



การประยุกต์พุทธวิธีลดความขัดแย้งในการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้  
AN APPLICATION OF THE BUDDHIST WAY TO MANAGING CONFLICTS  
IN COMMUNICATIONS FOR DEBT COLLECTION

นายกิตติธร์ สำราญรัตน์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา สันติศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณวิทยาลัย  
พุทธศักราช ๒๕๕๗



การประยุกต์พุทธวิธีลดความขัดแย้งในการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้

นายกิตติธรร สํารณูรีน

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา สันติศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณวิทยาลัย  
พุทธศักราช ๒๕๕๗

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



An Application Of The Buddhist Way To Managing Conflicts  
in Communications For Debt Collection

Mr. Kittithorn Samranruen

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of  
the Requirement for the Degree of  
Master of Art  
(Peace Studies)

Graduate School  
Mahachulalongkornrajavidyalaya University  
C.E. 2014

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์เรื่อง  
“การประยุกต์พุทธวิธีลดความขัดแย้งในการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้” เป็นส่วนหนึ่งของการสอบวัด  
คุณสมบัตื ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา

.....

(พระมหาสมบุรณ์ วุฑฒิกโร, ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบสารนิพนธ์

.....

ประธานกรรมการ

(พระมหาสมบุรณ์ วุฑฒิกโร, ดร.)

.....

กรรมการ

(พระมหาหรรษา ธรรมหาโส, รศ.ดร.)

.....

กรรมการ

(ดร.อุทัย สติมัน)

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

พระมหาหรรษา ธรรมหาโส, รศ.ดร.

ชื่อผู้วิจัย

.....

นายกิตติธรร สําราญรัตน์

**ชื่อสารนิพนธ์** : การประยุกต์พุทธวิธีลดความขัดแย้งในการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้  
**ผู้วิจัย** : นายกิตติธร สำราญรื่น  
**ปริญญา** : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สันติศึกษา)  
**อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์**  
 : พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ. ดร., ป.ธ.๖, พธ.บ., ศศ.ม., พธ.ด.  
 (พระพุทธานุสาสนา)  
**วันเสร็จการศึกษา** : ๒๔ มีนาคม ๒๕๕๘

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์เรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาพุทธวิธีที่เกี่ยวกับการสื่อสารในพระพุทธานุสาสนา ๒) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและการจัดการความขัดแย้งทางการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้ และ ๓) เพื่อประยุกต์ใช้พุทธวิธีลดความขัดแย้งในการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

หลักพุทธวิธีในการสื่อสาร คือ การนำหลักสัมมาวาจามาใช้ในการติดตามหนี้ จะต้องมีการพิจารณา คือ เว้นจากการพูดเท็จ เว้นจากการพูดส่อเสียด เว้นจากการพูดคำหยาบ เว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ เนื่องจากวาจาการสื่อสารตามหลักพุทธสันติวิธีย่อมสมานไมตรีต่อบุคคล ให้เกิดผลสัมฤทธิ์สู่เป้าหมายที่วางไว้ ในกระบวนการสื่อสารนั้น พระพุทธานุสาสนาไม่สนับสนุนให้ทำการสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่จำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากการสื่อสารนั้นเป็นการสื่อสารที่เป็นไปในทางที่ไม่ดี เป็นโทษ เป็นต้น

ปัญหาความขัดแย้งจากการติดตามทวงถามหนี้ที่นับวันปัญหาเริ่มทวีความรุนแรง โดยเฉพาะการติดตามทวงถามหนี้ ที่ผ่านกระบวนการสื่อสารที่ไม่ดี จนนำไปสู่ความขัดแย้ง เช่น การข่มขู่ คุกคาม การเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลที่สาม กล่าวเท็จ บิดเบือนความจริง ไม่ปฏิบัติตามนโยบายความซื่อสัตย์ มอบหมายให้บุคคลอื่นติดตามทวงหนี้ เป็นต้น โดยที่บุคคลนั้นๆ มีได้รับอนุมัติจากผู้ว่าจ้างทำให้เกิดความขัดแย้งตามมา และเป็นปัญหาของสังคมในที่สุด

สำหรับการประยุกต์ใช้หลักพุทธวิธีเพื่อสื่อสารติดตามหนี้ คือ การคุมสติ ทำหน้าที่กัลยาณมิตร คู่กรณีต้องสมัครใจที่จะตกลงร่วมกัน หรือ พิจารณาร่วมกับคู่กรณีในการหาแนวทาง ซึ่งสามารถนำหลักการทางพระพุทธานุสาสนามาประยุกต์ได้ เช่น พรหมวิหาร ๔ ได้แก่ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา ถ้าใจมีกรุณา ก็จะพูดกับเขาดี คิดกับเขาดี คนทวงหนี้ ก็จะไม่ทวงหนี้ ในขณะที่ลูกหนี้กำลังโศกเศร้าเมื่อสูญเสียญาติสนิทหรือคนรัก หรือคนทวงหนี้ คิดช่วยหาทางให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ เพราะการเป็นหนี้เป็นทุกข์ในโลก เป็นต้น

Thematic Paper Title : An Application of the Buddhist Way to Managing Conflicts  
in Communications for Debt Collection

Researcher : Mr. Kittithorn Samranruen

Degree : Master of Arts (Peace Studies)

Thematic Paper Supervisory : Assoc. Prof. Dr. Phramaha Hansa Dhammahaso, Pali VI,  
B.A., M.A., Ph.D. (Buddhist Studies)

Date of Graduation : March, 24 2015

## ABSTRACT

This Thematic Paper was written with the following objectives, namely to: 1) study the Buddhist Ways associated to communication in Buddhism; 2) study the problems and ways to eliminate conflicts pertaining to communication in debt collection; and 3) to apply the Buddhist Ways in minimizing conflicts pertaining to communication in debt collection.

This qualitative research utilizes the Descriptive Analysis method.

The research revealed that the principles of the Buddhist Ways in communication are utilizing the principle of "Right Speech" in debt collection. The person performing such duty must observe the "Kindly Speech" practice; i.e., abstinence from instigation, profanity, as well as blathering. Communication according to the "Buddhist Peaceful Means" aims at nurturing friendly relations among parties to achieve common objectives. Buddhism discourages unnecessary communication, especially, for example, those that entail negative or adverse aspects.

Nowadays, conflicts arising from debt collection have grown in both numbers and magnitude. These conflicts are particularly caused by improper communication which can potentially lead up to confrontation. Examples of those are use of threats, disclosure of information to a third party, use of false statements or manipulation, non-observance of prevailing policies, and unauthorized delegation of the debt collection duty, etc. These improper acts are contributing factors in instigating conflicts and consequently plague the society as a whole.

Applying the Buddhist Way in communications for debt collection requires control of one's consciousness and assuming the role of a noble acquaintance. Both parties must willingly agree on terms or jointly consider ways on how to apply the Buddhist principles such as the "Bramavihar", namely having Mett (loving-kindness), Karun (compassion), Mudit (sympathetic joy) and Upekkh (equanimity). Having compassion brings about good speech and thoughtfulness. To put into context, a collector having compassion may choose to omit a collection from a debtor who has recently lost a loved one and is still in grief, or such collector may help his or her debtor in finding ways to pay off the debt and relieve him or her of their trouble, etc.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เล่มนี้เขียนขึ้นด้วยความยากลำบาก เนื่องด้วยผู้วิจัยไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนา ถ้าหากไม่ได้รับความเมตตาอนุเคราะห์ การชี้แนะ การช่วยเหลือและการอุปถัมภ์สนับสนุนจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยคงยากที่จะกระทำให้สำเร็จ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณและขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคณะกรรมการที่สอบสารนิพนธ์ทุก ๆ ท่าน ซึ่งท่านทั้งหลายได้แบกรับภาระและเสียสละเวลาเป็นอย่างมากในการให้คำปรึกษา ชี้แนะและแก้ไขตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส,รศ.,ดร. ผู้อำนวยการหลักสูตรสันติศึกษา ตลอดถึงคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ที่ได้เอื้อย่นาม ซึ่งได้ให้คำปรึกษาคำแนะนำ การตรวจทานรูปเล่ม และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ขออนุโมทนาขอบคุณผู้มีอุปการคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ซึ่งได้ให้ความเมตตาอนุเคราะห์ ให้การสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นคุณแม่ คุณพ่อ และอีกหลายท่านที่ไม่ได้เอื้อย่นาม ข้าพเจ้ารู้สึกซาบซึ้งในน้ำใจ และจะขอทดแทนพระคุณ พร้อมทั้งขอระลึกจดจำไว้ในใจตลอดไป

อานิสงส์แห่งคุณงามความดีอันใดที่เกิดจากสารนิพนธ์เล่มนี้ ข้าพเจ้าขอมอบเป็นเกียรติเพื่อตอบแทนหรือบูชาคุณแก่ผู้มีอุปการคุณทุกท่าน ญาติมิตร คณาจารย์ และนักวิชาการผู้เป็นเจ้าของผลงาน เพราะถ้าไม่ได้อาศัยท่านเหล่านี้ก็คงจะไม่มีวันนี้อย่างแน่นอน ส่วนข้อบกพร่องหรือผิดพลาดใดๆ ข้าพเจ้าขอน้อมรับคำติชมและขออภัยมา ณ โอกาสนี้ ขออำนาจพรให้ทุกท่านจงมีแต่ความสุขและความเจริญรุ่งเรืองตลอดไป

กิตติธร สำราญรื่น

๑๐ มีนาคม ๒๕๕๘

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ช
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตการวิจัย	๓
๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๔
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๔
๑.๖ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕
๑.๗ วิธีดำเนินการวิจัย	๘
๑.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๙
๑.๙ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๙
<b>บทที่ ๒ พุทธวิธีที่เกี่ยวกับการสื่อสารในพระพุทธศาสนา</b>	<b>๑๐</b>
๓.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร	๑๐
๓.๒ การสื่อสารในพระพุทธศาสนา	๑๓
๓.๓ แนวคิดพุทธสันติวิธี	๒๓
๒.๓.๑ อัตตลักษณ์ของสันติวิธี	๒๔
๒.๓.๒ สันติวิธีในมุมมองของพระพุทธศาสนา	๒๕
๒.๓.๓ พระพุทธศาสนาและแนวทางสันติวิธี	๒๖
๒.๔ สรุป	๒๘



## สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ ๓ สภาพปัญหาและการจัดการความขัดแย้งในการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้</b>	<b>๓๐</b>
๓.๑ สภาพปัญหาจากการติดตามหนี้	๓๐
๓.๑.๑ ความหมายและลักษณะของสัญญาเช่าซื้อ	๓๐
๓.๑.๒ ความสำคัญของธุรกิจให้เช่าซื้อ	๓๑
๓.๑.๓ บทบาทสิทธิและหน้าที่ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง	๓๒
๓.๑.๔ กฎ ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้	๓๓
๓.๑.๕ ประเภทของหนี้ และเกณฑ์พิจารณาการให้สินเชื่อ	๓๔
๓.๑.๖ สภาพความขัดแย้งจากการติดตามทวงถามหนี้ในสังคม	๓๗
๓.๒ การสื่อสาร	๓๙
๓.๒.๑ ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร	๓๙
๓.๒.๒ วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร	๔๐
๓.๒.๓ รูปแบบการสื่อสาร	๔๒
๓.๒.๔ การสื่อสารเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ตาม(ร่าง)พระราชบัญญัติ การติดตามทวงถามหนี้ว่าเป็นธรรม พ.ศ.๒๕๕๗	๔๙
๓.๒.๕ การสื่อสารเพื่อการติดตามหนี้ตามแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย	๕๑
๓.๒.๖ การสื่อสารติดตามหนี้ตามหลัก Compliance ของผู้ให้สินเชื่อ	๕๒
๓.๒.๗ การสื่อสารติดตามหนี้ในมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้อง	๕๕
๓.๓ สภาพปัญหาการติดตามหนี้	๕๗
๓.๔ วิธีการสื่อสารติดตามหนี้ในปัจจุบัน	๖๐
๓.๕ สรุป	๖๓
<b>บทที่ ๔ พุทธสันติวิธีเพื่อการสื่อสารติดตามหนี้</b>	<b>๖๕</b>
๔.๑ หลักพุทธวิธีในการสื่อสารติดตามหนี้	๖๕
๔.๒ การประยุกต์พุทธวิธีเพื่อการสื่อสารติดตามหนี้	๖๘
๔.๓ สรุป	๗๓

## สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	๗๕
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๗๕
๕.๒ ข้อเสนอแนะ	๗๗
บรรณานุกรม	๗๘
ภาคผนวก	
ประวัติผู้วิจัย	

## คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

### ก. คำย่อเกี่ยวกับพระไตรปิฎก

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

### พระวินัยปิฎก

วิ.มหา. (ไทย)	=	วินัยปิฎก	มหาวิภังค์	(ภาษาไทย)
วิ.ม. (ไทย)	=	วินัยปิฎก	มหาวรรค	(ภาษาไทย)

### พระสุตตันตปิฎก

ที.สี. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	สีลขันธวรรค	(ภาษาไทย)
ที.ม. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	มหาวรรค	(ภาษาไทย)
ที.ปา. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	ปาฎีกวรรค	(ภาษาไทย)
ม.มฺ. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย	มูลป็นนาสก์	(ภาษาไทย)
ม.ม. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย	มัชฌิมป็นนาสก์	(ภาษาไทย)
ม.อุ. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย	อุปริป็นนาสก์	(ภาษาไทย)
สํ.ส. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	สังยุตตนิกาย	สคาถวรรค	(ภาษาไทย)
สํ.สห. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	สังยุตตนิกาย	สหายนวรรค	(ภาษาไทย)
สํ.ม. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	สังยุตตนิกาย	มหาวรรค	(ภาษาไทย)
อง.ทุก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ทุกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.ติก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ติกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.จตุกก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	จตุกกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.ปญจก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ปญจกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.สตตก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	สตตกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.อฏฐก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	อฏฐกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.ทสก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ทสกนิบาต	(ภาษาไทย)
ขุ.ธ. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	ธรรมบท	(ภาษาไทย)
ขุ.อุ. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	อุทาน	(ภาษาไทย)
ขุ.อิติ. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	อิติวุตตกะ	(ภาษาไทย)

ช.สุ. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	สุตตนิบาต	(ภาษาไทย)
ช.เถร. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	เถรคาถา	(ภาษาไทย)
ช.ชา.ม. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	มหานิบาตชาดก	(ภาษาไทย)
ช.ม. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	มหานิทเทศ	(ภาษาไทย)
ช.ป. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	ปฎิสัมภิทามรรค	(ภาษาไทย)

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิถีชีวิตดั้งเดิมของคนไทยเป็นสังคมเกษตรกรรมที่ทุกคนอาศัยอยู่รวมกันเป็นชุมชน เมื่อเวลาผ่านไป สังคมไทยได้รับอิทธิพลจากสังคมโลกที่มีความเจริญก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยี และเศรษฐกิจ สังคมมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปสู่การดำเนินชีวิตแบบอุตสาหกรรม ส่งผลให้วิถีชีวิตของคนไทยพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปด้วย กอปรกับการขยายเส้นทางคมนาคม มีการตัดถนนเข้าสู่หมู่บ้านหรือชนบท รถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์ ได้ถูกนำมาใช้เป็นยานพาหนะแทนเกวียน หรือรถจักรยาน เพื่อการเดินทาง สำหรับในเมืองใหญ่ ด้วยภาวะเร่งรีบในช่วงโมงเร่งด่วนในการเดินทาง ระบบการขนส่งทางรางขนาดใหญ่ยังไม่อาจตอบสนองได้ตลอดพื้นที่ นอกจากนี้เพื่อความสะดวกสบายส่วนตัวในการเดินทางไม่ต้องใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ เพื่อใช้ประกอบอาชีพ (ขายของตามตลาดนัด) เพื่อใช้พาคนป่วยไปโรงพยาบาล เพื่อใช้เดินทางเพราะทำงานกลางคืน ตลอดจนความยินดีต่อวัตุนิยม ความอยากได้อะไรก็มี ก่อให้เกิดความต้องการมีรถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์ เป็นทรัพย์สินส่วนตัว เนื่องจากรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ เป็นสินค้าที่มีราคาค่อนข้างสูง ประชาชนที่มีข้อจำกัดในรายได้ไม่สามารถซื้อด้วยเงินสดได้ ธุรกิจให้สินเชื่อเช่าซื้อได้เข้ามาตอบสนองความต้องการนี้

ในปัจจุบันสภาพของสังคมไทยได้เปลี่ยนแปลงไป จนกลายเป็นสังคมที่เน้นการบริโภคนิยม ระบบเศรษฐกิจในปัจจุบันของประเทศไทยเป็นระบบแบบเสรีนิยม เมื่อมีการเจริญเติบโตมีการพัฒนาระบบในภาคธุรกิจโดยการกระตุ้นจากภาครัฐทั้งในรูปของนโยบายทางด้านเศรษฐกิจ การส่งเสริมให้มีการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กมากขึ้น และการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจโดยการจ่ายเม็ดเงินอัดฉีดเข้าไปในระบบเศรษฐกิจทำให้มีจำนวนของผู้ประกอบการธุรกิจ สถาบันการเงินเพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงจำนวนกระแสเม็ดเงินในระบบเศรษฐกิจมีอัตราการขยายตัวสูงขึ้น อันจะนำไปสู่อัตราการใช้จ่ายใช้สอยของประชากรในประเทศเพิ่มสูงขึ้น และการขยายตัวทางภาคธุรกิจที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจากการที่สภาพเศรษฐกิจและสังคมมีการเจริญเติบโตและพัฒนาไปอย่างมากตามทิศทางของระบบเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ ทำให้เมื่อมีความต้องการทำธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นจึงนำไปสู่การกู้เงินมาลงทุนประกอบธุรกิจ หรือเมื่อมีความต้องการให้ธุรกิจที่มีอยู่ขยายตัวขึ้นมีความมั่นคงมากขึ้นก็ต้องมีการชักจูงให้ผู้ประกอบการธุรกิจอีกฝ่ายหนึ่งประกอบธุรกิจร่วมกันมากขึ้น จึงนำไปสู่การให้เครดิตทางธุรกิจ หรือเมื่อมีอัตราการใช้จ่ายใช้สอยของประชากรในประเทศเพิ่มสูงขึ้น ความต้องการเม็ดเงินมาหมุนเวียนในการใช้จ่ายใช้สอยในครัวเรือนจึงสูงขึ้นไปตามด้วย อันจะนำไปสู่การขอวงเงินกู้ การขอเครดิตทางการเงินจากธนาคาร หรือสถาบันทางการเงิน ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ ล้วนแต่ชี้ให้เห็นว่าในปัจจุบันมีการกู้ยืมเงินในระบบเศรษฐกิจไม่ว่าจะในรูปแบบของการกู้ยืมเงินกันระหว่างบุคคลธรรมดา

ด้วยกัน การกู้ยืมเงินกันระหว่างบุคคลธรรมดา กับนิติบุคคล หรือการกู้ยืมเงินกันระหว่างนิติบุคคลด้วยกันเพิ่มมากขึ้น<sup>๑</sup>

ธุรกิจสินเชื่อให้เช่าซื้อรถยนต์เป็นธุรกิจที่เติบโต และพัฒนาไปพร้อมกับการเติบโตของเศรษฐกิจในประเทศ เติบโตไปพร้อมกับความต้องการบริโภคนิยมของประชาชน บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ถือหุ้นทั้งหมดโดยธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ผู้นำตลาดในด้านการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อยานยนต์ ไม่ว่าจะเป็นการให้เช่าให้เช่าซื้อ รถจักรยานยนต์ รถยนต์ และรถบรรทุก ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือที่อันดับ A+ (Stable Outlook) จาก บริษัท ทริสเรสตีง จำกัด ๕ ปีซ้อน ตั้งแต่ปี ๒๕๕๒ จนถึงปี ๒๕๕๖ มีทุนจดทะเบียน ๑,๐๔๕,๐๐๐,๐๐๐. บาท สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ ๘๗/๑ อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ชั้น ๓ และ ๘๗/๒ อาคาร ซี อาร์ ซี ทาวเวอร์ ชั้น ๓๐ ออลซีซั่นส์ เฟลส ถนนวิทย์ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ดำเนินธุรกิจหลักในการให้บริการสินเชื่อเพื่อเช่าซื้อรถยนต์ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคล และรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ ทั้งรถใหม่และรถใช้แล้ว รวมถึงการให้สินเชื่อรถจักรยานยนต์ใหม่ และรถบรรทุกด้วย ซึ่งลูกค้าที่ทำสัญญาเช่าซื้อนั้นจะชำระค่างวด โดยสามารถครอบครองและใช้รถที่เช่าซื้อนั้นได้ โดยการบำรุงรักษาจะอยู่ในความรับผิดชอบของลูกค้า แต่กรรมสิทธิ์ยังเป็นของบริษัท จนกว่าลูกค้าได้ชำระค่างวดครบถ้วนตามสัญญา<sup>๒</sup>

การใช้จ่ายในระบบสินเชื่อจะไม่มีปัญหาใด ๆ หากมีการชำระหนี้ตรงตามเงื่อนไขและเวลาที่กำหนด แต่ในสภาพความเป็นจริงในสังคมปัจจุบัน ปัญหาการผิดนัดชำระหนี้สำหรับการกู้ยืมเงิน สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล เริ่มมีจำนวนมากขึ้น ทั้งนี้ส่วนหนึ่งมาจากปัญหาภาวะค่าครองชีพที่สูงขึ้น ภาวะเงินเฟ้อ ภาวะดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น ประกอบกับเกิดการแข่งขันของธนาคาร สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารต่าง ๆ ที่กำหนดเงื่อนไขให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินเชื่อได้ง่ายมากเกินไป เป็นเหตุให้เกิดการใช้จ่ายที่ไม่เหมาะสมจนเกินความสามารถที่จะชำระหนี้ได้ในที่สุด เมื่อเกิดการผิดนัดชำระหนี้สิ่งที่ตามมาคือเจ้าหนี้เหล่านั้นมีสิทธิโดยชอบที่จะติดตามทวงถามเพื่อให้ได้รับการชำระหนี้คืน สิทธิดังกล่าวนี้ แม้จะเป็นสิทธิที่ชอบธรรมตามกฎหมาย แต่กระบวนการและวิธีการเจรจาติดตามทวงถามหนี้ก็ต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมาย มีความเหมาะสมเป็นธรรมแก่ลูกหนี้ตามสมควรด้วย แต่ปัญหาที่ปรากฏอยู่ในทุกวันนี้คือ เจ้าหนี้หรือผู้รับจ้างติดตามทวงถามหนี้ได้ใช้การติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมและทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยไม่เกรงกลัวต่อกฎหมายและไม่มีความเหมาะสมทางจริยธรรม อันเป็นการละเมิดต่อสิทธิของลูกหนี้และบุคคลอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น การใช้วาจาและข้อความที่เป็นการข่มขู่ คุกคาม หยาบคาย ดุถูก เสียดสี ใช้วิธีการติดต่อกับลูกหนี้หรือบุคคลในครอบครัวของลูกหนี้ ในเวลาที่ไม่เหมาะสมหรือบ่อยครั้งจนเกินไป การหลอกลวงลูกหนี้ว่าจะถูกยึดทรัพย์ ถูกจับดำเนินคดีอาญา ถูกจำคุก การให้ข้อมูลอันเป็นเท็จเพื่อให้ลูกหนี้เกิดความเข้าใจผิด การแอบอ้างเป็นบุคคลอื่นเพื่อทวงหนี้ การเปิดเผยข้อมูล

<sup>๑</sup>ปวีศ หวังพินิจกุล, “การคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงหนี้”, **วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐).

<sup>๒</sup>แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี สิ้นสุดวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๖ บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน).

ส่วนตัว หรือการเปิดเผยการเป็นหนี้ของลูกหนี้แก่สาธารณชนเพื่อมุ่งประจาน กดดันให้ลูกหนี้ได้รับความอับอายเสื่อมเสียชื่อเสียง<sup>๓</sup>

จากการศึกษาถึงปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมของประเทศไทย ในปัจจุบันพบว่า มีลูกหนี้ซึ่งเป็นผู้บริโภคจำนวนมากไม่น้อยที่กำลังได้รับความเดือดร้อน จากพฤติกรรมหรือรูปแบบของการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม และกำลังเป็นปัญหาขัดแย้งระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้ที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นในสังคม ซึ่งหากจะพิจารณาถึงที่มาของปัญหาดังกล่าวแล้ว ส่วนหนึ่งก็เนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศที่กำลังประสบภาวะถดถอย ประชาชนต้องแบกรับภาระค่าครองชีพที่สูงขึ้น ลูกหนี้จำนวนมากไม่สามารถชำระหนี้สินต่าง ๆ ภายในกำหนดเวลาได้ ทำให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าหนี้ที่ไม่ได้รับชำระหนี้ จึงต้องมีการติดตามทวงถามหนี้กันเกิดขึ้น<sup>๔</sup>

อย่างไรก็ตาม การติดตามหนี้ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ติดตามกับลูกหนี้ โดยเฉพาะการสื่อสารระหว่างกัน จากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยงานนี้ ผลจากการวิจัยศึกษาจะสามารถนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการพูดการสื่อสารมาเป็นแนวทางประยุกต์เพื่อลดความขัดแย้งจากการสื่อสารเพื่อติดตามทวงถามหนี้ทั้งในภาคส่วนธุรกิจและสังคม อันจะมีผลต่อเนื่องในการช่วยพัฒนาธุรกิจ และประเทศให้เจริญก้าวหน้าสืบไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑.๒.๑ เพื่อศึกษาพุทธวิธีที่เกี่ยวกับการสื่อสารในพระพุทธศาสนา
- ๑.๒.๒ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและการจัดการความขัดแย้งในการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้
- ๑.๒.๓ เพื่อประยุกต์ใช้พุทธวิธีลดความขัดแย้งในการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้

## ๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แนวคิดและหลักพุทธธรรมมาประยุกต์เพื่อลดความขัดแย้งในการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ศึกษา ได้แก่ บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) เลขที่ ๘๗/๑ อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ และเลขที่ ๘๗/๒ อาคาร ซี อาร์ ซี ทาวเวอร์ ชั้น ๓๐ ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านประชากร หรือผู้ทรงคุณวุฒิ หรือบุคคลผู้ถูกสัมภาษณ์และให้ข้อมูลประกอบการวิจัย ได้แก่

- (๑) คุณกมลธร มุขยวงศา ผู้จัดการฝ่ายอาวุโส ฝ่ายนโยบายและระเบียบปฏิบัติ
- (๒) คุณกฤติยา ศรีสนธิ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานบริหารสินเชื่อและปฏิบัติการ สายงานบริหารและพัฒนาคุณภาพหนี้
- (๓) คุณมานิช แวนสุวรรณ ผู้อำนวยการฝ่าย สายงานบริหารและพัฒนาคุณภาพหนี้

<sup>๓</sup>จุมพล พงศ์ถาวรภิญโญ, “มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม”, สหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี, ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๒ (ตุลาคม ๒๕๕๓-มกราคม ๒๕๕๔) : ๓๕-๓๖

<sup>๔</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๖.

๓.๓.๒ คุณชุมพล ผิวผ่อง ประธานกลุ่มลีดเดอร์กรุ๊ป บริษัท ลีดเดอร์ คอลเลคชั่น แอนด์ ลอว์ เซอร์วิส จำกัด ผู้ให้บริการติดตามทวงถามหนี้

๓.๓.๓ นักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทศนีญ์ เจนวนิสิษฐ

๓.๓.๔ ประชาชนผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำนวน ๒ ท่าน ซึ่งได้รับการทวงถามจากผู้ให้สินเชื่อ และได้มีการชำระหนี้ตามที่ได้รับทวงถาม

๓.๓.๕ คุณรณชัย ทองศรี นักสืบสวนสอบสวนชำนาญ าระดับ ๗ ข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ปฏิบัติหน้าที่ราชการในการให้บริการแก่ประชาชนซึ่งใช้บริการจากสถาบันการเงิน แต่ไม่ได้รับความเป็นธรรมและได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้จากสถาบันการเงิน)

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านเวลา

๑.๓.๔.๑ เริ่มศึกษาวิจัย ตั้งแต่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ ถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๗ รวม ๒ เดือน

๑.๓.๔.๒ ศึกษาภาคสนาม ตั้งแต่ ๑ มกราคม ๒๕๕๘ ถึง ๓๑ มกราคม ๒๕๕๘ รวม ๑ เดือน

## ๑.๔. ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ พุทธวิธีที่เกี่ยวกับการสื่อสารในพระพุทธศาสนาเป็นอย่างไร

๑.๔.๒ สภาพปัญหาและการจัดการความขัดแย้งในการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้เป็นอย่างไร

๑.๔.๓ แนวทางการประยุกต์พุทธวิธีลดความขัดแย้งในการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้เป็นอย่างไร

## ๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๕.๑ การสื่อสาร หมายถึง การเจรจาติดตามทวงถามหนี้ที่ค้างชำระเพื่อให้ลูกค้าหรือลูกหนี้ชำระหนี้แก่ผู้ให้สินเชื่อ บริษัท อยูธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)

๑.๕.๒ การให้สินเชื่อ หมายถึง การที่สถาบันการเงิน “ผู้ให้เข้าซื้อ” ให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์แก่บุคคลหรือนิติบุคคล “ผู้เช่าซื้อ” โดยมีข้อสัญญาผูกพันที่ผู้เช่าซื้อจะต้องชำระเงินค่างวดเช่าซื้อเป็นงวดๆ แก่ผู้ให้เข้าซื้อ บริษัท อยูธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)

๑.๕.๓ การติดตามหนี้ หมายถึง การสื่อสาร การพูด การเจรจา หรือการทวงถาม เพื่อให้ผู้เช่าซื้อชำระหนี้ โดยวิธีการพูดที่สุภาพ และไม่เป็นการละเมิดสิทธิของบุคคล

๑.๕.๔ ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ หมายถึง การที่สถาบันการเงิน “ผู้ให้เข้าซื้อ” ให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์แก่บุคคลหรือนิติบุคคล “ผู้เช่าซื้อ” โดยมีข้อสัญญาผูกพันที่ผู้เช่าซื้อจะต้องชำระเงินค่างวดเช่าซื้อเป็นงวดๆ แก่ผู้ให้เข้าซื้อ บริษัท อยูธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)

๑.๕.๕ พุทธวิธี หมายถึง การสื่อสารติดตามหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้เข้าซื้อและผู้เช่าซื้อ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะมีการชำระหนี้ตามที่ทวงถามหรือไม่ก็ตาม



## ๑.๖ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การประยุกต์พุทธวิธีลดความขัดแย้งในการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้” มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยประมวลที่สำคัญ ดังนี้

### ๑.๖.๑ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑) พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) นำเสนอไว้ว่า ภาษาเป็นเครื่องมือในการบอกความต้องการ แสดงความประสงค์ บรรยายความรู้สึก และถ่ายทอดความคิดความรู้ความเข้าใจแก่กันและกัน ในการที่เราถ่ายทอดความรู้ความคิดความเข้าใจหรือแสดงความประสงค์ ความต้องการ ได้เกิดความรู้ความเข้าใจกันขึ้น สิ่งสำคัญก่อนที่จะเกิดมีภาษาก็จะต้องมี “ประสบการณ์” แล้วตัวประสบการณ์ที่ได้รับทราบเข้ามานั้น มาเป็นภาพความเข้าใจรวมที่เรียกว่า concept แล้วก็มีคำเรียก concept นั้นว่าอย่างนั้น ว่าอย่างนี้ เป็นภาษา ภาษาก็จะโยงไปหาประสบการณ์ต่างๆ ถ้าหากว่าพูดถึงสิ่งที่แต่ละคนได้เคยมีประสบการณ์มาแล้ว ก็จะสามารถสื่อสารกันได้ไม่มีปัญหา<sup>๕</sup>

๒) พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส นำเสนอไว้ว่า สันติวิธีเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสันติวิธีกับโลกภายนอกและโลกภายใน จะพบประเด็นที่น่าสนใจว่า โลกตะวันตกเพียรพยายามที่จะนำเครื่องมือเหล่านี้ไปสร้าง “สันติในโลกภายนอก” แต่ในทางกลับกันโลกตะวันออกกลับมุ่งเน้นการสร้าง “สันติในโลกภายใน” สันติวิธีคือทางเลือกหนึ่งที่มนุษยชาติตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน พยายามจะออกแบบเครื่องมือนี้ขึ้นมาเพื่อเป็นทางเลือกในการจัดการความขัดแย้ง และได้นำเสนอทางเลือกที่พึงประสงค์ ซึ่งเป็นทางเลือกในการจัดการความขัดแย้งโดยนำหลักการและเครื่องมือจัดการความขัดแย้งทั้งโลกตะวันตกและโลกตะวันออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำหลักการในพระพุทธศาสนามาบูรณาการเพื่อให้อาจเลือกใช้เครื่องมือที่สอดคล้องกับสถานการณ์ความขัดแย้งในสถานการณ์ปัจจุบัน<sup>๖</sup>

๓) คณาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย นำเสนอไว้ว่า การพูดเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญอย่างหนึ่งในสังคมประชาธิปไตย แม้ว่าทุกคนจะมีสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกทางการเมืองและอื่น ๆ แต่ก็ต้องมีความเคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่นด้วยเช่นกัน ในแง่ส่วนบุคคลรอบข้าง สำหรับในด้านหน้าที่การงาน การพูดช่วยเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ ช่วยให้การดำรงชีวิตในสังคมเป็นไปอย่างมั่นคงราบรื่น การพูดจัดเป็นการสื่อสาร ๒ ทาง คือ ถ้าพูดดีก็ย่อมก่อให้เกิดความเข้าใจที่ดี ช่วยสร้างความเป็นมิตรไมตรีของคนในสังคม และช่วยให้มีการคบค้าสมาคมกันอย่างสนิทสนมกลมเกลียวมากยิ่งขึ้น เมื่อจะประกอบกิจการใดๆ ก็จะได้รับความร่วมมือช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี ถือได้ว่าเป็นผลดีต่อสังคมส่วนรวม ในทางตรงกันข้าม ถ้าพูดไม่ดีอาจส่งผลเป็นความเข้าใจผิด และก่อให้เกิดความขัดแย้ง การประกอบกิจการใด ๆ ก็จะไม่ได้รับความร่วมมือสนับสนุน<sup>๗</sup>

<sup>๕</sup> พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), การสื่อสารเพื่อเข้าถึงสังคม, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จันทร์เพ็ญ, ๒๕๕๓) หน้า ๓.

<sup>๖</sup> คุรุยลละเอียดในพระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, พุทธสันติวิธี : การบูรณาการหลักการและเครื่องมือจัดการความขัดแย้ง, (กรุงเทพมหานคร: ๒๑ เซ็นจูรี่, ๒๕๕๔), คำปรารภ.

<sup>๗</sup> คณาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ธรรมนิเทศ, (กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), หน้า ๑๒๙-๑๓๐.

๔) กิติมา สุรสุนธิ<sup>๔</sup> นำเสนอไว้ว่า สื่อ หมายถึง พาหนะที่นำสาร หรือ ตัวพาสารจากแหล่งกำเนิดไปยังผู้รับสารปลายทางสามารถรับรู้ความหมายหรือปรากฏการณ์ต่างๆ ผ่านช่องทางประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ ตา หู จมูก กาย และลิ้น ซึ่งสารจากผู้ส่งสารจะเข้าไปสู่ระบบการรับรู้ของผู้รับสารโดยผ่านประสาทสัมผัสทางหนึ่ง อาจจากการเห็นได้ยิน หรือทั้งสองอย่าง นอกจากนี้ช่องสารหรือสื่อยังหมายถึง อากาศ คลื่นแสง คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า แบ่งสื่อออกได้เป็น ๒ ประเภท ได้แก่ ๑) สื่อมนุษย์หรือสื่อบุคคล อันได้แก่ บุคคลที่เป็นผู้นำสารไปยังผู้รับสาร หรือในอีกแง่หนึ่งก็คือ ตัวผู้ส่งสารนั่นเอง ที่เป็นผู้เข้ารหัสสาร ให้ผู้รับได้รับรู้และเข้าใจในสิ่งที่ตนเองต้องการ และ ๒) สื่อที่ไม่ใช่มนุษย์ ซึ่งอาจหมายถึงสื่อธรรมชาติ หรือสื่อที่ถูกประดิษฐ์ขึ้นอันได้แก่ สื่อมวลชน และสื่อระยะไกล

๕) อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์<sup>๕</sup> นำเสนอไว้ว่า การสื่อสารของมนุษย์เป็นทั้งศาสตร์ และศิลป์ เป็นกระบวนการในการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ข่าวสารข้อมูล ความรู้ ภูมิปัญญา ค่านิยม ความเชื่อ ซึ่งการสื่อสารสามารถแบ่งออกได้หลายระดับตามขนาดของคู่สื่อสาร ได้แก่ ๑) ระดับบุคคล คือ ระหว่างคนสองคน หรือเรียกว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) ๒) ระดับกลุ่มบุคคล คือการสื่อสารระหว่างกลุ่ม (group communication) ๓) ระดับองค์กร คือ การสื่อสารระหว่างกลุ่มคนที่อยู่ร่วมกันและทำงานในลักษณะที่เป็นองค์กร (organization communication) ในรูปแบบต่างๆ เช่น หน่วยงานราชการ บริษัท ห้างร้าน หรือมูลนิธิ ๔) ระดับมวลชน หรือเรียกว่า การสื่อสารมวลชน (mass communication)

จากเอกสารที่ได้ทบทวนในเบื้องต้น ได้กล่าวถึง การดำรงชีวิตในแต่ละวัน จะต้องมีการสื่อสารต่อกัน ถ้าสื่อสารต่อกันดีย่อมก่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน ในทางตรงกันข้าม ถ้าสื่อสารต่อกันไม่ดี อาจส่งผลเป็นความเข้าใจผิด ก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ โลกตะวันตกและโลกตะวันออกต่างเผชิญกับความขัดแย้งและความรุนแรงในมิติที่ต่างกัน ทางเลือกในการจัดการความขัดแย้งที่นำหลักการในพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ความขัดแย้งในปัจจุบันจะสามารถลดความขัดแย้งได้ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นแนวทางในการจัดการต่อไป

### ๑.๖.๒ รายงานผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑) ประทุม ฤกษ์กลาง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “หลักการสื่อสารตามแนวพุทธศาสนา” ผลการวิจัยได้กล่าวว่า พระพุทธเจ้าได้ทรงสั่งสอนหลักการพูดในหลายประการ เช่น ทรงแสดงไว้ในพาลบัณฑิตสูตร ทรงชี้ให้เห็นคุณสมบัติประการหนึ่งของบัณฑิต คือ การพูดถ้อยคำที่ดีที่ตนเคยพูดมาเป็นปรกติ ซึ่งวจีกรรม หรือการพูดของบัณฑิตจะเป็นวจีกรรมที่สุภาพดีงาม ซึ่งมีลักษณะ ๔ ประการ คือ พูดคำจริง พูดคำสมานไมตรี คำไพเราะ พูดคำพูดที่มีประโยชน์ ทรงแสดงลักษณะการพูดที่ไม่ดี

<sup>๔</sup>กิติมา สุรสุนธิ, **ความรู้ทางการสื่อสาร**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๘), หน้า ๑๔.

<sup>๕</sup>อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, **สื่อสารมวลชนเบื้องต้น : สื่อมวลชน วัฒนธรรม และสังคม**, พิมพ์ครั้งที่ ๒ ฉบับปรับปรุง, (กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๔-๗.

ของคนพาลในจตุกกนิบาต อังคุตตรนิกาย ว่ามีลักษณะคือ ชอบเผยแพร่โทษของคนอื่น ไม่ชอบเผยแพร่คุณงามความดีของคนอื่น ไม่ชอบเผยแพร่โทษของตน ชอบอวดคุณงามความดีของตน<sup>๑๐</sup>

๒) ทศนีย์ เจนวิถีสุข ได้วิจัยเรื่อง “การสื่อสารเชิงพุทธกับการเปลี่ยนแปลงสังคม” ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารมีผลมากในการส่งผลกระทบต่อกระเทือนถึงสังคม หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับสนับสนุน หรือก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคม คือการสื่อสารมวลชน ส่วนการสื่อสารกับตนเองและการสื่อสารกับบุคคลอื่น ทั้งในระดับปัจเจกและระดับสังคม เป็นการสื่อสารที่มีอิทธิพลและสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงสังคม โดยการเปลี่ยนแปลงมีลักษณะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของสังคม เป็นสำคัญ ทั้งในระดับปัจเจก และระดับสังคมในลักษณะการร่วมกันเป็นสังคมโดยรวม<sup>๑๑</sup>

๓) พระสมชาย ปโยโค (ดำเนิน) ได้วิจัยเรื่อง “การใช้วาจาเพื่อการบริหารงานของผู้ผู้นำ” ผลการวิจัยได้พบว่า วาจา คือ การถ่ายทอดความคิด ความรู้สึกและประสบการณ์ของผู้พูดไปสู่ผู้ฟัง โดยอาศัยถ้อยคำและน้ำเสียง และอากัปกิริยาในการสื่อความหมาย ในลักษณะภาษาที่ใช้ถ้อยคำได้แก่ คำพูดที่ตกลงร่วมกันใช้ในสังคม และภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ วาจาเป็นทักษะในการสื่อสารประจำวันของมนุษย์ที่ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังโดยเป็นองค์ประกอบในการมีชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในครอบครัว การประกอบอาชีพ และการบริหารประเทศ เพราะว่าวาจาที่ดีสามารถสร้างสิ่งดีงามให้เกิดขึ้นต่อมนุษยชาติ แต่ในทางตรงกันข้าม วาจาก็สามารถนำมาสู่ความขัดแย้งได้ ถ้าผู้นำไม่ระมัดระวังการใช้วาจา จนเกิดความขัดแย้งกันจนมาสู่การก่อสงครามกันได้<sup>๑๒</sup>

๔) ธนชกร กิรติเสถียร ได้วิจัยเรื่อง “การใช้วาจาเพื่อการสร้างสรรคในพระพุทธศาสนาเถรวาท” ผลการศึกษาพบว่า พระพุทธศาสนาเถรวาทยึดหลักนวัคส์ตฤตศาสน์ในการใช้วาจา และการบรรลุเป้าหมายของการใช้วาจาขึ้นอยู่กับ การเลือกใช้ภาษา การเลือกคน การเลือกแคว้น การใช้ภาษาพูด และการใช้ภาษากาย ส่วนประเด็นการใช้วาจาเพื่อการสร้างสรรคพบว่า พุทธพจน์ของพระผู้มีพระภาคล้วนถือเป็นวาจาสุภาษิตได้ทั้งสิ้น โดยที่พุทธบริษัทก็ได้อาศัยวาจาสุภาษิตในการดำเนินชีวิตทั้งผู้ออกบวชและผู้ครองเรือน เป็นที่น่าสังเกตว่าการปฏิบัติตามพุทธพจน์ของฝ่ายบรรพชิตและคฤหัสถ์มีความแตกต่างกันอยู่บ้าง คือ ฝ่ายบรรพชิตมักปฏิบัติตามในระดับโลกุตระ ขณะที่คฤหัสถ์ทั่วไปมักค่อนไปทางระดับโลกียะ<sup>๑๓</sup>

๕) พระครูนิรมัจฉโทธิ (โพธิ์ศรี จนทสาโร) วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้วาจาสุภาษิตในมงคลสูตรกับสังคมไทยในปัจจุบัน” ผลการศึกษาพบว่า ความหมายและคุณลักษณะของวาจาที่สุภาษิตที่ปรากฏในคัมภีร์พระพุทธศาสนา พบว่าทำให้ทราบถึงความสำคัญของ วาจาสุภาษิตที่มีต่อ

<sup>๑๐</sup> ประทุม ฤกษ์กลาง, หลักการสื่อสารตามแนวพุทธศาสนา, [ออนไลน์] , แหล่งที่มา: [http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/july\\_dec2004/pratum.pdf](http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/july_dec2004/pratum.pdf) [๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗]

<sup>๑๑</sup> ทศนีย์ เจนวิถีสุข, “การสื่อสารเชิงพุทธกับการเปลี่ยนแปลงสังคม”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

<sup>๑๒</sup> พระสมชาย ปโยโค, “การใช้วาจาเพื่อการบริหารงานของผู้ผู้นำ”, สารนิพนธ์รายวิชาสัมมนาพระพุทธศาสนากับวิทยาการสมัยใหม่, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕).

<sup>๑๓</sup> ธนชกร กิรติเสถียร, “ศึกษาการใช้วาจาเพื่อการสร้างสรรคในพระพุทธศาสนาเถรวาท”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐).

การดำเนินชีวิตของมนุษย์ในด้านต่างๆ เพราะวาทาคือถ้อยคำที่พูดออกมาเป็นภาษาให้ผู้อื่นฟัง เป็นสิ่งสำคัญที่แสดงออกถึงอุปนิสัยและน้ำใจของผู้พูดว่าดีหรือร้ายอย่างไร<sup>๑๔</sup>

จากงานวิจัยที่ได้ทบทวนในเบื้องต้น ได้กล่าวถึงการสื่อสารมีผลมากในการส่งผลกระทบต่อสังคม วาทาคือถ้อยคำที่พูดออกมาเป็นภาษาให้ผู้อื่นฟัง เป็นสิ่งสำคัญที่แสดงออกถึงอุปนิสัยและน้ำใจของผู้พูดว่าดีหรือร้ายอย่างไร วลีกรรมหรือการพูดของบัณฑิตจะเป็นวลีกรรมที่สุภาพดีงาม มีลักษณะ ๔ ประการคือ พูดคำจริง พูดคำสมานไมตรี คำไพเราะ พูดคำพูดที่มีประโยชน์ วาทาที่ดีสามารถสร้างสิ่งที่ดีงามให้เกิดขึ้นแก่มนุษยชาติ ในทางตรงกันข้าม วาทาก็สามารถนำไปสู่ความขัดแย้งได้ ถ้าผู้นำสารไม่ระมัดระวังในการใช้วาทาในการสื่อสาร จะเกิดความขัดแย้งตามมา จนนำมาสู่ความรุนแรงได้ ดังนั้นผู้นำสาร หรือผู้พูดจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญส่วนนี้เพื่อลดความขัดแย้ง อันจะนำมาซึ่งความสงบสุขมาสู่ประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป แต่ทั้งนี้ก็ยังไม่ปรากฏว่ามีกรกล่าวการนำหลักพุทธธรรมไปประยุกต์ใช้ในการลดความขัดแย้งจากการสื่อสารติดตามทวงถามหน้อย่างชัดเจน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะศึกษาถึงหลักการใช้วาทาในทางพุทธศาสนา เพื่อการวิเคราะห์รูปแบบของการสื่อสารเพื่อนำมาประยุกต์ในสังคมไทยปัจจุบันให้เกิดผลเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนต่อไป

### ๑.๗. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการศึกษาจากเอกสารและการสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

#### ๑.๗.๑ ชั้นศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research)

เป็นการศึกษาแนวความคิด หลักการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา วิธีการ ศึกษา รวมทั้งข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ โดยแบ่งแหล่งข้อมูล ดังนี้

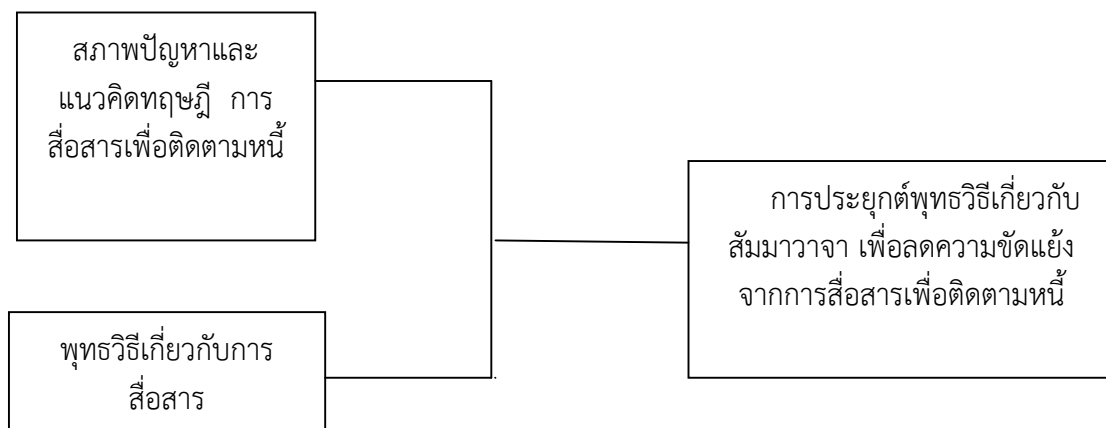
๑.๗.๑.๑ แหล่งปฐมภูมิ (Primary Source) ศึกษาข้อมูลจาก หนังสือพระไตรปิฎกฉบับภาษาไทยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หลักธรรมการสื่อสารด้วยสัมมาวาทา

๑.๗.๑.๒ แหล่งทุติยภูมิ (Secondary Source) ศึกษาข้อมูลความขัดแย้งต่างๆ จากงานวิจัยวิทยานิพนธ์ ตำราเอกสารวิชาการ และบทความ วารสาร อินเทอร์เน็ต และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๑.๗.๒ ชั้นนำมาสรุปวิเคราะห์ โดยการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาปัจจัยภายในและภายนอกที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง วิเคราะห์แนวทางการลดความขัดแย้ง เพื่อนำไปสู่การสื่อสาร หรือการเจรจาติดตามทวงถามหนี้ที่สร้างสรรค์

<sup>๑๔</sup> พระครูนิรมังคละ (โพธิ์ศรี จนฺสาโร), “การประยุกต์ใช้วาทาสุนัขในมงคลสูตรกับสังคมไทยปัจจุบัน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

### ๑.๘. กรอบแนวคิดในการวิจัย



### ๑.๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑.๙.๑ ทำให้ทราบถึงหลักพุทธวิธีที่เกี่ยวกับการสื่อสาร
- ๑.๙.๒ ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาและความขัดแย้งที่เกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้
- ๑.๙.๓ ทำให้ทราบพุทธวิธีเพื่อลดความขัดแย้งจากการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้

## บทที่ ๒

### พุทธวิธีเกี่ยวกับการสื่อสาร

ในบทนี้ผู้ศึกษาวิจัยจะได้อธิบาย หลักแนวคิด และทฤษฎีการสื่อสาร สันตวิธีตามแนวทางพระพุทธศาสนา โดยแท้จริงแล้ว มนุษย์ทำการสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะผ่านทาง การพูดหรือ การกระทำ การสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่มนุษย์ให้ความสำคัญและสนใจศึกษา เพราะไม่ว่าจะทำสิ่งใดล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น รวมทั้งช่วยให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่รอดได้ และเป็นปกติสุขในสังคม จะได้เสนอเป็นแนวทางการศึกษาต่อไป

#### ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

คำว่า การสื่อสาร (Communication) นั้น หมายถึง การสร้างความร่วมกัน ความคล้ายคลึงกัน ให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร<sup>๑</sup> นอกจากนี้การสื่อสาร ยังมีความหมายในเชิงแนวความคิดตามความสนใจของนักวิชาการแต่ละคน แต่ละสาขาที่ให้ความสำคัญและพิจารณาการสื่อสารที่แตกต่างกันไป ดังนี้

วอร์เรน ดับเบิลยู วีเวอร์ (Warren W. Weaver) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการสื่อสารไว้ว่าการสื่อสารเป็นคำที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่างที่จิตใจของคนๆ หนึ่ง อาจมีผลต่อจิตใจของคนอีกคนหนึ่ง การสื่อสารจึงไม่ได้หมายความว่าเพียงการเขียนและการพูดเท่านั้น หากรวมไปถึงดนตรี ภาพ การแสดงบัลเลต์ และพฤติกรรมทุกพฤติกรรมของมนุษย์อีกด้วย

เจอร์เกน รอยซ์ และ เกรกอรี เทปีสัน (Jurgen Ruesch and Gregory Bateson) ให้ความเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารว่า “การสื่อสารไม่ได้หมายความว่า การถ่ายทอดสารด้วยภาษาพูดและภาษาเขียนที่ชัดเจนและแสดงเจตนาชัดเจนเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงกระบวนการทั้งหลายที่คนมีอิทธิพลต่อกันด้วย” คำนิยามนี้ ยึดหลักที่ว่า การกระทำและเหตุการณ์ทั้งหลาย มีลักษณะเป็นการสื่อสาร หากมีผู้เข้าใจการกระทำและเหตุการณ์เหล่านั้น หมายความว่า ความเข้าใจที่เกิดขึ้นแก่คนๆ หนึ่งนั้น ได้เปลี่ยนแปลงข่าวสารที่คนๆ นั้น มีอยู่และมีอิทธิพลต่อบุคคลผู้นั้น

การสื่อสารนั้นนอกจากจะมีความหมายหลากหลายดังกล่าวมา ยังมีมากมายหลายประเภทอีกด้วย ขึ้นอยู่กับการใช้เกณฑ์ในการพิจารณาถึงสถานการณ์ของการสื่อสาร (Communication Situation) ที่เกิดขึ้น เกณฑ์เหล่านี้ นักนิเทศศาสตร์ใช้ตัดสินรูปแบบและวิธีการสื่อสารในปัจจุบัน เกณฑ์ในเรื่องภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งการสื่อสารโดยใช้ภาษาเป็น ๒ ประเภทคือ

๑. การสื่อสารเชิงวจนภาษา (Verbal Communication) เป็นการสื่อสารโดยใช้ภาษาพูดหรือภาษาเขียนเป็นสัญลักษณ์ในการสื่อสาร เช่น การพูดภาษาต่างๆ หรือการเขียนเป็นภาษาต่างๆ

---

<sup>๑</sup>กิติมา สุรสนธิ, **ความรู้ทางการสื่อสาร**, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๑.

๒. การสื่อสารเชิงอวัจนภาษา (Non-verbal Communication) เป็นการสื่อสารโดยรหัสหรือสัญลักษณ์อย่างอื่นที่ไม่ใช่ภาษาพูดหรือภาษาเขียน เช่น การแสดงออกกับปฏิกิริยาท่าทางการใช้เครื่องหมายวรรคตอนเครื่องหมายต่างๆ ที่สามารถสื่อความหมายได้<sup>๒</sup>

มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่แตกต่างจากสัตว์อื่นๆ เพราะมนุษย์สามารถพัฒนาการใช้สมองและใช้มือควบคู่กัน จนสร้างสังคมที่ประกอบด้วยวิถีชีวิตหรือวัฒนธรรมของตนเองขึ้นมาได้สื่อกลางที่เชื่อมระหว่างโลกของความคิด และโลกของการทำงาน หรือการผลิตทางวัตถุเข้าด้วยกัน คือ ภาษาพูดและภาษาเขียน ตลอดจนภาษาท่าทาง และรูปแบบของภาษาสัญลักษณ์ประเภทต่างๆ ทำให้มนุษย์สามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติให้แก่สมาชิกที่อยู่ร่วมกันในสังคมได้ และยิ่งไปกว่านั้น ภาษาก็ได้เป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด ค่านิยม ความเชื่อ ตลอดจนศิลปวัฒนธรรมจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง ในทุกสังคม และในทุกสมัยมนุษย์ใช้วิธีการสองอย่างสำหรับสื่อความหมาย คือ วิธีการที่อาศัยคำและวิธีการที่ไม่อาศัยคำ วิธีการที่อาศัยคำคือการพูด-ฟัง และเขียน-อ่าน วิธีการที่ไม่ใช้คำได้แก่การกระทำที่แฝงความหมายอันเป็นที่รับรู้กันทั่วไป เช่น พิธีกรรม แฟชั่น ธรรมเนียม และอาการของร่างกาย เป็นต้น

การสื่อสารจะประสบความสำเร็จได้ จะต้องมียาภาษา เป็นองค์ประกอบหนึ่ง อยู่ภายใต้สารเนื้อหาของสาร คือ ความคิดที่กลั่นกรองออกมาเป็นเรื่องราว ความคิดนั้นไม่สามารถถ่ายทอดได้ถ้าไม่มีภาษา ภาษานั้นเป็นสื่อที่จะให้เนื้อหาเกาะเกี่ยวไปยังผู้รับสารให้เกิดความเข้าใจหรืออาจกล่าวได้ว่าภาษาคือตัวสารนั่นเอง มีผู้กล่าวว่า ภาษาที่ใช้คือหัวใจของการสื่อสาร หมายความว่าผู้ใช้ภาษาควรตระหนักในบทบาทและความสำคัญของภาษาที่มีต่อการสื่อสารของมนุษย์ เป็นส่วนช่วยให้เนื้อหาที่จะสื่อสารเป็นที่รับรู้และเข้าใจร่วมกันได้ สารทุกชนิดไม่ว่าจะสั้นยาวมากน้อยเพียงใด ก่อนที่คนเราจะสามารถรับรู้จนทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันได้นั้น จะต้องส่งมาในรูปของภาษาหรือสัญลักษณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง สารจะปรากฏขึ้นโดยตัวของมันเองแท้ๆ ไม่ได้ ในการสื่อสารนั้นผู้รู้ได้กล่าวเอาไว้ว่า ภาษาคือพาหะให้เนื้อหาของสารเกาะเกี่ยวจากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารผู้ผลิตภาษาคือ ผู้ส่งสาร ภาษาที่ออกมาจะดีหรือไม่ดีอยู่ที่ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสาร แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับผู้รับสารด้วย เพราะผู้ส่งสารเลือกใช้ภาษาในการเสนอสารที่เหมาะสมกับผู้รับสารเหมาะสมกับความรับรู้และทักษะการใช้ภาษาของผู้รับสาร กล่าวคือ ผู้ส่งสารที่ดีนั้นต้องพูดจาภาษาเดียวกับผู้รับสาร คือ ต้องเรียนรู้ภาษาของผู้รับสารนั่นเอง<sup>๓</sup>

สวณิต ยมาภัย ได้อธิบายเกี่ยวกับภาษาเพื่อการสื่อสารไว้ว่า ภาษาเพื่อการสื่อสาร คือ การที่ผู้ส่งสารมีเจตนาจะถ่ายทอดความคิดและวัตถุประสงค์ภายในใจไปยังผู้รับสารเป้าหมายที่แน่นอน แล้วต้องการให้ผู้รับสารเกิดปฏิกิริยาตอบสนอง เกิดความเข้าใจใกล้เคียงกับความตั้งใจของผู้ส่งสาร<sup>๔</sup>

<sup>๒</sup> ปรมะ สตะเวทิน, **หลักนิเทศศาสตร์**, (กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), หน้า ๒๑, อ้างใน กิติมา สุรสนธิ, **ความรู้ทางการสื่อสาร**, หน้า ๑๒.

<sup>๓</sup> อวยพร พาณิช และ คณะ, **ภาษาและหลักการเขียนเพื่อการสื่อสาร**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๒.

<sup>๔</sup> สวณิต ยมาภัย, **การสื่อสารของมนุษย์**, (กรุงเทพมหานคร: ๖๘ การพิมพ์, ๒๕๒๖), หน้า ๖๖.

อริสโตเติล (Aristotle) นักปราชญ์ชาวกรีก กล่าวถึงภาษาคือคำพูดว่า เป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งในสามส่วน ได้แก่ ผู้พูด คำพูด และผู้ฟัง

เบอร์โร นักทฤษฎีที่มีชื่อเสียงทางนิเทศศาสตร์ กล่าวถึงภาษาว่า เป็นองค์ประกอบสำคัญของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่จำเป็นต้องมี เพราะเป็นทักษะในการสื่อสารอย่างหนึ่ง

แซนนอนและวีเวอร์ ได้ให้คำอธิบายไว้ว่า การสื่อสารจะมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๖ ประการ คือ ผู้พูด เครื่องส่งสัญญาณ เครื่องรับ ผู้ฟัง และเสียงรบกวน สัญญาณในที่นี้ก็คือสิ่งที่รับรู้ร่วมกันระหว่างผู้สื่อสารได้แก่ภาษา

ชแรมม์ ซึ่งได้สร้างแบบจำลองการสื่อสารไว้ถึง ๔ แบบ ใน ๒ แบบแรก ชแรมม์ กล่าวถึงคำว่า สัญญาณ แทนที่คำว่า สาร ซึ่งหมายถึง ภาษา ที่ใช้ในการสื่อสารนั่นเอง ขณะเดียวกันก็ชี้ให้เห็นความสามารถทางภาษาของผู้สื่อสาร ด้วยคำว่า ผู้เข้ารหัส และ ผู้ถอดรหัส หมายความว่า การสื่อสารจะดำเนินไปได้ราบรื่น เมื่อทั้ง ๒ ฝ่ายมีความสามารถในการส่งภาษาและรับภาษาที่อีกฝ่ายหนึ่งส่งมา ในแบบจำลองหลังๆ ชแรมม์กล่าวถึง ผู้ส่งสารและผู้รับสารว่า เป็นผู้ตีความรหัสหมายความว่า ในการสื่อสารทั้งที่ส่งและผู้รับสารต่างทำหน้าที่ตีความภาษาในการสื่อสารและป้อนกลับสารใหม่ที่ตีความแล้วกลับไป ซึ่งย่อมจะทำให้เกิดความเข้าใจยิ่งขึ้น<sup>๕</sup>

ภาษาที่ท่านผู้รู้เหล่านี้ ให้ความหมายในการสื่อสารนี้ หมายถึง ทั้งวัจนภาษา คือ ภาษาพูด ภาษาเขียน และอวัจนภาษา คือ ภาษาที่ไม่ใช่คำพูดหรือการเขียน เช่น สัญลักษณ์ การแสดงกิริยาท่าทาง การสัมผัส บุคลิกลักษณะท่าทางต่างๆ ของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่แสดงออกเพื่อสื่อสารกัน เป็นต้น จะเห็นได้ว่า ภาษาทั้ง ๒ ประเภท มีส่วนอย่างมากในการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบัน ซึ่งมีวิถีชีวิตดำเนินไปด้วยการติดต่อพบปะกันอยู่ตลอดเวลา ความเจริญทางเทคโนโลยีเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้การสื่อสารทุกระบบถูกปรับเปลี่ยนไป ภาษาที่เช่นเดียวกันได้ถูกพัฒนามาตามลำดับตามความเปลี่ยนแปลงของสังคม แต่ละสังคมมีการใช้ภาษาในรูปแบบที่แตกต่างกันไป นี้หมายรวมถึงอวัจนภาษาด้วย

อนึ่ง ภาษาเป็นวัฒนธรรมประการสำคัญที่จำเป็นต้องเรียนรู้ก่อนและระหว่างการสื่อสาร ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา อวัจนภาษามีกำเนิดมาก่อนวัจนภาษา เป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติสืบต่อกันมาในแต่ละสังคม และมีความหมายเฉพาะที่สังคมกำหนดขึ้น แต่เนื่องจากอวัจนภาษาไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวเป็นลักษณะของธรรมชาติ ทำให้แต่ละสังคมมีอวัจนภาษาที่คล้ายคลึงกัน ในบางสังคมจัดได้ว่าเป็นอวัจนภาษาสากล เช่น การโบกมือ การโอบกอด การขี้นิ้ว เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าภาษาทั้ง ๒ รูปแบบดำเนินควบคู่กันมาโดยไม่สามารถแยกออกมาดำเนินการได้ เฉพาะตัวของมันเองได้ เพราะในการสื่อสารบุคคลต้องใช้ภาษาทั้ง ๒ รูปแบบในการสื่อสารควบคู่กันไปเพื่อเสริม หรือ เน้นย้ำสร้างความเข้าใจให้แก่กันและกัน หากจะพูดหรือว่าใช้อวัจนภาษา หรือ วัจนภาษาอย่างใดอย่างหนึ่งล้วนๆ ในการสื่อสาร คงต้องใช้ความชำนาญ หรือมีการอธิบายมากและอาจจะใช้เวลามากหรืออาจมีบุคคลที่ ๓ ในการแปลความหมายเพื่อสร้างความเข้าใจของแต่ละฝ่ายทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ดังจะเห็นได้จากการสื่อสารของคนต่างสังคมกัน และภาษาใบ้ จะมีล่ามแปลภาษาเพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับสาร แต่หากในการสื่อสารนั้น ผู้ส่งสารใช้

<sup>๕</sup> อังใน อวยพร พาณิช และคณะ, ภาษาและหลักการเขียนเพื่อการสื่อสาร, หน้า ๔.



ทั้งภาษาคำพูดและการแสดงออกของอวัจนภาษาในรูปแบบต่างๆ ประกอบกัน เช่น การขี้บอ ก การพยักหน้าแสดงการรับรู้ หรือการยิ้มตอบรับ โบกมือห้าม หรือการนั่งตั้งใจฟัง หรือแสดงสีหน้าสงสัย เหล่านี้ย่อมจะสร้างปฏิกริยาตอบกลับให้ผู้ส่งสารได้รับรู้ และสามารถสร้างความเข้าใจและสื่อสารแก่กันและกันได้ดียิ่งขึ้น จึงเป็นสิ่งที่แน่นอนตลอดไปว่า ในกระบวนการสื่อสารนั้น ภาษาทั้ง ๒ รูปแบบคือวัจนภาษาและอวัจนภาษานั้น มีความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารและต้องดำเนินควบคู่กันไป จึงจะทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

## ๒.๒ การสื่อสารในพระพุทธศาสนา

เนื่องจาก คำว่า “การสื่อสาร” ในภาษาบาลี ที่เป็นศัพท์บัญญัติเฉพาะในพระไตรปิฎก มิได้ถูกบัญญัติขึ้นโดยตรง อย่างไรก็ตาม คำในภาษาบาลีที่หมายถึง “การสื่อสาร” คือ “นิเวท นอญญมณญสมพนธ”<sup>๖</sup> ที่แปลว่า การบอกกล่าว การสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน นั้น เป็นศัพท์ที่ เอ.พี. พุทธทัตตะมหาเถระ (A.P. Buddhaddatta Mahāthera) ได้ผูกศัพท์ขึ้นใหม่ในสมัยปัจจุบันจากคำว่า “Communication” ในภาษาอังกฤษ ดังนั้น จึงไม่ปรากฏคำว่า “การสื่อสาร” อยู่ในคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนาในลักษณะที่เป็นเรื่องราวหรือเป็นหมวดหมู่ที่เกี่ยวกับการสื่อสารตามคำอธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างในปัจจุบัน แต่กระนั้น พฤติกรรมการสื่อสารก็มีอยู่ เนื่องจาก การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเป็นปกติในชีวิตประจำวันของทุกคน ไม่เว้นแม้บรรพชิต หรือคฤหัสถ์ อีกทั้งแต่ละบุคคลก็ทำการสื่อสารอยู่แทบตลอดเวลา โดยปรากฏในรูปของหลักธรรมและเนื้อหาเรื่องราวที่หลากหลาย การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารจากมุมมองทางพระพุทธศาสนา จึงเป็นการศึกษาโดยรวม จัดกลุ่มจากหลักธรรมคำสอนทั้งหลายในพระพุทธศาสนาที่มีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เพื่อให้เห็นแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

ในเบื้องต้น เป็นการศึกษาว่าหลักธรรมคำสอนในพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวกับการสื่อสาร นั้น อยู่ในกลุ่มประเภทใดของหลักคำสอนในทางพระพุทธศาสนา เนื่องจากหลักคำสอนในทางพระพุทธศาสนาสามารถสรุปได้เป็น ๒ ประเภท คือ (๑) ประเภทที่เป็นสังขธรรม และ (๒) ประเภทที่เป็นระบบจริยธรรม โดยประเภทที่เป็นสังขธรรม คือ ส่วนที่ว่าด้วยธรรมชาติบริสุทธิ์ เป็นคำสอนที่อธิบายกฎเกณฑ์เกี่ยวกับธรรมชาติของสรรพสิ่งทั้งหลาย ว่าเกิดขึ้น ดำรงอยู่ และเสื่อมสลายไปอย่างไร ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับความดีความชั่ว ส่วนประเภทที่เป็นระบบจริยธรรมนั้น ได้แก่ส่วนที่ว่าด้วยหลักปฏิบัติ ซึ่งมี ๒ ประเภท ได้แก่ หลักปฏิบัติสำหรับการอยู่ร่วมกันในสังคม และหลักปฏิบัติเพื่อความหลุดพ้นจากพันธนาการหรือกองทุกข์ทั้งปวง<sup>๗</sup>

การสื่อสารเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น รวมทั้งตนเองด้วย หลักธรรมคำสอนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารจึงอยู่ในส่วนที่เป็นระบบจริยธรรม ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติและ

<sup>๖</sup>A.P. Buddhaddatta Mahāthera, *English-Pali Dictionary*, (Wiltshire: Antony Rowe, 1992).

<sup>๗</sup>พระมหาพนอม อานนโท (ชิตรัมย์), “การศึกษาเปรียบเทียบเรื่องพลวัตทางสังคมในทัศนะของพุทธปรัชญาเถรวาทกับมาร์กซิสม์”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

เกี่ยวข้องกับคุณค่าของการกระทำซึ่งกันและกัน โดยสามารถจำแนกเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารได้ เป็น ๒ แนวทาง ได้แก่ (๑) แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารสำหรับการอยู่ร่วมกันในสังคม และ (๒) แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในการปฏิบัติเพื่อความหลุดพ้นจากกองทุกข์ทั้งปวง

นอกจากนี้ ตามแนวคิดในพระพุทธศาสนาได้แบ่งกิจกรรม หรือกรรมที่บุคคลกระทำได้ เป็น ๓ ทาง คือ ทางกาย ทางวาจา และทางใจ ที่เรียกว่า กายกรรม วาจากรรม และมโนกรรม การศึกษาที่เกี่ยวกับการสื่อสารส่วนใหญ่จึงอยู่ในส่วนที่เป็นการกระทำทางวาจา หรือวาจากรรมได้แก่ คำพูดหรือการพูดต่างๆ เป็นหลัก จากการศึกษาเชิงสำรวจ กิจกรรมที่จัดเป็นการสื่อสารหรือที่เกี่ยวกับวาจากรรมที่ปรากฏในพระไตรปิฎก จึงได้แก่ หลักปฏิบัติ หรือหลักธรรมเกี่ยวกับคำพูดหรือการพูดเป็นสำคัญ ซึ่งสามารถสรุปประมวลเป็นหลักการได้ ๒ แนวทาง คือ (๑) แนวทางเกี่ยวกับคำพูดหรือการพูดที่ให้ปฏิบัติ (๒) แนวทางเกี่ยวกับคำพูดหรือการพูดที่ให้ปฏิบัติด้วยการละเว้น ดังพุทธดำรัสที่ว่า “เรากล่าววชิสมัจฉา (ความประพาสทางวาจา) ไว้ ๒ อย่าง คือ วชิสมัจฉาที่ ควรเสพ<sup>๑๔</sup> และวชิสมัจฉาที่ไม่ควรเสพ”<sup>๑๕</sup> แนวทางเกี่ยวกับคำพูดหรือการพูดที่ให้ปฏิบัติ เช่นวชิสุจริต ๔ วาจาสุภาสิต<sup>๑๖</sup> สรรวมวาจา<sup>๑๗</sup> สัมมวาจา<sup>๑๘</sup> เป็นต้น ส่วนแนวทางเกี่ยวกับคำพูด หรือการพูดที่ให้ปฏิบัติด้วยการละเว้น เป็นต้นว่า ศีลข้อ ๔ ในศีล ๕<sup>๑๙</sup> และศีล ๘ วาจากรรม ๔ ในกุศลกรรมบถ ๑๐ รวมทั้งวชิสุจริต ๔

นอกจากนี้ ยังปรากฏอยู่ในพระสูตรอื่นๆ อีกเป็นจำนวนมาก เช่น มุสาวาทิ-อมุสาวาทิสูตร<sup>๒๐</sup> ปิสุณา-อปิสุณาสูตร<sup>๒๑</sup> ผรุส-อผรุสสูตร<sup>๒๒</sup> สัมผัสปลาป-อสัมผัสปลาปสูตร<sup>๒๓</sup> อัตถันตปสูตร<sup>๒๔</sup> สาเลยยกสูตร<sup>๒๕</sup> พุทธานิสสูตร<sup>๒๖</sup> อรณวิภังคสูตร<sup>๒๗</sup> กถาวัตถุสูตร<sup>๒๘</sup> เป็นต้น รวมทั้งที่ปรากฏในธรรมบท เถรคาถา อปทาน และชาดก อีกจำนวนมาก

กล่าวโดยภาพรวม แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในแนวคิดมุมมองทางพระพุทธศาสนาอยู่ในส่วนที่เป็นระบบจริยธรรม เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นรวมทั้งตนเองด้วย หรือกล่าวได้ว่ามีความเกี่ยวข้องทั้งในระดับสังคมและในระดับปัจเจก โดยสามารถจำแนกแนวคิดออกเป็น ๒ แนวทาง ดังกล่าวแล้วข้างต้น ได้แก่ (๑) แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารสำหรับการอยู่ร่วมกันในสังคม และ

<sup>๑๔</sup> เสพ ในที่นี้หมายถึง การประพาส การเจริญให้เกิดขึ้น, ม.ม. (ไทย) ๑๒/๔๗๔/๕๑๕.

<sup>๑๕</sup> ที.ม. (ไทย) ๑๐/๓๖๔/๒๙๐.

<sup>๑๖</sup> ส.ส. (ไทย) ๑๕/๒๑๓/๓๐๘-๓๑๐, และวาจาสูตร อง.ปญจก.(ไทย) ๒๒/๑๙๘/๓๓๘.

<sup>๑๗</sup> ชุ.ม. (ไทย) ๒๙/๘๕/๒๕๗-๒๕๘.

<sup>๑๘</sup> ที.ม. (ไทย) ๑๐/๔๐๒/๓๗๒.

<sup>๑๙</sup> ส.ส.พ. (ไทย) ๑๘/๓๐๓/๓๒๕.

<sup>๒๐</sup> อง.ทก. (ไทย) ๒๐/๑๖๔-๑๘๓/๔๐๖.

<sup>๒๑</sup> อง.ทก. (ไทย) ๒๐/๑๖๔-๑๘๓/๔๐๗.

<sup>๒๒</sup> อง.ทก. (ไทย) ๒๐/๑๖๔-๑๘๓/๔๐๗.

<sup>๒๓</sup> อง.ทก. (ไทย) ๒๐/๑๖๔-๑๘๓/๔๐๗.

<sup>๒๔</sup> อง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๑๙๘/๓๐๖-๓๐๘.

<sup>๒๕</sup> ม.ม. (ไทย) ๑๒/๔๔๐/๔๗๔-๔๗๗.

<sup>๒๖</sup> อง.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๒๑๔/๓๕๗.

<sup>๒๗</sup> ม.อ. (ไทย) ๑๔/๓๒๓-๓๔๑/๓๙๐-๔๐๑.

<sup>๒๘</sup> อง.ทก. (ไทย) ๒๐/๖๘/๒๗๐-๒๗๒.

(๒) แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในการปฏิบัติเพื่อความหลุดพ้นจากกองทุกข์ทั้งปวง โดยทั้ง ๒ แนวทางนั้นมีหลักการที่นำไปสู่หลักปฏิบัติที่สำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารใน ๒ แนวทาง คือ แนวทางปฏิบัติที่ให้ปฏิบัติ และ แนวทางปฏิบัติที่ให้ละเว้น

ก. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารสำหรับการอยู่ร่วมกันในสังคม

การอยู่ร่วมกันในสังคม บุคคลย่อมต้องมีการสื่อสารซึ่งกันและกัน จึงจัดประเภทการสื่อสารในการอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นการสื่อสารกับบุคคลอื่น ซึ่งจำแนกได้ ๓ ประเภท คือ (๑) การอยู่ร่วมกันในสังคมของคฤหัสถ์ (๒) การอยู่ร่วมกันในสังคมของภิกษุ (๓) การอยู่ร่วมกันในสังคมทั้งคฤหัสถ์และภิกษุ

๑. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในการอยู่ร่วมกันในสังคมของคฤหัสถ์

การอยู่ร่วมกันในสังคมซึ่งประกอบไปด้วยคนต่างชื่อ ต่างโคตร ต่างชาติ วรรณะ ต่างตระกูล ต่างทิฐิความคิด รวมทั้งต่างจุดประสงค์และเป้าหมาย การที่คนที่มีความต่างกันในเรื่องต่างๆ จะอยู่ร่วมกันด้วยความปกติผาสกทั้งในระดับปัจเจกหรือในระดับสังคม ย่อมต้องมีกติกาหรือหลักการบางประการซึ่งเป็นที่ยอมรับและปฏิบัติร่วมกัน การสื่อสารในการอยู่ร่วมกันในสังคมของคฤหัสถ์ก็เช่นกันที่มีหลักการในการปฏิบัติซึ่งเป็นที่ยอมรับร่วมกันในสังคม เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมด้วยความปกติผาสกทั้งโดยส่วนตนและโดยส่วนรวม ซึ่งปรากฏเป็นทั้งแนวทางปฏิบัติที่ให้ปฏิบัติและแนวทางปฏิบัติที่ให้ละเว้น

ก) แนวทางปฏิบัติที่ให้ปฏิบัติ

แนวทางปฏิบัติที่ให้ปฏิบัติ ได้แก่ แนวทางเกี่ยวกับคำพูดหรือการพูดที่ให้ปฏิบัติ เป็นต้นว่า วชิสุจริต ๔ วาจาสุภาสิต สัมมาวาจา ดังกล่าวแล้วข้างต้น

ข) แนวทางปฏิบัติที่ให้ละเว้น

แนวทางปฏิบัติที่ให้ละเว้น หรือให้ปฏิบัติด้วยการละเว้น มีหลักปฏิบัติซึ่งเป็นหลักพื้นฐานคือ ศีล ๕ หรือเมื่อกล่าวถึงศีลสำหรับคฤหัสถ์ ก็ได้แก่ ศีล ๕ และศีล ๘<sup>๒๓</sup> ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ได้แก่ ศีลข้อ ๔ คือ ละเว้นจากมุสวาทหรือละเว้นจากการพูดเท็จ

นอกจากนี้ได้แก่กุศลกรรมบถ ๑๐ ซึ่งเป็นธรรมของมนุษย์<sup>๒๔</sup> ได้แก่ มโนกรรม ๓ วชิกรรม ๔ และ กายกรรม ๓ ในด้านที่เกี่ยวกับการสื่อสารก็คือ วชิกรรม ๔ คือ ละเว้นจากวชิกรรมฝ่ายอกุศลหรือวชิสุจริต ซึ่งได้แก่ เว้นขาดจากการพูดเท็จ เว้นขาดจากการพูดส่อเสียด เว้นขาดจากการพูดคำหยาบ เว้นขาดจากการพูดเพ้อเจ้อ<sup>๒๕</sup>

นอกจากนี้ยังมีคำสอนซึ่งปรากฏในพระสูตร ในธรรมบท เถรคาถารวมทั้งในชาดกต่างๆ ที่เป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการสื่อสารทั้งโดยทางวจนภาษาและอวจนภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางวจนภาษา หรือการพูด เช่น เรื่องความไม่สะอาดทางวาจา และความสะอาดทางวาจา ๔ อย่าง ที่ปรากฏในจุทนต์สูตร<sup>๒๖</sup> ในอตุลอุปาสกวัตถุ ซึ่งกล่าวถึงการสรรเสริญและนินทา<sup>๒๗</sup> ในโกกาลิกสูตร

<sup>๒๓</sup> ชุ.อิตติ. (ไทย) ๒๕/๑๘๔/๕๔๓.

<sup>๒๔</sup> ม.ม. (ไทย) ๑๓/๑๗๓/๒๐๐.

<sup>๒๕</sup> ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๔๗/๓๖๒, อจ.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๑๔๘/๒๑๒.

<sup>๒๖</sup> อจ.ทสก. (ไทย) ๒๔/๑๗๖/๓๒๐-๓๒๑, ๓๒๓.

<sup>๒๗</sup> ชุ.ธ. (ไทย) ๒๕/๒๒๗-๒๓๐/๑๐๓-๑๐๔.

พระพุทธองค์ตรัสถึงโทษภัยของการกล่าวคำหยาบ คำติเตียน คำส่อเสียด คำเท็จ การกล่าวร้ายผู้อื่น ซึ่งรวมความว่าเป็นการพูดมาก<sup>๒๘</sup> (หมายถึงพูดไม่ประกอบด้วยปัญญา<sup>๒๙</sup>) ในราชวสตีธรรม ว่าด้วยธรรมสำหรับผู้อยู่ในราชสำนัก ซึ่งปรากฏอยู่ในวิจรุชาดก ความตอนหนึ่งมีเนื้อหาแสดงไว้ว่า ไม่ควรเป็นคนพูดมากเกินไป และไม่ควรงิ่งไปทุกเมื่อ เมื่อถึงเวลา ควรพูดพอประมาณ ไม่พรั่ำเพรื่อ เป็นคนไม่มักโกรธ ไม่กระทบกระทั่งผู้อื่น เป็นคนพูดจริง อ่อนหวาน ไม่ส่อเสียด ไม่พูดถ้อยคำเพื่อเจ้า<sup>๓๐</sup> เหล่านี้เป็นต้น

## ๒. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในการอยู่ร่วมกันในสังคมของภิกษุ

สังคมของภิกษุ คือ สังคมของผู้ที่สละชีวิตฆราวาสที่มีชีวิตความเป็นอยู่แตกต่างกันไป ออกบวชเป็นบรรพชิต ซึ่งมีวิถีชีวิตที่แตกต่างไปจากวิถีชีวิตของฆราวาสทั้งหลาย จุดมุ่งหมายก็ต่างไปด้วย อีกทั้งต้องฝึกหัดขัดเกลาตนเอง ให้เหมาะสมกับความเป็นบรรพชิต และพัฒนาตนเองเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย คือ ความพ้นทุกข์ไปเป็นลำดับ ในการอยู่ร่วมกันของภิกษุซึ่งแต่เดิมเป็นคฤหัสถ์ที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน อีกทั้งต้องฝึกฝนอบรมตนเองด้วย พระพุทธเจ้าจึงทรงบัญญัติสิกขาบท หรือพระวินัยไว้สำหรับฝึกกายและวาจา เพื่อความเป็นปกติ เรียบร้อย เกื้อกูลในการอยู่ร่วมกันของภิกษุทั้งหลายผู้ประพฤติพรหมจรรย์ เกื้อกูลแก่ความบริสุทธิ์ รวมทั้งเป็นเหตุให้พระสังฆธรรมดำรงอยู่ได้นาน ดังที่พระพุทธองค์ได้ตรัสกับภิกษุทั้งหลายว่า พระองค์ทรงบัญญัติสิกขาบท เพราะทรงเห็นประโยชน์

๑๐ ประการ คือ

- (๑) เพื่อความรับว่าดีแห่งสงฆ์
- (๒) เพื่อความผาสุกแห่งสงฆ์
- (๓) เพื่อข่มบุคคลผู้เกื้อยาก
- (๔) เพื่อความอยู่ผาสุกแห่งเหล่าภิกษุผู้มีศีลดีงาม
- (๕) เพื่อปิดกั้นอาสวะทั้งหลายอันจะบังเกิดในปัจจุบัน
- (๖) เพื่อกำจัดอาสวะทั้งหลายอันจะบังเกิดในอนาคต
- (๗) เพื่อความเลื่อมใสของคนที่ยังไม่เลื่อมใส
- (๘) เพื่อความเลื่อมใสยิ่งขึ้นไปของคนทีเลื่อมใสแล้ว
- (๙) เพื่อความตั้งมั่นแห่งสังฆธรรม
- (๑๐) เพื่อเอื้อเพื่อวินัย<sup>๓๑</sup>

โดยข้อ ๑,๒ ทรงบัญญัติเพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวมคือสงฆ์ ข้อ ๓,๔ ทรงบัญญัติเพื่อประโยชน์แก่บุคคล ข้อ ๕,๖ ทรงบัญญัติเพื่อประโยชน์แก่ความบริสุทธิ์หรือแก่ชีวิต ข้อ ๗,๘ ทรงบัญญัติเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน และข้อ ๙,๑๐ ทรงบัญญัติเพื่อประโยชน์แก่พระศาสนา<sup>๓๒</sup> สิกขาบทที่ทรงบัญญัติไว้ เมื่อหมดพระพุทธเจ้าและสาวกผู้ตรัสรู้ตามแล้ว สาวกชั้นหลังๆ ต่างชื่อ ต่างโคตร ต่างชาติ วรรณะ ซึ่งได้เข้ามาบวชจากต่างตระกูล ก็จะได้ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติตนและพาให้

<sup>๒๘</sup> ชู.สุ. (ไทย) ๒๕/๖๖๓-๖๗๐/๖๕๙-๖๖๐.

<sup>๒๙</sup> อัง.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๒๑๔/๓๕๗.

<sup>๓๐</sup> ชู.ชา.ม. (ไทย) ๒๘/๑๔๙๖-๑๔๙๗/๔๑๘.

<sup>๓๑</sup> วิ.มหา. (ไทย) ๑/๓๙/๒๘-๒๙.

<sup>๓๒</sup> วิ.มหา. (ไทย) ๑/๓๙/๒๙.

พรหมจรรย์ดำรงอยู่ได้นาน<sup>๓๓</sup> จึงเห็นได้ว่า การประพุดิปฏิบัติของภิกษุสงฆ์นั้นไม่ว่าจะปรากฏโดยทางกายหรือวาจา เป็นสิ่งที่มีผลกระทบต่อการประพุดิพรหมจรรย์ของตัวภิกษุนั้นเอง และต่อภิกษุผู้ร่วมประพุดิพรหมจรรย์ด้วยกัน และยังมีผลต่อศรัทธาภาพลักษณ์ที่ปรากฏแก่ฆราวาส ซึ่งทั้งหมดนี้มีผลกระทบต่อถึงความตั้งมั่นแห่งพระศาสนา

ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในการอยู่ร่วมกันในสังคมของภิกษุซึ่งพระพุทธเจ้าได้ทรงบัญญัติไว้เป็นสิกขาบท หรือพระวินัย หรือศีลนั้น จึงมีทั้งในส่วนที่เป็นข้อห้ามและข้อปฏิบัติ ทั้งที่จะปรากฏเป็นการสื่อสารเชิงวัจนะ หรือการสื่อสารในทางคำพูดต่างๆ และการสื่อสารเชิงอวัจนะ หรือในการแสดงพฤติกรรมที่สามารถสื่อความหมายต่างๆ ได้

#### ก) แนวทางปฏิบัติที่ให้ปฏิบัติ

แนวทางปฏิบัติที่ให้ปฏิบัติในส่วนที่เป็นการสื่อสารเชิงวัจนะที่เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต เช่น วจีสุจริต ๔ วาจาสุภาสิต สัมมาวาจา เป็นแนวทางที่ถือว่าเป็นหลักปฏิบัติร่วมกันไม่ว่าจะเป็นคฤหัสถ์หรือบรรพชิต อย่างไรก็ตามบรรพชิตซึ่งต้องฝึกหัดขัดเกลาอบรมตนเอง แนวทางปฏิบัติเหล่านั้นจึงมีระดับความเข้มข้นของการปฏิบัติหรือมีความละเอียดลึกซึ้งที่มากกว่าการปฏิบัติของคฤหัสถ์ พร้อมทั้งมีแนวทางสำหรับปฏิบัติที่นอกเหนือไปจากแนวทางปฏิบัติของคฤหัสถ์เพิ่มขึ้นด้วย เป็นต้นว่าการสำรวมวาจา ดังที่ปรากฏในปุราเภทสุดตนิทเทส<sup>๓๔</sup> เรื่องที่ควรกล่าว ในกถาวัตถุสูตร<sup>๓๕</sup>

ส่วนแนวทางปฏิบัติที่ให้ปฏิบัติในส่วนที่เป็นการสื่อสารเชิงอวัจนะ ได้แก่ ข้อปฏิบัติอันเป็นพฤติกรรมทางกายทั้งหลาย ดังที่ปรากฏในพระวินัย หรือที่ปรากฏในทุดิยกถาวัตถุสูตร<sup>๓๖</sup> ซึ่งมีความกล่าวถึง ฐานะที่ควรสรรเสริญ ๑๐ ประการ โดยมีสาระสำคัญกล่าวถึง การแสดงคุณของความเป็นผู้มักน้อย สันโดษ สงัด ไม่คลุกคลี ปราศจากความเพียร สมบูรณ์ด้วยศีลสมบูรณ์ด้วยสมาธิ สมบูรณ์ด้วยปัญญา สมบูรณ์ด้วยวิมุตติ สมบูรณ์ด้วยวิมุตติญาณทัสสนะ ตามที่ตนเองเป็นเช่นนั้นๆ รวมทั้งหลักปฏิบัติในการสำรวมอินทรีย์ เป็นต้น

#### ข) แนวทางปฏิบัติที่ให้ละเว้น

แนวทางปฏิบัติที่ให้ละเว้น หรือให้ปฏิบัติด้วยการละเว้นหรือเว้นขาด ในการสื่อสารเชิงวัจนะ เป็นต้นว่า ห้ามประพุดิวัจิจุจริต ได้แก่ พูดเท็จ พูดส่อเสียด พูดคำหยาบ พูดเพ้อเจ้อ ห้ามละเมิดสิกขาบท สิกขาบทที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น ห้ามพูดเกี้ยวหญิง<sup>๓๗</sup> นอกจากนี้ ไม่พึงพูดเลียบเคียงคนเพราะอยากได้ลาภ<sup>๓๘</sup> ไม่พึงกล่าววาจามุ่งได้ ไม่มักอวด ไม่คะนองทางวาจาไม่พึงกล่าวถ้อยคำแก่งแย่ง<sup>๓๙</sup> พึงงดเว้นถ้อยคำขัดแย้งกัน<sup>๔๐</sup> เป็นต้น

<sup>๓๓</sup>วิ.ม.หา. (ไทย) ๑/๒๑/๑๓-๑๔.

<sup>๓๔</sup>ช.ม. (ไทย) ๒๙/๘๕/๒๕๗-๒๕๘.

<sup>๓๕</sup>อง.ทุก. (ไทย) ๒๐/๖๘/๒๗๐-๒๗๒.

<sup>๓๖</sup>อง.ทสก. (ไทย) ๒๔/๗๐/๑๕๓-๑๕๕.

<sup>๓๗</sup>วิ.ม.หา. (ไทย) ๑/๔๕๒-๔๕๓/๔๗๙-๔๘๐.

<sup>๓๘</sup>ช.ม. (ไทย) ๒๙/๑๖๔-๑๖๕/๔๖๔-๔๖๕.

<sup>๓๙</sup>ช.ม. (ไทย) ๒๙/๑๖๕/๔๖๕-๔๗๐.

<sup>๔๐</sup>ช.ม. (ไทย) ๒๙/๖๓/๒๐๒-๒๐๓.

นอกจากนี้ ตามแนวคิดฯ นี้ ยังไม่สนับสนุนหรือส่งเสริมให้มีการพูดคุยโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพูดคุยที่หมายถึง การพูดคุยเรื่องนอกธรรมนอกวินัย ดังเช่นที่ปรากฏในภิกขุอุปทานิยธรรมว่า “ภิกษุพึงหวังได้แต่ความเจริญอย่างเดียว ไม่มีความเสื่อมเลย ตราบเท่าที่ภิกษุยังเป็นผู้ไม่ชอบการพูดคุย ไม่ยินดีการพูดคุย ไม่หมั่นประกอบความเป็นผู้ชอบการพูดคุย”<sup>๔๑</sup> ส่วนแนวทางปฏิบัติที่ให้ละเว้น หรือให้ปฏิบัติด้วยการละเว้นหรือเว้นขาดในการสื่อสารเชิงอวัจนะ ได้แก่ ข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติให้ละเว้นอันเป็นพฤติกรรมทางกายทั้งหลายในพระวินัยที่สามารถสื่อความหมายต่างๆ ได้ เป็นต้นว่า ห้ามอยู่ในที่ลับสองต่อสองกับผู้หญิงซึ่งที่ลับนั้น ได้แก่ ที่ลับตาและลับหู ที่ลับตา หมายถึง สถานที่ซึ่งเมื่อบุคคลขยิบตา ยักคิ้ว หรือผงกศีรษะขึ้นใครๆ ก็ไม่สามารถเห็นได้ ที่ลับหู หมายถึง ที่ซึ่งไม่มีใครสามารถได้ยินถ้อยคำที่พูดกันตามปกติได้<sup>๔๒</sup>

แนวทางปฏิบัติที่ให้ละเว้น หรือให้ปฏิบัติด้วยการละเว้นหรือเว้นขาด ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารเชิงอวัจนะหรือเชิงอวัจนะนั้น รวมไปถึงเว้นขาดจากการทำหน้าที่เป็นตัวแทนและผู้สื่อสารซึ่งปรากฏอยู่ในจุฬศีล มัชฌิมศีล และสิกขาและสาซีพของภิกษุด้วย

อย่างไรก็ตาม ยังมีพระสูตร ธรรมบท เถรคาถา ชาตก อีกจำนวนมากที่มีเนื้อหาแสดงเกี่ยวกับการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารเชิงอวัจนะ ทั้งในส่วนที่เป็นแนวทางสำหรับปฏิบัติ หรือให้ละเว้น ดังเช่นที่ปรากฏในฉัพพัคคียภิกขุวัตถุ ในธรรมบทว่า “บุคคลพึงรักษาความกำเริบทางวาจา พึงสำรวมวาจา ละวจีหุจริตแล้ว พึงประพฤตวิจีสุจริต”<sup>๔๓</sup> ในภควัตถุสูตรว่าด้วยเรื่องที่ว่า “หรือในปฐมภควัตถุสูตร<sup>๔๔</sup> ทูตียอัปปยสูตร ว่าด้วยธรรม ๘ ประการที่เป็นเหตุให้เป็นที่รักไม่เป็นที่รัก สูตรที่ ๒ ซึ่งหนึ่งในธรรมเหล่านั้นคือ การพูดมากหรือการไม่พูดมาก”<sup>๔๕</sup> ในอรรถวิภังคสูตร ว่าด้วยการจำแนกธรรมที่ไม่มีกิเลส ซึ่งมีใจความโดยย่อที่เกี่ยวกับการสื่อสารว่า “พึงรู้จักการยกย่องและการตำหนิ ครั้นรู้แล้ว ไม่พึงยกย่อง ไม่พึงตำหนิ พึงแสดงธรรมเท่านั้น ... ไม่พึงกล่าวความลับ ไม่พึงกล่าวคำล่วงเกินต่อหน้า เมื่อไม่รีบร้อน จึงพูด เมื่อรีบร้อนไม่ควรพูด ไม่พึงยึดภาษาท่องถิ่น ไม่พึงละเลยคำพูดสามัญ”<sup>๔๖</sup> เป็นต้น

### ๓. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในการอยู่ร่วมกันในสังคมทั้งคฤหัสถ์และภิกษุ

ในการอยู่ร่วมกันไม่ว่าจะเป็นสังคมของคฤหัสถ์หรือสังคมของภิกษุ มีแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในการอยู่ร่วมกันในสังคมที่เป็นหลักการสำหรับการปฏิบัติที่สำคัญไม่ต่างกันคือ ข้อพึงปฏิบัติ และข้อพึงละเว้น อย่างไรก็ตาม ก็มีความแตกต่างกันบ้างในเรื่องของจุดมุ่งหมายซึ่งทำให้ระดับความเข้มข้นของการประพฤติปฏิบัติในข้อพึงปฏิบัติและข้อพึงละเว้น ที่แม้จะมีชื่ออย่างเดียวกัน แต่ก็มีระดับความเข้มข้นของการประพฤติปฏิบัติแตกต่างกันไป ดังคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้าที่แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติมีความแตกต่างกันไประหว่างฆราวาสกับบรรพชิต ที่ว่า “คำสั่งสอนของพระพุทธเจ้าที่

<sup>๔๑</sup>ที.ม. (ไทย) ๑๐/๑๓๗/๘๓.

<sup>๔๒</sup>วิ.ม. (ไทย) ๑/๔๕๔/๔๘๑.

<sup>๔๓</sup>ช.ธ. (ไทย) ๒๕/๒๓๒/๑๐๕.

<sup>๔๔</sup>อง.ทุก. (ไทย) ๒๐/๖๘/๒๗๐-๒๗๒.

<sup>๔๕</sup>อง.ทสก. (ไทย) ๒๔/๖๙/๑๕๐-๑๕๒.

<sup>๔๖</sup>อง.อภุฏก. (ไทย) ๒๓/๔/๒๐๑-๒๐๒.

<sup>๔๗</sup>ม.อ. (ไทย) ๑๔/๓๒๓/๓๙๑.

อุบาสกจะพึงหมั่นประพฤติ ในส่วนเบื้องต้น คือ ศีล ๕ ที่จะต้องรักษาประจำ ศีล ๘ ที่พึงรักษาในวันอุโบสถ ๘ คำ ๑๔ คำ ๑๕ คำ และศีล ๑๐ (ถ้าสามารถ) และเจริญสมาธิปัญญาตามความเหมาะสมแก่ศีลที่รักษานั้นๆ”<sup>๔๘</sup> และ “ที่เป็นคฤหัสถ์ ก็ยินดีข้อปฏิบัติสำหรับคฤหัสถ์ คือ ขยันทำการทำงาน นับถือพระรัตนตรัย ให้ทาน รักษาศีล ๕ และศีล ๘ และที่เป็นบรรพชิตก็ยินดีข้อปฏิบัติสำหรับบรรพชิต คือ รักษาศีลไม่ให้ขาด และเจริญภาวนา”<sup>๔๙</sup>

แม้ในสังคัมของคฤหัสถ์กับบรรพชิตจะมีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการสื่อสารในการอยู่ร่วมกันแตกต่างกันไปบ้าง และบางประการที่เหมือนกัน เช่น เรื่องเกี่ยวกับการพูดเท็จ แต่ก็มีระดับความเข้มข้นในการปฏิบัติต่างกัน กล่าวคือ ศีล ข้อ ๔ ในศีล ๕ ซึ่งเป็นศีลสำหรับฆราวาสนั้นคือ งดเว้นจากการพูดเท็จ ซึ่งเป็นวชิกรรม ส่วนการงดเว้นจากพูดเท็จของผู้สละเรือนออกบวชเป็นภิกษุ นั้น มิใช่ห้ามเพียงในระดับวชิกรรมเท่านั้น แต่ห้ามไปถึงระดับมโนกรรมทีเดียว คือ เจตนางดเว้นจากการพูดเท็จ ซึ่งเจตนาดีเป็นการกระทำในระดับมโนกรรม แม้ในส่วนที่เป็นระดับวชิกรรมก็ยังมีพิจารณาความเป็นมูสาวาทลงไปในรายละเอียดอีก เช่น มุสาวาทมิได้ด้วยอาการ ๓ อย่าง คือ ก่อนพูด ก็รู้ว่าจะพูดเท็จ กำลังพูด ก็รู้ว่ากำลังพูดเท็จ หลังพูด ก็รู้ว่าพูดเท็จแล้ว<sup>๕๐</sup> เช่นนี้เป็นต้น

อย่างไรก็ตามในสังคัมทั้งคฤหัสถ์และภิกษุย่อมต้องมีกิจในการที่จะต้องสื่อสารกันด้วยฐานะประการต่างๆ และภิกษุยังมีการกิจเพิ่มเติมขึ้นด้วย นั่นคือ เป็นแบบอย่างและต้องอบรมสั่งสอนผู้อื่นในการขัดเกลาตนเอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารในการอยู่ร่วมกันนี้มีจุดมุ่งหมายเน้นไปที่ประโยชน์ที่ผู้รับสารจะได้รับ โดยประโยชน์ดังกล่าวนี้ เป็นประโยชน์ตามแนวคิดในพระพุทธศาสนา ๓ อย่าง คือ (๑) ทัฎฐิธัมมิกัตถะ (ประโยชน์โลกนี้) (๒) สัมปรายิกัตถะ (ประโยชน์โลกหน้า) และ (๓) ปรมัตถะ (ประโยชน์ยอดเยี่ยม หรือประโยชน์สูงสุด คือ พระนิพพาน)<sup>๕๑</sup> หรือในอีกแนวทางหนึ่งคือ ประโยชน์ตน<sup>๕๒</sup> ประโยชน์ผู้อื่น และประโยชน์ทั้งสองฝ่ายคือ ทั้งประโยชน์ตนและผู้อื่น<sup>๕๓</sup>

ดังนั้นจึงมีหลักปฏิบัติอื่นๆ เพิ่มเติมเข้ามา ซึ่งเป็นหลักในการสื่อสาร โดยพิจารณากระบวนการสื่อสารทั้งในแง่ขององค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร เนื้อหาสาร ช่องทางหรือวิธีการสื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งในส่วนนี้มีหลักธรรมหมวดต่างๆ คำสอนที่ปรากฏในพระสูตรต่างๆ และแนวปฏิบัติที่พระพุทธองค์ทรงปฏิบัติรวมทั้งทำให้พระสาวกปฏิบัติ มารองรับสะท้อนให้เห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในพระพุทธศาสนาได้เป็นอย่างดี

<sup>๔๘</sup> พุ.อุ. (ไทย) ๒๕/๔๖/๒๖๙.

<sup>๔๙</sup> พุ.อิตติ. (ไทย) ๒๕/๑๘๔/๕๔๓.

<sup>๕๐</sup> พุ.ม. (ไทย) ๒๙/๕๕/๑๘๕.

<sup>๕๑</sup> ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๑๗๖/๑๓๗, พุ.สุ. (ไทย) ๒๕/๓๗/๕๐๗.

<sup>๕๒</sup> ประโยชน์ตน ในที่นี้หมายถึง อรรถัตถผล, อภ.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๑๙๓/๓๒๕.

<sup>๕๓</sup> พุ.ม. (ไทย) ๒๙/๒๑๔-๒๑๕.

กรณีตัวอย่างของหลักธรรม คำสอน และแนวปฏิบัติเหล่านั้นที่พอจะประมวลเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารกับบุคคลอื่นในสังคม เช่น หลักสัปปริสธรรม ๗<sup>๕๔</sup> แสดงให้เห็นแนวคิดและแนวปฏิบัติ ที่สามารถปรับเข้ากับคุณสมบัติขององค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารในแต่ละองค์ประกอบได้ ทั้งองค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร เนื้อหาสาร และผู้รับสาร

ส่วนเนื้อหาสารและจุดประสงค์ของการสื่อสาร มีหลักการที่ชัดเจนจากเกณฑ์ในการตรัสวาจาของพระพุทธเจ้า ที่จะตรัสก็เพราะวาจานั้นเป็นวาจาที่จริงและเป็นประโยชน์ โดยทรงรู้กาลที่จะตรัส<sup>๕๕</sup> นั่นคือ เป็นเกณฑ์เกี่ยวกับการสื่อสารที่ให้คำนึงถึงทั้งเนื้อหา ผลลัพธ์และบริบทที่จะทำการสื่อสาร ซึ่งจุดประสงค์ทั้งหมดนั้นก็เพราะทรงคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับสาร

สำหรับวิธีที่จะนำเสนอเนื้อหาสารตามภูมิหลังของผู้รับสาร ปรากฏในการแสดงธรรมของพระพุทธองค์ เช่นที่ทรงแสดงอนุพุททิกถา<sup>๕๖</sup> ซึ่งเป็นเสมือนหลักการของการสื่อสารที่สื่อสารไปตามลำดับรวมทั้งการเป็นธรรมกถึก<sup>๕๗</sup> หรือวิธีการแสดงธรรมทั้งของพระพุทธเจ้าและพระสาวกที่แสดงธรรมโดยชี้แจงให้ภิกษุทั้งหลายเห็นชัด ขวนใจให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ รั้าใจให้อาจหาญแกล้วกล้าปลอบโซโลมใจให้สดชื่นร่าเริงด้วย ธรรมิกถา<sup>๕๘</sup> หรือที่เรียกว่าเทศนาวิธี ๔<sup>๕๙</sup> รวมทั้งวิธีการตอบปัญหา<sup>๖๐</sup> เป็นต้น

สำหรับช่องทางในการสื่อสารให้เข้าถึงผู้รับสารได้มากที่สุด ทั้งในด้านปริมาณ พื้นที่ระดับขั้น รวมทั้งการสื่อสารที่จะทำให้ผู้รับสารสามารถเข้าถึงธรรมหรือเนื้อหาสารได้นั้น ทรงมีกุศโลบาย มีแนวปฏิบัติ ซึ่งกลายเป็นแนวทางปฏิบัติของพระสาวก รวมทั้งได้มอบหลักการแก่พระสาวกไว้หลายประการ เป็นต้นว่า การเข้าถึงผู้รับสารให้มากที่สุดและกว้างขวางที่สุด ทรงใช้วิธีส่งพระอรหันตสาวกออกไปในทิศต่างๆ โดยมีให้ไปทางเดียวกัน ๒ รูป<sup>๖๑</sup> ทรงแสดงธรรมแก่ชนทุกระดับชั้นของสังคม และทรงแสดงธรรมแก่บุคคลสำคัญ (key person) เป็นต้นว่าผู้รับสารที่มีศักยภาพในการบรรลุธรรมได้อย่างรวดเร็ว หรือผู้มีบทบาท อิทธิพลเป็นวงกว้างในสังคม เช่น ผู้นำผู้ปกครอง สาวกคน

<sup>๕๔</sup> สัปปริสธรรม ๗ ได้แก่ (๑) เป็นอัมมัญญ (ผู้รู้จักเหตุ) (๒) เป็นอัตถัญญ (ผู้รู้จักผล) (๓) เป็นอัตตัญญ (ผู้รู้จักตน) (๔) เป็นมัตตัญญ (ผู้รู้จักประมาณ) (๕) เป็นกาลัญญ (ผู้รู้จักกาลเวลา) (๖) เป็นปริสัญญ (ผู้รู้จักชุมชน) (๗) เป็นบุคคลัญญ (ผู้รู้จักบุคคล) ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๓๐/๓๓๓, อ.ง.ส.ต.ก. (ไทย) ๒๓/๖๘/๑๔๓-๑๔๖, และพระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร: มหาลุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๒๑๐-๒๑๑.

<sup>๕๕</sup> ม.ม. (ไทย) ๑๓/๘๖/๘๗-๘๘.

<sup>๕๖</sup> อนุพุททิกถา หมายถึง ธรรมเทศนาที่แสดงเนื้อความลุ่มลึกลงไปโดยลำดับ เพื่อขัดเกลาอัธยาศัยของผู้ฟังให้ประณีตขึ้นไปเป็นขั้นๆ จนพร้อมที่จะทำความเข้าใจในธรรมส่วนปริมัตถ์, ที.ม. (ไทย) ๑๐/๗๕/๔๒.

<sup>๕๗</sup> ธรรมกถึก หมายถึงผู้กล่าวสอนธรรม ผู้แสดงธรรม หรือนักเทศน์ซึ่งจะต้องมีองค์ธรรม ๕ ประการคือ (๑) แสดงธรรมไปโดยลำดับ (๒) แสดงอ้างเหตุผล (๓) แสดงธรรมอาศัยความเอ็นดู (๔) ไม่เพ่งอามิสแสดงธรรม (๕) แสดงธรรมไม่กระทบตนและผู้อื่น, อ.ง.ท.ส.ก. (ไทย) ๒๔/๘/๑๒, พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**, หน้า ๑๖๔.

<sup>๕๘</sup> ส.ส. (ไทย) ๑๕/๑๕๒/๑๘๓.

<sup>๕๙</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**, หน้า ๑๓๔.

<sup>๖๐</sup> อ.ง.จ.ต.ก. (ไทย) ๒๑/๔๒/๗๐-๗๑.

<sup>๖๑</sup> วิ.ม. (ไทย) ๔/๓๒/๔๐.



สำคัญของลัทธิอื่น ตลอดทั้งคหบดี และพราหมณ์มหาศาลผู้มีชื่อเสียง นอกจากนี้ทรงอนุญาตให้เล่าเรียนพุทธวจนะด้วยภาษาของตน ทรงห้ามยกพุทธวจนะขึ้นเป็นภาษาสันสกฤต ทรงสอนมิให้ยึดภาษาท้องถิ่น มิให้ละเลยคำพูดสามัญ<sup>๖๒</sup> การที่ทรงวางหลักเกณฑ์ในเรื่องการใช้ภาษาเช่นนี้ ก็เพื่อให้ผู้รับสารจำนวนมากที่มีอยู่ในทุกชนชั้นและในหลายท้องถิ่น สามารถเข้าใจเข้าถึงเนื้อหาสาระได้เช่นเดียวกัน<sup>๖๓</sup>

นอกจากการพิจารณาจากองค์ประกอบการสื่อสารแล้ว ยังมีหลักการเกี่ยวกับการสื่อสารในเชิงปฏิสัมพันธ์ในการอยู่ร่วมกันในสังคมหรือการอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะด้วย ดังเช่นที่ปรากฏในคำสอนในสังคหวัตถุสูตรว่า การอยู่ร่วมกันโดยพร้อมเพรียงในอธิปไตยธรรม<sup>๖๔</sup> เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในการอยู่ร่วมกันในสังคมทั้งคฤหัสถ์และภิกษุยังมีปรากฏอยู่ในพระสูตร และในที่ต่างๆ ในพระไตรปิฎกอีกมาก อย่างไรก็ตาม นอกจากที่ปรากฏในลักษณะของการสื่อสารเชิงวัจนะแล้ว แม้ในส่วนที่เป็นการสื่อสารเชิงอวัจนะ เป็นต้นว่า การสื่อสารด้วยเทศภาษา (การใช้พื้นที่และระยะห่างเพื่อการสื่อสาร) กาลภาษา (การใช้เวลาเพื่อการสื่อสารภาษาท่าทาง กายภาพภาษา (การใช้รูปร่างหน้าตาเพื่อการสื่อสาร) ปริภาษา (ลักษณะของเสียงที่ใช้ในการสื่อสาร) หรือวัตถุภาษา (การใช้วัตถุสิ่งของเพื่อการสื่อสาร)<sup>๖๕</sup> ก็เช่นกันที่สามารถประมวลเป็นหลักการหรือแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในการอยู่ร่วมกันในสังคมทั้งคฤหัสถ์และภิกษุได้

กล่าวโดยภาพรวม แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในการอยู่ร่วมกันในสังคมทั้งคฤหัสถ์และภิกษุ สามารถประมวลเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์ประกอบต่างๆ ของการสื่อสาร เป็นต้นว่า ผู้ส่งสาร เนื้อหาสาร ช่องทางการสื่อสารหรือวิธีการสื่อสาร ผู้รับสาร จุดมุ่งหมายของการสื่อสาร บริบทของการสื่อสาร รวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์กันในการสื่อสาร ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารดังกล่าวนี้ สามารถปรับใช้เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารกับบุคคลอื่นในการอยู่ร่วมกันในสังคมโดยทั่วไปด้วย ซึ่งมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ เพื่อประโยชน์สุขในการอยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งเป็นประโยชน์ตามแนวคิดในทางพระพุทธศาสนาในระดับโลกิยะที่เป็นประโยชน์โลกนี้

#### ข. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในการปฏิบัติเพื่อความพ้นทุกข์ทั้งปวง

การปฏิบัติเพื่อความพ้นทุกข์ทั้งปวงในพระพุทธศาสนา หมายถึง การพ้นจากทุกข์ภัยในสังสารวัฏ คือ พ้นจากกิเลส ตัณหาทั้งปวงที่ผูกมัดสัตว์ไว้ในภพที่สืบต่อเวียนไปไม่รู้จุดสิ้นสุดผู้ที่ยังไม่สามารถพ้นจากทุกข์นี้ได้ ก็ยังวนเวียนอยู่ในสังสารวัฏเรื่อยไป ส่วนผู้ที่พ้นจากทุกข์ทั้งปวง คือ ผู้ที่บรรลุนิพพาน อย่างไรก็ตามการที่จะพ้นจากทุกข์ได้นั้นมีหลักปฏิบัติเพื่ออบรมหรือขัดเกลาหรือพัฒนา

<sup>๖๒</sup> ม.อ. (ไทย) ๑๔/๓๒๓/๓๙๑.

<sup>๖๓</sup> ทศนีย์ เจณวิถีสุข, “การสื่อสารที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคมที่ปรากฏในพระไตรปิฎก”, สารนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๑๐๙.

<sup>๖๔</sup> ที.ม. (ไทย) ๑๐/๑๓๔/๗๘-๗๙.

<sup>๖๕</sup> พระมหาขวัญชัย วชิรธรรมา (โคตรชุม), “ศึกษาวิเคราะห์อวัจนภาษาเพื่อการสื่อสารและการเผยแผ่พุทธธรรม ศึกษาเฉพาะกรณี : คัมภีร์ที่มณิกาย สุตตันตปิฎก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙).

ตนเองเป็นลำดับขึ้นไปจนสามารถพันทุกซ์ทั้งปวงหรือบรรลุนิพพานได้ ซึ่งการปฏิบัติเพื่อความพันทุกซ์ทั้งปวงนี้ บุคคลแต่ละบุคคลต้องกระทำด้วยตัวของตัวเอง ดังนั้น การสื่อสารที่เป็นไปตามแนวคิดนี้ จึงจัดประเภทได้เป็นการสื่อสารกับตนเองหรือการสื่อสารภายในตนเอง

อย่างไรก็ตาม ตามแนวคิดนี้ ผู้ปฏิบัติเพื่อความพันทุกซ์ทั้งปวงก็มีใจะทำการสื่อสารเฉพาะกับตนเองเท่านั้น ย่อมต้องมีเหตุที่จะต้องทำการสื่อสารกับบุคคลอื่นหรือเพื่อนบรรพชิตด้วยแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในการปฏิบัติเพื่อความพันทุกซ์ทั้งปวง จึงมีแนวทางในการสื่อสารที่ควรเป็นไปในยามที่ต้องสื่อสารกับตนเอง และในยามที่ต้องสื่อสารกับบุคคลอื่น

โดยส่วนใหญ่ผู้ที่มุ่งปฏิบัติตนเพื่อความพันทุกซ์ทั้งปวง คือ ผู้ที่ละชีวิตทางโลกออกบวชเป็นภิกษุ ดังนั้นจึงพบว่า แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารจากแนวทางปฏิบัติเพื่อความพันทุกซ์ทั้งปวง จึงปรากฏเป็นศีลของพระภิกษุและคำสอนสำหรับการมุ่งฝึกฝนอบรมหรือพัฒนาตนเป็นลำดับไป โดยอยู่บนหลักของการสำรวมอินทรีย์ การสำรวมวาจา และการเจริญสติ เมื่อรับรู้อารมณ์ทั้ง ๖ ที่ผ่านสื่อหรือช่องทางรับรู้จากทั้ง ๖ ช่องทาง หรือที่เรียกว่าอายตนะภายใน ๖ ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น กาย และใจ และที่จะแสดงออกผ่านการกระทำทั้งทางกาย วาจา และใจหรือการคิดการรู้สึก ซึ่งจำแนกแนวทางปฏิบัติได้ ๔ ลักษณะ คือ (๑) เพียรระวัง (๒) เพียรละ (๓) เพียรเจริญ (๔) เพียรรักษา<sup>๖๖</sup> จากหลักการสำรวมใน ๔ ลักษณะดังกล่าว พิจารณาเทียบในประเด็นของการสื่อสารได้ว่า ในการทำการสื่อสารนั้น ให้กระทำโดย (๑) เพียรสำรวมระวังการสื่อสารทั้งการสื่อสารกับตนเองและการสื่อสารกับบุคคลอื่นที่จะเป็นไปในทางที่ไม่ดีหรือเป็นอกุศลไม่ให้เกิดขึ้น (๒) เพียรละการสื่อสารทั้งการสื่อสารกับตนเองและการสื่อสารกับบุคคลอื่นในทางที่ไม่ดีหรือเป็นอกุศลที่เกิดขึ้นแล้วให้ลดน้อยลงหรือหมดไป (๓) เพียรหมั่นทำการสื่อสารกับตนเองหรือกับบุคคลอื่นในทางที่ดี ที่เป็นกุศล ที่ก่อประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น (๔) เพียรรักษาการสื่อสารกับตนเองหรือกับบุคคลอื่นที่เป็นไปในทางที่ดี ที่เป็นกุศล ที่ก่อประโยชน์ไม่ว่าจะต่อตนเองหรือผู้อื่นให้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ หากพิจารณาการสื่อสารตามแนวคิดฯ นี้ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง และกับบุคคลอื่น มีแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร ดังนี้

#### ๑. การสื่อสารกับตนเอง

การสื่อสารกับตนเองในทั้ง ๔ ลักษณะดังกล่าวข้างต้นเป็นการสื่อสารกับตนเองในลักษณะของโยนิโสมนสิการ หรือการพิจารณาโดยแยบคาย<sup>๖๗</sup> หมายถึง การใช้ความคิดอย่างถูกวิธี<sup>๖๘</sup> ซึ่งพระพุทธเจ้าได้ตรัสสรรเสริญโยนิโสมนสิการไว้ว่า “เราไม่เห็นเหตุอื่นแม้อย่างหนึ่งที่ทำให้เหตุซึ่งมีอยู่ภายในตนให้มีอุปการะมากอย่างนี้เหมือนโยนิโสมนสิการนี้เลย ภิกษุทั้งหลายภิกษุเมื่อมนสิการโดยแยบคายย่อมละอกุศลได้ และทำกุศลให้เจริญ”<sup>๖๙</sup> และ “เมื่อภิกษุมนสิการโดยแยบคาย อาสวะทั้งหลายที่ยังไม่เกิดย่อมไม่เกิดขึ้น และอาสวะทั้งหลายที่เกิดขึ้นแล้วย่อมเสื่อมไป”<sup>๗๐</sup> และ “ไม่มีธรรมอื่นที่จะมีอุปการะมากแก่ภิกษุผู้เป็นพระเสขะเพื่อการบรรลุประโยชน์สูงสุดเหมือนกับโยนิโสมนสิการ

<sup>๖๖</sup> อัง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๑๔/๒๔-๒๖.

<sup>๖๗</sup> ม.อ. (ไทย) ๑๔/๒๓๗/๒๗๘, ขุ.ป. (ไทย) ๓๑/๓/๕๔๓.

<sup>๖๘</sup> ขุ.เถร. (ไทย) ๒๖/๑๕๗/๓๕๖.

<sup>๖๙</sup> ขุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๑๖/๓๖๐.

<sup>๗๐</sup> ม.ม. (ไทย) ๑๒/๑๕/๑๘.

เพราะภิกษุเมื่อเริ่มตั้งความเพียรด้วยโยนิโสมนสิการไว้ ก็พึงบรรลุความสิ้นทุกข์ได้”<sup>๗๑</sup> และเพราะโยนิโสมนสิการเป็น ๑ ใน ธรรม ๔ ประการที่บุคคลเมื่อเจริญแล้ว ทำให้มากแล้ว ย่อมเป็นไปเพื่อความมีปัญญามาก<sup>๗๒</sup> ความมีปัญญาชำแรกกิเลส ย่อมเป็นไปเพื่อให้แจ้งโสดาปัตติผล สกทาคามีผล อนาคามีผล และอรหัตตผล<sup>๗๓</sup>

## ๒. การสื่อสารกับบุคคลอื่น

ในการปฏิบัติเพื่อความพ้นทุกข์ทั้งปวงในพระพุทธศาสนานั้น ไม่สนับสนุนให้ทำการสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่จำเป็น ทั้งนี้ พระพุทธองค์ได้ทรงแสดงโทษของการพูดมากไว้ดังนี้ “เมื่อมีการพูดมาก ความฟุ้งซ่านจึงมี เมื่อฟุ้งซ่าน จึงมีความไม่สำรวม เมื่อไม่สำรวม จิตจึงห่างจากสมาธิ”<sup>๗๔</sup> โดยพระองค์ได้แสดงเหตุของการพูดมากประการหนึ่งว่า “เนื่องมาจากการกล่าวถ้อยคำที่เป็นเหตุให้หุ่มนเกลียงกัน”<sup>๗๕</sup> พระองค์จึงทรงไม่สนับสนุน ไม่สรรเสริญการคลุกคลีกับหมู่ชนโดยตรัสว่า “เราไม่สรรเสริญการคลุกคลีด้วยหมู่ชน ทั้งคฤหัสถ์และบรรพชิต แต่เราสรรเสริญการคลุกคลีด้วยเสนาสนะที่มีเสียงน้อย มีเสียงอีกทีก็น้อย ปราศจากการสัจจรูปไปมาของผู้คน ควรเป็นสถานที่ทำการลับของมนุษย์ สมควรเป็นที่หลีกเร้น”<sup>๗๖</sup>

กล่าวได้ว่า ในการปฏิบัติเพื่อความพ้นทุกข์ทั้งปวงในพระพุทธศาสนานั้น ไม่สนับสนุนให้ทำการสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่จำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากการสื่อสารนั้นเป็นการสื่อสารที่เป็นไปในทางที่ไม่ดี เป็นโทษ อย่างไรก็ตาม หากต้องทำการสื่อสารกับบุคคลอื่น ก็มีแนวทางปฏิบัติอยู่ ดังเช่นที่ปรากฏในกถาว่าตถุสูตร อรณวิภังคสูตร สारวมวาจา หรือ วชิสมาจาร เป็นต้น

## ๒.๓ แนวคิดพุทธสันติวิธี

ในปัจจุบันมีการเรียกร้องหาวิถีทางที่จะสกัดกั้นความรุนแรงทุกรูปแบบ จึงเกิดกลุ่มนักสันตินิยมขึ้น ซึ่งกลุ่มนี้จะยึดแนวทางสันติวิธีในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และไม่เห็นด้วยกับการใช้ความรุนแรง ในทางพระพุทธศาสนาเห็นว่าการเบียดเบียนทุกรูปแบบถือว่าการใช้ความรุนแรง พฤติกรรมที่แสดงออกอันก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลอื่นในลักษณะของความรุนแรงไม่ถือว่าเป็นสันติวิธีที่แท้จริง ในกระบวนการต่อสู้หรือเรียกร้องทางการเมืองจึงมักได้ยินคำว่า “สันติ อหิงสา” หรือคำว่า “สงบ ปราศจากอาวุธ” ในปัจจุบันคำเหล่านี้ล้วนมีความหมายในเชิงสันติวิธี ในแง่มุมของพระพุทธศาสนา คำว่า “ความสงบ” กินความไปถึงความเป็นปกติ ปราศจากอาวุธ รวมไปถึงการไม่เบียดเบียนทางกาย วาจา ใจ ซึ่งก็อยู่ในกรอบของศีล ๕ ทั้งสิ้น “การเกลียดโกรธและแค้นเคืองกัน จึงต้องแก้ปัญหาด้วยวิธีที่เป็นสันติอย่างแท้จริง ไม่ใช่เพียงถ้อยคำที่เป็นสันติเท่านั้น หากต้องมีจิตใจและ

<sup>๗๑</sup> ขุ.อิตติ. (ไทย) ๒๕/๑๖/๓๖๐.

<sup>๗๒</sup> ส.ม. (ไทย) ๑๙/๑๐๕๘/๕๗๙.

<sup>๗๓</sup> ส.ม. (ไทย) ๑๙/๑๐๗๐/๕๘๒.

<sup>๗๔</sup> อ.ง.สตตก. (ไทย) ๒๓/๖๑/๑๑๘.

<sup>๗๕</sup> อ.ง.สตตก. (ไทย) ๒๓/๖๑/๑๑๘.

<sup>๗๖</sup> อ.ง.สตตก. (ไทย) ๒๓/๖๑/๑๑๘.

ความคิดที่เป็นสันติด้วย”<sup>๗๗</sup> และสามารถใช้ความขัดแย้งมาเป็นพลังผลักดันให้เกิดการพัฒนาหรือหาแนวทางในการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

### ๒.๓.๑ อัตตลักษณ์ของสันติวิธี

สันติวิธีมาจากคำว่า สันติ+วิธี สันติ หมายถึง ความสงบ วิธี หมายถึง หนทางหรือแนวทางที่จะกระทำ วิธีที่จะก่อให้เกิดความสงบ เช่น เจริญสงบศึกโดยสันติวิธี<sup>๗๘</sup> สันติวิธีมาจากภาษาอังกฤษว่า Non-violence สันติวิธีมีความหมายมุ่งไปที่วิธีหรือเครื่องมือในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ภาษาอังกฤษใช้คำว่า Conflict resolution, Conflict management, และ Conflict transformation<sup>๗๙</sup> สันติวิธี หมายถึง วิธีการที่ไม่ใช้ความรุนแรง วิธีการปฏิบัติที่ไม่รุนแรงในการแก้ปัญหาหรือดำเนินชีวิต<sup>๘๐</sup> เป็นวิธีที่กลุ่มบุคคลหรือมวลชนใช้ต่อสู้เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ<sup>๘๑</sup> ดังนั้น สันติวิธีจึงหมายถึงวิธีการบริหารจัดการชีวิตทั้งตนเองและสังคม เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข และจัดการความขัดแย้งด้วยความสงบ รวมไปถึงการใช้ชีวิตด้วยสันติวิธีโดยสันติวิธีจำแนกออกเป็น ๓ ประเภท คือ

๑) สันติวิธีในการต่อสู้และเรียกร้อง (Peaceful Demonstrate/Protest) เป็นแนวทางที่ถูกนำมาใช้เมื่อเกิดความไม่พอใจหรือมีความเห็นที่ไม่สอดคล้องกับผู้ที่มีอำนาจ มีการดำเนินการในลักษณะประท้วงหรือเรียกร้องจากผู้มีอำนาจอย่างสงบ โดยสันติ ไม่มีอาวุธ<sup>๘๒</sup>

๒) สันติวิธีในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Peaceful Conflict Resolution) เป็นแนวทางที่ใช้ในการแก้ปัญหาหลังจากที่ความขัดแย้งหรือข้อพิพาทเกิดขึ้นแล้ว มีความพยายามยุติความขัดแย้งโดยใช้สันติ<sup>๘๓</sup>

๓) สันติวิธีในการดำเนินชีวิต หมายถึง การดำเนินชีวิตที่ไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่นตามแนวทางของศีล ๕ เป็นเครื่องมือในการอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขของมนุษย์ เป็นบรรทัดฐานหรือ

<sup>๗๗</sup> ส.ศิริรักษ์, *หนทางเข้าถึงชีวิตที่เปี่ยมความหมาย*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สวนเงินมีมา, ๒๕๔๕), หน้า ๙.

<sup>๗๘</sup> ราชบัณฑิตยสถาน, *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒*, (กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น, ๒๕๔๖), หน้า ๑๑๖๖.

<sup>๗๙</sup> ชัยวัฒน์ สถาอานันท์, *สันติทฤษฎี-วิถีวัฒนธรรม*, (Peace theory and cultural elements), (กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิโกมลคีมทอง, ๒๕๓๙), หน้า ๗๘-๘๐.

<sup>๘๐</sup> รุ่งธรรม ศุจิธรรมรักษ์, *สันติศึกษากับสันติภาพ*, (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๓), หน้า ๑๔.

<sup>๘๑</sup> มารค ตามไท, *การจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธีในสันติวิธี: ยุทธศาสตร์ชาติเพื่อความมั่นคง*, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันยุทธศาสตร์ สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ, ๒๕๔๓), หน้า ๗๘-๘๐.

<sup>๘๒</sup> วันชัย วัฒนศัพท์, *ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา*, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๔๗), หน้า ๑๐๑-๑๐๓.

<sup>๘๓</sup> ไคทม อารียา, *บทความการส่งเสริมสันติวิธี เอกสาร ๓๐ ปี ๑๔ ตุลา จดหมายข่าวประชาชน*, ฉบับที่ ๓ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๔๖, หน้า ๒๖.

กฎเกณฑ์ทางสังคม เพื่อให้มนุษย์สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุข<sup>๕๔</sup>

โดยสรุปแล้วสันติวิธีเป็นกระบวนการแก้ไขความขัดแย้งและความรุนแรง สันติวิธีในการดำเนินชีวิตช่วยไม่ให้เกิดความขัดแย้ง สันติวิธีในการเรียกร้องเป็นการบอกความต้องการด้วยพลังต่อรอง สันติวิธีในการจัดการความขัดแย้งเป็นการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยการไม่ใช้ความรุนแรง หากสามารถจัดการความขัดแย้งไม่ให้ยกระดับไปสู่ความรุนแรง ก็ยังถือว่าอยู่ในขอบข่ายของสันติวิธี

### ๒.๓.๒ สันติวิธีในมุมมองของพระพุทธศาสนา

การบริหารความขัดแย้งเพื่อไม่ให้ความขัดแย้งนั้นยกระดับจนกลายเป็นการใช้ความรุนแรง “ไม่คิดเบียดเบียนมุ่งร้ายและไม่แบ่งฝ่าย เป็นเพื่อนร่วมโลก ที่รักสุขเกลียดทุกข์ มีรอยยิ้มและน้ำตาเหมือนกัน มองจุดร่วมระหว่างเรากับเขามีมากกว่าจุดต่าง”<sup>๕๕</sup> พระพุทธศาสนามองสรรพสัตว์ทั้งหลายเป็นเพื่อนร่วมเกิดแก่เจ็บตาย แต่ที่เป็นมุมมองพิเศษก็คือพระพุทธศาสนาเห็นว่าสรรพสัตว์ทุกตัวตนเป็นเพื่อนร่วมทุกข์ จึงเกิดเมตตาจิตและมีความเห็นอกเห็นใจ ปราบปรามที่จะให้พ้นทุกข์หรือปลดปล่อยให้ทุเลาเบาบางลง

การเกิดขึ้นของพระพุทธศาสนามาพร้อมกับคำสอนให้ยกเลิกการแบ่งแยกและการเบียดเบียน “โดยเฉพาะสอนให้เลิกถือชนชั้นวรรณะ เลิกการบูชาัญญู สอนให้แก้ปัญหาด้วยวิธีการแห่งเมตตา-กรุณาอย่างสากล จึงถือว่าพระพุทธศาสนาเป็นขบวนการสันตินิยม (pacifism) ที่แท้จริงรายแรกของโลก”<sup>๕๖</sup> เพราะระบอบวรรณะได้สร้างความขัดแย้งทางโครงสร้าง ทำให้ชนชั้นสูงกดขี่ชนชั้นต่ำ ในขณะที่ชนชั้นต่ำก็โหยหาสิทธิความเท่าเทียม พระพุทธศาสนาไม่ได้ให้คุณค่าของคนที่ไม่ได้ให้คุณค่าจากความประพฤติดีงาม

ในปฐมนิพนธ์พุทธประวัติ<sup>๕๗</sup> เมื่อพระปุลณเฑาะไปลาพระพุทธเจ้าเพื่อไปบำเพ็ญเพียรในชนบทชื่อสุนาปรินตะ พระพุทธเจ้าทรงเตือนว่าคนเมืองนั้นดุร้าย ถ้าเขาตำหนักๆ จะทำอย่างไร พระปุลณเฑาะตอบว่าเขาตักน้ำดื่มว่าเขาทำร้ายด้วยฝ่ามือ เขาทำร้ายด้วยมือยิ่งดีกว่าเขาเอาก่อนดินมาขว้างทำร้าย หากเขาเอาก่อนดินมาขว้างก็ยิ่งดีกว่าเขาเอาท่อนไม้มาตี หากเขาเอาท่อนไม้มาตีก็ยิ่งดีกว่าเขาเอาอาวุธมาทำร้าย หากเขาเอาอาวุธทำร้ายก็ยิ่งดีกว่าเขาเอาอาวุธที่คมกริบมาทำร้าย หากเขาเอาอาวุธที่คมกริบมาทำร้ายยิ่งดีกว่าเขาฆ่าให้ตาย หากเขาจะฆ่าให้ตายก็เป็นเรื่องดี เพราะว่าคนบางคนอยากตายต้องเสียเวลาไปหาอาวุธหรือจ้างคนมาฆ่าตนเอง ในขณะที่เรารู้ว่าชีวิตต้องตายหากจะตายโดยไม่ต้องทำอะไรแต่มีคนมาสังเคราะห์ให้ก็เป็นเรื่องดี พระพุทธเจ้าเห็นด้วยและทรงสนับสนุนแนวคิดนี้ เมื่อพระปุลณเฑาะไปอยู่ที่สุนาปรินตชนบทปรากฏว่าท่านสามารถทำให้คนแสดงตนเป็นอุบาสก ๕๐๐

<sup>๕๔</sup> พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, “รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี : กรณีลุ่มน้ำแม่ตาช้าง จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘).

<sup>๕๕</sup> พระไพศาล วิสาโล, สันติวิธีวิถีอารยะ, (กรุงเทพมหานคร: โกมลคีมทอง, ๒๕๔๙), หน้า ๕-๖.

<sup>๕๖</sup> พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), ความจริงและเมตตาที่ประกอบด้วยปัญญา สลายความขัดแย้ง, (กรุงเทพมหานคร: พิมพ์สวย, ๒๕๕๐), หน้า ๓๑.

<sup>๕๗</sup> ม.อ. (ไทย) ๑๔/๓๙๕-๓๙๗/๔๔๗-๔๕๑.

คน และมีผู้แสดงตนเป็นอุบาสิกา ๕๐๐ คน จากพระสูตรนี้แสดงให้เห็นแนวทางสันติวิธีของพระพุทธศาสนาได้อย่างชัดเจน

พระพุทธศาสนามองแนวทางสันติวิธีด้วยการมีสติ เพราะสติจะเป็นตัวควบคุมการกระทำ คำพูดและความรู้สึกนึกคิด ทำให้มีความสำรวมระวังไม่ทำผิดศีล เมื่อไม่ผิดศีลก็จะเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ “เรียกว่ามนุษย์ธรรม คือ หลักธรรมที่ทำให้คนให้เป็นมนุษย์ ได้แก่ ศีล ๕”<sup>๘๘</sup> มนุษยธรรมจึงเป็นหลักธรรมสากล ไม่ได้เจาะจงเฉพาะพุทธศาสนิกชนเท่านั้น แม้แต่ศาสนิกชนที่นับถือศาสนาอื่นก็สามารถปฏิบัติตามหลักศีล ๕ ได้ “เพราะเจตนารมณ์ของศาสนาต้องการให้มีความรักความสามัคคี และการอยู่ร่วมกันได้โดยสันติ”<sup>๘๙</sup> พระพุทธเจ้าทรงตรัสถึงหน้าที่ของพระพุทธศาสนาต่อแนวทางสันติวิธีในการอยู่ร่วมกันว่า “ภิกษุพร้อมเพรียงกัน ชื่นชมกัน ไม่วิวาทกัน เป็นเหมือนน้ำมันกับน้ำ มองกันด้วยนิยน์ตาที่เปี่ยมด้วยความรัก”<sup>๙๐</sup> พุทธพจน์ลักษณะนี้ล้วนเป็นไปเพื่อสร้างสรรค์แนวทางสันติวิธี ทั้งสิ้น และจุดยืนของพระพุทธศาสนาก็คือสันติวิธี มองเพื่อนมนุษย์ด้วยเมตตา ในฐานะที่เป็นเพื่อนร่วมเกิด แก่ เจ็บ ตาย และเพื่อนร่วมทุกข์

### ๒.๓.๓ พระพุทธศาสนาและแนวทางสันติวิธี

สถาบันพระพุทธศาสนามีความเกี่ยวข้องกับสังคมในฐานะเป็นสถาบันขัดเกลาจิตใจ พระพุทธศาสนามองขอบเขตของสันติวิธีค่อนข้างลึกกว่านักสันติวิธีทั่วไป เพราะสันติวิธีในพระพุทธศาสนาจะลงลึกไปถึงจิตใจ มองสันติวิธีในเชิงอุปนัย คือ การสร้างสันติวิธีในรูปของปัจเจกชนเพื่อขยายผลไปสู่สังคม “โดยการที่ไม่ยึดมั่นในตัวตน มองตัวตนในฐานะเป็นเพียงเครื่องมือสำหรับทำตามปกติสุข สงบสันติแก่ตนเองและผู้อื่น ไม่เจือปนกิเลส ตัณหา อุปาทาน จะเป็นสันติสุข สันติภาพของโลกอย่างแท้จริง”<sup>๙๑</sup>

หากมองในแง่แนวทางดำเนินชีวิตจะเห็นว่าพระพุทธเจ้าเป็นนักสันติวิธีจากประสบการณ์ตรง พระองค์ทรงใช้วิธีการเบียดเบียนมาก่อนที่จะทรงใช้สันติวิธี ประสบการณ์ที่พระองค์ทรงอยู่ในเพศฆราวาสวิสัยทรงรู้สึกชีวิตเต็มไปด้วยความทุกข์ (กามสุขัลลิกานุโยค) จากนั้นทรงเสด็จออกบวชเพื่อแสวงหาวิธีการดับทุกข์ ทรงใช้วิธีการเบียดเบียนตัวเองด้วยการทรมานร่างกาย (อัตตกิลมณานุโยค) แต่ก็ไม่สามารถดับทุกข์ได้ จากนั้นก็ทรงใช้วิธีมีขมิมาปฏิบัติ ซึ่งเป็นวิธีการที่ไม่สุดโต่งข้างใดข้างหนึ่ง อันเป็นแนวทางสันติวิธี “สันติวิธีจึงเป็นทางสายกลางซึ่งอยู่ระหว่างทางสุดโต่งสองทาง คือ การยอมจำนนกับการใช้ความรุนแรง”<sup>๙๒</sup> เพราะพระพุทธเจ้าไม่ยอมจำนนให้กับความทุกข์และไม่ทรงเลือกวิธีการดับทุกข์ด้วยความรุนแรง จากนั้นเป็นต้นมาพระองค์ก็ทรงเผยแผ่แนวทางสันติวิธีเพื่อ

<sup>๘๘</sup> พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร: เอส.อาร์.พรินติ้ง แมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๕๑), หน้า ๒๙๗.

<sup>๘๙</sup> กวีวงศ์, สารนิพนธ์พุทธทาส ว่าด้วยสมานฉันท์และสันติวิธี, (กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ, ๒๕๕๐), หน้า ๑๓๔.

<sup>๙๐</sup> อัง.ติก. (ไทย) ๒๐/๑๒๕/๓๗๒.

<sup>๙๑</sup> บัญชา เฉลิมชัยกิจ, ข้อธรรมคำคมพุทธทาสภิกขุ, (กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ, ๒๕๔๙), หน้า ๘๗.

<sup>๙๒</sup> พระไพศาล วิสาโล, สติ มรรคาแห่งสันติ, หน้า ๑๐๙.

นำไปสู่สันติมาโดยตลอด สันติวิธีในโลกทัศน์ของพระพุทธศาสนาจึงมีทั้งสันติวิธีเชิงปัจเจกชนและสันติวิธีเชิงสังคม ในเชิงปัจเจกชนจะมุ่งไปสู่การดำเนินชีวิตด้วยกายสงบ วาจาสงบ ใจสงบ ส่วนเชิงสังคมก็ยกระดับจากปัจเจกชนไปสู่การปฏิสัมพันธ์กับคนในสังคม ด้วยการควบคุมความอยากของคนในสังคมให้อยู่ในวงจำกัดตามแนวทางของศีล ๕ โดยมุ่งประโยชน์สุขของคนในสังคมเป็นหลัก ลักษณะพิเศษของศีลในพุทธศาสนาทุกระดับจึงเป็นไปเพื่อความไม่เบียดเบียน “โดยมีสติเป็นตัวควบคุมเพื่อไม่ให้ถลำเข้าสู่การเบียดเบียนกัน” พุทธศาสนาจึงมีแนวทางปฏิบัติเพื่อดำเนินไปสู่สันติภาพ สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมและความรู้สึกของมนุษย์ให้มีเมตตากรุณาต่อเพื่อนมนุษย์ “โดยไม่ปล่อยให้อัตตลักษณ์ทางเชื้อชาติ ภาษา ศาสนา อุดมการณ์ มาเป็นเครื่องกีดขวางมนุษย์ออกจากกัน”<sup>๙๓</sup>

ในสมัยที่พระพุทธเจ้าประทับอยู่ที่หมู่บ้านสามคาม แคว้นสักกะ เป็นช่วงที่นิครนถ์นาฏบุตรเจ้าลัทธิได้ถึงแก่กรรมลง “ทำให้เกิดความขัดแย้งกันในหมู่ลูกศิษย์บริวาร เกิดความเห็นต่างต่างกัน แตกความสามัคคีกัน แบ่งเป็น ๒ ฝ่าย เกิดความบาดหมางทะเลาะวิวาทกัน ใช้หอกคือปากทิ่มแทงกัน”<sup>๙๔</sup> นำไปสู่ความแตกแยก พระพุทธเจ้าทรงนำเหตุการณ์นั้นมาสอนภิกษุว่าแนวทางการสอนของนิครนถ์นาฏบุตรไม่เป็นไปเพื่อสันติ จึงทำให้ลูกศิษย์ไม่ยึดแนวทางสันติวิธีในการแก้ไขปัญหา นอกจากหลักธรรมคำสอนและวิธีปฏิบัติของพระพุทธศาสนาจะเป็นไปเพื่อสันติแล้ว พระพุทธศาสนายังมีบทบาทสำคัญต่อสังคมในการบริหารความขัดแย้งด้วยสันติวิธีอีกด้วย

ในวินีตวัตถุ<sup>๙๕</sup> กล่าวถึงสามภรรยาทะเลาะกัน ภรรยาจึงหนีไปอยู่กับแม่ตัวเอง ส่งผลกระทบต่อความอบอุ่นภายในครอบครัว แม่หมู่ญาติจะไกลเกลี่ยให้คืนดีกันอย่างไรก็ไม่สำเร็จ ต่อมาพระภิกษุรูปหนึ่งได้เข้าไปช่วยเหลือจนสามภรรยาคืนดีกันกลับมาคืนดีกันได้ การกระทำของท่านได้รับการยกย่องจากพระพุทธเจ้า เพราะท่านใช้สันติวิธีในรูปแบบไกลเกลี่ยคนกลาง

ในกฎทันตสูตร<sup>๙๖</sup> พระพุทธเจ้าได้ตรัสกับกุกกทันตะซึ่งเป็นผู้ปกครองหมู่บ้านชาณัมัตว่าในอดีตชาติที่พระองค์ทรงเสวยพระชาติเป็นบุโรหิตของพระเจ้ามหาวิจิตรราช วันหนึ่ง เจ้ามหาวิจิตรราชทรงดำริว่าพระองค์มีโภคทรัพย์ บริวารและเขตปกครองที่กว้างใหญ่ จึงมีพระประสงค์จะบูชามหาโยธูเพื่อถวายแก่เทพเจ้า บุโรหิตถวายบังคมว่าบ้านเมืองยังมีเสี้ยนหนาม มีการเบียดเบียน มีโจรปล้นบ้านดักจู่ในทางเปลี่ยว ทางที่ตีควรวาฬีแก้ปัญหาบ้านเมืองก่อน พระองค์ตรัสว่าจะปราบเสี้ยนหนามด้วยการประหาร จองจำ ปรับไหม ตำนินโทษหรือเนรเทศ แต่บุโรหิตแนะนำพระองค์ให้พระราชทานพันธ์พืช อาหาร ให้แก่พลเมืองผู้ขยันในการเกษตรกรรมและการเลี้ยงปศุสัตว์ ขอให้พระราชทานต้นทุนให้แก่พลเมืองที่ขยันในการค้าขาย รวมทั้งขอให้พระองค์พระราชทานอาหารและเงินเดือนแก่ข้าราชการที่ขยันในหน้าที่ เมื่อพระองค์ปฏิบัติตามทำให้ประชาชนชวนชวยในหน้าที่การงานของตนไม่เบียดเบียนบ้านเมืองของพระองค์ สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างร่มเย็นเป็นสุข และเป็นแนวทางในการนำกุกกทันตะไปใช้ในการปกครองหมู่บ้านให้มีความสุขต่อไป

<sup>๙๓</sup> พระไพศาล วิสาโล, **ลหลักปกรรรม**, (กรุงเทพมหานคร: มติชน, ๒๕๕๒), หน้า ๔๒.

<sup>๙๔</sup> ม.อ. (ไทย) ๑๔/๔๑/๕๐.

<sup>๙๕</sup> วิ.มหา. (ไทย) ๑/๓๔๑/๓๗๗.

<sup>๙๖</sup> ที.สี. (ไทย) ๙/๓๓๘/๑๓๑-๑๓๒.

พระพุทธศาสนาในแนวทางสันติวิธี คือ เมื่อครั้งพระพุทธเจ้าทรงประกาศพระพุทธศาสนา จนทำให้พระเจ้าปเสนทิโกศลเกิดความเลื่อมใสเป็นอย่างยิ่ง และทรงดำริว่าตระกูลศากยะของพระพุทธเจ้าเป็นตระกูลที่ประเสริฐ ทรงมีพระประสงค์จะเกี่ยวข้องกับตระกูลศากยะจึงส่งคณะทูตไปขอหญิงสาวที่มีเชื้อสายของศากยะมาอภิเษกสมรสกับพระองค์ ส่วนเจ้าศากยะเกิดความรังเกียจในสายเลือดตระกูลอื่น จึงได้นำหญิงฉันทาล ชื่อ วาสภัตติยา ส่งไปอภิเษกสมรสกับพระเจ้าปเสนทิโกศล โดยอ้างว่าเป็นเชื้อสายศากยะ ต่อมาได้ประสูติพระโอรสนามว่าวิฑูทกะ เมื่อเจ้าชายวิฑูทกะพระชนมายุได้ ๑๖ พรรษา จึงได้เสด็จไปเยี่ยมพระญาติฝ่ายมารดา เมื่อพำนักอยู่ที่กรุงกบิลพัสดุ์ไม่นานจึงเสด็จกลับ ปรากฏว่าทหารได้ลี้มอาวุธไว้จึงกลับไปเอาอาวุธ และได้เห็นเจ้าหน้าที่เอาน้ำนมผสมน้ำมาล้างที่ประทับของพระองค์ พร้อมทั้งกันตว่าลูกนางทาสมานั่งบนกระดานแผ่นนี้ทำให้เกิดเสียด เมื่อเจ้าชายวิฑูทกะทรงทราบจึงพิโรธเดือดดาลคับแค้นพระทัยอย่างรุนแรง จึงได้ลั่นพระวาจาว่าจะเอาเลือดในลำคอของเจ้าศากยะเหล่านั้นมาล้างแผ่นกระดานที่พระองค์นั่ง ต่อมาเมื่อสถาปนาตนเองเป็นกษัตริย์ จึงยกทัพไปตีกรุงกบิลพัสดุ์ ในขณะนั้นพระพุทธเจ้าทรงทราบด้วยพระญาณ จึงเสด็จมานั่งประทับใต้ต้นไม้ที่ไม่มีร่มเงา เมื่อพระเจ้าวิฑูทกะเห็นดังนั้นจึงตรัสถามว่าทำไมพระองค์จึงมาประทับใต้ต้นไม้ที่ไม่มีร่มเงา ขอพระองค์ทรงเสด็จไปประทับใต้ต้นไม้ที่มีร่มเงาเถิด พระพุทธเจ้าตรัสว่า “ช่างเถิดมหาบพิตร ชื่อว่าร่มเงาของหมู่ญาติเป็นของเย็น”<sup>๙๗</sup> ด้วยความเกรงพระทัยพระพุทธเจ้า พระเจ้าวิฑูทกะจึงไม่กล้าเดินทัพต่อไป เหตุการณ์ลักษณะนี้มักจะมีปรากฏให้เห็นอยู่ในประวัติศาสตร์พระพุทธศาสนา

กล่าวโดยสรุป พระพุทธศาสนามีแนวทางและเป้าหมายเพื่อสันติ คือ การดับทุกข์ ดับความเร่าร้อนและรุนแรงภายในใจ ส่งผลให้การดำเนินชีวิตโดยไม่แสดงพฤติกรรมเบียดเบียนและขัดแย้ง ทำให้กายและวาจาสงบตามไปด้วย ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญของพระพุทธศาสนาทั้งก่อนและในขณะที่มีความขัดแย้ง

## ๒.๔ สรุป

การสื่อสารบุคคลต้องใช้ภาษาทั้ง ๒ รูปแบบในการสื่อสารควบคู่กันไปเพื่อเสริม หรือ เน้นย้ำสร้างความเข้าใจให้แก่กันและกัน หากจะพูดหรือว่าใช้อวัจนภาษา หรือ วัจนภาษาอย่างใดอย่างหนึ่งล้วนๆ ในการสื่อสาร คงต้องใช้ความชำนาญ หรือมีการอธิบายมากและอาจจะใช้เวลามากหรืออาจมีบุคคลที่ ๓ ในการแปลความหมายเพื่อสร้างความเข้าใจของแต่ละฝ่ายทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ดังจะเห็นได้จากการสื่อสารของคนต่างสังคมกัน และภาษาใบ้ จะมีล่ามแปลภาษาเพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับสาร แต่หากในการสื่อสารนั้น ผู้ส่งสารใช้ทั้งภาษาคำพูดและการแสดงออกของอวัจนภาษาในรูปแบบต่างๆ ประกอบกัน เช่น การชี้บอก การพยักหน้าแสดงการรับรู้ หรือการยิ้มตอบรับ โบกมือห้าม หรือการนิ่งตั้งใจฟัง หรือแสดงสีหน้าสงสัย เหล่านี้ย่อมจะสร้างปฏิกิริยาตอบกลับให้ผู้ส่งสารได้รับรู้ และสามารถสร้างความเข้าใจและสื่อสารแก่กันและกันได้ดียิ่งขึ้น จึงเป็นสิ่งที่แน่นอนตลอดไปว่า ในกระบวนการสื่อสารนั้น พระพุทธศาสนานั้น ไม่สนับสนุนให้ทำการ

<sup>๙๗</sup> อ่างในพระมหามหรรษา ธรรมหาโส (นิธิบุญยากร), “รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี: กรณีลุ่มน้ำแม่ตาซ่าง จ.เชียงใหม่”, หน้า ๘๒.



สื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่จำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากการสื่อสารนั้น เป็นการสื่อสารที่เป็นไป  
ในทางที่ไม่ดี เป็นโทษ อย่างไรก็ตาม หากต้องทำการสื่อสารกับบุคคลอื่น ก็มีแนวทางปฏิบัติอยู่ ดังเช่น  
สำรวจมวจา หรือ วจีสมาจาร เป็นต้น

## บทที่ ๓

### สภาพปัญหาและการจัดการความขัดแย้งในการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้

เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาความขัดแย้งในการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้ อันจะเป็นแนวทางในการวิเคราะห์แก้ปัญหาดังกล่าว ในบทนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอประเด็นสภาพปัญหาจากการติดตามหนี้ในปัจจุบัน และแนวคิดทฤษฎีการสื่อสาร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### ๓.๑ สภาพปัญหาจากการติดตามหนี้

การขยายตัวของธุรกิจจำหน่ายรถยนต์ อันเนื่องมาจากนโยบายรถยนต์คันแรกของรัฐบาล และกระแสบริโภคนิยมของประชาชน ทำให้ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ได้รับอานิสงส์เกิดการขยายตัวทางธุรกิจสูงขึ้นในช่วงที่ผ่านมา ธุรกิจให้เช่าซื้อจึงมีบทบาทและความสำคัญต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทย แต่ในขณะเดียวกันยอดจัดเก็บหนี้ของธุรกิจเช่าซื้อที่ลดลง ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งจากการติดตามทวงถามหนี้ตามมา เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารติดตามหนี้ของธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอประเด็นเกี่ยวกับธุรกิจเช่าซื้อ สัญญาเช่าซื้อคืออะไร ลักษณะของการเช่าซื้อ บทบาทสิทธิและหน้าที่ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปัญหาความขัดแย้งหรือความรุนแรงที่เกิดขึ้นในระหว่างการติดตามทวงถามหนี้ และการจัดการปัญหาความขัดแย้ง ดังนี้

##### ๓.๑.๑ ความหมายและลักษณะของสัญญาเช่าซื้อ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน **เช่าซื้อ** (กฎ) น. ชื่อสัญญาซึ่งเจ้าของเอาทรัพย์สินออกให้เช่า และให้คำมั่นว่าจะขายทรัพย์สินนั้น หรือว่าจะให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นสิทธิแก่ผู้เช่า โดยเงื่อนไขที่ผู้เช่าได้ใช้เงินเป็นจำนวนเท่านั้นเท่านั้นคราว<sup>๑</sup>

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ ๓ ลักษณะ ๕ **เช่าซื้อ** มาตรา ๕๗๒ ได้ให้คำจำกัดความของสัญญาเช่าซื้อและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการเช่าซื้อไว้ว่า **อันว่าเช่าซื้อ** นั้น คือสัญญาซึ่งเจ้าของเอาทรัพย์สินออกให้เช่า และให้คำมั่นว่าจะขายทรัพย์สินนั้นหรือว่าจะให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นสิทธิแก่ผู้เช่า โดยเงื่อนไขที่ผู้เช่าได้ใช้เงินเป็นจำนวนเท่านั้นเท่านั้นคราว สัญญาเช่าซื้อนั้นถ้าไม่ทำเป็นหนังสือ ท่านว่าเป็นโมฆะ มาตรา ๕๗๓ ผู้เช่าจะบอกเลิกสัญญาในเวลาใดเวลาหนึ่งก็ได้ด้วยส่งมอบทรัพย์สินกลับคืนให้แก่เจ้าของโดยเสียค่าใช้จ่ายของตนเอง และมาตรา ๕๗๔ ในกรณีผิดนัดไม่ใช้เงินสองคราวติด ๆ กัน หรือกระทำผิดสัญญาในข้อที่เป็นส่วนสำคัญ เจ้าของทรัพย์สินจะบอกเลิกสัญญาเสียก็ได้ ถ้าเช่นนั้นบรรดาเงินที่ได้ใช้มาแล้วแต่ก่อน ให้ริบเป็นของเจ้าของทรัพย์สิน และเจ้าของทรัพย์สินชอบที่จะกลับเข้าครองทรัพย์สินนั้นได้ด้วย อนึ่งในกรณีกระทำผิดสัญญาเพราะผิดนัดไม่ใช้เงินซึ่งเป็นคราวที่สุดนั้น ท่านว่าเจ้าของทรัพย์สินชอบที่จะริบบรรดาเงินที่ได้ใช้มาแล้วแต่ก่อน และกลับเข้าครองทรัพย์สินได้ต่อเมื่อระยะเวลาใช้เงินได้พ้นกำหนดไปอีกงวดหนึ่ง

<sup>๑</sup>ราชบัณฑิตยสถาน,พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๒, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น, ๒๕๕๖), หน้า ๓๗๐.

ศาสตราจารย์ ดร.จิต เศรษฐบุตร กล่าวว่า สัญญาเช่าซื้อเป็นสัญญาระหว่างบุคคลสองฝ่าย คือฝ่ายผู้ให้เช่าซื้อและฝ่ายผู้เช่าซื้อทำการแสดงเจตนาตกลงกันว่า ผู้ให้เช่าซื้อตกลงให้ผู้เช่าซื้อเช่าทรัพย์สินของตนและผู้เช่าซื้อตกลงเช่าทรัพย์สินของผู้ให้เช่าซื้อ และมีข้อตกลงเพิ่มเติมอีกว่า ผู้ให้เช่าซื้อให้ค้ำประกันว่าจะขายทรัพย์สินนั้น หรือว่าจะให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นสิทธิแก่ผู้เช่าซื้อโดยมีเงื่อนไขที่ผู้เช่าซื้อได้ใช้เงินเป็นจำนวนเท่านั้นเท่านั้นคราว<sup>๒</sup>

กล่าวโดยสรุปแล้วจะเห็นว่า การเช่าซื้อเป็นการให้สินเชื่อประเภทหนึ่งของสถาบันธุรกิจการเงิน เพื่อสนับสนุนธุรกิจ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค เมื่อพิจารณาในฐานะทางการเงิน ถือเป็นสินเชื่อ หมายถึงความเชื่อถือที่สถาบันการเงินให้เครดิตต่อลูกค้าของสถาบันการเงิน มีสัญญาเช่าซื้อแสดงความยินยอมมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าผู้ซื้อไปก่อน โดยไม่ต้องชำระราคาสินค้าเป็นเงินสดทั้งหมดในคราวเดียว และมีข้อตกลงหรือพันธะผูกพันว่าจะมีการชำระเงินค่าสินค้านั้นเป็นงวดๆ ในวันข้างหน้าตามแต่ตกลงกัน การให้เช่าซื้อจึงช่วยเร่งการตัดสินใจของผู้บริโภค ตอบสนองต่อผู้บริโภค และเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจการขยายตัวของการบริโภค ดังนั้น ธุรกิจเช่าซื้อจึงมีความสำคัญต่อภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

### ๓.๑.๒ ความสำคัญของธุรกิจให้เช่าซื้อ

สัญญาเช่าซื้อถูกนำมาใช้ในวิถีชีวิตประจำวัน หรือในการดำเนินธุรกิจที่ใช้กันมาก เพื่อให้ผู้เช่าซื้อได้มาซึ่งทรัพย์สิน และเป็นกลยุทธ์ในการขายหรือในการแสวงหากำไร ตลอดจนการสร้างหลักประกันในอีกรูปแบบหนึ่งของผู้ให้เช่าซื้อ ดังนั้น การเช่าซื้อจึงมีความสำคัญทั้งในด้านของผู้เช่าซื้อและผู้ให้เช่าซื้อ เมื่อพิจารณาจากมุมมองด้านผู้เช่าซื้อจะเห็นได้ว่า ผู้เช่าซื้อประสงค์จะใช้ทรัพย์สินโดยชำระค่าใช้ทรัพย์สินเป็นค่าเช่ารายงวด แต่เมื่อได้เช่าและชำระค่าเช่าครบกำหนดเวลาที่ตกลงกันแล้วจะได้กรรมสิทธิ์ ซึ่งดีกว่าการชำระค่าเช่าธรรมดา ซึ่งค่าเช่าซื้อนี้รวมราคาทรัพย์สินที่เช่าซื้อและดอกเบี้ย ในมุมมองกลับกันเมื่อพิจารณาจากด้านผู้ให้เช่าซื้อ จะสามารถขายสินค้าได้ ในกรณีที่ผู้ให้เช่าซื้อเป็นผู้ผลิตเอง และสำหรับกรณีที่ผู้ให้เช่าซื้อเป็นธนาคาร หรือสถาบันการเงิน ธนาคารหรือสถาบันการเงินจะเป็นผู้ชำระราคาทรัพย์สินให้แก่ผู้ขาย และให้ผู้เช่าซื้อชำระค่าเช่าซื้อเป็นงวดๆ แก่ตนไปจนกว่าจะครบ ซึ่งสาเหตุที่ให้ผู้เช่าซื้อมาทำสัญญาเช่าซื้อนั้น เพราะสัญญาเช่าซื้อจะให้ประโยชน์แก่ธนาคารหรือสถาบันการเงินที่จะเข้าครอบครองทรัพย์สินที่เช่าซื้อ และยึดเงินค่าเช่าซื้อที่ส่งมาแล้วทั้งหมด หากปรากฏว่าผู้เช่าซื้อผิดนัดไม่ชำระค่าเช่าซื้อ และในระหว่างเวลาเช่าซื้อ กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่เช่าซื้อก็ยังเป็นของผู้ให้เช่าซื้อ อันเป็นหลักประกันประการหนึ่ง

ดังนั้น สัญญาเช่าซื้อจึงมีบทบาท สิทธิของผู้เกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจน ภายหลังจากที่ทั้งสองฝ่ายได้ทำสัญญาเช่าซื้อต่อกันแล้ว ซึ่งตามสัญญาเช่าซื้อโดยทั่วไปจะระบุถึงสิทธิหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจนว่าทั้งสองฝ่ายคือระหว่างผู้เช่าซื้อ ผู้ให้เช่าซื้อ มีบทบาท สิทธิและหน้าที่ต่อกันอย่างไร

<sup>๒</sup>จิต เศรษฐบุตร, หลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และการเมือง, ๒๔๘๒), หน้า ๑๕.

### ๓.๑.๓ บทบาทสิทธิและหน้าที่ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

จากความหมายของสัญญาเช่าซื้อ สัญญาเช่าซื้อเป็นสัญญาระหว่างบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายผู้ให้เช่าซื้อและฝ่ายผู้เช่าซื้อ ทั้งสองฝ่ายต่างมีสิทธิและหน้าที่ต่อกัน ดังนี้

#### ๑) ผู้ให้เช่าซื้อ

(๑) สิทธิของผู้ให้เช่าซื้อ ผู้ให้เช่าซื้อ มีสิทธิบอกเลิกสัญญาเช่าซื้อได้เมื่อผู้เช่าซื้อ กระทำผิดสัญญาในข้อที่เป็นส่วนสำคัญเช่นผู้เช่าซื้อนำทรัพย์สินที่เช่าซื้อไปขายให้แก่บุคคลอื่นใน ระหว่างอายุสัญญา หรือเมื่อผู้เช่าซื้อผิดนัดไม่ชำระค่าเช่าซื้อสามคราวติด ๆ กัน

(๒) หน้าที่ของผู้ให้เช่าซื้อ ที่มีต่อผู้เช่าซื้อ นั้น คือ

- หน้าที่ที่จะต้องส่งมอบทรัพย์สินที่เช่าซื้อให้แก่ผู้เช่าซื้อได้ครอบครอง และใช้ประโยชน์
- หน้าที่เกี่ยวกับสภาพของทรัพย์สินที่เช่าซื้อ หากมีความชำรุด บกพร่องไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้
- หน้าที่จะต้องให้ผู้เช่าซื้อได้ใช้สอยทรัพย์สินนั้นเป็นปกติสุข
- หน้าที่ในการดูแลรักษาทรัพย์สิน
- หน้าที่ในการซ่อมแซมทรัพย์สิน
- หน้าที่ที่จะต้องรับชำระเงินค่าเช่าซื้อ
- หน้าที่ที่จะต้องโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินแก่ผู้เช่าซื้อเมื่อผู้เช่าซื้อได้ ชำระเงินครบถ้วน

#### ๒) ผู้เช่าซื้อ

(๑) สิทธิของผู้เช่าซื้อ

- เรียกให้ผู้ให้เช่าซื้อโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่เช่าให้แก่ตน เมื่อได้ ชำระเงินค่าเช่าซื้อครบถ้วนแล้ว
- เรียกให้ผู้ให้เช่าซื้อรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทน อันเกิดจากการที่ ทรัพย์สินชำรุดบกพร่อง
- เรียกให้ผู้ให้เช่าซื้อรับผิดชอบในการรอนสิทธิของทรัพย์สินที่ให้เช่าซื้อ
- มีสิทธิจะบอกเลิกสัญญาในเวลาใดเวลาหนึ่งก็ได้ ด้วยการส่งมอบ ทรัพย์สินที่เช่าซื้อกลับคืนให้แก่เจ้าของ (ผู้ให้เช่า) โดยเสียค่าใช้จ่าย ในการส่งมอบ

(๒) หน้าที่ของผู้เช่าซื้ออาจจำแนกออกได้ดังต่อไปนี้

- หน้าที่ที่จะต้องรับมอบทรัพย์สินที่เช่าซื้อไว้ในครอบครองของตน
- หน้าที่ที่จะต้องไม่ใช้ทรัพย์สินเป็นอย่างอื่น นอกจากตามข้อกำหนด แห่งสัญญาหรือตามประเพณีนิยมปกติ
- หน้าที่ที่จะต้องดูแลรักษาทรัพย์สินที่เช่าซื้อ

- หน้าที่ที่จะต้องให้ผู้เช่าซื้อเข้าตรวจดูทรัพย์สินที่เช่าซื้อ
- หน้าที่ที่จะต้องแจ้งเหตุการณ์บางอย่างแก่ผู้ให้เช่าซื้อทราบ
- หน้าที่ที่จะต้องส่งมอบทรัพย์สินคืน
- หน้าที่ที่จะต้องชำระค่าเช่าซื้อ

จะเห็นได้ว่า ทั้งผู้ให้เช่าซื้อและผู้เช่าซื้อต่างมีสิทธิและหน้าที่ต่อกัน การใช้สิทธิของแต่ละฝ่ายนั้นหากอยู่ในขอบเขตแห่งสิทธิที่ตนมี และอีกฝ่ายเคารพในสิทธิของอีกฝ่าย และกระทำตามหน้าที่ของตน ปัญหาย่อมไม่อาจเกิดขึ้น แต่ประเด็นสำคัญคือ หากอีกฝ่ายไม่เคารพสิทธิของอีกฝ่าย และไม่ทำหน้าที่ของตน เช่น ลูกหนี้ไม่เคารพสิทธิของเจ้าหนี้ที่ควรