศที่ยึดมั่นในหลักเรื่องอำนาจอธิปไตย จะไม่ให้ศาลแรงงาน เป็นเอกเทศแยกออกจากศาลยุติธรรม เนื่องจากแนวความคิดในเรื่องการแบ่งแยกอำนาจอธิปไตย แบ่งออกเป็นอำนาจนิติบัญญัติ อำนาจบริหาร และอำนาจตุลาการ เมื่อการพิจารณาพิพากษา วินิจฉัยคดีทั้งปวงอยู่ในอำนาจตุลาการ ศาลแรงงานที่ทำหน้าที่วินิจฉัยคดีก็ควรอยู่ในอำนาจตุลาการของศาลยุติธรรมซึ่งเป็นองค์กรที่ใช้อำนาจตุลาการไม่เกี่ยวข้องกันกับอำนาจอื่นๆ ตามแนวคิดเรื่องการแบ่งแยกอำนาจอธิปไตยของมองเตสกีเออร์

เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๒๓ ได้มีการจัดตั้งศาลแรงงานกลางขึ้นในสังกัดกระทรวงยุติธรรม อันเป็นผลจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ภายหลังเหตุการณ์วันที่ ๑๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๑๖ โดยการตราพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒ ศาลแรงงานกลางมีเขตศาลตลอดท้องที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดปทุมธานี แต่ในระหว่างที่ศาลแรงงานภาคหรือศาลแรงงานจังหวัดยังมิได้จัดตั้งขึ้นศาลแรงงานกลางจะมีเขตอำนาจศาลทั่วไปทุกท้องที่ในราชอาณาจักร ศาลแรงงานกลางเป็นศาลชั้นต้นตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรมซึ่งมีลักษณะเป็นศาลชำนาญพิเศษ มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแรงงาน มีวิธีพิจารณาที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด และไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมศาลตลอดจนสามารถฟ้องคดีด้วยวาจาได้ภายหลังจากศาลแรงงานกลางเปิดทำการแล้ว ๑๕ ปี จึงเริ่มทยอยเปิดทำการศาลแรงงานขึ้น ดังนี้

ศาลแรงงานกลางสาขาสงขลา (๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๓๘) มีเขตศาลเหนือพื้นที่จังหวัดสงขลา ตรัง พัทลุง สตูล ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้เปิดทำการศาลแรงงานกลางสาขาเพิ่มขึ้นอีก ๔ ศาล คือ ๑) ศาลแรงงานกลางสาขาสมุทรปราการ มีเขตศาลเหนือพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ๒) ศาลแรงงานกลางสาขาฉะเชิงเทรา มีเขตศาลเหนือพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา ๓) ศาลแรงงานกลางสาขานครราชสีมา มีเขตศาลเหนือพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา สุรินทร์ ชัยภูมิ และบุรีรัมย์ ๔) ศาลแรงงานกลาง สาขาอุบลราชธานี มีเขตศาลเหนือพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ยโสธร อำนาจเจริญ และศรีสะเกษ

ศาลแรงงานมีอำนาจพิจารณาพิพากษา หรือมีคำสั่งในเรื่องต่อไปนี้

- ๑) คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามสัญญาจ้างแรงงาน หรือตามข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง
- ๒) คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานหรือกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์
- ๓) กรณีที่ต้องใช้สิทธิทางศาลตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานหรือกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์

๔) คดีอุทธรณ์คำวินิจฉัยของเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานหรือของคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์ หรือรัฐมนตรี ตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ (คดีปกครองเกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน)

๕) คดีอันเกิดแต่มูลละเมิดระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง สืบเนื่องจากข้อพิพาทแรงงานหรือเกี่ยวกับการทำงานตามสัญญาจ้างแรงงาน

๖) ข้อพิพาทแรงงานที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานขอให้ศาลแรงงานชี้ขาดตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์

คดีดังกล่าวในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน หรือกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์บัญญัติให้ร้องเรียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีการกำหนดไว้จะดำเนินการในศาลแรงงานได้ต่อเมื่อได้ปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายดังกล่าวบัญญัติไว้แล้ว (ทั้งนี้ตามมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒)

องค์คณะของผู้พิพากษาในศาลแรงงานจะประกอบด้วยผู้พิพากษาที่ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งจากข้าราชการตุลาการ ซึ่งมีความรู้ความเข้าใจปัญหาแรงงาน จำนวน ๑ คน และผู้พิพากษาสมทบฝ่ายลูกจ้าง ๑ คน ฝ่ายนายจ้าง ๑ คน ที่ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งจากบัญชีรายชื่อผู้แทนฝ่ายลูกจ้างและฝ่ายนายจ้าง ที่กรมสวัสดิการแรงงานเสนอจากการลงคะแนนเสียงของสมาคมนายจ้างและสหภาพแรงงานแต่ละฝ่าย ซึ่งจะทดทะเบียนที่ตั้งสำนักงานในเขตศาลแรงงานนั้น

๒.๑๒ สารสำคัญของพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒

๒.๑๒.๑ หลักการและเหตุผล

คดีแรงงานเป็นคดีที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากคดีแพ่งและคดีอาญาโดยทั่วไป เพราะเป็นข้อขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างตามสัญญาจ้างแรงงานหรือเกี่ยวกับสิทธิของนายจ้างและลูกจ้างตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานและกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งข้อขัดแย้งดังกล่าวควรได้รับการพิจารณาโดยผู้พิพากษาซึ่งเป็นผู้มีความรู้และความเข้าใจในปัญหาแรงงานร่วมกับผู้พิพากษาสมทบฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้าง ทั้งการดำเนินคดีควรเป็นไปโดยสะดวก ประหยัด รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรมเพื่อให้คู่ความมีโอกาสประนีประนอมยอมความและสามารถกลับไปทำงานร่วมกันโดยไม่เกิดความรู้สึกเป็นอริต่อกัน จำเป็นต้องยกเว้นขั้นตอนและวิธีการต่างๆ ที่บัญญัติในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งหลายกรณีด้วยกันเพื่อให้เกิดการคล่องตัวยิ่งขึ้นจึงต้องตราพระราชบัญญัตินี้

๒.๑๒.๒ สารสำคัญของพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒

เพื่อให้เป็นศาลชำนาญพิเศษ โดยมาตรา ๓ ใน พระราชบัญญัติฉบับนี้ พิจารณาพิพากษาคดีแรงงานซึ่งมีความแตกต่างจากอรรถคดีทั่วไป การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในศาลแรงงานจะใช้วิธีไกล่เกลี่ยและการระงับข้อพิพาทเป็นหลัก แต่หากคู่ความ (นายจ้าง-ลูกจ้าง) ไม่สามารถตกลงกันได้

ศาลก็จะพิจารณาดัดสินชี้ขาดตามบัญญัติแห่งกฎหมาย โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมและความสงบเรียบร้อย

ศาลแรงงานมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีเกี่ยวกับการจ้างแรงงาน สิทธิหน้าที่ตามกฎหมายแรงงาน ซึ่ง ได้แก่ กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน กฎหมายว่าด้วยประกันสังคม เป็นต้น รวมทั้งกรณีละเมิดระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง

การพิจารณาคดีประกอบด้วยผู้พิพากษา ๓ ฝ่าย คือ ผู้พิพากษาซึ่งเป็นข้าราชการฝ่ายตุลาการ ผู้พิพากษาสมทบฝ่ายนายจ้างและผู้พิพากษาสมทบฝ่ายลูกจ้าง จำนวนฝ่ายละ เท่าๆ กัน ร่วมเป็นองค์คณะการพิจารณาพิพากษาคดี

๑) อำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแรงงาน

คดีที่อยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งของศาลแรงงาน มาตรา ๘ แห่ง พ.ร.บ. จัดตั้งศาลแรงงานฯ คือ

(๑) คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามสัญญาจ้างแรงงาน หรือตามข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง

(๒) คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน

กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์กฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม หรือกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

(๓) กรณีที่จะต้องใช้สิทธิทางศาลตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์หรือกฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์

(๔) คดีอุทธรณ์คำวินิจฉัยของเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน ของคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ของคณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ของคณะกรรมการอุทธรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม หรือของคณะกรรมการกองทุนเงินทดแทนตามกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

(๕) คดีอันเกิดแต่มูลละเมิดระหว่างนายจ้างและลูกจ้างสืบเนื่องจากข้อพิพาท

แรงงานหรือเกี่ยวกับการทำงานตามสัญญาจ้างแรงงาน ทั้งนี้ให้รวมถึงมูลละเมิดระหว่างลูกจ้างกับลูกจ้างที่เกิดจากการทำงานในทางการที่จ้างด้วย

(๖) ข้อพิพาทแรงงานที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานขอให้ศาลแรงงานชี้ขาดตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์หรือกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน

(๗) คดีที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลแรงงาน

๒) เขตอำนาจของศาลแรงงานกลาง

ศาลแรงงานกลางมีเขตอำนาจตลอดกรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดปทุมธานี ตาม พ.ร.บ. จัดตั้งศาลแรงงานฯ มาตรา ๕

พ.ร.บ. จัดตั้งศาลแรงงานฯ มาตรา ๖ ให้จัดตั้งศาลแรงงานภาคขึ้นและจะเปิดทำการเมื่อใดให้ประกาศโดยพระราชกฤษฎีกาซึ่งจะต้องระบุเขตอำนาจศาลและกำหนดที่ตั้งศาลในเขตนั้น ไว้ด้วย ดังนี้

ศาลแรงงานภาค ๑ มีเขตอำนาจเหนือพื้นที่ ลพบุรี, ชัยนาท, สระบุรี, สิงห์บุรี, พระนครศรีอยุธยา และอ่างทอง

ศาลแรงงานภาค ๒ มีเขตอำนาจเหนือพื้นที่ จันทบุรี, ฉะเชิงเทรา, ชลบุรี, ตราด, นครนายก, มุกดาหาร, ปราจีนบุรี, ระยอง, และสระแก้ว

ศาลแรงงานภาค ๓ มีเขตอำนาจเหนือพื้นที่ จันทบุรี, ฉะเชิงเทรา, ชลบุรี, ตราด, นครนายก, มุกดาหาร, ปราจีนบุรี, ระยอง, และสระแก้ว

ศาลแรงงานภาค ๔ มีเขตอำนาจเหนือพื้นที่ กาฬสินธุ์, ขอนแก่น, นครพนม, มหาสารคาม, มุกดาหาร, ร้อยเอ็ด, เลย, สกลนคร, หนองคาย, หนองบัวลำภู และอุดรธานี

ศาลแรงงานภาค ๕ มีเขตอำนาจเหนือพื้นที่ เชียงราย, เชียงใหม่, น่าน, พะเยา,แพร่, แม่ฮ่องสอน, ลำปาง, และลำพูน

ศาลแรงงานภาค ๖ มีเขตอำนาจเหนือพื้นที่ มีเขตอำนาจเหนือพื้นที่ กำแพงเพชร, ตาก, นครสวรรค์, พิจิตร, พิษณุโลก, เพชรบูรณ์, สุโขทัย, อุตรดิตถ์ และอุทัยธานี

ศาลแรงงานภาค ๗ มีเขตอำนาจเหนือพื้นที่ กาญจนบุรี, ประจวบคีรีขันธ์, เพชรบุรี, ราชบุรี, สมุทรสงคราม และสุพรรณบุรี

ศาลแรงงานภาค ๘ มีเขตอำนาจเหนือพื้นที่ กระบี่, ชุมพร, นครศรีธรรมราช, พังงา, ภูเก็ต, ระนอง และสุราษฎร์ธานี

ศาลแรงงานภาค ๙ มีเขตอำนาจเหนือพื้นที่ ตรัง, นราธิวาส, ปัตตานี, พัทลุง, ยะลา, สงขลา, และสตูล

๓) การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีแรงงาน

พ.ร.บ. จัดตั้งศาลแรงงานฯ มาตรา ๘ ศาลแรงงานมีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งในเรื่องต่อไปนี้

(๑) คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามสัญญาจ้างแรงงานหรือตามข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง

(๒) คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานหรือกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์

(๓) กรณีที่จะต้องใช้สิทธิทางศาลตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน หรือกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์

(๔) คดีอุทธรณ์คำวินิจฉัยของเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน หรือของคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์หรือรัฐมนตรีตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์

(๕) คดีอันเกิดแต่มูลละเมิดระหว่างนายจ้างและลูกจ้างสืบเนื่องจากข้อพิพาทแรงงาน หรือเกี่ยวกับการทำงานตามสัญญาจ้างแรงงาน

(๖) ข้อพิพาทแรงงานที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยขอให้ศาลแรงงานชี้ขาดตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์

คดีตามวรรคหนึ่ง ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานหรือกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์บัญญัติให้ร้องเรียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่หรือปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีการที่กำหนดไว้จะดำเนินการในศาลแรงงานได้ต่อเมื่อได้ปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายดังกล่าวบัญญัติไว้แล้ว

๔) ลักษณะพิเศษของการดำเนินคดีแรงงาน

(๑) การดำเนินคดีแรงงาน โจทก์และจำเลยไม่ต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียมใดๆ ทั้งสิ้น ไม่ว่าการฟ้อง การส่งหมาย การสืบพยาน หรือการบังคับคดี โดยเฉพาะการสืบพยานที่ศาลแรงงานเรียกมา ศาลจะเป็น ผู้จ่ายค่าป่วยการ ค่าพาหนะ และค่าเช่าที่พักให้แก่พยานเอง

(๒) การพิจารณาคดีแรงงาน ศาลจะกระทำด้วยความรวดเร็ว ฉะนั้นโจทก์และจำเลยจึงควรเตรียม พยานหลักฐาน (ถ้ามี) ให้พร้อมไว้และควรไปศาลตามกำหนดนัดทุกครั้ง เพื่อให้ศาลพิจารณาได้ทันที

(๓) การดำเนินคดีในศาลแรงงานนั้น ศาลจะพยายามไกล่เกลี่ยให้โจทก์และจำเลยได้ตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกันเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายได้มีความเข้าใจอันดีกันต่อไป โดยไม่มีฝ่ายใดได้ชื่อว่าเป็นฝ่ายแพ้หรือฝ่ายชนะ โจทก์และจำเลยจึงควรเข้าใจ และให้ความร่วมมือกับวิธีการของศาลเช่นว่านี้ โดยละเสียซึ่งทิฐิมานะและพร้อมที่จะรับข้อเสนอที่สมควรของอีกฝ่ายหนึ่งหรือของศาลได้ตลอดเวลา

๕) ขั้นตอนในการดำเนินคดี

(๑) นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้มีสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายหรือผู้กระทำการแทน หากประสงค์จะเป็นโจทก์ฟ้องคดีก็อาจยื่นฟ้องโดยทำเป็นหนังสือหรือมาแถลงข้อหาด้วยวาจาต่อหน้าศาล

(๒) เมื่อศาลได้รับฟ้องไว้แล้ว จะกำหนดวันพิจารณา ออกหมายเรียกจำเลย และนัดโจทก์ให้มาศาลในวันดังกล่าว

(๓) เมื่อจำเลยได้รับฟ้องไว้แล้ว จะยื่นคำให้การก่อนวันนัดพิจารณาหรือไปให้การในวันนัดทีเดียวก็ได้

(๔) ในวันนัดพิจารณา ทั้งสองฝ่ายต้องมาศาล ถ้าโจทก์ไม่มาศาลจะจำหน่ายคดี แต่ถ้าจำเลยไม่มา ศาลจะพิจารณาชี้ขาดตัดสินคดีของโจทก์ไปฝ่ายเดียว ในกรณีที่โจทก์และจำเลยมาพร้อมกัน ศาลจะพยายามไกล่เกลี่ยเพื่อให้โจทก์และจำเลยได้ตกลงกัน ถ้าตกลงกันไม่ได้ ก็จะ

กำหนดว่ามีประเด็นข้อพิพาทอย่างไรบ้าง พร้อมทั้งกำหนดให้โจทก์และจำเลยนำพยานหลักฐานมาสืบให้ปรากฏข้อเท็จจริง ต่อไป

(๕) ในการสืบพยานศาลจะดำเนินการติดต่อกันไปจนเสร็จคดีหากมีเหตุจำเป็นต้องเลื่อนก็จะเลื่อนได้ครั้งหนึ่งไม่เกินเจ็ดวัน

(๖) เมื่อสืบพยานเสร็จแล้ว โจทก์และจำเลยอาจแถลงการณ์ด้วยวาจาเพื่อให้ศาลทราบถึงข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่สำคัญซึ่งได้นำสืบหรืออ้างอิงมา ศาลจะทำคำพิพากษาแล้วอ่านคำพิพากษานั้นโดยเร็ว ทั้งนี้ ภายในสามวันนับแต่วันสืบพยานเสร็จ

๖) การอุทธรณ์คดีแรงงาน

คดีแรงงานนั้นอุทธรณ์ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ศาลอ่านคำพิพากษาหรือคำสั่ง จะอุทธรณ์ได้เฉพาะข้อกฎหมาย ซึ่ง ได้แก่ การคัดค้านว่าตัวบทกฎหมายที่ศาลแรงงานยกขึ้นอ้างอิงตีความ หรือนำมาปรับใช้กับเรื่องที่พิพาทกันอยู่นั้นไม่ถูกต้อง ส่วนปัญหาข้อเท็จจริงซึ่ง ได้แก่ พฤติการณ์หรือพยานหลักฐานต่างๆ ของคดีว่ามีอยู่หรือเป็นอย่างไรนั้น จะอุทธรณ์ว่ามีอยู่หรือเป็นอย่างไรนั้นผิดไปจากศาลแรงงานวินิจฉัยไว้ไม่ได้

๒.๑๓ ข้อมูลทั่วไปของศาลแรงงานภาค ๒

ศาลแรงงานภาค ๒ เป็นศาลชำนาญพิเศษที่เกี่ยวข้องกับคดีแรงงานซึ่งเกิดขึ้นในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เดิมศาลแรงงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประกอบไปด้วยศาลแรงงานกลาง สาขาชลบุรี กับศาลแรงงานกลางสาขาระยอง ต่อมาศาลแรงงานกลางประกาศปิดสาขาทั้งสองแห่งตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๔๖ และได้มีพระราชกฤษฎีกา กำหนดจำนวนที่ตั้ง เขตศาล และวันเปิดทำการ ศาลแรงงานภาค พุทธศักราช ๒๕๔๖ กำหนดให้มีศาลแรงงานภาค ๒ ตั้งอยู่ ณ จังหวัดชลบุรี มีเขตอำนาจครอบคลุมพื้นที่จังหวัดจันทบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด จังหวัดนครนายก จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดสระแก้ว โดยกำหนดเปิดทำการตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๔๖ เป็นต้นมา^{๔๑}

และสืบเนื่องจากประชากรด้านแรงงานและประชาชนผู้เกี่ยวข้องในจังหวัดระยองมีความคุ้นเคยกับศาลแรงงานกลางสาขาระยองมาก่อน และมีประชากรด้านแรงงานซึ่งเป็นผู้รับบริการจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและกระจายความยุติธรรมให้แก่ประชาชนที่เคยรับบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และเสมอภาคจากการที่มีสาขาระยองของศาลแรงงานกลาง ศาลแรงงานภาค ๒ จึงได้จัดให้มีศาลแรงงานภาค ๒ สาขาระยองขึ้น เพื่อให้คู่ความที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด สามารถยื่นคำฟ้องและดำเนินกระบวนการพิจารณาได้ที่สาขาระยอง อันทำให้เกิดความสะดวกสบายต่อคู่ความมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันศาลแรงงานภาค ๒ ตั้งอยู่ที่ อาคารศาลแขวงชลบุรีชั้นที่ ๒ ถนนพระยาเสีงจา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี และศาลแรงงานภาค ๒ สาขาระยอง ตั้งอยู่ที่ อาคารศาลจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

เขตอำนาจศาลแรงงานภาค ๒ มีทั้งหมดรวม ๘ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดจันทบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด จังหวัดนครนายก จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดสระแก้ว

^{๔๑} ศาลแรงงานภาค, ประวัติศาลยุติธรรม, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://lbchnc.coj.go.th/th/content/page/index/id/56> [๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๑].

๒.๑๔ บทบาทและหน้าที่ของผู้พิพากษาสมทบในศาลแรงงานภาค ๒

พ.ร.บ. จัดตั้งศาลแรงงานฯ มีดังนี้

มาตรา ๑๑ ในศาลแรงงาน ให้มีผู้พิพากษา และผู้พิพากษาสมทบตามจำนวนที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมจะได้กำหนดตามความจำเป็น โดยเฉพาะผู้พิพากษาสมทบ ฝ่ายนายจ้างและผู้พิพากษาสมทบฝ่ายลูกจ้างให้มีจำนวนฝ่ายละเท่าๆ กัน

มาตรา ๑๒ ผู้พิพากษาของศาลแรงงานจะได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งจากข้าราชการตุลาการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายตุลาการ ซึ่งเป็นผู้มีความรู้และความเข้าใจในปัญหาแรงงาน

มาตรา ๑๓ ในศาลแรงงานกลางและศาลแรงงานภาค ให้มีอธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานกลาง และอธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานภาค ศาลละหนึ่งคน และให้มีรองอธิบดี ผู้พิพากษาศาลแรงงานกลางและรองอธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานภาค ตามจำนวนที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมจะได้กำหนดตามความจำเป็นของแต่ละศาล

ในศาลแรงงานจังหวัดให้มีผู้พิพากษาหัวหน้าศาลแรงงานจังหวัดศาลละหนึ่งคน

มาตรา ๑๔ ผู้พิพากษาสมทบจะได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งจากบุคคลตามบัญชีรายชื่อผู้แทนฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้างที่กรมแรงงานเสนอ จากการลงคะแนนเสียงของสมาคมนายจ้าง และสหภาพแรงงานแต่ละฝ่ายซึ่งจดทะเบียนที่ตั้งสำนักงานในเขตศาลแรงงานนั้น เว้นแต่ในเขตศาลแรงงานใด ไม่มีสมาคมนายจ้างหรือสหภาพแรงงานซึ่ง

จดทะเบียนที่ตั้งสำนักงานไว้ จะได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งจากบุคคลตามบัญชีรายชื่อที่กรมแรงงาน เสนอแทนฝ่ายนายจ้างหรือฝ่ายลูกจ้าง

ผู้ที่ได้รับการเสนอเพื่อทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเป็นผู้พิพากษาสมทบ ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

- (๑) มีสัญชาติไทย
- (๒) บรรลุนิติภาวะ
- (๓) มีภูมิลำเนาหรือสถานที่ทำงานอยู่ในเขตศาลแรงงานนั้น
- (๔) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย คนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (๕) ไม่เคยต้องโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกเว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- (๖) เป็นผู้มีความเลื่อมใสในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
- (๗) ไม่เคยต้องคำพิพากษาว่าได้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานหรือกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ เว้นแต่พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่า ๒ ปี หรือพ้นเวลาที่ศาลได้กำหนดในการรอการลงโทษแล้ว
- (๘) ไม่เป็นข้าราชการการเมือง กรรมการพรรคการเมือง หรือเจ้าหน้าที่ในพรรคการเมือง สมาชิกรัฐสภาหรือสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร หรือสมาชิกสภาท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งหรือทุนายความ

หลักเกณฑ์และวิธีการเพื่อให้ได้มาซึ่งรายชื่อผู้แทนฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้างตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ผู้ที่ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้งเป็นผู้พิพากษาสมทบจะต้องเข้ารับ การอบรมในเรื่องเกี่ยวกับศาลแรงงาน อำนาจหน้าที่ของผู้พิพากษาสมทบและระเบียบที่เกี่ยวข้องตลอดจนการดำรงตนในฐานะเป็นผู้พิพากษาสมทบตามระเบียบ การอบรม ที่กระทรวงยุติธรรมกำหนด

ก่อนเข้ารับตำแหน่ง ผู้พิพากษาสมทบจะต้องปฎิญาณตนต่ออธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานกลาง หรืออธิบดีผู้พิพากษา ศาลแรงงานภาค หรือผู้พิพากษาหัวหน้าศาลแรงงานจังหวัดซึ่งตนจะเข้าสังกัด แล้วแต่กรณี ว่าจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม โดยไม่ผูกพันตนว่าเป็นฝ่ายนายจ้าง หรือฝ่ายลูกจ้างและรักษาความลับในราชการ

ผู้พิพากษาสมทบให้ดำรงตำแหน่งคราวละสองปี แต่จะทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้งผู้ต้องออกตามวาระไปแล้ว ให้ดำรงตำแหน่งต่อไปอีกก็ได้

มาตรา ๑๕ ผู้พิพากษาสมทบพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

(๑) ออกตามวาระ

(๒) ตาย

(๓) ลาออก

(๔) ขาดคุณสมบัติหรือเข้าลักษณะต้องห้ามอย่างใดอย่างหนึ่งตามมาตรา ๑๔

(๕) ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดให้จำคุก

(๖) ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ ให้ออกเพราะขาดการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดถึงสองครั้งติดต่อกันโดยไม่มีเหตุอันสมควร หรือเพราะกระทำการใดๆ อันเป็นเหตุที่ข้าราชการตุลาการจะต้องพ้นจากตำแหน่งตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายตุลาการ

การพ้นจากตำแหน่งตาม (๔) หรือ (๖) ต้องได้รับความเห็นชอบของ คณะกรรมการตุลาการ ตามกฎหมายว่าด้วย ระเบียบ ข้าราชการฝ่ายตุลาการ

มาตรา ๑๖ ให้อธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานกลาง อธิบดี ผู้พิพากษาศาลแรงงานภาค ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลแรงงานจังหวัด แล้วแต่กรณี หรือผู้ทำการแทนในตำแหน่งดังกล่าว กำหนดผู้พิพากษาสมทบฝ่ายนายจ้าง และฝ่ายลูกจ้างที่จะต้องปฏิบัติการ โดยจะ กำหนดให้ มีผู้พิพากษาสมทบฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้างสำรองไว้ด้วยก็ได้

มาตรา ๑๗ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๘ ศาลแรงงานต้องมีผู้พิพากษาผู้พิพากษาสมทบฝ่ายนายจ้างและผู้พิพากษาสมทบ ฝ่ายลูกจ้างฝ่ายละ เท่าๆ กัน จึงจะเป็นองค์คณะพิจารณาพิพากษาคดี

มาตรา ๑๘ กระบวนพิจารณานอกจากการนั่งพิจารณาและพิพากษาคดี ผู้พิพากษาของศาลแรงงานคนใดคนหนึ่งมีอำนาจกระทำหรือออกคำสั่งใดๆ ได้ โดยจะให้มีผู้พิพากษาสมทบฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้างร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้

มาตรา ๑๙ ให้นำบทบัญญัติว่าด้วยการคัดค้านผู้พิพากษาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับแก่การคัดค้านผู้พิพากษาของ ศาลแรงงาน และผู้พิพากษาสมทบโดยอนุโลม

มาตรา ๒๐ ผู้พิพากษาสมทบที่นั่งพิจารณาคดีใดจะต้องพิจารณาคดีนั้นจนเสร็จ เว้นแต่ไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้เพราะเจ็บป่วยหรือ มีเหตุจำเป็นอย่างอื่น ในกรณีเช่นว่านี้ ให้ผู้มีอำนาจตาม

มาตรา ๑๖ จัดให้ผู้พิพากษาสมทบซึ่งได้กำหนดให้เป็นผู้สำรองไว้ ถ้ามี หรือ ผู้พิพากษาสมทบอื่น เข้าปฏิบัติแทน

มาตรา ๒๑ ผู้พิพากษาสมทบจะได้รับค่าป่วยการ ค่าพาหนะเดินทาง ค่าเช่าที่พัก และ ค่าตอบแทน อย่างอื่น ตามที่กำหนด ในพระราชกฤษฎีกา

มาตรา ๒๒ ในกรณีที่ยังไม่มี การแต่งตั้งผู้พิพากษาสมทบขึ้นใหม่หรือมีการแต่งตั้งแล้ว แต่ยังไม่ได้รับหน้าที่ ให้ผู้พิพากษา สมทบ ซึ่งออกไปตามวาระคงอยู่ปฏิบัติหน้าที่ไปพลางก่อน

ผู้พิพากษาสมทบซึ่งจะต้องพ้นจากตำแหน่งตามวาระ ให้มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดี ซึ่งตนได้นั่งพิจารณาไว้ก่อนจนกว่า จะเสร็จคดีนั้น แต่ต้องไม่เกินหกสิบวันนับแต่วัน ครบกำหนดออก ตามวาระ

มาตรา ๒๓ ผู้พิพากษาสมทบเป็นเจ้าพนักงานในตำแหน่งตุลาการตามความหมายของ ประมวลกฎหมายอาญา

มาตรา ๒๔ ให้นำบทบัญญัติว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัยสำหรับข้าราชการ ตุลาการตาม กฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายตุลาการมาใช้บังคับแก่ผู้พิพากษาสมทบด้วย โดยอนุโลม

การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีแรงงาน

พ.ร.บ. จัดตั้งศาลแรงงานฯ มาตรา ๒๙ ดังนี้

มาตรา ๒๙ เพื่อให้การดำเนินการกระบวนการพิจารณาคดีแรงงานเป็นไปโดยประหยัด สะดวก รวดเร็ว และเที่ยงธรรม ให้อธิบดี ผู้พิพากษาศาลแรงงานกลางมีอำนาจออกข้อกำหนดใดๆ ใช้บังคับในศาลแรงงานได้เมื่อได้รับอนุมัติจากประธานศาลฎีกาแล้ว

พ.ร.บ. จัดตั้งศาลแรงงานฯ มาตรา ๓๘ ดังนี้

มาตรา ๓๘ เมื่อโจทก์และจำเลยมาพร้อมกันแล้ว ให้ศาลแรงงานไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกัน โดยให้ถือว่าคดีแรงงานมีลักษณะพิเศษอันควรระงับลงได้ด้วย ความเข้าใจอันดีต่อกัน เพื่อที่ทั้งสองฝ่ายจะได้มีความสัมพันธ์กันต่อไป

ในการไกล่เกลี่ยของศาลแรงงาน ถ้าคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอหรือเมื่อศาลแรงงาน เห็นสมควร ศาลแรงงานจะสั่งให้ดำเนินการเป็นการลับเฉพาะต่อหน้าคู่ความเท่านั้นก็ได้

ในกรณีที่ศาลแรงงานได้ไกล่เกลี่ยแล้ว แต่คู่ความไม่อาจตกลงกันหรือไม่อาจ ประนีประนอมยอมความกันได้ ก็ให้ศาลแรงงานดำเนินการกระบวนการพิจารณาต่อไป

พ.ร.บ. จัดตั้งศาลแรงงานฯ มาตรา ๔๓ ดังนี้

มาตรา ๔๓ ไม่ว่าการพิจารณาคดีจะดำเนินไปแล้วเพียงใด ให้ศาลแรงงานมีอำนาจที่จะ ไกล่เกลี่ยให้คู่ความตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกัน ตามนัยที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๓๘ ได้เสมอ

มีคำให้สัมภาษณ์ที่เป็นประโยชน์อีกว่า

“ผู้พิพากษาสมทบในศาลแรงงาน มีผู้พิพากษาสมทบฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้าง ซึ่งใน การพิจารณาพิพากษาคดี จะมีผู้พิพากษาศาลแรงงาน ๑ นาย ผู้พิพากษาสมทบฝ่ายนายจ้าง ๑ นาย และ ผู้พิพากษาสมทบฝ่ายลูกจ้าง ๑ นาย รวม ๓ นาย เป็นองค์คณะตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาล แรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๑๗ ในการนั่งพิจารณาและพิพากษาคดี นอกจากนี้อย่างมาตรา ๓๘ บัญญัติว่า “เมื่อโจทก์และจำเลยมาพร้อมกันแล้ว ให้ศาลแรงงานไกล่เกลี่ย

ให้คู่ความได้ตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกัน” และตามมาตรา ๑๘ ก็ได้บัญญัติไว้ว่า “กระบวนการพิจารณา นอกจากการนั่งพิจารณาและพิพากษาคดี ผู้พิพากษาของศาลแรงงานคนใดคนหนึ่งมีอำนาจกระทำหรือออกคำสั่งใดๆ ได้ โดยจะให้ผู้พิพากษาของศาลแรงงานคนใดคนหนึ่งมีอำนาจกระทำหรือออกคำสั่งใดๆ ได้ โดยจะให้ผู้พิพากษาสมทบฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้างร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้” จึงเห็น ได้อย่างชัดเจนว่า คดีแรงงานมีลักษณะพิเศษต่างจากคดีทั่วไป ซึ่งมุ่งให้คดีระงับลงได้ด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน เพื่อที่ทั้งสองฝ่ายจะได้มีความเข้าใจและสัมพันธ์ที่ดีต่อไปโดยใช้การไกล่เกลี่ย ผู้พิพากษาสมทบจึงเป็นบุคคล บุคลากรอันสำคัญที่จะช่วยในการไกล่เกลี่ย อันถือได้ว่าเป็นความยุติธรรมทางเลือกที่มีประสิทธิภาพอย่างสูงยิ่งทางหนึ่ง”^{๔๒}

๒.๑๕ ความแตกต่างในบทบาทของผู้พิพากษากับบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย

ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มุ่งเน้นในการค้นหาความจริง หรือข้อเท็จจริงในอดีต เพื่อชี้ว่าฝ่ายใดเป็นฝ่ายผิด หรือฝ่ายใดเป็นฝ่ายถูก เพราะผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่เพียงแต่ช่วยเหลือคู่ความให้สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองเท่านั้น

ระบบไกล่เกลี่ยในศาลของเรากำหนดให้ผู้พิพากษาสมทบทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย และโดยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยแล้วบทบาทของผู้พิพากษาสมทบกับผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่เหมือนกันแต่ก็มีได้หมายความว่าผู้พิพากษาจะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยไม่ได้ คงหมายความว่า เมื่อผู้พิพากษาเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยแล้วจะมีบทบาทบางอย่างไม่เหมือนหรือแตกต่างไปจากบทบาทที่ผู้พิพากษาศึกษากระทำ ดังนั้น เมื่อผู้พิพากษาไปทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ผู้พิพากษาก็ต้องลืมหินบทบาทของผู้พิพากษาและดำเนินบทบาทไปในฐานะผู้ไกล่เกลี่ย

บทบาทของผู้พิพากษาแตกต่างไปจากบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยในหลักสำคัญว่า บทบาทของผู้พิพากษาในการพิจารณาพิพากษาคดีจะมุ่งเน้นที่การค้นหาความจริง หรือข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในอดีตและมองหาข้อกฎหมายที่บัญญัติไว้เป็นบรรทัดฐาน แล้วนำเอาข้อกฎหมายนั้นมาวิเคราะห์ แล้วปรับเข้ากับข้อเท็จจริงว่าคู่ความฝ่ายใดสมควรเป็นผู้ชนะนั่นคือ คู่ความจะต้องมีฝ่ายหนึ่งแพ้คดี และอีกฝ่ายหนึ่งชนะคดีกระบวนการที่ศาลแก้ไขข้อพิพาทโดยการพิจารณาพิพากษาคดีเช่นนี้ เป็นสิ่งที่ดีโดยเฉพาะในกรณีที่คู่ความไม่สามารถจะแก้ปัญหานั้นได้ด้วยการตกลงกันเอง ทำให้คู่ความไม่ไปสร้างความรุนแรงเพื่อระงับปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตัวของเขาเอง อย่างไรก็ตาม การที่ต้องมีการพิจารณาพิพากษาคดีและคู่ความต้องต่อสู้คดีกันเพื่อแสดงข้อเท็จจริงโดยปรับเข้ากับข้อกฎหมายในตนเป็นฝ่ายชนะคดีนั้น ทำให้ต้องมีบุคคลอีกพวกหนึ่งเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อดูแลช่วยเหลือคู่ความ บุคคลนั้นคือ “ทนายความ” และโดยที่ทนายความเป็นผู้ที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมายมากกว่าตัวความ ดังนั้น ในกรณีที่คู่ความนำคดีมาฟ้องร้องต่อศาล จึงเปรียบเสมือนดังว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาคือข้อพิพาทของคู่ความนั้นอยู่ในมือของทนายความ และการชี้ขาดข้อพิพาทก็กระทำโดยบุคคลที่สาม คือ “ผู้พิพากษา” โดยคู่ความไม่มีโอกาสเข้าแก้ปัญหา และกำหนดผลของข้อพิพาทด้วยตนเอง

ส่วนการไกล่เกลี่ยนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มุ่งเน้นในการค้นหาความจริง หรือข้อเท็จจริงในอดีต เพื่อชี้ว่าฝ่ายใดฝ่ายผิด หรือฝ่ายใดเป็นฝ่ายถูก เพราะผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่เพียงแต่ช่วยเหลือคู่ความให้

^{๔๒} สัมภาษณ์ นายศิริชัย คุณจักร, รองประธานอุทธรณ์ภาค ๒, ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๒.

สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ผู้ไกล่เกลี่ยอาจมองย้อนไปในอดีตเพื่อทราบข้อเท็จจริงบางประการ แล้วนำเอามาใช้เป็นแนวทางในการไกล่เกลี่ยก็ได้ เช่น สอบถามคู่ความว่าเคยเจรจาตกลงกันไว้ว่าอย่างไร ข้อใดที่ตกลงกันได้ และข้อใดที่ตกลงกันไม่ได้ เพื่อผู้ไกล่เกลี่ยจะได้นำเอาข้อที่ตกลงกันไม่ได้นั้นมาดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไป นอกจากนี้ผู้ไกล่เกลี่ยก็แทนจะไม่พิจารณาข้อกฎหมายเลย คงพิจารณาเฉพาะสิ่งที่คู่ความยกขึ้นมาเป็นทางเลือกในการเจรจาต่อรอง หรือพิจารณาข้อตกลงที่คู่ความประสงค์จะให้ผูกพันกันนั้นว่า ชัดแย้งต่อกฎหมายหรือไม่ และผู้ไกล่เกลี่ยจะมุ่งมองถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมากกว่าการย้อนอดีต เช่น ค้นหาข้อเท็จจริงว่าคู่ความต้องการสิ่งใดในอนาคต และสิ่งสำคัญที่สุดก็คือ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมุ่งสร้างสรรค์ให้คู่ความเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในอนาคต

เพื่อให้ได้เห็นบทบาทของผู้พิพากษากับผู้ไกล่เกลี่ยเด่นชัดยิ่งขึ้น จึงขอเสนอแผนภูมิแสดงอำนาจในการแก้ปัญหาและการกำหนดผลข้อพิพาทของคู่ความดังต่อไปนี้คือ

ตารางที่ ๒.๑ การแก้ไขปัญหาข้อพิพาท

คู่ความสมัครใจกระทำ	คู่ความถูกบังคับให้ยอมรับผล
เจรจาตกลงกันเอง คนกลางช่วยไกล่เกลี่ย ศาลไกล่เกลี่ย	อนุญาโตตุลาการชี้ขาด ศาลพิจารณาพิพากษา
คู่ความควบคุมและชี้ผลข้อพิพาท	บุคคลที่สามควบคุมและชี้ผลข้อพิพาท

จากตารางที่ ๒.๑ จะเห็นได้ว่า หากคู่ความเลือกทางแก้ปัญหาข้อพิพาทด้วยการเจรจาตกลงกันเอง หรือให้คนกลางช่วยไกล่เกลี่ย หรือให้ศาลไกล่เกลี่ยคู่ความก็มีโอกาสได้เจรจาต่อรองเพื่อให้ได้สิ่งที่ตนต้องการด้วยตัวของเขาเอง แต่ถ้าใช้ระบบอนุญาโตตุลาการ หรือมอบข้อพิพาทให้ศาลพิจารณาพิพากษา ทางแก้ปัญหาในข้อพิพาทนั้นจะอยู่ในมือของบุคคลที่สาม โดยคู่ความไม่มีโอกาสต่อรองเพื่อให้ได้สิ่งที่ตนต้องการ และคู่ความต้องถูกบังคับให้ยอมรับผลที่บุคคลที่สามได้ชี้ขาดนั้น

ตารางที่ ๒.๒ เปรียบเทียบลักษณะของการพิจารณาพิพากษาคดีกับการไกล่เกลี่ย

การพิจารณาพิพากษาคดี	การไกล่เกลี่ย
พิจารณาเหตุการณ์ในอดีตเน้นการค้นหาความจริงมุ่งค้นหาความผิดและผู้รับผิดชอบคือต้องมีผู้ชนะ และผู้แพ้ซึ่งขึ้นอยู่กับนายความ	มองเหตุการณ์ในอนาคตเน้นการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างคู่ความมุ่งฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างคู่ความผลเป็นไปตามความต้องการของคู่ความคู่ความมีบทบาทในการกำหนดผลด้วยตนเอง

จากการที่ได้เปรียบเทียบบทบาทของผู้พิพากษากับผู้ไกล่เกลี่ย การพิจารณาแผนภูมิการแก้ไขปัญหาข้อพิพาท และการเปรียบเทียบลักษณะของการพิจารณาพิพากษาคดีกับการไกล่เกลี่ยแล้ว อาจสรุปได้ว่าบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีส่วนช่วยในการเจรจาของคู่ความมี ๗ ประการ ดังต่อไปนี้

๑. ช่วยให้คู่ความหลากหลายได้เข้าร่วมการเจรจา
๒. เป็นสื่อให้คู่ความได้ติดต่อกัน
๓. ช่วยให้คู่ความเข้าใจถึงสิ่งที่ตนต้องการและสิทธิที่ตนจะได้รับ
๔. ช่วยกำหนดองค์ประกอบที่ต้องนำมาใช้ในการตัดสินใจ
๕. ช่วยชี้แนะทางแก้ไขปัญหา
๖. ช่วยกำหนดทางเลือกที่นำไปสู่ข้อตกลง
๗. โน้มน้าวให้คู่ความตกลงกัน

เหตุที่ต้องให้ผู้พิพากษาสมทบเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

คู่ความมีความศรัทธาเชื่อมั่นในตัวผู้พิพากษาว่าเป็นกลางไม่เอนเอียงเข้ากับฝ่ายใดเพราะผู้พิพากษาเป็นบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องเป็นส่วนตัวกับคู่ความฝ่ายใดและไม่มีประโยชน์ได้เสียในคดี จึงมั่นใจได้ว่าจะเป็นกลาง และให้ความเป็นธรรมได้นอกจากนี้คู่ความยังมั่นใจว่าผู้พิพากษาซื่อสัตย์จริงและข้อกฎหมายได้ชัดเจนถูกต้องตรงประเด็นทั้งสามารถชี้แนะแนวทางตกลงประนีประนอมยอมความได้ถูกต้องเป็นธรรมตรงความประสงค์ของคู่ความ

๒.๑๖ ประเภทคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของศาลแรงงานภาค ๒

ลักษณะของคดีแรงงาน

คดีแรงงานที่อยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลแรงงาน มี ๓ ประเภท คือ

๑. คดีแรงงานทั่วไป ตามมาตรา ๘
๒. คดีเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรมต่อลูกจ้าง ตามมาตรา ๔๙
๓. คดีแรงงานตามแนวคำวินิจฉัยของอธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานกลาง ตามมาตรา ๙

๒.๑๖.๑ คดีแรงงานทั่วไป ตามมาตรา ๘

๑. คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามสัญญาจ้างแรงงานหรือตามข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง

๑.๑ คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามสัญญาจ้างแรงงาน หมายถึง คดีฟ้องร้องระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยอ้างว่า ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามสัญญาจ้างแรงงานที่ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงกันไว้และหมายถึง คดีที่ฟ้องร้องกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้างโดยอ้างว่าฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะ ๖ จ้างแรงงาน

๑.๒ คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ตามข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง หมายถึง คดีที่ฟ้องร้องกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง หรือระหว่างนายจ้างกับสหภาพแรงงานโดยอ้างว่าฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง

๒. คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม หรือกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

๓. กรณีที่จะต้องใช้สิทธิทางศาลตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ เช่น นายจ้างร้องขอศาลเพื่อให้นายจ้างเลิกจ้างลูกจ้าง ตาม พรบ. แรงงานสัมพันธ์มาตรา ๕๒

๔. คดีอุทธรณ์คำวินิจฉัยของเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน ของคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ตามของคณะกรรมการกองทุนเงินทดแทนตามกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

๕. คดีอันเกิดแต่มูลละเมิดระหว่างนายจ้างและลูกจ้างสืบเนื่องจากข้อพิพาทแรงงานหรือเกี่ยวกับการทำงานตามสัญญาจ้างแรงงาน ทั้งนี้ให้รวมถึงมูลละเมิดระหว่างลูกจ้างกับลูกจ้างจากการทำงานในทางการที่จ้างด้วย

๖. คดีอันเกิดแต่มูลละเมิดระหว่างนายจ้างและลูกจ้างสืบ เนื่องจากข้อพิพาทแรงงานหรือเกี่ยวกับการทำงานตามสัญญาจ้างแรงงาน ได้แก่ การฟ้องร้องของนายจ้างหรือลูกจ้างโดยอ้างว่าอีกฝ่ายหนึ่งจงใจหรือประมาทเลินเล่อทำให้ฝ่ายที่ฟ้องร้องเสียหายตามความหมายของคำว่า “ละเมิด” ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ความเสียหายนั้นจะต้องเกิดมาจาก ๒ กรณีคือ สืบเนื่องจากข้อพิพาทแรงงานหรือเกี่ยวกับการทำงานตามสัญญาจ้างแรงงาน

๗. ข้อพิพาทแรงงานที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานขอให้ศาลแรงงานชี้ขาดตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์กฎหมายว่าด้วยแรงงาน รัฐวิสาหกิจสัมพันธ์หรือกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน

๘. คดีที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลแรงงาน

๒.๑๖.๒ คดีเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม มาตรา ๔๙

ปัจจุบันมีการเลิกจ้างจำนวนมาก แม้นายจ้างได้จ่ายสินจ้าง แทนการบอกกล่าวล่วงหน้าถูกต้อง และจ่ายค่าชดเชยถูกต้อง ลูกจ้างยังมีสิทธิฟ้องคดีว่า นายจ้างเลิกจ้างลูกจ้างโดยไม่เป็นธรรมได้ด้วยเหตุดังต่อไปนี้

๑. กรณีเลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุ ฎีกาที่ ๔๗๘๙/๒๕๔๙ ลูกจ้างฟ้องนายจ้างว่า เลิกจ้างโดยที่ตนไม่มีความผิด เป็นการเลิกจ้างไม่เป็นธรรม นายจ้างไม่ต่อสู้เรื่อง สาเหตุการเลิกจ้างจึงถือว่าเป็นการเลิกจ้างไม่เป็นธรรม

๒. กรณีเลิกจ้างลูกจ้างที่มีความผิด แต่ยังไม่ถึงเหตุอันสมควร ฎีกาที่ ๓๒๘/๒๕๔๓ การที่ลูกจ้าง ร่ำค่าสั่งไม่ให้พนักงานทดลองงานให้รองประธานฯ ลงนาม โดยไม่ปรึกษากฎกรรมการผู้จัดการของนายจ้างจนลูกจ้างทดลองงาน พ้นจากสภาพความเป็นพนักงาน การขัดคำสั่งของกรรมการ แต่เป็นการปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาจริง ไม่ใช่กรณีกระทำผิดร้ายแรง ยังไม่ถึงขนาดที่นายจ้างมีสิทธิเลิกจ้าง นายจ้างเลิกจ้างด้วยเหตุดังกล่าว เป็นการเลิกจ้างไม่เป็นธรรม

๓. กรณีเลิกจ้างโดยลูกจ้างไม่มีความผิดฐานที่ ๔๗๙๙/๒๕๔๑ นายจ้างเลิกจ้างลูกจ้างโดยอ้างว่าเป็นนโยบายของบริษัท เพื่อลดค่าใช้จ่าย โดยไม่มีเหตุอื่น แม้จะได้บอกกล่าวล่วงหน้าเป็นการเลิกจ้างไม่เป็นธรรม

๔. นายจ้างเลิกจ้างโดยลงโทษเกินกำหนดในเรื่องเงื่อนไขสภาพการจ้าง

๕. นายจ้างกลั่นแกล้งลูกจ้างให้ออกจากงาน

๒.๑๗ ความเป็นมาและความสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลแรงงานภาค ๒

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรม เพราะเป็นวิธีการที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด เป็นธรรม สามารถรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ นำมาซึ่งความสมานฉันท์และความสันติสุขอย่างยั่งยืน สำนักงานศาลยุติธรรมและเล็งเห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มีอรรถคดีและประชาชนทั่วไป จึงมีนโยบายให้ศาลยุติธรรมนำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ควบคู่กับการพิจารณาคดีของศาลแรงงาน โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นคนกลางทำหน้าที่ช่วยเหลือคู่ความในการเจรจาข้อยุติและประนีประนอมกัน ซึ่งเดิมมีระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๔๔ และฉบับแก้ไข พ.ศ. ๒๕๔๗ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการไกล่เกลี่ยของศาลการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยไว้ ระเบียบดังกล่าวออกโดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติมาตรา ๒๐ ทวิ วรรคสอง และวรรคสาม แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้มีการแก้ไขประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา ๒๐ ทวิ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาล การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา โดยความเห็นชอบของที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกา ทำให้มีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล ที่ทำโดยผู้ไกล่เกลี่ยเพิ่มเติมจากระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๔๔ และฉบับแก้ไข พ.ศ. ๒๕๔๗ อีกฉบับหนึ่งคือ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ ผลของการบังคับใช้ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ทำให้ระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๔๔ และแก้ไข ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ มีผลบังคับใช้ได้อยู่เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาดังกล่าว ทั้งนี้ตามที่ข้อกำหนดข้อ ๓ กำหนดไว้ในกรณีที่ระเบียบประกาศข้อบังคับหรือคำสั่งอื่นใดที่ขัดหรือแย้งกับข้อกำหนดนี้ให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดนี้

ปัจจุบันศาลได้นำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ควบคู่กับการพิจารณาคดีของศาล ดังจะเห็นได้จากปริมาณคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและผลสำเร็จของการไกล่เกลี่ยคดีในศาลที่เพิ่มขึ้นทุกปี ภายใต้หลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรูปแบบใหม่ที่ศาลนำมาใช้คือ ระบบแยกคน แยกห้อง และแยกสำนวน กล่าวคือ^{๔๓}

^{๔๓} ศาลแพ่ง, ครบรอบ ๑ ปี ระบบการไกล่เกลี่ยเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความของศาลแพ่ง, (กรุงเทพมหานคร: ศาลแพ่ง, ๒๕๓๘), หน้า ๒๔-๒๕.

๑. แยกคน คือ แยกผู้พิพากษาที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยออกจากผู้พิพากษาที่พิจารณาคดี ทำให้คู่ความมั่นใจว่าผู้พิพากษาที่พิจารณาคดีจะไม่รู้เห็นเหตุการณ์ในห้องไกล่เกลี่ย และการ ยอมรับข้อเท็จจริงจะไม่มีผลต่อคดีหรือทำให้ผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนซึ่งจะตัดสินคดีของตนมีอคติต่อตน เพราะหากตกลงกันไม่ได้ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องส่งสำนวนคืนแก่ผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนเพื่อดำเนินกระบวนการพิจารณาตามปกติต่อไป

๒. แยกสำนวน ตามระบบไกล่เกลี่ยจะมีการแยกสำนวนไกล่เกลี่ยออกจากสำนวนเดิม ทั้งนี้เพื่อไม่ให้ไกล่เกลี่ยที่จะบันทึกไว้ในกรณีการไกล่เกลี่ยปรากฏในสำนวนเดิม และหากคู่ความตกลงกันไม่ได้ก็จะปลดสำนวนไกล่เกลี่ยนี้ออกเผา ทำลาย เพื่อมิให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจใช้อ้างอิงเป็นพยานหลักฐานในชั้นพิจารณาได้

๓. แยกห้อง การจัดระบบไกล่เกลี่ยจะต้องจัดห้องไกล่เกลี่ยแยกต่างหากออกมาจากห้องพิจารณาคดีมีลักษณะ เป็นห้องประชุม เป็นสัดส่วน จัดที่นั่งเป็นโต๊ะประชุมรูปตัวยูหรือจัดเป็นโต๊ะกลม และทำให้บรรยากาศของการไกล่เกลี่ยเป็นส่วนตัว เป็นกันเอง คู่ความมีความพึงพอใจในกระบวนการไกล่เกลี่ย ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

การวางระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลแรงงาน^{๔๔}

เพื่อให้การจัดระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล มีแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีการจัดระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล ดังนี้

๑. จัดให้มีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล จะมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลให้มีประสิทธิภาพ โดยเป็นหน่วยงานเจ้าภาพในการดำเนินการตามนโยบายของผู้รับผิดชอบราชการศาล การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ กำหนดให้มีศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลเพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยของศาลให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมและสนับสนุนการนำวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกมาใช้ควบคู่ไปกับการพิจารณาคดีของศาล โดยการประกาศจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขึ้นในศาล เพื่อให้มีหน่วยงานรับผิดชอบงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการเฉพาะ โดยจัดให้มี

๑.๑ สำนักงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจัดห้องหรือพื้นที่เป็นสำนักงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และติดป้ายศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลไว้เพื่อให้ผู้ที่มาติดต่อทราบ และสามารถติดต่อได้สะดวก

๑.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงานต่างๆ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลทำหน้าที่ประสานงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาล รวมทั้งติดต่อกับคู่ความ ผู้ไกล่เกลี่ย และผู้ที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ งานสารบบคดีไกล่เกลี่ย ตลอดจนจัดเก็บสถิติและประเมินผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเสนอต่อผู้รับผิดชอบราชการศาลและสำนักงานศาลยุติธรรม

^{๔๔} ญัฐสุดา อุ่นบริบูรณ์, “ทัศนคติของคู่ความมีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม”, รายงานวิจัย, (นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๙), หน้า ๗๙.

๑.๓ อำนาจหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล

๑) ดำเนินการเพื่อให้มีการไกล่เกลี่ยตามที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษามอบหมายหรือมีคำสั่ง

๒) ส่งเสริมและเผยแพร่วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยเฉพาะการไกล่เกลี่ย

๓) จัดทำสารบบและสำนวนคดีไกล่เกลี่ย

๔) จัดทำและรายงานข้อมูลและสถิติเกี่ยวกับการดำเนินการไกล่เกลี่ยของศาล

ตลอดจนการประเมินผลการดำเนินงานไกล่เกลี่ยของศาล

๕) จัดทำบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยและประสานงานกับผู้ไกล่เกลี่ย

๖) รวบรวมผลการปฏิบัติการของผู้ไกล่เกลี่ย

๗) ประสานงานกับหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการดำเนินวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก

๘) ดำเนินการอื่นใดที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลมอบหมาย

๑.๔ คณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาล

คณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาลมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสร้างควมยั่งยืนให้กับระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล ซึ่งข้อกำหนดประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อ ๖๕ กำหนดให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาลเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนางานไกล่เกลี่ยของศาลอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยแต่งตั้งจากข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมจำนวน ๕ คน แต่ไม่เกิน ๙ คน ตามที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลเห็นสมควรและกำหนดบทบาทหน้าที่ต่างๆ ให้กับคณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาลไว้หลายประการ กล่าวคือ

๑) เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับผิดชอบราชการศาลเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนางานไกล่เกลี่ยของศาล

๒) กำหนดและวางแผน กลยุทธ์แผนปฏิบัติการ ตลอดจนกิจกรรมและการดำเนินงานเป็นของศาล โดยความเห็นชอบของผู้รับผิดชอบราชการศาล

๓) เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับผิดชอบราชการศาลเกี่ยวกับประเภทของคดีที่ให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล สนับสนุนเป็นพิเศษให้มีการไกล่เกลี่ย

๔) กลั่นกรองและให้ความเห็นเกี่ยวกับรายชื่อบุคคลที่จะเสนอเพื่อขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ย

๕) กลั่นกรองและให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีรายชื่อบุคคลที่ประสงค์จะทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยตามข้อ ๕๗ วรรคสาม

๖) พิจารณาและให้ความเห็นเกี่ยวกับการจำหน่ายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยออกจากทะเบียนตามข้อ ๖๐ วรรคสอง

๗) ติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบายแผนกลยุทธ์แผนปฏิบัติการและการดำเนินงานต่างๆ ที่กำหนดไว้

๘) ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะและความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงการดำเนินงาน

๙) ดำเนินการอื่นใดตามที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลมอบหมาย

๒. จัดให้มีห้องประชุมสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

จัดห้องประชุมสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีการจัดไว้เป็นการเฉพาะ โดยจัดพื้นที่ส่วนกลางของห้องเป็นที่นั่งประชุมมีผู้พิพากษาเป็นผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะนั่งเป็นประธานไม่สวมครุย และเปลี่ยนบทบาทเป็นคนกลางที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเจรจา เสนอแนะและร่วมหาทางออกให้คู่ความตกลงยุติข้อพิพาท สร้างบรรยากาศในห้องไกล่เกลี่ยให้มีลักษณะที่ไม่เป็นพิธีการ เพื่อให้ทุกฝ่ายรู้สึกผ่อนคลายซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผลสำเร็จในการไกล่เกลี่ย

๓. การกำหนดเป้าหมาย

การกำหนดเป้าหมายการดำเนินการเป็นแนวคิดของการบริหารงานสมัยใหม่ที่เน้นถึงประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดเป้าหมายการทำงานไว้ล่วงหน้าและวางแผนงานต่างๆ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ การบริหารงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลก็เช่นเดียวกันการกำหนดเป้าหมายการทำงานจะช่วยให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลและผู้เกี่ยวข้อง กำหนดแนวทางการทำงาน วิเคราะห์และตรวจสอบว่าแผนงานสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ การดำเนินงานและเพิ่มเติมนกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้งานบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยน แนวทางตัวอย่างเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น เป้าหมายด้านปริมาณคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อัตราความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และอัตราความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นต้น โดยการกำหนดเป้าหมายจะต้องมีความชัดเจน เช่น เป็นอัตราร้อยละหรือตัวเลขจำนวน ซึ่งสามารถประมวลผลและชี้วัดความสำเร็จได้

๔. การจัดคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล

ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดีจะต้องสนับสนุนให้คดีเข้าสู่ระบบและสำเร็จไปโดยการไกล่เกลี่ยมากที่สุด ซึ่งจะช่วยลดปริมาณคดีที่จะเข้าสู่การสืบพยานโดยผู้พิพากษาที่ต้องนั่งพิจารณา คบครองคดีและทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินคดี นอกจากนั้น การจัดคดีเข้าสู่การไกล่เกลี่ยโดยเร็วและสามารถยุติข้อพิพาทได้ในเวลาไม่นานหลังจากมีการฟ้อง จะช่วยลดปริมาณคดีที่ค้างพิจารณาในศาลได้ ดังนั้น หลังจากที่ศาลกำหนดเป้าหมายด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้วลำดับต่อไปจึงเป็นขั้นตอนของการดำเนินงานให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ กล่าวคือ การจัดคดีเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดประเภทคดีที่สามารถเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย รวมทั้งวิธีการและช่วงเวลาจัดคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย

๔.๑ ประเภทของคดีที่เข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย

คดีที่อาจเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย ได้แก่ คดีแพ่งหรืออาญาที่ยอมความได้ ซึ่งคู่ความอาจตกลงกันและมีการถอนฟ้องหากศาลพิจารณา จากสถิติคดีในศาลแล้วเห็นว่าคดีประเภทหรือลักษณะใดที่มีอัตราความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยสูง เช่น คดีที่เกี่ยวกับข้อพิพาททางการเงิน คดีแรงงาน คดีที่มีทุนทรัพย์ไม่สูงและคดีไม่มีข้อยุ่งยาก เป็นต้น ผู้รับผิดชอบราชการศาลอาจมีคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลพยายามติดต่อคู่ความในคดีประเภทดังกล่าวและอธิบายให้คู่ความเข้าใจถึงประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ เพื่อให้คดีที่มีความเหมาะสมจะได้รับการไกล่เกลี่ยเข้าสู่ระบบ

มากขึ้น หรือในบางศาลอาจกำหนดเป็นนโยบายให้คดีเหล่านี้ทุกคดีที่คู่ความมาพร้อมกันจะต้องเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ก่อนที่จะอนุญาตให้มีการสืบพยานได้

๔.๒ วิธีการในการจัดคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย

วิธีการจัดคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยทำได้หลายวิธี ได้แก่ การสอบถามความสมัครใจของคู่ความ การกำหนดให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นขั้นตอนก่อนการสืบพยาน และการกลั่นกรองคดีเข้าสู่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งศาลอาจพิจารณาใช้วิธีการต่างๆ อย่างผสมผสานตามความเหมาะสมของประเภทคดีและความพร้อมของสารแต่ละแห่ง

๑) การสอบถามความสมัครใจของคู่ความ

โดยทั่วไปการใช้วิธีสอบถามความสมัครใจของคู่ความซึ่งอาจกระทำได้ตั้งแต่มีการยื่นคำคู่ความของแต่ละฝ่ายหรือในวันที่เป็นนัดครั้งแรกที่คู่ความมาศาล หากคู่ความทั้งสองฝ่ายไม่ประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ยศาลก็จะสืบพยานและพิพากษาคดี แต่ถ้าคู่ความทั้งสองฝ่ายประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ยศาลจึงจะนัดให้มีการไกล่เกลี่ย วิธีการนี้มีข้อดีคือ โดยทั่วไปคู่ความที่มีความประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ย จะให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการไกล่เกลี่ย ทำให้การไกล่เกลี่ยมีโอกาสสำเร็จได้มากแต่ข้อเสียของการใช้วิธีการนี้คือ ในทางปฏิบัติจำนวนคดีที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ยมีไม่มากนักซึ่งอาจแก้ไขได้โดยการให้ความรู้ความเข้าใจแก่คู่ความเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยเฉพาะประโยชน์ต่างๆ ที่คู่ความจะได้รับจากวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๒) การกำหนดให้การไกล่เกลี่ยเป็นขั้นตอนก่อนสืบพยานศาล โดยจัดให้มีการไกล่เกลี่ย เป็นขั้นตอนก่อนที่จะมีการสืบพยาน โดยศาลจะออกหมายนัดไกล่เกลี่ยก่อนมีการสืบพยาน โดยไม่สอบถามคู่ความก่อน แต่ถ้าคู่ความแจ้งว่าไม่ประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ย ศาลก็ไม่บังคับคู่ความให้มีการไกล่เกลี่ยแต่อย่างใด วิธีการนี้มีข้อดีคือทำให้คดีเข้าสู่การไกล่เกลี่ยมากแต่มีข้อเสียคือหากคู่ความมิได้มีความประสงค์จะไกล่เกลี่ยอาจไม่ให้ความร่วมมือและไม่มาศาลในวันนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่เกิดขึ้นตามที่นัดหมายหรือหากคู่ความมาศาล ก็อาจมีโอกาสำเร็จน้อย นอกจากนี้หากจัดให้คดีจำนวนมากเข้าสู่การไกล่เกลี่ย แต่จำนวนผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยและห้องไกล่เกลี่ยไม่เพียงพอที่จะรองรับ ก็จะก่อให้เกิดปัญหา ดังนั้น ศาลบางแห่งจึงเลือกใช้วิธีการดังกล่าวเฉพาะกับคดีที่ตามสถิติ มีแนวโน้มจะไกล่เกลี่ยสำเร็จมาก และมีข้อสังเกตว่าการนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทล่วงหน้าเพียงอย่างเดียวเช่นนี้โดยไม่มีสภาพบังคับ คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยเฉพาะจำเลยมักจะไม่มาศาล ทำให้ต้องจำหน่ายคดีออกจากสารบบ เนื่องจากไม่สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้และทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่ความที่มาศาลต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งสามารถแก้ไขข้อขัดข้องโดยการนัดหมายให้คู่ความมาศาลเพื่อการอื่นด้วย เช่น การซื้อสองสถานหรือสืบพยานไปพร้อมกับการนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อให้การนัดความมีผลตามกฎหมายและเป็นหน้าที่ของคู่ความต้องมาศาลในวันนัด

๓) การกลั่นกรองคดีที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย ศาลจะมีหนังสือเชิญชวนคู่ความให้แสดงความประสงค์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยโดยมีทางเลือกสองทางทางแรกคือคู่ความประสงค์ที่จะเข้าสู่การไกล่เกลี่ยส่วนทางที่ ๒ คือ คู่ความยังไม่ตัดสินใจเข้าสู่การไกล่เกลี่ยแต่จะต้องติดต่อกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลโดยเจ้าหน้าที่จะอธิบายถึงประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยและสอบถาม

ข้อมูลจากคู่ความ หากคู่ความเห็นความสำคัญและตัดสินใจเข้าสู่การไกล่เกลี่ย ศูนย์ไกล่เกลี่ยก็จะดำเนินการจัดคดีเข้าสู่การไกล่เกลี่ย หากคู่ความไม่ประสงค์จะไกล่เกลี่ยหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยเห็นว่าคดีไม่ควรเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยก็จะนำคดีเข้าสู่ระบบการพิจารณาสืบพยานต่อไป

๔.๓ ช่วงเวลาในการจัดคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย

การจัดคดีเข้าสู่ระบบใดเกี่ยวกับหัวหน้าศาลจัดให้คู่ความสามารถนำคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้ในช่วงเวลาตั้งแต่เริ่มต้นฟ้องคดีและจัดให้มีการไกล่เกลี่ยจนเสร็จก่อนวันนัดครั้งแรกของศาล ซึ่งจะทำได้คดีจำนวนหนึ่งสามารถเสร็จไปได้ในเวลาไม่นานหลังจากมีการฟ้องวิธีดำเนินการของระบบนี้ ได้แก่

๑) สอบถามความประสงค์ของโจทก์ กระทำได้โดยการสอบถามโจทก์หรือทนายโจทก์เมื่อมายื่นฟ้องคดีโดยให้กรอกแบบหนังสือเชิญชวนโจทก์เข้าสู่การไกล่เกลี่ย

๒) สอบถามการผสมของจำเลยอาจดำเนินการโดยหนังสือเชิญชวนเพื่อสอบถามความประสงค์ของจำเลยอาจส่งไปพร้อมกับหมายเรียกและทรงและสำเนาคำฟ้องให้แก่จำเลย และออกแบบแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่ให้ข้อมูลและคำอธิบายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้จำเลยด้วย ในการส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องไปยังจำเลยโดยเจ้าหน้าที่ โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ศาลซึ่งเป็นผู้ส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องอธิบายและประชาสัมพันธ์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้จำเลยหรือคู่ความทราบด้วย รวมทั้งชุดให้จำเลยเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลซึ่งประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี

๓) การจัดคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในวันนัดหรือหลังจากวันนับครั้งแรกสำหรับวันนัดครั้งแรกตามปกติศาลจะให้ นัดให้คู่ความมาศาลเพื่อชี้แจงสองสถานและกำหนดแนวทางการพัฒนาหรือสืบพยานหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปพร้อมๆ กันเพื่อให้ศาลดำเนินกระบวนการพิจารณาไปได้โดยสะดวก เมื่อคู่ความหมายศาลพร้อมกัน ศาลจะแนะนำวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรวมทั้งผลดีที่คู่ความจะได้รับจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้คู่ความทราบ เมื่อคู่ความประสงค์จะไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงส่งมายังศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เมื่อคู่ความมาพร้อมกันแล้วเจ้าหน้าที่ศาลจะเป็นผู้แนะนำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้คู่ความทราบหากคู่ความประสงค์จะไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็ให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในทันทีและแจ้งให้มืองค์คณะผู้พิพากษาทราบและจดยางานกระบวนการพิจารณา

๔.๔ การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล

การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการทำหน้าที่เป็นคนกลางประสานความเข้าใจและเจรจาให้เกิดข้อยุติร่วมกันซึ่งข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ ข้อ ๔ หมายความว่าบุคคลหรือคณะบุคคลที่มีอำนาจดำเนินการไกล่เกลี่ยตามข้อกำหนดนี้ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยดังกล่าวอาจจะแต่งตั้งจาก

๑) ผู้พิพากษา ผู้พิพากษาสมทบ ข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการ ลูกจ้างหรือบุคคลภายนอกก็ได้เพื่อช่วยเหลือศาลด้วยการไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ประนีประนอมกัน การแต่งตั้งผู้พิพากษาเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์กรคณะผู้พิพากษาอาจแต่งตั้งผู้พิพากษาเป็น

ผู้ไกล่เกลี่ยก็ได้และพิจารณาคัดเลือกผู้พิพากษาอาวุโส ผู้พิพากษาสมทบที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อไกล่เกลี่ยคดีที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล

๒) การแต่งตั้งข้าราชการศาลยุติธรรมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษามีอำนาจแต่งตั้งข้าราชการศาลยุติธรรมพนักงานราชการหรือลูกจ้างคนหนึ่งหรือหลายคนที่ได้รับราชการในศาลเป็นผู้ไกล่เกลี่ยได้ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ ข้อ ๑๓ วรรคแรก โดยผู้รับผิดชอบราชการศาลอาจพิจารณาคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อไกล่เกลี่ยที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล

๓) การแต่งตั้งบุคคลภายนอกเป็นผู้ไกล่เกลี่ย การแต่งตั้งบุคคลภายนอกเป็นผู้ไกล่เกลี่ยศาลอาจเริ่มจากการจัดให้มีบัญชีรายชื่อบุคคลที่ประสงค์จะทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยในศาล โดยคณะกรรมการบริหารงานแก่เปลี่ยนแปลงในศาล ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมในศาลแรงงาน จำนวน ๕ คนแต่ไม่เกิน ๙ คน ที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลแต่งตั้งขึ้นตามข้อ ๖๕ ของข้อกำหนดประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ ดำเนินการคัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมในการทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยโดยการคัดเลือกและจัดทำรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยนั้น

๒.๑๘ สภาพปัญหาและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลแรงงานภาค ๒

การไกล่เกลี่ยในคดีแรงงาน เป็นการไกล่เกลี่ยคดีที่มาสู่ศาล หรือการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทก่อนฟ้อง เป็นการดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการไกล่เกลี่ยคดีที่เข้ามาสู่ศาลแรงงานเป็นเรื่องกฎหมายบังคับให้ศาล ต้องดำเนินการกระบวนการพิจารณาตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ให้ถูกต้องอย่างใดก็ตาม ถ้าปรากฏขึ้นภายหลังว่าคดีไม่ได้ไกล่เกลี่ย เมื่อสืบพยานเสร็จสิ้นแล้ว ก่อนมีคำพิพากษา หากตรวจพบเรื่องดังกล่าว ศาลก็ยังสามารถไกล่เกลี่ยก่อนอ่านคำพิพากษาได้ ถ้าหากตกลงกันไม่ได้ก็อ่านคำพิพากษาไป เป็นการแก้ไขข้อบกพร่องให้สมบูรณ์ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้^{๔๕}

๒.๑๘.๑ สภาพปัญหาและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลแรงงานภาค ๒

จากการศึกษาข้อมูลของส่วนคดีแรงงาน ของศาลแรงงานภาค ๒ พบว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องในศาลมีปัญหาอยู่หลายประการ คือ

๑) ปัญหาเรื่องความสมัครใจของคู่ความในการดำเนินคดี

การไกล่เกลี่ยโดยหลักการแล้วเป็นสิ่งที่ต้องอาศัยความสมัครใจของคู่ความที่มีความขัดแย้งกัน และต้องการที่จะแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งให้หมดไปด้วยความสมัครใจ และเต็มใจที่จะไกล่เกลี่ยจะทำให้การไกล่เกลี่ย โดยต่างฝ่ายต่างยอมผ่อนผันให้แกกัน โดยคู่ความมีอำนาจในการตัดสินใจที่อยู่บนพื้นฐานของความต้องการของตนเอง โดยไม่มีการนำปัจจัยภายนอกเข้ามาเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจ สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์

^{๔๕} เกษมสันต์ วิลาวรรณ, แนวความคิดในการระงับข้อพิพาทแรงงาน. (กรุงเทพมหานคร: บริษัทวิญญูชน จำกัด, ๒๕๕๕), หน้า ๑๒๑-๑๒๔.

“ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ คือ ความสมัครใจของคู่ความที่ประสงค์จะไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างแท้จริง ไม่ได้คิดทำเพื่อจะประวิงเวลาเท่านั้น ทุกฝ่ายต้องเปิดใจยอมรับเพื่อเข้าสู่กระบวนการ”^{๔๖}

“การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเริ่มต้นจากความสมัครใจของคู่ความทั้งสองฝ่ายก่อนเข้าสู่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะไม่มีสภาพบังคับเหมือนกับการดำเนินคดีในศาลหรืออนุญาโตตุลาการ ที่ในที่สุดจะมีคำตัดสินหรือคำชี้ขาดออกมาเพราะการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทจำเป็นที่จะต้องได้รับความร่วมมือและร่วมใจกันในการยุติปัญหาร่วมกัน”^{๔๗}

“สำหรับปัญหาอยู่ที่คู่กรณีพิพาท ต้องมีใจยอมรับการที่จะไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีไม่ประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ยแล้ว ก็เป็นการยากที่จะประสบผลสำเร็จได้ หรือมีบุคคลที่สามเข้ามาป่วนทำให้คู่กรณีไขว้เขว”^{๔๘}

“อยากให้เป็นเรื่องของตัวความและศาลคุยกัน ทนายความไม่ควรชี้แนะหรือยุแหย่ให้ท้ายคู่ความของตัวเอง เพียงแนะข้อกฎหมายให้คู่ความตัวเองก็เพียงพอแล้ว พยายามอย่าเอาอคติของตัวเองมาเป็นคดีของตัวเอง”^{๔๙}

“ปัญหาที่คู่ความต้องการให้ศาลมีผลชี้ขาดข้อพิพาทนั้นๆ โดยไม่ยอมไกล่เกลี่ยแต่อย่างใด เพื่อต้องการนำไปเป็นบรรทัดฐานในการกำหนดข้อเรียกร้องหรือกำหนดแนวทางการจัดการกับปัญหาแรงงานต่อไป ทำให้คดีที่เล็กน้อยต้องใช้เวลาในการสืบพยานทั้งสองฝ่ายและมีผลบังคับคู่ความต่อไป”^{๕๐}

แต่เมื่อพิจารณาจากพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๓๘ แล้ว จะเห็นว่าเป็นการกำหนดให้มีการไกล่เกลี่ยโดยผู้พิพากษาในชั้นพิจารณาคดี ซึ่งเป็นการไกล่เกลี่ยโดยบทบัญญัติของกฎหมาย แม้ว่าการไกล่เกลี่ยศาลเป็นเพียงผู้ช่วยให้เกิดการประนีประนอมขึ้นก็ตาม หากคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจที่จะทำการไกล่เกลี่ยแล้ว การที่ศาลจะชักจูงให้คู่ความเจรจาปรองดองกันก็ดีหรือพยายามจะชี้ให้เห็นผลดีของการประนีประนอมก็ดี ผู้พิพากษาที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยก็ต้องระวังระมัดระวังเป็นพิเศษไม่ให้คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งระแวงในความไม่เป็นกลาง ซึ่งอาจต้องด้วยข้อครหาตามมา สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์

“บุคคลที่จะเข้ามาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำเป็นต้องถือหลักความเป็นกลางอย่างแท้จริง และมีจิตวิทยา เทคนิคการไกล่เกลี่ยให้เป็นที่ยอมรับของคู่กรณีที่พิพาทด้วยความสมัครใจปราศจากอคติใดๆ”^{๕๑}

“อธิบายให้คู่ความและทนายความทราบถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยเปรียบเทียบกับ การดำเนินคดีในชั้นสืบพยาน”^{๕๒}

^{๔๖} สัมภาษณ์ นายมานิตย์ ปิย้ง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๔๗} สัมภาษณ์ นายสุรชาติ ชัยตระกูลทอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๔๘} สัมภาษณ์ นายประโยชน์ อรรถธร, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๔๙} สัมภาษณ์ นายชัยวัฒน์ สังข์รุ่ง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๕๐} สัมภาษณ์ จิรวัดน์ จำปาทอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑.

^{๕๑} สัมภาษณ์ นายศรีณย์ธร หยิวิม, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

ผู้ไกล่เกลี่ยต้องวางตัวเป็นกลาง และต้องมีความอดทน ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า

“การไกล่เกลี่ยต้องมีวิธีหรือปฏิบัติดังนี้ ต้องเป็นกลาง ต้องอดทน อดกลั้น เข้าใจ และเห็นใจทั้งสองฝ่าย ต้องใช้จิตวิทยาทำให้คู่ความประทับใจในตัวผู้ไกล่เกลี่ย การพูดคุยให้เป็นกันเอง ช่วยหาทางออกที่เป็นประโยชน์และดีที่สุดแก่ทั้งสองฝ่ายต้องให้เกียรติคู่ความทนายความ”^{๕๓}

“การไกล่เกลี่ยต้องยึดพื้นฐานจากความยินยอมของคู่ความขอให้เป็นการต้องการที่แท้จริงแล้วคู่ความจะยอมรับและไม่ติดใจเรียกร้องใดๆ อีก และไม่มีรูปแบบตายตัวสามารถยืดหยุ่นได้ แต่ต้องอยู่ภายใต้กฎหมายบังคับใช้ได้ตามกฎหมาย”^{๕๔}

“ปัญหาเรื่องคู่ความที่แท้จริงไม่มาศาล เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่คู่ความที่แท้จริงไม่มาศาล หมายถึง นายจ้างกับลูกจ้างเมื่อมีข้อขัดแย้งแล้ว ส่วนมากนายจ้างจะเป็นฝ่ายได้เปรียบมากกว่าและมีอำนาจการต่อรองมากกว่าทำให้ลูกจ้างตกเป็นผู้เสียเปรียบและในที่สุดก็ต้องใช้ศาลเป็นที่พึ่งนำคดีมาสู่ศาลแรงงานและศาลแรงงานก็นัดพร้อมเพื่อทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ส่วนมากนายจ้างจะไม่มาศาลจะมอบอำนาจให้กับทนายความมาศาลแทน ทนายก็ดำเนินเรื่องตามกฎหมายกำหนดไว้ ไม่สามารถจะไกล่เกลี่ยได้ ทนายมีอำนาจกระทำการ แต่ไม่มีอำนาจการตัดสินใจได้ทุกเรื่อง จึงเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยต้องล่าช้าออกไปประจวบกับคดีที่มากขึ้น ทำให้ต้องใช้เวลามากขึ้นเป็นปัญหาอย่างมากในการไกล่เกลี่ยคู่ความ”^{๕๕}

กล่าวโดยสรุป ปัญหาเรื่องความสมัครใจของคู่ความในการดำเนินคดี ส่วนใหญ่มักเกิดจากคู่ความขาดความรู้เรื่องการไกล่เกลี่ย ไม่เข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกิดความไม่แน่ใจจึงไม่กล้าเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ย นอกจากนี้ ข้อมูลหรือคำแนะนำจากบุคคลภายนอกหรือทนายความมีส่วนทำให้คู่ความเกิดความไขว้เขวและส่งผลต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยไม่ให้ความร่วมมือ

๒) ปัญหาเรื่องทักษะของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางที่ช่วยเหลือคู่ความหรือคู่พิพาทที่มีความขัดแย้งกัน ในการเจรจาเพื่อระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีความปรารถนาดี มีความเป็นกลางและมีความเข้าใจต่อผู้พิพาทในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง การไกล่เกลี่ยจะดำเนินไปในทิศทางใดย่อมเป็นหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะกำหนดรูปแบบของการเจรจาให้เหมาะสมกับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น บทบาทหน้าที่และคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่คุณสมบัติที่สำคัญของผู้ไกล่เกลี่ย มีดังนี้

๒.๑ คุณสมบัติด้านคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ดังกล่าวมาแล้วว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความเป็นกลางและรักษาความเป็นกลางอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังมีความเป็นอิสระในด้านการกระทำและความคิด ต้องมีความอดทนต่อสถานการณ์ในการไกล่เกลี่ยหรือความกดดันที่เกิดจากคู่ความ เนื่องจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่ละคดีนั้นบางครั้งอาจต้องใช้

^{๕๒} สัมภาษณ์ นายธนยศ คงธนสุภกร, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๕๓} สัมภาษณ์ นพพร อุดมวัชรวิทย์, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๕๔} สัมภาษณ์ นายมานิตย์ ปิยง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๕๕} สัมภาษณ์ นายวิชัย ตันไธนา, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๘ ธันวาคม ๒๕๖๑.

ระยะเวลาที่ยาวนานพอสมควร ผู้ไกล่เกลี่ยควรถ้อยทีถ้อยอาศัยกันกับคู่ความ ไม่วางกรอบหรือขอบเขตในการเจรจากจนเกินไป และที่สำคัญต้องรักษาความลับของคู่ความ มีความเมตตาเพื่อให้คู่ความหาทางออกร่วมกันได้และมีความกระตือรือร้นในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยอย่างเต็มความสามารถ เพื่อช่วยเหลือให้คู่ความเจรจากันอย่างแท้จริง สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์

“ส่วนสำคัญที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยสำเร็จหรือไม่ก็คงอยู่ที่ผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ซึ่งท่านต้องมีความอดทน และให้ข้อมูลแก่คู่ความทั้งสองฝ่ายด้วยความเป็นธรรม”^{๕๖}

และยังมีคำให้สัมภาษณ์ที่เป็นประโยชน์อีกว่า

“ผู้ไกล่เกลี่ยต้องวางตัวเป็นกลาง ศึกษาข้อเท็จจริงทั้งฝ่ายโจทก์ ฝ่ายจำเลยต้องอ่านคำให้การให้เข้าใจถ่องแท้ ว่าคดีนี้ข้อเท็จจริงเป็นคดีอย่างไร แล้วมาประมวลว่าจะหาวิธีอย่างไร ต้องดูที่เหตุที่ผลก่อน และต้องรู้สิทธิและหน้าที่ของตัวเอง การไกล่เกลี่ยโดยใช้วิธีการพบกันครึ่งทางโดยวิธีดังกล่าว ทำให้คู่ความเกิดความเสียหายได้ทั้งสองฝ่าย จึงเป็นเหตุให้คู่ความมองว่า ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่มีความยุติธรรม”^{๕๗}

“ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งศาสตร์และศิลป์ในการเจรจา และที่สำคัญต้องความเป็นกลาง ปราศจากอคติทั้ง ๔ โดยต้องตระหนักอยู่เสมอว่าผู้ไกล่เกลี่ยไม่ใช่ผู้ตัดสิน แต่ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้เจรจาให้คู่ความตกลงกันเอง ตัดสินกันเอง”^{๕๘}

๒.๒ คุณสมบัติด้านประสบการณ์ของความรู้และความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ย การมีประสบการณ์จะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าใจถึงปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นและสามารถจัดการกับสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี นอกจากมีประสบการณ์แล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความรู้และความเข้าใจกฎหมายซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย โดยผู้ไกล่เกลี่ยต้องสามารถอธิบายเรื่องสิทธิของกระบวนการและผลของการไกล่เกลี่ยทางกฎหมายแก่คู่ความได้และเข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยให้ตรงตามความประสงค์ของคู่ความ ทั้งเป็นผู้ที่มีความคิดที่ชัดเจนแสดงออกทางท่าทางและใช้คำพูดอย่างชัดเจนเพื่อสร้างความเชื่อถือให้แก่คู่ความ เป็นผู้มีทักษะในการสื่อสาร ควรพูดแต่น้อยและเป็นผู้ฟังที่ดี ทราบว่าขั้นตอนใดควรจะพูดตัดบท หรือหยุดพัก หรือเลื่อนการเจรจาออกไป นอกจากนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่พิพาทกัน โดยศึกษารายละเอียดเรื่องที่พิพาทและที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา และจะต้องมีไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าในระหว่างการเจรจาได้ สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์

“ผู้พิพากษาสมทบ (บางท่าน) ยังขาดประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย บางท่านเพิ่งได้รับการโปรดเกล้าได้ไม่นานนัก เพราะการไกล่เกลี่ยคดีแรงงานต้องใช้ผู้พิพากษาสมทบที่มีประสบการณ์การทำงาน บางท่านใช้อำนาจศาลให้คู่ความรับและเจรจากันและตกลงกัน แต่คู่ความไม่พอใจในผลการไกล่เกลี่ย แสดงออกทางสีหน้าท่าทางอย่างชัดเจน”^{๕๙}

^{๕๖} สัมภาษณ์ นายประโยชน์ อรรถธร, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๕๗} สัมภาษณ์ นายสุรชาติ ชัยตระกูลทอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๕๘} สัมภาษณ์ นพพร อุดมวัชรวิทย์, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๕๙} สัมภาษณ์ สมชาย เซ็นน้อย, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

“ผู้พิพากษาสมทบทั้งสองฝ่ายที่ไม่มีคุณภาพและไม่ยอมพัฒนาขีดความสามารถให้สูงขึ้น ทำให้เป็นปัญหาต่อการไกล่เกลี่ย ไม่เข้าใจข้อกฎหมายมากนักแสดงภูมิมากเกินไปบางอย่างเป็นการชี้ช่องทางให้คู่ความ การเป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่ดีต้องนั่งสงบ รับฟังปัญหาทั้งสองฝ่ายและวิเคราะห์จากประสบการณ์การทำงาน ผู้พิพากษาสมทบบางท่านก็แสดงอย่างชัดเจนมากเลยว่าท่านอยู่ฝ่ายไหน ทำให้คู่ความฝ่ายตรงข้ามไม่พอใจในการแสดงว่าไม่เป็นกลาง”^{๖๐}

“เนื่องจากในแต่ละคดีมีประเด็นข้อพิพาทข้อเท็จจริงที่มีความยุ่งยากและซับซ้อนแตกต่างกัน ผู้ไกล่เกลี่ยจึงควรได้รับการอบรมในเรื่องเทคนิคการไกล่เกลี่ยเพิ่มเติมอยู่เสมอ และควรได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยที่ไม่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายด้วย ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานในทุกๆ คดี”^{๖๑}

“ผู้ไกล่เกลี่ยมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดี เป็นที่น่าพอใจเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับที่ดีแต่มีบางส่วนที่อาจจะต้องเพิ่มเติมความรู้อยู่บ้าง และเป็นผู้ที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ดี ตั้งใจและขยันขันแข็งรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย”^{๖๒}

“ผู้พิพากษาสมทบอาจจะยังขาดความรู้และประสบการณ์ทางด้านกฎหมาย รวมถึงทัศนคติในกระบวนการไกล่เกลี่ย”^{๖๓}

“ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยยังขาดความรู้ความสามารถในด้านกฎหมาย ควรจะแก้ไขโดยการฝึกอบรมความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องหลักจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยและเรื่องอื่นๆ อยู่เสมอ และบางท่านมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่มากนัก แนวทางในการแก้ไขก็คือให้โอกาสในการไกล่เกลี่ยได้มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์และความเชี่ยวชาญและบางท่านมีงานประจำอาจทำให้ไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้ตลอด”^{๖๔}

“ปัญหาที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยประสบ ได้แก่ การขาดความรู้และเทคนิคในการเจรจาชั้นสูง มีการเจรจาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น ผู้ไกล่เกลี่ยยังไม่ได้รับการยอมรับจากคู่ความเท่าที่ควร และบางท่านยังไม่มีความเป็นกลางเท่าที่ควร และยังขาดประสบการณ์ และผู้ไกล่เกลี่ยบางคนยังเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ของคู่ความ”^{๖๕}

“ต้องให้คู่กรณีมีโอกาสกลับไปทำงานร่วมกันได้มากที่สุด อีกทั้งจะต้องประหยัดเรียบง่าย ปราศจากแบบพิธีตามกฎหมาย วิธีพิจารณาที่ยุ่งยากซับซ้อน การพิจารณาคดีต้องคำนึงถึงสภาพการทำงาน ภาวะค่าครองชีพ ความเดือดร้อนของลูกจ้าง”^{๖๖}

^{๖๐} สัมภาษณ์ นายธนยศ คงธนสุกร, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๖๑} สัมภาษณ์ นายอิสระ นุสสีทอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๖๒} สัมภาษณ์ ท่านประดิษฐ์พงศ์ ชิตวงศ์, รองอธิบดีผู้พิพากษาศาลอาญาทุจริตและประพฤติมิชอบภาค ๒, ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๖๓} สัมภาษณ์ ว่าที่ ร.ต.สรายุทธ สุ่มยศ, นิติกรชำนาญการ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดชลบุรี, ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๖๔} สัมภาษณ์ นายอานวย คณารักษ์, ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลแรงงานภาค ๒, ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๖๕} สัมภาษณ์ นายวิชัย ดินโตนด, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๘ ธันวาคม ๒๕๖๑.

^{๖๖} สัมภาษณ์ นายมานิตย์ ปิยง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

“เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จควรใช้เวลาและค่าใช้จ่ายต่างๆ น้อยที่สุด ประหยัดที่สุด วิธีการปัจจุบันที่มีอยู่คือมีผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นผู้ไกล่เกลี่ยในศาลแรงงาน ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้แก่ทั้งสองฝ่าย ใช้เทคนิคการเป็นผู้รับฟังเรื่องราวจากคู่ความทั้งสองฝ่าย เพื่อจะทราบให้ได้ว่า ข้อเท็จจริงของปัญหาข้อขัดแย้ง”^{๖๗}

จากการให้สัมภาษณ์ผู้วิจัยยังพบอีกว่า ผู้ไกล่เกลี่ยต้องคำนึงถึงความรู้สึกของคู่กรณีเป็นหลัก และไม่สามารถเอาแนวทางการไกล่เกลี่ยคดีเดิมที่ประสบความสำเร็จมาเป็นแนวทางที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยได้ทุกคดี ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า

“การไกล่เกลี่ยคดีแรงงานส่วนใหญ่เป็นเรื่องฟ้องร้องระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง และไม่สามารถเอาแนวทางการไกล่เกลี่ยคดีเดิมที่ประสบความสำเร็จมาเป็นแนวทางที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยได้ทุกคดี เพราะข้อเท็จจริงแต่ละคดีไม่เหมือนกัน จึงต้องเริ่มจากการรับฟังคู่ความ ควรแยกห้องการพูดคุย เพราะไม่เปิดโอกาสให้เผชิญหน้ากัน คนที่มีปัญหากัน ย่อมพูดจาไม่ดีต่อกัน เมื่อแยกห้องคุยจะได้ข้อมูลเชิงลึก ที่เป็นความต้องการแท้จริง”^{๖๘}

“หลักในการไกล่เกลี่ยต้องดูประเด็นที่ฟ้อง ประเด็นที่เขาให้การเสร็จแล้ว ที่สำคัญที่สุดคือข้อเท็จจริงในคดีนั้นมันจะเป็นอย่างไร แต่ในชั้นไกล่เกลี่ยเราไม่สามารถที่จะไปก้าวล่วงถึงข้อเท็จจริงในคดีที่เข้าฟ้องร้องหรือที่เขาให้การเราก็จะอาศัยประสบการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ยของผู้พิพากษาที่พิจารณาคดี พอท่านอ่านสำนวนแล้วว่ามีประสบการณ์หรือเปล่านั้นก็จะเกิดการไกล่เกลี่ย และต้องศึกษาสำนวนคดีให้เรียบร้อยก่อนของคำฟ้อง คำให้การ แล้วต้องอาศัยประสบการณ์ของตน”^{๖๙}

และยังมีคำให้สัมภาษณ์ที่เป็นประโยชน์ว่า

“เรามุ่งที่จะให้สองฝ่ายที่พิพาทกันนั้นยังมองเห็นกันได้ มีความสัมพันธ์อันดีต่อไป ต้องคำนึงว่าคู่ความเคยมีสัมพันธ์ภาพอันดีต่อกันมาก่อน ควรใช้เทคนิค องค์ประกอบของการไกล่เกลี่ย มาผสมผสานกับการใช้การไกล่เกลี่ยแบบฟื้นฟูความสัมพันธ์มาใช้”^{๗๐}

กล่าวโดยสรุป ผู้ไกล่เกลี่ยต้องผ่านการอบรมความรู้และเทคนิคเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนขึ้นทะเบียน ควรมีการอบรมเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างสม่ำเสมอ จัดการอบรมเกี่ยวกับจริยธรรมให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยและควรมีการจัดตั้งชมรมผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์และแนวความคิดต่างๆ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๓) ปัญหาคู่ความไกล่เกลี่ยเพื่อประวิงเวลาในการดำเนินคดี

ระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็จะเป็นสาเหตุที่ทำให้คู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่ไม่มีเจตนาที่จะยุติข้อพิพาทอย่างแท้จริง หรือยังไม่สามารถที่จะชำระหนี้ได้ จะใช้การไกล่เกลี่ยในศาลเพื่อเป็นช่องทางในการประวิงคดี ซึ่งจะทำให้คู่ความอีกฝ่ายเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เป็นการสร้างภาระให้แก่คู่ความอีกฝ่าย ซึ่งจะขัดกับวัตถุประสงค์ที่ศาลได้นำเอาการไกล่เกลี่ยมาใช้โดยคู่กรณี

^{๖๗} สัมภาษณ์ นายสุรชาติ ชัยตระกูลทอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๖๘} สัมภาษณ์ นายมานิตย์ ปิยง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๖๙} สัมภาษณ์ นายจิรวัฒน์ จำปาทอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑.

^{๗๐} สัมภาษณ์ นายวิชัย ตันโตนด, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงาน ภาค, ๘ ธันวาคม ๒๕๖๑.

จากการสัมภาษณ์ พบว่ามีกรณีลูกจ้างได้รับความเดือดร้อน จากนั้นได้นำคดีมาฟ้องร้องต่อศาลแรงงานและได้มีการไกล่เกลี่ยคดี ดังนี้

“กรณีโจทก์ฟ้องจำเลยต่อศาลแรงงานภาค ๒ ว่าจำเลยเลิกจ้างโจทก์ ซึ่งเป็นพนักงานโดยไม่มีความผิดจึงต้องจ่ายค่าชดเชยตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานสินจ้างแทนการบอกกล่าวล่วงหน้า ๑ รอบการจ่ายค่าจ้าง และค่าเสียหายจากการเลิกจ้างไม่เป็นธรรม ศาลทำการไกล่เกลี่ยประนีประนอมชี้ให้เห็นถึงการอยู่ร่วมทำงานกันมานาน มีการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีเหมือนญาติพี่น้อง มีการปรับขึ้นเงินเดือนให้ทุกปีและชี้ให้เห็นถึงสภาพกิจการบริษัทที่ประกอบธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ขาดทุนอย่างหนักไม่มีเงินจ่ายค่าจ้างพนักงาน จนต้องเลิกจ้างพนักงานและเลิกกิจการ ทำให้โจทก์คลายความโกรธที่บริษัทจำเลยจ่ายเงินล่าช้าเป็นการผัดผ่อน จึงทำให้โกรธมากโจทก์จึงยินยอมประนีประนอมยอมความเมื่อจำเลยยอมจ่าย ๘๐% จากเดิมที่ไม่ยอมเจรจาใดๆ เลย ด้วยความโกรธที่จำเลยผัดผ่อนในการจ่ายเงินจึงมาฟ้องเป็นคดีที่ศาลแรงงานภาค ๒ เห็นได้ว่าการไกล่เกลี่ยตามแบบวิธีพุทธศาสนาสามารถทำให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ผลจากการที่ผู้ประนอมนำหลักพุทธศาสนามาชี้ทางให้โจทก์และจำเลยเห็นความจริงที่เคยอยู่ร่วมกันมาแบบพี่แบบน้องแบบเครือญาติแม้แต่เงินที่นำมาจ่ายให้โจทก์จำเลยยังต้องขายหม้อแปลงไฟฟ้าเพื่อนำมาให้แก่โจทก์ตามหน้าที่ของนายจ้างตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานผลจากการชี้ให้เห็นความเป็นจริงตามแนวทางนี้จึงทำให้โจทก์ลดทิวี่ใจเย็นคลายความโกรธและเห็นใจจึงเลยที่เกิดภาวะการบริหารกิจการขาดทุนจริงๆ”^{๗๑}

“คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายต่างเชื่อมั่นว่าตนเองจะเป็นผู้ชนะ อีกฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายผิด จึงไม่ยอมเข้าร่วมไกล่เกลี่ยหรือประวิงเวลาไว้”^{๗๒}

กล่าวโดยสรุป ถ้าการไกล่เกลี่ยคู่ความได้มีเจตนาที่ประวิงคดีเพื่อเอาเปรียบในทางคดีสร้างความเดือดร้อนให้แก่ลูกจ้างในการมาศาลแต่ละครั้งต้องเสียเงิน เสียเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยจึงเป็นการที่กฎหมายบัญญัติไว้เด็ดขาดเกินไป ไม่ผ่อนคลายให้แก่คู่ความได้มีทางเลือกว่าลูกจ้างต้องการที่จะไกล่เกลี่ยหรือไม่ สุดท้ายลูกจ้างก็จะกลับมาคิดว่าตนเองนั้นไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการดำเนินคดีในศาล

๔) ปัญหาจากบุคคลภายนอก

ปัญหาจากบุคคลที่ภายนอกของแต่ละฝ่ายที่เข้ามาคัดค้านหรือกดดันไม่ต้องการให้ประนีประนอมยอมความกัน ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า

“ที่เป็นอุปสรรคมากอีกปัญหาหนึ่งก็คือทนายความหรือหมอความ พยายามที่ทำให้คดีไม่สามารถยอมรับกันได้ เพราะต้องการให้ลูกความได้รับผลแห่งคดีนั้นๆ หรือค่าตอบแทนนั้นๆ มาก ทำให้เป็นปัญหาในการไกล่เกลี่ย”^{๗๓}

“ทนายความไม่ให้ความร่วมมือไม่ต้องการให้ยอมความอาจเป็นเพราะหากยอมความทนายความจะเสียผลประโยชน์เกี่ยวกับค่าว่าความ”^{๗๔}

^{๗๑} สัมภาษณ์ นายชัยวัฒน์ สังข์รุ่ง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๗๒} สัมภาษณ์ จิรวัดน์ จำปาทอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑.

^{๗๓} สัมภาษณ์ นพพร อุดมวัชรศรี, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๗๔} สัมภาษณ์ สมชาย เซ็นน้อย, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

“ปัญหาของสหภาพแรงงานเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ฝ่ายลูกจ้างต้องไปขอคำปรึกษา บางสหภาพก็ไม่ค่อยเก่งกับปัญหามากนัก ก็ให้คำแนะนำที่ผิดบ้าง ถูกบ้าง ทำให้ฝ่ายลูกจ้างเกิดการสับสนในข้อกฎหมายหรือผลตอบแทนที่จะได้รับตามกฎหมายหรือข้อเท็จจริงที่จะได้รับตามสิทธิที่จะได้รับตามความเป็นจริง บางสหภาพต้องการผลงานที่เกิดขึ้นต่อคดีแรงงานเป็นผลงานของตนเอง เพื่อเป็นหนทางยอมรับของสมาชิก”^{๗๕}

๒.๑๘.๒ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแรงงานของศาลแรงงานภาค ๒

พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒ บัญญัติไว้ก่อนสืบพยานจะต้องตั้งผู้ประนีประนอมคดีแรงงานทำการไกล่เกลี่ยก่อน จากการให้สัมภาษณ์ถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแรงงานของศาลแรงงาน พบว่า

“ตามกฎหมาย พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒ บัญญัติไว้ว่าในคดีแรงงาน ก่อนสืบพยานจะต้องตั้งผู้ประนีประนอมคดีแรงงานทำการไกล่เกลี่ยก่อน ดังนั้น คดีแรงงานทุกคดี ศาลแรงงานจะจัดให้มีผู้ประนีประนอมไกล่เกลี่ยก่อน หากตกลงกันไม่ได้จึงจะนัดสืบพยานต่อไป”^{๗๖}

และยังมีคำให้สัมภาษณ์ที่สอดคล้องและเป็นประโยชน์อีกว่า

“เนื่องจากคดีแรงงาน ไม่ควรจะยุติคดีด้วยการตัดสินคดีหรือพิพากษาซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดมีความรู้สึกที่ดีต่อกันระหว่างคู่กรณี การไกล่เกลี่ยเป็นเรื่องความยินยอมพร้อมใจของคู่ความส่งผลดีทั้งต่อตัวคู่ความเองและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับทุกคน ศาลแรงงานมีนโยบายให้นำคดีแรงงานทุกคดีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยก่อน ส่งผลให้ทุกคดีมีการเจรจาพูดคุยกันในบรรยากาศที่เหมาะสมแม้บางครั้งอาจไม่สำเร็จในชั้นไกล่เกลี่ยแต่อาจจะหาทางออกได้ในระหว่างพิจารณาคดีสามารถยุติคดีได้ก่อนศาลพิพากษาคดี”^{๗๗}

จากการให้สัมภาษณ์ถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแรงงานของศาลแรงงานภาค ๒ นั้นผู้วิจัยพบว่า ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยโดยทั่วไปแล้วเราก็มักจะอยู่ในกระบวนการของการไกล่เกลี่ยทั่วไป คือ ๑) เปิดประชุม ๒) จัดบันทึก (การฟังคู่ความโดยไม่ได้แย้ง) ๓) ประเด็น (สรุปข้อเท็จจริงตามที่ จัดบันทึก) ๔) ค้นหาความต้องการที่แท้จริง (ประชุมฝ่ายเดียวครั้งที่ ๑) ๕) การเสนอทางออก (ประชุมฝ่ายเดียวครั้งที่ ๒) ๖) การร่างสัญญาประนีประนอม ๗) ปิดประชุม ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า

“การไกล่เกลี่ยโดยทั่วไปแล้วเราก็มักจะอยู่ในกระบวนการของการไกล่เกลี่ย คือ เปิดประชุม จัดบันทึก ประเด็น ค้นหาความต้องการที่แท้จริง การเสนอทางออก การร่างสัญญาประนีประนอม และปิดประชุม ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่ทางศาลไม่ว่าศาลอื่นหรือศาลแรงงานภาค ๒ ก็ใช้

^{๗๕} สัมภาษณ์ นายมานิตย์ ปิยง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๗๖} สัมภาษณ์ นายอดิศักดิ์ ศรีเอกกวีรัตน์, นิติกรชำนาญการ ศาลแรงงานภาค ๒, ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๗๗} สัมภาษณ์ นายอานวย คณารักษ์, ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลแรงงานภาค ๒, ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

กระบวนการเดียวกันเพราะว่าการไถ่เกลี่ยที่ศาลต่างๆ จะใช้หลักการไถ่เกลี่ยเดียวกัน การไถ่เกลี่ยจึงมีประโยชน์ต่อคู่ความทั้งสองฝ่ายทั้งฝ่ายโจทก์และฝ่ายจำเลย^{๗๘}

จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยยังพบถึงกระบวนการของการไถ่เกลี่ยอีกว่า เมื่อคดีมาถึงศาลแล้วหากมีการไถ่เกลี่ยกันก่อน จะเป็นประโยชน์ต่อคู่ความเป็นอย่างมาก จะไม่ต้องพิพาทกันต่อไปจนถึงขั้นสูงสุดคือศาลฎีกา ข้อสำคัญในการไถ่เกลี่ย ผู้ไถ่เกลี่ยจะต้องมีความเป็นกลาง และการไถ่เกลี่ยจะต้องถูกต้องเป็นธรรม ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า

“คดีเมื่อมาถึงศาลแล้วหากมีการไถ่เกลี่ยกันก่อน ก็จะเป็นประโยชน์ต่อคู่ความเป็นอย่างมาก จะไม่ต้องพิพาทกันต่อไปจนถึงขั้นสูงสุดคือศาลฎีกา ถ้ามาถึงศาลชั้นต้นแล้วได้มีการไถ่เกลี่ยกันคู่ความเมื่อมีการตกลงยินยอมตามที่ถูกไถ่เกลี่ยได้กล่าวหรือตกลงทำตามที่เขาประนีประนอมกันแล้ว ข้อสำคัญในการไถ่เกลี่ยคือผู้ไถ่เกลี่ยจะต้องมีความเป็นกลาง และการไถ่เกลี่ยจะต้องถูกต้องเป็นธรรมมันและจะไม่เป็นปัญหาในการบังคับคดี^{๗๙}

และยังมีคำให้สัมภาษณ์ที่เป็นประโยชน์อีกว่า

“เนื่องจากมีการคัดสำนวนแยกผู้ทำหน้าที่ไถ่เกลี่ย และแยกห้องไถ่เกลี่ยจากห้องพิจารณาคดี มีผู้ประนีประนอมคดีแรงงานทำหน้าที่ไถ่เกลี่ยคดีแรงงานโดยเฉพาะ”^{๘๐}

“กระบวนการไถ่เกลี่ย ในศาลแรงงานภาค ๒ มี ๕ ขั้นตอน ๑) เริ่มสนทนาทำความรู้จัก ๒) สอบถามเรื่องราวแต่ละฝ่ายแล้วคิดวิเคราะห์เหตุ ๓) ปรัชญาหรือความคิดเห็นและข้อเสนอทั้งสองฝ่าย ๔) ข้อสรุปที่ทั้งสองฝ่ายพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย ถ้าทำสัญญาของข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรให้ทั้งสองฝ่ายลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน”^{๘๑}

“กระบวนการไถ่เกลี่ยมี ๖ ขั้นตอน ๑) เปิดประชุม ค้นหาสาเหตุ ๒) ทำความเข้าใจปัญหา ชี้แจงข้อดี-ข้อเสีย ๓) สืบเสาะหาสาเหตุขัดแย้ง ๔) รวบรวมปัญหา ๕) วิเคราะห์ ๖) สรุป”^{๘๒}

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาระบบการไถ่เกลี่ยของศาลแรงงานภาค ๒ จะเห็นได้ว่าคดีแรงงานย่อมสามารถไถ่เกลี่ยได้ แต่จะประสบผลสำเร็จหรือไม่เพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ แต่ในเบื้องต้น บุคคลที่ทำหน้าที่ในการไถ่เกลี่ย ต้องเป็นอิสระและเป็นกลางไม่ฝักใฝ่หรือเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีความอดทน มีจิตใจเอื้อเฟื้อ เตลอดจนมีความเมตตากรุณาต่อคู่ความพร้อมที่จะรับฟังปัญหา ไม่เข้าไปโต้เถียงกับคู่ความ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบจากคู่ความ มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาหรือเรื่องพิพาท มีจิตวิทยาและประสบการณ์ในการไถ่เกลี่ย และเมื่อการไถ่เกลี่ยประสบผลสำเร็จย่อมทำให้การพิจารณาคดีเป็นไปโดยสะดวกรวดเร็ว ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมศาล ค่าป่วยการ ค่าทนายความ ที่ปรึกษาทนายความ ตลอดจนค่าดำเนินการต่างๆ ทำให้ลดความขัดแย้งระหว่างคู่ความ

^{๗๘} สัมภาษณ์ ท่านประดิษฐ์พงศ์ ชิตวงศ์, รองอธิบดีผู้พิพากษาศาลอาญาทุจริตและประพฤติมิชอบภาค ๒, ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๗๙} สัมภาษณ์ นายสุรชาติ ชัยตระกูลทอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๘๐} สัมภาษณ์ นายมานิตย์ ปิยง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๘๑} สัมภาษณ์ นายชัยวัฒน์ สังข์รุ่ง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๘๒} สัมภาษณ์ นายเอกชัย วิลานันท์ และนางสาวธารทิพย์ โพธิ์ถิ่น, ทนายความโจทก์และผู้รับมอบอำนาจจากโจทก์, ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๒.

เกิดความรู้สึกที่ดีทั้งสองฝ่าย ทำให้คู่ความรักความลับหรือชื่อเสียงทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้นได้ คู่กรณีกลับไปดำเนินชีวิตและประกอบสัมมาอาชีพได้อย่างปกติ ทำให้ปริมาณคดีที่มีอยู่ในศาลลดจำนวนลง

๒.๑๙ กระบวนการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลแรงงานภาค ๒^{๘๓}

การไกล่เกลี่ยเป็นการยุติข้อพิพาทโดยมีผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เป็นคนกลางช่วยให้คู่ความสามารถตกลงประนีประนอมยอมความโดยไม่มีการชี้ผิดชี้ถูกหรือชี้ขาดให้ฝ่ายใดแพ้หรือผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องรักษาความเป็นกลางในการไกล่เกลี่ยและเก็บข้อมูลที่ได้จากการไกล่เกลี่ยเป็นความลับ กระบวนการในการไกล่เกลี่ยต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ ข้อ ๖-๑๐ ข้อ ๑๒-๒๑ และ ข้อ ๒๔-๓๙

การไกล่เกลี่ยเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ต้องใช้หลักการไกล่เกลี่ย หลักจิตวิทยาและการเจรจาต่อรองโดยใช้วาทศิลป์ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามรูปคดีและอุปนิสัยใจคอของคู่ความ รวมทั้งปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาวะเศรษฐกิจของคู่ความ ดังนั้น จึงไม่มีขั้นตอนการดำเนินการที่แน่นอนตายตัว^{๘๔} อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติขั้นตอนที่เป็นที่นิยมกันพอสรุปได้ ๖ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การเตรียมความพร้อม (Preparation)

๑. เตรียมตน

- ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเตรียมตัวให้พร้อม
- เตรียมร่างกายให้สดชื่น แจ่มใส
- การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย

๒. เตรียมข้อพิพาทศึกษา

- ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่พิพาท
- ศึกษาประเด็นที่พิพาท
- ค้นคว้าข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๓. เตรียมสถานที่

- จัดเตรียมห้องหรือสถานที่ประชุม
- จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์และเครื่องดื่มตามสมควร

๔. เตรียมคู่ความ ประสานและยืนยันวันนัดคู่ความให้พร้อม

ขั้นตอนที่ ๒ การกล่าวเปิดประชุมไกล่เกลี่ย (Opening)

นัดแรกการไกล่เกลี่ยจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับ การไกล่เกลี่ยนัดแรกว่าจะเริ่มต้นได้ด้วยดีหรือไม่ หากผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเริ่มต้นได้ด้วยดีสามารถอธิบายให้คู่ความเข้าใจและมองเห็นประโยชน์ในการที่จะร่วมกันแก้ไขปัญหาแล้วข้อพิพาท

^{๘๓} สำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, คู่มือการจัดระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรสโซซิเอท จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๑๗-๑๘.

^{๘๔} สำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, เทคนิคจิตวิทยาสำหรับการไกล่เกลี่ย, หน้า ๖๓-๗๔.

ดังกล่าวก็มีแนวโน้มว่าจะยุติได้เกือบร้อยละ ๕๐ แล้ว ผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรจะใช้อีกโอกาสนี้กล่าวเปิดประชุมการไกล่เกลี่ยเพื่อแนะนำตัวเอง และให้คู่ความทุกฝ่ายแนะนำตัวให้รู้จักกัน กำหนดลักษณะของการประชุมครั้งต่อไป และชี้แจงวัตถุประสงค์กับกระบวนการหลักของการไกล่เกลี่ยให้คู่ความฟัง

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเปิดการไกล่เกลี่ย สร้างความเชื่อถือ และควบคุมการดำเนินการไกล่เกลี่ยที่จะมีขึ้นต่อไป

๒. เพื่อสร้างบรรยากาศให้เกิดความไว้วางใจ

๓. เพื่ออธิบายกระบวนการไกล่เกลี่ยและบอกให้คู่ความรู้ว่าจะต้องปฏิบัติตัวอย่างไรบ้าง

๔. เพื่อกำหนดลักษณะการไกล่เกลี่ยที่ถูกต้องให้เกิดผลในทางบวก

๕. เพื่อชี้แจงให้ทราบอย่างกระจ่างชัดเกี่ยวกับบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยกระบวนการและวิธีการของการไกล่เกลี่ย

การกล่าวเปิดประชุมการไกล่เกลี่ยของผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยจะแปรเปลี่ยนไปตามความเหมาะสมของคู่ความและเรื่องที่พิพาทกัน การกล่าวเปิดประชุมอาจจะสั้นโดยอาจกล่าวแต่เพียงกฎเกณฑ์ของการไกล่เกลี่ย การเป็นความลับและความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย ในคดีแรงงานคู่ความจะรู้ถึงกระบวนการนี้อยู่แล้ว เช่น มีกฎหมายบังคับอยู่ว่าจะต้องไกล่เกลี่ยกันก่อน คู่ความก็อาจจะมีการศึกษาการไกล่เกลี่ยมาก่อนแล้ว เพราะรู้ตัวล่วงหน้า เป็นต้น การอธิบายถึงกฎเกณฑ์การไกล่เกลี่ยที่ต้องใช้เวลามาก จึงอาจจะไม่จำเป็น ซึ่งยอมทำให้การกล่าวเปิดประชุมไม่ต้องใช้เวลามากเช่นเดียวกันด้วยและผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยเองก็อาจใช้วิธีที่เป็นกันเองโดยการพูดนาในเรื่องต่างๆ เพื่อสร้างมิตรจิตระหว่างกันเสียก่อนก็ยังได้

กล่าวโดยสรุป ผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยอาจใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการกล่าวเปิดประชุมการไกล่เกลี่ยโดยไม่จำเป็นจะต้องกล่าวถึงรายการต่างๆ ให้ละเอียดครบถ้วนกล่าวถึงเฉพาะในส่วนที่สำคัญสำคัญเท่านั้นก็พอ

สำหรับรายการที่ควรกล่าวมีดังต่อไปนี้

๑. แนะนำตัวผู้ไกล่เกลี่ยเอง

๑.๑ แจ้งให้คู่ความทราบถึงตำแหน่งคุณสมบัติประสบการณ์ความเชี่ยวชาญและการได้รับการอบรมเกี่ยวกับเรื่องการไกล่เกลี่ยของผู้ไกล่เกลี่ย

๑.๒ แจ้งให้คู่ความทราบถึงอำนาจในการไกล่เกลี่ยของตนว่า เป็นไปตามที่ได้รับคามยินยอมจากคู่ความทั้งสองฝ่ายหรือเป็นไปตามอำนาจแห่งกฎหมายหรืออื่นๆ

๑.๓ แจ้งให้คู่ความทราบว่า ตนไม่รู้ข้อเท็จจริงใดๆ เกี่ยวกับเรื่องพิพาทเว้นแต่ข้อเท็จจริงที่ปรากฏในเอกสารที่คู่ความยื่นเข้ามาในสำนวน

๒. ขอให้คู่ความและบุคคลแต่ละคนที่อยู่ในห้องประชุมแนะนำตัวเอง โดยแจ้งชื่อที่อยู่และบทบาทที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับเรื่องที่พิพาท

๓. บอกให้คู่ความทราบถึงความเป็นกลาง ไม่ลำเอียง และไม่เข้าข้างฝ่ายใดของตน

๓.๑ แจ้งให้คู่ความทราบว่าตนไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับใดๆ ในคดีไม่เคยรู้จักมักคุ้นและไม่มีความสัมพันธ์ใดๆ กับคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

๓.๒ เปิดเผยให้ทราบถึงเรื่องที่สามารถก่อให้เกิดความเกิดความเข้าใจผิดหรือสงสัยได้ว่าตนมีความลำเอียง

๓.๓ อธิบายให้ทราบว่าการยอมให้คู่ความฝ่ายใดเริ่มพูดก่อนหรือการแยกประชุมกับคู่ความฝ่ายใดเพียงฝ่ายเดียวเป็นเวลานานๆ มิได้หมายถึง ความลำเอียง

๓.๔ อธิบายให้ทราบว่าตนอาจต้องขอพบกับตัวความทนายความหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นฝ่ายของคู่ความแต่เพียงลำพัง

๓.๕ แจ้งให้ทราบว่าตนจะรักษาความลับโดยเฉพาะที่เป็นข้อมูลที่ได้จากการประชุมฝ่ายเดียวซึ่งคู่ความไม่ยอมให้เปิดเผยให้แก่อีกฝ่ายหนึ่งทราบ

๔. อธิบายให้คู่ความทราบถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยและขอบเขตอำนาจของผู้ไกล่เกลี่ย

๔.๑ แจ้งให้ทราบว่า การไกล่เกลี่ยเป็นเรื่องที่มีคนกลางมาช่วยให้คู่ความทั้งสองสามารถบรรลุถึงข้อตกลงอันเป็นที่ยอมรับร่วมกัน จุดหมายคือ การแก้ปัญหาาร่วมกัน และเป้าหมายสุดท้ายคือ การบรรลุถึงข้อตกลงอันเป็นการประนีประนอมยอมความกัน

๔.๒ แจ้งให้คู่ความทราบว่าตนไม่มีอำนาจกำหนดข้อตกลงไม่มีอำนาจบังคับการตัดสินใจของคู่ความไม่มีอำนาจตัดสินชี้ขาดประเด็นที่พิพาทโดยเป็นคนละคนกับผู้พิพากษาหรืออนุญาโตตุลาการและไม่มีอำนาจจำคุกกักขังหรือปรับผู้ใดโดยยืนยันว่าอำนาจของคู่ความที่จะตกลงกันเองอย่างอิสระ

๕. กล่าวโดยย่อถึงแง่มุมและการกระทำต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการไกล่เกลี่ยดังต่อไปนี้

๕.๑ กฎเกณฑ์ต่างๆ ในการเจรจาจะต้องเป็นที่ยอมรับของคู่ความทั้งสองฝ่ายที่ได้จากการปรึกษาหารือกัน

๕.๒ ผู้เข้าร่วมประชุมในการไกล่เกลี่ยต้องรักษามารยาทในการพูดในที่ประชุมการพูดแต่ละจังหวะของการประชุม ต้องปล่อยให้พูดคนเดียวโดยไม่มีการขัดจังหวะ

๕.๓ การประชุมฝ่ายเดียวอาจใช้เวลาต่างกันซึ่งไม่มีเรื่องสำคัญความสำคัญอยู่ที่ความคืบหน้าของการเจรจาและความไว้วางใจของคู่ความต่อการตัดสินใจของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะดำเนินการให้การเจรจาดำเนินไปยังทิศทางใดซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยคิดว่าจะได้ผลดีที่สุด

๕.๔ อาจมีการจัดลำดับการเสนอความต้องการของคู่ความแต่ละฝ่าย ว่าจะให้ฝ่ายใดเป็นผู้เสนอก่อนในแต่ละประเด็น เช่น ให้โจทก์เป็นผู้แถลงก่อน การแถลงจะต้องกระทำต่อเนื่องกันไปจนจบคำแถลงโดยไม่มีการพูดขัดจังหวะ เมื่อแถลงจบแล้วจึงให้ซักถามได้การจัดประชุมอาจเป็นในรูปแบบของการประชุมร่วมกัน (Joint Session) การประชุมฝ่ายเดียว (Caucus Session) หรือการประชุมเฉพาะผู้มีอำนาจตัดสินใจ (Side-Bar Session) และอาจจะมีการเรียกประชุม หยุดพักระหว่างประชุมหรือบอกเลื่อนการประชุมตามความเหมาะสมของสถานการณ์

การประชุมฝ่ายเดียว (Caucus Session) อาจมีขึ้นได้เพื่อจุดประสงค์ในการพูดจากันเป็นการส่วนตัวระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยกับคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เนื่องจากคู่ความฝ่ายดังกล่าวยังไม่ต้องการหรือไม่สะดวกใจที่จะพูดจาต่อหน้าคู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง หรือต้องการจะปรึกษากับผู้ไกล่เกลี่ยเสียก่อนหรือผู้ไกล่เกลี่ยประสงค์จะซักถามคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแต่เพียงฝ่ายเดียว เพื่อให้เรื่องที่กำลังเจรจากันอยู่นั้นเกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้คู่ความได้มีโอกาสระบายอารมณ์ ลดความตึงเครียดและ

บอกข้อมูลที่เป็นความลับกับความต้องการที่แท้จริงของตนออกมา และเพื่อผ่าทางตันในปัญหาที่กำลังเจรจากันอยู่นั้น

การประชุมเฉพาะผู้มีอำนาจตัดสินใจ (Side-Bar Session) อาจมีขึ้นได้เพื่อจุดประสงค์ จะให้มีการพบปะกันเฉพาะผู้มีอำนาจตัดสินใจในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องพิพาท ซึ่งอาจทำให้ คู่ความทั้งสองฝ่ายตกลงกันได้ง่ายขึ้น

๑) ผู้ไกล่เกลี่ยจะถือเอาคำแถลงหรือจุดยืนที่ได้รับการบอกเล่าจากคู่ความฝ่ายใดฝ่าย หนึ่งในการประชุมฝ่ายเดียวเป็นความลับ โดยจะไม่เปิดเผยให้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งทราบหากไม่ได้รับ อนุญาต

๒) ผู้สังเกตการณ์หรือพยานซึ่งเป็นบุคคลภายนอกจะต้องรออยู่ด้านนอกห้องประชุม จนกว่าจะได้รับการเรียกตัวให้เข้าไปในห้องประชุม

๓) กระบวนการไกล่เกลี่ยเกิดขึ้นจากความสมัครใจล้วนๆ ของคู่ความทั้งสองฝ่าย ดังนั้น คู่ความจะขอให้หยุดการไกล่เกลี่ยเสียเมื่อไหร่ก็ได้ หน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยคือทำให้คู่ความยังคง เสร็จจากกันอยู่ต่อไปโดยทำให้คู่ความเชื่อว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดสำหรับคู่ความ

๔) ผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ทำการตัดสินใจข้อพิพาทหรือเข้าไปทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อพิพาท เสียเอง

๕) ข้อตกลงที่ทำขึ้นจะผูกมัดคู่ความในรูปของสัญญาประนีประนอมยอมความ

๖) ผู้ที่เซ็นชื่อในสัญญาประนีประนอมยอมความในฐานะคู่สัญญาเมื่อคดีตกลงกันได้ จะต้องเป็นตัวคู่ความเองหรือเป็นผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากตัวความ

๗) สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการไกล่เกลี่ยถือเป็นความลับไม่อาจนำไปใช้เป็น พยานหลักฐานในชั้นพิจารณาคดีของอนุญาโตตุลาการหรือของศาล

๘) เอกสารที่นำมาใช้และเปิดเผยในระหว่างการไกล่เกลี่ย ซึ่งปกติก็สามารถนำมา แสดงเป็นพยานหลักฐานได้อยู่แล้วนั้น ย่อมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชั้นอนุญาโตตุลาการหรือชั้น ศาลได้อีก

๙) คู่ความไม่อยู่ในฐานะที่จะถูกบังคับให้ต้องเปิดเผยความลับของเอกสารหรือข้อมูล ใดๆ

๑๐) การเจรจาต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไม่มีอคติต่อกัน ถ้าการไกล่เกลี่ยล้มเหลว ข้อเสนอหรือการยอมรับข้อเท็จจริงใดๆ ที่ได้กระทำในระหว่างการไกล่เกลี่ย จะไม่สามารถนำไปใช้ใน ชั้นอนุญาโตตุลาการหรือชั้นศาลได้อีก

๖. สร้างความหวังให้แก่คู่ความโดยกล่าวถึงอัตราความสำเร็จที่ผ่านมาของการไกล่เกลี่ย และแนะนำให้รู้จักการยืดหยุ่นกับการสร้างโอกาสของการเจรจา โดยการพิจารณาถึงหนทางเลือกอื่นๆ

๗. ในกรณีที่ไม่มีอำนาจไกล่เกลี่ยตามกฎหมายผู้ไกล่เกลี่ยต้องให้ความยินยอมมอบอำนาจ การไกล่เกลี่ยให้แก่ตน โดยอาจจดบันทึกความยินยอมดังกล่าวไว้ในรายงานการประชุม ซึ่งมีลายเซ็น ของคู่ความรับทราบไว้

๘. แนะนำให้คู่ความทั้งสองฝ่ายบันทึกข้อความที่เจรจาไปพร้อมกับการเจรจาเพื่อจะได้ นำมาใช้ทบทวนในระหว่างการเจรจาได้ โดยที่การให้เห็นความสำคัญในการเจรจามีประเด็นต่างๆ พูดจากกันอยู่มาก หากไม่บันทึกไว้โดยใช้แต่เพียงการจดจำก็อาจจะจำได้ไม่หมดและแจ้งให้คู่ความ

เข้าใจด้วยว่าข้อความต่างๆ ที่ผู้ไกล่เกลี่ยบันทึกไว้ในระหว่างการไกล่เกลี่ยจะถูกทำลายเพื่อไม่ให้เหลือเป็นหลักฐานในภายหลัง

๙. อธิบายให้ทนายความหรือที่ปรึกษากฎหมายของคู่ความ ที่มาเข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ย เข้าใจว่าการเจรจาในการไกล่เกลี่ยเป็นสิ่งที่แตกต่างจากการว่าความ ดังนั้น จึงต้องเปลี่ยนบทบาทจากการต่อสู้คดีเพื่อเอาชนะฝ่ายตรงข้าม มาเป็นให้คำปรึกษาแก่ตัวความ เพื่อจุดประสงค์ของการตกลงกัน หากยังคงใช้วิธีว่าความเพื่อเอาชนะกัน ก็จะเป็นอุปสรรคแก่การไกล่เกลี่ยเป็นอย่างมาก

๑๐. เริ่มไกล่เกลี่ย

ขั้นตอนที่ ๓ การค้นหาประเด็นข้อพิพาทและความต้องการของคู่ความ

(Introduction)

โดยปกติทั่วไปจะดำเนินการในระหว่างการประชุมร่วมกันในขั้นตอนที่ ๒ โดยเป็นการดำเนินการหลังจากการกล่าวเปิดประชุมการไกล่เกลี่ยแล้ว

วิธีการ

๑. ขอให้คู่ความแต่ละฝ่ายแสดงและอธิบายเกี่ยวกับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น
๒. ขอให้คู่ความแต่ละฝ่ายเล่าเรื่องที่เกิดขึ้นโดยย่อ บอกถึงความต้องการของคู่ความและเหตุผลที่ต้องการเช่นนั้น
๓. ขอให้คู่ความแต่ละฝ่ายอธิบายข้อสงสัยและข้อซักถามที่เกิดขึ้นให้ชัดเจน
๔. แสดงความตั้งใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับสภาพการณ์ของปัญหาที่พิพาทจากคู่ความทั้งสองฝ่าย

๕. จำแนกแยกแยะความต้องการของคู่ความและเรื่องที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับทราบจากคำบอกเล่าของคู่ความแต่ละฝ่ายให้ชัดเจน และจับคู่ความต้องการของแต่ละฝ่ายในแต่ละอย่างเข้าด้วยกัน โดยจัดลำดับความสำคัญของแต่ละสิ่งที่คู่ความต้องการนั้นเพื่อนำมาพิจารณาและจัดให้มีการเจรจากันเป็นเรื่อยๆ ไป

๖. พยายามขจัดความเกลียดชังความตั้งใจที่จะต่อสู้การตั้งค่าจะเอาเรื่องและความรู้สึกเป็นปรีษที่คู่ความแต่ละฝ่ายมีต่อคู่ความฝ่ายตรงข้ามออกเสีย

๗. คอยดูแลจัดการเกี่ยวกับการเจรจาระหว่างคู่ความ พึงระลึกอยู่เสมอว่าการเจรจาเป็นเรื่องที่กระทำกันระหว่างคู่ความ ไม่ใช่ผู้ไกล่เกลี่ยจะเข้าไปเจรจาเสียเอง กล่าวคือ ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้มีหน้าที่ช่วยประสานเชื่อมโยงอธิบาย นำทางและจัดการให้ความต้องการของคู่ความได้ลดหย่อนเข้าหากันจนพบกัน ณ จุดใดจุดหนึ่งเท่านั้น ผู้ไกล่เกลี่ยควรหาทางป้องกันการถ่วงเวลาในการเจรจาในทำนองเดียวกันก็ต้องป้องกันมิให้มีการเร่งรัดการเจรจาจากคู่ความโดยมีเจตนาไม่สุจริต

๘. พยายามรวบรวมข้อเท็จจริงให้ได้มากที่สุดและวิเคราะห์ข้อขัดแย้งแต่ละข้อให้กระจ่างชัดโดยไม่ใช้เพื่อจุดประสงค์ของการตัดสินว่าใครถูกใครผิด กล่าวคือ อย่าหลงทางโดยการพินิจพิเคราะห์อยู่แต่เรื่องข้อเท็จจริงว่าจะเข้ากับกฎหมายหรือไม่ อย่างไร เพราะวิธีเช่นนั้นเป็นเรื่องของการตัดสินความถูกผิดซึ่งไม่ใช่วัตถุประสงค์ของการไกล่เกลี่ยแต่อย่างใด

๙. จำแนกแยกแยะจุดยืนครั้งแรกของคู่ความแต่ละฝ่ายด้วยการฟังสิ่งที่คู่ความพูดออกมา ในระหว่างเจรจาว่า พูดอย่างไร พูดไปในทางใดและมีความหมายอย่างไร สิทธิตัดสินใจดำเนินการไปตามกฎเกณฑ์ที่ได้มีการปรึกษารื้อกัน และหลีกเลี่ยงการให้คำตัดสินเกี่ยวกับประเด็นที่พิพาท

ขั้นตอนที่ ๔ การตรวจสอบประเด็นข้อพิพาทในการประชุมฝ่ายเดียว (Story-Telling)

ผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยอาจต้องจัดให้มีการประชุมผู้ความที่ละฝ่าย แยกกันหลังจากที่มีการประชุมร่วมกันครั้งแรกในขั้นตอนที่ ๑ และขั้นตอนที่ ๒ แล้ว การประชุมคู่ความแยกกันเช่นนี้เรียกว่า การประชุมฝ่ายเดียว ซึ่งเป็นวิธีการที่มีประโยชน์มากในการไกล่เกลี่ย เทคนิคการไกล่เกลี่ยหลายประการต้องอาศัยวิธีการจัดประชุมเช่นนี้จึงจะประสบผลสำเร็จ

วิธีการ

๑. สอบถามความสมัครใจของคู่ความหรือตัดสินใจเองว่าจะให้มีการประชุมฝ่ายเดียวหรือไม่และจะประชุมกับคู่ความฝ่ายใดก่อน

๒. ชี้แจงให้คู่ความเข้าใจว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะถือข้อมูลที่คู่ความบอกให้ทราบในการประชุมฝ่ายเดียวเป็นความลับ โดยจะเปิดเผยให้แก่คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งทราบเท่าที่คู่ความฝ่ายหนึ่งเปิดเผยอนุญาตเท่านั้น

๓. พยายามทำความเข้าใจในตัวคู่ความและสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคู่ความ

๔. ทำความเข้าใจให้ชัดเจนถึงสิทธิและจุดยืนต่างๆ ของคู่ความและมองหาเส้นทางที่เป็นไปได้ในการแลกเปลี่ยนข้อเสนอระหว่างคู่ความทั้งสองฝ่าย

๕. พยายามทำให้คู่ความแต่ละฝ่ายเชื่อถือไว้วางใจเพื่อที่คู่ความจะได้พูดอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา

๖. พยายามทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการที่แท้จริงและความสนใจของคู่ความที่อยู่เบื้องหลังจุดยืนตามที่คู่ความแจ้งให้ทราบ ซึ่งไม่ตรงกับจุดยืนนั้น

๗. หากพบกับทางตันหลังจากที่แจ้งข้อเสนอของคู่ความแต่ละฝ่ายให้แก่ฝ่ายตรงข้ามของพวกเขาแล้ว อาจขอให้คู่ความเสนอทางเลือกอื่นๆ หรือให้ความเห็นที่เป็นทางออกของทางตันดังกล่าว นั้นเท่าที่จะเป็นไปได้ แต่อย่าเร่งรัดเร็วจนเกินไปนัก

๘. ส่งผ่านข้อมูลที่ได้รับอนุญาตให้เปิดเผยจากการประชุมฝ่ายเดียวให้แก่คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งและทำการแปลความหมายของความเห็นต่างๆ ให้เป็นที่เข้าใจแก่ทุกฝ่าย รวมทั้งปรับปรุงให้เป็นที่ยอมรับได้มากขึ้น

๙. นำข้อมูลที่ได้จากการประชุมฝ่ายเดียวมาช่วยเชื่อมโยงให้เกิดความคืบหน้าในการเจรจาระหว่างคู่ความ

๑๐. ใช้วิธีเสนอความคิดเห็น แก่คู่ความ ในรูปของคำถามซึ่งไม่ใช่ข้อเสนอ เช่นการใช้วิธีการที่เรียกกันว่า “กระบวนการใช้ข้อความเดียว” (One-Text Procedure)

๑๑. ตรวจสอบจุดยืนและความเห็นของคู่ความแต่ละฝ่ายว่าสามารถปฏิบัติตามนั้นได้หรือไม่

๑๒. พยายามทำให้เกิดความคับหน้าในการเจรจาและสร้างหนทางที่ทำให้เกิดความคับหน้า เช่น กระตุ้นให้คู่ความเกิดความตื่นตัวในการที่จะทำความตกลงกัน

๑๓. พุดจาข้ามขั้นเพื่อลดความตึงเครียดในระหว่างการเจรจบ้างในบางครั้ง อาจต้องคอยรบกวนสมาธิของคู่ความที่เกิดความหมกมุ่นตึงเครียดกับเรื่องที่เจรจางเกินไป เพื่อให้เกิดการผ่อนคลายหรือเปลี่ยนประเด็นที่เจรจาเสีย แล้วค่อยย้อนกลับมาเจรจากันในประเด็นเดิมใหม่ภายหลัง ซึ่งอาจทำให้สามารถนำผลของการเจรจาในประเด็นอื่นนั้นมาแก้ปัญหาในประเด็นเดิสดังกล่าวได้ เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องผูกพันกันเป็นลูกโซ่อยู่แล้ว

ขั้นตอนที่ ๕ การแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในประเด็นพิพาท (Problem-Solving)

ขั้นตอนนี้ จะเกิดขึ้นทั้งในการประชุมฝ่ายเดียวและการประชุมร่วมกันต่อเนื่องกันไป
วิธีการ

๑. สร้างบรรทัดฐานของความต้องการของผู้ความแต่ละฝ่ายขึ้นเพื่อนำมาประเมินค่าของทางออกต่างๆ ในการแก้ปัญหา

๒. สรุปความให้ได้ขอบเขตของข้อเสนอเกี่ยวกับข้อเรียกร้องหรือจุดยืนในแต่ละเรื่องซึ่งรวมทั้งประเด็นหลักและประเด็นย่อยทั้งหมด

๓. ทำความเห็นที่แตกต่างกันระหว่างผู้ความทั้งสองฝ่ายให้เคลือบ

๔. ทำข้อเรียกร้องหรือจุดยืนที่ไม่อาจเป็นจริงได้ให้หมดไปหรือที่สุดโต่งให้ลดลงโดยวิธีให้เหตุผลแก่คู่ความ เน้นที่ความคับหน้าและความเคลื่อนไหวในการเจรจาโดยไม่ปล่อยให้การเจรจาชะงักอยู่กับที่

๕. หาหนทางบีบคั้นให้เกิดความคับหน้าของการเจรจาเมื่อยังไม่เกิดข้อตกลงใดๆ

๖. ขจัดหนทางเลือกอื่นๆ ที่ไม่มีทางเป็นไปได้หรือเมื่อพิจารณาแล้วเป็นที่แน่นอนว่าคู่ความไม่สามารถยอมรับได้ออกไปเสีย

๗. ค้นหาส่วนที่เหลื่อมกันของข้อเรียกร้องหรือจุดยืนของคู่ความทั้งสองฝ่ายและแก้ไขให้เข้ามาพบกัน

๘. ใช้แรงจูงใจและความกดดันจากภายนอกให้คู่ความที่ลังเลยอมตัดสินใจ เช่น อธิบายให้ทราบว่าหากตกลงกันไม่ได้จะต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในศาลต่อไป ก็ต้องเสียค่าขึ้นศาลและค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังต้องเสียเวลา ซึ่งอาจเป็นจำนวนหลาย ๆ ปี โดยไม่ใช่พูดในลักษณะขู่หรือบอกว่า ไกลจะหมดเวลาราชการแล้วถ้าไม่รีบตัดสินใจอาจต้องเลื่อนการเจรจาไปคราวหน้า ต้องเสียเวลาและอาจต้องเจรจากันใหม่ เป็นต้น

๙. คอยระวังอย่าปล่อยให้เหตุการณ์ชักนำไปจนเกิดความตึงเครียดและคู่ความเกิดขึ้นมา ไม่ยอมเจรจาต่อไปโดยเกิดความรู้สึกเป็นศัตรูกันขึ้นใหม่อีกอย่างฉับพลัน

ขั้นตอนที่ ๖ พิพากษตามสัญญาประนีประนอมยอมความ (Agreement)

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการไกล่เกลี่ย ซึ่งประสบผลสำเร็จเป็นข้อตกลงระหว่างคู่ความทั้งสองฝ่าย ซึ่งในทางปฏิบัติจะทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความกัน ส่วนในกรณีที่ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จก็ต้องส่งยกเลิกการไกล่เกลี่ย ซึ่งอาจเป็นเพราะคู่ความขอยกเลิกเองหรือผู้ไกล่เกลี่ยสั่งยกเลิก เพราะมองไม่เห็นหนทางที่คู่ความตกลงกันได้

ในกรณีที่คู่ความตกลงกันได้และทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันนั้น สำหรับในศาลแรงงาน หากเป็นการไกล่เกลี่ยที่กระทำในศาลโดยปกติ คู่ความก็จะขอให้ศาลพิพากษาตามยอมไปเลยซึ่งศาลก็ควรจะพิพากษาไปในวันเดียวกัน เพื่อไม่ให้มีเหตุการณ์พลิกผันขึ้นได้ในภายหลัง แต่คู่ความก็อาจเลือกใช้วิธีถอนฟ้องไปโดยไม่ตั้งใจให้ศาลพิพากษาตามยอมก็ย่อมจะกระทำได้ สำหรับในกรณีที่ตกลงกันได้แต่ไม่มีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน คู่ความก็อาจใช้วิธีถอนฟ้องไป ส่วนในกรณีที่เป็นการไกล่เกลี่ยนอกศาลนั้น ทางปฏิบัติก็คงจบลงที่การทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความ ซึ่งเมื่อทำถูกต้องตามลักษณะของการประนีประนอมยอมความตามกฎหมายแล้วก็ย่อมจะนำไปใช้บังคับตามกฎหมายได้

วิธีการ

๑. ตรวจสอบดูรายละเอียดต่างๆ ของข้อตกลงที่สร้างขึ้นให้ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจนตามที่ตกลงกัน

๒. ให้คู่ความทั้งสองฝ่ายเป็นผู้ใส่เนื้อหาของข้อตกลงกันเองโดยผู้ไกล่เกลี่ยเพียงช่วยตอบคำถามและให้ตัวอย่างสัญญาที่ถูกต้องเพื่อประกอบการร่างสัญญาหรืออาจช่วยยกร่างสัญญาให้โดยมีเนื้อหาตามคำบอกของคู่ความและทวนถ้อยคำที่ร่างให้คู่ความฟังคู่ความต้องการแก้ไขถ้อยคำส่วนใดต้องแก้ไขให้ทันทีในลักษณะที่ว่าการทำสัญญาเป็นเรื่องของคู่ความโดยแท้

๓. อ่านสัญญาให้คู่ความทั้งสองฝ่ายฟังและให้คู่ความทั้งสองฝ่ายเซ็นชื่อในฐานะคู่สัญญาต้นฉบับเก็บไว้ที่สาขาสำนักงานโดยถ่ายสำเนาให้คู่ความทั้งสองฝ่ายไป

วิธีการที่ใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ย

ผู้ไกล่เกลี่ยควรที่จะกำหนดแนวทางในกระบวนการไกล่เกลี่ย ดังนี้^{๘๕}

๑. **ผู้ที่จะได้พูดก่อน** โดยทั่วไปแล้วผู้ไกล่เกลี่ยจะขอให้คู่ความฝ่ายหนึ่งที่ยื่นคำร้องขอให้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้พูดก่อน หลักการนี้กำหนดไว้เพื่อป้องกันการถกเถียงกันว่าใครจะเป็นผู้ได้พูดก่อน นอกจากนี้ บุคคลผู้ยื่นคำร้องมีหน้าที่อยู่แล้วที่จะต้องแจ้งให้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งทราบว่าทำไมตนจึงทำการเรียกร้องหรือกล่าวหาอีกฝ่ายหนึ่ง ดังนั้น บุคคลผู้นี้จึงควรเป็นฝ่ายพูดก่อน

๒. **การแยกประชุมกับคู่ความแต่ละฝ่าย** บางครั้งการแยกประชุมกับคู่ความแต่ละฝ่ายโดยลำพังในระหว่างไกล่เกลี่ย อาจมีประโยชน์ ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยควรแจ้งให้คู่ความทราบในขณะที่กำลังเปิดการไกล่เกลี่ย เพื่อคู่ความจะได้ไม่แปลกใจเมื่อผู้ไกล่เกลี่ยประสงค์จะแยกประชุม หรือผู้ไกล่เกลี่ยอาจตัดสินใจไม่ใช้วิธีการดังกล่าวก็ได้

๓. **การจดบันทึก** ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งให้คู่ความทราบว่า ผู้ไกล่เกลี่ยจะจดบันทึกส่วนตัวเพื่อช่วยความจำ ผู้ไกล่เกลี่ยควรจัดปากกาและกระดาษไว้ให้คู่ความและขอให้คู่ความฟังข้อมูลใหม่ๆ และทำการจดบันทึกไว้เป็นส่วนตัวในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งพูด การจดบันทึกเช่นนี้จะทำให้คู่ความจำประเด็นที่ตนต้องการเจรจาได้ เพื่อจะได้ไม่ต้องขัดจังหวะการพูดของอีกฝ่าย

๔. **การอธิบายความลับในกระบวนการไกล่เกลี่ย** ผู้ไกล่เกลี่ยอธิบายหลักเกณฑ์ในการไกล่เกลี่ย ตลอดจนการติดต่อสื่อสารทั้งด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษรในกระบวนการไกล่เกลี่ย

^{๘๕} สำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, เทคนิคการระงับข้อพิพาททางเลือก คำแนะนำสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๒๗-๓๐.

นอกเหนือจากข้อตกลงระดับข้อพิพาทเป็นสิ่งที่ต้องเก็บเป็นความลับและการดำเนินกระบวนการทางกฎหมายที่มีขึ้นภายหลังการไกล่เกลี่ย จะไม่รับฟังการติดต่อสื่อสารดังกล่าวเป็นพยานหลักฐาน เว้นแต่คู่ความจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น

กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ในกรณีที่ไม่สามารถตกลงระดับข้อพิพาทกันได้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยและคู่ความนำคดีเข้าสู่การพิจารณาของศาล คู่ความไม่สามารถเบิกความถึงสิ่งที่อีกฝ่ายได้กล่าวในกระบวนการไกล่เกลี่ยและคู่ความแต่ละฝ่ายสามารถห้ามไม่ให้ผู้ที่เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยรวมทั้งตัวผู้ไกล่เกลี่ยเองเปิดเผยข้อความใดๆ ทั้งที่ได้กล่าวด้วยวาจาหรือทำเป็นลายลักษณ์อักษรในระหว่างการไกล่เกลี่ย อย่างไรก็ตาม ข้อตกลงที่ทำเป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับการลงนามแล้วจะไม่อยู่ในบังคับของข้อกำหนดในการรักษาความลับ ทั้งนี้คู่ความสามารถสละสิทธิ์การรักษาความลับของกระบวนการไกล่เกลี่ยได้ ซึ่งการสละสิทธิ์ดังกล่าวจะทำให้สามารถเปิดเผยข้อมูลใดๆ ที่เปิดเผยไว้ในการไกล่เกลี่ยได้

ผู้ไกล่เกลี่ยอาจเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยกล่าวว่า

“ผม (ดิฉัน) ขออนุญาตอธิบายให้ทราบกระบวนการไกล่เกลี่ยในวันนี้ คือ หลังจากผมกล่าวจบและตอบคำถามต่างๆ ที่ท่านอาจสงสัยแล้ว ผมจะขอให้คุณ.....ซึ่งเป็นผู้ที่ร้องขอให้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้เริ่มกล่าวถึงข้อพิพาทที่เกิดขึ้น หลังจากนั้น ขอให้คุณ.....เป็นผู้กล่าวถึงข้อพิพาทเช่นเดียวกันและในบางโอกาส ถ้าเห็นว่าการได้ประชุมกับแต่ละฝ่ายโดยลำพัง อาจเป็นประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย ผมก็จะขอประชุมกับแต่ละฝ่าย ซึ่งผมจะอธิบายรายละเอียดในเรื่องนี้เพิ่มเติมให้ท่านทราบเมื่อผมใช้กระบวนการดังกล่าว

ผมเห็นว่าในระหว่างการไกล่เกลี่ย ท่านควรจะมีปฏิสัมพันธ์กับอีกฝ่ายด้วยความสุภาพและให้เกียรติ ดังนั้น ในขณะที่ฝ่ายหนึ่งกำลังพูดอยู่ ขอให้ท่านตั้งใจฟังทั้งนี้ ท่านควรจดข้อมูลหรือเรื่องราวใดๆ ที่ท่านได้รับฟังหรือประเด็นปัญหาที่ท่านต้องการพูดถึงและกลัวจะหลงลืมไว้ ผมเองก็จะจดบันทึกข้อมูลบางประการเพื่อบันทึกข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นเช่นกัน

เมื่อสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยผมจะทำลายบันทึกของผมและขอให้ท่านทำเช่นเดียวกันเนื่องจากการเจรจาต่างๆ ของเราในระหว่างการไกล่เกลี่ยเป็นความลับ ทั้งนี้ คู่ความทั้งสองฝ่ายมี “เอกสิทธิ์” ที่จะห้ามไม่ให้บุคคลใดรวมทั้งตัวผมเองเปิดเผยผลการเจรจาหรือติดต่อสื่อสารใดๆ ที่เกิดขึ้น หลักเกณฑ์ข้อนี้มีขึ้นเพื่อให้ท่านสะดวกใจที่จะให้ข้อมูลหรือเรื่องราวกับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยไม่ต้องกังวลว่าจะมีการนำข้อมูลดังกล่าวไปเปิดเผยกับผู้อื่นรวมทั้งผู้พิพากษาหรืออนุญาโตตุลาการในกรณีที่ท่านไม่สามารถตกลงกันได้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยนี้ อย่างไรก็ตาม มีข้อยกเว้นบางประการเกี่ยวกับการรักษาความลับ อาจจำเป็นต้องแจ้งข้อมูลที่ได้รับทราบให้เจ้าพนักงานรับรู้

๕. การสอบถามคู่ความว่ามีข้อสงสัยหรือไม่ หลังจากผู้ไกล่เกลี่ยได้ให้ข้อมูลหลายอย่างแก่คู่ความแล้ว ดังนั้น จึงควรหยุดและอนุญาตให้คู่ความสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับข้อมูลที่ผู้ไกล่เกลี่ยแจ้งแก่คู่ความ

๖. ก่อนที่เราจะเริ่มดำเนินการไกล่เกลี่ยในวันนี้ ท่านมีข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยทั้งในเรื่องทั่วไปหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นพิเศษหรือไม่ หลังจากที่คุณไกล่เกลี่ยได้ตอบข้อสงสัยต่างๆ หรือเห็นว่าคู่ความไม่มีข้อสงสัยใดแล้วผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องพร้อมที่จะเริ่มฟังเรื่องราวที่เป็น

ปัญหาจากคู่ความ คู่ความที่เป็นผู้ร้องขอให้ทำการไกล่เกลี่ยจะเป็นฝ่ายแรกที่กล่าวถึงประเด็นปัญหาที่ทำให้ทั้งสองฝ่ายต้องมาทำการไกล่เกลี่ยในวันนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างการไกล่เกลี่ย

ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องรู้ปัญหาที่ทำให้คู่ความต้องมาทำการไกล่เกลี่ยครั้งนี้ คืออะไร ไม่ว่าจะเป็นการไกล่เกลี่ยดังกล่าวจะทำด้วยความสมัครใจหรือผ่านทางสำนักส่งเสริมงานตุลาการหรือโดยคำสั่งศาล ซึ่งคู่ความยื่นฟ้องคดี นอกจากพฤติการณ์แวดล้อมเกี่ยวกับข้อพิพาทแล้ว การสังเกตพฤติกรรมที่คู่ความฝ่ายหนึ่งมีต่อคู่ความฝ่ายหนึ่งก่อนหรือหลังหรือในระหว่างการไกล่เกลี่ยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการเก็บข้อมูล การสื่อสารระหว่างคู่ความสามารถถ่ายทอดออกมาได้จากการพูด การแสดงท่าทาง อากัปกิริยา หรือน้ำเสียง เป็นต้น^{๘๖}

คู่ความจะเริ่มชี้แจงจุดยืนของฝ่ายตน ต่อจากนั้นก็จะเป็นหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะช่วยแยกแยะประเด็นปัญหาเกี่ยวกับผลประโยชน์ของแต่ละฝ่ายว่ามีอะไรบ้าง

๑. คำกล่าวเปิดเรื่องราวของคู่ความ

การกล่าวเปิดการไกล่เกลี่ยของผู้ไกล่เกลี่ยจะลงท้ายด้วยการขอให้คู่ความเสนอสาเหตุที่ต้องมาทำการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยส่วนใหญ่มักจะขอให้ผู้ยื่นคำร้องขอให้มีการไกล่เกลี่ย เป็นผู้กล่าวเรื่องราวของเขาก่อนอีกฝ่ายหนึ่ง ทั้งนี้ก็ เนื่องมาจากผู้ที่ยื่นคำร้องเป็นฝ่ายที่ต้องการบางสิ่งบางอย่างจากฝ่ายตรงข้าม ซึ่งทั้งสองฝ่ายไม่สามารถตกลงกันเองได้บุคคลที่เริ่มก่อนจะได้เปรียบในเรื่องการวางกรอบข้อพิพาท ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความยืดหยุ่นโดยยอมให้ผู้พิพาทภายหลังมีโอกาสที่จะกล่าวข้อความ ซึ่งไม่เพียงเป็นการตอบโต้ฝ่ายแรกเท่านั้น แต่ต้องมีโอกาสอธิบายถึงเรื่องต่างๆ ของฝ่ายตนด้วย ผู้ไกล่เกลี่ยควรตั้งใจฟังเรื่องราวต่างๆ ของผู้ขอให้ทำการไกล่เกลี่ย ได้แก่ สิ่งที่เขาประสงค์ให้ผู้ไกล่เกลี่ยรับรู้ วิธีการหรือหลักการที่เขาจะเสนอ รวมทั้งแจ้งให้ผู้ไกล่เกลี่ยทราบลำดับการนำเสนอข้อมูลหรือเรื่องราวต่างๆ ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญทั้งหมด

หลังจากผู้ขอให้ไกล่เกลี่ยกล่าวจบ ผู้ไกล่เกลี่ยควรขอให้ฝ่ายหลังนี้อธิบายว่ามีความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นปัญหาต่างๆ อย่างไร ผู้ที่ได้กล่าวภายหลังนี้มักจะมีความรู้สึกว่าต้องการปกป้องตัวเอง ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยควรจะทำให้เขารู้สึกผ่อนคลายพอที่จะชี้แจงหรืออธิบายเรื่องที่เขาเห็นว่าสำคัญให้ผู้ไกล่เกลี่ยทราบด้วยความมั่นใจ

จงพยายามอย่าตั้งคำถามใด จนกว่าจะรับฟังจากทั้งสองฝ่าย แม้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยอยากจะถามเพียงแค่คำถามสั้นๆ ก่อนที่ฝ่ายหลังจะกล่าวตอบ ผู้ไกล่เกลี่ยก็ไม่อาจทราบได้ว่า การตอบสำหรับคำถามสั้นๆ นั้นจะกินเวลานานแค่ไหน หากผู้ขอให้ไกล่เกลี่ยได้ใช้เวลาไป ๑๐ ถึง ๓๐ นาทีก่อนที่จะอีกฝ่ายหนึ่งจะได้กล่าวบ้าง ฝ่ายกล่าวทีหลังอาจรู้สึกหมดหวังว่าจะได้รับการไกล่เกลี่ยที่เป็นธรรม ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าฝ่ายหลังนี้อาจจะขัดจังหวะโดยจะอธิบายปัญหาและตอบโต้ฝ่ายแรกก่อนที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะขอให้กล่าว

^{๘๖} สำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, คู่มือการจัดระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล, หน้า ๓๑-๔๐.

หลังจากคู่ความทั้งสองฝ่ายได้กล่าวเรื่องราวของฝ่ายตนแล้ว คู่ความจะมุ่งหวังให้ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้กำหนดขั้นตอนต่อไปที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ยใน ในฐานะผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสรุปประเด็นปัญหาที่คู่ความกล่าวถึง ซึ่งบันทึกส่วนตัวต่างๆ ที่ผู้ไกล่เกลี่ยได้บันทึกไว้จะช่วยในเรื่องนี้อย่างมาก

๒. บันทึกย่อส่วนตัว

บันทึกย่อต่างๆ ที่ผู้ไกล่เกลี่ยทำขึ้นนี้มีวัตถุประสงค์ ๓ ประการ

๑) กำหนดประเด็นปัญหาที่คู่ความต้องการจะให้ไกล่เกลี่ย

๒) ให้ความชัดเจนในเรื่องราวประเด็นต่างๆ แก่ผู้ไกล่เกลี่ย

๓) เป็นการบันทึกความคืบหน้าในการเจรจาของคู่ความเกี่ยวกับข้อเสนอต่างๆ หรือแนวทางแก้ปัญหา

บันทึกย่อต่างๆ ที่ผู้ไกล่เกลี่ยทำขึ้นนั้นไม่ควรบันทึกในลักษณะรายงานการประชุมไกล่เกลี่ยเพราะโดยจำกัดความของคำว่าบันทึกย่อก็คือการเลือกจดเพียงบางเรื่องหรือบางอย่างเท่านั้น

บันทึกย่อของผู้ไกล่เกลี่ยควรจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยจัดระเบียบหรือขั้นตอนซึ่งเมื่ออ่านเพียงคร่าวๆ ผู้ไกล่เกลี่ยก็สามารถจดจำประเด็นปัญหาหรือข้อเสนอในการเจรจากันได้อย่างฉับพลัน

เทคนิคที่ใช้กันโดยทั่วไปก็คือ แบ่งกระดาษออกเป็น ๒ ส่วน ส่วนหนึ่งสำหรับบันทึกเรื่องของผู้ขอให้ไกล่เกลี่ยและอีกส่วนหนึ่งสำหรับอีกฝ่ายหนึ่งและระบุชื่อของแต่ละฝ่ายไว้ที่ด้านบนของกระดาษ นอกจากจะใช้บันทึกย่อดังกล่าวเพื่อจัดระเบียบหรือขั้นตอนแล้ว บันทึกดังกล่าวยังเป็นเครื่องยืนยันให้คู่ความเห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยตั้งใจฟังสิ่งที่คู่ความกล่าวอย่างตั้งใจการจดบันทึกข้อมูลหรือเรื่องราวจะต้องทำไปด้วยความเป็นกลางและใช้ภาษาง่ายๆ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าคู่ความสามารถเห็นบันทึกของผู้ไกล่เกลี่ยในระหว่างการไกล่เกลี่ย บันทึกของผู้ไกล่เกลี่ยควรหลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่เป็น การ ขยายความโดยให้ปรากฏถ้อยคำขยายความน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ ข้อมูลหรือเรื่องราวต่างๆ ที่ได้จากคู่ความ รวมทั้งการจดบันทึกย่อได้อย่างมีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ยในการฟังคู่ความ ขอให้ระลึกถึงคำกล่าวที่ว่า “ข้าพเจ้าจะฟัง เมื่อมีผู้พูด”

๓. การฟัง

ได้กล่าวมาในตอนต้นแล้วว่า การฟังเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ไกล่เกลี่ย ดังนั้นหากคู่ความกำลังพูดอยู่ ในฐานะผู้ไกล่เกลี่ย ควรฟังด้วยความตั้งใจและสนใจอย่างยิ่งการฟังเพื่อให้รู้ว่ามี การพูดออกมาในเรื่องใดและไม่มี การพูดออกมาในเรื่องใดเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งในการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย คู่ความจะรู้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยฟังเขาพูดหรือไม่ คือ สบตาพูดในบางโอกาสที่เหมาะสม แสดงออกทางใบหน้าอย่างเหมาะสม พยักหน้า (การพยักหน้าสามารถตีความได้ว่าเป็นการเห็นด้วยหรือเป็นการรับทราบขอให้พยายามพยักหน้าให้คู่ความทั้งสองสมน้ำสมเนื้อกัน) พยายามหลีกเลี่ยงท่าทางที่แสดงความเบื่อหน่าย การขอให้อธิบายในส่วนที่สงสัย การกล่าวสรุปหรือทบทวนความเข้าใจของด้วยภาษา ง่ายๆ ที่เป็นกลาง การไม่ขัดจังหวะพูดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่พูดมากเกินไป การรับรู้และตระหนักในความรู้สึกและความเห็นต่างๆ ที่คู่ความกล่าว

๔. การตั้งคำถาม

ส่วนหนึ่งของการได้มาซึ่งข้อมูลหรือเรื่องราวที่พิพาท จะได้มาจากการที่ผู้ไกล่เกลี่ยตั้งคำถาม คำถามต่างๆ ต่อไปนี้เป็นลักษณะของคำถามและรายละเอียดว่า เมื่อใดผู้ไกล่เกลี่ยควรถาม

คำถามเพื่อขอความกระจ่าง

คำถามประเภทนี้มักเป็นการถามเพื่อว่าจะได้เข้าใจปัญหาชัดเจนขึ้นหรือเพื่อการยืนยันข้อมูลหรือเรื่องราวบางอย่าง คำถามประเภทนี้มักมีการตั้งคำถามในช่วงต้นของกระบวนการไกล่เกลี่ย คือ ผู้ไกล่เกลี่ยกำลังรวบรวมข้อมูลหรือเรื่องราวเพื่อจะได้เข้าใจถึงประเด็นปัญหาที่จะเจรจากัน

คำถามเพื่อเปิดประเด็น

คำถามในลักษณะนี้เป็นการถามเพื่อให้คู่ความพูดและควรตั้งคำถามประเภทนี้ในช่วงต้นของการไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นช่วงที่ผู้ไกล่เกลี่ยกำลังเก็บรวบรวมข้อมูลหรือเรื่องราว การตั้งคำถามเปิดประเด็นทำให้คู่ความมีโอกาสอธิบายประสบการณ์ของเขา ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถทำได้โดยตั้งคำถามกว้างๆ ซึ่งต้องการคำอธิบายและเมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยคืบหน้าไปก็ควรตั้งคำถามที่แคบลงและเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

คำถามปิด

คำตอบที่ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับในการตั้งคำถามประเภทนี้จะเป็นคำตอบว่าใช่หรือไม่ใช่เท่านั้น แม้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยอาจได้ข้อมูลหรือเรื่องราวบางอย่างจากการตั้งคำถามในลักษณะนี้ แต่การตั้งคำถามในลักษณะนี้ควรใช้ดุลพินิจในการตั้งคำถามเพราะไม่ใช่เป็นคำถามที่จะได้รับคำตอบครบถ้วนทั้งหมด การตั้งคำถามในลักษณะนี้จะได้ผลดีในการถามคู่ความที่ให้ข้อมูลหรือเรื่องราวมากๆ และต้องการจำกัดไม่ให้คู่ความรายดั่งกล่าวพูดจาครอบงำการไกล่เกลี่ย การตั้งคำถามเพื่อตัดสิน

การตั้งคำถามประเภทนี้มักเริ่มด้วยคำว่า “ทำไมหรือเหตุใด” และเป็นการขอให้ชี้แจงเหตุผลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ผ่านมา การกระทำความรู้สึกที่ผ่านมา คำถามประเภทนี้มักทำให้ผู้ที่ถูกถามรู้สึกต่อต้านและมักมีลักษณะเป็นการตัดสิน (ว่า ผิด-ถูก หรือ ควร-ไม่ควร) ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยควรหลีกเลี่ยงที่จะตั้งคำถามประเภทนี้

การตั้งคำถามหลายคำถามในคราวเดียว

การตั้งคำถามประเภทนี้เป็นการถามหลายคำถามในคราวเดียว ปัญหาในการตั้งคำถามประเภทนี้คือ จะทำให้ผู้ที่ถูกถามเกิดความสับสนและให้คำตอบที่สับสน ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยควรหลีกเลี่ยงการตั้งคำถามประเภทนี้

วิธีตั้งคำถามที่ดีสามารถช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยรับรู้และเข้าใจข้อมูลหรือเรื่องราวต่างๆ ที่สำคัญกว่านั้นยังช่วยให้คู่ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อพิพาทจากมุมมองของอีกฝ่ายมากขึ้น ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเป็นผู้มีส่วนช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือเรื่องราวที่ดีและช่วยแก้ปัญหาร่วมกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยควรใช้การตั้งคำถามเป็นเครื่องมือในการก่อให้เกิดความกระจ่างและค้นหาความเป็นไปได้หรือเพื่อให้เกิดความคืบหน้าหรือข้อตกลงในการระงับข้อพิพาท ไม่ใช่เพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็นของตัวเองหรือเพื่อตัดสินเรื่องที่เกิดขึ้น

๕. การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด

การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดมีความสำคัญในการประเมินข้อมูลที่ได้รับจากผู้อื่น ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารของอเมริกาได้ประมาณว่าร้อยละ ๕๕ ของข้อมูลหรือเรื่องราวที่ผู้ไกล่เกลี่ยรวบรวมได้นั้น มาจากพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นคำพูด และร้อยละ ๓๘ มาจากน้ำเสียงของผู้พูด และเพียงร้อยละ ๗ เท่านั้นที่มาจากคำพูด การให้ความสนใจกับอาการกิริยาจากคู่ความและจากการสังเกตการพูดจา

ระหว่างคู่ความจะช่วยผู้ไกล่เกลี่ยทราบถึงปัญหา ลำดับความสำคัญ ค่านิยมที่มี และเรื่องที่สามารถเจรจากันได้

อาทิปฏิกิริยาที่ไม่เป็นคำพูด สามารถใช้เป็นแนวทางหรือตัวบ่งชี้สิ่งต่างๆ ได้ อย่างไรก็ตาม ต้องระมัดระวังที่จะไม่ตั้งสมมติฐานโดยยึดจากการกระทำที่ไม่ได้เป็นคำพูดเพียงอย่างเดียว ตัวอย่าง เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษมักระบุว่าการยืนกอดอกเป็นการแสดงท่าทีที่สิ้นสุด ซึ่งแสดงถึงความไม่เต็มใจที่จะมีส่วนร่วมหรือแสดงความเป็นปฏิปักษ์กับผู้อื่นหรือไม่เห็นด้วยกับประเด็นที่เจรจา

การสื่อสารที่ไม่ได้เป็นคำพูด ผู้ไกล่เกลี่ยต้องระมัดระวังหากคิดว่าตนได้รับสัญญาณบางอย่างจากคู่ความหรือพฤติกรรมของคู่ความไม่ตรงกับการแสดงออกด้วยคำพูด ผู้ไกล่เกลี่ยควรจะสอบถามจากคู่ความในบางกรณีก็เป็นการสมควรที่จะประชุมกับคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งตามลำพังเพื่อหาคำตอบ นอกจากนี้ ตัวผู้ไกล่เกลี่ยเองก็จำเป็นต้องใช้ความระมัดระวังในลักษณะท่าทางบางอย่างของตน ที่ทำให้คู่ความคิดว่าผู้ไกล่เกลี่ยไม่สนใจในคำพูด ในสิ่งที่คู่ความพูด

กล่าวโดยสรุป ด้วยความพยายามของผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยย่อมจะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีและมีความเป็นไปได้ว่าจะมีการเจรจากันในทางที่สร้างสรรค์ ซึ่งผลของความพยายามดังกล่าวนี้ไม่ใช่เรื่องเล็กน้อยเพราะมีอยู่บ่อยครั้งที่คู่ความรู้สึกรุนแรงใจ และกล่าวคำพูดที่รุนแรงใส่กัน รวมทั้งหลีกเลี่ยงที่จะไม่พบกันอีกจนกว่าจะพบกันในศาล การช่วยให้คู่ความได้เจรจาสื่อสารกันจะเป็นก้าวที่สำคัญก้าวแรกในการพบทางแก้ปัญหา

บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยในการรวบรวมข้อมูลหรือเรื่องราวต่างๆ จะต้องเป็นไปอย่างมีแบบแผนและมีความอดทน ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่ช่วยให้คู่ความได้ปรับเปลี่ยนแนวคิดจากเดิมซึ่งมีท่าทีเป็นปฏิปักษ์กันไปเป็นท่าทีที่ประนีประนอมกัน

บทบาทของผู้เรียนไม่ใช่บทบาทที่เฉยเมย ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้รับฟังปัญหาของคู่ความและหาทางระงับตามที่คู่ความเห็นชอบ ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ช่วยให้คู่ความสร้างความมั่นใจขึ้นมาใหม่เพื่อที่จะหาทางแก้ปัญหาให้กันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถระงับข้อพิพาทให้สำเร็จได้โดยทำให้เห็นว่าตนไม่ได้ดูแลในความต้องการหรือความจำเป็นของคู่ความ ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ได้มีหน้าที่ที่จะชี้ว่าใครถูกหรือผิด แต่เพื่อรับทราบปัญหาที่แต่ละฝ่ายมีอยู่ว่าเป็นอย่างไรและหาวิธีตกลงกันให้ได้ เนื่องจาก คู่ความต่างมีมุมมองต่อสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ผู้ไกล่เกลี่ยจึงไม่ควรทึกทักเอาเองว่าทุกฝ่ายสามารถเข้าใจปัญหาในมุมมองเดียวกันได้ ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องฟังเรื่องอย่างตั้งใจ และรับทราบปัจจัยที่แต่ละฝ่ายจะเน้น

ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ทำให้คู่ความร่วมกันหาทางแก้ปัญหาให้ได้ ผู้ไกล่เกลี่ยที่ตุนั้นจะต้องทุ่มเทเวลาและความสามารถให้นานพอที่จะรับทราบข้อเท็จจริงและปัญหาต่างๆ และยังต้องวางตัวเป็นกลางเพื่อว่าข้อเท็จจริงและปัญหาดังกล่าวจะนำไปสู่มุมมองใหม่ที่คู่ความตกลงกันได้

การกำหนดประเด็นหรือหัวข้อที่จะใช้ในการไกล่เกลี่ย

คู่ความทั้งสองฝ่ายต่างก็ได้บอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากมุมมองของฝ่ายตน ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้เขาต้องเข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยในวันนี้ คู่พาทอาจได้บอกเล่าให้ผู้ไกล่เกลี่ยทราบในเรื่องที่เขาคิดว่าเป็นเรื่องราวที่อีกฝ่ายคงจะเล่าเช่นเดียวกัน เขาอาจถามผู้ไกล่เกลี่ยว่าเขาควรทำอะไร หรือขอให้ผู้ไกล่เกลี่ยพิจารณาตัดสินปัญหาของเขา คู่ความอาจมีความโกรธแค้นหรืออาจมี

เฉยอย่างไม่สนใจใยดีในปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อถึงตอนนี้อยู่ใกล้เกลี่ยจะต้องวางแผนเพื่อกำหนดประเด็นหรือหัวข้อที่จะใช้ในการเจรจากันต่อไป

๑. การกำหนดประเด็น

สิ่งที่จะเป็นประเด็นปัญหาคือ เนื้อหาของข้อพิพาท วิธีปฏิบัติหรือการปฏิบัติบางอย่างที่เพิ่ม การผิดเพี้ยน เปลี่ยนแปลง หรือส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ จุดมุ่งหมายหรือความต้องการของคู่ความ

การไกล่เกลี่ยจะเน้นไปที่การเจรจาต่อรองในประเด็นปัญหาที่คู่ความสามารถแก้ไขได้ และมีทรัพยากรที่จะนำมาใช้ระงับข้อพิพาทได้ในการไกล่เกลี่ย ไม่ใช่ประเด็นปัญหาต่างๆ จะสามารถนำมาเจรจาไกล่เกลี่ยกันได้ทั้งหมด เพราะคู่ความเองก็ไม่สามารถทุกอย่างที่จะนำมาใช้แก้ปัญหาทุกปัญหา

ตัวอย่างของประเด็นปัญหาที่อาจนำมาเจรจากัน ได้แก่ เรื่องของอคติหรือการมีทัศนคติ หากคู่ความฝ่ายใดมีอคติหรือเกลียดชังคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นพิเศษ การเจรจาไกล่เกลี่ยย่อมไม่สามารถเปลี่ยนทัศนคติและความเชื่อที่ยังรากลึกของคู่ความรายนั้นได้ ไม่ว่าการเจรจาจะดำเนินไปยาวนานแค่ไหนก็ตาม หรือไม่ว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะมีความสามารถมากเพียงใด ในทางตรงกันข้ามคู่ความอาจจะพูดคุยและบรรลุข้อตกลงเมื่อได้มาประชุมหรือเมื่อมีการหลีกเลี่ยงพฤติกรรมบางอย่างที่อาจสร้างปัญหาระหว่างคู่ความทั้งสองฝ่าย ข้อเท็จจริงบางอย่างอาจเป็นประเด็นปัญหาที่สามารถเจรจาต่อรองกันได้ แต่ประเด็นปัญหาเรื่องอคติและการถือทิฐิไม่อาจนำมาเจรจาต่อรองกัน คู่ความควรจะพูดจากันด้วยภาษาธรรมดาและไม่ใช้ภาษาที่เรามักจะเรียกกันโดยทั่วไปว่าเป็นภาษากฎหมาย คู่ความจะเชื่อมโยงลำดับของเหตุการณ์ต่างๆ และขึ้นอยู่กับผู้ไกล่เกลี่ยที่จะหยิบยกข้อมูลหรือเรื่องราวต่างๆ ขึ้นมา เพื่อแจกแจงว่าอะไรเป็นประเด็นหรือไม่เป็น ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความยืดหยุ่นในขณะทำการกำหนดประเด็นข้อพิพาท

การกำหนดประเด็นปัญหด้วยถ้อยคำที่เป็นกลางและเผื่อกลางข้างหน้าย่อมเป็นการเชื้อเชิญให้คู่ความมีการเจรจาสื่อสารกันมากขึ้น และช่วยให้คู่ความคิดอย่างสร้างสรรค์

ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้ช่วยกำหนดวิธีการที่คู่ความจะพูดคุยกัน ตลอดจนช่วยกำหนดขอบเขตของการเจรจาต่อรองด้วย มีบ่อยครั้งที่คู่ความมักจะพูดซ้ำซากอยู่แต่ข้อขัดแย้งเดิมๆ และละเลยข้อเท็จจริงที่ว่าปัญหาในอดีตระหว่างคู่ความอาจจะมีผลต่อข้อพิพาทในปัจจุบันได้ วิธีที่จะช่วยคู่ความก็คือหาทางให้คู่ความสามารถพูดกันให้กว้างขวางขึ้น ความเข้าใจผิดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นเป็นประจำในการเจรจาต่อรองและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคือ ความเข้าใจว่าข้อพิพาทที่ยากที่สุดที่จะระงับได้คือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับเงินจำนวนมากและมีหลายประเด็นที่จริงแล้วข้อขัดแย้งที่แก้ไขได้ยากกว่าคือข้อขัดแย้งที่มีเพียงประเด็นเดียวและจำนวนเงินที่พิพาทกันไม่สูงนักเพราะว่าคู่ความแทบไม่มีช่องว่างให้เจรจากันเป็นอย่างอื่นและแทบไม่มีข้อเสนออื่นเหลือให้แต่ละฝ่ายเสนอ

๒. ความสำคัญก่อนหลัง

คู่ความจะพูดถึงเรื่องต่างๆ หลายเรื่องบางเรื่องอาจสำคัญมากกว่าอีกหลายเรื่อง การช่วยคู่ความในการกำหนดลำดับความสำคัญว่าเรื่องใดสำคัญมากหรือเรื่องใดสำคัญน้อย จะทำให้เกิดแนวทางที่ชวนเชิญให้เกิดการเจรจาต่อรองกัน

คู่ความมักจะเจรจากันในประเด็น ที่ตนถือว่าสำคัญที่สุดก่อนเป็นลำดับแรก และมักจะพูดซ้ำๆ หลายครั้ง ในลักษณะที่แตกต่างกัน การฟังคู่ความอย่างรอบคอบอาจทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยทราบว่า คู่ความฝ่ายหนึ่งมีความในใจอะไรอยู่เบื้องหลัง และการตั้งคำถามอย่างแนบเนียนจะทำให้อย่างรู้ ผลประโยชน์ที่คู่ความมีอยู่ในแต่ละหัวข้อ

๓. การกำหนดแผนการเจรจา

เราแต่ละคนต่างถูกจำกัดด้วยข้อเท็จจริงที่ว่า เราสามารถพูดได้ครั้งละเรื่อง ดังนั้น การวางลำดับของเรื่องที่จะนำมาเจรจากันจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ โดยทั่วไปหลักการที่เป็นแนวทางในการกำหนดหัวข้อการเจรจา คือ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเรียงลำดับการเจรจาให้มีลักษณะที่จะช่วยให้คู่ความสามารถแก้ปัญหาได้ ซึ่งมีรูปแบบในการปฏิบัติโดยทั่วไปอยู่ ๒ แบบ ในการพิจารณาว่าควรกำหนดหัวข้อใดขึ้นมาเจรจาก่อนหรือหลัง ผู้ไกล่เกลี่ยบางคนอาจต้องการที่จะเจรจาประเด็นปัญหาง่ายๆ ก่อน และเมื่อคู่ความแต่ละฝ่ายได้อธิบายความในใจของตนแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยอาจจะประเมินได้อย่างรวดเร็วว่าประเด็นปัญหาใดที่จะสามารถระงับได้ง่ายที่สุด ในขณะที่การประเมินที่เป็นการประเมินอย่างคร่าวๆ และเปิดโอกาสให้มีการพิจารณา ในรายละเอียด หากคู่ความต้องการ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเลือกที่จะเริ่มประเมินตรงจุดใด การที่ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถทำให้คู่ความตกลงกันได้ ในประเด็นปัญหาเล็กๆ หลายๆ ประเด็นที่ดูเหมือนว่าจะมีความสำคัญน้อย ผู้ไกล่เกลี่ยจะสามารถเริ่มพัฒนาให้คู่ความเริ่มชินกับการทำความเข้าใจความตกลงกันต่อไป น้ำหนักของการยอมตกลงกันนี้อาจทำให้การเจรจาประเด็นปัญหายากๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผู้ไกล่เกลี่ยบางคนจะเริ่มด้วยประเด็นปัญหาที่ตนเห็นว่าเป็นหัวใจของข้อพิพาท ทั้งนี้เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยเริ่มต้นที่ประเด็นยากที่สุด และหากประเด็นดังกล่าวสามารถตกลงกันได้แล้ว ประเด็นปัญหาเล็กๆ ที่ง่ายกว่าก็ย่อมตกลงกันได้ง่ายขึ้น การมองหาจุดเริ่มต้นที่ตื้นนั้นผู้ไกล่เกลี่ยสามารถทำได้ด้วยการปฏิบัติบ่อยๆ และผู้ไกล่เกลี่ยจะสามารถพัฒนาหาจุดที่ตนชอบหรือพอใจได้ง่ายขึ้น

แนวทางที่ช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยหาจุดที่จะเริ่มเจรจาและกำหนดแผนในการเจรจา

ประเภท

ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถแบ่งประเด็นปัญหาต่างๆ ตามประเภทของข้อพิพาท มีอยู่เสมอที่ประเด็นปัญหามักแยกได้เป็นประเภทประเภทเช่น เรื่องเศรษฐกิจ และเรื่องที่ไม่ใช่เรื่องเศรษฐกิจ หรือเรื่องการเงินหรือพฤติกรรมต่างๆ การจัดประเภทที่เหมาะสมจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของข้อพิพาท การแบ่งประเด็นปัญหาต่างๆ ดังกล่าวมานี้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะช่วยคู่ความในการแบ่งข้อพิพาทออกมาเป็นหัวข้อต่างๆ ที่สามารถเจรจาต่อรองกันได้ ตรวจสอบสังเกตว่าการจัดประเภทของประเด็นปัญหานี้เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับการกำหนดประเด็นปัญหาอย่างไร

ลักษณะของทางแก้ปัญหา

ข้อพิพาทบางเรื่องที่คุณค่าของให้ไกล่เกลี่ยอาจเป็นเรื่องที่ต้องปฏิบัติร่วมกันยกตัวอย่างเช่น ทั้งสองฝ่ายตกลงกันว่าฝ่ายหนึ่งจะทำอะไรบางอย่างให้กับอีกฝ่ายเป็นการตอบแทนกันในขณะที่ข้อพิพาทอีกหลายเรื่องจะต้องให้คู่ความเพียงฝ่ายเดียวทำอะไรบางอย่างและคู่กรณีอีกฝ่ายเพียงแต่ยอมรับเท่านั้นยกตัวอย่างเช่น ให้คู่ความฝ่ายหนึ่งจ่ายเงินจำนวนหนึ่งให้แก่คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งมีอยู่

บ่อยครั้งที่ประเด็นปัญหาบางอย่างแก้ร่วมกันได้ง่ายกว่าประเด็นปัญหาที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดมีภาระต้องปฏิบัติแต่เพียงฝ่ายเดียว

เวลา

ในบางครั้งมีการแยกประเด็นปัญหาต่างๆ ตามกาลเวลากตัวอย่างเช่น ผู้ไกล่เกลี่ยอาจขอให้คู่ความเจรจากันตามลำดับของเหตุการณ์อะไรเกิดก่อนหรือตามลำดับจากหลังไปหน้าอะไรเกิดหลังสุดนอกจากนี้บางครั้งประเด็นปัญหาอาจมีข้อกำหนดเวลาเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยประเด็นปัญหาใดที่ถูกจำกัดด้วยเวลาส่วนใหญ่จะง่ายแก่คู่ความที่จะเจรจากันเพราะมีเวลาเป็นปัจจัยภายนอก ที่ผลักดันให้คู่ความแต่ละฝ่ายต้องพยายามหาทางแก้ไขให้ได้

ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ความกับประเด็นปัญหา

ประเด็นปัญหาบางประเด็นยากที่จะระงับได้ถ้าหากคู่ความฝ่ายใดหรือหลายฝ่ายเกิดรู้สึกยึดเหนี่ยวแน่นอยู่ในแง่ความคิดหรือในแง่ส่วนตัวกับประเด็นปัญหานั้นอย่างนั้นสิ่งที่ดีที่สุดคือควรหลีกเลี่ยงไม่พูดคุยเรื่องเหล่านี้จนกว่าคู่ความได้สร้าง สมผลงานของการตกลงไปประเด็นปัญหาอื่นๆ ได้จนใกล้จะเอนเอียงไปสู่การแก้ปัญหาทั้งหมดได้แล้ว

เหตุและผล

ในบางกรณีประเด็นปัญหาบางอย่างจะผุดขึ้นมาโดยไม่มีความเชื่อมโยงกันในเหตุกับผลระหว่างกันและกันในการจัดการกับประเด็นปัญหาในลักษณะนี้โปรดระมัดระวังอย่าไปเน้นเหตุการณ์ในอดีตแต่ขอให้เน้นความเป็นไปได้ในอนาคตในขณะที่เรามีวิธีหลายวิธีในการกำหนดแผนการเจรจา การผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเตรียมความพร้อมในการกำหนดแผนการเจรจาตามสิ่งที่คู่ความได้พูดไปแล้ว โดยทั่วไปแล้วคู่ความจะไม่พร้อมหรือไม่สามารถกำหนดแผนของการเจรจากันเอง เพราะหากว่าคู่ความสามารถทำเช่นนั้นได้แล้วเขาคงไม่จำเป็นต้องหาคนมาไกล่เกลี่ยให้เป็นแน่แท้สิ่งที่เป็นประโยชน์ที่สุดอย่างหนึ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถนำมาสู่โต๊ะการเจรจาไกล่เกลี่ยได้คือความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ยในการกำหนดแผนหรือขั้นตอนการเจรจาและพัฒนากระบวนการที่จะช่วยให้คู่ความเปลี่ยนความคิดเห็นหรือจุดยืนระหว่างกันและกันหากผู้การเขียนและเลยไม่ยอมกำหนดแผนการเจรจาจะความเป็นไปได้มากกว่าการเจรจาดังกล่าวจะค่อยๆ ลดน้อยลงจนไม่คืบหน้าไปถึงไหนทั้งนี้ไม่ใช่ เพราะคู่ความไม่เห็นด้วยระหว่างกันและกันในประเด็นปัญหาต่างๆ ที่พิพาทแต่เป็นเพราะไม่มีใครช่วยกำหนดประเด็นปัญหาและแยกเรื่องราวต่างๆ ที่คู่ความตกลงกันได้แล้วออกจากเรื่องราวที่พวกเขา ยังคงไม่เห็นพ้องกัน

๔. การสร้างความคืบหน้าหลังจากที่ผู้ไกล่เกลี่ยกำหนดแผนการเจรจาเรียบร้อยแล้วและได้เลือกประเด็นปัญหาแรกมาพูดคุยกันได้แล้วคู่ความก็ยังอาจติดอยู่กับที่โดยไม่มีอะไรคืบหน้าตรงจุดนี้งานของผู้ไกล่เกลี่ยคือช่วยคู่ความนอกข้อพิพาทของตนในแนวทางอื่นๆ เพื่อช่วยให้การเจรจาดำเนินหน้าต่อไปได้สิ่งสำคัญที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องตระหนักก็คือคู่ความอาจจะคิดอยู่ในใจว่าตนไม่ต้องการให้ระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยและอาจจะใช้กระบวนการทางศาลแทนเงินของผู้ไกล่เกลี่ยไม่ใช้การพยายามสร้างความมั่นใจว่ากรณีพิพาททุกกรณีจะสามารถจบลงได้ในกระบวนการไกล่เกลี่ย คู่ความบางรายอาจต้องการให้ศาลเข้ามาแก้ปัญหาที่เป็นได้หน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยคือช่วยให้คู่ความสามารถพิจารณาทางเลือกของตนและตัดสินใจโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผลว่าตนจะระงับข้อพิพาท

ดังกล่าวอย่างไรในส่วนนี้เราจะพูดถึงหนทางที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะสามารถช่วยคู่ความพิจารณาเปลี่ยนจุดยืนของตนเสียใหม่

การสิ้นสุดกระบวนการไกล่เกลี่ย

กรณีตกลงกันได้ นิติกรจะเขียนรายงานการไกล่เกลี่ยเสนอผู้พิพากษาอาวุโส เพื่อพิจารณาทำสัญญาประนีประนอมยอมความหรืออนุญาตให้ถอนฟ้องแล้วแต่กรณี

กรณีตกลงกันไม่ได้ คดีที่มีแนวโน้มจะตกลงกันได้และผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควรทำการไกล่เกลี่ยต่อไป ให้ทำรายงานไกล่เกลี่ยขอเลื่อนการไกล่เกลี่ยไปไม่เกิน ๗ วัน และไม่ควรเกิน ๒ นัด เพื่อเสนอผู้พิพากษาที่ดูแลกันไกล่เกลี่ยเพื่อพิจารณา

คดีที่ไม่มีทางตกลงกันได้ นิติกรจะเขียนรายงานการไกล่เกลี่ยเสนอผู้พิพากษาอาวุโสเพื่อพิจารณาเลื่อนไปนัดพิจารณาและสืบพยานโจทก์ต่อไป งานเก็บสำนวนตามสำนวนคดีให้รองอธิบดีฯ จ่ายผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนตามปกติ

กรณีโจทก์ไม่มาศาล นิติกรจะเขียนรายงานการไกล่เกลี่ยเสนอผู้พิพากษาอาวุโสเพื่อพิจารณาจำหน่ายคดีตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๔๐ วรรคสอง

กรณีโจทก์มาศาลแต่จำเลยไม่มา นิติกรจะเขียนรายงานเสนอผู้พิพากษาอาวุโสเจ้าของสำนวนเพื่อดำเนินการพิจารณาต่อไปตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๔๐ วรรคสอง

การเก็บรักษาความลับ

เว้นแต่คู่ความจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น คู่ความ ผู้ไกล่เกลี่ยและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องจะต้องเก็บรักษาความลับของข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในกระบวนการไกล่เกลี่ย และไม่นำข้อเท็จจริงและการดำเนินการในการไกล่เกลี่ยไปใช้เป็นพยานหลักฐานในการดำเนินกระบวนการพิจารณาใดๆ ของศาล ไม่ว่าในสำนวนคดีที่ทำการไกล่เกลี่ยหรือคดีอื่น หรือในกระบวนการพิจารณาชั้นอนุญาโตตุลาการ^{๘๗}

จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ได้ถูกระบุไว้ในประมวลจริยธรรมผู้ประนีประนอมหมวดที่ ๒ ว่าด้วยจริยธรรม เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนที่ ๔ การรักษาความลับ ข้อ ๑๐ ระบุว่า “ผู้ประนีประนอมจักต้องเก็บรักษาบรรดาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือที่ตนได้รู้เห็นมาอันเนื่องจากการ ทำหน้าที่ผู้ประนีประนอมไว้เป็นความลับ เว้นแต่คู่ความจะตกลงกันเป็น อย่างอื่น เป็นกรณีที่ต้องเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนดหรือเพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินการหรือหรือบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความ” โดยประมวลจริยธรรมดังกล่าวมีคำอธิบายว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยมีการดำเนินการที่เป็นความลับ เนื่องจากประสงค์ให้คู่ความสามารถพูดคุยและเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทได้อย่างเต็มที่รวมทั้งเสนอเงื่อนไขหรือทางออกสำหรับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นโดยไม่ต้องระแวงว่าข้อมูลที่เปิดเผยไปนั้น จะส่งผลเสียต่อรูปคดีหรือชื่อเสียงผลประโยชน์ได้เสียของตนไม่ว่าในทางใดๆ ดังนั้น ผู้ประนีประนอมจึงต้องรักษาข้อมูล

^{๘๗} สำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, คู่มือการจัดระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรสโซซิเอท จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๑๙.

ได้รับจากคู่ความไว้เป็นความลับ อย่างเคร่งครัดไม่แพร่กระจายให้บุคคลภายนอกทราบ เว้นแต่คู่ความตกลงกันให้เปิดเผยได้เช่น คู่ความอาจยินยอมให้นำข้อมูลหรือภาพเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย ที่ทำขึ้นไปใช้เพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์แก่การศึกษาอบรมหรือเป็น กรณีที่กฎหมายบังคับให้เปิดเผย ข้อมูลนั้นซึ่งทำให้ต้องเปิดเผยข้อมูลตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือเป็นการเปิดเผยเพื่อวัตถุประสงค์ของการดำเนินการ หรือบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความ เช่น เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการ ตีความว่าข้อตกลงประนีประนอมยอมความที่ทำขึ้นมีความหมายอย่างไร ทั้งนี้ เพื่อให้ เกิดการบังคับตามสัญญาประนีประนอมที่ทำขึ้นให้สอดคล้องกับความ ประสงค์ของคู่ความ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ผู้ประนีประนอมอาจสื่อสารสาระสำคัญของข้อมูลที่เห็นว่าจำเป็นและสำคัญที่จะช่วยให้คู่ความสามารถเจรจาตกลงกันได้ให้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งทราบ เว้นแต่เป็นข้อมูลที่คู่ความได้ระบุว่าเป็นข้อมูลที่เปิดเผยให้เฉพาะผู้ประนีประนอมเท่านั้น นอกจากนั้นประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา ๒๐ ทวิ วรรคสาม บัญญัติว่า “หลักเกณฑ์และวิธีการในการไกล่เกลี่ยของศาล การ แต่งตั้งผู้ประนีประนอม รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของผู้ประนีประนอมให้เป็นไป ตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาโดยความเห็นชอบของที่ประชุมใหญ่ของศาลฎีกาซึ่งต่อมาประธานศาลฎีกาได้ออกข้อกำหนดประธาน ศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยระบุเกี่ยวกับเรื่องการรักษาความลับไว้ดังนี้ ข้อ ๓๐ เมื่อผู้ประนีประนอมได้รับข้อมูลอันเกี่ยวกับข้อพิพาทจาก คู่ความฝ่ายหนึ่งผู้ประนีประนอมอาจเปิดเผยสาระของข้อมูลนั้นให้แก่คู่ความ อีกฝ่ายหนึ่งทราบ เว้นแต่ข้อมูลที่คู่ความได้ให้ไว้โดยห้ามมิให้เปิดเผย ข้อ ๓๑ กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการเป็นการลับ และไม่ให้ มีการบันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยไว้เว้นแต่คู่ความจะตกลงกันให้ บันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยทั้งหมดหรือแต่บางส่วนโดยคู่ความเป็น ผู้ออกค่าใช้จ่ายก็ได้ ข้อ ๓๗ ในกรณีที่คู่ความไม่ได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่น ให้รักษาข้อมูล ทั้งหมดที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นความลับ เว้นแต่เป็นการใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความ ข้อ ๓๘ ห้ามมิให้คู่ความที่เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ย ผู้ประนีประนอม หรือบุคคลภายนอก รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการไกล่เกลี่ย นำความลับไป อ้างอิง หรือนำสืบเป็นพยานหลักฐานในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ กระบวน พิจารณาของศาลหรือเพื่อดำเนินการอื่นใดไม่ว่าจะนำไปใช้ในรูปแบบใดเกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑) ความประสงค์หรือความเต็มใจของคู่ความในการขอเข้าร่วม ในการไกล่เกลี่ย
- ๒) ความเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางหรือวิธีการในการ ระบุข้อพิพาทของคู่ความในการไกล่เกลี่ย
- ๓) การยอมรับหรือข้อความที่กระทำโดยคู่ความในการไกล่เกลี่ย
- ๔) ข้อเสนอใดๆ ที่เสนอโดยผู้ประนีประนอม
- ๕) ข้อเท็จจริงที่ได้แสดงให้เห็นถึงความเต็มใจที่จะยอมรับข้อเสนอ ในการไกล่เกลี่ย
- ๖) เอกสารที่จัดทำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะใช้หรือใช้ในการ ไกล่เกลี่ยโดยเฉพาะ

อนึ่ง พยานหลักฐานใดที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย หากเป็นพยานหลักฐาน ที่นำสืบได้อยู่แล้วในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ กระบวนพิจารณาของศาล หรือเพื่อดำเนินการอื่นใด ย่อมไม่ต้องห้ามตามความในวรรคหนึ่ง ข้อ ๓๙ การขอให้ศาลมีคำสั่งให้ส่งเอกสารหรือหมายเรียกให้บุคคลใด มา

เปิดเผยความลับหรือพยานหลักฐานที่กำหนดไว้ในข้อ ๓๘ วรรคหนึ่ง จะกระทำมิได้เว้นแต่เป็นการกระทำเท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้ เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความ ในทางปฏิบัติสำหรับการไกล่เกลี่ยในประเทศไทย ผู้ไกล่เกลี่ยจะใช้ วิธีการบันทึกข้อตกลงไว้ในทำนองว่า “คู่ความทั้งสองฝ่ายให้สัญญาว่าจะไม่นำ ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการเจรจาไปใช้เป็นพยานหลักฐานในคดี” หรือมีการระบุในรายละเอียดไว้ว่า “คู่ความทั้งสองฝ่ายให้สัญญาว่า จะไม่นำข้อเท็จจริง ข้อเสนอหรือความเห็นซึ่งเสนอความเห็นหรือข้อเสนอนั้น การดำเนินการ ตลอดจนคำรับฟัง ซึ่งคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้เปิดเผยในชั้นไกล่เกลี่ยไปเปิดเผยหรือใช้เป็นพยานหลักฐาน หรือใช้ประโยชน์ใดๆ ในชั้นพิจารณาคดีไม่ว่า การไกล่เกลี่ยจะมีประเด็นเกี่ยวเนื่องถึงข้อพิพาทอันเป็นมูลแห่งกระบวนการพิจารณาไกล่เกลี่ยหรือไม่” โดยบันทึกข้อตกลงแบบหลังเป็นการแปลถ้อยคำ มาจากภาษาอังกฤษของกฎเกณฑ์ในเรื่องที่บัญญัติอยู่ในรูปกฎหมายกลาง (Model Law) ของข้อบังคับเรื่องการประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการอำนวยการ ว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (UNCITRAL)^{๘๘}

การรายงานผลการไกล่เกลี่ย

เมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องแจ้งผลการไกล่เกลี่ยให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือผู้พิพากษาที่รับผิดชอบคดีทราบ เพื่อความสะดวกในการแจ้งผลดังกล่าวเจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล จะเสนอแบบฟอร์มรายงานการประชุมให้ผู้ไกล่เกลี่ยลงลายมือชื่อ ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เสร็จสิ้นในนัดเดียว เจ้าหน้าที่จะเสนอแบบฟอร์มรายงานการประชุมให้ผู้ไกล่เกลี่ยลงลายมือชื่อ โดยกำหนดนัดไกล่เกลี่ยครั้งต่อไปไว้ด้วย ในรายงานการประชุมดังกล่าวจะไม่มีการบันทึกข้อเท็จจริงที่ได้ระหว่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

หากผู้ไกล่เกลี่ยไกล่เกลี่ยสำเร็จ คู่ความก็จะทำสัญญาประนีประนอมยอมความหรือขอถอนฟ้อง เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลต้องจัดส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือผู้พิพากษาที่รับผิดชอบคดีโดยเร็ว เพื่อมีคำพิพากษามาตามยอมหรืออนุญาตให้ถอนฟ้อง ในกรณีที่ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จก็ให้รายงานผลให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือผู้พิพากษาที่รับผิดชอบคดีทราบเพื่อดำเนินคดีต่อไป^{๘๙}

ขั้นตอนการดำเนินการไกล่เกลี่ยของศาลแรงงานภาค ๒

การไกล่เกลี่ยของศาลแรงงานภาค ๒ จะทำการไกล่เกลี่ยโดย

๑. ผู้ประนีประนอมประจำศาล หรือผู้ที่ได้รับคำสั่งจากอธิบดีผู้พิพากษาแรงงานภาค ๒ ซึ่งจะดำเนินการก่อนการพิจารณาคดี

๒. องค์คณะผู้พิพากษาในศาลแรงงานภาค ๒ ซึ่งจะดำเนินการเมื่อคดีขึ้นสู่การพิจารณาของศาล

^{๘๘} ภาณุ รังสีหัทธ, การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, (ม.ป.ท., ๒๕๕๐).

^{๘๙} สำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, คู่มือการจัดระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล, หน้า ๑๙.

ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลแรงงานภาค ๒ มีวิธีดำเนินการ ดังนี้

๑. ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจะรับคำฟ้องจากคู่ความ แล้วจัดทำสำนวนคดีไกล่เกลี่ย
๒. ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลติดต่อคู่ความ และผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเพื่อกำหนดวันเวลานัดไกล่เกลี่ย
๓. เมื่อถึงวันนัด ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยที่ได้รับมอบหมาย จะทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักการไกล่เกลี่ยของศาลแรงงานภาค ๒ ในกรณีที่ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จะเลื่อนนัดไปไกล่เกลี่ยใหม่ตามที่คู่ความต้องการ ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยต้องจัดให้มีการทำบันทึกข้อตกลงไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และนำเสนอผู้พิพากษาเจ้าของสำนวน เพื่อดำเนินการต่อไป
๔. กรณีที่ไกล่เกลี่ยสำเร็จคู่ความตกลงกันได้ และทำสัญญาประนีประนอมยอมความหรือถอนฟ้อง ทางศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจะเสนอให้ผู้พิพากษาที่รับผิดชอบคดีพิจารณาพิพากษาตามยอมหรือพิจารณาสั่งอนุญาตให้ถอนฟ้อง

๒.๒๐ สรุป

ปัญหาแรงงานก่อให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจการเมืองและสังคม และส่งผลกระทบต่อ การดำรงชีวิตของประชาชนจึงได้มีการจัดตั้งศาลแรงงานโดยให้จัดตั้งเป็นศาลชำนาญพิเศษและได้ตรา พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ. ศ. ๒๕๒๒ ให้มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแรงงานด้วยแนวคิดให้มีวิธีพิจารณาคดีให้แตกต่างไปจากคดีแพ่งธรรมดาโดยให้มีวิธีพิจารณาที่สะดวกประหยัด รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม ให้เหมาะสมกับลักษณะคดีแรงงาน

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการระงับข้อพิพาทที่เป็นประโยชน์ต่อคู่ความและกระบวนการยุติธรรม เป็นผลให้การดำเนินคดีเสร็จสิ้นไปได้อย่างรวดเร็วและประหยัดเวลาด้วยความพอใจของคู่ความ รักษาสัมพันธภาพที่ดีของคู่ความ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องละเว้นไม่ออกคำสั่ง ตัดสินใจ หรือเป็นผู้ชี้ขาด ข้อพิพาทใดๆ และไม่พยายามเกลี้ยกล่อมหรือบังคับคู่ความ เพื่อให้ยอมรับตามความเห็นของตน

ผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจึงเป็นหนึ่งในองค์ประกอบหลักของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล เป็นคนกลางในการทำหน้าที่ช่วยเหลือ เสนอแนะ หาทางออกในการยุติหรือระงับข้อพิพาทให้แก่คู่ความ ซึ่งผลของการไกล่เกลี่ย (Mediation) และประนอมข้อพิพาท (Conciliation) นี้เกิดจากการตัดสินใจของคู่ความเอง โดยผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) หรือผู้ประนอมข้อพิพาท (Conciliator) มีหน้าที่เพียงช่วยเหลือในการเจรจาและทำคำแนะนำเท่านั้น แต่ไม่มีอำนาจในการทำคำชี้ขาดเช่นเดียวกับอนุญาโตตุลาการ ดังนั้น หากคู่ความไม่พอใจผลของคำแนะนำ คู่ความก็อาจใช้การระงับข้อพิพาททางอื่น เช่น อนุญาโตตุลาการ (Arbitration) หรือ การนำคดีขึ้นสู่การพิจารณาพิพากษาของศาล (Litigation) ต่อไป

แต่เนื่องด้วยการฟ้องร้องคดีต่อศาลนั้นถึงแม้จะเป็นวิธีที่ได้รับการยอมรับและเชื่อถือว่ามีผลบังคับให้คู่ความต้องปฏิบัติตามแต่การพิจารณาและพิพากษาคดีนั้นใช้ระยะเวลายาวนานกว่าที่ศาลจะมีคำพิพากษา ดังนั้น พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒

มาตรา ๓๘ จึงได้บัญญัติว่าในกรณีที่โจทก์และจำเลยมาพร้อมกันแล้วให้ศาลแรงงานไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกันโดยให้ถือว่าคดีแรงงานมีลักษณะพิเศษอันควรระงับได้ด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน เพื่อที่ทั้งสองฝ่ายจะได้มีความสัมพันธ์ที่ดีกันต่อไป เป็นบทบัญญัติที่กำหนดให้ศาลแรงงานต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อให้คู่ความได้ตกลงประนีประนอมยอมความกัน ปัจจุบันศาลแรงงานภาค ๒ ได้มีการจัดตั้งศูนย์ประนอมข้อพิพาทซึ่งทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีที่ได้ยื่นฟ้องต่อศาลแล้ว ในการไกล่เกลี่ยจะมีเจ้าหน้าที่ประนอมข้อพิพาททำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ย มีผู้พิพากษาอาวุโสทำหน้าที่ควบคุมการไกล่เกลี่ย หากการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จแล้วจะมีการส่งสำนวนคดีให้ผู้พิพากษาผู้ทำหน้าที่พิจารณาคดีพิพากษาต่อไป แต่ในการพิจารณาคดีนั้นผู้พิพากษาที่ทำหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดี มีอำนาจที่จะทำการไกล่เกลี่ยได้ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาแรงงานมาตรา ๓๘ และในทางปฏิบัติมีคดีจำนวนไม่น้อยที่มีการเก็บเกี่ยวในชั้นพิจารณาคดีโดยผู้พิพากษาที่พิจารณาพิพากษาคดีไม่ได้มีการนำเรื่องส่งกลับมายังศูนย์ นอกจากนั้นเมื่อพิจารณาเรื่องหลักของการไกล่เกลี่ยแล้ว ยังพบว่ามีปัญหาเรื่องของการไกล่เกลี่ยในชั้นพิจารณาคดีของศาลแรงงานอีกครั้งนี้ปัญหาเรื่องความสมัครใจของคู่ความที่พิพาทเนื่องจากการเกิดเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือก ดังนั้น เรื่องความสมัครใจของคู่ความที่มีความขัดแย้งและต้องการที่จะแก้ไขปัญหความขัดแย้งให้หมดไปนั้นจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการไกล่เกลี่ยโดยคู่ความมีอำนาจในการตัดสินใจที่อยู่บนพื้นฐานของความต้องการของตนเองโดยแท้ไม่มีการนำปัจจัยภายนอกเข้ามาเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจ

บทที่ ๓

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี

ในบทที่ ๓ นี้ ผู้วิจัยศึกษาหลักพุทธสันติวิธีที่เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยศึกษาจากเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นอันเป็นชนวนให้เกิดความขัดแย้งกัน วิเคราะห์หลักธรรมที่ทำให้คู่ความสามารถประสานสามัคคีกันได้ หลังจากนั้นจึงได้ศึกษาหลักพุทธสันติวิธีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ ๑) หลักอริยสัจ ๒) หลักอคติ ๓) หลักพรหมวิหาร และ ๔) หลักสปปุริสธรรม โดยนำเสนอตามลำดับดังนี้

๓.๑ หลักพุทธสันติวิธีที่ส่งเสริมการไกล่เกลี่ย

๓.๒ ศาสนากับการใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย

๓.๓ หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่ใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๓.๔ กระบวนการไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ

๓.๑ หลักพุทธสันติวิธีที่ส่งเสริมการไกล่เกลี่ย

จากการศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์ความขัดแย้งตามที่ปรากฏในคัมภีร์พระไตรปิฎกและอรรถกถานั้นสามารถแบ่งออกได้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

วิธีการไกล่เกลี่ยข้อความขัดแย้งในคณะสงฆ์ กล่าวคือ เมื่อเกิดอธิกรณ์ หรือคดีความของสงฆ์ขึ้น พระพุทธเจ้าจะทรงอนุญาตให้สงฆ์แก้ไขปัญหาด้วยหลัก ๒ ประการ คือ ๑) อธิกรณ์สมณะ ในอธิกรณ์สมณะนี้จะสะท้อนการไกล่เกลี่ยด้วยคนกลางมากที่สุด คือ สังฆา วินัยเป็นหลักอยู่ทุกเรื่อง ทั้งนี้เพราะพระพุทธเจ้าทรงมีพระประสงค์ที่จะให้การระงับอธิกรณ์ทุกประเภท ดำเนินไปอย่างเปิดเผยและโปร่งใสต่อหน้าสงฆ์ ต่อหน้าพระธรรมวินัย และต่อหน้าบุคคล ๒) หลักติณวัตถการวินัย คือ ให้ระงับเสียด้วยการประนีประนอมยอมความกัน ยกเลิกอธิกรณ์เสีย ไม่ต้องสะสางหาความหลังกันอีก เป็นการระงับประดุจหลักการนิรโทษกรรม

หลักการพื้นฐานในการไกล่เกลี่ย คือ ระงับปัญหาความขัดแย้งในที่พร้อมหน้า นำประเด็นปัญหามาพูดคุยกันแล้วหาข้อยุติและมีความเป็นธรรม กระบวนการดำเนินการที่ประชุมต้องเลือกภิกษุบางรูปในที่ประชุมเป็นผู้มีคุณสมบัติ เช่น เป็นผู้มั่งคั่ง เป็นพหูสูต จำปาติโมกข์ได้ รู้กฎระเบียบที่ตั้งเป็นคณะทำงาน แล้วมอบหมายให้นำกรณีความไปวินิจฉัยเพื่อหาข้อยุติ หากวินิจฉัยแล้วไม่สามารถยุติปัญหาได้จะต้องนำไปสู่กระบวนการขั้นต่อไปที่เรียกว่า เภยยสิกขาวิวินัย โดยมีหลักการสำคัญที่ต้องแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยที่มีคุณสมบัติ เช่น (๑) ไม่ลำเอียงเพราะชอบ (๒) ไม่ลำเอียงเพราะชัง (๓) ไม่ลำเอียงเพราะหลง (๔) ไม่ลำเอียงเพราะกลัว มีเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา เป็นผู้ฉลาดในการพูดตามหลัก

ปิยวาจา การไกล่เกลี่ยดังกล่าวจัดได้ว่าเป็นหลักการในเชิงวิชาการได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นหลักการที่มีความสอดคล้องและเป็นทางเลือกในกระบวนการยุติธรรมในสังคมปัจจุบัน^๑

๓.๒ ศาสนากับการใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย

การเจรจาไกล่เกลี่ยมีประวัติที่ยาวนานและแตกต่างกันในศาสนาและวัฒนธรรมต่างๆ เกือบจะทั่วโลก มีการใช้กระบวนการเจรจาแบบนี้อย่างกว้างขวาง และได้ผลดีในกลุ่มของชาวยิว ชาวคริสเตียน ชาวอิสลาม ชาวฮินดู ชาวพุทธ กลุ่มชนที่นับถือขงจื้อ และวัฒนธรรมท้องถิ่นต่างๆ มากมาย ตัวอย่างที่จะกล่าวต่อไปนี้จะแสดงให้เห็นถึงกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยที่มีการใช้อย่างกว้างขวางและได้พัฒนาเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาข้อพิพาท

ชุมชนชาวยิว ในสมัยก่อนคริสตกาล (Biblical Times) ได้ใช้การเจรจาแบบนี้ทั้งในทางศาสนจักรและผู้นำทางการเมือง เพื่อแก้ปัญหาคความแตกต่างกันทั้งทางโลกและทางศาสนา ต่อมาในประเทศสเปน อัฟริกาเหนือ อิตาลี ยุโรปตอนกลางและยุโรปตอนเหนือ อาณาจักรตุรกีและตะวันออกกลาง พระชาวยิวที่เรียกว่า แรบไบ (Rabbi) และศาลทางศาสนาของชาวยิวมีบทบาทสำคัญในการเจรจาไกล่เกลี่ย หรือทำหน้าที่เป็นผู้พิพากษาตัดสินข้อพิพาทระหว่างสมาชิกที่นับถือศาสนาเดียวกันของเขา ส่วนใหญ่ศาลนี้มีบทบาทสำคัญในการปกป้องเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและสร้างความมั่นใจว่าชาวยิวมีกระบวนการแก้ปัญหาคความขัดแย้งที่เป็นทางการอย่างชัดเจน แม้เรื่องของปัญหาคความขัดแย้งในท้องถิ่น ชาวยิวก็มักจะถูกห้ามโดยกฎหมายเฉพาะของสังคมที่ใหญ่กว่าไม่ให้ใช้วิธีอื่นในการตัดสินข้อพิพาท^๒

ในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งของชาวยิว ซึ่งถือเป็นประเพณีปฏิบัติของชาวยิว ในที่สุดก็จะคล้ายกับ สังคมคริสเตียน ที่เห็นพระเยซูคริสต์เป็นผู้ไกล่เกลี่ยสูงสุด ในคัมภีร์อ้างถึงพระเยซูเป็นผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางระหว่างพระเจ้ากับมนุษย์ ว่า “สำหรับพระเจ้าที่มีองค์เดียวและผู้ไกล่เกลี่ยคนเดียวระหว่างพระเจ้ากับมนุษย์ที่เป็นศาสดา หรือองค์พระเยซูคริสต์ ซึ่งได้อุทิศตัวเขาเองเพื่อแลกเปลี่ยนกับทุกสิ่งทุกอย่าง และยอมรับการไถ่สวนแทน” จากมโนทัศน์ของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยแบบนี้เอง ในที่สุดบทบาทพระหรือบาทหลวงจึงทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย เป็นคนกลางระหว่างสาวกและพระเจ้า และระหว่างผู้นับถือศาสนาเดียวกันจนถึงยุคเรอเนซองส์ วัดของคาทอลิกในยุโรปตะวันตก และวัดของออร์ทอดอกซ์ในฝั่งทะเลเมดิเตอร์เรเนียนตะวันออก กลายเป็นองค์กรศูนย์กลางของการเจรจาไกล่เกลี่ย และแก้ปัญหาคความขัดแย้งในสังคมตะวันตก บาทหลวงจะทำหน้าที่เป็นคนกลางไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของครอบครัว กรณีอาชญากรรมและข้อพิพาททางการทูตระหว่างคนชั้นสูงในวัฒนธรรมของศาสนาอิสลาม ก็มีประเพณีอันยาวนานของการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง ในประเพณีของสังคมชนบทในตะวันออกกลาง ปัญหาต่างๆ จะได้รับการแก้ไขโดยที่ประชุมของผู้สูงอายุ ที่ซึ่งผู้เกี่ยวข้องจะได้รับการปรึกษาหารือ ต่อรอง อภิปรายอย่างรอบคอบรวมถึงเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อแก้ประเด็นความขัดแย้ง หรือข้อกล่าวหาในคนเฒ่าเดียวกันหรือต่างเผ่าพันธุ์ กรณีในเมือง ประเพณีท้องถิ่นกลายมาเป็นกฎหมาย

^๑ ชลากร เทียนส่องใจ, “การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธ: หลักการและเครื่องมือสำหรับการจัดการความขัดแย้ง”, หน้า ๑๒๘.

^๒ Christopher Moor, *The Mediation Process: Practical Strategic for Resolving Conflict*, 3rd ed., (San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers, 2003), pp.20-22.

เรียกว่า กฎหมายชาร์รี (Shari s law) ซึ่งมีคนกลางเฉพาะเรียกว่า ควอดิส (Quadis) เป็นผู้รักษากติกา และกำกับ เจ้าหน้าที่จะไม่ใช้เพียงแต่ตัดสินแต่ยังมีบทบาทในการไกล่เกลี่ยด้วย ประเทศอินโดนีเซียซึ่งเป็นประเทศใหญ่ที่ได้รับอิทธิพลจากศาสนาอิสลามตามแบบทางศาสนา ผลจะเกิดจากกระบวนการมุชยาวาร่าห์ (Musyawarah) คือกระบวนการจัดการข้อขัดแย้งโดยอาศัยความเห็นร่วมกันเป็นหลัก กระบวนการนี้ถูกใช้ในหลายรูปแบบและยังใช้อยู่จนทุกวันนี้ทั่วไปทั้งหมู่บ้าน เพื่อการตัดสินใจและแก้ไขข้อพิพาททั้งในระดับท้องถิ่นและทุกๆ ระดับในประเทศที่นับถือศาสนาฮินดูก็มีประวัติอันยาวนานในการใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย หมู่บ้านของชาวฮินดูในอินเดียมีประเพณีการใช้ระบบยุติธรรมปัญจะญัตติ (Panchayat) โดยมีคณะบุคคลอยู่ ๕ คน ที่ทำหน้าที่ทั้งไกล่เกลี่ยและเป็นอนุญาโตตุลาการในข้อพิพาท และยังทำหน้าที่เชิงบริหารในการให้บริการในเรื่องคำร้องทุกข์ต่างๆ ของชุมชนสำหรับพระพุทธศาสนา พระภิกษุหรือแม่ชีที่นับถือพุทธศาสนาได้ทำหน้าที่คนกลางไกล่เกลี่ยภายในสังคมพุทธมาโดยตลอดมีประวัติอันยาวนานที่เริ่มจากอินเดียและจีนต่อมาขยายไปศรีลังกา ประเทศไทย เนปาล ทิเบต และญี่ปุ่นซึ่งพุทธศาสนาและปรัชญามักจะเน้นในเรื่องของความเห็นพ้องต้องกันของชุมชน ความโน้มเอียงจิตใจและมักจะแสวงหาดุลยภาพและความกลมกลืน สอดรับกับความสัมพันธ์ระหว่างกัน๘ สิ่งที่น่าสนใจในพระพุทธศาสนา คือ มีการปฏิบัติการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ปรากฏในพระไตรปิฎกอันเป็นคัมภีร์หลักของพุทธศาสนา ซึ่งได้กล่าวถึงกรณีที่พระพุทธเจ้าทำหน้าที่เป็นคนกลางไกล่เกลี่ยอยู่ ๒ กรณี ได้แก่ ความขัดแย้งกันเองเกี่ยวกับพระวินัยของภิกษุชาวโกสัมพี และความขัดแย้งของชาวศากยะและชาวโกลิยะในการแย่งชิงทรัพยากรน้ำ

กล่าวโดยสรุป การไกล่เกลี่ยนั้นเป็นหนึ่งในสันติวิธีที่จะนำมาจัดการความขัดแย้งเพื่อที่จะลดผลกระทบเชิงลบให้น้อยที่สุด เพราะเป็นกระบวนการที่คู่เจรจาทกลงสมัครใจที่จะมาเจรจากันโดยมีบุคคลที่สามหรือคนกลางที่เป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่ายหรือทุกๆ ฝ่าย การเจรจาไม่ได้มุ่งหวังที่จะมาเอาชนะกันหรือให้ได้มากที่สุดเหมือนในกรณีการเจรจาต่อรองธุรกิจรวมทั้งกระบวนการสื่อสารที่ใช้ก็เป็นไปอย่างโปร่งใส มีความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ผลสำเร็จของการเจรจาไกล่เกลี่ยคือความพึงพอใจของทุกๆ ฝ่าย โดยใช้กระบวนการที่เรียกว่าการเจรจาโดยยึดประโยชน์ร่วมเป้าหมายของการเจรจา คือ ข้อยุติที่ต่างฝ่ายร่วมกันเลือกทางเลือกต่างๆ ที่ร่วมกันและแสวงหาจึงนับว่าเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สามารถนำมาจัดการกับปัญหาความขัดแย้งได้อย่างสันติ

รูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธ^๙

หลักการและวิธีการในการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ได้แก่

- (๑) คุมสติ (Mindfulness)
- (๒) ทำหน้าที่กัลยาณมิตร (Education Process)
- (๓) สื่อสารอย่างลึกซึ้ง (Deep Communication)
- (๔) วิเคราะห์เรื่องราว (Issues Analysis)
- (๕) เข้าถึงวิธีการ (Approaching to Strategies)
- (๖) คิดอย่างแยบคาย (Thinking Wisely)
- (๗) หาจุดสนใจ (Interest Finding)

^๙ ชลากร เทียนส่องใจ, การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธ: หลักการและเครื่องมือสำหรับการจัดการความขัดแย้ง, หน้า ๒๐๗-๒๓๓.

(๘) เสนอทางเลือก (Option Creating)

(๙) สร้างสัมพันธภาพอันดี (New Relationship Building)

๑) ขั้นตอนกัลยาณมิตร จะอยู่ใน ๕ ขั้นตอนแรก คือ (๑) คুমสติ (๒) ทำหน้าที่กัลยาณมิตร (๓) สื่อสารเชิงพุทธ (๔) วิเคราะห์เรื่องราวและ (๕) เข้าถึงวิธีการ ซึ่งทั้ง ๕ ขั้นตอนนี้ ถือว่าเป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญของคนกลางโดยตรง สรุปได้ดังนี้ อันดับแรก คือ การสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางจะต้องคুমสติทั้งของตนเอง และคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ไม่ให้การดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางนั้น ตกอยู่ในบรรยากาศของความตึงเครียด นั่นคือ จะต้องพยายามสร้างบรรยากาศของความเป็นกันเอง ดับอารมณ์ที่คุกรุ่นของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายในการที่จะต้องมาเผชิญหน้ากัน จากนั้นคนกลาง จะต้องทำหน้าที่สวมบทบาทของกัลยาณมิตร สร้างศรัทธาให้เกิดขึ้น ในการให้คำชี้แจง หรือ คำแนะนำต่างๆ ที่ถูกต้องให้กับคู่กรณี ไม่ทำการตัดสินใดๆ วางตัวอย่างเป็นคนกลางไม่เอนเอียงเข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ควบคุมให้เกิดการสื่อสารทั้งผู้ที่เป็นคนกลาง และคู่กรณี ในการพูดและการฟัง ซึ่งจากกระบวนการการสื่อสาร ก็จะทำให้คนกลางนั้นได้รับทราบข้อมูลต่างๆ ของปัญหาความขัดแย้ง ที่จะสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่เป็นปัจจัยภายนอก และรู้ถึงสาเหตุที่เป็นรากเหง้า เพื่อที่จะนำไปสู่วิธีการหรือกลยุทธ์ ในการที่การป้อนสัญญาหรือความรู้ใหม่ให้กับคู่กรณี เกิดความคิดปรุงแต่งที่เป็นไปในแนวทางที่ถูกต้อง สามารถที่จะจัดการกับปัญหาได้

๒) ขั้นตอนโยนิโสมนสิการ เป็นขั้นตอนที่ ๖ คือ การคิดอย่างแยกแยะ ขั้นตอนดังกล่าวนี้ จัดว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างมาก เพราะเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายใน ซึ่งเกี่ยวข้องกับความคิดที่จะต้องร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว ทั้งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลาง และคู่กรณีทั้งสองฝ่าย จะต้องร่วมมือกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เกิดสัมมาทิฐิ ที่จะนำไปสู่หนทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งหลักหรือวิธีการในการคิด ได้แก่ วิธีคิดแบบโยนิโสมนสิการทั้ง ๑๐ ประการ ซึ่งวิธีคิดแบบวิวัชวาทนั้น เป็นวิธีคิดที่ถือว่าเป็นแกนหลัก และครอบคลุมที่สุด สำหรับนักเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ในการที่จะนำมาเป็นหลักคิดในการจัดการความขัดแย้ง เพราะเป็นวิธีคิดที่แยกแยะ แสดงความจริงออกให้เห็นทุกแง่มุมหรือกล่าวได้ว่า เป็นวิธีคิดที่ต้องพิจารณาอย่างรอบด้าน ว่าสิ่งใดดีไม่ดี ถูกต้อง หรือไม่ถูกต้องอย่างไร เพราะหลักคิดแบบวิวัชวาท เป็นระบบความคิดของทางสายกลางทางพุทธจริยศาสตร์ เป็นการใช้ปัญญาไตร่ตรองจากข้อมูลที่มีอยู่อย่างรอบด้านมากที่สุด แล้ววิเคราะห์ปัญหาแบบองค์ (Holistic Approach) ซึ่งจะสามารถพบแบบที่ไม่สุดโต่งไปทางใดทางหนึ่ง ก็คือทางเลือกที่เป็นกลาง และเป็นทางสายกลางสำหรับกรณีนั้นๆ

๓) ขั้นตอนการจัดการปัญหาความขัดแย้ง ซึ่ง ได้แก่ (๗) หาจุดสนใจ (๘) เสนอทางเลือก และ (๙) สร้างสัมพันธภาพอันดี ในขั้นตอนนี้ทั้งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลาง และคู่กรณีทั้งสองฝ่าย จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ร่วมกัน เพราะเมื่อเกิดระบบความคิดที่ถูกต้องแล้ว ก็จะทำให้ได้มาซึ่ง จุดสนใจอย่างแท้จริงของคู่กรณี ที่ทั้งสองฝ่าย จะต้องเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นการแก้ปัญหาที่ตรงจุดอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อจะนำไปสู่แนวทางหรือทางออกในการแก้ไขปัญหา จนกระทั่งทั้งสองฝ่ายสามารถที่จะหวนกลับมาคืนดี หรือให้อภัยซึ่งกันและกันได้ในที่สุด

จากการศึกษาการไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ ซึ่งอาจจะแตกต่างจากการไกล่เกลี่ยโดยทั่วไป นั่นคือ ผู้ไกล่เกลี่ยมิได้มีบทบาทในการแสวงหาทางออกด้วยการหาทางเลือกที่จะให้ผู้ขัดแย้งจะได้รับ

ผลตอบแทนมากกระทั่งพึงพอใจทั้งสองฝ่าย แต่มีทิศทางที่ต้องการลดระดับความต้องการของคู่ขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่ยอมรับกันได้? มากกว่า หรืออาจจะกล่าวได้ว่า พระพุทธศาสนาเน้นการไกล่เกลี่ยผ่านการลดอุปสงค์ที่มากเกินไปของคู่ขัดแย้ง ซึ่งสวนทางจากการไกล่เกลี่ยกระแสหลักทั่วไปที่มักมีทิศทาง ที่พยายามขยายเขตพื้นที่ความพึงพอใจด้วยการต่อรองให้ได้ผลลัพธ์สูงสุด

กล่าวโดยสรุป ในปัจจุบันได้มีการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยมากพอสมควร ทำให้มีทางเลือกที่หลากหลายมาก อันอาจนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ทุกฝ่ายพึงพอใจ ขณะเดียวกันในส่วนที่เกี่ยวข้องประเด็นปัญหาซึ่งเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งของความขัดแย้ง ปัจจุบันได้มีการพัฒนาแนวคิดและวิธีการในการจัดการกับองค์ประกอบข้อนี้มากขึ้น (เช่น การแยกแยะระหว่าง “จุดยืน” หรือ Position กับ “ความต้องการ” หรือ Interest) แนวคิดและวิธีการเหล่านี้มีประโยชน์มาก และสอดคล้องกับหลักการระงับความขัดแย้งแบบพุทธ ดังนั้น จึงน่าที่จะนำมาประยุกต์ให้เข้ากับกระบวนการไกล่เกลี่ยแบบพุทธได้โดยง่าย ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการกับความขัดแย้งแบบพุทธครอบคลุมทั้ง ๓ องค์ประกอบ ควรกล่าวในที่นี้ว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยแบบพุทธตามที่กล่าวมาข้างต้น แม้จะยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ แต่ก็สามารถเข้ามาเสริมกับวิธีการไกล่เกลี่ยในสังคมไทยได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะการระงับความขัดแย้งในสังคมไทยนั้นมักจะให้ความสำคัญกับเรื่องประเด็นปัญหาและกระบวนการมาก ขณะที่เรื่องคนและอารมณ์ความรู้สึกดูเหมือนจะไม่ค่อยได้รับความสนใจมากนัก ตรงนี้เองที่กระบวนการไกล่เกลี่ยแบบพุทธจะเข้ามาเสริมได้ เพราะให้ความสำคัญกับเรื่องความยึดติดและอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นอุปสรรคต่อการระงับความขัดแย้ง กล่าวได้ว่ามิติด้านอารมณ์นั้นเป็นทั้งจุดเริ่มต้นของกระบวนการไกล่เกลี่ยที่พึงปรารถนา และเป็นจุดสุดท้ายที่ชี้วัดว่าการไกล่เกลี่ยนั้นประสบผลหรือไม่การไกล่เกลี่ยใดๆ แม้จะมีข้อสรุป แต่ถ้าไม่สามารถขจัดอคติและความหวาดระแวงต่อกันได้แล้ว ย่อมไม่อาจเรียกได้ว่าเป็นความสำเร็จได้เลย

๓.๓ หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่ใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำเป็นต้องมีหลักธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวเพื่อมิให้เกิดความห่อหุ้ม ลำเอียง และมีความอดทน อดกลั้น ผู้ศึกษามีแนวคิดว่าการจัดการความขัดแย้งหรือข้อพิพาทตามหลักการแห่งศาสนาพุทธที่นำมาปรับใช้ควบคู่กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดปริมาณคดี ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความรู้ความสามารถมีความน่าเชื่อถือคอยช่วยเหลือคู่ความในการเจรจาและหาข้อมูลยุติร่วมกัน ซึ่งเมื่อก้าวถึงความขัดแย้งหรือข้อพิพาทย่อมหมายถึง “ความทุกข์” ของคู่กรณี และหลักธรรมที่ผู้ไกล่เกลี่ยพึงยึดถือปฏิบัติ คือ หลักอริยสัจ หลักออคติ หลักพรหมวิหาร และหลักสัพบุริสธรรม ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นหลักในกระบวนการในการแก้ไขปัญหาทั้งหมด ถ้านำหลักดังกล่าวไปปรับใช้ ก็จะทำให้การไกล่เกลี่ยเกิดสัมฤทธิ์ผลได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๓.๓.๑ หลักอริยสัจ ๔

หลัก “อริยสัจ ๔” ถือเป็นระบบใหญ่ที่ครอบคลุมกระบวนการในการแก้ไขปัญหาทั้งมวล ซึ่งมีสาระสำคัญพอสรุปได้ว่า เมื่อเจอกับปัญหา หรือ “ทุกข์” คือ สภาวะบีบคั้น สิ่งที่ดีขัด บีบคั้น คับข้อง ก็ต้อง สืบสาวหาเหตุปัจจัยของมันว่าเกิดจากอะไร เรียกว่า “สมุทัย” เมื่อพบแล้ว ก็ต้องเล็ง จุดหมายว่าเราจะเอาอะไรและจะสามารถทำได้แค่ไหน เพียงใด คือ เอาความต้องการมาดูความเป็นไปได้ แล้วตั้งเป้าหมายขึ้น มาเรียกว่า “นิโรธ” เมื่อตั้งเป้าหมายชัดแล้ว ก็จะมาสู่ขั้นการลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เรียกว่า “มรรค”^๔

ท่านพุทธทาสภิกขุได้เสนอไว้ว่า ต้องใช้หลักอริยสัจ ๔ เป็นหลักการสำหรับพิจารณา และศึกษาหามรรควิธีในการแก้ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ คือ

- ๑) ทุกข์ หรือวิฤติการณ์ต่างๆ คือความไม่มีสันติภาพ ไม่มีความปองดอง
- ๒) สมุทัย สาเหตุแห่งความทุกข์ คือ เหตุแห่งวิฤติการณ์ ต้นเหตุที่แท้จริงของวิฤติการณ์แห่งความแตกแยกในสังคมไทย หรือในโลกก็คือ ความไม่มีศีลธรรม จึงเป็นเหตุให้เห็นแก่ตัว พอเห็นแก่ตัว ก็เป็นความเดือดร้อนแก่บุคคลนั้นและเดือดร้อนแก่บุคคลอื่นทันที
- ๓) นิโรธ ความดับทุกข์ คือ สันติภาพ หรือความปองดอง ซึ่งถือว่าเป็นนิพพานสำหรับคนทั่วไปในโลก

๔) มรรค ทางให้ถึงสันติภาพ หรือความปองดอง คือ ความถูกต้องทุกประการ รวมกันเข้าเป็นหนทางที่เรียกว่า **มรรคมืองค์ ๘** อันประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้ คือ (๑) เห็นชอบ (สัมมาทิฐิ) (๒) ดำริชอบ (สัมมาสังกัปปะ) (๓) เจรจาชอบ (สัมมาวาจา) (๔) กระทำชอบ (สัมมากรรมันตะ) (๕) เลี้ยงชีพชอบ (สัมมาอาชีวะ) (๖) พยายามชอบ (สัมมาวายามะ) (๗) ระลึกชอบ (สัมมาสติ) (๘) ตั้งจิตมั่นชอบ (สัมมาสมาธิ)

นอกจากนี้เราสามารถนำเอาระบบไตรสิกขาและมรรคมืองค์ ๘ เป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับการพัฒนามนุษย์ทั้งในองค์กรและสังคมเพื่อสร้างความปองดอง โดยประมวลสาระสำคัญได้ ดังนี้

- ๑) ศีล คือการไม่ทำความชั่วทั้งปวงอันประกอบด้วยมรรค ๓ คือ สัมมาวาจา (การพูดชอบ) สัมมากรรมันตะ (การกระทำชอบ) และสัมมาอาชีวะ (เลี้ยงชีพชอบหรือดำรงชีพชอบ)
- ๒) สมาธิ คือการบำเพ็ญความดีให้เพียบพร้อมอันประกอบด้วยมรรค ๓ ประการ คือ สัมมาวายาม (พยายามชอบ) สัมมาสติ (ระลึกชอบ) สัมมาสมาธิ (จิตมั่นชอบ) และ
- ๓) ปัญญา คือ การทำจิตของตนให้ผ่องใส อันประกอบด้วยมรรค ๒ ประการ คือ สัมมาทิฐิ (ความเห็นชอบ) และสัมมาสังกัปปะ (ความดำริชอบ)^๕

หลัก “อริยสัจ ๔” ถือเป็นระบบใหญ่ที่ครอบคลุมกระบวนการในการแก้ไขปัญหาทั้งมวล ซึ่งมีสาระสำคัญพอสรุปได้ว่า เมื่อเจอกับปัญหา หรือ “ทุกข์” คือ สภาวะบีบคั้นสิ่งที่ขัด บีบคั้น คับข้อง ก็ต้องสืบสาวหาเหตุปัจจัยของมันว่าเกิดจากอะไร เรียกว่า “สมุทัย” เมื่อพบแล้ว ก็ต้องเล็งจุดหมายว่าเราจะเอาอะไรและจะสามารถทำได้แค่ไหน เพียงใด คือเอาความต้องการมาดู

^๔ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **สลายความขัดแย้ง: นิติศาสตร์-รัฐศาสตร์-เศรษฐศาสตร์แนวพุทธ**, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: http://watnyanaves.net/th/book_detail/๔๓๘ [๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๑].

^๕ กฤติ เพิ่มทันจิตต์, **แนวทางการบริหารภายใต้กระบวนการทัศน์วิฤติพุทธ**, (กรุงเทพมหานคร: สุขุมวิทการพิมพ์, ๒๕๕๒), หน้า ๑๖๗.

ความเป็นไปได้ แล้วตั้งเป้าหมายขึ้นมาเรียกว่า “นิโรธ” เมื่อตั้งเป้าหมายชัดแล้ว ก็จะมาสู่ขั้นการลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เรียกว่า “มรรค”

๓.๓.๑.๑ ความหมายของอริยสัจ ๔

อริยสัจ ๔ ตามคำจำกัดความในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “อริย, อริยะ” เป็นคำนาม ในพระพุทธศาสนา เป็นคำสำหรับเรียกบุคคลผู้บรรลุธรรมวิเศษ มีโสดาปัตติมรรค เป็นต้น ว่าพระอริยะ หรือพระอริยบุคคล และยังเป็นคำวิเศษณ์ หมายถึง เป็นของพระอริยะ เป็นชาติอริยะ เจริญ เติบ ประเสริฐ^๖ , คำว่า สัจ, สัจจะ เป็นคำนาม หมายถึงความจริง, ความจริงใจ^๗ รวมเป็นคำนาม คือคำว่า “อริยสัจ” หมายถึงความจริงของพระ อริยะ, ความจริงอันประเสริฐ, ซึ่งธรรมสำคัญหมวดหนึ่งในพระพุทธศาสนา มี ๔ ขอ คือ

๑) ทุกข

๒) ทุกขสมุทัย เหตุที่ทำให้เกิดทุกข

๓) ทุกขนิโรธ ความดับทุกข

๔) ทุกขนิโรธคามินีปฏิปทา หรือ มรรค ทางแห่งความดับทุกข์^๘

พระธรรมธีรราชมหามุนี (โชดก) กล่าวไว้ว่า “อริยสัจ หมายถึงของจริงอันประเสริฐของจริงอันทางไกลจากกิเลส ของจริงอันยังความเป็นพระอริยเจ้าให้สำเร็จ”^๙

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต)^{๑๐} ทานให้คำจำกัดความไว้ว่าอริยสัจ หมายถึงความจริงอย่างประเสริฐ, ความจริงของพระอริยะ, ความจริงที่ทำให้คนเป็นพระอริยะ มี ๔ อย่าง คือ ทุกข (หรือทุกขสัจจะ) สมุทัย (หรือสมุทัยสัจจะ) นิโรธ (หรือ นิโรธสัจจะ) มรรค (หรือมคคสัจจะ) เรียกเต็มว่า ทุกข (อริยสัจ) ทุกขสมุทัย (อริยสัจ) ทุกขนิโรธ (อริยสัจ) และทุกขนิโรธคามินีปฏิปทา (อริยสัจ)

อริยสัจ แปลว่า “ความจริงอันประเสริฐ หรือ ความจริงของพระอริยบุคคล” หมายความว่า ถ้าผู้ใดสามารถรู้ อริยสัจ ๔ ด้วยปัญญา ผู้นั้นก็จะเป็นพระอริยบุคคลและที่ทำให้เป็นผู้ประเสริฐนั้น เพราะในขณะที่รู้ อริยสัจ ๔ กิเลสทั้งหลายก็ถูกทำลายหายไปจากจิต ทำให้จิตใจจะมีสภาพใสสะอาด บริสุทธิ์ เป็นบุคคลที่ประเสริฐ

อริยสัจ ๔ จัดเป็นหมวดธรรมที่สำคัญมากของพระพุทธศาสนา เพราะสรุปรวมพระธรรมคำสั่งสอนทั้งหมด กล่าวคือ รวมพระธรรมคำสั่งสอนของพระพุทธองค์ไว้ในพระไตรปิฎกทั้ง ๓ คือ พระวินัยปิฎก พระสุตตันตปิฎก และพระอภิธรรมปิฎกนั้น สรุปรวมลงในอริยสัจ ๔ ทั้งสิ้น ดังนี้

^๖ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๑๓๓๗.

^๗ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒๗๖.

^๘ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๓๓๗.

^๙ พระธรรมธีรราชมหามุนี (โชดก ป.ธ.๙), หลักปฏิบัติสมณะและวิปัสสนากรรมฐาน, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๒๓๙.

^{๑๐} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสนฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๓๒๘.

ก. ทุกข์ คือ สิ่งที่เบียดเบียนบีบคั้นทำให้เกิดความไม่สบายกาย ไม่สบายใจ อันเกิดจากร่างกายหรือจิตใจ ถูกเบียดเบียนแล้ว หนได้ยากหรือหนไม่ได้ จึงทำให้เกิดเป็นทุกข์ เหล่านี้ คือ ความจริงประการแรกที่ว่า มนุษย์เกิดมาแล้ว ย่อมต้องประสบกับทุกข์ ไม่ว่าจะทุกข์ทางกาย เช่น โรคภัยไข้เจ็บ หรือความแก่ชรา หรือทุกข์ทางใจ เช่น ความหมองมัวของจิตของเกิดจากกิเลสและนิวรณ์ทั้งหลาย

พระพุทธเจ้าทรงค้นพบความทุกข์อริยสัจแบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มใหญ่ ดังนี้ คือ

๑) สภาวะทุกข์ คือ ทุกข์ประจำสภาวะ หมายถึง ความทุกข์ที่มีประจำอยู่ในสภาพร่างกายของคนเรา เริ่มตั้งแต่เกิดมามีชีวิตจนถึงตาย ซึ่งมีอยู่ ๓ อย่าง ดังนี้ คือ

(๑) ชาตทุกข์ แปลว่า “ความเกิดเป็นทุกข์”

(๒) ชราทุกข์ แปลว่า “ความแก่ชราเป็นทุกข์”

(๓) มรณทุกข์ แปลว่า “ทุกข์คือความตาย”

๒) ปกิณณกทุกข์ แปลว่า ความทุกข์ที่จรมาจากที่อื่นโดยเกิดขึ้นเป็นครั้งคราวตามเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมของชีวิต มีน้อยบ้างมากบ้าง ผลัดเปลี่ยนกันไปในแต่ละบุคคลซึ่งมีอยู่ถึง ๘ อย่าง คือ

(๑) โสกะ คือ ความเศร้าใจ ความเสียใจ

(๒) ปริเทวะ คือ ความรำพึงรำพัน บ่นท้อ

(๓) ทุกขะ คือ ความไม่สบายกายเพราะเจ็บป่วย

(๔) โทมนัสสะ คือ ความน้อยใจ ความไม่สบายใจ

(๕) อุปายาสะ คือ ความคับใจ ความตรอมใจ

(๖) อัปปียสัมปิโยคะ คือ ประสบสิ่งไม่เป็นที่รักแล้วไม่ชอบใจ

(๗) ปิยวิปปิโยคะ คือ ความพลัดพรากจากสิ่งที่รัก

(๘) อิจฉตาลาภะ คือ ความผิดหวังไม่ได้สิ่งที่ตนอยากได้

พระพุทธองค์ทรงสั่งสอนให้ชาวพุทธได้รู้จักกับตัวความทุกข์เหล่านั้น ทรงสั่งสอนให้มองโลกตามความเป็นจริง คือ ให้รู้จักกับความเป็นจริงของโลก ไม่ประมาทและสามารถที่จะหาวิธีแก้ไขปัญหาชีวิตของตนได้ทุกโอกาส

ข. สมุทัย: เหตุให้ทุกข์เกิด

สมุทัย แปลว่า “เหตุให้ทุกข์เกิด” หมายความว่า ความทุกข์ทั้งหมดในอริยสัจข้อที่ ๑ เหล่านี้มีได้เกิดขึ้นมาเฉยๆ สาเหตุที่ทำให้เกิดทุกข์ คือ สิ่งที่เราเรียกว่า ตัณหา ๓ ประการประกอบไปด้วย กามตัณหา คือ ความทะยานอยากในกาม, ภวตัณหา คือ ความทะยานอยากที่จะเป็นเช่นนั้นสิ่งนี้ และ วิภวตัณหา คือ ความไม่อยากจะสิ่งนั้นสิ่งนี้ ซึ่งตัณหาเหล่านี้ คือสภาวะที่เกิดต่อเนื่องมาจากตัวกิเลสทั้งหลาย เมื่อเราเกิดกิเลส (โลภะ โทสะ โมหะ) เราก็จะเกิดความอยากหรือไม่อยาก ซึ่งเป็นตัวเหตุให้เกิดความทุกข์ ตัณหามีอยู่ ๓ ประการ คือ

๑) กามตัณหา คือ ความอยาก เกิดจากตา หู จมูก ลิ้น กาย และใจ

๒) ภวตัณหา คือ ความอยาก เมื่อไม่ได้ตั้งใจปรารถนาก็เป็นทุกข์

๓) วิภวตัณหา คือ ความไม่เป็นความอยากไม่มี

ตัณหา คือ ความอยากทั้ง ๓ ประการนี้ ถ้าอยากจนเกินพอดี ย่อมทำให้เกิดเป็นทุกข์ทั้งสิ้น

ค. นิโรธ: ความดับทุกข์

นิโรธ แปลว่า “ความดับทุกข์” หมายถึง ความรู้หรือปัญญาที่ทำให้จิตใจของบุคคลสามารถละตัณหาได้ หรือสามารถทำลายตัณหาให้หมดไปจากจิตใจและจิตที่บรรลุนิโรธแล้ว จะมีลักษณะสงัดจากกิเลส ไม่ยึดมั่นในตัวตน รวมไปถึงไม่โลภ ไม่โกรธ ไม่หลงอีกด้วย คงเหลือแต่ธรรมชาติของความสงบสุขอย่างยิ่ง ทางพระพุทธศาสนาเรียกสภาวะอย่างนี้ว่า “นิพพาน”

ง. มรรค: ข้อปฏิบัติให้ถึงความดับทุกข์

มรรค แปลว่า “ข้อปฏิบัติให้ถึงความดับทุกข์” หมายถึง อริยมรรค หรือทางอันประเสริฐ แนวปฏิบัติที่นำไปสู่การดับทุกข์ คือ การลงมือแก้ปัญหา โดยการปฏิบัติสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมสำหรับการระงับทุกข์นั้นให้จบสิ้นไป ด้วยการผ่านกระบวนการรู้ตนว่าทุกข์เรื่องอะไร (ทุกข์) รู้ว่าทุกข์เพราะอะไร (สมุทัย) และทำใจสงบ มีสติปัญญาใช้ปัญญาแก้ไขปัญหา (นิโรธ) และปฏิบัติตามแนวทาง (มรรคมีองค์ ๘)

มรรค ประกอบด้วยองค์ ๘ ประการ คือ

๑) ความเห็นชอบ (สัมมาทิฐิ) หมายถึง การรู้เห็นในอริยสัจ ๔ อย่างถูกต้อง ชัดเจน ด้วยปัญญา เช่น รู้ว่าทุกข์อย่างไร รู้ว่าตัณหาเป็นเหตุให้เกิดทุกข์อย่างไร

๒) ความดำริชอบ (สัมมาสังกัปปะ) หมายถึง ความคิดชอบ เช่น มีความคิดหาหนทางที่จะหลีกเลี่ยงออกจากกาม ไม่ลุ่มหลงมัวเมาอยู่กับ รูป เสียง กลิ่น รส สัมผัส

๓) การพูดชอบ (สัมมาวาจา) หมายถึง เว้นจากการพูดเท็จ เว้นจากการพูดส่อเสียด เว้นจากการพูดคำหยาบ และเว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ

๔) การกระทำชอบ (สัมมกัมมันตะ) หมายถึง เว้นจากการฆ่าสัตว์ เว้นจากการลักทรัพย์ เว้นจากการประพฤติดินในกาม

๕) การเลี้ยงชีวิตชอบ (สัมมาอาชีวะ) หมายถึง ประกอบอาชีพสุจริตไม่ผิดศีลธรรม

๖) ควรเพียรชอบ (สัมมาวายามะ) หมายถึง มีความเพียรระวังไม่ให้ความชั่วเกิดขึ้นในตน เพียรละความชั่วที่เกิดขึ้นแล้วให้หมดไป

๗) ความระลึกรู้ชอบ (สัมมาสติ) หมายถึง ความมีสติระลึกถึงความเป็นไปได้ของสภาพร่างกาย ระลึกรู้ถึงความเป็นไปของเวทนา (ขณะมีอารมณ์) ว่าเป็นสุข เป็นทุกข์ หรือเฉยๆ รวมไปถึงการระลึกถึงความดี ความชั่ว หรือความไม่ดีไม่ชั่วที่เกิดขึ้นในจิตของตน

๘) การตั้งจิตให้ชอบ (สัมมาสมาธิ) หมายถึง การทำจิตให้เป็นสมาธิ เริ่มตั้งแต่ การทำจิตให้สงบชั่วขณะ (ขณิกสมาธิ) การทำจิตให้สงบเกือบจะแน่วแน่ (อุปจารสมาธิ) และทำจิตให้สงบในขั้นแน่วแน่ (อัปปนาสมาธิ) หรือขั้นเข้าฌานสมาบัติ

อริยสัจ ๔ ประกอบด้วย ทุกข์ สมุทัย นิโรธ มรรค เมื่อเห็นอริยสัจแล้ว ก็จะเข้าใจถึงความเป็นไปอันแท้จริงของชีวิต ย่อมมีใจตั้งมั่นอยู่ในความดี หมั่นบำเพ็ญอริยมรรค เกิดปัญญา รู้เห็นสิ่งต่างๆ ตามความเป็นจริงได้และจะสามารถดับทุกข์ หลุดพ้นจากกิเลสทั้งปวง มุ่งสู่เป้าหมายสูงสุดของพระพุทธศาสนา คือ การบรรลุนิพพาน

๓.๓.๑.๒ ความสำคัญของอริยสัจ ๔

อริยสัจเป็นหัวข้อธรรมสำคัญอย่างยิ่งหัวข้อหนึ่งในหลักคำสอนสำคัญของพระสัมมาสัมพุทธเจ้า จะเห็นได้จากหลักฐานต่อไปนี้

๑) พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงปฏิญาณพระองค์ว่าเป็นสัมมาสัมพุทธะ เพราะทรง รู้แจ้งในอริยสัจ ความข้อนี้ปรากฏอยู่ในธัมมจักกัปปวัตตนสูตร ที่ทรงแสดงเป็นครั้งแรกแก่ ปัญจวัคคีย์ นั่นเอง ว่า

“ปัญญาอันรู้เห็นตามเป็นจริงของเราในอริยสัจ ๔ นี้ มีรอบ ๓ มีอาการ ๑๒ อย่างนี้ ยังไม่หมดจดดีแล้วเพียงใด ดูก่อนภิกษุทั้งหลาย เรายังยืนยันไม่ได้ว่า เป็นผู้ตรัสรู้สัมมา สัมโพธิญาณอันยอดเยี่ยมในโลก พร้อมทั้งเทวโลก มารโลก พรหมโลกในหมู่สัตว์ พร้อมทั้ง สมณพราหมณ์ เทวดาและมนุษย์ เพียงนั้น

ดูก่อนภิกษุทั้งหลาย ปัญญาอันรู้เห็นตามเป็นจริงของเราในอริยสัจ ๔ นี้ มีรอบ ๓ มีอาการ ๑๒ อย่างนี้ ยังไม่หมดจดดีแล้วเพียงใด ดูก่อนภิกษุทั้งหลาย เมื่อนั้น เรายังยืนยันไม่ได้ว่าเป็นผู้ตรัสรู้สัมมาสัมโพธิญาณอันยอดเยี่ยมในโลก พร้อมทั้งเทวโลก มารโลก พรหมโลก ในหมู่สัตว์ พร้อมทั้ง สมณพราหมณ์ เทวดา และมนุษย์เพียงนั้น”

๒) พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงยกย่องพระสารีบุตรให้เป็นพระธรรมเสนาบดี คือแม่ทัพธรรม ทรงให้เหตุผลว่า เพราะพระสารีบุตรสามารถแสดงธรรมจักรซึ่งมีอริยสัจ ๔ เป็นแกนกลางได้เสมอ พระองค์ไม่มีพระสาวกอื่นรูปใดจะทำให้เทียมถึง แสดงว่าทรงถือเอาอริยสัจ ๔ เป็นมาตรฐานวัดความสามารถของพระสาวกในเรื่องการแสดงธรรม

๓) พระสารีบุตรได้แสดงไว้ว่า อริยสัจ ๔ เป็นที่รวมลงแห่งธรรมที่เป็นกุศลทั้งหลายเหมือนรอยเท้าช้างใหญ่กว่ารอยเท้าสัตว์บกทุกชนิด เอรอยเท้าของสัตว์อื่นทุกชนิดมาใส่ในรอยเท้าช้าง ได้ฉับใด ธรรมที่เป็นกุศลทุกอย่างรวมลงในอริยสัจ ๔ ได้ฉับนั้น

๔) ถ้าจะกล่าวให้ใกล้เคียงกับชีวิตของคนเราทุกคน อริยสัจ ๔ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาชีวิตและการแก้ไขปัญหา นั่น ความทุกข์เป็นปัญหาชีวิตที่เผชิญหน้าทุกคนอยู่ การแก้ไขปัญหาชีวิตจะต้องดำเนินไปตามหลักเหตุผลและสติปัญญา หรือดำเนินการให้ถูกต้องตามเหตุของปัญหานั้นๆ แล้วดับที่เหตุ ปัญหาจึงจะคลี่คลายหรือดับลง

๓.๓.๑.๓ อริยสัจ ๔ เพื่อการไกล่เกลี่ย

หากนำเอาหลักธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้าที่เรียกว่า อริยสัจ ๔” ดังกล่าวข้างต้น มาปรับใช้กับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็จะได้ว่า^{๑๑}

๑) สำรวจปัญหาหรือความขัดแย้ง (ทุกข์)

ทุกข์หรือปัญหาข้อพิพาทหรือความขัดแย้งระหว่างคู่กรณี ซึ่งก่อให้เกิดความทุกข์ ความเครียด ความอึดอัดขัดข้องใจ ความสูญเสียในเรื่องของเวลา ค่าใช้จ่าย โอกาส และประโยชน์ต่างๆ มากมาย การกำหนดประเด็นที่พิพาทให้ชัดเจนจะช่วยให้การหาทางแก้ไขปัญหาคือดับทุกข์ เป็นไปได้ตรงจุดและง่ายขึ้น

^{๑๑} สำนักงานศาลยุติธรรม, นิตยสารสำนักงานศาลยุติธรรม, (กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด อรุณาการพิมพ์, ๒๕๕๓), หน้า ๒๐๕.

๒) ค้นหาสาเหตุของปัญหาหรือความขัดแย้ง (สมุทัย)

สมุทัยหรือเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดข้อพิพาทหรือความขัดแย้ง เป็นผลอันมีที่มาจากสาเหตุ การจะดับทุกข์ได้อย่างเหมาะสมตรงจุด จะต้องทราบสาเหตุแห่งทุกข์นั้นให้ชัดเจนก่อน การวิเคราะห์ให้เห็นเหตุแห่งปัญหาหรือเหตุแห่งความขัดแย้งจึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญยิ่ง ซึ่งจะมีสาเหตุหลักอยู่ที่กิเลสของมนุษย์ ๓ ประการ คือ^{๑๒}

(๑) กามตัณหา คือ ความอยากได้ใคร่มีเพื่อตัวเอง ความเห็นแก่ตัว การแก่งแย่งแสวงหาผลประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สินเงินทองหรือสิ่งบำรุงบำเรอตนเองทั้งหลายทั้งปวง

(๒) ภวตัณหา คือ ความต้องการอยากให้อยู่ อยากให้เป็นอย่างใจคิด อยากให้สิ่งนั้นคงอยู่ตลอดกาล อยู่ด้วยตลอดไป เกิดความกระวนกระวายใจ เป็นเหตุให้ต่อสู้ดิ้นรนเพื่อให้อยู่กับตน

(๓) วิภวตัณหา คือ ความต้องการอยากให้ไป หรืออยากให้พ้น เมื่อไม่พอใจในสิ่งใดก็อยากให้สิ่งนั้นไปเสียให้พ้น

ตัณหาเหล่านี้เปรียบได้กับความต้องการหรือความปรารถนาที่อยู่ภายในใจของคู่พิพาทหรือคู่ความ บางครั้งก็ปรากฏตามข้อเรียกร้องหรือจุดยืนที่แสดงออกมา แต่บางครั้งกลับซ่อนอยู่ภายในไม่เปิดเผยออกมา ในการไกล่เกลี่ย หลายครั้งที่ผู้ไกล่เกลี่ยพบว่า ความต้องการที่แท้จริงของคู่ความหรือคู่ความไม่ตรงกับข้อเรียกร้องหรือจุดยืนที่แสดงออกมา トラบใดที่ยังไม่สามารถค้นพบหรือบรรลุถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่ความหรือคู่ความปัญหาก็ไม่อาจระงับได้สิ้น

การค้นหาให้พบความต้องการที่แท้จริงที่ซ่อนอยู่นั้นเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องค้นหาความต้องการที่แท้จริงนั้นให้เจอเสียก่อน แล้วจึงหาทางดับหรือระงับข้อพิพาทนั้นได้อย่างเหมาะสมและตรงจุด กระบวนการในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงจึงเป็นสิ่งสำคัญ จึงมักเกิดปัญหาว่า ทำอย่างไรจึงจะได้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของทั้งสองฝ่าย

การได้มาซึ่งข้อมูลจากคู่ความนั้นจะช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยทราบถึงความต้องการที่แท้จริงได้ ดังนั้น จึงต้องพยายามให้คู่ความหรือคู่ความแสดงความต้องการที่แท้จริงออกมาให้ปรากฏ ไม่ว่าจะเป็นโดยวัจนะภาษา (คำพูด) หรืออวัจนะภาษา (ภาษากาย) แล้วนำมาพิจารณา

ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องฟัง โดยให้คู่ความหรือคู่ความเล่าเหตุการณ์ เรื่องราวความต้องการ และความประสงค์ให้ผู้ไกล่เกลี่ยฟัง ประกอบกับการสังเกตภาษากายของคู่ความหรือคู่ความเมื่อได้ฟังและสังเกต จากภาษาพูดและภาษากายของคู่ความหรือคู่ความแล้ว ควรพิจารณาต่อไปว่า สิ่งที่พูดมานั้น สิ่งใดเป็นความต้องการที่แท้จริง หรือสิ่งที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่แท้จริงหรือไม่ หากมีข้อสงสัย หากมีข้อสงสัย ก็ควรถามเพื่อให้เกิดความกระจ่างชัด และการรู้จักใช้คำถามหรือเทคนิคต่างๆ เพื่อให้คู่ความหรือคู่ความให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องมากที่สุดนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยกระจ่างชัดถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่ความ บางกรณีอาจต้องพูดคุยทีละฝ่าย เพื่อให้คู่ความหรือคู่ความรู้สึกสะดวกใจหรือผ่อนคลายที่จะเปิดเผยข้อมูลของตนมากขึ้น

ควรเขียนหรือจดบันทึกข้อมูลที่ได้รับจากคู่ความหรือคู่ความเพื่อช่วยในการจำและใช้ในการวิเคราะห์หาความต้องการที่แท้จริงของคู่ความ

^{๑๒} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **สลายความขัดแย้ง: นิติศาสตร์-รัฐศาสตร์-เศรษฐศาสตร์แนวพุทธ**, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: http://watnyanaves.net/th/book_detail/438 [๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๑].

เมื่อพบความต้องการที่แท้จริงของคู่ความทุกฝ่ายแล้วก็จะเข้าสู่ขั้นตอนการค้นหาทางแก้ปัญหา

๓) วางแนวคิดหรือทฤษฎีในการแก้ไขปัญหาหรือระงับความขัดแย้ง (นิโรธ)

นิโรธ หรือความดับทุกข์ การที่จะบรรลุถึงความดับทุกข์ได้จำเป็นที่จะต้องมีการวางแนวคิดหรือทฤษฎีในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม เมื่อเราทราบแล้วว่าทุกข์มาจากต้นเหตุความต้องการหรือความปรารถนาอันอยู่จิตในของคนๆ นั้น เราก็จำเป็นต้องดับระงับปัญหาที่ต้นกำเนิดในจิตของคนๆ นั้น แต่ใครจะช่วยเขาดับทุกข์ของตัวเองให้ดีที่สุดได้นอกจากตัวของเขาเอง ทั้งนี้ เมื่อทุกข์หรือปัญหาความขัดแย้งนั้น เป็นเรื่องของคู่ความทั้งสองฝ่ายหรือหลายฝ่ายก็ดี ผู้ที่จะช่วยในการแก้ปัญหา ระงับความขัดแย้งได้ดีที่สุด จึงควรจะเป็นตัวคู่ความทุกฝ่ายนั่นเอง

การให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการหาทางออกเป็นสิ่งสำคัญ การระดมความคิดค้นหาทางออกด้วยกันทุกฝ่ายเป็นสิ่งที่ช่วยให้บรรลุถึงทางแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้น อย่างไรก็ตาม ใจความขัดแย้งมักมีสาเหตุมาจากความต้องการที่ซ่อนอยู่ในใจของคู่ความหรือคู่ความ ซึ่งต่างต้องการและพยายามจะปกป้องผลประโยชน์ของตนเองไว้ก่อน จึงเป็นการยากที่ลำพังเพียงคู่ความหรือคู่ความจะสามารถพูดคุยตกลงกันได้ด้วยดี บนภาวะความขัดแย้ง หากปราศจากความช่วยเหลือจากผู้ไกล่เกลี่ย คู่ความหรือคู่ความนั้นยากที่จะพูดคุยเจรจาตกลงกันได้อย่างราบรื่น

ผู้ไกล่เกลี่ยจึงมีหน้าที่อีกด้านหนึ่งเป็นผู้ประสานความต้องการของทุกฝ่าย แต่ไม่ใช่ฝ่ายใดจะเรียกร้องตามความปรารถนาและความต้องการของตนได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุดปรัชญาของการรวมยอมให้เกิดความยั่งยืน คือหลักของการสร้างความพอเหมาะพอดีได้ สัตส่วน ตามที่ชอบที่ควร เป็นการสร้างสมดุลตามหลักทางสายกลาง พยายามให้เกิดความพอดี พอเหมาะ ไม่ได้เปรียบเสียเปรียบ และเป็นธรรม ตามที่คู่ความหรือคู่ความสามารถจะยอมรับได้ ทั้งในแง่ผลประโยชน์ และความรู้สึก ผู้ไกล่เกลี่ยควรกระตุ้นให้เกิดกระบวนการค้นหาทางออกร่วมกัน รวมทั้งควบคุมและประสานความต้องการให้ได้อย่างลงตัว ซึ่งมีใช้งานที่ง่ายเลย อย่างไรก็ตาม เมื่อสามารถไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทสำเร็จ ก็มักยังความปิติแก่ผู้ไกล่เกลี่ยทุกท่าน

๔) กำหนดแนวทางหรือวิธีปฏิบัติเพื่อยุติปัญหาหรือความขัดแย้ง (มรรค)

มรรคหรือทางดับทุกข์ ในการดับทุกข์ของบุคคล พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงมรรคมีองค์ ๘ ประการ อันเป็นหนทางสู่การดับทุกข์ ได้แก่

- (๑) สัมมาทิฐิ ความเห็นชอบ
- (๒) สัมมาสังกัปปะ ความดำริชอบ
- (๓) สัมมาวาจา พูดชอบ
- (๔) สัมมากัมมันตะ การงานชอบ
- (๕) สัมมาอาชีวะ การเลี้ยงชีพชอบ
- (๖) สัมมาวายามะ พยายามชอบ
- (๗) สัมมาสติ ตื่นตัวรู้ชอบ
- (๘) สัมมาสมาธิ ตั้งใจมั่นชอบ

มรรคแปดประการนี้เป็นหนทางของความชอบในทางความคิดและการกระทำ หรือกล่าวโดยสรุปคือ คิดดี พูดดี ทำดี หนทางการดับทุกข์นั้นพระพุทธองค์ให้ถือหลักทางสายกลาง ไม่สุดโต่งไปในทางใดทางหนึ่ง ถือหลักของความพอดี และปฏิบัติได้จริง

ในส่วนของการระงับความขัดแย้งหรือปัญหาของคู่ความนั้น เมื่อสามารถตกลง รวมขอมกันได้ด้วยดีแล้ว การกำหนดข้อตกลงให้สอดคล้องกับความต้องการของทุกฝ่ายและสามารถ ปฏิบัติได้โดยชอบด้วยกฎหมายนับเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้การประนีประนอมนั้น บรรลุผลในที่สุด เป็นธรรมดาที่การเอารัดเอาเปรียบ ย่อมทำให้อีกฝ่ายไม่ยากปฏิบัติตามข้อตกลง หรือตามสัญญาประนีประนอมยอมความ รวมทั้งการทำสัญญาประนีประนอมยอมความที่ไม่สามารถ ปฏิบัติได้ ย่อมไม่เกิดผลในที่สุด หากข้อตกลงนั้นต่างเป็นที่พอใจ สามารถปฏิบัติได้จริงและชอบด้วย กฎหมาย ทุกฝ่ายย่อมยินดีปฏิบัติ

การมีสัมมาทิฐิจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ หากคู่ความรวมทั้งผู้ไกล่เกลี่ยเองไม่มีสัมมาทิฐิ ย่อม ยากที่จะปฏิบัติให้สำเร็จได้ เมื่อคู่ความมีมิจฉาทิฐิ อาจเป็นเพราะ ความโลภ ความโกรธ ความไม่รู้หรือ ความหลงผิด ด้วยประสบการณ์ ภูมิหลังหรือมุมมองในทางที่เป็นปฏิปักษ์กับการประนีประนอม รวมขอมข้อพิพาทนั้นๆ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจจำเป็นต้องพยายามช่วยให้คู่ความปรับทัศนคติหรือมุมมองต่อ ปัญหาตลอดจนการสร้างสรรคทางเลือกและทางออกได้อย่างเหมาะสมกับปัญหา ข้อพิพาทหรือ คู่ความ ปรับทัศนคติหรือมุมมองต่อปัญหาตลอดจนการสร้างสรรคทางเลือกและทางออกได้อย่าง เหมาะสมกับปัญหาข้อพิพาทหรือความขัดแย้ง

ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจึงควรศึกษาหาความรู้และเทคนิคในการไกล่เกลี่ย รวมทั้งสะสม ประสบการณ์เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อช่วยให้คู่ความได้ค้นพบมรรคหรือทางในการแก้ปัญหาเร่งข้อ พิพาทและความขัดแย้งของพวกเขาส่งสำเร็จ

การทำความเข้าใจกับแนวทางการไกล่เกลี่ยแบบพุทธวิธีดังกล่าว คงไม่ใช่เรื่องยาก อะไร แต่ปัญหาจะอยู่ที่ภาคปฏิบัติหรือขั้นมรรควิธี ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายอย่างแน่นอน เพราะค้นหา มานะ ทิฐิถือเป็นศัตรู ตัวร้ายกาจและน่ากลัวที่สุดของมนุษยชาติปัญหาใหญ่น้อยทั้งหลายทั้งปวง ที่เกิดขึ้น ในโลกนี้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเศรษฐกิจ สังคม การเมือง หรือภัยพิบัติต่างๆ เช่น น้ำท่วม โลกร้อน ภัย แล้ง มลพิษ โรคระบาด ฯลฯ หากพิจารณาดูให้ดีก็จะพบว่ารากเหง้าแห่งปัญหานั้นแท้จริงมีสาเหตุ มา จากจากค้นหา มานะ ทิฐิของมนุษย์ทั้งสิ้น การที่จะขจัดหรือลด ค้นหา มานะ ทิฐิ ที่เกิดขึ้นในใจ ของคู่กรณีพิพาทกันให้ได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในหลักธรรมคำ สอนของ พระพุทธเจ้าอย่างถ่องแท้ลึกซึ้งและต้องมีกลยุทธ์ กลวิธีต่างๆ อีกมากมาย

กล่าวโดยสรุป กระบวนการแก้ปัญหาโดยกาสนำเอาวิธีสัจ ๔ มาแก้ปัญหา สามารถ นำมาใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ย ประการแรก ให้กำหนดรู้ปัญหาหรือทุกข์ที่เกิดขึ้นให้ชัดเจน ประการ ที่สอง ค้นหาสาเหตุของความทุกข์ที่เกิดขึ้นให้ได้ พิจารณาหาสาเหตุที่แท้จริงให้ได้ ประการที่สาม กำหนดหรือเข้าใจเป้าหมายของการแก้ปัญหาอย่างชัดเจนและถูกต้อง ทำเพื่ออะไร ผลที่ได้จะเป็น อย่างไร และประการที่สี่ ต้องปฏิบัติตามแนวการแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง

๓.๓.๒ หลักพรหมวิหารธรรม

๓.๓.๒.๑ ความหมายของพรหมวิหารธรรม

คำว่า “พรหมวิหาร” เป็นภาษาบาลี แปลความหมายไว้ว่า ธรรมเป็นเครื่องอยู่อย่างพรหม หรือของท่านผู้ใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย ๒ อย่าง คือ

๑) พรหม คือ ผู้ประเสริฐ เข้าใจกันส่วนมาก พรหมมีวิมานอยู่ส่วนหนึ่งต่างหากจากพวกเทพ ไม่มี คูครองเหมือนพวกเทพ อยู่เดียว พวกพราหมณ์ถือว่าเป็นต้นวงศ์ของพวกเรา ทางพุทธศาสนาก็มีเรื่องพรหมอยู่หลายที่ ผู้บำเพ็ญตนได้ฌานสมาบัติก็ว่าตายไปเป็นพรหม ส่วนใหญ่พระพุทธรูปเจ้ามุ่งให้ทุกคนประพฤติธรรมที่ จะทำให้เป็นพรหมมากกว่า

๒) วิหารธรรม คือ ธรรมเป็นเครื่องอยู่ หมายถึง เอาใจเข้าหาธรรมะ หรือเอาธรรมะเข้ามาไว้ที่ใจ พุคง่าย ๆ ก็คือ ทั้งเนื้อทั้งตัวมีธรรมะ^{๑๓}

เมื่อนำ ๒ คำศัพท์มารวมกันตามหลักทางภาษา “พรหมวิหาร” จึงหมายถึง ธรรมเป็นเครื่องอยู่ของพรหม หรือธรรมประจำใจของพรหม กล่าวคือ พรหมเป็นเทพเจ้าสูงสุดในศาสนาพราหมณ์ที่สร้างโลกและอภิบาลโลกตามทัศนะของพราหมณ์เพราะถือว่า มนุษย์เมื่ออยู่กันไปพองถึงกับหนึ่งโลกจะพินาศ และพระพรหมจะสร้างโลกขึ้นมาใหม่และจะลิขิตชีวิตมนุษย์ว่าจะเป็นอย่างไรร แต่ทัศนะของพระพุทธศาสนาไม่เชื่อเหมือนศาสนาพราหมณ์และถือว่ามนุษย์ทุกคนมีส่วนรับผิดชอบในการสร้างสรรค์และอภิบาลสังคม ด้วยเหตุนี้ ทุกคนต้องทำตัวให้เป็นพรหม หรือคุณธรรมความเป็นพรหม และในการปฏิบัติในลักษณะนี้ เป็นการสร้างสรรค์ตนเองด้วยหลักพรหมวิหารและพรหมวิหาร เมื่อนำมาใช้กับมนุษย์ในฐานะที่มนุษย์สามารถสร้างสรรค์และอภิบาลโลกได้ด้วยตัวมนุษย์เอง

สมเด็จพระญาณสังวร (เจริญ สุวฑฺฒโน)^{๑๔} ได้ให้ความหมายของพรหมวิหารธรรม หมายถึง ธรรมเครื่องอยู่ของผู้ใหญ่ ผู้ไม่มัวหมองในศีล ในธรรม ในวินัย คือ พรหมวิหาร เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา จะให้เกิดผลเป็นประโยชน์ได้จริงจะต้องทำให้คุ้นใจ คือ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับใจด้วย

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต)^{๑๕} ได้ให้ความหมายของพรหมวิหารธรรม ว่า หมายถึง ธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ธรรมประจำใจอันประเสริฐ หลักความประพฤติที่ประเสริฐ บริสุทธิ์ ธรรมที่ต้องมีไว้เป็นหลักใจและกำกับความประพฤติ จึงจะชื่อว่า ดำเนินชีวิตแบบหมดจด และปฏิบัติตนต่อมนุษย์สัตว์ทั้งหลายโดยชอบ นอกจากนี้ พรหมวิหารยังมีความหมายที่สามารถแปลอีกในหนึ่งว่า ธรรมเป็นเครื่องอยู่ของพรหมหรือธรรมประจำใจที่ทำให้เป็นพรหมหรือให้เสมอด้วยพรหมหรือเป็นเครื่องอยู่ของท่านผู้มีความยิ่งใหญ่

^{๑๓} แสวง บุญเฉลิมวิภาส, **รวมคำบรรยายหลักวิชาชีพนิกายหมาย**, พิมพ์ครั้งที่ ๔. (กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิญญูชน จำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓๗.

^{๑๔} สมเด็จพระญาณสังวร (เจริญ สุวฑฺฒโน), **พรหมวิหารธรรม**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัทสหทัยการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๒๗).

^{๑๕} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๖. (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ เอส. อาร์. พรินติ้งแมสโปรดักส์, ๒๕๕๑), หน้า ๒๒๗.

พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช)^{๑๖} ได้ให้ความหมายของพรหมวิหารธรรมไว้ว่า พรหมวิหารธรรม หมายถึงบุคคลผู้มีคุณธรรมครบถ้วนบริบูรณ์เท่านั้น

ดาวรุ่ง สวัสดิ์รักษ์^{๑๗} กล่าวว่า พรหมวิหาร คือ หลักธรรมของท่านผู้เป็นใหญ่ และอีกแนวคิดหนึ่งก็บอกว่า “ใครก็ได้” เช่น พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดีสุรเตโช)^{๑๘} กล่าวว่า พรหมวิหาร คือ บุคคลผู้มีคุณธรรม และพระครูนิวาสธรรม^{๑๙} กล่าวว่า พรหมวิหารธรรม หมายถึง ธรรมเป็นเครื่องอยู่ของผู้ใหญ่ มีธรรมเป็นเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ผู้มีคุณธรรมดังกล่าวมานี้ จะอยู่ในวัยไหนก็ตาม เรียกว่า ผู้ใหญ่ทั้งนั้น

สรุป คำว่า “พรหมวิหารธรรม” คือ ธรรมเป็นเครื่องอยู่ของพรหม หรือธรรมประจำใจของพรหม หรือธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ธรรมประจำใจอันประเสริฐ หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์ ธรรมที่ต้องมีไว้เป็นหลักของจิตใจและกำกับความประพฤติ หรือเป็นธรรมที่ใช้ในการยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้ปกครอง ท่านผู้ใหญ่ ถ้าปฏิบัติตนโดยใช้พรหมวิหารเป็นเครื่องมือในการดำเนินชีวิตแล้ว จึงจะชื่อว่า ได้ดำเนินชีวิตหมดจดและปฏิบัติตนต่อมนุษย์ทั้งหลายโดยชอบ

๓.๓.๒.๒ ความสำคัญของหลักพรหมวิหารธรรม

พรหมวิหารธรรม ประกอบด้วย เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา รวมเรียกว่า พรหมวิหาร ๔ เมตตา คือ ความรักใคร่ความปรารถนาจะให้เขาเป็นสุข กรุณา คือความสงสารเมื่อคนอื่นตกยากมีทุกข์ มุทิตา คือ ความยินดี ในเมื่อเห็นคนอื่นได้ดีและอุเบกขา คือ ความเป็นกลางต่อทุกข์สุขของสัตว์ไม่เอนเอียงด้วยความชอบหรือชัง โดยส่วนมากคนจะแยกระหว่าง เมตตากับกรุณาไม่ค่อยชัด เพราะโดยมากเราใช้ควบคู่กัน ถ้ามีเมตตาจะต้องตามด้วยกรุณา

ทำไมต้อง ๔ และทำไมถึงเริ่มจากเมตตา มีคำอธิบายว่า ที่มีเพียง ๔ เพราะเป็นธรรมะที่ใช้ปราบอกุศลกรรม ๔ ชนิด คือ พยาบาท วิหิงสา อหิงสา และราคะ โดยเมตตาใช้ปราบพยาบาท กรุณาใช้ปราบวิหิงสา คือ ความเบียดเบียน มุทิตาใช้ปราบอหิงสา คือ ความริษยา ไม่ยินดีด้วย และอุเบกขาใช้ปราบราคะ สาเหตุที่เริ่มต้นจากเมตตา และเรียงลำดับไปตามกรุณา มุทิตา และลงท้ายที่อุเบกขา ด้วยเหตุผลว่า เมตตามีความเกื้อกูลแก่สัตว์เป็น ลักษณะอยู่แล้ว ต่อมาเมื่อเราได้เห็น หรือได้รับรู้ว่ามิได้รับทุกข์ถ้าเราปรารถนาที่จะเกื้อกูล แล้วขจัดทุกข์ออกจากเขา นั่นคือ ความกรุณา ต่อจากนั้นเมื่อเราได้รับรู้หรือเห็นผู้อื่นได้มีความสุขโดยปราศจากทุกข์แล้วมีความรู้สึกปลาบปลื้มยินดีด้วย เรียกว่า มุทิตา และสุดท้ายด้วยปัญญาเมื่อเราพิจารณาเห็นแล้วเราจะรู้ว่าอันไหนที่เราควรวาง

^{๑๖} พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช), พระในบ้าน, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสียงเสียง, ๒๕๔๓), หน้า ๓๔.

^{๑๗} ดาวรุ่ง สวัสดิ์รักษ์, “ผู้บริหารกับการจัดการทรัพยากรบุคคลของสถานศึกษาระดับประถมศึกษาตามหลักพรหมวิหาร ๔”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการคณะสงฆ์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖), หน้า ๗๘-๘๒.

^{๑๘} พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช), เรื่องเดียวกัน.

^{๑๙} พระครูนิวาสธรรม, พรหมวิหารธรรม, [ออนไลน์], แหล่งที่มา <https://www.gotoknow.org/posts/๒๕๒๖๕> [๑ มิถุนายน ๒๕๖๑].

เฉยและหยุดที่จะเข้าไปร่วมรับรู้ในความรู้สึกของผู้อื่น เพราะเหตุดังนี้พระพุทธร่องค์จึงตรัสเมตตาไว้ก่อนด้วยอำนาจการมุ่งแก้กฏและจบด้วยอุเบกขา^{๒๐}

๑) เมตตา

คำว่า เมตตา เป็นคำภาษาบาลีแปลว่า ความรัก มีรากศัพท์มีจาก “มิท” มีความหมายว่า สีนห (ความรัก) ลงด้วย ต ปัจจัยฯ ในกิริยาภิตตในรูปอดีตถึงค์เป็น อา^{๒๑} คำว่าเมตตา คือ ความปรารถนาดีความมีไมตรีต่อผู้อื่น มีความสุข และประสบแต่สิ่งที่เป็นคุณประโยชน์^{๒๒} ในคัมภีร์อรรถกถาได้ให้คำจำกัดความว่า เมตตา มีความเป็นไปโดย อาการเกือกูลเป็นลักษณะ มีอันนำเอาประโยชน์เกือกูลเข้าไปให้เป็นรส มีอันนำความอาฆาตออกไปเสีย^{๒๓} ดังนั้น เราจะเห็นว่า นี่คือ ความรู้สึกของผู้เป็นมารดา และสหายที่มีต่อลูกของตัวเอง หรือต่อเพื่อน หรือความคิดชอบของผู้เป็นอารยชน เนื่องด้วย มารดาก็ดีอารยชนก็ดีสหายก็ดีท่านเหล่านั้นต่าง ปรารถนาให้บุคคลหรือสรรพสัตว์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับตนมีความสุขความเจริญรุ่งเรืองและประสบแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ดังนั้น จึงได้ชื่อว่าเป็นมิตร^{๒๔} ดังที่พระธรรมปิฎก (ป. อ ปยุตต์ ปยุตโต)^{๒๕} กล่าวว่า “ความรักที่แท้ต้องการให้ผู้อื่นเป็นสุข จะเห็นได้ง่ายๆ เหมือนความรักของพ่อแม่ พ่อแม่รัก ลูก คืออยากให้ลูกเป็นสุข ถ้าเราอยากให้ลูกเป็นสุข เราก็ต้องพยายามทำทุกอย่าง เพื่อให้ลูกเป็นสุข เพื่อจะได้เห็นลูกมีความสุข พอเห็นลูกมีความสุข พ่อแม่ก็มีความสุขด้วย” แต่ถ้าความรักที่กอบด้วยตัณหาหาคะ หรือเป็นความรักที่เป็นอกุศล ไม่ถือเป็นเมตตา เพราะเป็นความรักที่ต้องการปรารถนาดีให้ผู้อื่นเพียงเพื่อเป็นเงื่อนไขสำหรับตนจะได้ใช้ประโยชน์หรือเสพสุข และต้องการได้รับการสนองตอบ นั้นเป็นความรักที่ไม่บริสุทธิ์

๒) กรุณา

คำว่า กรุณา เป็นคำภาษาบาลีแปลว่า ความสงสาร กิริยาที่สงสาร มีรากศัพท์มีจาก “กร มีความหมาย ว่า กรณ (กระทำ) ลงด้วย ยุ ปัจจัยฯ ในกิริยาภิตตในรูปอดีตถึงค์เป็น อา” อีกอย่างหนึ่ง “กั บทหน้า รุธิ ธาตุใน ความหมายว่า อวรณ์ณ (ปิดกั้น) ลง อ ปัจจัยฯ ในกิริยาภิตตในรูปอดีตถึงค์เป็น อา” จากข้อความดังกล่าว กรุณา หมายถึง ความสงสาร ปรารถนาให้เขาพ้นจาก ความทุกข์ ความเดือดร้อน ความลำบากต่างๆ โดยสาธุชนคนดีเมื่อพบเจอคนที่ประสบความเดือดร้อนหรือทุกข์ยาก ไม่สามารถนิ่งเฉยได้มีความรู้สึกเป็นทุกข์ไม่สบายใจหวั่นไหว ปรารถนาจะช่วยเหลือ ในคัมภีร์

^{๒๐} มหาวิทยาลัยธรรมกาย แคลิฟอร์เนีย, สมถกัมมัฏฐาน ๔๐ วิธี, (แคลิฟอร์เนีย: กองวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมกาย แคลิฟอร์เนีย, ๒๕๕๐).

^{๒๑} ชินวรสิริวัฒน์ สมเด็จพระสังฆราชเจ้า กรมหลวง, พระคัมภีร์อภิธานปิฎก: หรือพจนานุกรมภาษาบาลีแปลเป็นภาษาไทย, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๔๑).

^{๒๒} พระธรรมปิฎก (ป. อ ปยุตต์ปยุตโต), พุทธธรรม เล่ม ๓ บทที่ ๑๑-๑๕, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒).

^{๒๓} พระสัทธัมม โชติกะ ธัมมาจริยะ, ปรมัตถโชติกะ ปริเฉทที่ ๔ วิถีสังคหะและนามรูปวถีวิจฉัย พร้อมด้วยภาพวิถี, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิการพิมพ์, ๒๕๔๐).

^{๒๔} พระมหาสุทนต์ ฐิตชโย, “ศึกษาเชิงวิเคราะห์ พรหมวิหาร ๔ ในคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนา”. วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖).

^{๒๕} พระธรรมปิฎก (ป. อ ปยุตต์ปยุตโต), ความสุขที่สมบูรณ์, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๔๐),

อรรถกถา ได้ให้คำจำกัดความว่า กรุณา มีความเป็นไปโดยอาการปลดปล่อยทุกข์ที่มีความอดกลั้นไม่ได้ ต่อความทุกข์ของผู้อื่นเป็นกิจ มีการไม่เบียดเบียนเป็นเครื่องปรากฏ มีความเห็นความเป็นผู้อานาถ ของสัตว์ผู้ตกยากเป็นปทัฏฐาน มีการเข้าไปสงบความเบียดเบียนเป็นสมบัติและมีความเกิดความเศร้า โศกเป็นตัววิบัติ^{๒๖} พระติสสทัตตเถระ^{๒๗} กล่าวว่า “เปรียบเหมือนมารดาบิดาผู้มองบุตรน้อยคนเดียว ของตน รู้สึกสงสาร กล่าวว่า เจ้าเป็นทุกข์จริงหนอฉันใด บุคคลสงสารสรรพสัตว์ก็ฉันนั้นเหมือนกัน นี่ คือกรุณา บุคคลย่อมอยู่อย่างกรุณา ไม่ฟุ้งซ่าน นี้เรียกว่า ปัจจุฏฐาน ความไม่ปรากฏสิ่งที่ไม่เป็น ประโยชน์เป็นลักษณะ ความสุขเป็นรสความไม่เบียดเบียนเป็นปทัฏฐานของความกรุณา” ดังที่ พระ ครุณิวริฐุราทร^{๒๘} กล่าวไว้ว่ากรุณา คือ ความสงสาร มีจิตใจหวั่นไหว ในเมื่อเห็นผู้อื่นได้รับทุกข์เช่น คน ถูกน้ำท่วม ไฟไหม้ คนถูกจองจำ สัตว์เดรัจฉานถูกทรมาน เป็นต้น คนมีความกรุณา เห็นใครก็ตามตก ทุกข์แล้วอดที่จะช่วยเหลือมิได้มีจิตหวั่นไหว เมื่อได้ช่วยเหลือแล้วจึงจะสบายใจ จึงกล่าวได้ว่า กรุณา หมายถึงความสงสาร ความใคร่อยากช่วยเหลือผู้อื่น พยายามให้ผู้อื่นที่ประสบทุกข์ อยู่พ้นจากความ ทุกข์และความเดือดร้อน สามารถกระทำได้ทั้งทางกายและวาจา

๓) มุทิตา

คำว่า มุทิตา ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน^{๒๙} บอกไว้ว่า เป็นคำภาษาบาลี แปลว่า พลอยยินดี มีรากศัพท์มาจาก “มุท” มีความหมายว่า หสเส (รื่นเริง, บันเทิง) ลงด้วย ตา ปัจจัยฯ ในกิริยาภิธาน^{๓๐} ครุณิวริฐุราทร^{๓๑} ได้กล่าวว่า มุทิตา คือ ความพลอยยินดีในเมื่อผู้อื่นได้ดี จะ น้อยหรือมากก็ตาม ต้องแสดงความยินดีต่อกันเสมอ ผู้หลักผู้ใหญ่หรือผู้น้อยได้รับ เกียรติยศตำแหน่งก็ ไปแสดงความยินดีไปแสดงความยินดีในความทุกข์คือไปแสดงความยินดีกับผู้อื่นที่ตนไม่ชอบ ไม่เป็น มุทิตาก็มีอยู่มีใช้น้อยเหมือนกัน ที่เห็นเขาได้ดีก็กลับอิจฉาตาร้อนหาทางทำลาย บางครั้งจำเป็นเพราะ หน้าที่บังคับให้ต้องทำก็ไปแสดงความยินดีอย่างแกล้งๆ อย่างนั้นแหละ คนที่ขาดมุทิตาจะหาความสุข มิได้เลย ใจคอหงุดหงิด หุนหุนวาย ปัญญาเสื่อม ไม่ค่อยมองเห็นความเจริญทั้งส่วนตัวและส่วนผู้อื่น ชาตินี้ทั้งชาติเพียงมีลมหายใจเท่านั้น เขาจะไม่มีความสุขเลยทั้งๆ ที่มีทรัพย์สมบัติทุกอย่างสมบูรณ์ดี ตรงกันข้ามกับผู้ที่มิมีมุทิตา แม้จะเป็นคนยากจนเขาก็มีความสุขในชีวิตอย่างสมบูรณ์ในคัมภีร์อรรถกถา ได้ให้คำจำกัดความว่า มุทิตา มีความยินดี ด้วยเป็นลักษณะ มีความไม่ริษยาเป็นกิจ มีความไม่ก้าวก่าย ความไม่เียดด้วยเป็นผลปรากฏ^{๓๒} จากข้อความนี้มุทิตา เป็นการพลอยยินดีกับความสุขจากความสำเร็จ ด้านต่างๆ ของผู้อื่น ปราศจากการอิจฉาริษยา เป็นลักษณะที่เต็มเปี่ยมไปด้วยไมตรีอันเป็นกุศลจิต ซึ่ง ต่างจากมุทิตาเทียม หรือมุทิตาที่แฝงด้วยอกุศล ได้แก่ มุทิตาของผู้พลอยยินดีต่อความสำเร็จของผู้อื่น แต่เต็มไปด้วยความยึดมั่นถือมั่นในประโยชน์ของตนที่ได้รับจากความสำเร็จนั้นๆ ด้วย ซึ่งจะตรงกัน ข้ามกับมุทิตาแท้ ดังที่ พระติสสทัตตเถระ กล่าวว่า “เปรียบเหมือนมารดาบิดาผู้มองบุตรน้อยคนเดียว

^{๒๖} พระสัทธัมมโชติกะ อัมมาจริยะ, เรื่องเดียวกัน.

^{๒๗} พระติสสทัตตเถระ, เรื่องเดียวกัน.

^{๒๘} พระครุณิวริฐุราทร, เรื่องเดียวกัน.

^{๒๙} ราชบัณฑิตยสถาน, เรื่องเดียวกัน.

^{๓๐} ชินวรสิริวัฒน์ สมเด็จพระสังฆราชเจ้า, กรมหลวง, เรื่องเดียวกัน.

^{๓๑} พระครุณิวริฐุราทร, เรื่องเดียวกัน.

^{๓๒} พระสัทธัมมโชติกะ อัมมาจริยะ, เรื่องเดียวกัน.

ของตน มีความชื่นชม และพูดว่า สารฉันใด โยคีเจริญมูทิตาเพื่อสรรพสัตว์ก็ฉันนั้น ความสงบนิ่งแห่งจิตในมูทิตานี้เรียกว่า ปัจจุปัฏฐาน ความชื่นชมเป็นลักษณะความไม่หวาดกลัวเป็นรส ความสิ้นไปแห่งความไม่ชอบเป็นปัฏฐานของมูทิตา” ดังนั้น มูทิตา จึงเป็นความพลอยยินดีในความสุกจากความสำเร็จของผู้อื่นๆ โดยปราศจากความอิจฉาริษยา และเปี่ยมล้นด้วยไมตรี

๔) อุเบกขา

คำว่า อุเบกขา ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน^{๓๓} บอกไว้ว่า เป็นคำภาษาบาลี แปลว่า ความวางเฉย ความวางตัวเป็นกลาง ความวางใจเฉยอยู่ มีรากศัพท์มาจาก “อุ” กับ “อิข” มีความหมายว่า ทัส สนะ (เห็น, ดู) ลง อ ปัจจัยฯ (ลบสระหน้า วิการ อิเป็น เอ) พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต)^{๓๔} กล่าวว่า อุเบกขา ความวางใจเป็นกลาง อันจะทำให้ดำรงอยู่ ในธรรมที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา คือ มีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจตราขึง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชังพิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้ว อันควรได้รับผลดีหรือชั่ว สมควรแก่เหตุอันตนประกอบ พร้อมทั้งจะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม รวมทั้งรู้จักวางเฉยสงบใจมองในเมื่อไม่มีกิจควรทำ เพราะเขารับผิดชอบของตน ในคัมภีร์อรรถกถา ได้ให้คำจำกัดความว่า อุเบกขา มีอันเป็นไปโดยอาการเป็นกลางๆ ในสัตว์ทั้งหลาย เป็นลักษณะ มีอันเห็น ภาวะสม่าเสมอกันในสัตว์ทั้งหลายเป็นกิจ มีอันสงบความเสียใจและความดีใจ เป็นผลปรากฏ จากข้อความนี้ อุเบกขา จึงหมายถึง ความวางเฉย คือไม่พยายามไขว่คว้าชวนชวนให้เขามีความสุข และไม่พยายามจะช่วยเหลือเขาให้พ้นจากทุกข์และไม่มีความพลอยยินดีกับผู้อื่น โดยการมอง สถานการณ์ต่างๆ ด้วยปัญญา ดังว่า “กัมมุนา วัตตติโลก” สัตว์โลกย่อมเป็นไปตามกรรม นั่นคือ ตั้งสติทำความเข้าใจว่า คนทุกคนมีกรรมเป็นของตน ถ้าทำกรรมดีก็จะได้ผลตอบแทน ถ้าทำกรรมชั่ว ก็จะได้ผลชั่ว ตอบสนอง ไม่มีทางหนีหนีกรรมของตนพ้นกรรมจะติดตามตนไปเหมือนล้อเกวียนหมุนไปตามรอยเท้าโคหรือเวลาที่เรามีความสุขไพบูลย์แล้ว ไม่จำเป็นต้องช่วยเหลืออีก เป็นต้น^{๓๕} ตรงกันข้ามกับ “อุเบกขา เทียม” หรืออุเบกขาที่แฝงด้วยอกุศล เป็นการวางเฉยในสถานการณ์ที่ไม่เหมาะสม ดังที่ พระติสสทัตตเถระ กล่าวว่า “เปรียบเหมือนมารดาบิดา ทั้งไม่เอาใจใส่เกินไป และไม่ละเลยบุตรของตนเกินไป แต่เอาใจใส่พอประมาณ และคอยดูบุตรเหล่านั้นอยู่ฉันใด โยคีเจริญอุเบกขาคอยดูสรรพสัตว์ก็ฉันนั้น ความสงบนิ่งแห่งจิตในอุเบกขาเรียกว่า ปัจจุปัฏฐาน ความไม่ยึดมั่นถือมั่นนี้เป็นลักษณะ ความเป็นกลางเป็นรส การกำจัดความไม่ชอบและความชอบเป็น ปัฏฐานของอุเบกขา” ดังนั้น อุเบกขา จึงเป็นความวางเฉย ไม่ยินดียินร้าย และเป็นกลางต่ออารมณ์โดยการกระทำ ใจว่าสัตว์ทั้งหลายเป็นผู้มีกรรมเป็นของๆ ตน

พรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมประจำใจเพื่อให้ดำรงตนตลอดจนทำหน้าที่ได้อย่างประเสริฐและบริสุทธิ์ ซึ่งจะต้องประสานกลมกลืนกัน เพราะถ้าขาดเพียงข้อใดข้อหนึ่ง ย่อมก่อให้เกิดความบกพร่องทางสังคมอย่างแน่นอนเช่น เมื่อคนมีน้ำใจต่อกัน มีเมตตา กรุณา และมูทิตาต่อกัน ก็มีความอบอุ่น มีความสุขในการอยู่ร่วมกัน แต่ข้อเสียจะเกิดขึ้นสืบเนื่องมาจาก มนุษย์จำนวนหนึ่งจะชอบหวังพึ่งพาผู้อื่นเสมอ โดยคิดว่าถ้าเราเดือดร้อนก็ไปหาผู้ใหญ่ ไปหาญาติ เมื่อเป็นเช่นนี้ มนุษย์

^{๓๓} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.royin.go.th/dictionary/index.php> [๔ ตุลาคม ๒๕๖๑].

^{๓๔} พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตฺโต), *คู่มือชีวิต*. (กรุงเทพมหานคร: พิมพ์สว, ๒๕๕๑), หน้า ๓๔.

^{๓๕} พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตฺโต), *การศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๓๔).

ส่วนมากจะเกิดความเกลียดชัง ประมาท ขาดความรับผิดชอบ ด้วยเหตุนี้ อุเบกขา จึงเป็นจุดถ่วงดุลยภาพในสังคมหรือเป็นหลักประกันที่สำคัญ กล่าวคือ บุคคลที่ทำผิด ขาดความรับผิดชอบ มักจะเข้าไปหาผู้ใหญ่เพื่อขอความเมตตา แต่ถ้าผู้ใหญ่มีอุเบกขาก็หมายความว่า คนผิดย่อมได้รับผลแห่งความผิด เมื่อเป็นเช่นนี้ การมีพรหมวิหารธรรมเป็นพื้นฐานทางจิตใจจึงเท่ากับว่า เป็นหลักประกันทางสังคม ตามที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า พรหมวิหารเป็นคุณธรรมที่สำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในสังคม ในที่นี้ผู้ศึกษาจะมุ่งกล่าวถึงความสำคัญของพรหมวิหารธรรมในเชิงสังคมและในเชิงจริยธรรม ดังนี้

๓.๓.๒.๓ พรหมวิหาร ๔ เพื่อการไกล่เกลี่ย

พรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมประจำใจเพื่อให้ดำรงตนตลอดจนทำหน้าที่ได้อย่างประเสริฐและบริสุทธิ์

๑) เมตตา ความปรารถนาอยากให้ผู้อื่นมีความสุข เมตตา กับคู่ความ เข้าช่วยเหลือ และให้ความเมตตากับทุกฝ่ายเสมอเหมือนกัน

๒) กรุณา ความปรารถนาอยากให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ให้ความช่วยเหลือ แก้ไขความขัดแย้ง และประสานความต้องการ ตลอดจนบรรลู่ทางออกด้วยความกรุณาปราณี

๓) มุทิตา ความยินดีที่ผู้อื่นมีความสุข ยินดีที่ผู้อื่นระงับข้อพิพาทความขัดแย้งได้สำเร็จ

๔) อุเบกขา การวางใจเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด และมีให้น้ำข้อพิพาทนั้นมาคิดว่าเป็นเรื่องของตน หากคู่ความไม่สามารถบรรลุข้อตกลงได้ก็ไม่นำมาเป็นทุกข์เสียเอง

หลักพรหมวิหาร เป็นหลักสำคัญที่เป็นมาตรฐานในการระงับข้อพิพาทการยุติข้อขัดแย้ง กล่าวคือ สามารถใช้เป็นหลักพิจารณาระดับความดี ซึ่งตรงกันข้ามกับความชั่วของตนและผู้อื่นได้ เพราะพรหมวิหารคือ ความรู้สึกที่มีต่อการกระทำของตน และผู้อื่น เมื่อมีการพิจารณาตัดสินบุคคลสามารถบ่งชี้ได้อย่างเที่ยงธรรมว่า อะไรถูก อะไรผิด นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการใช้อำนาจหน้าที่ให้มีผลสมบูรณ์และเกิดสัมพันธภาพอันดี^{๓๖} เมื่อเป็นเช่นนี้

หลักพรหมวิหารธรรม จึงเป็นหลักที่ทรงคุณค่าด้านการยุติข้อขัดแย้งหรือที่พระพุทธศาสนาเรียกว่า วิวาทาธิกรณ์ ในที่นี้ผู้ศึกษาจะมุ่งกล่าวถึงความสำคัญของพรหมวิหารในฐานะเป็นมาตรฐานของการระงับข้อขัดแย้ง ๒ ลักษณะ ได้แก่

๑) ความสำคัญด้านการยุติข้อขัดแย้งในการทำงาน คือความสำคัญของพรหมวิหาร ที่มีการระงับอธิกรณ์ ได้แก่ กิจจาธิกรณ์ วิวาทาธิกรณ์ อนวาทาธิกรณ์ และอาปัตตาธิกรณ์ คือ ผู้มักโกรธและมักถือโกรธ ผู้กตัญญู ไม่รู้คุณท่าน ตีตนเสมอท่าน ผู้ริษยาและตระหนี่ ผู้โอ้อวดและเจ้ามารยา ผู้ปรารถนาลามกและมีทิฐิผิด และผู้ถือทิฐิตน ถือนั่นคนอื่นปลดเปลื้องยาก เป็นผู้ไม่มีความยำเกรงในพระศาสดาและในสงฆ์ ครูอาจารย์และหมู่คณะ ซึ่งทั้งหมดนี้ บุคคลใดมีเพียงข้อเดียว ก็สามารถก่อความวุ่นวายได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อมีเรื่องเหล่านี้เกิดขึ้น ผู้ที่เหมาะสมจะเป็นผู้ตัดสินจะต้องเป็นผู้ที่เที่ยงธรรมซึ่งสามารถพิจารณาได้จากพุทธพจน์ว่า “ภิกษุผู้ฉลาด สามารถทรงธรรม ทรงวินัย แดกฉานใน อุภโตวิมังค์ คือ ภิกขุวิมังค์ ภิกขุณีวิมังค์ อธิกรณ์ เหตุเกิดอธิกรณ์ ความด่าอธิกรณ์ และ

^{๓๖} ทินพันธุ์ นาคะตะ, พระพุทธศาสนากับสังคมไทย, พิมพ์ครั้งที่ ๒. (กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สหยาบถือการพิมพ์, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑๒.

ข้อปฏิบัติให้ถึงความดับอธิกรณ์ ปราศจากอคติ ๔ ประการ รูปนั้นจะต้องรับผิดชอบ^{๓๗} ซึ่งพระดำรัสในข้อนี้ เป็นพุทธวิสัยทัศน์ของพระพุทธองค์ที่ย้ำถึงคุณธรรมของผู้ตัดสิน เพราะในการตัดสินโทษานุโทษทางพระวินัย ในฐานะที่เป็นการบริหาร การปกครองจะต้องมีการจัดการให้เป็นไปตามสมควรแก่กรณีนั้นๆ

ดังนั้น การทำให้ปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ ยุติ จะต้องทำตามหลักแห่งความยุติธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามหลักสัมมุขวินัย คือหลักการตัดสินพิจารณา จะต้องทำหน้าที่พร้อมหน้า ๔ ประการ คือ ในที่พร้อมสงฆ์ พร้อมหน้าบุคคล พร้อมหน้าวัตถุ พร้อมหน้าพระธรรมวินัย ในขณะเดียวกันจะต้องมีการกระทำด้วยพรหมวิหารมีจิตเมตตาต่อท่านผู้นั้น ไม่ใช่มุ่งกำจัดหรือทำลายล้างกัน ไม่ใช่ถ้อยคำหยาบมีเมตตาจิต จึงควรทำความรู้สึกภายในใจตนเองให้ก่อปรด้วยความกรุณา ความหวังประโยชน์เกื้อกูล ความเอ็นดู ในขณะเดียวกันทรงวางหลักใจของท่าน ต้องทำให้เคารพความจริงหรือความจริงเป็นอย่างไรต้องเป็นอย่างนั้นและใจจะต้องไม่ขุ่นเคืองคนที่ว่าตน โดยรู้สึกพระวินัยว่า อยู่ในฐานะเป็นองค์แทนพระพุทธเจ้า เมื่อเป็นเช่นนี้ในทางพระพุทธศาสนาจึงเป็นการกระทำที่แฝงด้วยความเมตตา กล่าวคือ ไม่ได้กระทำเพื่อล้มล้างกันแต่เป็นการกระทำเพื่อให้โอกาสกัน

๒) ความสำคัญด้านการป้องกันข้อขัดแย้งในการทำงาน คือ ความสำคัญของพรหมวิหารที่มีต่อการป้องกันกรณีมีข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ซึ่งประเด็นนี้หลักคำสอนในทางพระพุทธศาสนา เป็นหลักคำสอนที่เล็งเห็นความสำคัญของความสามัคคีอย่างที่สุด ดังจะเห็นได้จากความสามัคคีของสมาชิกในสังคม อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นหลักประกันของการป้องกันความแตกแยกสามัคคี หลักพรหมวิหาร ถือได้ว่า เป็นคำสอนที่มีคุณประโยชน์อย่างยิ่งในเรื่องนี้ เช่น การมีเมตตาต่อกัน และในประเด็นนี้ พระพุทธองค์ทรงข้อบ่งชี้ป้องกันเอาไว้เพื่อเป็นธรรมอันให้ระลึกถึงกันด้วยความรัก จากความสำคัญของพรหมวิหารในฐานะที่เป็นมาตรฐานของ การตัดสินยุติข้อขัดแย้ง สรุปได้ว่า พรหมวิหารเป็นหลักธรรมค้ำจุนโลกอย่างแท้จริง เพราะ พัฒนาพฤติกรรมให้กระทำความดี ทุกอย่างต้องประกอบด้วยพรหมวิหารธรรมอัน ได้แก่ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา คือ ความปรารถนาดี ไม่เบียดเบียน พลอยยินดีและเป็นกลาง เพื่อประคับประคองจิตใจอันนำไปสู่ความสุข ความเจริญและสันติภาพได้แท้จริง

กล่าวโดยสรุป ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นทุกเมื่อเชื่อกันในตัวเราเองคนเดียว ในครอบครัว ในชุมชน ในองค์กร ในประเทศของเรา หรือระหว่างประเทศ ความขัดแย้งไม่ใช่เรื่องเลวร้าย หากความขัดแย้งนั้นสามารถคลี่คลายตัวเอง และเปลี่ยนไปทางสร้างสรรค์ นำไปสู่ข้อยุติได้ หรือหาทางออกได้ ปัญหาที่ไม่ใช่เรื่องของการมีความขัดแย้ง แต่เป็นเรื่องของวิธีการที่เราจะจัดการกับความขัดแย้ง ความขัดแย้ง คือ ภาวะที่กลุ่มต่างๆ เข้ากันไม่ได้ หรือแข่งขันกันเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ขาดแคลน ความเข้ากันไม่ได้^{๓๘} การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะไม่มีมีการพิจารณา หรือตัดสินว่าฝ่ายใดถูกฝ่ายใดผิดในข้อกฎหมายการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) คือ กระบวนการที่ส่งเสริมช่วยเหลือ

^{๓๗} พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ), “วินัยปิฎก: ศาสตร์แห่งการปกครอง”, วารสารบัณฑิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๘ (๒๕๔๓): ๔๓.

^{๓๘} Raymond W. Mack and John Pease, *Sociology and Social Life*, 5th ed., (New York: D Van Nostand Company, 1973), pp. 182-186.

คู่กรณี ด้วยบุคคลที่สามที่เป็นกลาง เรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ย (Mediation) ซึ่งเป็นบุคคลที่ช่วยให้คู่ กรณีสื่อสารตกลงแก้ไขข้อพิพาทกันได้ โดยใช้กระบวนการ เทคนิค ความรู้ ความเชี่ยวชาญต่างๆ ในการช่วยให้คู่กรณีเจรจาตกลงกันได้โดยศาลไม่ต้องพิจารณาพิพากษาคดี^{๓๙} หากคู่ความเห็นคล้อยตามด้วยก็จะเกิดสัญญาประนีประนอมยอมความซึ่งศาลจะมีคำพิพากษาตามยอมต่อไป หรือในชั้น บังคับคดีถ้ามีการเจรจาตกลงกันได้ก็จะมีการทำบันทึกข้อตกลงที่มีผลบังคับได้ หากมีการบังคับคดียึด ทรัพย์ อาศัยทรัพย์ไว้ก็จะนำไปสู่การถอนการยึด ถอนการอายัดหรือถอน การบังคับคดี การไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทเป็นการระงับข้อพิพาทที่เป็นประโยชน์ต่อ คู่ความและกระบวนการยุติธรรม เป็นผลให้การ ดำเนินคดีเสร็จสิ้นไปได้ด้วยความรวดเร็วและประหยัดเวลา ยุติระงับลงด้วยความพอใจของคู่ความ รักษาสัมพันธภาพที่ดีของคู่ความทั้งสองฝ่าย ในมิติทางพระพุทธศาสนาพบว่าหลักพรหมวิหาร คือ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขาเป็นหลักธรรมที่ยึดมั่นในหลักหลักธรรมเพื่อช่วยเหลือ มนุษย์และ สัตว์ทั้งหลายด้วยเมตตา ปราบปรามด้วยกรุณา ปรารถนาดีอยากให้เขามีความสุข มีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่ มนุษย์ กรุณา คือ ความสงสาร คิดช่วยให้พ้นทุกข์ ใฝ่ใจในอันที่จะปลดปล่อยบำบัดความทุกข์ยาก เดือดร้อนของปวงสัตว์ มุทิตา คือ ความยินดีในเมื่อผู้อื่นอยู่ดีมีสุข มีใจผ่องใสบันเทิงประกอบด้วยความ อารมณ์ชื่นบานอยู่เสมอสัตว์ทั้งหลายผู้ดำรงในปกติสุข พลอยยินดีด้วยเมื่อเขาได้ดีมีสุข เจริญอกงามยิ่งๆ ขึ้นไป และอุเบกขา คือ ความวางใจเป็นกลาง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง พิจารณา กรรมที่สัตว์ทั้งหลาย กระทำแล้วอันควรได้รับทั้งผลดีและชั่วสมควรแก่เหตุอันตนประกอบ พร้อมทั้งจะ วินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม การยึดหลักพรหมวิหารในการไกล่เกลี่ยจะทำให้การ ไกล่เกลี่ย มีความ ยืดหยุ่น ยินยอม ผ่อนปรน โอนอ่อนผ่อนตามให้แก่กันและกันเพราะความปรารถนาให้คู่ความเหล่านั้น มีความสุข ความปรารถนาให้พ้นจากความทุกข์ ความพลอยยินดีในความสำเร็จ และอุเบกขา คือ ความวางใจเป็นกลางปล่อยให้เป็นไปตามเหตุตามปัจจัยเมื่อเกินขอบเขตกำลังความสามารถของเรา ซึ่งมีความสอดคล้องกับภาวะความเป็นจิตอาสาหรือหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย ย่อมเป็นเหตุให้การไกล่ เกลี่ยประสบความสำเร็จและมีความน่าเชื่อถือ

๓.๓.๓ อคติ ๔

๓.๓.๓.๑ ความหมายของอคติ ๔

อคติ แปลว่า ไม่ใช่ทางไป ไม่ใช่ทางเดิน ไม่ควรไป ไม่ควรเดิน ในภาษาไทย หมายถึง ความลำเอียงความไม่ยุติธรรม ความไม่เป็นธรรม อคติเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ยังมีกิเลส ซึ่งจะต้องมี ด้วยกันทุกคน เพราะปกติคนเราจะทำอะไรก็ตาม มักจะคิดถึงประโยชน์ของตนเอง ญาติพี่น้อง หรือ พวกพ้องก่อนเสมอ ซึ่งการกระทำในลักษณะเช่นนี้เป็นสาเหตุทำให้ความถูกต้องอยู่เหนือความถูกต้อง ความผิดอยู่เหนือความถูกต้องหรือเห็นผิดเป็นชอบ ประเภทของอคติ ๔ พระพุทธศาสนาแบ่งอคติ ออกเป็น ๔ ประเภท ตามพื้นฐานแห่งจิตใจ คือ

๑) ฉันทาคติ ความลำเอียงเพราะความรักใคร่ หมายถึง การทำให้เสียความยุติธรรม เพราะอ้างเอาความรักใคร่หรือความชอบพอกัน ซึ่งมักเกิดกับตัวเอง ญาติพี่น้อง และคนสนิทสนม การแก้ไขฉันทาคติต้องทำให้เป็นกลางโดยการปฏิบัติต่อทุกคนให้เหมาะสมเหมือนๆ กัน

^{๓๙} Henry J. Brown and Arthur L. Marriott, *ADR Principles and Practice*, 2nd ed., (London: Sweet & Maxwell, 1999), pp. 464-466.

๒) โทสาคติ ความลำเอียงเพราะความไม่ชอบเกลียดชัง หรือโกรธแค้น หมายถึง การทำให้เสียความยุติธรรม เพราะความโกรธ หรือลุ่มอำนาจโทสะ การแก้ไขโทสาคติทำได้ด้วยการทำให้หนักแน่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และพยายามแยกเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานออกจากกันวิธีแก้ไขทำได้โดยการเปิดใจให้กว้าง ทำใจให้สงบ มองโลกในแง่ดี และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น

๓) โมหาคติ ลำเอียงเพราะความไม่รู้ หรือความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หมายถึง การทำให้เสียความยุติธรรมเพราะความสะเพร่า ความไม่ละเอียดถี่ถ้วน รีบตัดสินใจก่อนพิจารณาให้ดี วิธีแก้ไขทำได้โดยการเปิดใจให้กว้าง ทำให้ให้สงบมองโลกในแง่ดีและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น

๔) ภยากติ ความลำเอียงเพราะความกลัว หมายถึง การทำให้เสียความยุติธรรม เพราะมีความหวาดกลัวหรือเกรงกลัวภัยอันตราย วิธีแก้ไขทำได้ด้วยการพยายามฝึกให้เกิดความกล้าหาญ โดยเฉพาะความกล้าหาญทางจริยธรรม คือ กล้าคิด กล้าพูดในสิ่งที่ตรง

อคติ ๔ เป็นสิ่งที่ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยต้องละเว้นขณะทำการไกล่เกลี่ย อคติ ๔ ซึ่งเป็นอกุศลธรรมที่ทำให้ลายจิตใจคน นำไปสู่ความลำเอียง ความไม่ยุติธรรมและก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ อคติ ๔ ประกอบด้วย ความลำเอียง ๔ ประการคือ

๑) ฉันทาคติ คือ ความลำเอียงเพราะชอบหรือเพราะรัก มักเกิดกับบุคคลที่ใกล้ชิด

๒) โทสาคติ คือ ความลำเอียงเพราะโกรธหรือไม่ชอบ

๓) โมหาคติ คือ ความลำเอียงเพราะหลง รู้เท่าไม่ถึงการณ์

๔) ภยากติ คือ ความลำเอียงเพราะความกลัว หรือเกรงใจผู้มีอำนาจ

๓.๓.๓.๒ อคติ ๔ เพื่อการไกล่เกลี่ย

อคติ ๔ เป็นหลักธรรมเพื่อให้ปฏิบัติตนทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยได้อย่างเที่ยงธรรม ยุติธรรม โดยให้ละจากอคติอันหมายถึง ความลำเอียงทั้ง ๔ ประการ

๑) ฉันทาคติ ลำเอียงเพราะรักกัน หรือเพราะชอบพอกัน

๒) โทสาคติ ลำเอียงเพราะไม่ชอบกัน หรือเพราะโกรธกัน เกลียดกัน

๓) โมหาคติ ลำเอียงเพราะเขลา หรือเพราะความโง่หลงงมงาย ไม่พิจารณาให้ถ่องแท้ว่าอย่างไรถูก/ ผิด อย่างไรควร/ ไม่ควร

๔) ภยากติ ลำเอียงเพราะกลัวหรือเพราะเกรงใจ

ฉะนั้นผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจึงควรหลีกเลี่ยง อคติเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่คู่ความทั้งสองฝ่าย

๓.๓.๔ หลักสัปปริสธรรม

หลักสัปปริสธรรม คือ ธรรมของคนดีมี ๗ ประการ เป็นหลักธรรมในการพัฒนาบุคคล ทั้งภายในและภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยนั้น ควรได้รับการพัฒนาครบทุกมิติ ผู้นั้นย่อมได้ชื่อว่าเป็นสัตบุรุษ หรือ คุณสมบัติของคนดี ธรรมของผู้ดี^{๔๐} หรือมนุษย์โดยสมบูรณ์ การกระทำหรือพฤติกรรมของเขามีความเหมาะสมถูกต้องปราศจากความผิดพลาด นำประโยชน์มาให้ทั้งแก่ตนเองและสังคมโดยส่วนรวมย่อมอำนวยประโยชน์สันติสุขแก่สังคมนั้น

^{๔๐} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๖, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ เอส. อาร์. พรินติ้งแมสโปรดักส์, ๒๕๕๑).

ความหมายของหลักสัปปริสธรรม สัปปริสธรรมเป็นธรรมของสัปปริสชน คือ คนดีหรือคนที่แท้จริงมีคุณสมบัติความเป็นคนที่สมบูรณ์และถือเป็นคุณธรรมที่สำคัญของการเป็นผู้นำที่สมบูรณ์ในการนิยามความหมาย ของสัปปริสธรรม ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้แสดงทัศนะต่างๆ ไว้ดังนี้

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณสมเด็จพระสังฆราช (อุฎฐายี)^{๔๑} กล่าวว่า สัปปริสธรรม ๗ หมายถึง คุณธรรม ๗ ประการที่บริบูรณ์ในผู้ใด ย่อมทำให้บุคคลนั้นเป็นสัปปริสชนที่เจริญด้วยคุณสมบัติ ควรแก่ความเคารพนับถือของชนทั้งหลาย ทำให้บุคคลนั้น สามารถปฏิบัติกิจการงานให้บรรลุผลสำเร็จด้วยดีและเป็นหลักปฏิบัติเพื่อทำคนให้เป็นผู้สงบสุขและความเจริญรุ่งเรือง ก้าวหน้าได้

พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลศัพท์ของพระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต)^{๔๒} ได้ให้ความหมายว่า สัปปริสธรรม หมายถึงธรรมของสัตบุรุษ ธรรมของคนดีธรรมที่ทำให้เป็นสัตบุรุษ มี ๗ ประการ คือ ๑) ธัมมัญญตา รู้หลักหรือรู้จักเหตุ ๒) อัตถัญญตา รู้ความมุ่งหมายหรือรู้เหตุผล ๓) อัตตัญญตา รู้จักตน ๔) มัตตัญญตา รู้จักประมาณ ๕) กาลัญญตา รู้จักกาลเวลา ๖) ปริสสัญญตา รู้จักชุมชน สังคม ๗) ปุคคลสสยัญญา รู้จักบุคคล คุณธรรม ๗ ประการอันเป็นคุณสมบัติภายในตัวผู้นำ ซึ่งมีคุณสมบัติทั้ง ๗ ประการนี้เป็นองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกันอย่างสมบูรณ์ที่จะทำให้ผู้นำสามารถจัดการ สามารถปฏิบัติการในการงานทุกอย่างให้บรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

จ.เปรียญ^{๔๓} กล่าวว่า หลักสัปปริสธรรม ๗ หมายถึง ธรรมของสัตบุรุษ ธรรมของคนดี บุคคลที่มีคุณธรรมประจำใจ โดยยึดเอาหลักสัปปริสธรรมเป็นหลักในการดำเนินชีวิต บุคคลที่ยึดเอาหลักสัปปริสธรรม เป็นธรรมประจำใจยังได้ชื่อว่าเป็นผู้มีเหตุผลมีผลในการปฏิบัติตน เมื่อบุคคลรู้จักเหตุผลแล้ว การปฏิบัติตนก็เพียบพร้อมด้วยความดีคือ รู้จักเหตุรู้จักผล รู้จักตน รู้จักประมาณ รู้จักกาล รู้จักชุมชน รู้จักบุคคล แล้วบุคคลนั้น เป็นคนดีคือ สัตบุรุษ ในทางพระพุทธศาสนาถือว่า เป็นคนดีเพราะ เป็นผู้รักสงบรักความเที่ยงธรรม รู้จักหน้าที่ของตน รู้จักกาลเทศะ มีเหตุมีผลในการทำงาน โดยเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่ปกครองคนอื่น จะสามารถบริหารงาน ได้อย่างราบรื่น

ในสัปปริสสูตร อุปริปัญญาสกัมมัชฌิมนิกาย ปรากุญพุทธโอวาทเรื่องธรรมของคนดี (สัตบุรุษ) คนที่สมบูรณ์แบบหรือมนุษย์โดยสมบูรณ์ซึ่งถือว่าเป็นสมาชิกที่ดีมีคุณค่าที่แท้จริงของมนุษยชาติมีธรรมะหรือคุณสมบัติที่เรียกว่า สัปปริสธรรม ๗ ประการ คือ

๑) ธัมมัญญตา (รู้หลักหรือรู้จักเหตุ) ในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ผู้ปฏิบัติจะต้องเข้าใจในสิ่งที่ตนปฏิบัติตามเหตุผล มีหลักการอย่างไร จะต้องทำอะไรจึงจะเป็นเหตุให้บรรลุผลสำเร็จ ตามหน้าที่และความรับผิดชอบนั้นๆ

^{๔๑} สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ สมเด็จพระสังฆราช (อุฎฐายี), สัปปริสธรรม. (กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท., ๒๕๐๙), หน้า ๑๒.

^{๔๒} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๒๗๖

^{๔๓} พระสามารถ อานนโท, “ภาวะผู้นำตามหลักสัปปริสธรรม”, วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๓๓-๓๔.

๒) อุตัตถ์ญญาตา (รู้ความมุ่งหมายหรือรู้จักผล) ผู้ปฏิบัติ ต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ของสิ่งที่ตนทำว่ามีความมุ่งหมายอย่างไร และรู้ว่าสิ่งที่ตนกำลังทำนั้น จะบังเกิดผลดีหรือผลเสียอย่างไร ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ นั้นหมายความว่า ต้อง รู้ผลที่มาจากเหตุ รู้เป้าหมาย รู้หลักการที่ตนปฏิบัติ เพื่อจะได้ดำเนินการอย่างถูกต้องตาม เป้าหมายนั้น

๓) อัตตัญญาตา (รู้จักตน) รู้ตามความเป็นจริง ตัวเรานั้น ว่าโดยฐานะ ภาวะเพศ กำลังความรู้ ความถนัด ความสามารถ และคุณธรรม เป็นต้น โดยรู้ภูมิปัญญา คือ รู้ว่าตนเอง มีคุณสมบัติมีความสามารถอย่างไร และรู้จักพัฒนาตนเอง ส่วนรู้ภูมิธรรม คือ รู้แนวทางการ ดำเนินชีวิตของตน โดยการยึดหลักคุณธรรมจริยธรรมเพื่อนำมาปฏิบัติส่งเสริมให้ตนและคน รอบข้างอยู่อย่างมีความสุขได้

๔) มัตตัญญาตา (รู้จักประมาณ) เพื่อให้รู้จักความพอดี เช่น รู้จัก ประมาณในการบริโภค ในการใช้จ่ายทรัพย์ รู้จักความพอเหมาะพอดีในการพูดการปฏิบัติกิจ และทำกิจต่างๆ กล่าวคือ ต้องรู้จักขอบเขตความพอเหมาะในการทำงานรวมถึงการดำเนิน ชีวิต ซึ่งหลักธรรมนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติ รู้จักยั้งคิดในสิ่งที่ตนมี ไม่ทำอะไรเกินตัว จนทำให้ตนเองและผู้อื่นเกิดความเดือดร้อน และสามารถประกอบกิจการงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้

๕) กาลัญญาตา (รู้จักกาล) เพื่อให้รู้จักกาลเวลาอันเหมาะสม และระยะเวลาที่พึงใช้ในการประกอบ กิจ ทำหน้าที่การงาน ปฏิบัติการต่างๆ และเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เช่น รู้ว่า เวลาไหน ควรทำอะไร อย่างไร และทำให้ตรงเวลา ให้เป็นเวลา ให้ทันเวลา ให้พอเวลา ให้เหมาะเวลา ให้ถูกเวลา ตลอดจนรู้จักกะเวลาและวางแผนการใช้เวลาอย่างได้ผล

๖) ปริสัณญญาตา (รู้จักชุมชน) คือรู้จักถิ่น เพื่อให้รู้จักที่ชุมชนและชุมชน รู้การอันควรต้องทำ กิริยามารยาทอย่างนี้ ควรต้องพูดอย่างนี้ ชุมชนนี้มีระเบียบวินัยอย่างนี้ มีวัฒนธรรมประเพณีอย่างนี้ มีความต้องการอย่างนี้ ควรเกี่ยวข้อง ควรต้องสงเคราะห์ ควรรับใช้ ควรบำเพ็ญประโยชน์อย่างไร ต้องปฏิบัติอย่างไร ให้ถูกต้องทั้งด้านกฎเกณฑ์ ระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม เป็นต้น

๗) บุคคลัญญาตา (รู้จักบุคคล) เพื่อให้รู้จักและเข้าใจความแตกต่างแห่งบุคคลว่าโดยอัธยาศัย ความสามารถ และคุณธรรม เป็นต้น และ รู้ประเภทของบุคคลที่จะต้องเกี่ยวข้องกับด้วย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติตนหรือวางตัวให้เหมาะสมตามฐานะทั้งของเราและของผู้อื่น รวมถึงรู้จักที่จะเลือกคบหาบุคคลที่ควรคบ เป็นเหตุให้รู้จักแต่ละบุคคลโดยละเอียดถี่ถ้วน ทำให้ได้คบหาแต่คนดี หรือ ทำให้เลือกใช้คนทำงานได้ถูกต้อง

กล่าวโดยสรุป สัปปุริสธรรม ๗ นั้นคือ คุณธรรมที่สำคัญสำหรับสัปปุริสชน หรือคนดี ทั้งผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านหรือแม้แต่วิชาญญ์เอง ก็มีความเห็นและให้การสนับสนุนว่าสิ่งเหล่านี้ควรเป็นคุณธรรมสำคัญของผู้ที่พหุวิชาสมทบที่ทำหน้าที่ไกลเกลี่ยที่พัฒนาแล้วอย่างสมบูรณ์แบบด้วย ฉะนั้นคุณธรรมทั้ง ๗ ประการ ย่อมนำบุคคลนั้นไปสู่ความมีคุณค่าอย่างแท้จริง เรียกได้ว่าเป็นคนสมบูรณ์แบบ เป็นคนดีแท้ เป็นบุคคลที่น่าเคารพ และให้ความไว้วางใจด้วยเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการกระทำหรือพฤติกรรมของเขานั้น ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความเหมาะสมถูกต้อง หรือสามารถดำรงตนเกิดความผิดพลาดน้อย หรือสามารถดำรงตนจนปราศจากความผิดพลาดได้นั้น ย่อมนำพาประโยชน์มาให้ทั้งแก่ตนเอง ครอบครัว และสังคมโดยรวม สามารถนำหมู่ชนที่มีข้อพิพาทในศาลให้มีการยุติ

ข้อพิพาทหรือระงับข้อพิพาทได้ในสังคม และช่วยให้ประเทศชาติไปสู่ความสันติสุข และความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นตลอดไป ถ้ามีคุณธรรม ๗ ประการ นี้แม้จะไม่มีคุณสมบัติข้ออื่นก็เป็นผู้นำได้ เพราะรู้จักประกอบและปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอที่จะจัดการให้ได้ผลสามารถจัดวางวิธีปฏิบัติการที่เหมาะสมให้บรรลุผลสำเร็จได้

๓.๔ กระบวนการไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ

จากการศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์ความขัดแย้งตามที่ปรากฏในคัมภีร์พระไตรปิฎกและอรรถกถา นั้นสามารถแบ่งออกได้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๓.๔.๑ บทบาทของพระพุทธเจ้าในการไกล่เกลี่ยกรณีสงครามน้ำ

ความขัดแย้งเกี่ยวกับการแย่งชิงทรัพยากรธรรมชาติตามที่ปรากฏในคัมภีร์พระไตรปิฎกและอรรถกถา นั้น ประเด็นที่ถือได้ว่าเป็นการศึกษาวិเคราะห์ และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ก็คือประเด็นที่เกี่ยวกับการแย่งชิงทรัพยากรน้ำของชาวศากยะและชาวโกลิยะ

“สงครามน้ำ” เป็นสงครามเกิดจากการแย่งชิงทรัพยากรน้ำ ระหว่างชาวศากยะและโกลิยะ ซึ่ง “ที่มา” ของสงครามก็คือ “ทาสและกรรมกร” ในการอ้างสิทธิ์การใช้ทรัพยากรน้ำในแม่น้ำโรหิณี ซึ่งแม่น้ำสายนี้มีต้นน้ำ อยู่ที่ภูเขาหิมาลัยซึ่งไหลผ่านกลางเมืองทั้งสองในขณะเดียวกัน แม่น้ำสายนี้ก็ถือได้ว่าเป็นเส้นแบ่งเขตแดนระหว่างแคว้นทั้งสอง^{๔๔} ในขณะที่ ทรัพยากรมีจำนวนน้อย แต่ความต้องการของประชาชนทั้งสองกลุ่ม มีมากกว่า ฉะนั้นเมื่อทั้งคู่ไม่ได้เอา “ผลประโยชน์” มาเป็นตัวตั้ง แต่กลับยืนอยู่บน “จุดยืน” ของตัวเองอย่างเหนียวแน่น การเจรจา ต่อรองเพื่อผลประโยชน์ทางทรัพยากรน้ำจึงเกิดความ “ลั้มเหลว” และผลจากความล้มเหลวดังกล่าวจึงทำให้สถานการณ์ลุกลามไปสู่ความรุนแรงด้วยการทะเลาะวิวาท ทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะ การนำประเด็นเรื่อง “ชาติพันธุ์” ของกษัตริย์แต่ละฝ่ายมาเป็น “ตัวช่วย” สถานการณ์ขัดแย้งไม่ได้ “จាក់ดวง” อยู่ในกลุ่มของทาสและกรรมกรเท่านั้น หากแต่ได้ขยายวงจากกรรมกรไปสู่อำมาตย์เสนาบดีและกษัตริย์ของทั้งสองแคว้นด้วย จึงทำให้กษัตริย์ทั้งสองแคว้น ตัดสินใจนำ “กำลังรบ” ทั้งทางบกและทางน้ำเพื่อทำ “สงคราม” ระหว่างกัน ในขณะที่ “สงครามน้ำ” กำลังดำเนินไปอยู่นั้น พระพุทธเจ้าทรง วิเคราะห์สถานการณ์ความขัดแย้ง (Conflict Analysis) ตั้งแต่ช่วงเข้าสู่รัฐ ในกรุงสวตถิ แคว้นโกศล ซึ่งไม่ไกลจากสถานที่ดังกล่าว และพบว่า ประเด็น (Issue) ของความขัดแย้งคือ “น้ำ”^{๔๕} ในขณะเดียวกัน ความขัดแย้ง ทับซ้อนก็คือประเด็นเรื่อง “ชาติพันธุ์” สิ่งที่ทำหน้าที่ชักใยอยู่เบื้องหลัง พฤติกรรมดังกล่าวก็คือ “ตัณหา ทิฐิ และมานะ” ในฐานะนักเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง เมื่อพระองค์ทรงทราบประเด็น ที่ชัดเจนแล้ว จึงทรงเริ่มต้นด้วยวิเคราะห์คู่กรณี (Party) ทั้งสองฝ่าย ซึ่ง ได้แก่ แคว้นศากยะ และแคว้นโกลิยะเกี่ยวกับ “ตัวแปร” ที่ทำให้คู่กรณีเกิดความขัดแย้ง และปัญหาก็คือว่า “เมื่อเราไปห้าม การทะเลาะนี้ จะระงับหรือไม่หนอ”^{๔๖}

^{๔๔} G.P. Malalasekera, *Dictionary of Pali ProPer Names Vol.II*, (New Delhi: Munshiram Manoharlal Publishers Pvt. Ltd, 1998), p.763.

^{๔๕} พุ.สุ.อ. (ไทย) ๒/๓๖๒/๑๗๖, พุ.ชา.อ. (ไทย) ๒/๗๖/๑๑๘

^{๔๖} พุ.ชา.อ. (ไทย) ๘/๕๓๖/๓๐๙.

สิ่งที่สามารถยืนยันข้อสมมติฐานเกี่ยวกับการวิเคราะห์คู่กรณีก็คือ การที่พระองค์ออกแบบ คัดสรร และเลือกชุดของวิธีที่จะนำไปจัดการ ข้อพิพาทว่า “ควรจะเลือกวิธีหรือชุดของวิธีใดจึงจะดีที่สุด เหมาะแก่บุคคล และสถานการณ์มากที่สุด และท้ายที่สุดแล้ว พระองค์ทรงตัดสินใจพระทัย (Decision Making) ใช้ชุดของแนวคิดต่างๆ ๓ ชุด เพื่อจัดการ ความขัดแย้งใน ๓ ขั้นตอน ซึ่งรายละเอียดจะนำเสนอข้างหน้า^{๔๗}

เมื่อพระองค์สามารถ “คัดกรอง” ชุดวิธีที่ใช้เป็นเครื่องมือใน การจัดการข้อพิพาทแล้ว จึงตัดสินใจพระทัยเดินทางไปยื่นประทับอยู่ท่ามกลาง กษัตริย์ทั้งสองแคว้น สิ่งที่น่าสนใจก็คือ พระองค์ได้ใช้กระบวนการ “สานเสวนาประชาลุ่มน้ำโรหิณี” (Rohinee’s Dialogue) โดยการสนทนา พูดคุยอย่างมีเป้าหมายเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง (Fact Finding) เกี่ยวกับที่มาและแรงจูงใจในการทำสงครามของกษัตริย์ทั้งสองแคว้น ดังจะเห็นได้ จากประเด็นของการสนทนาที่ว่า “ดูก่อนมหาราชทั้งหลาย เพราะเหตุไร พวกท่านจึงมาที่นี่”^{๔๘} ทั้งๆ ที่พระองค์ทอดพระเนตรเห็นว่ามีอาวุธที่ กองเรียงรายอยู่ข้างกายของกษัตริย์เหล่านั้น เมื่อวิเคราะห์ประเด็นที่พระพุทธเจ้าเปิดประเด็นการสนทนาด้วย คำถามพบว่าเป็นการถามนำเพื่อให้พระญาติของพระองค์เปิดเผย ประเด็นต่างๆ ออกมาเอง แล้วนำคำตอบที่ได้รับนั้นมาขยายผลต่อ “หม่อมฉันไม่ได้มาที่นี่เพื่อจะดูแม่น้ำ เพื่อต้องการเที่ยวเล่น และก็ไม่ได้ ที่นี่เพื่อดูความรุ่มร้อนของป่าไม้หากแต่มาเพื่อต้องการเริ่มสงคราม”^{๔๙} จากการตอบคำถามของพระพุทธองค์ก็ทำให้เราทราบชัดว่า ความร้าวฉาน ที่เกิดขึ้นนั้นมีได้มีสาเหตุหลักมาจากน้ำ เพราะหมู่ญาติถวายเป็นกมลทูลว่า “ไม่ได้มาที่นี่เพื่อจะดูแม่น้ำ”^{๕๐} เมื่อพระองค์ทราบชัดว่าการมาที่นี้ของเหล่ากษัตริย์ก็เพื่อทำ “สงคราม” พระองค์จึงถามต่อไปว่า “ก็แล้วพวกเธอทะเลาะกันเพราะ เรื่องอะไรเล่า”^{๕๑} การถามในลักษณะนี้เป็นการถามเพื่อเสาะหาสาเหตุ ที่แท้จริงของการที่จะทำ “สงคราม” เพราะว่าลำพังเพียงแค่การทะเลาะวิวาทกันคงไม่สามารถทำให้เกิดสงครามขึ้นมาได้

เมื่อถูกซักถามในลักษณะนี้กษัตริย์ทั้งหลายก็พากันงงเง้งและเงิบงั้น เพราะหากบอกว่าความร้าวฉานเกิดมาจากการที่ตัวเองถูก ดูหมิ่นดูแคลนเกี่ยวกับที่มาของการเกิดขึ้นแห่ง ขัดติยวงศ์ก็ จะทำให้ถูก ตั้งข้อสังเกตว่า เป็นการก่อสงครามด้วยเหตุผลที่ไม่สมเหตุสมผล และอาจถูกแย้งได้ว่า ข้อมูลดังกล่าวนี้มีได้เป็นข้อมูลที่เกินเลยไปจากแง่มุม ทางประวัติศาสตร์แต่ประการใด แต่หาก กษัตริย์เหล่านั้นตอบว่า “ทะเลาะ หรือร้าวฉานกันเพราะน้ำ” ก็ทำให้เกิดการตั้งคำถามเช่นเดียวกันว่า “จริงๆ แล้ว กษัตริย์เหล่านั้น ทะเลาะกันเพราะน้ำจริงหรือไม่? เพราะว่าจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้น ทำให้เราเห็นว่า ทาสและกรรมกรของแคว้นทั้งสองทะเลาะกันเพราะ การแบ่งปันทรัพยากรน้ำเป็น เหตุผลที่กษัตริย์ซึ่งมีฐานะที่สูงกว่าน่าจะ สามารถหาทางออกด้วยการไกล่เกลี่ยได้ แต่สถานการณ์ กลับดำเนินไป ในลักษณะที่ว่า กษัตริย์เป็นผู้มีส่วนสนับสนุนข้อพิพาทดังกล่าว

^{๔๗} พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส (นิธิบุญยากร), “รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี: ศึกษาวิเคราะห์กรณีลุ่มน้ำแม่ตาช้าง จ.เชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗, หน้า ๒๔๖-๒๔๗.

^{๔๘} พุ.ชา.อ. (ไทย) ๘/๕๓๖/๓๑๐.

^{๔๙} พุ.ชา.อ. (ไทย) ๘/๕๓๖/๓๑๐.

^{๕๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๑๐.

^{๕๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๑๐.

จากประเด็นดังกล่าว พระอรรถกถาจารย์บางแห่ง ได้ชี้ให้เห็นว่า เมื่อกษัตริย์ถูกถามว่า “ทะเลาะกันเพราะอะไร”^{๕๒} กษัตริย์ จึงพากันตอบอย่างฉับพลันทันทีว่า “ทะเลาะกันเพราะน้ำ”^{๕๓} การตอบในลักษณะนี้เป็นการตอบเพื่อปกปิดปมด้อยของตนเอง มากกว่า โดยการนำเอาประเด็นเรื่อง น้ำมากลบบกลื่อนประเด็นปัญหา เรื่องที่มาของกษัตริย์ เพราะเมื่อพิจารณาจากบริบท ต่างๆ พบว่า ใน ความเป็นจริงว่า กษัตริย์เหล่านั้นก็ไม่ได้ทะเลาะกันเพราะการแย่งชิง ทรัพยากรน้ำแต่ประการใด หากแต่ถูกพาดพิงในเชิงดูหมิ่นเกี่ยวกับที่มา ของวงศ์ดังจะเห็นได้จากถ้อยคำที่ว่า “พวกเราจักแสดง เรี่ยวแรงและกำลังของเหล่าชนผู้ที่อยู่ร่วมกับพวกพี่สาวน้องสาว” และ “พวกเราจักสำแดงเรี่ยวแรง และกำลังของเหล่าชนผู้อยู่ที่ต้นกระเบา” เมื่อพิจารณา มิติของถ้อยคำของกษัตริย์ทั้งสองแคว้นพบว่า มิได้มีร่องรอยของ การทะเลาะกันเพราะประเด็นเรื่องน้ำ

ฉะนั้น เมื่อกษัตริย์ไม่กล้าตอบปัญหาของพระพุทธเจ้า เนื่องจาก เหตุผลเหตุผล ดังที่ได้ กล่าวแล้วในเบื้องต้น คำตอบที่เหล่ากษัตริย์มองว่า น่าจะเหมาะกับบรรยากาศเช่นนี้ก็คือคำว่า “ไม่ ทราบ” แม้การตอบใน ลักษณะนี้อาจจะถูกตำหนิได้ว่า สถานการณ์ที่ทำให้เกิดภาวะสงคราม โดย กษัตริย์ทั้งสองแคว้นได้พากันยกทัพ และชนอาวุธยุทธโธปกรณ์ มากมายขนาดนี้จะไม่ทราบสาเหตุที่ แท้จริงได้อย่างไร พระพุทธเจ้ากลับมิได้ตอกย้ำถึงปมด้อยดังกล่าวแต่ประการใด เพราะการถามเพื่อจี้ ไปที่จุดด้อยในบรรยากาศเช่นนี้อาจทำให้กษัตริย์ เหล่านั้นเกิดความอับอาย และการสร้างความ สมานฉันท์ให้เกิดขึ้นใน หมู่พระญาติทำได้ยากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้พระองค์จึงกลบบกลื่อนประเด็น ดังกล่าวด้วยการถามต่อไปว่า “บัดนี้ใครจักทราบ” สถานการณ์ของ ความตึงเครียดได้ทุเลาเบาบางลง เมื่อจะต้องมีการมองหาบุคคลที่ทำให้ เกิดความรำวฉาน เมื่อซักถามไปโดยลำดับตั้งแต่อุปราชลงไป เป็นทอดๆ สุดท้ายผู้ที่ไม่สามารถจะหนีความรับผิดชอบไปได้ก็คือ “ทาสและกรรมกร” ถือได้ว่า “เป็นเจ้าภาพ” ที่แท้จริงในความผิดดังกล่าว เมื่อพระองค์ได้ “วัตถุดิบ” หรือ “ข้อมูล” จากการ “สาน เสวนา” อย่างเพียงพอแล้ว จึงได้นำเสนอกระบวนการในการสร้างทางเลือกที่ดี ที่สุด (Best Alternative) แทนการแก้ปัญหาด้วยการใช้ความรุนแรง ดังจะเห็นได้จากการตั้งคำถามของพระองค์ ว่า “น้ำตราค่าเท่าไร” ถึงแม้ คำตอบที่ได้รับว่า “มีราคาน้อย” “กษัตริย์ทั้งหลาย มีราคาเท่าไร” “ขึ้น ชื่อว่ากษัตริย์ทั้งหลายหาค่ามิได้” จากการตอบคำถามดังกล่าวทำให้ พบว่า ทางเลือกที่ดีที่สุดแทนการ แก้ปัญหาด้วยความรุนแรงก็คือ “การที่ท่านทั้งหลาย ยังพวกกษัตริย์ซึ่งหาค่ามิได้ให้ฉิบหาย เพราะ อาศัยน้ำ ซึ่งมีประมานน้อย ควรแล้วละหรือ” ประโยคเหล่านี้ถือได้ว่าเป็น “ชุดของถ้อยคำ” ที่ถูก สร้างขึ้นมา เพื่อ “ฉุดปัญญา” ของกษัตริย์เหล่านั้นให้กลับคืนมาอีกครั้ง กษัตริย์ เหล่านั้นก็ยอมรับใน ประเด็นนี้ หากวิเคราะห์แล้วพบว่า เป็นการยอมรับ ตั้งแต่เริ่มแรกของความรำวฉานแล้วว่า “น้ำมีค่าสู กษัตริย์ไม่ได้” แต่ที่ กษัตริย์ยอมไม่ได้ก็เพราะ “มานะ และทิฐิ” ที่ถูกสร้างขึ้นมาจาก เมฆหมอกของ “อวิชชา”

ขั้นตอนต่อไปซึ่งถือได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดของของ พระพุทธเจ้าในฐานะ “นัก เจริญไกล่เกลี่ยคนกลาง” ก็คือ การนำเสนอ ชุดของแนวคิดที่ได้ “คัดสรร” และ “ตระเตรียม” มา ตั้งแต่ช่วงใกล้รุ่ง ดังต่อไปนี้๑๓

^{๕๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๓๐.

^{๕๓} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๓๐.

๑) ชุดของแนวคิดที่ใช้ระงับความขัดแย้ง ชุดของวิธีนี้ ประกอบไปหลักการตามที่ปรากฏอยู่ใน “๓ ชาดก” ซึ่ง ได้แก่ ผันทนต์ชาดก พุทฺธชาดก และลลุกกชาดก ซึ่งเป้าหมายของชุดนี้ก็คือเพื่อที่จะซ่อมแซมความรู้สึกของทั้งสองฝ่ายที่กำลังทำสงคราม และเสริมสร้าง “สันติภายใน”

๒) ชุดของแนวคิดที่สร้างความสามัคคีและสมานฉันท์ให้ เกิดขึ้นแก่ทั้งสองฝ่าย ชุดของวิธีนี้ประกอบไปด้วยหลักการตามที่ ปรากฏใน “๒ ชาดก” กล่าวคือ รุกขชาดก และวิญญูชาดก เป้าหมาย สำคัญของชุดนี้คือการเสริมสร้าง “สันติภายนอก”

๓) แนวคิดถอนรากเหง้าของตัณหา ทิฏฐิ และมานะ แนวคิดนี้ ปรากฏอยู่ใน “อรรถกถาสุต” อันเป็นการแก้ไขปัญหา “ความอยาก ในเรื่องน้ำ” “การยึดมั่นในความคิดเห็นของแต่ละคน” และ “ปัญหา เรื่องชาติพันธุ์” ภายหลังที่พระองค์ได้นำเสนอ “แนวคิดทั้ง ๓ ชุด” ดังกล่าวแล้ว กษัตริย์ และประชาชนทั้งสองแคว้นได้พากัน “ยุติสงครามน้ำ” จาก การทำหน้าที่เป็น “นักเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง” ของพระพุทธเจ้านั้น มีประเด็นที่นักศึกษาวិเคราะห์เพิ่มเติมใน ๒ ประเด็นใหญ่คือ การใช้ “วิธีการ” เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินกลยุทธ์ของพระองค์ และปัจจัยสำคัญที่ทำให้ กระบวนการจัดการความขัดแย้งบรรลุผลสำเร็จ

ก. การใช้ “วิธีการ” เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินกลยุทธ์

จากการวิเคราะห์วิธีการที่พระองค์ได้นำไปใช้ในการจัดการความขัดแย้ง นั้นพบว่า ประกอบไปด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

๑) กลยุทธ์ในการเผชิญหน้ากับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ใน สถานการณ์นี้ พระองค์ทรงเริ่มต้นด้วยการเข้าไปเผชิญหน้ากับ สถานการณ์ความขัดแย้งโดยตรง เพื่อแสวงหาทางออกร่วมกันกับ กษัตริย์ทั้งสองฝ่ายแต่จุดอ่อนของวิธีนี้ก็คือ หากความสัมพันธ์ของ คู่กรณีกับผู้ไกล่เกลี่ยไม่ดีแล้ว อาจจะทำให้เกิดปัญหาตามมาในหลายๆ ด้านได้

๒) กลยุทธ์ในการโน้มน้าว (Persuasion) เป็นวิธีการที่ พระพุทธเจ้าเน้นหนัก และให้ความสำคัญสูงมากในการเข้าไปเจรจา ไกล่เกลี่ย ดังจะเห็นได้จากกรณีนี้ หรือกรณีอื่นๆ ที่จะนำเสนอต่อไป จุดเด่นของวิธีนี้คือ การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับผลเสียที่จะเกิดขึ้น แก่คู่กรณีและโน้มน้าว ให้คู่กรณีได้เห็นถึงความสำคัญของความสามัคคี แต่จุดอ่อนคือ “ทุนทางสังคม” ของผู้ไกล่เกลี่ยว่าจะส่งผลกระทบต่อความ น่าเชื่อถือของการสื่อหรือไม่

ข. ปัจจัยสำคัญที่ทำให้กระบวนการจัดการความขัดแย้งบรรลุ ผลสำเร็จ ผู้เขียนมองว่า การที่พระพุทธเจ้าสามารถทำให้คู่กรณียุติ ความขัดแย้งนั้น เกิดจากปัจจัยที่สำคัญบางประการ ดังต่อไปนี้

๑) สร้างความสัมพันธ์กับคู่กรณีจากการศึกษาวิเคราะห์ บริบทต่างๆ ของพระองค์นั้นทำให้เราประจักษ์ความจริงประการหนึ่งว่า พระพุทธองค์ทรงมี “ต้นทุนทางสังคม” สูงมาก กล่าวคือ สถานะทาง สังคมก่อนที่จะบวชพระองค์ทรงเป็นพระมหากษัตริย์เช่นเดียวกันกษัตริย์ ศากยและโกลิยะ แม้ว่าพระองค์จะทรงเจริญวัยในแคว้นศากยะ และมี พระบิดาเป็นชาวศากยะ

ประเด็นที่มองข้ามคือ พระองค์ทรงมีพระมารดาเป็นชาวโกลิยะ ด้วยเหตุนี้เลือดเนื้อเชื้อไขของพระองค์ประกอบด้วยความเป็นวงศ์ของกษัตริย์ทั้งในแคว้นศากยะและโกลิยะ ฉะนั้น ความเป็น “กลุ่มเดียวกัน” หรือ “ชาติพันธุ์เดียวกัน” ระหว่างพระองค์กับกษัตริย์ เหล่านั้นจึง

เป็นสิ่งที่ไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ การนำเสนอหรือเปิดฉากให้ กษัตริย์เหล่านั้นไว้วางใจในพระองค์ได้เป็นประเด็นแรกๆ ของการไกล่เกลี่ย ก็คือ การบอกให้เขาเหล่านั้นได้ทราบว่า “เราเป็นกลุ่มชาติพันธุ์เดียวกัน” นอกจากนั้นแล้ว การไปปรากฏตัวของพระองค์เป็นการดำรง อยู่ท่ามกลางกลุ่มชนทั้งสอง แคว้นที่กำลังขัดแย้งกันโดยการ “ประทับนั่ง โดยบัลลังก์ในอากาศ ณ ท่ามกลางแม่น้ำโรหิณี” ทำให้มวลทั้งสอง แคว้นได้บังเกิดความเข้าใจว่าพระองค์มิได้ฝักใฝ่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หาก แต่พระองค์ดำรงตนอยู่ในสถานะของ “ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง” (Mediator) เพื่อทำให้เกิดความเป็นเอกภาพในหมู่ญาติ

๒) การสร้างความเชื่อมั่น และความร่วมมือจากคู่กรณี ต้นทุนที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ “สถานะของความเป็นพระพุทธเจ้า” ที่พระองค์มีอยู่เหนือบุคคลเหล่านั้น และบุคคลเหล่านั้นมิได้มีในสิ่งที่ พระองค์มีในประเด็นนี้ พระองค์มักจะตรัสอยู่เสมอว่า “ในหมู่ชนที่ถือ ธรรมะเป็นใหญ่ กษัตริย์ประเสริฐที่สุด ส่วนท่านผู้เพียบพร้อมด้วยวิชา และจรณะ จัดได้ว่าประเสริฐที่สุดในหมู่เทวดาและมนุษย์”^{๕๔}

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่สามารถยืนยันข้อเท็จจริงอีกประการหนึ่งว่า พระองค์อยู่เหนือกษัตริย์อื่นๆ ในโลกด้วย “พวกศากยะเป็นผู้ใกล้ชิด และอยู่ในอำนาจของพระราชาปเสนทิโกศล... ก็พวกศากยะย่อมทำ การต้อนรับ ทำการอภิวัต ลูกขึ้นยืนรับ ทำอัญชลีกรรมและสามิจักรม ในพระราชาปเสนทิโกศล... พวกศากยะกระทำการต้อนรับเป็นต้น แก่ พระราชาปเสนทิโกศลอย่างไร พระราชาปเสนทิโกศลอ่อมทำการต้อนรับ เป็นต้น แก่ตถาคตอย่างนั้น”^{๕๕} ซึ่งกรณีนี้ปรากฏชัดในสงครามฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ดังที่ได้กล่าวแล้ว อย่างไรก็ตาม จากคุณสมบัติภายในและภายนอกดังกล่าวนี้ สิ่งที่สามารถสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมของกษัตริย์ของทั้งสองแคว้น ที่เห็นพระวรกายของพระองค์เท่านั้น” ก็ได้พากันทั้งอาวุธ และถวายการ บังคม”

การประกาศในลักษณะนี้มีนัยที่ชี้ให้เห็นว่า แม้ว่ากษัตริย์จะ ได้ชื่อว่าประเสริฐที่สุดในหมู่ มนุษย์พระองค์ก็มีสถานะเป็นกษัตริย์ เช่นเดียวกัน แต่สถานภาพของความเป็นกษัตริย์ที่พระญาติหรือ พระองค์มีนั้น จัดได้ว่าเป็นสถานะทางสังคมชั้นนอก มิได้เป็นสถานะที่สูงสุดแต่ประการใด หากแต่สิ่งที่สูงสุดคือผู้ที่เพียบพร้อมด้วยวิชา และจรณะ คุณสมบัติข้อนี้ถือได้ว่าเป็นสถานะภายในที่พระองค์มี แต่ พระญาติของพระองค์ไม่มี

กล่าวโดยสรุปแล้วความขัดแย้งระหว่างแคว้นศากยะและโกลิยะนั้นเป็นความขัดแย้งที่ด้วย “การแย่งชิงทรัพยากรน้ำ” ซึ่งต่างฝ่ายต่างก็ต้องการน้ำเช่นเดียวกันประเด็นที่ น่าสนใจก็คือว่า เมื่อความต้องการของแต่ละบุคคลมีมากกว่า แต่ทรัพยากรมีจำกัด จึงมีความจำเป็นที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะต้องเสียสละหากไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลได้อย่างเพียงพอ แล้ว เมื่อนั้นปรากฏการณ์ความขัดแย้งอันจะนำไปสู่ข้อพิพาท และความแตกแยกก็จะบังเกิดขึ้น

จากกรณีนี้จะเห็นได้ว่าพระพุทธเจ้าทรงวางพระองค์เป็นกลาง ทรงใช้วิธีการพูดจาเพื่อช่วยในการไกล่เกลี่ย และการให้ข้อมูลที่ถูกต้องในเชิงความคิด วิธีการนี้นำไปสู่การสานสัมพันธ์ในเชิงผลประโยชน์ คือทั้งสองฝ่ายได้นำไปทำนาในปริมาณที่เท่ากัน ซึ่งหากพระองค์ปล่อยให้ทั้งสองฝ่าย

^{๕๔} ที.สี. (ไทย) ๙/๒๗๗/๙๙.

^{๕๕} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๙๑/๕๑.

จัดการกันเองก็คงมีแต่ย่อยยับ แต่การเจรจาโดยมีคนกลางเป็นคนไกลเกลี่ยอย่างน้อยก็ทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดสติและยับยั้งการทะเลาะนั้นได้ในที่สุด

นอกจากนั้นแล้ว การไปปรากฏตัวของพระองค์เป็นการดำรงอยู่ท่ามกลางกลุ่มชนทั้งสองแคว้น ที่กำลังขัดแย้งกันโดยการ “ประทับนั่งโดยบัลลังก์ในอากาศ ณ ท่ามกลางแม่น้ำโรหิณี” ทำให้มวลทั้งสองแคว้นได้บังเกิดความเข้าใจว่าพระองค์มิได้ฝักใฝ่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หากแต่พระองค์ดำรงตนอยู่ในสถานะของ “ผู้เจรจาไกลเกลี่ยคนกลาง” เพื่อทำให้เกิดความเป็นเอกภาพในหมู่ญาติ

ในตอนสุดท้ายพระพุทธเจ้าคนที่อยู่อย่างมีความสุขคือคนที่ไม่มีเวรกันต่างหาก ดังพระพุทธพจน์ที่ว่า ในหมู่มนุษย์ผู้มีเวร เราเป็นผู้ไม่มีเวร อยู่เป็นสุข ในหมู่มนุษย์ผู้มีเวร เราอยู่อย่างผู้ไม่มีเวร ในหมู่มนุษย์ผู้เดือดร้อน เราเป็นผู้ไม่เดือดร้อน ในหมู่มนุษย์ผู้เดือดร้อน เราอยู่อย่างไม่เดือดร้อน

๓.๔.๒ บทบาทของพระพุทธเจ้าในการไกลเกลี่ยกรณีโกสัมพีศึกษา

การทำหน้าที่ในฐานะนักเจรจาไกลเกลี่ยคนกลางของพระพุทธเจ้า กรณีศึกษาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของพระภิกษุเมืองโกสัมพี ซึ่งเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงทางพระวินัยที่ว่าด้วย “การเหลือน้ำชำระเอาไว้ในกระบวย” ซึ่งข้อถกเถียงในประเด็นนี้ก็คือ ผิดหรือไม่และเมื่อผิดแล้วต้องกระทำความผิดหรือแสดงอาบัติหรือไม่เข้าเท็จจริงที่เกิดขึ้นจาก “โกสัมพีศึกษา” พบว่าหลังจากที่พระธรรมกถึก (ผู้กล่าวธรรม) ได้เข้าห้องสุขาเพื่อทำภารกิจส่วนตัว เมื่อออกมาจากห้องน้ำ แต่เมื่อพระวินัยธร (ผู้ทรงวินัย) ได้เข้าไปในห้องน้ำคราวหลังกลับพบว่า พระธรรมกถึกเมื่อชำระกายแล้วเหลือน้ำเอาไว้ในกระบวย ซึ่งพระวินัยธรก็ได้ชี้ให้เห็น ว่าการกระทำดังกล่าวนั้นผิดวินัย^{๕๖} และการทะเลาะวิวาทได้ขยายตัวออกไปอีกเมื่อพระวินัยธรรม และสาธุศิษย์ได้รวมตัวกันลง “อุปัชฌายกรรม”^{๕๗} แก่พระธรรมกถึก

จะเห็นว่าความขัดแย้งในประเด็นแรกยังไม่ยุติ ความขัดแย้ง ประเด็นที่สองก็เกิดขึ้นอีกครั้งนี้เป็นความขัดแย้งในประเด็นที่มอง ต่างกันว่า “นี้เป็นวินัย นี้ไม่ใช่วินัย” ที่สงฆ์ควรกระทำต่อกันจากความเห็นที่ขัดแย้งกันใน ๒ กรณีใหญ่จึงทำให้เกิดการแบ่งแยกกันอย่างชัดเจน ระหว่างกลุ่มของพระวินัยธรและพระธรรมกถึก อีกทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก็ขยายก็เพิ่มมากยิ่งขึ้นด้วย

ในขณะที่บรรยากาศของความคิดเห็นที่คลุมเครืออยู่เช่นนี้ พระพุทธเจ้ามิได้เข้ามา “ชี้ถูกชี้ผิด” ตั้งแต่เริ่มเกิดความขัดแย้ง แต่หลัง จากที่การทะเลาะวิวาทได้เริ่มก่อตัวมากขึ้นแล้ว พระองค์จึงได้เข้ามา ทำหน้าที่ของการเป็นนักไกลเกลี่ยอย่างเต็มรูปแบบ กรณีนี้ผู้เขียนคิดว่า คล้ายคลึงกับการ

^{๕๖} พระภิกษุไม่พึงเหลือน้ำที่จากการใช้ชำระเอาไว้ในกระบวย เพราะหากรูปใดเหลือน้ำไว้ต้องอาบัติทุกกฏ วิ.ม. (ไทย) ๗/๓๗๔/๒๔๓.

^{๕๗} **อุปัชฌายกรรม** หมายถึงวิธีการลงโทษที่สงฆ์กระทำแก่ภิกษุผู้ต้องอาบัติแล้ว ไม่ยอมรับว่าเป็นอาบัติ หรือไม่ยอมกระทำความผิดอาบัติ หรือมีความเห็นชั่วร้าย ไม่ยอมสละซึ่งเป็นทางเสียสละสามัญญดา หรือ ติฐิสามัญญดา โดยยกเธอเสียจากการคบหากับสงฆ์ คือ ไม่ฉันร่วม ไม่ให้อยู่ร่วม ไม่ให้มีสิทธิเสมอกับภิกษุทั้งหลาย พุดง่ายๆ คือ ถูกตัดสิทธิแห่งภิกษุชั่วคราว; พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), **พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑/๒, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส.อาร์.พรินติ้ง แมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๕๑), หน้า ๕๕๖-๕๕๗.

ตัดสินปัญหาตามที่ปรากฏในกรณีอื่นๆ การที่พระองค์ นำเสนอประเด็นข้อเสนอแนะต้องมีพระภิกษุได้เข้าไปทูลถามข้อขัดข้อง หลังจากนั้นพระองค์จึงให้ความเห็นเพื่อนำเสนอทางออก หรือตัดสินปัญหา แต่ในกรณีนี้กลับมิได้ปรากฏร่องรอยของการเข้าไปถามประเด็น ดังกล่าวกับพระพุทธเจ้า

ประเด็นที่น่าวิเคราะห์สำหรับการทำหน้าที่ของนักเจรจาไกล่เกลี่ย คนกลางของพระองค์ก็คือ เมื่อทรงทราบเรื่องราวต่างๆ จากพระภิกษุที่ เข้ามาทูลรายงานนั้น ทรงเริ่มต้นที่จะเข้าไปหาพระวินัยธร และลูกศิษย์ ก่อน หลังจากนั้นจึงได้เข้าไปหาลูกศิษย์ของพระธรรมกถึก ซึ่งประเด็นนี้ มีข้อที่น่าสังเกตดังนี้คือ

๑) การเข้าไปหาพระวินัยธรและลูกศิษย์นั้น นอกจากจะดำหนิ การลงอุปเพนียกรรมที่อาจทำให้เรื่องราวบานปลายจนทำให้สงฆ์ แตกกันแล้ว ผู้เขียนมองว่า น่าจะเป็นการ “ป้องปราม” พระวินัยธร และลูกศิษย์มากกว่า เพราะทั้งพระองค์และพระวินัยธรรู้ตระหนักดีกว่า “ต้นเหตุ” สำคัญนั้นเกิดขึ้นจากพระวินัยธรเป็นผู้จุดประเด็นก่อน

๒) การเข้าไปหาลูกศิษย์ของพระธรรมกถึกก่อน แทนที่จะเข้าไปหา พระธรรมกถึกโดยตรงก็เป็นประเด็นที่ต้องพิจารณาเช่นกันว่า เพราะ เหตุไร จึงต้องทำเช่นนั้น จากการศึกษาพบประเด็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งว่า พระองค์ได้ทรงแนะนำภิกษุทั้งหลายว่า เมื่อเกิดความขัดแย้งควรเข้าไปหาพระภิกษุที่ตักเตือนได้ง่ายกว่า^{๕๘} โดยเหตุนี้จึงทำให้พระองค์ตัดสิน พระทัยเข้าไปหาลูกศิษย์ของพระธรรมกถึกก่อน ในขณะเดียวกันก็จะน่า จะเป็นการหวังผลโดยอ้อมที่จะให้ลูกศิษย์นั้นได้นำข้อเท็จจริงดังกล่าวไป บอกว่าอาจารย์ของตัวเองว่า “ท่านต้องอาบัติจริง” ตามที่พระพุทธเจ้า ได้วินิจฉัยผ่านลูกศิษย์

ถึงกระนั้น พระพุทธเจ้าก็ได้เสด็จเข้าไปห้ามปรามอีก ๒ ครั้งว่า “อย่าเลย ภิกษุทั้งหลาย พวกเธออย่าบาดหมาง อย่าทะเลาะ อย่าขัดแย้ง อย่าวิวาทกันเลย” แต่พระภิกษุฝ่ายพระธรรมกถึกก็ได้ทูลพระพุทธเจ้า ขึ้นในท่ามกลางสงฆ์ว่า “ขอให้พระองค์โปรดรอไปก่อน ขอจงทรง ขวนขวายน้อยเถิด...” อันเป็นการแสดงให้พระพุทธเจ้าได้ประจักษ์ว่า “พวกเราจะบาดหมาง ทะเลาะวิวาทกันต่อไป”

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าพระองค์จะใช้วิธีการ “โน้มน้าว” ในประเด็น ดังกล่าว แต่หาได้เกิดผลในทางปฏิบัติไม่ เพราะพระภิกษุทั้งสองฝ่ายได้ทะเลาะวิวาทกันในโรงครัวจนนำไปสู่ความรุนแรงด้วยการตบตีกัน พระพุทธเจ้าก็ได้เข้าไปประงับเหตุดังกล่าว และสิ่งที่ทำได้ดีที่สุดในขณะ นั้นก็คือ “การดำหนิ” การกระทำของพระภิกษุเหล่านั้น

แต่ในครั้งที่ ๓ พระองค์ก็ยังไม่ทรงละความพยายามที่จะสร้าง ความสมานฉันท์ให้แก่พระสงฆ์สองฝ่าย ในครั้งนี้พระองค์ทรงนำเสนอ ข้อคิดโดยยกตัวอย่างของพระเจ้าที่ฆาตุฆมารที่ไม่ผูกใจโกรธพระเจ้า พรหมทัตทาสีราชที่ปลงพระชนม์พระราชบิดาของพระองค์ โดยได้ทรง สรุปในประเด็นนี้ว่า “เวรย่อมระงับด้วยการไม่จองเวร” และย้ำเน้น เพิ่มเติมว่า “การที่เธอบวชในพระธรรมวินัยนี้ ควรที่จะมีความอดทน และความสงบเสงี่ยมประดุจพระราชา”

^{๕๘} ม.อ. (ไทย) ๑๔/๓๕/๔๕.

อย่างไรก็ตาม พระภิกษุฝ่ายพระธรรมภิกขุก็ยืนยันในเจตนารมณ์ เดิมของตัวเองว่าจะทะเลาะวิวาทกันไป จนทำให้พระองค์ต้องดำริว่า “พวกโมฆบุรุษเหล่านี้ดื้อรั้นนัก จะทำให้สามัคคีกันไม่ใช่ง่าย”

จากกรณีดังกล่าวนี้ทำให้ผู้เขียนตั้งข้อสังเกตต่อกระบวนการ จัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธีของพระพุทธเจ้าว่า “เพราะเหตุไร วิธีการโน้มน้าวจึงไม่บรรลุผล” ในขณะที่วิธีเดียวกันนี้เคยใช้ได้ผล ในกรณีสงครามน้ำ ผู้เขียนคิดว่า น่าจะมาจาก “ตัวแปร” ต่อไปนี้

๑) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีจำนวนมาก จึงทำให้ยากต่อการโน้มน้าว ให้ทุกกลุ่มยอมรับให้เห็น คล้อยตามกันได้ เพราะดังที่ได้กล่าวแล้วว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกรณีนี้ เริ่มจากพระธรรมภิกขุ และพระวินัยธร ลูกศิษย์ เพื่อนสหธรรมิกในเมือง และชนบท ญาติโยมของแต่ละกลุ่ม ซึ่งบางคัมภีร์บอกว่า มีเทวดาเข้าไปร่วมด้วย ฉะนั้น จึงเป็นการยากที่พระพุทธเจ้าซึ่งเป็นผู้ไกล่เกลี่ยรูปเดียวจักสามารถจัดการความขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นได้ในระยะเวลาดังกล่าว

๒) “ฐานรากของการของข้อพิพาท” นั้น ผู้เขียนมองว่า “หยิ่งรากรลึก” จนกลายเป็นประเด็นเรื่อง “ทิฐิ” ที่ยากต่อการแก้ไข นอกจากนั้น “มานะ” ซึ่งเป็นประเด็นที่ว่าด้วยเรื่องของ “หน้าตา” “เกียรติ” และ “ศักดิ์ศรี” นั้นก็เป็นตัวจักรสำคัญที่ทำงานอยู่เบื้องหลัง ความขัดแย้งดังกล่าว ฉะนั้น การแก้ปัญหาคือข้อพิพาทที่ยั่งยืนต่อกรณีนี้ ก็คือ “การถอนรากเหง้าของความขัดแย้งภายใน” ออกไปจึงจะสามารถ แก้ไขได้

จะเห็นว่า จุดเริ่มต้นของการใช้สันติวิธีในรูปของการ “เผชิญหน้า” เพื่อดำเนินการ “ประนีประนอม” พระภิกษุทั้งสองฝ่าย จนนำไปสู่การใช้ วิธีการ “โน้มน้าว” ประสบ “ความล้มเหลว” พระพุทธเจ้าก็ได้ทรงลด ความพากเพียรในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้ พระองค์ จึงเลือกใช้สันติวิธีในรูปของการ “การหลีกเลี่ยง” หรือ “หลีกเลี่ยง” ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่นักสันติวิธีมักนำมาใช้ในกรณีที่สถานการณ์กำลัง สับสนวุ่นวายจนยากที่จะควบคุม ฉะนั้น “การควบคุมที่ดีที่สุดก็คือ การ ไม่ควบคุม” เมื่อตัดสินพระทัยที่ใช้วิธีการดังกล่าว พระองค์จึงเก็บบาตรและจีวรเสด็จไปท่ามกลางสงฆ์แล้วประกาศว่า

“ภิกษุมิเสียงดังเป็นเสียงเดียวกัน ที่จะรู้สึกว่าเป็นพาล นั้นไม่มีเลยสักรูปเดียว ยิ่งเมื่อสงฆ์แตกกันก็ไม่ได้คำนึงถึง เรื่องอื่น พวกเธอขาดสติแสดงตนว่าเป็นบัณฑิต เจ้าคารม พูดได้ตามที่ปรารถนา จะยื่นปากพูดก็ไม่รู้สึกถึงการทะเลาะ... การเที่ยวไปคนเดียวประเสริฐกว่า เพราะคุณเครื่องความ เป็นสหายไม่มีในคนพาล บุคคลนั้นพึงเที่ยวไปคนเดียว และไม่ทำบาป...”

การตรัสในเชิงตำหนิในลักษณะนี้ย่อมเป็นการบ่งชี้ได้อย่าง ชัดเจนว่า พระองค์ได้ทรงตระเตรียมใช้กลยุทธ์ “หลีกเลี่ยง” สอดรับกับ พระดำรัสที่ตรัสว่าการเที่ยวไปคนเดียวประเสริฐกว่า ซึ่งการกระทำใน ลักษณะนี้ดูประหนึ่งว่า “ยอมแพ้” ในความเป็นจริงแล้ว หากกล่าวถึง ยุทธวิธีในทางการทหารพบว่า “เป็นการแสดงออกให้ดูประหนึ่งว่า พ่ายแพ้เชิงกลยุทธ์แต่ในความเป็นจริงเป็นการชนะในเชิงยุทธศาสตร์”

หลังจากนั้นพระองค์ทรงเสด็จไปเยี่ยมพระภิกษุที่พาลกโลณกคาม และพระอนุรุทธ พระนันทิยะและพระกิมพิละที่ปาจิณวังสหายวัน และเสด็จเข้าไปปฏิบัติธรรมในป่าปาลิเลยยกะ โดยมีพญาช้าง และลิงคอย ให้การอุปฐาก การแสดงออกในลักษณะนี้ทำให้ดูประหนึ่งว่าพระองค์ เสด็จไปเยี่ยม

พระภิกษุอันเป็นสิ่งที่พระองค์จะพึงทำเท่านั้น จนถึงการ เข้าไปอยู่ในป่า แต่กรณีนี้ผู้เขียนมีข้อสังเกตว่า นี่คือที่มาของคำว่า “แพ้ในเชิงกลยุทธ์แต่ชนะเชิงยุทธศาสตร์”

สิ่งที่ต้องตระหนักคือ การที่พระพุทธเจ้าเสด็จไปเยี่ยมเยียน พระภิกษุในที่ต่างๆ รวมไปถึงการเสด็จเข้าไปในป่านั้น เพียงเพราะ ต้องการ “รอเวลา” และ “รอโอกาส” ที่จะเอาชนะในทางยุทธศาสตร์ที่สามารถต่อยำข้อสมมติฐานดังกล่าวก็คือ การที่พระองค์เลือกเสด็จ ไปกรุงสาวัตถีแคว้นโกศล แทนที่จะย้อนกลับไปเมืองโกสัมพีกครั้ง

คำถามมีว่า พระองค์หวังผลเลิศในประเด็นใดจึงต้องเสด็จ ไปที่เมืองสาวัตถี และประทับอยู่ที่พระเชตวัน ซึ่งเป็นอารามของ อนาถบิณฑิกเศรษฐี คำตอบก็ปรากฏชัดยิ่งขึ้นเมื่อสถานการณ์ในกรุงโกสัมพีได้เกิดความปั่นป่วนขึ้น เนื่องจากอุบาสกและอุบาสิกาได้ ปรีกษาหารือกันว่าพระภิกษุเมืองโกสัมพีเป็นต้นเหตุให้พระพุทธเจ้าต้อง เสด็จหลีกหนีไปประทับอยู่ในกรุงสาวัตถีการแสดงออกของพระพุทธเจ้า ในลักษณะดังกล่าวนับได้ว่ามีผลในทาง “จิตวิทยามวลชน” อย่างสูง จนทำให้ประชาชนไม่เคารพ กราบไหว้และถวายอาหารบิณฑบาตแก่ ภิกษุเมืองโกสัมพี

เมื่อสถานการณ์บีบบังคับเช่นนี้ พระภิกษุเมืองโกสัมพีก้พบกับ “ทางตัน” ซึ่งเป็นเส้นทางที่ไม่สามารถจะพบทางออกได้ หากพระภิกษุ ทั้งสองฝ่ายไม่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งในสถานการณ์เช่นนั้นบทสรุป ที่ได้ก็คือ “เอาเถิด พวกเราพึงเดินทางไปกรุงสาวัตถีแล้วระงับอธิกรณ์นี้ ในสำนักของพระผู้มีพระภาคเจ้า”

พระพุทธเจ้าทรงตระหนักถึงเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นแก่พระภิกษุ เมืองโกสัมพีทั้งสองฝ่าย จึงได้ให้丫เตือนให้สาวกทั้งหลาย เช่น พระสารีบุตร พระโมคคัลลานะ และพระราหุล เป็นต้น ได้ “วางตนอยู่ อย่างชอบธรรมเถิด” นอกจากนั้นก็ได้ตรัสให้อนาถบิณฑิกเศรษฐี และนางวิสาขาถวายอาหารบิณฑบาตแก่พระภิกษุทั้งสองฝ่ายตามปรกติ และสั่งให้พระสารีบุตรเตรียมที่พักอาศัย และวัตถุสิ่งของเครื่องใช้ เอาไว้ให้พร้อม

การดำเนินการเตรียมสิ่งต่างๆ ดังกล่าวสอดรับการสมมติฐาน ที่ผู้เขียนได้กล่าวในเบื้องต้นว่า “เป็นการหวังผลในเชิงยุทธศาสตร์” ซึ่งพระองค์ไม่ได้ทำเพื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หากแต่ทรงมุ่งหวังให้สังคม สงฆ์เป็น “สังคมแห่งสันติ” จะเห็นว่า เมื่อก้าวถึงกระบวนการในเจรจา โกล'เกลี้ยคนกลางนั้น ไม่ได้หมายความว่า ต้องมุ่งเน้นวิธีการเพื่อ “ประนีประนอม” หรือ “โน้มน้าว” เท่านั้น หากแต่เป็นการดำรงสถานะ ของความเป็นคนกลางที่พร้อมจะเอื้อเพื่อ สนับสนุน และเปิดเวทีให้ คู่กรณีสามารถพบปะพูดคุย และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันแบบ “ทวิภาคี” จนนำไปสู่การได้ข้อตกลงร่วมกันในที่สุด

การแสดงออกของพระพุทธเจ้าในบริบทต่างๆ ดังกล่าวก็เช่นเดียวกัน จะเห็นว่า เมื่อพระภิกษุทั้งสองฝ่ายมาถึงนั้น แทนที่จะพบกับฝันร้ายดังที่ เคยเกิดขึ้นในกรุงโกสัมพี แต่กลับได้รับการต้อนรับอย่างดีจากประชาชน และพระภิกษุในกรุงสาวัตถีด้วยเหตุปัจจัยดังกล่าวนี้ จึงทำให้พระสงฆ์ในฝ่ายของพระธรรมภิกข์ต้องเริ่มต้นในการที่สร้างกระบวนการในการเจรจาไกล่เกลี่ยกันเองกับฝ่ายของพระวินัยธร จนเป็นที่มาของประกาศ ปฎิญญาที่มีชื่อว่า “สังฆสามัคคี” ร่วมกันท่ามกลางสงฆ์หมู่ใหญ่ อันทำให้ข้อพิพาทยุติลงในที่สุด

จากการทำหน้าที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางของพระพุทธเจ้า ในกรณีนี้ ทำให้เกิดคำถามว่า“อะไรคือตัวแปรสำคัญที่ทำให้บรรลุ ความสำเร็จ” ผู้เขียนมองว่าเกิดจากปัจจัย ๓ ประการด้วยกัน กล่าวคือ

๑) ปัจจัยทางสังคมวิทยา ประเด็นนี้มีผล และมีอิทธิพลอย่างสูง ต่อการตัดสินใจเข้าไปพบพระพุทธเจ้าของพระภิกษุทั้งสองฝ่าย เพราะ ถูกแรงกดดันจากประชาชนในกรุงโกสัมพีที่พากันตำหนิและไม่เคารพ กราบไหว้ และบูชา พร้อมทั้งถวายอาหารบิณฑบาต ซึ่งจัดได้ว่าเป็น มาตรการในการลงโทษทางสังคมที่รุนแรงมากประการหนึ่ง

๒) ปัจจัยทางจิตวิทยา การตัดสินใจเดินทางออกจากเมือง โกสัมพีเพื่อไปในสถานที่ต่างๆ ก่อนที่จะไปประทับอยู่ในกรุงสาวัตถีเป็น จุดสุดท้ายนั้น นับได้ว่าเป็นการสร้าง “จิตวิทยามวลชน” เพื่อโหมโรงให้ เกิดกระแสย้อนกลับไปลงโทษพระภิกษุเมืองโกสัมพีทางอ้อม เพราะประชาชนก็จะมองว่า สาเหตุที่พระพุทธเจ้าอยู่ในกรุงโกสัมพีไม่ได้จน ต้องหนีไปอยู่ที่อื่นเพราะมีสาเหตุมาจากพระภิกษุในเมืองโกสัมพีทะเลาะวิวาทกัน

(๓) ปัจจัยทางจริยศาสตร์ ปัจจัยด้านนี้เกิดจากการที่พระพุทธเจ้า พยายามกระทำทุกวิถีทางเพื่อให้พระภิกษุที่ทะเลาะบาดหมางกันเกิดความสมานฉันท์ อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข และเป็นสังคมแห่งสังฆสามัคคี ฉะนั้น การสร้างเวทีเพื่อพบปะ พูดคุย และแสวงหาทางออกเชิงสมานฉันท์จึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับพระภิกษุทั้งสองฝ่าย ด้วยเหตุนี้ กระบวนการสำคัญอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นก็คือ “สังฆเสวนา” (Shangha's Dialogue) ในเมืองสาวัตถีจนสามารถได้ข้อตกลงร่วมกัน ของพระภิกษุทั้งสองฝ่าย

จากกรณีตัวอย่างทั้ง ๒ ที่กล่าวมาแล้วนี้ สามารถวิเคราะห์กระบวนการไกล่เกลี่ยโดยนำหลักธรรมที่ทำให้ชนเหล่านั้นสามารถปรองดองกันได้ ดังนี้

๑) กรณีเจ้าศากยะและเจ้าโกลิยะ วิธีการที่พระพุทธเจ้าทรงใช้ในการไกล่เกลี่ยพระญาติทั้งสองฝ่ายของพระองค์คือการเจรจาโดยมีพระองค์เป็นคนกลาง เป็นที่น่าสังเกตว่าพระพุทธเจ้าทรงทราบว่าน้ำเป็นประเด็นแห่งการทะเลาะ ฉะนั้น พระองค์ก็ใช้น้ำนั้นมาเป็นเครื่องมือในการไกล่เกลี่ย โดยทรงถามทั้งสองฝ่ายว่าระหว่างน้ำกับพวกท่านทั้งสองฝ่ายซึ่งเป็นกษัตริย์ อย่างไหนจะมีค่ามากกว่ากัน เมื่อได้รับคำตอบว่ากษัตริย์มีค่ามากกว่าน้ำ จึงตรัสถามถามต่อไปว่าการที่พวกท่านซึ่งได้ชื่อว่าเป็นผู้สูงค่าจะมาทะเลาะกันเพราะเรื่องเล็กน้อยจะสมควรแล้วหรือ สมควรหรือที่พวกท่านจะรบราฆ่าฟันให้เลือดไหลนองเป็นสายน้ำ ประเด็นที่ไม่ควรมองข้ามคือพระองค์ทรงมีพระมารดาเป็นชาวโกลิยะ

การที่พระพุทธเจ้าทรงตั้งคำถามขึ้นว่าระหว่างน้ำกับกษัตริย์อย่างไหนจะมีค่ามากกว่ากัน ซึ่งคำตอบที่ได้รับคือ กษัตริย์มีค่ามากกว่า เสมือนเป็นการให้พระญาติทั้ง ๒ ฝ่าย ของพระองค์ได้ถูกคิดถึงสถานภาพของตนเอง อันที่จริงแล้วพระญาติเหล่านั้นไม่ได้ทะเลาะกันเพราะเรื่องน้ำ เรื่องน้ำเป็นเรื่องเล็กน้อยและเป็นเรื่องที่ถูกกษัตริย์ผู้ผู้ดูหมิ่นสูงกว่ากรรมกรรมสามารถตกลงเจรจากันได้ แต่เรื่องที่ถูกลืมไปจากเรื่องของน้ำ คือเรื่องของชาติกำเนิดของแต่ละฝ่าย การที่แต่ละฝ่ายวิวาทกันจนกระทบกระทั่งไปถึงชาติกำเนิดของแต่ละฝ่าย เสมือนจุดปมด้อยของแต่ละฝ่ายออกมาตีแผ่

ด้วยเหตุนี้พระพุทเจ้าในฐานะผู้มีชาติกำเนิดเดียวกันกับพระญาติทั้ง ๒ ฝ่าย เลือดเนื้อเชื้อไขของพระองค์ประกอบด้วยความเป็นวงศ์ของกษัตริย์ทั้งในแคว้นศากยะและโกลิยะ ฉะนั้น ความเป็น “กลุ่มเดียวกัน” หรือ “ชาติพันธุ์เดียวกัน” ระหว่างพระองค์กับกษัตริย์เหล่านั้นจึง เป็นสิ่งที่ไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ การนำเสนอหรือเปิดฉากให้กษัตริย์เหล่านั้นไว้วางใจในพระองค์ได้เป็น ประเด็นแรกๆ ของการไกล่เกลี่ยก็คือการบอกให้เขาเหล่านั้นได้ทราบว่า “เรามีชาติกำเนิดเดียวกัน”

จากกรณีนี้จะเห็นได้ว่าพระพุทเจ้าทรงวางพระองค์เป็นกลาง ทรงใช้วิธีการพูดจาเพื่อ ช่วยในการไกล่เกลี่ย และการให้ข้อมูลที่ถูกต้องในเชิงความคิด วิธีการนี้นำไปสู่การสานสัมพันธ์ในเชิง ผลประโยชน์ คือทั้งสองฝ่ายได้น้ำไปทานาในปริมาณที่เท่ากัน ซึ่งหากพระองค์ปล่อยให้ทั้งสองฝ่าย จัดการกันเองก็คงมีแต่ย่อยยับ แต่การเจรจาโดยมีคนกลางเป็นคนไกล่เกลี่ยอย่างน้อยก็ทำให้ทั้งสอง ฝ่ายเกิดสติและยับยั้งการทะเลาะนั้นได้ในที่สุด

นอกจากนั้นแล้ว การไปปรากฏตัวของพระองค์เป็นการดำรงอยู่ท่ามกลางกลุ่มชนทั้งสอง แคว้น ที่กำลังขัดแย้งกันโดยการ “ประทับนั่งโดยบัลลังก์ในอากาศ ณ ท่ามกลางแม่น้ำโรหิณี” ทำให้ มวลทั้งสองแคว้นได้บังเกิดความเข้าใจว่าพระองค์มิได้ฝักใฝ่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หากแต่พระองค์ดำรงตน อยู่ในสถานะของ “ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง” เพื่อทำให้เกิดความเป็นเอกภาพในหมู่ญาติ

ในตอนสุดท้ายพระพุทเจ้าคนที่อยู่อย่างมีความสุขคือคนที่ไม่มีความแค้นต่างหาก ดังพระ พุทธพจน์ที่ว่า ในหมู่มนุษย์ผู้มีเวร เราเป็นผู้ไม่มีเวร อยู่เป็นสุข ในหมู่มนุษย์ผู้มีเวร เราอยู่อย่างผู้ไม่มี เวร ในหมู่มนุษย์ผู้เดือดร้อน เราเป็นผู้ไม่เดือดร้อน ในหมู่มนุษย์ผู้เดือดร้อน เราอยู่อย่างไม่เดือดร้อน

๒) กรณีภิกษุชาวโกสัมพี กรณีภิกษุชาวเมืองโกสัมพีเกิดขึ้นจากพระธรรมกถึกและพระ วินัยธรที่มีความเห็นแตกต่างกันในเรื่อง “การเหลือน้ำชำระเอาไว้ในกระบวย” ว่า “เป็นอาบัติ หรือไม่ เป็นอาบัติ” และการทะเลาะวิวาทได้ขยายตัวออกไปอีกเมื่อพระวินัยธรรม และสาธุศิษย์ได้รวมตัว กันลง “อุปเขปนียกรรม” แก่พระธรรมกถึก จะเห็นว่าความขัดแย้งในประเด็นแรกยังไม่ยุติ ความ ขัดแย้งประเด็นที่สองก็เกิดขึ้นอีก กรณีนี้เป็นความขัดแย้งในประเด็นที่มองต่างกันว่า “นี้เป็นวินัย นี้ ไม่ใช่วินัย” ที่ส่งผลควรกระทำต่อกัน จากความเห็นที่ขัดแย้งกันใน ๒ กรณีใหญ่จึงทำให้เกิดการแบ่ง แยกกันอย่างชัดเจนระหว่างกลุ่มของพระวินัยธร และพระธรรมกถึก อีกทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก็ขยายก็ เพิ่มมากยิ่งขึ้นด้วย

กรณีนี้แตกต่างจากกรณีอื่นๆ เพราะคู่กรณีเป็นภิกษุและต่างฝ่ายก็มีมวลชนเป็นจำนวน มากและแม้พระพุทเจ้าจะทรงใช้วิธีการไกล่เกลี่ยให้ภิกษุเหล่านั้นปรองดองกันแต่ก็ล้มเหลว ถึงแม้ พระองค์จะตรัสแก่ภิกษุเหล่านั้นว่าพวกท่านอย่าบาดหมางกัน อย่าทะเลาะกัน อย่าขัดแย้งกัน อย่า วิวาทกัน แต่ก็มีภิกษุบางรูปกราบทูตในทำนองว่า ให้พระพุทเจ้าอยู่เฉยๆ พวกข้าพระพุทธเจ้าจะขอ บาดหมางกัน ทะเลาะกัน ขัดแย้งกัน วิวาทกันต่อไป แม้จะทรงพยายามอย่างไรก็ไม่สามารถทำให้ภิกษุ เหล่านั้นสมานสามัคคีกัน จนพระพุทเจ้าทรงดำริว่า พวกโมฆบุรุษเหล่านี้ดื้อรั้นนัก จะทำให้สามัคคี กันไม่ใช่เรื่องง่าย เมื่อทรงเห็นว่าวิธีการที่พระองค์ใช้ไม่ได้ผล ก็ทรงใช้วิธีการอื่นที่พระองค์ไม่ต้องลงมือ เอง แต่ปล่อยสถานการณ์และสังคมเป็นเครื่องมือตัดสินดานภิกษุเหล่านั้น

พระพุทเจ้าเมื่อทรงเห็นว่าไม่สามารถทำให้ภิกษุเหล่านั้นสามัคคีกันได้แล้ว วิธีการที่ทรง นำมาใช้ต่อมา คือ เสด็จหลีกออกไปอยู่ที่อื่นแต่เพียงลำพังพระองค์ แต่ก่อนที่จะเสด็จไปพระองค์ได้ ตรัสแก่ภิกษุเหล่านั้นว่า

ภิกษุที่ส่งเสียงดังที่จะรู้สึกตัวว่าตนเป็นคนพาลนั้นไม่มีเลยสักรูปเดียว ยิ่งเมื่อสงฆ์แตกกัน ไม่ได้คำนึงถึงเรื่องอื่นเลย พวกเธอขาดสติ แสดงตนว่าเป็นบัณฑิต เจ้าคารม พูดได้ตามที่ต้องการจะยื่นปากพูดก็รู้สึกถึงการทะเลาะ

ส่วนคนเหล่าใดไม่ผูกใจเจ็บว่า มันได้ตำราเรา มันได้ทำร้ายเรา มันได้ชนะเรา มันได้ลักของเรา เราเราของชนเหล่านั้นย่อมระงับได้ ไม่ว่ายุคไหนๆ ในโลกนี้ เราย่อมไม่ระงับด้วยการจองเวร แต่ระงับด้วยการไม่จองเวร

คนเหล่าใดผูกใจเจ็บว่า มันได้ตำราเรา มันได้ทำร้ายเรา มันได้ชนะเรา มันได้ลักของเรา เราเราของชนเหล่านั้นย่อมระงับไม่ได้เลย

พวกคนที่ปั่นกระดุก ฆ่า ลักทรัพย์คือโคและม้า แม้จะช่วงชิงแค้นแค้นกัน ก็ยังกลับมาคบหากันได้อีก โฉนเล่าพวกเธอจึงคบหากันไม่ได้เล่า

เมื่อพระพุทธเจ้าเสด็จออกจากที่นั่นแล้วเสด็จพรรษา ณ ป่ารักขิตวัน เมื่อออกพรรษาแล้วจึงเสด็จไปยังกรุงสาวัตถีและประทับอยู่ ณ พระวิหารเชตวัน วิธีการที่พระพุทธเจ้าทรงวางไว้ก็เริ่มแสดงผล คืออุบาสกอุบาสิกาชาวเมืองโกสัมพีเมื่อทราบข่าวพระพุทธเจ้าถูกภิกษุเหล่านี้รบกวนจนต้องหลีกไปอยู่อื่น พวกตนก็ไม่ได้เห็นพระพุทธเจ้าก็เนื่องจากภิกษุเหล่านี้ จึงพร้อมใจกันลงโทษภิกษุเหล่านั้นด้วยการไม่อภิวัต ไม่ลูกรับ ไม่ไหว้ ไม่ทำสามัคคีธรรม ไม่สักการะ ไม่เคารพ ไม่บูชา ไม่นับถือ ตลอดจนถึงไม่ถวายอาหารบิณฑบาต

ภิกษุเหล่านั้นเมื่อถูกชาวเมืองคว่ำบาตรอย่างนี้ได้รับความลำบากเป็นอย่างมาก เมื่อได้รับความลำบากอย่างนี้ต่างฝ่ายต่างก็หมดทีสุมานะไปโดยปริยายแล้วหันกลับมาปรองดองกันเหมือนเดิม และพร้อมที่จะเดินทางไประงับอธิกรณ์ยังเมืองสาวัตถีสถานที่ประทับของพระพุทธเจ้า

แต่เนื่องจากว่าภิกษุชาวเมืองโกสัมพีเหล่านั้นได้ก่อเหตุการณ์ซึ่งพระพุทธเจ้าตรัสเรียกว่า ความบาดหมาง ความทะเลาะ ความขัดแย้ง ความวิวาท ความแตกแห่งสงฆ์ ความร้าวรานแห่งสงฆ์ ความแบ่งแยกแห่งสงฆ์ การทำสงฆ์ให้เป็นต่างๆ ที่น่าสังเกตคือ การที่ภิกษุโกสัมพีเหล่านั้นได้ก่อความแตกร้าวมิได้เป็นการบุคคล แต่เป็นเรื่องของหมู่คณะ หรือเป็นคณะสงฆ์ ถึงแม้ภิกษุเหล่านั้นจะสามัคคีกันแล้วก็ตาม แต่ก็ได้ชื่อว่าสามัคคีกันแต่เพียงพลตินัย (โดยธรรม) เท่านั้น แต่โดยนิตินัย (หมายถึงทางพระวินัย) ถือว่ายังมิได้สามัคคีกัน เพราะฉะนั้นผู้ที่จะทำให้ภิกษุชาวโกสัมพีเหล่านั้นสามัคคีกันได้โดยนิตินัยก็คือสงฆ์เท่านั้น การที่ภิกษุชาวเมืองโกสัมพีจะได้ชื่อว่าสามัคคีกัน ก็โดยยินยอมให้สงฆ์วินิจฉัยแล้วไต่สวนสอบสวนข้อที่ภิกษุเหล่านั้นทะเลาะกันหรือแตกความสามัคคีกันนั้นก่อน สามัคคินั้นจึงจะได้ชื่อว่าสามัคคีที่ขอบธรรม ฉะนั้นในแง่นี้ จึงมองได้ว่าพระพุทธเจ้าทรงอนุญาตให้สงฆ์ลงมาจัดการภิกษุชาวเมืองโกสัมพีแทนพระองค์ กระบวนการวินิจฉัย ไต่สวนสอบสวนของสงฆ์จึงเสมือนเป็นการชี้โทษและลงโทษภิกษุเหล่านั้นไปในตัว เพราะในที่สุดแล้วภิกษุชาวเมืองโกสัมพีก็กลับมาสมัครสมานสามัคคีกันดุจเดิม

กล่าวโดยสรุปแล้ว กรณีข้อพิพาทเพราะน้ำระหว่างหมู่พระญาติของพระพุทธเจ้าทรงใช้วิธีไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยการวางพระองค์เป็นกลาง ทรงตั้งคำถามให้พระญาติเหล่านั้นได้ลุ่มคิดวาระหว่างน้ำกับกษัตริย์อย่างไหนจะมีค่ามากกว่ากัน คำตอบก็คือกษัตริย์ย่อมมีค่ามากกว่าน้ำ เมื่อกษัตริย์มีราคามากกว่าน้ำเหมาะสมแล้วหรือที่กษัตริย์จะทะเลาะเพราะเรื่องเล็กน้อย ซึ่งถ้าเป็นกรรมกร

ทะเลาะกันเพราะเรื่องเล็กน้อยพระองค์จะไม่ว่าอะไรเลย สุดท้ายพระองค์สรุปว่าในหมู่คนมีเวร เราเป็นผู้ไม่มีเวร จึงอยู่เป็นสุข ในหมู่คนมีเวร เราอยู่อย่างไร้เวร

กรณีศึกษาชาวเมืองโกสัมพี อาจเรียกได้ว่าเป็นเรื่อง “น้ำหยดเดียว” แต่ขยายลูกกลม ออกไปใหญ่โตจนกลายเป็นเรื่องแตกร้างในหมู่สงฆ์ การใกล้เคียงในตอนแรกแม้พระพุทธเจ้าจะทรงใช้วิธีตรัสสอนให้ภิกษุเหล่านั้นได้สมัครสมานสามัคคีกันแต่ก็ไร้ผล เพราะไม่มีภิกษุรูปใดยอมฟังแถมยังบอกให้พระพุทธเจ้าประทับอยู่เฉยๆ ไม่ต้องเข้ามายุ่งเกี่ยว จนพระพุทธเจ้าต้องใช้วิธีการให้สังคม (อุบาสก อุบาสิกา ชาวเมืองโกสัมพีและสาวัตถิ) และสงฆ์เป็นผู้จัดการภิกษุเหล่านั้น จนในที่สุดภิกษุเหล่านั้นหมดพยศและหันกลับมาสามัคคีกันดังเดิม

จากการศึกษาเหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าหลักการใกล้เคียงในสมัยพุทธกาล กรณีเพราะน้ำระหว่างหมู่พระญาติของพระพุทธเจ้า อย่างน้ำกับกษัตริย์อย่างไหนจะมีค่ามากกว่ากัน พระพุทธเจ้าวางพระองค์เป็นกลาง กรณีศึกษาชาวโกสัมพี เรื่องน้ำหยดเดียวแต่ขยายลูกกลม พระพุทธเจ้าให้สังคม อุบาสก อุบาสิกาและสงฆ์เป็นผู้จัดการภิกษุเหล่านั้น ซึ่งเป็นแนวทางที่ผู้วิจัยจะได้นำหลักพุทธสันติวิธีของพระพุทธเจ้ามาใช้ใกล้เคียงในศาลแรงงานต่อไป

๓.๕ สรุป

จากการศึกษาแนวทางกระบวนการใกล้เคียงตามหลักพุทธสันติวิธี จะเห็นได้ว่า คดีทุกคดีสามารถใกล้เคียงได้ แต่จะประสบผลสำเร็จหรือไม่เพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ แต่ในเบื้องต้น บุคคลที่ทำหน้าที่ในการใกล้เคียง ต้องเป็นอิสระและเป็นกลางไม่ฝักใฝ่หรือเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีความอดทน มีจิตใจเยือกเย็น ตลอดจนมีความเมตตา กรุณาต่อคู่ความ พร้อมทั้งจะรับฟังปัญหา ไม่เข้าไปโต้เถียงกับคู่ความ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบจากคู่ความ มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาหรือเรื่องพิพาท มีจิตวิทยาและประสบการณ์ในการใกล้เคียง และเมื่อการใกล้เคียงประสบผลสำเร็จย่อมทำให้การพิจารณาคดีเป็นไปโดยสะดวกรวดเร็ว ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมศาล ค่าปฎายการ ค่าทนายความ ที่ปรึกษาทนายความ ตลอดจนค่าดำเนินการต่างๆ ทำให้ลดความขัดแย้งระหว่างคู่ความ เกิดความรู้สึกที่ดีทั้งสองฝ่าย ทำให้คู่ความรักษาความลับหรือชื่อเสียงทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้นได้ คู่กรณีกลับไปดำเนินชีวิตและประกอบสัมมาอาชีพได้อย่างปกติ ทำให้ปริมาณคดีที่มีอยู่ในศาลลดจำนวนลง

บทที่ ๔

กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี ของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอประเด็นที่เป็นการบูรณาการกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท โดยจะนำเสนอกระบวนการใกล้เคียงที่มีการใช้อย่างแพร่หลายในประเทศตะวันตก และกระบวนการใกล้เคียงของพระพุทธศาสนาที่เน้นจากข้างในโดยการพัฒนาสติเป็นฐานแล้วออกไปสู่การใกล้เคียงคู่กรณี รวมถึงกระบวนการใกล้เคียงของผู้พิพากษาสมทบ ของศาลแรงงานภาค ๒ หลังจากนั้น จึงจะเป็นการบูรณาการในภาพรวมของการใกล้เคียงข้อพิพาท

เมื่อผู้วิจัยได้บูรณาการกระบวนการใกล้เคียงทั้ง ๓ ประเด็นใหญ่ๆ แล้ว ผู้วิจัยจะนำกระบวนการที่ได้จากการบูรณาการไปออกแบบเป็น (ร่าง) กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทเชิงพุทธบูรณาการ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาความขัดแย้งหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในศาลแรงงานภาค ๒ เพื่อที่จะได้นำไปเป็นแนวทางให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้ดำเนินการวิพากษ์ในรูปแบบสัมมนากลุ่ม (Focus Group) โดยที่ผู้วิจัยจะได้รับกระบวนการใกล้เคียงให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ฉะนั้น ในขั้นตอนแรก ผู้วิจัยจะนำเสนอแนวทางการการบูรณาการการใกล้เคียงข้อพิพาททั้งของตะวันตก พระพุทธศาสนาและศาลแรงงานภาค ๒ แล้วนำเสนอกระบวนการการใกล้เคียงเชิงพุทธบูรณาการเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาความขัดแย้งของศาลแรงงานภาค ๒ ต่อไป

๔.๑ บูรณาการกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทของตะวันตก พระพุทธศาสนา และ ผู้พิพากษาสมทบของศาลแรงงาน ภาค ๒

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี กระบวนการการใกล้เคียงตะวันตก กระบวนการเจรจาใกล้เคียงของพระพุทธเจ้า และกระบวนการใกล้เคียงของผู้พิพากษาสมทบของศาลแรงงานภาค ๒ ตามที่ปรากฏในบทที่ ๒ และ ๓ ดังที่ได้นำมาข้างต้นนั้น ในข้อที่ ๔.๑ นี้ ผู้วิจัยได้สรุปกระบวนการทั้ง ๓ ชุด และดำเนินการบูรณาการทั้ง ๓ ชุด ของกระบวนการ เข้าไปกระบวนการชุดหลักเป็น ๑ ชุด ก่อนที่จะนำไปออกแบบเป็นกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท ที่สอดคล้องกับบริบทของสภาพปัญหาและประเด็นข้อพิพาทที่ปรากฏในการทำงานของผู้พิพากษาสมทบภาค ๒ เพื่อจะได้ดำเนินการในการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่างๆ มาให้วิพากษ์ และให้ความเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีต่อไป

ในเบื้องต้นนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาททั้งของตะวันตก พระพุทธศาสนา และผู้พิพากษาสมทบ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑ การบูรณาการกระบวนการไกล่เกลี่ยตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒

กระบวนการไกล่เกลี่ย ตะวันตก	กระบวนการไกล่เกลี่ย เชิงพุทธ	กระบวนการไกล่เกลี่ย ของศาลแรงงาน ภาค ๒	บูรณาการกระบวนการ ไกล่เกลี่ยตามหลักพุทธ สันติ
๑. เตรียม การไกล่เกลี่ย - แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยโดยคู่ความเป็นผู้แต่งตั้งหรือผ่านการดำเนินการของสถาบันซึ่งให้บริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท - กำหนดการของการประชุม - วิเคราะห์ความขัดแย้ง - ออกแบบกระบวนการไกล่เกลี่ย - กำหนดแผนงานการไกล่เกลี่ย - จัดการทางกายภาพ	๑. คุณสมบัติ - ควบคุมรักษาสภาพจิตให้อยู่ในภาวะที่ต้องการ - ทำให้ร่างกายและจิตใจอยู่ในสภาพที่เรียกได้ว่าเป็นตัวของตัวเอง - ในภาวะที่จิตปราศจากความฟุ้งซ่าน สติจะช่วยเหนี่ยวนำกระบวนการรับรู้ และกระแสดความคิด นำขอบเขตการรับรู้และความคิดให้ขยายออกไปโดยมิติต่างๆ ในการหาทางเลือกหรือหาทางออกของปัญหาความขัดแย้ง	๑. การเตรียมความพร้อม - เตรียมตน - เตรียมข้อพิพาท - เตรียมสถานที่ - เตรียมคู่ความ	๑. การเตรียมความพร้อมและคุณสมบัติ - แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย - เตรียมข้อพิพาท - กำหนดการของการประชุม - วิเคราะห์ความขัดแย้ง - ออกแบบกระบวนการไกล่เกลี่ย - กำหนดแผนงานการไกล่เกลี่ย - เตรียมสถานที่ โดยให้คู่ความอยู่ในตำแหน่งที่กำหนดไว้ - เตรียมคู่ความ โดยกำหนดวัน เวลา สถานที่
๒. เปิดประชุมไกล่เกลี่ย - ผู้ไกล่เกลี่ยกล่าวเปิดประชุม - นำคู่ความเข้าสู่ขั้นตอนการเจรจา	๒. ทำหน้าที่กัลยาณมิตร - พร้อมที่จะให้ความรู้ความเข้าใจในแนวทางที่ถูกต้อง - อำนวยความสะดวกในการไกล่เกลี่ย - ตระหนักถึงประโยชน์ที่จะได้รับในการร่วมกันแก้ปัญหา	๒. การกล่าวเปิดประชุมไกล่เกลี่ย - แนะนำตัวผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย - ให้ผู้เข้าร่วมประชุมแนะนำตัว - อธิบายให้ทราบถึงการไกล่เกลี่ย - กำหนดเกณฑ์ในการไกล่เกลี่ย	๒. เปิดประชุมไกล่เกลี่ย - ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยกล่าวเปิดประชุม - แนะนำตัวผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย คู่ความและผู้เข้าร่วมไกล่เกลี่ย - นำคู่ความเข้าสู่ขั้นตอนการเจรจา

กระบวนการไกล่เกลี่ย ตะวันตก	กระบวนการไกล่เกลี่ย เชิงพุทธ	กระบวนการไกล่เกลี่ย ของศาลแรงงาน ภาค ๒	บูรณาการกระบวนการ ไกล่เกลี่ยตามหลักพุทธ สันติ
		- แจ้งให้ทราบถึง ความเป็นกลาง - แจ้งให้ทราบว่า การไกล่เกลี่ยเป็น ความลับ - แจ้งให้คู่ความทราบ ว่าจะมีการประชุม ฝ่ายเดียว - แจ้งให้เห็นว่าจะ เป็นการแก้ปัญหา ร่วมกัน	อธิบายให้ทราบถึง การไกล่เกลี่ย กำหนด เกณฑ์ในการไกล่ เกลี่ย แจ้งให้ทราบถึง ความเป็นกลาง แจ้งให้ทราบว่า การไกล่เกลี่ย เป็นความลับ แจ้งให้ คู่ความถึงการประชุม ฝ่ายเดียวและ การประชุมพร้อมกัน สองฝ่ายให้คู่ความ ตระหนักถึงประโยชน์ ที่จะได้รับใน การร่วมกัน
๓. รวบรวมและ สร้างทางเลือก - คู่ความกล่าวเปิด การเจรจา - ร่วมกันกำหนด ประเด็นและ ทางเลือก - เริ่มเจรจาในแต่ละ ประเด็น - แยกประชุมไกล่เกลี่ย (ถ้าจำเป็น)	๓. สื่อสารอย่างลึกซึ้ง - วัตถุประสงค์ (ฉลาดในการ พูด) - คัมภีร์จะ กะถัง กัตตา (กล่าวชี้แจง เรื่องต่างๆ ที่ลึกซึ้ง ซับซ้อน ให้เข้าใจได้) - วจนกขโม (อดทนต่อ ถ้อยคำ) ๔. วิเคราะห์เรื่องราว - วิเคราะห์โดย ปราศจากอคติ ๔ ๕. เข้าถึงวิธีการ - แยกเจรจาทีละฝ่าย - ให้ความร่วมมือในการ จัดการกับปัญหา	๓. การค้นหา ประเด็นข้อพิพาท และความต้องการ ของคู่ความ - ให้คู่ความแต่ละ ฝ่ายแสดงและ อธิบายเกี่ยวกับข้อ พิพาท - กระตุ้นให้ทุกฝ่าย ได้พูดและเสนอ ข้อเท็จจริง ๔. การตรวจสอบ ประเด็นข้อพิพาท ในการประชุมฝ่าย เดียว - สอบถามความ ยินยอมของคู่ความ - ชี้แจงให้คู่ความ	๓. วิเคราะห์และค้นหา สาเหตุข้อพิพาท เมื่อผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย เปิดการเจรจาแล้วให้ ดำเนินการ โดยอาศัย หลัก ๑. วัตถุประสงค์ (ฉลาดใน การพูด) ๒. คัมภีร์จะ กะถัง กัตตา (กล่าวชี้แจงเรื่อง ต่างๆ ที่ลึกซึ้งซับซ้อน ให้เข้าใจได้) ๓. วจนกขโม (อดทน ต่อถ้อยคำ) - ร่วมกันกำหนด ประเด็นและ ทางเลือก - เริ่มเจรจาในแต่ละ

กระบวนการใกล้เคียง ตะวันตก	กระบวนการใกล้เคียง เชิงพุทธ	กระบวนการใกล้เคียง ของศาลแรงงาน ภาค ๒	บูรณาการกระบวนการ ใกล้เคียงตามหลักพุทธ สันติ
		มั่นใจในความเป็นกลาง - ข้อมูลที่ได้เป็นความลับ เว้นแต่คู่ความยินยอมให้เปิดเผย - ทำความเข้าใจถึงความต้องการอันแท้จริง - นำข้อมูลมาเชื่อมโยงความเป็นไปได้ในการตกลงกัน	ประเด็น - แยกประชุมใกล้เคียง (ถ้าจำเป็น) - สอบถามความยินยอมของคู่ความ - ชี้แจงให้คู่ความมั่นใจในความเป็นกลาง - ข้อมูลที่ได้เป็นความลับ เว้นแต่คู่ความยินยอมให้เปิดเผย - ทำความเข้าใจถึงความต้องการอันแท้จริง - แยกเจรจาทีละฝ่าย - ให้ความร่วมมือในการจัดการกับปัญหา - ค้นหาสาเหตุหรือปัญหา - ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียง (คณะผู้พิพากษาสมทบ) ต้องค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่ความจากข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ได้รับ - สืบสาวหาสาเหตุ - ทำความเข้าใจปัญหาหรือความทุกข์ให้ชัดเจนในแต่ละประเด็น - แยกแยะ พิจารณา

กระบวนการไกล่เกลี่ย ตะวันตก	กระบวนการไกล่เกลี่ย เชิงพุทธ	กระบวนการไกล่เกลี่ย ของศาลแรงงาน ภาค ๒	บูรณาการกระบวนการ ไกล่เกลี่ยตามหลักพุทธ สันติ
			อย่างรอบด้าน - วิเคราะห์โดย ปราศจากอคติ ๔
๔. แก้ปัญหาและ หาทางออก - ประเมินทางเลือกใน แต่ละประเด็นที่ละ เรื่อง - แก้ปัญหาและหา ทางออก - ผู้ไกล่เกลี่ยเสนอ ทางเลือก (ถ้ามี)	๖. คิดอย่างแยบคาย ทั้งสองฝ่ายต้องคิดหา หนทางด้วยตนเอง ใน การคลี่คลายปัญหา ๗. หาจุดสนใจ ค้นหาความต้องการที่ แท้จริงของคู่ความทั้ง สองฝ่าย ๘. เสนอทางเลือก พิจารณาร่วมกับคู่ความ ในการหาแนวทางหรือ ทางออกของปัญหา	๕. การแก้ปัญหา ข้อขัดแย้งในประเด็น พิพาท - สรุปประเด็น ทั้งหมด - ให้คู่ความร่วมมือกัน หาทางแก้ปัญหา - ค้นหาจุดยืนของแต่ละ ฝ่ายแล้วแก้ไขให้ มาพบกัน	๔. การแก้ปัญหา ข้อขัดแย้งในประเด็น พิพาท - สรุปประเด็นทั้งหมด - ประเมินทางเลือกใน แต่ละประเด็นที่ละ เรื่อง - ให้คู่ความคิดหาทาง ออกด้วยตนเอง ใน การคลี่คลายปัญหา - ให้คู่ความร่วมมือกัน หาทางแก้ปัญหา - ค้นหาจุดยืนและ ความต้องการที่ แท้จริงของแต่ละฝ่าย - พิจารณาร่วมกันใน การหาแนวทางหรือ ทางออกของปัญหา
๕. ปิดประชุม ไกล่เกลี่ย - ตกลงกันไม่ได้ กล่าวปิดประชุม - ตกลงกันได้ ทำ ข้อตกลง ตรวจสอบ ข้อตกลง และลง ลายมือชื่อกล่าวปิด ประชุม	๙. สร้างสัมพันธภาพ อันดี การกลับมาคืนดีกัน (อภัยทาน)	๖. พินิจพิจารณาตาม สัญญา ประนีประนอมยอม ความ (ข้อตกลง)	๕. หาทางออกหรือ ข้อตกลงร่วมกัน - ลดความต้องการหรือ จุดยืนให้อยู่ในระดับที่ สามารถยอมรับได้ - การให้อภัยทานซึ่งกัน และกัน - พินิจพิจารณาตามสัญญา ประนีประนอม ยอมความ (ข้อตกลง)

จากตารางที่ ๑ นั้น เป็นการบูรณาการขั้นตอนของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งของตะวันตก พระพุทธศาสนา และผู้พิพากษาสมทบของศาลแรงงานภาค ๒ จนนำไปสู่การบูรณาการชุดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของทั้ง ๓ ชุด เข้าเป็นชุดหลักชุดเดียว ดังจะสามารถอธิบาย และขยายความโดยละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อพิพาทได้เป็น ๔ ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑) ขั้นตอนที่ ๑ การเตรียมความพร้อมและลดภาวะอารมณ์

สำหรับขั้นตอนที่ ๑ ประกอบด้วย การเตรียมความพร้อม และการลดภาวะทางอารมณ์ของคู่ความ หรือคู่กรณี ที่เป็นโจทก์และจำเลย เมื่อผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในศาลแรงงานได้รับการแต่งตั้ง ให้เป็นองค์คณะในการพิจารณาคดี และปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงาน และวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแบ่งผู้พิพากษาสมทบออกเป็น ๒ ฝ่าย ประกอบไปด้วยผู้พิพากษาสมทบฝ่ายนายจ้าง และผู้พิพากษาสมทบฝ่ายลูกจ้าง ฝ่ายละเท่าๆ กัน ร่วมกับผู้พิพากษาเป็นองค์คณะพิจารณาคดี ซึ่งในขั้นตอนการเตรียมการนั้น ทางศาลจะนัดวัน เวลา ให้คู่ความทั้งสองฝ่ายมาพร้อมกันที่ศาล

ดังนั้น เมื่อคู่ความมาพร้อมกันแล้ว ศาลจะถามคู่ความว่า มีความประสงค์จะไกล่เกลี่ยหรือไม่ ถ้าเป็นความประสงค์ของคู่ความ ศาลก็จะเริ่มดำเนินการไกล่เกลี่ย จากการสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะต้องคุมสติทั้งของตนเอง และคู่ความทั้งสองฝ่าย ไม่ให้การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น ตกอยู่ในบรรยากาศของความตึงเครียด โดยพยายามสร้างบรรยากาศของความเป็นกันเอง เพื่อให้อารมณ์ โกรธเคืองของคู่ความทั้งสองฝ่ายลดลง

หลังจากนั้นผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยกล่าวแนะนำตัวผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย คู่ความ และผู้เข้าร่วมไกล่เกลี่ย และนำคู่ความเข้าสู่ขั้นตอนการเจรจา อธิบายให้ทราบถึงการไกล่เกลี่ย กำหนดหลักเกณฑ์ในการไกล่เกลี่ย แจ้งให้ทราบถึงความเป็นกลาง แจ้งให้ทราบว่า การไกล่เกลี่ยครั้งนี้เป็นความลับ แจ้งให้คู่ความทราบถึงวิธีการไกล่เกลี่ย การประชุมฝ่ายเดียวและการประชุมพร้อมกันสองฝ่าย ให้คู่ความตระหนักถึงประโยชน์ที่จะได้รับในการร่วมกัน ในระหว่างทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะต้องสวมบทบาทของกัลยาณมิตร สร้างศรัทธาให้เกิดขึ้น ในการให้คำชี้แจง หรือ คำแนะนำต่างๆ ที่ถูกต้องให้กับคู่ความ ไม่ทำการตัดสินใดๆ วางตัวเป็นกลาง ไม่เอนเอียงเข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด เพื่อให้คู่ความสามารถเจรจา ด้วยเหตุด้วยผลอย่างราบรื่น เป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย

๒) ขั้นตอนที่ ๒ การวิเคราะห์และค้นหาสาเหตุข้อพิพาท

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างมาก ทั้งผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย และคู่ความทั้งสองฝ่ายจะต้องร่วมมือกัน ทำความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นของปัญหา แล้วแยกปัญหาให้ออกว่าอะไรเป็นสิ่งที่ต้องการหา มีอะไรเป็นข้อมูลที่กำหนดไว้ และมีเงื่อนไขใดบ้าง หลังจากนั้นจึงพิจารณาว่าข้อมูลและเงื่อนไขที่มีอยู่นั้นเพียงพอที่จะหาคำตอบของปัญหาได้หรือไม่ ถ้าไม่เพียงพอ ให้หาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ เพราะเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยภายในเกี่ยวกับความคิดที่จะต้องร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว เพื่อให้ได้ข้อมูลต่างๆ ของปัญหาความขัดแย้ง และสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่เป็นรากเหง้าของปัญหา ใช้ปัญญาไตร่ตรองจากข้อมูลที่มีอยู่อย่างรอบด้านมากที่สุด โดยการวิเคราะห์และค้นหาสาเหตุของข้อพิพาท

เมื่อผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเปิดการเจรจาแล้วให้ดำเนินการ โดยอาศัยหลักธรรม ซึ่งประกอบด้วย ๑) วัตถุประสงค์ (ฉลาดในการพูด) คือพูดในสิ่งที่คิดว่าเป็นประโยชน์ พูดในกรอบของเนื้อหา ๒) คัมภีร์จะ กะถัง กัตตา (กล่าวชี้แจงเรื่องต่างๆ ที่ลึกซึ้งซับซ้อนให้เข้าใจได้) เพื่อสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันทุกฝ่าย ๓) วรณกขโม (อดทนต่อถ้อยคำ) บางครั้งการเจรจาอาจฟังแล้วไม่ถูกใจ เห็นควรฟังให้ต่อเนื่อง เพื่อให้การเจรจาไม่สะดุด ติดขัด ก่อนเริ่มเจรจาในแต่ละประเด็น ควรชี้แจงถึงวิธีการไกล่เกลี่ย อาจมีการแยกประชุมไกล่เกลี่ย (ถ้าจำเป็น) และควรสอบถามความยินยอมของคู่ความ โดยชี้แจงให้คู่ความมั่นใจในความเป็นกลางข้อมูลที่ได้เจรจากันจะเป็นความลับ เว้นแต่คู่ความยินยอมให้เปิดเผย หลังจากนั้นทำความเข้าใจถึงความต้องการอันแท้จริง โดยให้ความร่วมมือในการจัดการกับปัญหา เพื่อค้นหาสาเหตุหรือปัญหา ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย (คณะผู้พิพากษาสมทบ) ต้องค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่ความจากข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ได้รับ โดยการสืบเสาะหาสาเหตุ ทำความเข้าใจกับปัญหาให้ชัดเจนในแต่ละประเด็น แยกแยะ พิจารณาอย่างรอบด้าน วิเคราะห์โดยปราศจากอคติ ๔ คือ ลำเอียงเพราะชอบ ลำเอียงเพราะโกรธ ลำเอียงเพราะหลง และลำเอียงเพราะกลัว

๓) ขั้นตอนที่ ๓ การจัดการปัญหาความขัดแย้ง

ในขั้นตอนนี้ทั้งผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย และคู่ความทั้งสองฝ่าย จะต้องมีบทบาทหน้าที่ร่วมกัน สรุปประเด็นทั้งหมด ประเมินทางเลือกในแต่ละประเด็นที่ละเรื่อง ให้คู่ความร่วมกันหาทางแก้ปัญหา คิดหาทางออกด้วยตนเอง ในการคลี่คลายปัญหา ค้นหาจุดยืนและความต้องการที่แท้จริงของแต่ละฝ่าย พิจารณาร่วมกันในการหาแนวทางหรือทางออกของปัญหา เพราะเมื่อเกิดระบบความคิดที่ถูกต้องแล้ว ก็จะนำไปได้มาซึ่ง จุดสนใจอย่างแท้จริงของคู่ความ ที่ทั้งสองฝ่าย จะต้องเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นการแก้ปัญหาที่ตรงจุดอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อจะนำไปสู่แนวทางหรือทางออกในการแก้ไขปัญหา จนกระทั่งทั้งสองฝ่ายสามารถที่จะหวนกลับมาคืนดี หรือ ให้อภัยซึ่งกันและกันได้ที่สุดในที่สุด

๔) ขั้นตอนที่ ๔ การหาทางออกหรือข้อตกลงร่วมกัน

ขั้นตอนนี้เป็นการลดความต้องการหรือจุดยืนให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ การให้อภัยทานซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ ทั้งสองฝ่ายต้องคิดหาหนทางด้วยตนเอง ในการคลี่คลายปัญหา โดยการหาจุดสนใจค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่ความทั้งสองฝ่ายพิจารณาร่วมกับคู่ความในการหาแนวทางหรือทางออกของปัญหา อันเป็นการให้แต่ละฝ่ายหาประเด็นที่ละเรื่อง และให้คู่ความคิดหาทางออกด้วยตนเอง เพื่อคลี่คลายปัญหาค้นหาจุดยืนและความต้องการที่แท้จริงของแต่ละฝ่าย

๕) ขั้นตอนที่ ๕ ปิดประชุมไกล่เกลี่ย

ขั้นตอนนี้ เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการไกล่เกลี่ย ในกรณีที่คู่กรณี หรือโจทก์และจำเลยสามารถหาข้อตกลงระหว่างกันได้ อันเป็นการสร้างสัมพันธภาพอันดี การกลับมาคืนดีกัน (ให้อภัยทาน) ประเด็นนี้ จึงจบลงด้วยการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ เพื่อสร้างข้อตกลงร่วมกัน แนวทางนี้จึงเป็นการจบท้ายด้วยการให้แต่ละฝ่ายลงนามเพื่อทำสัญญาประนีประนอมยอมความต่อกันและกัน ตรวจสอบข้อตกลง และลงลายมือชื่อกล่าวปิดประชุม บนฐานของผลประโยชน์และความต้องการที่แต่ละฝ่ายยอมรับได้ ในบางกรณีนั้น โจทก์อาจจะไม่ติดใจเอาความ หรือไม่ประสงค์ที่จะได้ผลประโยชน์บางอย่างจากคู่กรณีในกรณีที่คู่กรณียอมขอโทษต่อความผิดพลาดที่ได้กระทำการบางอย่าง

๔.๒ กระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒

หลังจากที่ผู้วิจัยได้บูรณาการตามข้อ ๔.๑ นั้น ผู้วิจัยบูรณาการได้นำกระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทของตะวันตก พระพุทธศาสนา และของผู้พิพากษาสมทบไปจัดทำร่าง (ร่าง) กระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ ใช้เวทีการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) โดยการสนทนากลุ่มย่อย ครั้งที่ ๑^๑ วันที่ ๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อให้ความเห็น และข้อสังเกตต่อกระบวนการดังกล่าว และเมื่อผู้วิจัยได้รับฟังข้อสังเกต และข้อเสนอจากผู้ทรงคุณวุฒิครั้งแรกแล้ว จึงได้นำกลับไปปรับปรุง แล้วนำกระบวนการดังกล่าวไปให้นายจิรวุฒิ จำปาทอง และนายชัยวัฒน์ สังข์รุ่ง ซึ่งเป็นผู้พิพากษาสมทบฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างของศาลแรงงานภาค ๒ ได้ดำเนินการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท โดยทั้งสองมีข้อเกตุว่า “จุดเด่นของกระบวนการที่เริ่มต้นด้วยสตินั้น อันเป็นการทำให้คู่กรณีมีความเยือกเย็นมากยิ่งขึ้น และมีอารมณ์เชิงบวกต่อการพูดคุย เพราะมีการพูดคุยถึงแง่มุมเชิงบวกโดยการนำธรรมะ และหลักปฏิบัติในชีวิตมาดำเนินการปรับใช้ต่อการลดอารมณ์รุนแรงระหว่างกันและกัน”^๒

หลังจากนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำข้อสังเกตและแนวปฏิบัติบางประเด็นไปปรับปรุงเพิ่มเติม เพื่อให้กระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้นำกระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ เข้าสู่กระบวนการของการ และครั้งที่ ๒^๓ วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๒ แล้วได้นำผลของการตั้งข้อสังเกต และแนวทางจากการสนทนากลุ่มย่อยมาปรับเป็นกระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษา

^๑ สนทนากลุ่ม พระเมธาวิญญู รศ.ดร., รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มมร., ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สนทนากลุ่ม ผศ.ร.ท.ดร. บรรจบ บรรณรุจิ, ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สนทนากลุ่ม นายศิริชัย คุณจักร, รองประธานศาลอุทธรณ์ภาค ๒, ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สนทนากลุ่ม นายศรัณูธร หิ้วยิม, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สนทนากลุ่ม ดร.อำนาจ บัวศิริ, อดีตผู้อำนวยการสำนักเลขาธิการมหาเถรสมาคม, ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สนทนากลุ่ม ผศ.ดร. อุทัย สติมัน, อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สนทนากลุ่ม ดร.หทัยชนก โกมินทรชาติ, อาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สนทนากลุ่ม ดร.สุทธิรักษ์ พันภัยพาล, ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชลบุรี, ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^๒ สัมภาษณ์ นายศรัณูธร หิ้วยิม และนายชัยวัฒน์ สังข์รุ่ง, ผู้พิพากษาสมทบฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างของศาลแรงงานภาค ๒, ๑ มีนาคม ๒๕๖๒.

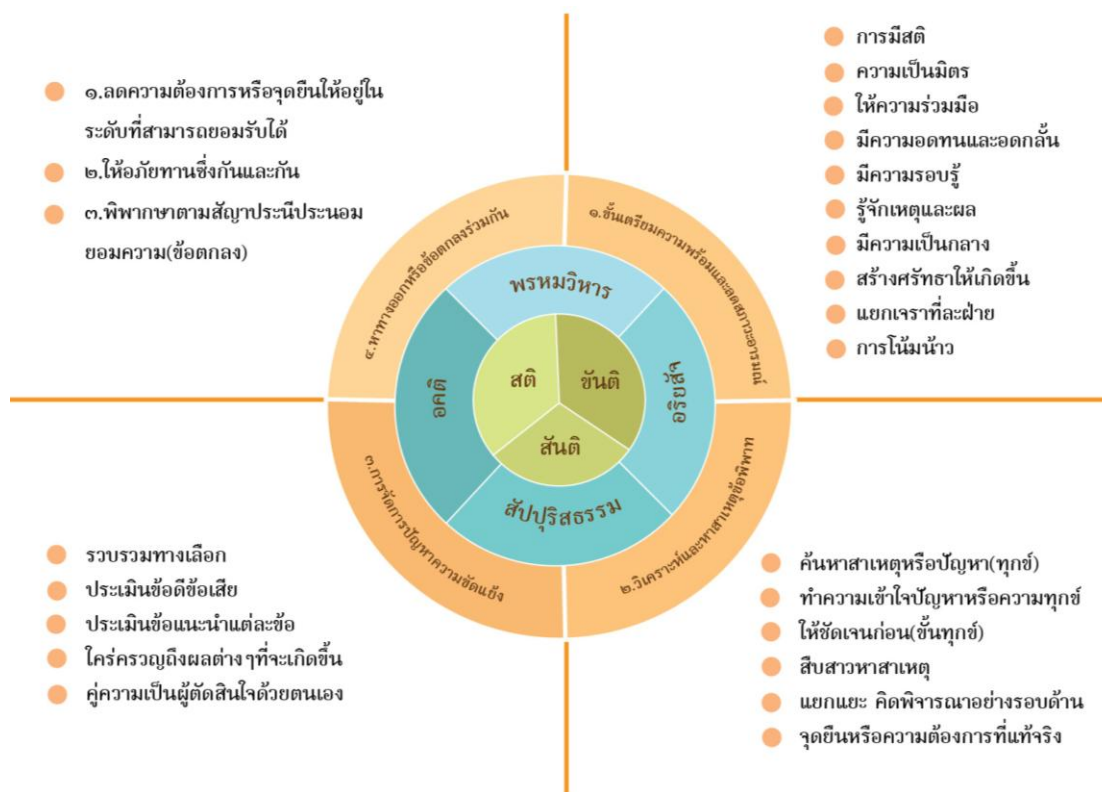
^๓ สนทนากลุ่ม พระเมธาวิญญู รศ.ดร., รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มมร., ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

สนทนากลุ่ม นายชัยวัฒน์ สังข์รุ่ง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

สนทนากลุ่ม นายจิรวุฒิ จำปาทอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

สนทนากลุ่ม ผศ.ดร. อุทัย สติมัน, อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

สมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ เพื่อให้เป็นกระบวนการที่สมบูรณ์แบบตามกรอบระยะเวลาของการจัดทำวิจัย โดยได้เสนอเป็นแผนภูมิด้านล่างดังต่อไปนี้



ภาพที่ ๔.๑ กระบวนการใกล้เคียงตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒

จากภาพที่ ๔.๑ สามารถอธิบายกระบวนการใกล้เคียงตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ โดยแบ่งกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทออกเป็น หลักการพื้นฐานของการใกล้เคียงข้อพิพาท องค์ประกอบของธรรมในการเสริมกระบวนการในการใกล้เคียง และกระบวนการในการใกล้เคียงข้อพิพาท โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

ก. หลักการพื้นฐานสำคัญของการใกล้เคียงข้อพิพาทหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒

สำหรับหลักธรรมที่เป็นพื้นฐานและเป็นตัวช่วยหลักของการใกล้เคียงข้อพิพาท ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีข้อสังเกตที่สอดคล้องกันว่าควรประกอบไปด้วย คือ “สติ ขันติ และสันติ”

๑) สติ จุดเริ่มต้นเป็นการเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียง คือ การพัฒนา “สติ” ในกระบวนการของการใกล้เคียง ผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่ในการใกล้เคียงหรือคนกลางนั้น จะต้องมีความรู้ตัวอยู่เสมอ เพื่อที่จะได้ช่วยให้คู่ความเรียกสติกลับคืนมา หรือ มีสติมากขึ้น เพราะเมื่อต่างฝ่ายต่างมาเผชิญหน้ากัน บรรยากาศย่อมตึงเครียด คุณรู้มันไปด้วยโทสะและความระแวงของคู่ความทั้งสองฝ่าย ดังคำสอนของพระพุทธองค์ที่ว่า

บุคคลผู้ไม่โกรธตอบบุคคลผู้โกรธ ชื่อว่าย่อมชนะสงครามที่ชนะได้ยาก ผู้ใดรู้ว่าผู้อื่นโกรธแล้ว เป็นผู้มั่งมีสติ สงบใจไว้ได้ ผู้นั้นชื่อว่าประพาศประโยชน์ของคนทั้ง ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายตนและฝ่ายผู้อื่น เมื่อผู้นั้นรักษาประโยชน์ของคนทั้งสองฝ่าย คือ ฝ่ายตนและฝ่ายผู้อื่น คนทั้งหลาย ผู้ไม่ฉลาดในธรรม ย่อมเข้าใจว่าเป็นคนโง่^๔

“สติ” คือ ความระลึกได้ ถ้ากล่าวในแง่ปฏิเสธ หมายถึง ความไม่เผลอ ไม่เลินเล่อ เป็นการสําคัญถึง ความระมัดระวัง ความตื่นตัวต่อหน้าที่ ภาวะที่พร้อมอยู่เสมอในอาการที่คอยรับรู้สิ่งต่างๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และตระหนักว่า ควรปฏิบัติต่อสิ่งนั้นๆ อย่างไร ในทางคำสอนทางพระพุทธศาสนา จะเน้นความสำคัญของสติเป็นอย่างมาก มีชื่อเรียกโดยเฉพาะว่า “อัปปมาท” หรือ ความไม่ประมาท หมายถึง การมีชีวิตอยู่อย่างไม่ขาดสติหรือการใช้สติอยู่เสมอ

ความสำคัญของสติในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกล่าวได้ดังนี้ คือ

๑. ควบคุมรักษาสภาพจิตให้อยู่ในภาวะที่ต้องการ ทั้งผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย และคู่ความ

๒. ทำให้ร่างกายและจิตใจอยู่ในสภาพที่เรียกว่าเป็นตัวของตัวเอง พร้อมทั้งจะเผชิญกับความเป็นไปต่างๆ และจัดการกับปัญหาความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี

๓. ในภาวะที่จิตปราศจากความฟุ้งซ่าน สติจะช่วยเหนี่ยวนำกระบวนการรับรู้ และกระแสดความคิด ทำขอบเขตการรับรู้และความคิดให้ขยายออกไปโดยมิติต่างๆ ในการหาทางเลือก หรือทางออกของปัญหาความขัดแย้ง

ดังนั้น สติจึงเป็นหลักธรรมสำคัญที่ใช้เป็นรากฐานในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย เพราะสติจะเป็นตัวที่บั่นทอนรากเหง้าที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ทั้งในส่วนของตนหา ทิฏฐิ มานะ และส่วนของโลภะ โทสะ โมหะ โดยจะทำให้เรารู้ตัวอยู่เสมอว่าเรากำลังคิดอย่างไรกับสถานการณ์ความขัดแย้ง และควรจะมีปฏิสัมพันธ์หรือจัดการอย่างไร โดยที่จะไม่ทำการล่วงละเมิดคู่ความทั้งทางกาย วาจา และใจ จะเห็นได้ว่าถ้าเรามีสติคอยควบคุมกำกับแล้วเท่ากับเรานั้นได้ช่วยรักษาคู่ความด้วยสถานการณ์ความขัดแย้งนั้นจะถูกควบคุมไม่บานปลายหรือเกิดความรุนแรง สามารถที่จะให้ความรู้ในทางที่ถูกต้อง คำแนะนำ ชี้แจงชักจูง หรือทางออกของปัญหา ให้กับคู่ความได้คิดพิจารณา และตัดสินใจด้วยตัวเอง และสามารถหาทางออกร่วมกันได้ในที่สุด

๒) ขันติ การพัฒนา “ขันติ” ให้เจริญเติบโต เพื่อใช้ขันติหรือความอดทนเป็นเครื่องมือในการรับฟัง ความคิด ความเชื่อ และการกระทำที่แตกต่างระหว่างคู่ความ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การอดทนต่อปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เข้ามากระทบต่อการทำหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย ไม่ท้อแท้ เหนื่อยหน่ายกับอุปสรรคต่างๆ ที่มากระทบกระทั่งการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย มีสติ คอยควบคุมจิตใจคงที่อยู่ตามปกติ ไม่ให้กำเริบอ่อนไหวเมื่อเผชิญกับปัญหาที่ต้องอดทนเพื่อให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขันติเป็นคุณธรรมสำคัญที่สามารถพิจารณาและนำมาใช้ได้ทั้งในแง่ที่เป็นคุณธรรม ด้วยเป็นคุณสมบัติประจำตัวของปัจเจกบุคคล เป็นคุณธรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนในการ ดำรงชีวิตของบุคคลให้ประสบกับสิ่งที่ดีงาม นอกจากนี้ขันติยังเป็นศีลธรรม เพราะการ ประพฤติขันติย่อมแสดงอาการอดทน อดกลั้นเพื่องดเว้นจากการเบียดเบียน กดเว้นจากการ ประพฤติชั่ว ทางกาย ทางวาจา

^๔ ส.ส. (ไทย) ๑๕/๑๘๘/๒๖๕-๒๖๗.

ควบคุมกาย วาจาให้เรียบร้อย ผู้ประพฤตินั้นจึงรักษาศีล รักษาความปกติเอาไว้ได้ขันติจึงมีลักษณะเป็นทั้งคุณธรรมและศีลธรรมหากปราศจากขันติ ผู้ใกล้ชิดย่อมเกิดโทสะได้ง่ายเมื่อเจอกับความโกรธ ความดื้อดึง หรือความหวาดระแวงของคู่ความ ในขณะเดียวกันก็ต้องมีสติ เพื่อรักษาความเป็นกลาง ไม่ให้อคติเกิดขึ้นในใจตน อันจะส่งผลบั่นทอนความไว้วางใจของคู่ความได้โดยไม่รู้ตัว

๓) สันติ ในการเริ่มต้นการใกล้ชิดข้อพิพาท คือ การพัฒนาให้เกิด “สันติ” ขึ้น โดยการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ เป็นจุดมุ่งหมายของพระพุทธศาสนาซึ่งเป็นทางแห่งความสงบ ความระงับดับไป ห่างจากกิเลสที่เป็นเหตุให้เกิดความเร่าร้อนวุ่นวุ่น ชุมนมว ความสงบระงับ สงบกาย สงบใจ เป็นความสุขที่เกิดจากภาวะแห่งความสงบ อันมีที่มาได้ ๒ ทาง คือ ๑) ความสงบภายใน เป็นความสุขเป็นความสงบ สันติที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการณ์หรือไม่มีปัจจัยภายนอกโดยตรง มักจะเป็นความสุขสงบในระดับจิตและปัญญาเข้าถึงซึ่งสันติภายใน ๒) ความสงบภายนอก เป็นความสงบทางกาย และวาจา มักจะสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ ในการดำรง ชีวิตความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน และปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม หมายรวมถึง การอยู่ร่วมกันในสังคม

หลักธรรมที่เป็นพื้นฐานและเป็นตัวช่วยหลักในการใกล้ชิดให้เกิดสันติสุข คือ สติ ขันติ และสันติ จะต้องเริ่มต้นจากการหยุดนิ่งเพื่อเปิดโอกาสให้เราได้สติพิจารณาการคิด การพูด ซึ่งทางเลือกที่ดีที่สุดในการแสวงหาทางออกร่วมกัน คือการเจรจาทางออกพูดคุยด้วยความเมตตา การลดการยึดมั่นถือมั่นในจุดยืนที่สุดโต่ง แล้วเจรจาทางออกด้วยเมตตา คือคู่ความยังคงความสัมพันธ์อันดีกันไป อยู่ร่วมกันได้อย่าง สงบ และเป็นสุข

ข. องค์ประกอบของธรรมในการเสริมกระบวนการในการใกล้ชิด

หลักธรรมสำคัญที่เสริมแรงเพื่อกระบวนการใกล้ชิดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรใช้หลักอริยสัจ หลักอคติ หลักหลักพรหมวิหาร และหลักสัปปุริสธรรม

๑) อริยสัจ ในการดับทุกข์ตามแนวทางแห่งอริยสัจ ๔ ประการนั้น พระพุทธองค์ทรงให้เริ่มจากการหาตัวทุกข์นั้นให้เจอ มองให้ชัดเจนเสียก่อน จากนั้นให้วิเคราะห์หาสาเหตุที่มาแห่งทุกข์ดังกล่าว แล้วให้คิดหาทางในการระงับดับทุกข์ โดยมุ่งไปที่สาเหตุ สุดท้ายให้กำหนดเป็นวิธีการปฏิบัติออกมา ดังนั้น หากจะนำแนวคิดแห่งอริยสัจ ๔ นี้มาประยุกต์ใช้ในการใกล้ชิดข้อพิพาทในฐานะผู้ใกล้ชิด ก็ควรที่จะเริ่มด้วยการช่วยให้คู่ความหรือคนให้พบตัวทุกข์ของพวกเขาเสียก่อน

สำรวจปัญหาหรือความขัดแย้ง (ทุกข์)

ปัญหาที่คู่ความเผชิญอยู่ตรงหน้า ได้แก่ ความขัดแย้งหรือข้อพิพาทนั่นเอง คู่ความส่วนมากมักมีทั้งความขัดแย้งในทางเนื้อหาสาระและในทางอารมณ์ความรู้สึกหรือความสัมพันธ์ โดยมีแนวโน้มที่จะนำทั้งสองเรื่องเข้าไปปะปนกันเสมอ การพยายามแยกทั้งสองเรื่องออกจากกันและกำหนดประเด็นที่พิพาทให้ชัดเจนจะช่วยให้การหาทางแก้ไขปัญหาหรือดับทุกข์เป็นไปได้อย่างตรงจุดและง่ายขึ้น

ค้นหาสาเหตุของปัญหาความขัดแย้ง (สมุทัย) หรือเหตุแห่งทุกข์ทุกข์นั้นเป็นผลอันมีที่มาจากสาเหตุการจะดับทุกข์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตรงจุด จะต้องทราบสาเหตุแห่งทุกข์นั้นให้ชัดเจนเสียก่อนเหมือนคนที่รู้อาการและแล้วค่อยเห็นแนวทางที่จะรักษาโรคให้หายได้การวิเคราะห์ให้เห็นเหตุแห่งปัญหาหรือเหตุแห่งความขัดแย้งจึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญยิ่งพระพุทธองค์ทรงตรัสว่าเหตุของ

ทุกข์หาใช้สิ่งอื่นใดที่อยู่นอกตัวมนุษย์เองทุกทั้งหลายอยู่ในตัวมนุษย์เหตุของทุกข์จึง อยู่ในตัวมนุษย์ เช่นกัน พระพุทธองค์ทรงพบว่า ทุกข์มีสาเหตุมาจากตัณหา ความอยากหรือความต้องการในใจของ มนุษย์นั่นเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งอยากในสิ่งที่เกินความจำเป็นหรือเกินสมควรของชีวิต ปัญหาเหล่านี้ เปรียบได้กับความต้องการหรือความปรารถนาที่อยู่ภายในใจของคู่ความ บางครั้งก็ปรากฏตามข้อ เรียกร้องหรือจุดยืนที่แสดงออกมาในบางครั้งกับซ่อนภายในไม่เปิดเผยออกมาในการขยี้ในครั้งที่ผู้ ไกลเกลี่ยพบว่าความต้องการที่แท้จริงของคู่ความไม่ตรงกับข้อเรียกร้องหรือจุดยืนที่แสดงออกมาตาม ใดที่ยังไม่สามารถค้นพบหรือบรรลุถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่ความปัญหาก็ไม่อาจจะจับได้สิ้น ความต้องการของภูมิภาคอาจเป็นการต้องการให้อีกฝ่ายชำระหนี้ให้ครบถ้วนหรือให้ส่งมอบทรัพย์สิน ที่พิพาทบางครั้งต้องการให้อีกฝ่ายดเว้นไม่กระทำการบางอย่างหรือหยุดการกระทำละเมิดและหลาย ครั้ง ต้องการเพียงคำขอโทษหรือการให้ความเคารพจากอีกฝ่ายหนึ่งเท่านั้นเอง

การค้นหาค้นหาความต้องการที่แท้จริงที่ซ่อนอยู่นั้นเป็นสิ่งสำคัญผู้ไกลเกลี่ยจำเป็นต้อง ค้นหาความต้องการที่แท้จริงนั้นให้เจอเสียก่อนแล้วจึงหาทางดับหรือระงับข้อพิพาทนั้นได้อย่าง เหมาะสมตรงจุดและบริบทในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงจึงเป็นสิ่งสำคัญจึงมักเกิดปัญหาว່ว่าทำ อย่างไรจึงจะได้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของทั้งสองฝ่าย การได้มาซึ่งข้อมูลจากคู่ความนั้นจะ ช่วยให้ผู้ไกลเกลี่ยทราบถึงความต้องการที่แท้จริงได้ ดังนั้น จึงต้องพยายามให้คู่ความแสดงความ ต้องการที่แท้จริงออกมาให้ปรากฏไม่ว่าจะโดยวัจนภาษาคำพูดหรือวัจนภาษาภาษากายแล้วนำมา พิจารณาผู้ไกลเกลี่ยจำเป็นต้องฟังโดยการให้คู่ความเล่าเหตุการณ์เรื่องราวความต้องการและความ ประสงค์ให้ผู้ไกลเกลี่ยฟังประกอบกับการสังเกตภาษากายของ คู่ความเมื่อได้ฟังและสังเกตจากภาษา พุดและภาษากายของคู่ความแล้วควรพินิจพิจารณาต่อไปว่าสิ่งที่พูดมานั้นสิ่งใดเป็นความต้องการที่ แท้จริงหรือสิ่งที่แสดงออกมานั้นเป็นความต้องการที่แท้จริงหรือไม่ หากมีข้อสงสัยก็ควรถามเพื่อให้เกิด ความกระจ่างชัด และการรู้จักใช้คำถามหรือเทคนิคต่างๆ เพื่อให้คู่ความให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องมากที่สุด นั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ไกลเกลี่ยกระจ่างชัดถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่ความ บางกรณีอาจ ต้องพูดคุยทีละฝ่ายเพื่อให้คู่ความ รู้สึกสะดวกใจหรือผ่อนคลายที่จะเปิดเผยข้อมูลของตนมากขึ้น ควร เขียนหรือจดบันทึกข้อมูลที่ได้รับจากคู่ความเพื่อช่วยในการจำและใช้ในการวิเคราะห์หาความต้องการ ที่แท้จริงของคู่ความ เมื่อพบความต้องการที่แท้จริงของคู่ความแล้วก็จะเข้าสู่ขั้นตอนการค้นหาทาง แก่ปัญหา

วางแผนคิด หรือทฤษฎีในการแก้ปัญหาหรือระงับความขัดแย้ง (นิโรธ) นิโรธหรือความดับ ทุกข์ การที่จะบรรลุถึงความดับทุกข์ได้จำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนคิดหรือทฤษฎีในการแก้ไขปัญหา ที่เหมาะสม เมื่อเราทราบว่าทุกข์มาจากตัณหาความต้องการหรือความปรารถนาอันอยู่จิตในของคน นั้นๆ เราก็จำเป็นต้องดับระงับปัญหาที่ต้นกำเนิดในจิตของคนคนนั้น แต่ใครจะช่วยเขาดับทุกข์ของตัว เขาเองให้ดีที่สุดได้นอกจากตัวของเขาเอง ทั้งนี้เมื่อทุกข์หรือปัญหาความขัดแย้งนั้นเป็นเรื่องของ คู่ความทั้งสองฝ่าย ผู้ที่จะช่วยในการแก้ปัญหาหรือระงับความขัดแย้งได้ดีที่สุด ซึ่งควรจะเป็นตัวคู่ความทุก ฝ่ายนั่นเอง การให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการหาทางออกเป็นสิ่งสำคัญ การระดมความคิดเห็นค้นหาทางออก ด้วยกันทุกฝ่ายเป็นสิ่งที่ช่วยให้อันบรรลุถึงทางแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้น อย่างไรก็ตามความขัดแย้งมักมี สาเหตุมาจากความต้องการที่ซ่อนอยู่ในใจของคู่ความ ซึ่งต่างต้องการและพยายามจะปกป้อง

ผลประโยชน์ของตนเองไว้ก่อน จึงเป็นการยากที่ลำพังเพียงคู่ความจะสามารถพูดคุยตกลงกันได้ด้วยดี บนภาวะความขัดแย้งหากปราศจากความช่วยเหลือจากผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผู้ไกล่เกลี่ยจึงมีหน้าที่อีกด้านหนึ่งเป็นผู้ประสานความต้องการของทุกฝ่าย แต่ไม่ใช่ว่าฝ่ายใดจะเรียกร้องตามความปรารถนาและความต้องการของตนได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด ปรัชญาของการรอมชอมให้เกิดความยั่งยืนคือหลักของการสร้างความพอเหมาะ พอดี ได้สัดส่วนตามที่ชอบ ที่ควร เป็นการสร้างสมดุลตามหลักทางสายกลาง พยายามให้เกิดความพอดี พอเหมาะ ไม่ได้เปรียบ เสียเปรียบและเป็นธรรมตามที่คู่ความสามารถจะยอมรับได้ ทั้งในแง่ผลประโยชน์และความรู้สึก ผู้ไกล่เกลี่ยควรกระตุ้นให้เกิดกระบวนการค้นหาทางออกร่วมกัน รวมทั้งควบคุมและประสานความต้องการให้ได้อย่างลงตัว ซึ่งมีใช่งานที่ง่ายเลย อย่างไรก็ตามเมื่อสามารถไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทสำเร็จก็มักจะมี ความปิติแก่ผู้ไกล่เกลี่ยทุกท่าน

กำหนดแนวทางหรือวิธีปฏิบัติเพื่อยุติปัญหาหรือความขัดแย้ง (มรรค)

มรรคหรือทางดับทุกข์ ในการดับทุกข์ของบุคคล พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงมรรค มีองค์ ๘ ประการ อันเป็นหนทางสู่การดับทุกข์ ได้แก่ ๑) สัมมาทิฐิ ความเห็นชอบ ๒) สัมมาสังกัปปะ ความดำริชอบ ๓) สัมมาวาจา พูดชอบ ๔) สัมมากัมมันตะ การงานชอบ ๕) สัมมาอาชีวะ การเลี้ยงชีพชอบ ๖) สัมมาวายามะ พยายามชอบ ๗) สัมมาสติ ตื่นตัวรู้ชอบ ๘) สัมมาสมาธิ ตั้งใจมั่นชอบ มรรคแปดประการนี้เป็นหนทางของความชอบในทางความคิดและการกระทำ หรือกล่าวโดยสรุปคือ คิดดี พูดดี ทำดี หนทางการดับทุกข์นั้นพระพุทธองค์ให้ถือหลักทางสายกลาง ไม่สุดโต่งไปในทางใดทางหนึ่ง ถือหลักของความพอดี และปฏิบัติได้จริง

ในส่วนของการระงับความขัดแย้งหรือปัญหาของคู่ความนั้น เมื่อสามารถตกลงรอมชอมกันได้ด้วยดีแล้ว การกำหนดข้อตกลงให้สอดคล้องกับความต้องการของทุกฝ่ายและสามารถปฏิบัติได้โดยชอบด้วยกฎหมายนับเป็น สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยนั้นบรรลุผลในที่สุด เป็นธรรมดาที่การเอารัดเอาเปรียบ ย่อมทำให้อีกฝ่ายไม่ยากปฏิบัติตามข้อตกลงหรือตามสัญญา ประนีประนอมยอมความ รวมทั้งการทำสัญญาประนีประนอมยอมความที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ ย่อมไม่เกิดผลในที่สุด หากข้อตกลงนั้นต่างเป็นที่พอใจ สามารถปฏิบัติได้จริงและชอบด้วยกฎหมาย ทุกฝ่ายย่อมยินดีปฏิบัติ

การมีสัมมาทิฐิจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ หากคู่ความ รวมทั้งผู้ไกล่เกลี่ยเองไม่มีสัมมาทิฐิ ย่อมยากที่จะปฏิบัติให้สำเร็จได้ เมื่อคู่ความมีมิจฉาทิฐิ อาจเป็นเพราะ ความโลภ ความโกรธ ความไม่รู้หรือ ความหลงผิด ด้วยประการนี้ ภูมิหลังหรือมุมมองในทางที่เป็นปฏิกิริยากับการประนีประนอม รอมชอมข้อพิพาทนั้นๆ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจจำเป็นต้องพยายามช่วยให้คู่ความ ปรับทัศนคติหรือมุมมองต่อ ปัญหาตลอดจนการสร้างสรรค์ทางเลือกและทางออกได้อย่างเหมาะสมกับปัญหา ข้อพิพาทหรือ คู่ความ ปรับทัศนคติหรือมุมมองต่อปัญหาตลอดจนการสร้างสรรค์ทางเลือกและทางออกได้อย่างเหมาะสมกับปัญหาข้อพิพาทหรือความขัดแย้ง

สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์

“อริยสัจ ๔ เป็นหน้าที่ของผู้ใกล้เคียงโดยเฉพาะ ทุกฝ่ายต้องมีเมตตา มุติตา อุเบกขา และทุกฝ่ายต้องลดทิฐิ ความขัดแย้งมีสภาพเป็นยังงี้ แล้วไปดูสาเหตุ”^๕

“หลักวิเคราะห์ของผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียง คือ อริยสัจ ๔ คือดูสาเหตุให้รอบด้าน รู้ที่มาที่ไป ให้ชัดเจนลึกซึ้ง รู้ข้อเท็จจริง อันนี้เป็น ทุกข์ สมุทัย เป็นหลักวิเคราะห์ของคนใกล้เคียง นิโรธ กับ มรรค มรรคเขาเชี่ยวชาญอยู่แล้วในหน้าที่ใกล้เคียง แต่นิโรธ คนที่ทำหน้าที่ใกล้เคียงต้องตั้งไว้สองระดับให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจ กับระดับแก้ปัญหาได้โดยสิ้นเชิงก็ตั้งเป้าเอาไว้ไม่เกินคตีสืบเนื่องต่อ จากที่เราไปทำหน้าที่กันก็เป็นหลักธรรมของผู้ใกล้เคียงโดยเฉพาะแต่ไม่ใช่ของคู่ความ”^๖

“อริยสัจ ๔ เป็นหลักวิเคราะห์ ในแต่ละกรณีที่เราไปทำหน้าที่ในการใกล้เคียงเราต้องมีมารที่เป็นทุกข์กับสมุทัยรอบด้านเราต้องมีแผนที่นิโรธกับมรรค ว่าจะให้มันจบกับแค่เป็นที่พอใจทั้งสองฝ่าย ยอมรับได้หรือถอนรากถอนโคนปัญหาเลยก็ตั้งไว้สองระดับ ได้ระดับไหนก็เอาแค่นั้นเราต้องวางแผนภูมิเอาไว้แล้วและวิธีการของเราจะใช้วิธีการอย่างไรในแต่ละกรณีปัญหาไม่เหมือนกัน จริตของ คู่ความก็ไม่เหมือนกันในท้ายที่สุดนี้สภาพแวดล้อมเราไปทำหน้าที่ก็คงไม่เหมือนกัน อารมณ์เราก็ไม่เหมือนกันมันก็ต้องตั้งวิธีการเอาไว้หลายๆ วิธีเป็นมรรคที่จะไปสู่เป้าหมายเราตั้งเอาไว้เป็นคู่มือของผู้ใกล้เคียง”^๗

“หลักธรรมแรกที่ต้องนำมาใช้คือหลักอริยสัจ ๔ ต้องเป็นคนคิดและวิเคราะห์เป็น ต้องรู้ว่า สภาพปัญหาคืออะไร ทั้งสองฝ่ายมีปัญหาอะไรอันนี้หลักอริยสัจ ๔ ต้องรู้สาเหตุ รู้เป้าหมาย รู้วิธีการ อันนี้ต้องมาก่อน”^๘

“ขั้นตอนทำงานต้องยึดอริยสัจ ๔ ต้องรู้จริง ต้องรู้ว่าปัญหาจริงๆ รู้ด้วยว่าเขาขัดแย้งกัน ตรงไหน บางที่เขาไม่ได้ขัดแย้งอะไรเลย บางที่ขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์ บางที่คนเรามันต้องการ ผลประโยชน์ในเรื่องเดียวกัน มันขัดแย้งตกลงกันไม่ได้ ก็ต้องดูว่ามันขัดแย้งกันเรื่องอะไร”^๙

“หลักอริยสัจ ๔ คือหลักของเหตุและผล โดยชี้ประเด็นปัญหาก่อนว่าความขัดแย้งถ้าไม่ ยอมความกันแล้วก็จะทุกข์ สาเหตุมาจากอะไร ทำความเข้าใจกันได้ไหม ชี้ให้เห็นทางแก้ ออก และก็สามารถแก้ได้จริงๆ”^{๑๐}

“หลักอริยสัจ ๔ เป็นกระบวนการชัดเจนในกระบวนการใกล้เคียง ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียง จะต้องรู้ถึงทุกข์ สภาพปัญหาของคู่ความอย่างชัดเจน ศึกษาหาเหตุ และวางแผนว่าถ้าตนเองทำได้จะ ทำให้คู่ความรับประโยชน์ และทำให้คู่ความพอใจทั้งสองฝ่าย นั่นก็คือดำเนินการตามแนวทางทั้ง ทางด้านกฎหมายและคุณธรรม”^{๑๑}

^๕ สัมภาษณ์ นายเอกชัย วิลานันท์ และนางสาวธารทิพย์ โพธิ์ถิ่น, หนายความโจทก์และผู้รับมอบ อำนาจจากโจทก์, ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๒.

^๖ สัมภาษณ์ ท่านศิริชัย คุณจักร, รองประธานศาลอุทธรณ์ภาค ๒, ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑.

^๗ สัมภาษณ์ นายสุรชาติ ชัยตระกูลทอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^๘ สัมภาษณ์ นายธนยศ คงธนสุกร, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^๙ สัมภาษณ์ จิรวัดน์ จำปาทอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑.

^{๑๐} สัมภาษณ์ นายอิสระ มุสิกทอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๑๑} สัมภาษณ์ วิชัย ตีนโดนด, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงาน ภาค, ๘ ธันวาคม ๒๕๖๑..

“เรื่องหลักอริยสัจ ๔ คนที่จะไปไกล่เกลี่ยต้องรู้ความจริงทั้งสองฝ่าย ความขัดแย้งกันเขาขัดแย้งกันเรื่องอะไร มันมีหลายประเด็น เช่น ผลประโยชน์ไม่ลงตัว อริยสัจ ๔ จะมาเกี่ยวข้องได้ ถ้าผลประโยชน์ไม่ลงตัวจะอย่างไรให้ผลประโยชน์ลงตัว ถ้าเราเป็นนักไกล่เกลี่ยเราก็ต้องรู้ความต้องการที่แท้จริงของเขา บางทีอาจจะทำให้ทั้งสองฝ่าย Win-win”^{๑๒}

“ส่วนอริยสัจ ๔ เป็นหลักของคนไกล่เกลี่ยโดยเฉพาะแต่ถ้าคู่ความมีความคิดน้อยก็ใช้หลักนี้ได้ สาเหตุที่เราขัดแย้งกันมาจากสาเหตุอะไร แต่ส่วนมากไม่ย้อนไปที่สาเหตุ มักจะสรุปใส่กันในกรณีที่เกิดขึ้น ต้องย้อนไปดูที่ต้นเหตุบางทีอาจจะมาจากเรา เราก็ต้องแก้ที่เรา เหตุมาจากเขาก็ต้องแก้ที่เขาทุกฝ่ายต้องดูที่สาเหตุ เหตุมาจากฝ่ายไหนฝ่ายนั้นต้องแก้ ถ้าเหตุไม่มาจากทั้งสองฝ่ายแล้วมาขัดแย้งกันทำไมคือต้องหาเหตุผล เมื่อไม่มีเมตตาเป็นจริง ต้องไปดูว่าถ้าจะจบให้กรณีความขัดแย้งอย่างมีความสุข ต้องไปตั้งนิโรธเอาไว้ ไปถึงจุดไหนถึงจะจบ ส่วนวิธีการเป็นของผู้ไกล่เกลี่ย ต้องเป็นผู้เอื้ออำนวยให้ราบรื่น ทำอย่างไรถึงจะจบถอยคนละก้าว แล้วไปบอกผู้ไกล่เกลี่ย แล้วเขาจะทำหน้าที่มรรคตนเอง มรรคไม่ใช่หน้าที่ของคู่ความ กรณี ดูแค่ปัญหากับสาเหตุ คือทุกข์ กับ สมุทัย ๒ อย่างพอ ส่วน นิโรธ กับ มรรค ไปบอกกับผู้มีส่วนที่ไกล่เกลี่ยเขาก็จะทำหน้าที่ตามกฎหมาย ปัญหาจะอยู่แต่นั้น นี่คือการนำหลักอริยสัจ ๔ มาใช้”^{๑๓}

หลักอริยสัจ ๔ พุดให้เห็นโทษของความขัดแย้งว่าความขัดแย้งไม่ใช่ทำให้เกิดทุกข์เฉพาะฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่เป็นทุกข์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย ทั้งฝ่ายโจทก์และฝ่ายจำเลยให้พิจารณาถึงสาเหตุมาจากอะไร ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า

“ต้องใช้หลักอริยสัจ ๔ พุดให้เห็นโทษของความขัดแย้งว่าความขัดแย้งไม่ใช่ทำให้เกิดทุกข์เฉพาะฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแต่เป็นทุกข์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย ทั้งฝ่ายโจทก์และฝ่ายจำเลย ให้พิจารณาถึงสาเหตุมาจากอะไร พิจารณาสเหตุให้เกิดความเป็นธรรมเมื่อรู้สาเหตุจะแก้ไขปรับปรุงกันได้ใหม่ ให้เกิดการยอมความกันได้ใหม่ แม้ว่าจะมีการเสียเปรียบแต่ต้องไม่มีใครได้เปรียบทุกฝ่ายต้องยอมเสียถ้าได้ต้องได้ด้วยกัน”^{๑๔}

๒) อกติ เป็นหลักธรรมเพื่อให้ปฏิบัติตนทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยได้อย่างเที่ยงธรรม ยุติธรรม โดยให้ละจากอคติอันหมายถึง ความลำเอียงทั้ง ๔ ประการ

(๑) ฉันทาคติ คือ ลำเอียงเพราะความรักใคร่กัน พึงพอใจ โอนเอียง สนับสนุนฝ่ายที่รู้สึกชอบพอหรือการรับสินจ้าง เช่น รู้ว่าคู่ความฝ่ายหนึ่งประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ พอมาเป็นคดีความ ก็รู้สึกไปว่าน่าจะเป็นฝ่ายถูก พอใจกับสิ่งที่เขาเสนอ เห็นว่ายุติธรรม ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งผิดคือการนำเอาพฤติกรรมในอดีตที่ตนพอใจมาสรุปว่า เป็นคนดี หรือการดูจากรูปลักษณะภายนอก หน้าตา ผิวพรรณชาติกำเนิดดี ก็คิดว่าดี มองแต่ส่วนดีของฝ่ายหนึ่ง ไม่มองจุดเสีย การให้ฝ่ายที่ชอบพอกันพุดมากกว่า เสนอข้อเสนอฟายเดียว

^{๑๒} สัมภาษณ์ นายมานิตย์ ปิยัง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๑๓} สัมภาษณ์ สมชาย เขื่อนน้อย, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๑๔} สัมภาษณ์ นายชัยวัฒน์ สังข์รุ่ง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

(๒) โทสะคติ คือ ลำเอียงเพราะโกรธเกลียด ไม่ชอบ มีความคิดว่าฝ่ายหนึ่งเป็นคนเลว ทำให้รับฟังความข้างเดียว ไม่ให้โอกาสฝ่ายหนึ่งได้พูดเพราะไม่ชอบหน้า ไม่ให้เสนอแนวทางการตัดสินใจ

(๓) โมหาคติ คือ ลำเอียงเพราะเขลา รู้ไม่เท่าทันเหตุการณ์ที่แท้จริง ไม่พิจารณาให้ถ่องแท้ว่าจะไร้ผิดถูก ควรไม่ควร เช่น เมื่อฝ่ายหนึ่งมีโอกาสพูดก่อนก็รู้สึกน่าเชื่อถือจนรู้สึกคล้อยตามว่าอีกฝ่ายหนึ่งเป็นคนเลว เอาเปรียบ รู้สึกเอนเอียงมาทางฝ่ายนี้ พูดให้ฝ่ายหนึ่งยอมรับไปก่อนแล้วค่อยมาแก้ไขปัญหาลงท้าย แทนที่จะทำให้ชัดเจนว่าฝ่ายนั้นสามารถทำได้หรือไม่ในความเป็นจริง

(๔) ภยากติ คือ ลำเอียงเพราะกลัวเกรงอำนาจอิทธิพล กลัวว่าจะไม่ได้รับผลประโยชน์ ไม่กล้าสอบถามคู่ความทำให้ไม่ได้ความจริง ไม่กล้าเสนอความเห็นของตนเพื่อหาข้อยุติให้คู่ความตกลงใจในที่สุดก็ตกลงกันไม่ได้ ฉะนั้นผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจึงควรหลีกเลี่ยง อคติเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่คู่ความทั้งสองฝ่าย

ในการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยยังพบประเด็นที่น่าสนใจว่าหลักพุทธสันติวิธีสำหรับการไกล่เกลี่ยนั้นผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยต้องปราศจากอคติ ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า

“การไกล่เกลี่ยขึ้นอยู่กับตัวบุคคล โดยพื้นฐานแล้วผู้ไกล่เกลี่ยต้องปราศจากอคติ อคติคือไม่ลำเอียง ลำเอียงเพราะรัก ลำเอียงเพราะชอบ ลำเอียงเพราะชัง ลำเอียงเพราะหลง ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องหนักแน่นและรู้จักให้อภัย^{๑๕}

“ควรยึดหลักอคติ ๔ ในการไกล่เกลี่ย คือ ความเป็นกลางในการไกล่เกลี่ย ไม่มีอคติต่อคู่ความ”^{๑๖}

“ความเป็นกลาง ธรรมะต่างก็ส่งเสริมให้ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลาง ไม่อคติ มีความยุติธรรม”^{๑๗}

“ส่วนเรื่องที่จะทำกันจริงๆ คงไม่พ้นจากหลักอคติ ๔ ในหลักพระพุทธศาสนา คนอาจจะมีความชอบ ความชัง ความกลัว ความไม่รู้ เป็นธรรมชาติ แต่ต้องพยายามไม่ให้มีอิทธิพล ชอบต้องพยายามไม่ให้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของตัวเอง การพิจารณาใคร่ครวญของตัวเอง อันนี้กำลังพูดถึงตัวของคนไกล่เกลี่ยผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยบางทีอาจจะชอบฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง บางทีอาจจะรู้จักกันมาก่อน หรือไม่รู้จักกันมาก่อน แต่พบเห็นหน้าแล้วถูกชะตากันขึ้นมา อาจจะเกิดความชอบทำให้เกิดความลำเอียงได้ อคติแปลว่าลำเอียงตามหลักทางพระพุทธศาสนา ลำเอียงเพราะชอบ ลำเอียงเพราะชัง ลำเอียง เพราะไม่รู้ ลำเอียงเพราะกลัว มันมีสาเหตุ ๔ อย่าง คือต้องเว้นจากความลำเอียงพูดง่ายๆ บางทีชอบก็ทำให้เกิดความลำเอียงได้ หรือพอเห็นหน้าก็ทำให้ไม่ให้ถูกชะตากันมันก็จะทำให้เกิดความลำเอียงได้อันนี้ต้องระวัง บางทีอาจจะลำเอียงเพราะไม่รู้ความจริง ต้องไปศึกษาหาวิชาความรู้หาข้อมูลเพิ่มเติมให้มันรู้ความจริง แต่บางทีกลัวฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก็ทำให้เกิดความลำเอียงได้ ใน

^{๑๕} สัมภาษณ์ นายธนยศ คงธนสุกร, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๑๖} สัมภาษณ์ ว่าที่ ร.ต.สรายุทธ สุ่มยศ, นิติกรชำนาญการ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดชลบุรี, ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๑๗} สัมภาษณ์ นายอดิศักดิ์ ศรีเอกกวีรัตน์, นิติกรชำนาญการ ศาลแรงงานภาค ๒, ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

กระบวนการทำงานต้องเว้นจาก อคติ ๔ ไม่ใช่มีอคติ ๔ ต้องเว้นจากอคติ ๔ อันนี้คือผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย หลัก ๒ อย่างที่น่าจะพอ คือ หลักพรหมวิหาร ๔ และหลักอคติ ๔ พยายามเว้นให้ได้^{๑๘}

มีความจำเป็น และต้องมีการฝึกจิตใจของเราให้เข้มแข็งระวังอย่าให้มีอคติ ๔ อคติคือความลำเอียงอย่าให้มีความลำเอียงเพราะชอบกัน ไม่มีอคติเพราะไม่ชอบกัน มีอคติเพราะไม่รู้จักกัน หรือมีอคติเพราะกลัวฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เกิดจากสาเหตุ ๔ อย่างนี้ การบ่มเพาะต้องฝึกอบรมจิตใจเราไปเรื่อยๆ ให้มีความเข้มแข็ง เราคือคนรู้ที่พอจะไปทำหน้าที่นี้หรือยัง คือเราต้องไม่มีอคติ ๔ อย่างในการทำงาน ต้องฝึกฝนตนเองทำจิตให้มีสมาธิ มั่นคงโดยใช้หลักโยนิโสมนสิการได้ ต้องมีศีล สมาธิ ปัญญา^{๑๙}

“มีความจำเป็นเพราะประเทศไทยเป็นเมืองพุทธหลักธรรมต่างๆ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องนำมาประพาดปฏิบัติ วิธีการบ่มเพาะต้องทำความเข้าใจและเพียรปฏิบัติอยู่เป็นประจำและต้องยึดเป็นหลักปฏิบัติในการไกล่เกลี่ยเสมอ”^{๒๐}

จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยยังพบว่า ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย คือคนที่พยายามจะทำให้คนที่มีความขัดแย้งกันสองฝ่าย เกิดความสามัคคีปรองดองกัน ตกลงกันได้ ในประเด็นที่เป็นข้อพิพาท ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า

“ในฐานะผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย คือคนที่พยายามจะทำให้คนที่มีความขัดแย้งกันสองฝ่าย เกิดความสามัคคีปรองดองกัน ตกลงกันได้ ในประเด็นที่เป็นข้อพิพาทนี้ สำหรับหลักธรรมที่ทำหน้าที่นี้ ต้องทำให้ทั้งสองฝ่ายมีความรู้สึกว่ามีความเป็นกลางที่แท้จริง อย่างหลักธรรม เกี่ยวข้องผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยนี้คือหลักอคติ ๔ ต้องเป็นคนไม่มีอคติ ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ต้องรักษาความเป็นกลางให้คนทั้งสองฝ่ายที่ขัดแย้งกันเขาได้รับความเป็นธรรมจากผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ในที่นี้คือทำให้คนทั้งสองฝ่ายมีความรู้สึกว่าได้ได้รับความเป็นธรรมเท่าๆ กัน สิ่งที่สำคัญที่สุดต้องมีความไม่ลำเอียง ไม่ลำเอียงเพราะรัก คือไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่ลำเอียงเพราะโกรธ คือไม่พอใจฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่ลำเอียงเพราะกลัว คือกลัวอำนาจอิทธิพลของใคร ไม่ลำเอียงเพราะหลง คือ ข้อมูลไม่เพียงพอ ต้องศึกษาข้อมูลว่าคนทั้งสองฝ่ายมีปัญหาอะไร ไม่อย่างนั้นเราจะไกล่เกลี่ยอย่างไม่ถูกต้อง เช่นต้องรู้ว่าคนสองฝ่ายต้องการอะไรกันแน่สิ่งที่เขาทะเลาะกัน ไม่อาจเป็นสิ่งที่เขาต้องการก็ได้ อาจเป็นเรื่องของอารมณ์ ไม่ได้มีสาระสำคัญอะไรถ้าอารมณ์ดีอะไรก็ได้”^{๒๑}

กล่าวโดยสรุป วิธีการนำหลักพุทธสันติวิธีมาใช้ในการไกล่เกลี่ย ในฐานะผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย คือคนที่พยายามจะทำให้คนที่มีความขัดแย้งกันสองฝ่าย เกิดความสามัคคีปรองดองกัน ตกลงกันได้ ในประเด็นที่เป็นข้อพิพาทนี้ สำหรับหลักธรรมที่ทำหน้าที่นี้ต้องทำให้ทั้งสองฝ่ายมีความรู้สึกว่ามีความเป็นกลางที่แท้จริง อย่างหลักธรรมเกี่ยวข้องกับผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยนี้คือหลักอคติ ๔ ต้องเป็นคนไม่มีอคติ ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องรักษาความเป็นกลางให้คนทั้งสองฝ่ายที่ขัดแย้งกันเขาได้รับ

^{๑๘} สัมภาษณ์ นายศรีณัฏฐ์ หยิวิม, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๑๙} สัมภาษณ์ นายอิสระ มุสิกอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๒๐} สัมภาษณ์ สมชาย เขื่อนน้อย, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๒๑} สัมภาษณ์ นายสุรชาติ ชัยตระกูลทอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

ความเป็นธรรมจากผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย เหมือนแต่ก่อนคนไทยเขามีประเพณีที่ว่าเวลา สามี ภรรยา เวลาทะเลาะกันตกลงกันไม่ได้ เขาก็เอาผู้หลักผู้ใหญ่ที่ทั้งสองฝ่ายเคารพนับถือมาเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ย ในที่นี้คือทำให้คนทั้งสองฝ่ายมีความรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรมเท่าๆ กัน

๓) พรหมวิหาร เป็นหลักธรรมประจำใจเพื่อให้ดำรงตนตลอดจนทำหน้าที่ได้อย่างประเสริฐและบริสุทธิ์

(๑) เมตตา ความปรารถนาอยากให้ผู้อื่นมีความสุข เมตตา กับคู่ความ เข้าช่วยเหลือ และให้ความเมตตาให้กับทุกฝ่ายเสมอเหมือนกัน

(๒) กรุณา อยากร่วมทุกข์ให้ผู้อื่นพ้นจากความทุกข์ ให้ความช่วยเหลือ แก้ไขความขัดแย้งและประสานความต้องการ ตลอดจนบรรลุทางออกด้วยความกรุณาปราณี

(๓) มุทิตา ความยินดีที่ผู้อื่นมีความสุข ยินดีที่ผู้อื่นระงับข้อพิพาทความขัดแย้งได้สำเร็จ

(๔) อุเบกขา การวางใจเป็นกลาง ปราศจากอคติ ไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด และมีให้นำข้อพิพาทนั้นมาคิดว่าเป็นเรื่องของตน หากคู่ความไม่สามารถบรรลุข้อตกลงได้ก็ไม่นำมาเป็นทุกข์เสียเอง

หลักพรหมวิหาร เป็นหลักสำคัญที่เป็นมาตรฐานในการประคับประคองการยุติข้อขัดแย้ง กล่าวคือ สามารถใช้เป็นหลักพิจารณาระดับความดี นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการใช้อำนาจหน้าที่ให้มีผลสมบูรณ์และเกิดสัมพันธภาพอันดี การยึดหลักพรหมวิหารในการไกล่เกลี่ยจะทำให้การไกล่เกลี่ย มีความยืดหยุ่น ยินยอม ผ่อนปรน โอนอ่อนผ่อนตามให้แกกันและกันเพราะความปรารถนาให้คู่ความเหล่านั้นมีความสุข ความปรารถนาให้พ้นจากความทุกข์ ความพลอยยินดีในความสำเร็จ และอุเบกขา คือ ความวางใจเป็นกลางปล่อยให้เป็นไปตามเหตุตามปัจจัยเมื่อเกินขอบเขตกำลังความสามารถของเรา ซึ่งมีความสอดคล้องกับภาวะความเป็นจิตอาสาหรือหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยย่อมเป็นเหตุให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จและมีความน่าเชื่อถือ

ในการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยพบว่า หลักธรรมสำหรับการไกล่เกลี่ยนั้นต้องมีความหนักแน่นอยู่ในขันติ ต้องตั้งอยู่ในเมตตา และที่สำคัญที่สุดต้องปราศจากอคติ ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า

“ในฐานะเป็นผู้ไกล่เกลี่ย มีความจำเป็น การนำหลักธรรมไปปฏิบัติเพื่อการบริหารตนเองในชีวิตประจำวัน นั้น วิธีปมเพาะต้องมีการบริหารตนเองโดยการใช้หลักธรรมควรดำเนินประการแรก ฝึกคิดดี มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลมองโลกในแง่ดี เพราะมุมมองที่บุคคลจะมองวิเคราะห์สิ่งแวดล้อม มีทั้งด้านดีและด้านร้าย จงฝึกที่จะมองแต่เฉพาะด้านดีด้านร้ายหัดละทิ้งบ้างจะเป็นการลดความเครียด และจะทำให้เราเกิดความรู้สึกที่ดี ยอมรับสิ่งต่างๆ ให้มากขึ้นชีวิตจะมีความสุขมากขึ้นตามไปด้วย”^{๒๒}

“สำหรับคู่ความ ผู้ขัดแย้งนี้การมีหลักเมตตาธรรม ต้องมีหลักพรหมวิหาร ๔ คือ สือสาร พุดจาไฟเราะออกไป วาจาที่ดีออกไปเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีงาม สะท้อนมาสู่ใจได้ ซึ่งบทสะท้อนอาจจะมาจากคู่ความ หรือสังครมรอบข้าง บางทีการแสดงการกระทำที่แสดงความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันทางกายมันสะท้อนให้เกิดเมตตาในใจได้ บางทีบางคนไม่มีเมตตาอยู่ก่อน แต่ว่าข่มเอาไว้ แต่สือสารออกไปด้วยวาจาที่อ่อนหวาน หรือแสดงอาการทางกายไปในทางที่นุ่มนวล ซึ่งจะสะท้อนเข้าไปสู่ใจ

^{๒๒} สัมภาษณ์ นายศรีณัฏฐ์ หยิวิม, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

ของตัวเองทำให้ใจมีเมตตา ฉะนั้น ข้อที่ ๑ คือ เมตตาของคู่ความซึ่งแบ่งเป็น ๓ ส่วน คือทางกาย ทางวาจา ทางใจเป็นหลัก”^{๒๓}

“มีความจำเป็นมาก เพราะคนไทยส่วนมากนับถือศาสนาพุทธ และวิธีบ่มเพาะ ผู้ใกล้ชิดหรือผู้ประนีประนอมต้องให้ความเมตตา กรุณา คนเราถ้ารักแต่ตัวเอง ดังคำให้สัมภาษณ์ว่ามีความจำเป็นมาก เพราะคนไทยส่วนมากนับถือศาสนาพุทธ และวิธีบ่มเพาะ ผู้ใกล้ชิดหรือผู้ประนีประนอมต้องให้ความเมตตา กรุณา คนเราถ้ารักแต่ตัวเองจะ 모르จักให้ใครหรือต้องไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งและต้องรู้คุณค่าในตัวเอง หากจุดเด่นของตนเองที่คนอื่น ๆ ก็ยอมรับเช่น ความสามารถในงานความเป็นนักประสานที่ดี”^{๒๔}

“มีความจำเป็นมากเพราะหลักธรรมต่างๆ เหล่านั้นผู้ใกล้ชิดต้องนำไปใช้ และวิธีบ่มเพาะ ผู้ใกล้ชิดต้องเว้นจากการทำชั่วและมุ่งทำความดี ทุกศาสนาสอนให้ละเว้นการกระทำความชั่วและทำแต่ความดีทั้งสิ้น ถึงแม้แนวทางปฏิบัติของแต่ละคนอาจมีข้อแตกต่างกันไป ผู้ใกล้ชิดต้องมีความรักความเมตตา หลักธรรมคำสอนในคัมภีร์ และคำสอนแทรกไว้ในงานของตนเอง ผู้ใดขาดความเมตตาเพื่อนมนุษย์ผู้นั้นไม่ได้รับเมตตาจิตเช่นกัน ดังนั้น ทุกศาสนาจึงเน้นเรื่องความรักความเมตตา เพราะหากมนุษย์ทุกคนมีความรักความเมตตาอยู่ในใจแล้ว ก็จะไม่มีการเบียดเบียนกัน ต่างให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน”^{๒๕}

“คุณธรรมในใจของเราคือพรหมวิหาร เรามีความรักต้องระวังอย่ารักอย่างลำเอียง ไปรักคนหนึ่ง แต่ไม่รักคนหนึ่ง อุเบกขาทำให้ความรักของเรามีเหตุผลมีสมดุลใช้เมตตาอย่างเดียวก็ลำเอียงได้ เช่นพ่อแม่รักลูก ก็เข้าข้างลูกได้ เวลาลูกทะเลาะกับคนอื่นเราก็เข้าข้างลูกเสมอ ไม่ว่าลูกจะถูกหรือผิดเพราะพ่อแม่รัก รักแบบไม่มีอุเบกขา”^{๒๖}

จากคำให้สัมภาษณ์ดังกล่าวยังสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ว่า หลักพรหมวิหาร ๔ ก็คือภายในจิตใจ หลักพรหมวิหาร ๔ มี เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา เป็นหลักกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจไปในทางที่จะให้ความยุติธรรม^{๒๗}

หลักพรหมวิหารเป็นหลักคุณธรรมจิตใจของคนที่ทำหน้าที่ใกล้ชิด หลักพรหมวิหารเป็นหลักคุณสมบัติเฉพาะตนของคนที่ทำหน้าที่จิตใจมีความเมตตาปรารถนาดีทั้งสองฝ่ายต้องหวังความเจริญของงามความสุขทั้งสองฝ่ายมีเมตตา มีกรุณา ถ้าเขาทำงานประสบความสำเร็จ ถ้าเขาใกล้ชิดประสบความสำเร็จเขามาคืนดีกันเป้าหมายของเราก็มีความสุข ความยินดีด้วย ดังนั้น เป้าหมายของเรามีความสุขที่เห็นเขาสามัคคีกัน มุทิตา แสดงความยินดีเมื่อเขาคืนดีกัน อุเบกขา ต้องมีใจเป็นธรรมและมีใจเป็นกลาง

“ผู้ใกล้ชิดจะต้องมีเมตตา กรุณาเป็นหลัก ต้องมีคุณธรรม ต้องรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่ความ และต้องไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ถ้าไม่เป็นกลางเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ทำอย่างนี้ทำให้กระบวนการใกล้ชิดไม่บรรลุเป้าหมาย ต้องมีการเสียสละ ต้องมีการให้อภัย ต้องมีการให้

^{๒๓} สัมภาษณ์ นายธนยศ คงธนสุร, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๒๔} สัมภาษณ์ นายชัยวัฒน์ สังข์รุ่ง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๒๕} สัมภาษณ์ นายมานิตย์ ปิยง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๒๖} สัมภาษณ์ จิรวัดน์ จำปาทอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑.

^{๒๗} สัมภาษณ์ ท่านศิริชัย คุณจักร, รองประธานศาลอุทธรณ์ภาค ๒, ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑.

ทาน ทานในที่นี้ไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นการให้โอกาสกับคู่ความ ให้โอกาสของแต่ละคนที่จะให้เหตุผลตนเอง ในสิ่งที่ตัวเองแต่ละฝ่ายต้องการ^{๒๘}

“ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรมีเมตตา กรุณา มุติตา อุเบกขา ในกระบวนการไกล่เกลี่ยทุกขั้นตอน และนายจ้างควรมีเมตตาให้ลูกจ้าง”^{๒๙}

จากการให้สัมภาษณ์ผู้วิจัยยังพบอีกว่า เป็นเรื่องยากพรหมวิหาร ๔ มันเป็นคุณธรรมไม่ใช่หลักปฏิบัติมันจะต้องมีวิธีปฏิบัติ เมตตา มันตรงกันข้ามกับโทสะ พรหมวิหาร ๔ มันอยู่ที่ตัวเมตตาตัวเดียวการปลูกฝังเมตตา เมตตาจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความโกรธมันหมดไป เวลาโกรธใครเป็นทุกข์ก็คนที่โกรธเป็นทุกข์ คู่ความต้องได้รับคำแนะนำจากผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีหลักธรรมอย่างที่ยกออกไปศึกษาโดยละเอียดคือสร้างเมตตาธรรมเป็นเบื้องต้นคือพรหมวิหาร ๔ มุติตา อุเบกขาเอาไว้ที่หลังต้องมีเมตตาเป็นธงทั้งวิธีที่ง่ายและยากลองไปพิจารณาจะใช้วิธีไหนแต่วิธีการแผ่เมตตาถ้าอยู่ในโอกาสที่เหมาะสมที่ควรพูดจริงๆ ให้หูได้ยิน สัพเพสัตตาถ้าเป็นที่สาธารณะก็นึกอยู่ในใจ ในการแผ่เมตตา แต่โบราณนิยมพูดให้หูได้ยินไม่ว่าจะในโอกาสไหนก่อนหลับนอนในการทุกคุณงามความดีขาดไม่ได้ในเรื่องการแผ่เมตตา พรหมวิหาร ๔ ใช้ได้แต่เอาเมตตาเป็นหลัก^{๓๐}

สามารถนำมาใช้ได้คือว่าผู้ที่มีหน้าที่ไกล่เกลี่ย เป้าหมายคือคู่ความต้องเกิดความเข้าใจ เกิดการให้อภัยซึ่งกันและกัน เพราะฉะนั้นตามหลักพุทธสันติวิธีที่นำมาใช้ในเบื้องต้นของผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ต้องมีเมตตาเป็นพื้นฐาน คือ ประรณาดต่อกันทั้งสองฝ่ายใช้ปิยวาจาการพูดจาที่ทำให้แต่ละฝ่ายเกิดความรักความพอใจ ความเข้าใจ พูดให้เกิดความคล้อยตาม ถ้าเป็นกรณีที่ให้อภัยกันได้ ยอมความกันได้ ก็ยอมความกันเสีย นั่นก็คือปิยวาจา ให้ความรักความเมตตา ปิยวาจาถ้าพูดด้วยเป็นที่รักให้ทุกฝ่ายเกิดความสบายใจ แล้วก็คล้อยตามเห็นด้วย^{๓๑}

๔) หลักสัปปุริสธรรม สัปปุริสธรรม ๗ เป็นคุณสมบัติของคนที่มีความรู้ความสามารถนั้น คือต้องมีการรู้จักวิเคราะห์บุคคล ชุมชน สังคม และโลก กล่าวคือ ๑) ในการปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเข้าใจในสิ่งที่ตนปฏิบัติตามเหตุผล มีหลักการอย่างไร จะต้องทำอะไรจึงจะทำให้การไกล่เกลี่ยบรรลุผลสำเร็จ ๒) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ของสิ่งที่ตนปฏิบัติย่อมมีความมุ่งหมายอย่างไร และรู้ว่าสิ่งที่ตนกำลังทำนั้น จะบังเกิดผลดีหรือผลเสียอย่างไร ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ นั้นหมายความว่า ต้องรู้ผลที่มาจากเหตุ รู้เป้าหมาย รู้หลักการที่ตนปฏิบัติเพื่อจะได้ดำเนินการอย่างถูกต้องตา เป้าหมายนั้น ๓) รู้ตามความเป็นจริง คือ รู้ว่าตนเอง มีคุณสมบัติ มีความสามารถอย่างไร และรู้จักพัฒนาตนเอง โดยการยึดหลักคุณธรรมจริยธรรมเพื่อนำมาปฏิบัติ ส่งเสริมการไกล่เกลี่ยให้คู่ความมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน ๔) รู้จักความพอเหมาะพอดีในการพูดการปฏิบัติ กิจ และทำกิจต่างๆ ซึ่งหลักธรรมนี้ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เกิดประสิทธิภาพ

^{๒๘} สัมภาษณ์ วิชัย ตินโดนด, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค, ๘ ธันวาคม ๒๕๖๑.

^{๒๙} สัมภาษณ์ นายอดิศักดิ์ ศรีเอกกวีรัตน์, นิติกรชำนาญการ ศาลแรงงานภาค ๒, ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๓๐} สัมภาษณ์ นายประโยชน์ อรรถธร, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

^{๓๑} สัมภาษณ์ นายเอกชัย วิลานันท์ และนางสาวธารทิพย์ โพธิ์ถิ่น, ทนายความโจทก์และผู้รับมอบอำนาจจากโจทก์, ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๒.

สูงสุดได้ ๕) เพื่อให้รู้กาลเวลาอันเหมาะสม และระยะเวลาที่พึงใช้ในการทำหน้าที่ไหล่เกลี่ย ปฏิบัติการต่างๆ และเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เช่น รู้ว่า เวลาไหน ควรทำอะไร อย่างไร และทำให้ตรงเวลา ให้เป็นเวลา ให้ทันเวลา ให้พอเวลา ให้เหมาะเวลา ให้ถูก เวลา ตลอดจนรู้จักกะเวลาและวางแผนการใช้เวลาอย่างได้ผล ๖) รู้จักสถานที่ รู้การอันควรต้องทำกิจกรรมรายท่อนี้ ควรต้องพูดอย่างนี้ ต้องปฏิบัติอย่างไร ให้ถูกต้องทั้งด้านกฎเกณฑ์ ระเบียบแบบแผน ๗) รู้จักและรู้ประเภทของบุคคลที่จะต้องเกี่ยวข้องกับด้วย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติตนหรือวางตัวให้เหมาะสมตามฐานะทั้งตนเองและคู่ความ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก มีข้อสังเกตเพิ่มเติมว่า การไหล่เกลี่ยคดีข้อพิพาทอาจให้หลักธรรมในพุทธศาสนาได้หลายประการแต่ในประเด็นการไหล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับคดีแรงงานศาลแรงงานนั้น เน้นหลักอริยสัจ ๔ หลักพรหมวิหาร ๔ หลักอคติ ๔ สามารถนำมาใช้ในการไหล่เกลี่ยได้ เพราะเป็นหลักธรรมที่มนุษย์ทุกคนสามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้และใช้ได้ทุกสถานการณ์ ทุกกรณี ดังคำให้สัมภาษณ์ หลักพรหมวิหาร ๔ ความจริงไม่ใช่เฉพาะคนที่ทำหน้าที่ไหล่เกลี่ย คู่ความก็ต้องมีด้วยเป็นที่ตั้ง ส่วนหลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักทั่วๆ ไปใช้ได้ทุกกรณี เรื่อง ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตาใช้ได้ ไม่เฉพาะการไหล่เกลี่ย การที่ประนีประนอมข้อพิพาทได้ถ้ามีอภัยทานเป็นเบื้องต้นก็จะสามารถสำเร็จได้เพียง ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา ไม่มีเมตตาธรรมเบื้องต้นจะให้ทานได้ยังไง จะให้อภัยกันไม่ตั้งเมตตาเป็นธงไว้มันให้อภัยยากจะเสียตลาดก็คืออยู่ในหมวดของทาน ไม่มีมาร ไม่มีเมตตาธรรมไม่ยอมเสีย รู้สึกโกรธขึ้นมาปิยวาจาไม่ได้ เมตตา มันแก้ความโกรธได้โดยธรรมชาติถึงใช้พรหมวิหาร ๔ เป็นหลัก แต่ถ้ามีธงเมตตาธรรมเป็นหลักก็ใช้พรหมวิหาร ๔ เป็นหลักคือการให้อภัย ให้กำลังใจให้คำแนะนำเป็นทานตามหลักพุทธศาสนาคือการให้อภัยกันและกันถ้าใจพร้อมที่จะให้และรักของกันและกันความโกรธก็ลดลงเกิน ๕๐% ก็คือทาน ไม่มีเมตตาธรรมเป็นธง ปิยวาจา มันเกิดไม่ได้ก็จะด่ากันก็เป็นวจีทุจริต ก็จะเป็นเชื้อไฟ วจีทุจริตเป็นเชื้อไฟ มีเมตตาเป็นฐานก็แสดงออกต่อกันและกันในเชิงปิยวาจา ยังไงทั้งสามฝ่ายต้องทำให้เกิดปิยวาจาให้ได้ แต่คู่ความข้างในเรามองไม่เห็นว่าเป็นอะไรยังไง ปิยวาจาสำคัญที่สุด แต่ก็อยู่ที่เมตตาจะอยู่ในระดับไหนจะข่มความโกรธได้ไหม ข่มความเกลียดความชังได้ไหมถ้าเมตตาอยู่ในระดับสูงก็จะข่มความเกลียด ความโกรธได้แล้วแสดงปิยวาจาออกมาให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ก็จะทำให้ปัญหาคลีคลายไปได้อัตโนมัติ การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน หาโอกาสหาเวลา ให้สิ่งของซึ่งกันและกันความโกรธก็หายไปครึ่งหนึ่งคืออตถจริยา สมานัตตตา คือ รักษาอาการถ้าอาการออกทางกายทุจริต วจีทุจริตเมื่อไหร่ละก็ความขัดแย้งก็จะลุกลาม ถ้าเก็บอาการได้เรื่องสมานัตตตาของผู้ไหล่เกลี่ยคือไม่เอนเอียงไม่มีอคติ ๔ ถ้าเป็นคุณธรรมของคู่ความคือเก็บอาการไว้ได้วางตนเหมาะสม สงบนิ่ง วาจาสงบนิ่ง สังคหวัตถุ ๔ ใช้ได้ทุกกรณี เฉพาะกรณีความขัดแย้งมันก็ใช้ได้กรณีหนึ่งส่วน

หากบุคคลสองฝ่ายมีข้อพิพาทกัน มีความเห็นขัดแย้งกันและยืนอยู่คนละฝ่าย ให้ใช้หลักพุทธสันติวิธีคือ หลักพรหมวิหาร ๔, หลักสัปปุริสธรรม, หลักอริยสัจ ๔, ไปใช้จึงจะทำให้บุคคลสองฝ่ายที่มีความขัดแย้งกันจนถึงขั้นเกิดข้อพิพาทสามารถยอมรับข้อตกลงกันได้ด้วยสันติ โดยที่ไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าถูกเอารัดเอาเปรียบ

ในฐานะผู้ไหล่เกลี่ยมีความจำเป็นที่จะต้องบ่มเพาะหลักพุทธสันติวิธี หลักอริยสัจ ๔, พรหมวิหาร ๔, อคติ ๔, สัปปุริสธรรม ๗ ให้มีอยู่ในตนเอง และวิธีการบ่มเพาะหลักพุทธสันติวิธี จากการให้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยพบว่าผู้ไหล่เกลี่ยต้องปราศจากอคติ อย่ามีความลำเอียง ต้องมีความเข้มแข็ง ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า

จากการให้สัมภาษณ์ยังพบประเด็นที่สำคัญอีกว่า มนุษย์เราจะมีชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข โดยปราศจากหลักธรรมหรือคุณธรรมย่อมไม่ได้ เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม มีความจำเป็นที่จะต้องบริโภค เพราะมนุษย์เราจะมีชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข การทำมาหากินของมนุษย์นั้นเป็นการแสวงหาผลประโยชน์ให้กับตนเอง ประกอบกับธาตุแท้ของมนุษย์นั้นมันง่าย เห็นแก่ตัว ชอบเอารัดเอาเปรียบผู้อื่น หากมนุษย์ขาดหลักธรรมหรือคุณธรรมประจำใจแล้ว การดำรงชีวิตจะต้องมีการกระทบกระทั่ง ทะเลาะวิวาท หมาดหมางถึงกับรบราฆ่าฟันทำศึกสงครามกันได้ แต่อย่างไรก็ตามเผ่าพันธุ์ของมนุษย์ได้รับการฝึกอบรมสั่งสอนในด้านคุณธรรม ศีลธรรมกันมาเป็นเวลาช้านานแล้ว จึงทำให้บุคคลมีความสำนึกในศีลธรรมจริยธรรมอยู่ในใจ เหตุการณ์รุนแรงต่างๆ จึงเกิดขึ้นได้ยากวิธีบ่มเพาะต้องนำเอาหลักธรรมไปปฏิบัติเพื่อการบริหารตนเองนั้นมีหลายวิธี คือ อาจจะเริ่มต้นด้วยหลักธรรมข้อใดข้อหนึ่ง โดยการศึกษาด้วยตนเองหรือปรึกษาหาหรือสนทนาร่วมกับพระภิกษุที่แตกฉานเรื่องธรรมะต่างๆ แล้วยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ซึ่งอาจนำหลักการปฏิบัติตามหัวใจสำคัญของพุทธศาสนา ต้องละเว้นการทำความชั่วทั้งปวง กระทำความดี และการทำจิตใจให้บริสุทธิ์^{๓๒}

กล่าวโดยสรุป ในการนำหลักธรรมไปปรับใช้กับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นสามารถนำหลักธรรมคือ หลักอริยสัจ พรหมวิหาร อคติ และสัปปริยธรรม เป็นเครื่องมือสำหรับนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ จึงจะทำให้บุคคลสองฝ่ายที่มีความขัดแย้งกันจนถึงขั้นเกิดข้อพิพาท สามารถยอมรับข้อตกลงกันได้ด้วยสันติ โดยที่ไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าจะถูกเอารัดเอาเปรียบ

ค. กระบวนการไกล่เกลี่ยตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงาน

ภาค ๒

สำหรับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี ที่ผู้พิพากษาสมทบ ของศาลแรงงานภาค ๒ ที่ได้นำไปดำเนินการทดลองใช้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคู่กรณี แล้วผ่านการปรับปรุงกระบวนการที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ข้อสังเกต แล้วผู้วิจัยได้ปรับปรุงให้สมบูรณ์เพิ่มเติมจากข้อสังเกตนั้น ผู้วิจัยจะนำเสนอโดยลำดับจากที่ปรากฏในผังกระบวนการฯ อย่างไรก็ตาม กระบวนการดังกล่าวที่ผ่านการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒินั้น ได้ขอให้มีการปรับจาก ๕ ขั้นตอน เป็น ๔ ขั้นตอน เพื่อให้การดำเนินการไกล่เกลี่ยไม่มีกระบวนการที่ยาวเกินไป โดยให้ปรับกระบวนการที่ ๑ และ ๒ เข้าด้วยกัน จนทำให้เหลือกระบวนการเป็น ๔ ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑) ขั้นตอนที่ ๑ การเตรียมความพร้อมและลดภาวะอารมณ์

ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมและลดภาวะอารมณ์ มีความสำคัญและจำเป็นมากเพราะสภาพของปัญหาในเรื่องความสมัครของคู่ความในการไกล่เกลี่ยนั้น คู่ความส่วนมากจะเอาชนะกันด้วยอารมณ์ ทิฐิ โดยต่างฝ่ายต่างไม่ยอมผ่อนผันให้แก่กัน ซึ่งการไกล่เกลี่ยจะกระทำได้อีกต่อเมื่อทุกฝ่ายเปิดใจยอมรับเพื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ลดความขุนเคือง โกรธแค้น (โทสะ) มาสู่ความต้องการหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน ดังนั้น ขั้นตอนการเตรียมความพร้อม ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ควรมีสติ มีหลักธรรมเข้ามายึดเหนี่ยวตามสภาพปัจจัยที่เกิดขึ้น คือ

^{๓๒} สัมภาษณ์ นายชัยวัฒน์ สังข์รุ่ง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

(๑) การมีสติ เพราะความขัดแย้งมักทำให้ขาดสติ เกิดปฏิกิริยาตอบโต้ อย่างรวดเร็ว อารมณ์ความรู้สึกก็รุนแรง เมื่อสติขาดหายไป การไกล่เกลี่ยช่วยให้เกิดความรู้ตัวระดับหนึ่ง การกระทำ ความคิด และความรู้สึกจะเปิดกว้างยอมรับผู้ไกล่เกลี่ย หากผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีสติ ก็จะช่วยให้ความมีสติมากขึ้น ดังนั้น เพราะคู่ความเห็นผิดจากความเป็นจริง มีโทษและความเครียดขยายตัว การไกล่เกลี่ยช่วยให้ทุกฝ่ายเป็นมิตรที่ดีซึ่งกันและกัน เพราะความโกรธและระแวงกันหายไป มิตรภาพที่ดีกลับคืนมาสู่คู่ความ

(๒) ความเป็นมิตร ในการเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือเริ่มต้นในการเกลี่ย ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยทำให้คู่ความสามารถเข้าใจซึ่งกันและกันได้ ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยที่มีเมตตา มีความกรุณา มีความเป็นเพื่อน มีความจริงใจ มีกิริยาท่าทางที่ชวนให้คู่ความอยากเล่าเรื่องราวความขัดแย้งที่เกิดขึ้น คู่ความจะไว้วางใจในการเล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้น และมีความเชื่อมั่นว่าผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะไม่ทำร้ายตนเอง ความเป็นกัลยาณมิตรจะเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการคลี่คลายสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น จะทำให้บรรยากาศในการพูดคุย รู้สึกผ่อนคลายและเกิดความไว้วางใจกัน เข้าถึงจิตใจและสร้างความสนิทสนมเป็นกันเองทำให้รู้สึกอบอุ่นและเป็นที่พักพิงได้ ไม่ชักนำคู่ความไปในทางที่เสื่อมเสีย เช่น ไม่ยุยงให้คู่ความใช้กระบวนการพิจารณาทางศาลยุติธรรม

(๓) ความร่วมมือ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความเพียรพยายาม เพื่อให้คู่ความเห็นประโยชน์ในการอยู่ร่วมกันมากกว่าอยู่แบบขัดแย้งกัน ต้องอธิบายให้คู่ความเห็นว่า ถ้าไม่เจรจาจะเกิดอะไรขึ้น ถ้าพูดแล้ว ตกลงกันไม่ได้ เช่น กรณีภิกษุโกสัมพีทะเลาะกัน เมื่อตกลงกันไม่ได้ เพราะไม่มีใครให้ความร่วมมือ พระพุทธเจ้าจึงปลีกวิเวกไปอยู่เมืองอื่นทำให้ประชาชนไม่ใส่บาตรกับพระภิกษุเมืองโกสัมพี สุดท้ายพระภิกษุเมืองโกสัมพี ต้องไปขอเข้าเฝ้าพระพุทธเจ้าเพื่อให้อภัยโทษ ปัญหา โดยการปล่อยวางลดทิฐิ ไม่ทะเลาะกัน เกิดความสามัคคีในหมู่สงฆ์ ดังนั้น ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรทำให้คู่ความตระหนักถึงการใช้ความเมตตา เห็นประโยชน์ของการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

(๔) มีความอดทนและอดกลั้น จากปัญหาที่เกิดขึ้นเพราะในการทำหน้าที่ จะมีทั้งผู้ที่มีความรู้และไม่มีความรู้ในเรื่องนั้นๆ ดังนั้น ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจึงต้องมีความอดทนอดกลั้นมากกว่าคู่ความ

(๕) มีความรอบรู้ มีความรักความเข้าใจในเรื่องที่จะทำการไกล่เกลี่ย มีทักษะ รู้จักขั้นตอนของการไกล่เกลี่ย

(๖) รู้จักเหตุ และผล ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยควรมีเหตุและผลที่จะเจรจาและอธิบายให้คู่ความได้ฟัง เกิดความเข้าใจ

(๗) ความเป็นกลาง การไกล่เกลี่ยด้วยความเป็นกลางยุติธรรมไม่อคติ (อเบกขา) คือ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องยึดถือ ปฏิบัติ วางใจเป็นกลาง ไม่เห็นแก่พวกพ้อง ไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ที่จะพึงได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า ไกล่เกลี่ยต้องวางตัวเป็นกลาง การไกล่เกลี่ยโดยใช้วิธีการพบกันครึ่งทางจะทำให้คู่ความเกิดความเสียหายได้ทั้งสองฝ่าย จึงเป็นเหตุให้คู่ความมองว่าผู้ไกล่เกลี่ยเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่มีความยุติธรรม^{๓๓} ผู้ไกล่เกลี่ยต้อง สืบเสาะหาเหตุของข้อเท็จจริงรอบด้าน ต้องยึดให้พอเหมาะพอดี ไม่ตึงแน่นจนเกินไป ต้องดูบริบทโดยภาพรวม ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยต้อง

^{๓๓} สัมภาษณ์ นายสุรชาติ ชัยตระกูลทอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สะท้อนบริบทของหลักอุเบกขา คือการให้เกียรติทั้งสองฝ่าย ยืนหยัดบนฐานข้อมูลที่เป็นจริง การวาง
กริยาท่าทาง การซื้อดีข้อเสียให้กระจ่าง การช่วยเหลือที่จะช่วยได้ การรู้จักขมใจ

(๘) **สร้างศรัทธาให้เกิดขึ้น** ในการปฏิบัติหน้าที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์
สุจริต ยุติธรรม เป็นที่ยอมรับของคู่ความ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติหน้าที่

(๙) **แยกเจรจาที่ละฝ่าย** แยกเจรจาที่ละฝ่ายมีจุดประสงค์เพื่อหาข้อเท็จจริง และ
เพื่อให้ความมั่นใจของแต่ละฝ่ายในการพูดความจริง ระหว่างผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยกับคู่ความฝ่ายใดฝ่าย
หนึ่ง เนื่องจากคู่ความฝ่ายดังกล่าวยังไม่ต้องการหรือไม่สะดวกใจที่จะพูดจาต่อหน้าคู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง
หรือต้องการจะปรึกษากับผู้ไกล่เกลี่ยเสียก่อน หรือผู้ไกล่เกลี่ยประสงค์จะซักถาม คู่ความฝ่ายใดฝ่าย
หนึ่งแต่เพียงฝ่ายเดียว เพื่อให้เรื่องที่กำลังเจรจากันอยู่นั้นเกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้คู่ความได้มี
โอกาสระบายอารมณ์ ลดความตึงเครียดและบอกข้อมูลที่เป็นความลับกับความต้องการที่แท้จริงของ
ตนออกมา

(๑๐) **การโน้มน้าว** การไกล่เกลี่ยที่เป็นมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ จำเป็นต้องมี
แนวทาง ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติที่ ชัดเจน ให้ข้อเสนอแนะทางเลือกที่เกิดประโยชน์ทั้ง ๒ ฝ่าย
ต้องไกล่เกลี่ยด้วยความเป็นกลาง มีทักษะการพูดเพื่อการไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยต้องแสดงถึงความ
ปรารถนาดี และความเอาใจใส่ (เมตตา) คือ ความเอื้อเฟื้อ เกื้อกูลต่อกันและกัน การสร้างความรู้สึกละ
ไว้วางใจในตัวผู้ไกล่เกลี่ยดุจดั่งญาติมิตร ผู้ไกล่เกลี่ย ต้องมีความเห็นอกเห็นใจ แต่งกายต้องสุภาพ
เคารพให้เกียรติ คู่ความ การเน้นปยวจา ต้องพูดคุย สร้างความคุ้นเคย ให้เกียรติทั้งสองฝ่ายเท่า
เทียมกัน ให้ความเป็นมิตร ให้ความเป็นธรรม ซึ่งผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความรู้ด้านกฎหมาย
ต้องรู้กระบวนการบังคับคดีบ้างตามสมควรและผ่านการอบรมบนพื้นฐานของกฎหมายหรือได้รับการ
อบรมการไกล่เกลี่ยมีความรู้ ความเข้าใจและมีประสบการณ์ มีทัศนคติที่ดีต่อการไกล่เกลี่ย การไกล่
เกลี่ยด้วยการให้ความช่วยเหลือ (กรุณา) คือ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเข้าใจว่าทุกคนเป็นผู้ที่มีความทุกข์ ทั้งฝ่าย
โจทก์และฝ่ายจำเลย ซึ่งทั้งสองฝ่ายมีความทุกข์ใจในปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยต้องอดทน
ต่อปัญหาของเขา เปิดโอกาสให้ได้พูดระบาย และพยายามหาทางออกที่ถูกต้องยุติธรรม การสร้าง
ความประทับใจและชื่นชมยินดี (มุทิตา) คือ การกล่าวชื่นชมด้วยวาจา การ ไกล่เกลี่ยทำให้เขาได้มี
โอกาสพูดคุยกกัน และถักถอกลั่นได้ในอนาคตต่อไป เขาสามารถจะคุยกกันได้

๒) ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์และค้นหาสาเหตุข้อพิพาท

ขั้นตอนการวิเคราะห์และค้นหาสาเหตุข้อพิพาท เพื่อให้เข้าใจปัญหาโดยนำหลักพุทธ
ธรรมด้านอริยสัจ ๔ เพื่อมาประกอบใช้เพื่อให้เกิดสันติ ความสงบ ดังนี้

(๑) **การค้นหาสาเหตุหรือปัญหา (ทุกข์)** เพื่อรวบรวมปัญหา สาเหตุ ของการเกิด
ปัญหาข้อพิพาทหรือความขัดแย้งระหว่างคู่ความที่เกิดขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดความทุกข์ ความเครียด ความ
วิตกกังวล ความสูญเสียที่เกิดขึ้นในเรื่องของเวลา ค่าใช้จ่าย โอกาส และประโยชน์ต่างๆ ที่พึงจะได้รับ
ลดอคติ ลดตัณหา ทิฐิ ซึ่งหลักธรรมดังกล่าว ทำให้เข้าใจความจริงของธรรมชาติ เพราะหลักอริยสัจ ๔
ซึ่งประกอบด้วย ทุกข์ สมุทัย นิโรธ มรรค สามารถนำมาวิเคราะห์ในประเด็นต่างๆ เช่น ทำไมจึงคิด
ต่างกัน ผลดี ผลเสีย เป็นต้น

(๒) **ทำความเข้าใจปัญหาหรือความทุกข์ให้ชัดเจนก่อน** โดยการกำหนดประเด็น
ข้อพิพาทให้ชัดเจน จะช่วยในการหาทางแก้ไขปัญหาหรือดับทุกข์เป็นไปได้ตรงจุดและง่ายขึ้น

(๓) **สืบเสาะหาสาเหตุ** ที่ทำให้เกิดทุกข์ เพราะมีสาเหตุบางอย่างทำให้เกิดทุกข์ คือ ตัณหา ความอยากมี อยากเป็น ความอยากเกินพอดี ที่มีอยู่ในจิตใจคน ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงความเป็นไปได้หรือเป็นไปได้ไม่ได้ ควรหรือไม่ควร จึงเป็นต้นเหตุให้เกิดความทุกข์ ซึ่งสามารถนำไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับคดีแรงงานระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง **สมุทัย**หรือเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดข้อพิพาทหรือความขัดแย้งเป็นผลอันมีที่มาจากสาเหตุ การจะดับทุกข์ได้อย่างเหมาะสมตรงจุด จะต้องทราบสาเหตุแห่งทุกข์นั้นให้ชัดเจนเสียก่อน ความขัดแย้งของนายจ้างและลูกจ้าง ควรได้มีการเจรจาถึงสาเหตุ ถึงความต้องการที่ต่างของทั้งสองฝ่าย เพื่อนำมาวิเคราะห์ และหาทางแก้ไขปัญหาคข้อพิพาทต่อไป การเรียกร้องหรือจุดยืนที่แสดงออกมา บางครั้งกลับซ่อนอยู่ภายในไม่เปิดเผยออกมา ในการไกล่เกลี่ย ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยพบว่า ความต้องการที่แท้จริงของคู่ความไม่ตรงกับข้อเรียกร้องหรือจุดยืนที่แสดงออกมา ตราบใดที่ยังไม่สามารถค้นพบหรือบรรลุถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่ความ ปัญหาที่เกิดขึ้นก็ไม่สามารถระงับได้

(๔) **การแยกแยะ คติพิจารณาอย่างรอบด้าน** เป็นการจำแนกแยกแยะความต้องการของคู่ความ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องตามที่ได้ฟังจากคำบอกเล่าของคู่ความแต่ละฝ่าย โดยจัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็นที่คู่ความต้องการเพื่อนำมาพิจารณาและจัดให้มีการเจรจากันเป็นเรื่องๆ ไป

(๕) **จุดยืนหรือความต้องการที่แท้จริง** การค้นหาให้พบความต้องการที่แท้จริงที่ซ่อนอยู่นั้นเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องค้นหาความต้องการที่แท้จริงนั้นให้เจอ เพื่อหาวิธีระงับข้อพิพาทได้อย่างเหมาะสมและตรงประเด็น กระบวนการในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อก่อให้เกิดความสงบสุข โดยใช้หลักธรรมอริยสัจ ๔

๓) ขั้นตอนที่ ๓ การจัดการปัญหาความขัดแย้ง

ขั้นตอนนี้ ได้ใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังจะเห็นได้จากข้อปลีกย่อยที่น่าสนใจต่อการการจัดการปัญหาความขัดแย้ง ดังนี้

(๑) **รวบรวมทางเลือก** โดยการรวบรวมข้อเท็จจริงให้ได้มากที่สุด และนำมาวิเคราะห์ข้อขัดแย้งแต่ละข้อให้เกิดความกระจ่าง โดยการพิจารณาว่าข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจะเข้ากับกฎหมายหรือไม่ ซึ่งวิธีการดังกล่าว ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจึงต้องอาศัยหลักธรรมหลายประการบูรณาการกัน โดยเฉพาะหลักสัพปุริสธรรม ๗ ประกอบด้วย

(๑) อัมมัญญตา คือ รู้หลักหรือรู้จักเหตุ ในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะต้องเข้าใจในสิ่งที่ ตนปฏิบัติตามเหตุผล มีหลักการอย่างไร จะต้องทำอย่างไรจึงจะเป็นเหตุให้บรรลุผลสำเร็จ ตามหน้าที่และความรับผิดชอบนั้นๆ

(๒) อัถถัญญตา คือ รู้ความมุ่งหมายหรือรู้จักผล ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ของสิ่งที่ตนทำว่ามีความมุ่งหมายอย่างไร และรู้ว่าสิ่งที่ตนกำลังทำนั้น จะบังเกิดผลดีหรือผลเสียอย่างไร ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ นั้นหมายความว่า ต้องรู้ผลที่มาจากเหตุ รู้เป้าหมาย รู้หลักการที่ตนปฏิบัติเพื่อจะได้ดำเนินการอย่างถูกต้องตาม เป้าหมายนั้น

(๓) อัตตัญญตา (รู้จักตน) รู้ตามความเป็นจริง ตัวเรานั้น ว่าโดยฐานะ ภาวะเพศ กำลัง ความรู้ ความถนัด ความสามารถ และคุณธรรม เป็นต้น โดยรู้ภูมิปัญญา คือ รู้ว่าตนเอง มีคุณสมบัติ มีความสามารถอย่างไร และรู้จักพัฒนาตนเอง ส่วนรู้ภูมิธรรม คือ รู้แนวทางการ ดำเนิน

ชีวิตของตนโดยการยึดหลักคุณธรรมจริยธรรมเพื่อนำมาปฏิบัติส่งเสริมให้ตนและคน รอบข้างอยู่อย่างมีความสุขได้

(๔) มัตตัญญูตา (รู้จักประมาณ) เพื่อให้รู้จักความพอดี เช่น รู้จัก ประมาณในการบริโภค ในการใช้จ่ายทรัพย์ รู้จักความพอเหมาะพอดีในการพูดการปฏิบัติกิจ และทำกิจต่างๆ กล่าวคือ ต้องรู้จักขอบเขตความพอเหมาะในการทำงานรวมถึงการดำเนินชีวิต ซึ่งหลักธรรมนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติรู้จักยั้งยั้งในสิ่งที่ตนมี ไม่ทำอะไรเกินตัว จนทำให้ตนเองและผู้อื่นเกิดความเดือดร้อน และสามารถประกอบกิจการงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้

(๕) กาลัญญูตา (รู้จักกาล) เพื่อให้รู้จักเวลาอันเหมาะสม และระยะเวลาที่พึงใช้ในการประกอบ กิจ ทำหน้าที่การงาน ปฏิบัติการต่างๆ และเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เช่น รู้ว่า เวลาไหน ควรทำอะไร อย่างไร และทำให้ตรงเวลา ให้เป็นเวลา ให้ทันเวลา ให้พอเวลา ให้เหมาะเวลา ให้ถูก เวลาตลอดจนรู้จักกะเวลาและวางแผนการใช้เวลาอย่างได้ผล

(๖) ปริสัณญูตา (รู้จักชุมชน) คือรู้จักถิ่น เพื่อให้รู้จักที่ชุมชนและชุมชน รู้การอันควรต้องทำกิริยามารยาทอย่างนี้ ควรต้อง พูดอย่างนี้ ชุมชนนี้มีระเบียบวินัยอย่างนี้ มีวัฒนธรรมประเพณีอย่างนี้ มีความต้องการอย่างนี้ ควรเกี่ยวข้อง ควรต้องสงเคราะห์ ควรรับใช้ ควรบำเพ็ญประโยชน์อย่างไร ต้องปฏิบัติอย่างไร ให้ถูกต้องทั้งด้านกฎเกณฑ์ ระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม เป็นต้น

(๗) ปุคคัลญูตา (รู้จักบุคคล) เพื่อให้รู้จักและเข้าใจความแตกต่างแห่งบุคคลว่าโดยอัธยาศัยความสามารถ และคุณธรรม เป็นต้น และรู้ประเภทของบุคคลที่จะต้องเกี่ยวข้องด้วย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติตนหรือวางตัวให้เหมาะสมตามฐานะทั้งของเราและของผู้อื่น รวมถึงรู้จักที่จะเลือกคบหาบุคคลที่ควรคบ เป็นเหตุให้รู้จักแต่ละบุคคลโดยละเอียดถี่ถ้วน ทำให้ได้คบหาแต่คนดีหรือทำให้เลือกใช้คนทำงานได้ถูกต้อง

(๒) ประเมินข้อดีข้อเสีย การประเมินจุดอ่อนจุดแข็งสำหรับทางออกที่ได้กำหนดโดยเห็นพ้องต้องกันไว้ว่าวิธีการแก้ไขข้อพิพาทหรือทางออกแต่ละอย่างนั้น มีข้อดีข้อเสียอย่างไรซึ่งการประเมินในที่นี้บางครั้ง ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะต้องประเมินโดยทำต่อหน้าคู่ความทั้งสองฝ่ายพร้อมกัน และไม่ก่อให้เกิดความเกิดความกลัวที่จะยอมรับข้อเสียเปรียบและข้อได้เปรียบที่จะเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับหลัก **อัตถัญญูตา** คือ รู้ความมุ่งหมายหรือรู้จักผล ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ของสิ่งที่ตนทำว่ามีความมุ่งหมายอย่างไร และรู้ว่าสิ่งที่ตนกำลังทำนั้น จะบังเกิดผลดีหรือผลเสียอย่างไร ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ นั่นหมายความว่า ต้องรู้ผลที่มาจากเหตุ รู้เป้าหมาย รู้หลักการที่ตนปฏิบัติเพื่อจะได้ดำเนินการอย่างถูกต้องตามเป้าหมายนั้น

(๓) ประเมินข้อแนะนำแต่ละข้อ การประเมินผลของทางเลือกต่างๆ ที่กำหนดประเด็นไว้ เพื่อให้คู่ความเข้าใจสิ่งที่ตัวเองได้พูดออกไป จะได้รับความสนใจ และได้รับการพิจารณาหรือไม่ประการใด ซึ่งตรงกับหลัก **อัตถัญญูตา** คือ รู้จักตน รู้ตามความเป็นจริง ตัวเรานั้น ว่าโดยฐานะภาวะเพศ กำลัง ความรู้ ความถนัด ความสามารถ และคุณธรรม เป็นต้น โดยรู้ภูมิปัญญา คือ รู้ว่าตนเอง มีคุณสมบัติ มีความสามารถอย่างไร ซึ่งในกระบวนการไกล่เกลี่ยนั้น คู่ความจะได้รู้สถานะความเป็นจริง ทิศทางของการเจรจาจะเป็นอย่างไร โดยการยึดหลักคุณธรรมข้อนี้ เพื่อนำมาส่งเสริมการตัดสินใจของข้อพิพาท

(๔) **ใคร่ครวญถึงผลต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น** เมื่อได้เห็นข้อดีข้อเสีย และข้อเด่นข้อด้อยของแต่ละฝ่าย ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะต้องเริ่มหาทางออกหรือทางแก้ไขพร้อมให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งต้องสมเหตุสมผล ตามความต้องการที่แท้จริงของคู่ความทุกฝ่าย ซึ่งตรงกับหลัก **กาลัญญตา** คือ รู้จักกาลเวลาอันเหมาะสม และระยะเวลาที่พึงใช้ในการประกอบ กิจ ทำหน้าที่การงาน ปฏิบัติการต่างๆ ซึ่งในการไกล่เกลี่ย ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยต้องประเมินสถานการณ์ว่าการเจรจาที่ผ่านมา ควรหาข้อสรุปที่เหมาะสมได้หรือยัง

(๕) **คู่ความเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเอง**

เมื่อใคร่ครวญถึงผลต่างๆ ที่จะติดตามมาจากข้อเสนอแต่ละข้อแล้ว ควรให้คู่ความเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเอง

นอกจากนี้เราพึงระแวงระวังเวลามีข้อแนะนำ คู่ความอาจถือว่าข้อแนะนำนั้นเป็นคำชี้แนะ ซึ่งจะทำให้ความรับผิดชอบในการตัดสินใจเริ่มจะตกมาอยู่กับผู้ไกล่เกลี่ยก็ได้ ถ้าจะให้การตัดสินใจมาอยู่ในมือของคู่ความ เราควรเสนออย่างกว้างๆ ให้เป็นแนวคิดหรือเป็นการกระตุ้นให้คู่ความใคร่ครวญด้วยวิจารณญาณของตน

๔) **ขั้นตอนที่ ๔ หาทางออกหรือข้อตกลงร่วมกัน**

(๑) ลดความต้องการหรือจุดยืนให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้

(๒) การให้อภัยทานซึ่งกันและกัน

(๓) พินิจพิจารณาตามสัญญาประนีประนอมยอมความ (ข้อตกลง)

การหาทางออกหรือข้อตกลงร่วมกัน โดยการอภัยทาน หมายถึง การอดโทษ หรือการยกโทษให้แก่กัน ไม่ถือโทษโกรธพยาบาท อาฆาตจองเวรต่อกันอีกต่อไป การให้ในลักษณะนี้เป็นการสร้างบรรยากาศของสมานฉันท์ให้เกิดขึ้น โดยการที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลได้แสดงให้บุคคลอื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่นไม่มีความเกรงกลัว ขลาดกลัว หรือหวาดระแวงต่อการคิด พุด และการกระทำของเรา อันเป็นการเปิดพื้นที่ให้ จิตของเราได้มีโอกาสให้อภัยในสิ่งที่คนอื่นทำไม่ดีกับเรา หรือขออภัยต่อบุคคลอื่นในสิ่งที่เราได้ล่วงละเมิดในวิถีทางที่ไม่เหมาะสมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งนำไปสู่การไม่จองเวร หรือพยาบาทซึ่งกันและกัน หลักพุทธธรรมได้ชี้ให้เห็นจุดเด่นของการให้อย่างน้อยสองประการ กล่าวคือ ผู้ให้อย่อมผูกไมตรีไว้ได้ และผู้ให้อย่อมเป็นที่รัก คนหม่อมมากย่อมคบเขาหลักการเช่นนี้เป็นการให้ความสำคัญแก่ผู้ให้ ซึ่งได้รับการยอมรับจากผู้รับ หรือบุคคลทั่วไปที่แสดงความชื่นชมต่อการให้ แม้จะไม่ได้เป็นผู้รับโดยตรงก็ตาม ฉะนั้น การให้ที่นำไปสู่การผูกมิตร และนำมาซึ่งความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างเพื่อนมนุษย์ด้วยกันในบรรยากาศของความยึดแย้งกันก็คือ การให้อภัย เหตุผลสำคัญของการให้อภัยเกิดจากพื้นฐานทางความเชื่อทางพระพุทธศาสนาที่ว่า ใครบ้างไม่มีโทษ ใครบ้างไม่มีความผิด ใครบ้างไม่ถึงความหลงใหล ในโลกนี้ ใครเป็นผู้มีปัญญา เป็นผู้มีสติในกาลทุกเมื่อเล่า ฉะนั้น เมื่อเราขอโทษอยู่หากบุคคลใดไม่ยอมยกโทษให้ ยังมีความโกรธอยู่ภายใน มีความแค้น เคืองหนัก บุคคลนั้น ชื่อว่ายอมผูกเวร ซึ่งการผูกเวรดังกล่าวจะนำไปสู่ผลลบแก่มนุษย์และสังคม ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ การให้อภัยจึงมีความสำคัญในวิถีชีวิต และการดำรงอยู่ของมนุษย์ทั้งในเชิงปัจเจกและสังคมที่จะก่อให้เกิดสันติสุข

บทที่ ๕

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา “กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ : กรณีศึกษา ศาลแรงงานภาค ๒ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ ๑) ศึกษาสภาพปัญหาและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ ๒) ศึกษากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี และ ๓) เสนอกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากนั้นนำมาสังเคราะห์เป็นร่างกระบวนการไกล่เกลี่ยตามหลักพุทธสันติวิธี และนำเข้าสู่กระบวนการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณา ให้คำชี้แนะในการปรับปรุง แก้ไขกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีต่อไป ทั้งนี้จากผลการวิจัยสามารถสรุปผล และมีข้อเสนอแนะดังนี้

๕.๑ บทสรุป

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

๕.๑.๑ สภาพปัญหาและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ

ศาลแรงงานภาค ๒

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีบุคคลที่สาม ที่เรียกว่าผู้ไกล่เกลี่ยในการทำหน้าที่คอยช่วยเหลือ เสนอแนะแนวทางออกให้กับคู่ความ เพื่อตกลงประนีประนอมยอมความกันนั่นเอง บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลางนั้นไม่ได้เป็นผู้ชี้ขาดตัดสินให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายแพ้หรือฝ่ายชนะ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยคือคนกลางเป็นเพียงผู้ช่วยเหลือให้คู่ความตกลงระงับข้อพิพาทด้วยตัวของคู่ความเอง การไกล่เกลี่ยมีจุดมุ่งหมายสุดท้ายคือคู่ความตกลงกันได้และทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน ดังนั้น หน้าที่หลักของผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคือ เป็นสื่อให้คู่ความได้ติดต่อเจรจากัน ช่วยให้คู่ความได้เข้าใจถึงสิ่งที่ตนต้องการและสิ่งที่ตนพึงได้รับ รวมทั้งช่วยชี้แนะ ทางแก้ไขปัญหากับทางเลือกที่จะนำไปสู่ข้อตกลงซึ่งแนวคิดหลักของการไกล่เกลี่ยคือ ทุกฝ่ายต้องสมัครใจเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ย และในระหว่างทำการไกล่เกลี่ย หากคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจที่จะทำการไกล่เกลี่ยต่อไป ก็ให้ยุติการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องส่งสำนวนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามปกติต่อไป และผลการศึกษาข้อมูลปัญหาอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลแรงงานภาค ๒ นั้น พบปัญหาและอุปสรรค คือ ๑) ปัญหาเรื่องความสมัครใจของคู่ความในการดำเนินคดี การไกล่เกลี่ยโดยหลักการแล้วเป็นสิ่งที่ต้องอาศัยความสมัครใจของคู่ความที่มีความขัดแย้งกัน และต้องการที่จะแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งให้หมดไปด้วยความสมัครใจที่แท้จริง และเต็มใจที่จะไกล่เกลี่ยจะทำให้

การไกล่เกลี่ย โดยต่างฝ่ายต่างยอมผ่อนผันให้แกกัน โดยคู่ความต้องมีอำนาจในการตัดสินใจที่อยู่บนพื้นฐานของความต้องการของตนเองโดยแท้ ไม่มีการนำปัจจัยภายนอกเข้ามาเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจ ๒) **ปัญหาเรื่องทักษะของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท** ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางที่อำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือคู่ความหรือคู่ความที่มีความขัดแย้งในการเจรจาเพื่อระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีความปรารถนาดี มีความเป็นกลางและมีความเข้าใจต่อผู้พิพาทในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง การไกล่เกลี่ยจะดำเนินไปในทิศทางใดย่อมเป็นหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะกำหนดรูปแบบของการเจรจาให้เหมาะสมกับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ๓) **ปัญหาคู่ความไกล่เกลี่ยเพื่อประวิงเวลาในการดำเนินคดี** คู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่ไม่มีเจตนาที่จะยุติข้อพิพาทอย่างแท้จริง หรือยังไม่สามารถที่จะชำระหนี้ได้ จะใช้การไกล่เกลี่ยในศาลเพื่อเป็นช่องทางในการประวิงคดี ๔) **ปัญหาจากบุคคลภายนอก** ที่เข้ามาคัดค้านหรือกดดันไม่ต้องการให้ประนีประนอมยอมความกัน

๕.๑.๒ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี

ในการนำหลักการทางพระพุทธศาสนาแก้ปัญหาในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น มีสิ่งที่ต้องคำนึงคือ ปัญหาที่เกิดจากกระบวนการไกล่เกลี่ย ในงานวิจัยนี้มุ่งเน้นไปที่การแก้ปัญหาด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยนำเอาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาใช้ในการแก้ปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นไปด้วยความราบรื่นและมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธศาสนา ใช้หลักธรรมสำคัญอยู่ ๔ หลัก คือ การใช้หลักอริยสัจ หลักอคติ หลักพรหมวิหาร และหลักสัพพริธรรม หลักธรรมเหล่านี้ย่อมทำให้เกิดเป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีที่สมบูรณ์ มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากยิ่งขึ้น และหลักการและวิธีการที่นำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพุทธ คือ ๑) คุมสติ ๒) ทำหน้าที่กัลยาณมิตร ๓) สื่อสารอย่างลึกซึ้ง ๔) วิเคราะห์เรื่องราว ๕) เข้าถึงวิธีการ ๖) คิดอย่างแยบคาย ๗) หาจุดสนใจ ๘) เสนอทางเลือก และ ๙) สร้างสัมพันธ์ภาพอันดี

๕.๑.๓ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒

ผลการศึกษาวิจัย แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่าง “สติ ขันติ สันติ” ซึ่งเป็นตัวช่วยหลักของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กับ “องค์ประกอบของธรรม” ในการเสริมกระบวนการในการไกล่เกลี่ย เพื่อให้ได้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจของคู่ความ สามารถส่งเสริมความสัมพันธ์อันดี และนำมาสู่โอกาสในความสำเร็จภายใต้ความยินยอมของคู่ความเอง

๑) **หลักธรรมพื้นฐานสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒** ประกอบไปด้วย ๑) สติ ผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยหรือคนกลางนั้น จะต้องมีสติรู้ตัวอยู่เสมอ เพื่อที่จะได้ช่วยให้คู่ความเรียกสติกลับคืนมา หรือมีสติมากขึ้น ๒) ขันติ คือการอดทนต่อปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เข้ามากระทบต่อการทำหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย มีสติ คอยควบคุมจิตใจคงที่อยู่กับปกติ ไม่ให้กำเริบอ่อนไหวเมื่อเผชิญกับปัญหาที่ต้อง

อดทนเพื่อให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และ ๓) สันติ ในการเริ่มต้นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ การพัฒนาให้เกิด “สันติ” ขึ้น โดยการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

๒) องค์ประกอบของธรรมในการเสริมกระบวนการในการไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำเป็นต้องมีหลักธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวเพื่อมิให้เกิดความห่อถอย ลำเอียง และมีความอดทน อดกลั้น ผู้วิจัยได้นำหลักธรรมทางพุทธศาสนามามาปรับใช้ควบคู่กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดปริมาณคดีและทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้วเสร็จโดยเร็ว หลักธรรมที่ผู้ไกล่เกลี่ยพึงยึดถือปฏิบัติ คือ **หลักอริยสัจ** ต้องเป็นคนคิดและวิเคราะห์เป็น ต้องรู้ว่าสภาพปัญหาคืออะไร มาจากสาเหตุอะไร จะแก้ปัญหานั้นได้อย่างไร **หลักอคติ** หมายถึง วิธีในทางที่ผิดหรือการดำเนินไปในทางที่ผิด ทั้งนี้ อันเกิดจากทัศนคติหรือความคิดเห็นในทางที่ผิด ซึ่งต่อมาจึงใช้คำให้เข้าใจง่ายเป็น ความลำเอียง หรือ ความไม่เที่ยงธรรม ประกอบด้วย ๔ ประการ คือ ฉันทาคติ คือ ความลำเอียงเพราะชอบพอ โทสาคติ คือ ความลำเอียงเพราะโกรธหรือชิงชัง โมหาคติ คือ ความลำเอียงเพราะหลง หรือความลำเอียงเพราะความเขลา ภยาคติ คือ ความลำเอียงเพราะกลัว **พรหมวิหาร** เป็นหลักธรรมประจำใจเพื่อให้ตนดำรงชีวิตได้อย่างประเสริฐและบริสุทธิ์เฉกเช่น พรหม เป็นแนวธรรมปฏิบัติของผู้ที่ผู้ปกครอง และการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ประกอบด้วยหลักปฏิบัติ ๔ ประการ ได้แก่ เมตตา คือ ความรักใคร่ปรารถนาดีอยากให้เขามีความสุข มีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั่วหน้าภรรณา คือ ความสงสาร คิดช่วยให้พ้นทุกข์ ใสใจในอันจะปลดเปลื้องบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์ มุทิตา คือ ความยินดีในเมื่อผู้อื่นอยู่ดีมีสุข มีจิตผ่องใสบันเทิง ประกอบด้วยอาการแช่มชื่นเบิกบานอยู่เสมอ ต่อสัตว์ทั้งหลายผู้ดำรงในปกติสุข พลอยยินดีด้วยเมื่อเขาได้ดีมีสุข เจริญองงามยิ่งขึ้นไป อุเบกขา คือ ความวางใจเป็นกลางอันจะให้ดำรงอยู่ในธรรมตามที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา คือมีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจตาชั่งไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง พิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้ว อันควรได้รับผลดีหรือชั่วสมควรแก่เหตุอันตนประกอบ พร้อมทั้งจะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรมรวมทั้งรู้จักวางเฉยสงบใจมองดูในเมื่อไม่มีกิจที่ควรทำเพราะเขาได้รับผิดชอบตนได้ดีแล้ว เขาสมควรรับผิดชอบตนเองหรือเขาควรได้รับผลอันสมกับที่ความรับผิดชอบของตน **หลักสัปปริสธรรม** คือ คุณธรรมที่สำคัญสำหรับสัปปริสชนหรือคนดี เป็นคุณธรรมสำคัญของผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยที่พัฒนาแล้วอย่างสมบูรณ์แบบ นำบุคคลนั้นไปสู่ความมีคุณค่าอย่างแท้จริง เรียกได้ว่าเป็นคนสมบูรณ์แบบ เป็นคนดีแท้ เป็นบุคคลที่น่าเคารพ และให้ความไว้วางใจด้วยเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการกระทำหรือพฤติกรรมของเขาผู้นั้นได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความเหมาะสมถูกต้อง สามารถนำพาคู่ความในศาลให้มีการยุติข้อพิพาทหรือระงับข้อพิพาทได้ และช่วยให้คู่ความมีความสัมพันธ์อันดีกันต่อไป

๓) กระบวนการไกล่เกลี่ยตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค

๒

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ มี ๔ ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ ๑ การเตรียมความพร้อมและลดภาวะอารมณ์ ผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยช่วยให้คู่ความเปิดใจยอมรับเพื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ลดความขุ่นเคือง โกรธแค้น (โทสะ) มาสู่ความต้องการหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน ดังนั้น ขั้นตอนการเตรียมความพร้อม ผู้ทำ

หน้าที่ใกล้เคียง ควรมีสติ และความเป็นกัลยาณมิตร ซึ่งจะเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการคลี่คลายสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น จะทำให้บรรยากาศในการพูดคุย รู้สึกผ่อนคลายและเกิดความไว้วางใจกัน และให้ความร่วมมือในการไกล่เกลี่ย เห็นประโยชน์ของการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความอดทนและอดกลั้น จากปัญหาที่เกิดขึ้นเพราะในการทำหน้าที่ จะมีทั้งผู้ที่มีความรู้และไม่มีความรู้ในเรื่องนั้นๆ ดังนั้น ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจึงต้องมีความอดทนอดกลั้นมากกว่าคู่ความ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะทำการไกล่เกลี่ย มีทักษะ รู้จักขั้นตอนของการไกล่เกลี่ย มีเหตุและผลที่จะเจรจาและอธิบายให้คู่ความได้ฟัง เกิดความเข้าใจ มีความเป็นกลาง ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม เป็นที่ยอมรับของคู่ความ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ แยกเจรจาทีละฝ่าย

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์และค้นหาสาเหตุข้อพิพาท เพื่อให้เข้าใจปัญหาโดยนำหลักพุทธธรรมด้านอริยสัจ ๔ เพื่อมาประกอบใช้เพื่อให้เกิดสันติ ความสงบ ดังนี้ ๑) การค้นหาสาเหตุหรือปัญหาข้อพิพาทหรือความขัดแย้งระหว่างคู่ความที่เกิดขึ้น ๒) ทำความเข้าใจปัญหาหรือความทุกข์ให้ชัดเจนก่อน โดยการกำหนดประเด็นข้อพิพาทให้ชัดเจน จะช่วยในการหาทางแก้ไขปัญหาหรือดับทุกข์เป็นไปได้ตรงจุดและง่ายขึ้น ๓) สืบเสาะหาสาเหตุ ที่ทำให้เกิดทุกข์ ๔) การแยกแยะ คิดพิจารณาอย่างรอบด้าน เป็นการจำแนกแยกแยะความต้องการของคู่ความ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องตามที่ได้ฟังจากคำบอกเล่าของคู่ความแต่ละฝ่าย โดยจัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็นที่คู่ความต้องการเพื่อนำมาพิจารณาและจัดให้มีการเจรจากันเป็นเรื่องๆ ไป ๕) จุดยืนหรือความต้องการที่แท้จริง การค้นหาให้พบความต้องการที่แท้จริงที่ซ่อนอยู่เป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องค้นหาความต้องการที่แท้จริงนั้นให้เจอ เพื่อหาวิธีระงับข้อพิพาทได้อย่างเหมาะสมและตรงประเด็น กระบวนการในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อก่อให้เกิดความสงบสุข โดยใช้หลักธรรมอริยสัจ ๔

ขั้นตอนที่ ๓ การจัดการปัญหาความขัดแย้ง ๑) รวบรวมทางเลือก โดยการรวบรวมข้อเท็จจริงให้ได้มากที่สุด และนำมาวิเคราะห์ข้อขัดแย้งแต่ละข้อให้เกิดความกระจ่าง ๒) ประเมินข้อดีข้อเสีย การประเมินจุดอ่อนจุดแข็งสำหรับทางออกที่ได้กำหนดโดยเห็นพ้องต้องกันไว้ว่าวิธีการแก้ไขข้อพิพาทหรือทางออกแต่ละอย่างนั้น มีข้อดีข้อเสียอย่างไร ๓) ประเมินข้อแนะนำแต่ละข้อ การประเมินผลของทางเลือกต่างๆ ที่กำหนดประเด็นไว้ เพื่อให้คู่ความเข้าใจสิ่งที่ตัวเองได้พูดออกไป จะได้รับความสนใจ และได้รับการพิจารณาหรือไม่ประการใด เพื่อนำมาส่งเสริมการตัดสินใจของข้อพิพาท ๔) ใคร่ครวญถึงผลต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น เมื่อได้เห็นข้อดีข้อเสีย และข้อเด่นข้อด้อยของแต่ละฝ่าย ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะต้องเริ่มหาทางออกหรือทางแก้ไขพร้อมให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งต้องสมเหตุสมผล ตามความต้องการที่แท้จริงของคู่ความทุกฝ่าย

ขั้นตอนที่ ๔ หาทางออกหรือข้อตกลงร่วมกัน ลดความต้องการหรือจุดยืนให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ การให้อภัยทานซึ่งกันและกัน และพิพากษาตามสัญญาประนีประนอมยอมความ (ข้อตกลง)

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยงานครั้งนี้ พบว่ากระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการนำไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

๕.๒.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการใกล้เคียงข้อพิพาท เช่น ศาลแรงงานทั้งในส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค ควรมีนโยบายให้ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงคดีข้อพิพาท นำหลักธรรม คือ หลักพรหมวิหาร ๔ หลักสปปุริสธรรม หลักอริยสัจ ๔ หลักอคติ ๔ ตลอดจนเรื่องของสติ มาประยุกต์ใช้ในการใกล้เคียงคดีข้อพิพาท เพื่อให้การใกล้เคียงข้อพิพาทมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการอบรมระยะสั้นเกี่ยวกับวิชา เช่น มนุษยสัมพันธ์ จิตวิทยาสังคม หลักพุทธธรรม เป็นต้น อันจะทำให้ผู้ใกล้เคียงมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และสามารถใกล้เคียงข้อพิพาทแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยึดหลักพุทธสันติ

๕.๒.๒ ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง “กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒” ผู้วิจัยพบว่ามีประเด็นที่เป็นสาระสำคัญที่น่าสนใจศึกษาค้นคว้า ดังนี้

๑. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลของกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี เพื่อเป็นต้นแบบในเชิงการวิจัยเพื่อการพัฒนา (Research and Development) ในอันที่จะนำไปสู่การประยุกต์ใช้เป็นรูปธรรม

๒. ควรมีการศึกษาหลักพุทธสันติวิธีในประเด็นอื่นๆ เช่น จริต ๖ ภาวนา ๔ เพื่อนำมาบูรณาการกับกระบวนการการใกล้เคียง

๓. ควรศึกษาการพัฒนาศักยภาพของผู้ใกล้เคียงเพิ่มเติมในด้านอื่นๆ ที่สอดคล้องกับกระบวนการใกล้เคียงคดีแรงงาน เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาศักยภาพของกระบวนการใกล้เคียงในองค์กรต่อไป

๔. ควรมีการติดตามผลหลังจากการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องว่ามีการนำไปใช้ประโยชน์อย่างไร

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

(๑) หนังสือ:

กระทรวงยุติธรรม. กลยุทธ์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท., ๒๕๕๗.

กฤติ เพิ่มทันจิตต์. แนวทางการบริหารภายใต้กระบวนการทศน์วิถีพุทธ. กรุงเทพมหานคร: สุขุมวิทการพิมพ์, ๒๕๕๒.

เกษมสันต์ วิลาวรรณ. คำอธิบายกฎหมายแรงงาน. พิมพ์ครั้งที่ ๑๖ (แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, ๒๕๕๓.

_____. แนวความคิดในการระงับข้อพิพาทแรงงาน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิญญูชน จำกัด, ๒๕๕๕.

ชลัท ประเทืองรัตน. ความรู้พื้นฐานแนวคิดการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี เจรจาไกล่เกลี่ย ไม่เกลี้ยกล่อม. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๕๗.

ชินวรสิริวัฒน์ สมเด็จพระสังฆราชเจ้า กรมหลวง. พระคัมภีร์อภิธานปิฎกปิฎก: หรือพจนานุกรม ภาษาบาลีแปลเป็นภาษาไทย. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพมหานคร: มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๑.

ทรงศักดิ์ วรรณแสง. คู่มือการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับประชาชน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท คัมปายอิจเมจจิง จำกัด, ๒๕๕๘.

ทินพันธ์ นาคะตะ. พระพุทธศาสนากับสังคมไทย. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วน จำกัด สหายบล็อกการพิมพ์, ๒๕๔๓.

ทวีเกียรติ มีเกียรติ. ประมวลกฎหมายอาญา ฉบับอ้างอิง. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิญญูชน จำกัด, ๒๕๕๒.

ปรัชญา อยู่ประเสริฐ. ขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ใน เทคนิคจิตวิทยาสำหรับการไกล่เกลี่ย. กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด, ๒๕๖๐.

_____. เทคนิคจิตวิทยาและการสื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางเลือก. กรุงเทพมหานคร: สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, ๒๕๕๑.

พระติสสทัตตเถระ. อภิธมมตสภปาติยา สห อภิธมมตถวิภาวินาม อภิธมมตสภคฤกา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๓๐.

พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเดโช). พระในบ้าน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เลี้ยงเสียง, ๒๕๔๓.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ประยุตโต). ความสุขที่สมบูรณ์. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๔๐.

_____. คู่มือชีวิต. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์สวย, ๒๕๕๑.

_____. พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ประยุตโต). **พจนานุกรมพุทธศาสน ฉบับประมวลศัพท์**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.
- _____. **พุทธธรรม เล่ม ๓ บทที่ ๑๑- ๑๕**. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒.
- _____. **การศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๓๔.
- พระธรรมธีรราชมหามุนี (โชดก ป.ธ.๙). **หลักปฏิบัติสมณะและวิปัสสนากรรมฐาน**. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๔๖.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๖. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ เอส. อาร์. ฟรินติงแมสโปรดักส์, ๒๕๕๑.
- พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส (นิตินุญยาวกร). **พุทธสันติวิธี การบูรณาการหลักการและเครื่องมือจัดการความขัดแย้ง**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ๒๑ เซ็นจูรี จำกัด, ๒๕๕๔.
- พระสัทธัมม โชติกะ ฐัมมาจริยะ. **ปรมัตถโชติกะ ปริจเฉทที่ ๔ วิถีสังคหะและนามรูปถีนวินิจัย พร้อมด้วยภาพวิถี**. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิการพิมพ์, ๒๕๔๐.
- ภานุ รังสีสหัส. **การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**. ม.ป.ท., ๒๕๕๐.
- _____. **รวมบทความการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง**. กรุงเทพมหานคร: สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, ๒๕๕๙.
- ภารดี มหาขันธ์. **พื้นฐานอารยธรรมไทย**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โอเดียนสโตร์ จำกัด, ๒๕๓๒.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. **พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.
- มหาวิทยาลัยธรรมกาย แคลิฟอร์เนีย. **สมถกัมมัญฐาน ๔๐ วิธี**. แคลิฟอร์เนีย: กองวิชาการมหาวิทยาลัยธรรมกาย แคลิฟอร์เนีย, ๒๕๕๐.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖.
- ศาลแพ่ง. **ครบรอบ ๑ ปี ระบบการไกล่เกลี่ยเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความในศาลแพ่ง**. กรุงเทพมหานคร: ศาลแพ่ง, ๒๕๓๘.
- ศาลแพ่ง. **เทคนิคการไกล่เกลี่ยในศาล**. กรุงเทพมหานคร: อทตยา, ๒๕๓๙.
- สรวิศ ลิ้มปรงษ์. **การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท: ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพลส จำกัด, ๒๕๕๐.
- สมเด็จพระญาณสังวร (เจริญ สุวฑฺฒโน). **พรหมวิหารธรรม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บริษัทสหการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๒๗.

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ สมเด็จพระสังฆราช (อุฎฺธายี). **สัปบุริสธรรม**. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท., ๒๕๐๙.

สำนักงานศาลยุติธรรม, **นิตยสารสำนักงานศาลยุติธรรม**. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด อรุณาการพิมพ์, ๒๕๕๓.

_____. **ศาลอุทธรณ์คดีชั้นอุทธรณ์พิเศษ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพลส จำกัด, ๒๕๕๙.

สำนักแผนงานและงบประมาณ. **รายงานปริมาณคดีที่เข้าสู่อการพิจารณาพิพากษาของศาลแรงงาน**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟพรีน จำกัด, ๒๕๖๐.

สำนักส่งเสริมตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม. **คู่มือการจัดระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรสโซซิเอท จำกัด, ๒๕๕๗.

_____. **การไกล่เกลี่ยสไตล์เปเปอร์ไดน์**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพลส จำกัด, ๒๕๕๙.

สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม. **คู่มือการจัดระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพลส จำกัด, ๒๕๕๙.

_____. **คำแนะนำและประมวลจริยธรรมผู้ไกล่เกลี่ย**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพลส จำกัด, ๒๕๕๗.

_____. **การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพลส จำกัด, ๒๕๕๐.

สำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม. **คู่มือการจัดระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรสโซซิเอท จำกัด, ๒๕๕๙.

_____. **เทคนิคจิตวิทยาสำหรับการไกล่เกลี่ย**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรีนซ์ จำกัด, ๒๕๖๐.

_____. **เทคนิคการระงับข้อพิพาททางเลือก คำแนะนำ สำหรับผู้ไกล่เกลี่ย**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรีนซ์ จำกัด, ๒๕๕๙.

สำนักกระงับข้อพิพาท. **หลักศาสนากับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท: ทางออกสู่การแก้ปัญหา**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรีนซ์ จำกัด, ๒๕๕๙.

สุตาศิริ วัฒนวงศ์. **พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒ (เรียงมาตรา)**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ศรีอนันต์การพิมพ์ จำกัด, ๒๕๔๐.

แสวง บุญเฉลิมวิภาส. **รวมคำบรรยายหลักวิชาซีพนักกฎหมาย**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิญญูชน จำกัด, ๒๕๕๓.

อนันต์ ลิ้มฉาย. **การไกล่เกลี่ยในคดีแรงงาน**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, ๒๕๕๖.

(๒) ดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์:

- ชลากร เทียนส่องใจ. “การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธ: หลักการและเครื่องมือสำหรับการจัดการความขัดแย้ง”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- เชิดชาย สิงห์พรหม. “ปัญหาการบังคับใช้การไกล่เกลี่ยคดีอาญาตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔”. **วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมายมหาชน**. คณะนิติศาสตร์: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๕.
- ณพชาติ ธรรมศักดิ์. “บทบาทของศาลและปัญหาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีความที่ขึ้นสู่ศาล”. **วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์**. คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๙.
- ดาวรุ่ง สวัสดิ์รักษ์. “ผู้บริหารกับการจัดการทรัพยากรบุคคลของสถานศึกษาระดับประถมศึกษาตามหลักพรหมวิหาร ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการคณะสงฆ์**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.
- ธีรกานต์ คงด้วง. “การวิเคราะห์และการสังเคราะห์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพระพุทธศาสนา”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- ประสิทธิ์ ดวงตะวงษ์. “ประสิทธิผลกระบวนการสร้างและพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยและการดำเนินงานของศาลยุติธรรมไทย”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, ๒๕๕๓.
- ปริญญางศ์ เจียรนัยกุลกนก. “บทบาทในการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทคดีของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดเชียงราย”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖.
- พระมหาสุทธิชัย ฐิตชโย. “ศึกษาเชิงวิเคราะห์พรหมวิหาร ๔ ในคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนา”. **วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.
- พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส (นิตฺยบุญญกร). “รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี: กรณีลุ่มน้ำแม่ตาช้าง จังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๗.
- พระสามารถ อานนโท. “ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรม”. **วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.
- พศิลักษณ์ ทองเจริญ. “ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”. **สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม**. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐.
- อัศวรักษ์ จิตธรรมมา. “การพัฒนาแบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมของประเทศไทย”. **วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. คณะนิติศาสตร์: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๑.

(๓) รายงานการวิจัย:

ณรงค์ ใจหาญ. “กระบวนการสร้างความยุติธรรมเชิง สมานฉันท์ในศาลยุติธรรม”, **รายงานวิจัย**. สถาบันวิจัยรพีพัฒนศักดิ์ สำนักงานศาลยุติธรรม, ๒๕๕๓.

ณัฐสุตา อุ๋นบุรีรัมย์. “ทัศนคติของคู่ความมีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัด นครปฐม”. **รายงานวิจัย**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๙.

นวลจันทร์ ทัศนชัยกุล. “ศาลยุติธรรมกับการระงับข้อพิพาท”, **รายงานวิจัย**. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗.

พรทิพย์ อุดมสิน. “เรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลกับการช่วยลดภาระการบริหารจัดการคดี”, **รายงานวิจัย**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๖.

(๔) บทความ:

พระเทพดิลก (ระแบบ วิฑูรย์). “วินัยปิฎก: ศาสด์แห่งการปกครอง”, **วารสารบัณฑิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย**, ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๘ (๒๕๕๓): ๔๓.

ลิขิต อธิเวดิน, “ความขัดแย้งและการแก้ปัญหา”, **วารสารพระปกเกล้า**, ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๑ (๒๕๕๓): ๘-๑๕.

โสธ สุตานันท์. “การไกล่เกลี่ยแนวพุทธและสากล”. **ดุษฎีสาร**. ปีที่ ๕๗ ฉบับที่ ๑ (๒๕๕๓): ๑๙๘-๒๐๙.

(๕) สื่ออิเล็กทรอนิกส์:

ตะวัน มานะกุล. **กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://v-reform.org/wp-content/uploads/2014/06/กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย_ตะวัน-มานะกุล.pdf [๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๑].

พระครูนิวาสธรรมรวิธาน, **พรหมวิหารธรรม**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.gotoknow.org/posts/๒๕๒๑๖๕> [๑ มิ.ย. ๒๕๖๑].

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). **สลายความขัดแย้ง: นิติศาสตร์-รัฐศาสตร์-เศรษฐศาสตร์ แนวพุทธ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://watnyanaves.net/th/book_detail/๔๓๘ [๒๐ ต.ค. ๒๕๖๑].

ราชบัณฑิตสถาน, **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.royin.go.th/dictionary/index.php> [๔ ตุลาคม ๒๕๖๑].

ศาลแรงงานภาค. **ประวัติศาลยุติธรรม**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://lbchnc.coj.go.th/th/content/page/index/id/56> [๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๑].

ศูนย์สมานฉันท์และสันติวิธี. **การไกล่เกลี่ยคืออะไร**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.tkpc.coj.go.th/doc/data/tkpc/tkpc_1461818013.pdf [๒ พ.ย. ๒๕๖๑].

(๖) สัมภาษณ์:

สัมภาษณ์ นายศิริชัย คุณจักร, รองประธานศาลอุทธรณ์ภาค ๒, ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๒.

สัมภาษณ์ นายประดิษฐ์พงศ์ ชิตวงศ์, รองอธิบดีผู้พิพากษาศาลอาญาอุทธรณ์และประพจน์มิชอบภาค ๒, ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายจิรวุฒิ จำปาทอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายชัยวัฒน์ สังข์รุ่ง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายณพพร อุดมวัชรศิริ, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายประโยชน์ อรรถธร, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายมานิตย์ ปิยะ, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ ว่าที่ ร.ต.สรายุทธ สุ่มยศ, นิติกรชำนาญการ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดชลบุรี, ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๒.

สัมภาษณ์ นายวิชัย ตันโตนด, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๘ ธันวาคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายสมชาย เซ็นน้อย, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายธนยศ คงธนสุกร, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายสุรชาติ ชัยตระกูลทอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายศรัณย์ธร หยิวิม, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายอิสระ มุสิกอง, ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒, ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายอดิศักดิ์ ศรีเอกกวีรัตน์, นิติกรชำนาญการ ศาลแรงงานภาค ๒, ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายอานวย คณารักษ์, ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลแรงงานภาค ๒, ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายเอกชัย วิลานันท์ และนางสาวธารทิพย์ โพธิ์ถิ่น, ทนายความโจทก์และผู้รับมอบอำนาจ จากโจทก์, ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๒.

๒. ภาษาอังกฤษ**Secondary Sources:****(I) Books:**

G.P. Malalasekera, **Dictionary of Pali ProPer Names Vol.II**, (New Delhi: Munshiram Manoharlal Publishers Pvt. Ltd, 1998), p.763.

Henry J. Brown and Arthur L. Marriott. **ADR Principles and Practice**, Second Edition, Sweet & Maxwell, London 1999.

International and Comparative Mediation LegalPerspective, Nadja Alexander, Wolters Kluwer Law and Business, The Netherlands, 2009.

Peters, S. B. **How to select the best mediator is a must read for everyone**. New York: The Huffington Post, 2014.

Raymond W. Mack and John Pease. **Sociology and Social Life**. 5th ed. NY: D Van Nostand Company, 1973.

The Australian National Alternative Dispute Resolution Advisory Council. **National alternative dispute resolution advisory council submission to the productivity commission**. Barton ACT: Inquiry into Access to Justice Arrangements, Australian Government, 2004.

(II) Electronics:

Mehta, S. G., **Three essential traits of a highly successful mediator**. [Online]. Available: <https://stevemehta.wordpress.com/2009/05/14/three-essential-traits-of-a-highly-successful-mediator/> [๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๑].

Sam Imperati, J. D., **Traits of a mediator**. [Online]. Available: <https://www.mediate.com/icm/> [๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๑].

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอสัมภาษณ์



www.mcu.ac.th

๑๖ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เชิงลึก
เรียน/เจริญพร
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายมากุล นามสกุล คชชา รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๙๑ นิสิตระดับปริญญาเอก หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒” ซึ่งมีคณะกรรมการควบคุมดุษฎีนิพนธ์ ประกอบด้วย ดร.นพ. บรรพต ตันธีรวงศ์ และพระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ. ดร. โดยในการทำดุษฎีนิพนธ์เรื่องนี้ มีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกจากท่าน เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ ทางหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา พิจารณาแล้วเห็นสมควรว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อขออนุญาตให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิให้สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกแก่นักนิสิต ส่วนการติดต่อประสานงานนิสิตจะเป็นผู้ดำเนินการโดยตรง

จึงขออุทิศนาชอบคุณล่งหน้ามา ณ โอกาสนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ
อนุเคราะห์เอื้อเฟื้อทางวิชาการจากท่านด้วยดี

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ. ดร.)

เลขานุการอธิการบดี

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสตร์นานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

உயர்நீதிமன்றம்

นายอำนวยการ ๑๐๐

ผู้ประสานงาน: นายมากุล คชชา นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๖-๓๔๘๙-๒๔๕๕

ที่ ศธ ๖๑๑๓/ว ๙๙



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
 www.mcu.ac.th

๑๖ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เชิงลึก
 เรียน/เจริญพร ...
 สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายมากุล นามสกุล คชชา รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๙๑ นิสิตระดับปริญญาเอก หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒” ซึ่งมีคณะกรรมการควบคุมดุษฎีนิพนธ์ ประกอบด้วย ดร.นพ.บรรพต ดนธีวงศ์ และ พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร. โดยในการทำดุษฎีนิพนธ์เรื่องนี้ มีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกจากท่านเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ ทางหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา พิจารณาแล้วเห็นสมควรว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อขออนุญาตให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิให้สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกแก่นิสิต ส่วนการติดต่อประสานงานนิสิตจะเป็นผู้ดำเนินการโดยตรง

จึงขออนุโมทนาขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์เพื่อทางวิชาการจากท่านด้วยดี

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ. ดร.)

เลขานุการอธิการบดี

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสตร์นานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

๑๖/๙/๖๑
 ๑๖/๙/๖๑
 ๑๖/๙/๖๑
 ๑๖/๙/๖๑

ที่ ศธ ๖๑๑๓/ว ๙๙



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๑๖ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เชิงลึก
เรียน/เจริญพร นาย/เจริญพร
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายมากุล นามสกุล คชชา รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๙๑ นิสิตระดับปริญญาเอก หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนากาโรลเกลื้อยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒” ซึ่งมีคณะกรรมการควบคุมดุษฎีนิพนธ์ ประกอบด้วย ดร.นพ.บรรพต ดนธีวงศ์ และ พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร. โดยในการทำดุษฎีนิพนธ์เรื่องนี้ มีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกจากท่านเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ ทางหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา พิจารณาแล้วเห็นสมควรว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อขออนุญาตให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิให้สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกแก่นิสิต ส่วนการติดต่อประสานงานนิสิตจะเป็นผู้ดำเนินการโดยตรง

จึงขออนุโมทนาขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์เอื้อเฟื้อทางวิชาการจากท่านด้วยดี



(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ. ดร.)

เลขานุการอธิการบดี

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสตร์นานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา




๒๖, ๗๑. ๖๑.

ผู้ประสานงาน: นายมากุล คชชา นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๖-๓๙๘๙-๒๙๙๙

ที่ ศธ ๖๑๑๓/ ว ๙๙



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๑๖ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เชิงลึก
เรียน/เจริญพร *นายประจักษ์ วัฒนวงศ์*
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายมากุล นามสกุล คชชา รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๙๑ นิสิตระดับปริญญาเอก หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒” ซึ่งมีคณะกรรมการควบคุมดุษฎีนิพนธ์ ประกอบด้วย ดร.นพ.บรรพต ตันธวีวงศ์ และ พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร. โดยในการทำดุษฎีนิพนธ์เรื่องนี้ มีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกจากท่านเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ ทางหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา พิจารณาแล้วเห็นสมควรว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อขออนุญาตให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิให้สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกแก่นิสิต ส่วนการติดต่อประสานงานนิสิตจะเป็นผู้ดำเนินการโดยตรง

จึงขออนุโมทนาขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์เอื้อเฟื้อทางวิชาการจากท่านด้วยดี



(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ. ดร.)

เลขานุการอธิการบดี

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสตร์นานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา




รศ. อรรถไกร วัฒนวงศ์ (นายประจักษ์ วัฒนวงศ์)
นายประจักษ์ วัฒนวงศ์

ผู้ประสานงาน: นายมากุล คชชา นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๖-๓๙๘๘-๒๙๙๙

ที่ ศธ ๖๑๑๓/ ว ๙๙



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
 www.mcu.ac.th

๑๖ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เชิงลึก
 เรียน/เจริญพร นายมากุล คชชา
 สิ่งที่มาด้วย เอกสารแนบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายมากุล นามสกุล คชชา รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๙๑ นิสิตระดับปริญญาเอก หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดัชนีพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒” ซึ่งมีคณะกรรมการควบคุมดัชนีพนธ์ ประกอบด้วย ดร.นพ.บรรพต ตันธีรวงศ์ และ พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร. โดยในการทำดัชนีพนธ์เรื่องนี้ มีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกจากท่านเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ ทางหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา พิจารณาแล้วเห็นสมควรว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อขออนุญาตให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิให้สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกแก่นิสิต ส่วนการติดต่อประสานงานนิสิตจะเป็นผู้ดำเนินการโดยตรง

จึงขออนุโมทนาขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์เอื้อเฟื้อทางวิชาการจากท่านด้วยดี

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ. ดร.)

เลขาธิการอธิการบดี

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสตร์นานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒
 ประเวศและคณะ (แรงงาน) ได้แก่นิตยา วัชรพงษ์

ผู้ประสานงาน: นายมากุล คชชา นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๖-๓๙๘๙-๒๙๙๙

ที่ ศธ ๖๑๑๓/ ว ๙๙



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๑๖ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เชิงลึก
เรียน/เจริญพร นายอภิรักษ์ ศรีเอกวรวิทย์
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายมากุล นามสกุล คชชา รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๙๑ นิสิตระดับปริญญาเอก หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดัชนีพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒” ซึ่งมีคณะกรรมการควบคุมดัชนีพนธ์ ประกอบด้วย ดร.นพ.บรรพต ดนธีรวงศ์ และ พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร. โดยในการทำดัชนีพนธ์เรื่องนี้ มีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกจากท่านเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ ทางหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา พิจารณาแล้วเห็นสมควรว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงเรียน/เจริญพรมาเพื่อขออนุญาตให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิให้สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกแก่นิสิต ส่วนการติดต่อประสานงานนิสิตจะเป็นผู้ดำเนินการโดยตรง

จึงขอเสนอขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์เพื่อทางวิชาการจากท่านด้วยดี

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ. ดร.)

เลขานุการอธิการบดี

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสตร์นานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

นิตวิจิตร วิจิตรวิทย์
นายกเลขาฯ มคอ. ๕

ที่ ศธ ๖๑๑๓/ว ๙๙



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
 www.mcu.ac.th

๑๖ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เชิงลึก
 เรียน/เจริญพร ผอ. อำนวย ดมรงค์
 สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายมากุล นามสกุล คชชา รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๙๑ นิสิตระดับปริญญาเอก หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำคุณนิตินิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒” ซึ่งมีคณะกรรมการควบคุมคุณนิตินิพนธ์ ประกอบด้วย ดร.นพ.บรรพต ดนธีวงศ์ และ พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร. โดยในการทำคุณนิตินิพนธ์เรื่องนี้ มีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกจากท่านเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ ทางหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา พิจารณาแล้วเห็นสมควรว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อขออนุญาตให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิให้สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกแก่นิสิต ส่วนการติดต่อประสานงานนิสิตจะเป็นผู้ดำเนินการโดยตรง

จึงขออุทิศขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์เพื่อทางวิชาการจากท่านด้วยดี

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ. ดร.)

เลขานุการอธิการบดี

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสตร์นานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

ผู้ประสานงาน: นายมากุล คชชา นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๖-๓๙๘๘๙-๒๙๙๙

ที่ ศธ ๖๑๑๓/ ว ๙๙



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐

โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔

www.mcu.ac.th

๑๖ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เชิงลึก
 เรียน/เจริญพร ๑๐๐ ๑๐๐๐๐
 สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายมากุล นามสกุล คชชา รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๙๑ นิสิตระดับปริญญาเอก หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒” ซึ่งมีคณะกรรมการควบคุมดุษฎีนิพนธ์ ประกอบด้วย ดร.นพ.บรรพต ตันธีรวงศ์ และ พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร. โดยในการทำดุษฎีนิพนธ์เรื่องนี้ มีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกจากท่านเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ ทางหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา พิจารณาแล้วเห็นสมควรว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อขออนุญาตให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิให้สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกแก่นิสิต ส่วนการติดต่อประสานงานนิสิตจะเป็นผู้ดำเนินการโดยตรง

จึงขออนุโมทนาขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์เอื้อเฟื้อทางวิชาการจากท่านด้วยดี

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ. ดร.)

เลขานุการอธิการบดี

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสตร์นานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

ทศ.โจทย ๑๕๓ ๖๑๓/๒๕๖๑

ที่ ศธ ๖๑๑๓/ว ๙๙



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๑๖ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เชิงลึก
เรียน/เจริญพร นส.ภรตพงษ์ ไชยรัตน์ เขมมาทรรษา ของเขตจังหวัด
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นายมากุล นามสกุล คชชา รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๙๑ นิสิตระดับปริญญาเอก หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการพัฒนากาถาเกลี้ยงข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒” ซึ่งมีคณะกรรมการควบคุมดุษฎีนิพนธ์ ประกอบด้วย ดร.นพ.บรรพต ตันธีรวงศ์ และ พระมหาทรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร. โดยในการทำดุษฎีนิพนธ์เรื่องนี้ มีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกจากท่านเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ ทางหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา พิจารณาแล้วเห็นสมควรว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อขออนุญาตให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิให้สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกแก่นิสิต ส่วนการติดต่อประสานงานนิสิตจะเป็นผู้ดำเนินการโดยตรง

จึงขออนุโมทนาขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์เอื้อเฟื้อทางวิชาการจากท่านด้วยดี

(พระมหาทรรษา ธมฺมหาโส, รศ. ดร.)

เลขาธิการอธิการบดี

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสตร์นานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

ยื่นให้สัมภาษณ์

แจ้งให้ทราบ

14 ส.ค. ๒๕๖๑

นส.ภรตพงษ์ ไชยรัตน์

513/2562

ผู้ประสานงาน: นายมากุล คชชา นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๖-๓๙๘๙-๒๙๙๙

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์



แบบสัมภาษณ์

เพื่อการศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาการใกล้เคียงข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี ของ
ผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงาน ภาค ๒

โดย นายมากุล คชชา

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาการใกล้เคียงข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี ของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒ โดยมีคณาจารย์จากหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นที่ปรึกษาและกำกับดูแล ผู้วิจัยจะนำเทปบันทึกเสียงสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างมาถอดเทป สรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ที่เหมือนกันและแตกต่างกัน โดยนำข้อมูลเหล่านั้นมาอธิบาย ตีความ วิเคราะห์และสังเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อจัดทำและนำเสนอเป็นงานวิจัยที่สมบูรณ์ในโอกาสต่อไป

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์จะเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อประกอบในการทำวิจัยเท่านั้น โดยจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ให้สัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น ๒ ตอน ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ-ฉายา/ นามสกุล.....
๒. เชื้อชาติ.....อายุ.....ปี อายุพรรษา.....
๓. สถานที่ปฏิบัติงาน.....
๔. วัน/เวลา ที่ให้สัมภาษณ์.....
๕. สถานที่.....

ตอนที่ ๒ แนวคิดในกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ ศาล
แรงงานภาค ๒

๑. สภาพปัญหาและกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒
พร้อม กรณีตัวอย่าง (ถ้ามี)

๒. กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธี (หลักอริยสัจ ๔, หลักพรหมวิหาร ๔,
หลักสัพปุริสธรรม ๗, หลักอคติ ๔)

๓. ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒ มีกระบวนการในการใกล้เคียงอย่างไร มีกี่ขั้นตอนและแต่ละ
ขั้นตอนมีอะไรบ้าง

ภาคผนวก ค

ภาพถ่าย

ภาพถ่ายขณะสัมภาษณ์



สัมภาษณ์ นายประโยชน์ อรรถธร



สัมภาษณ์

พระมหาดวงเด่น ฐิตญาโณ, ดร.
ท่านณรงค์ศักดิ์ อัจฉรานูวัฒน์



สัมภาษณ์ ท่าน ผอ. อำนวย คณารักษ์



สัมภาษณ์ นายสุรชาติ ชัยตระกูลทอง



สัมภาษณ์ ท่านประดิษฐ์พงศ์ ชิตวงศ์



สัมภาษณ์ นายชัยวัฒน์ สังข์รุ่ง



สัมภาษณ์

นายเอกชัย วิลานันท์ (ทนายความโจทก์)

นางสาวธารทิพย์ โพธิ์ถิ่น ฝ่ายบุคคล บริษัท ชองเทค จำกัด (ผู้รับมอบอำนาจจากโจทก์)
ว่าที่ ร.ต.สรายุทธ สุ่มยศ (นิติกรชำนาญการ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
จังหวัดชลบุรี ผู้แทนฝ่ายจำเลย)



สัมภาษณ์ นายมานิตย์ ปิยัง
ผู้พิพากษาสมทบศาลแรงงานภาค ๒ (ฝ่ายลูกจ้าง)
ประธานสภาพแรงงานไต่กันอมตะรักษเสรี



สัมภาษณ์ นายอดิศักดิ์ ศรีเอกกวีรัตน์ นิติกรชำนาญการ ศาลแรงงานภาค ๒



สัมภาษณ์ ท่านศิริชัย คุณจักร
รองประธานอุทธรณ์ภาค ๒
(อดีตอธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานภาค ๒)

ภาพถ่าย การสนทนากลุ่มย่อย ครั้งที่ ๑
วันที่ ๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑



ภาพถ่าย การสนทนากลุ่มย่อย ครั้งที่ ๒
วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๒



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	:	นายมากุล คชชา
วัน เดือน ปีเกิด	:	๒๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๐๒
สถานที่เกิด	:	จังหวัดชลบุรี
การศึกษา	:	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหิดล
	:	ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
	:	ปริญญาเอก พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต (สันติศึกษา) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ประสบการณ์การทำงาน	:	รับราชการ ตำแหน่ง นักระบาดวิทยา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
	:	กรรมการผู้จัดการ บริษัท ต. ทรัพย์ทวี จำกัด
	:	ดูแลทรัพย์สิน เครือธนาคารกสิกรไทย
	:	ผู้พิพากษาสมทบ ศาลแรงงานภาค ๒
	:	ผู้ประนีประนอม ศาลแรงงานภาค ๒
	:	สมาชิกแพทย์อาสา
ปีที่เข้าศึกษา :	:	๒๕๕๙
ปีที่สำเร็จการศึกษา :	:	ปีการศึกษา ๒๕๖๑
ที่อยู่ปัจจุบัน :	:	๕๖ ถนนเนตรดี ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี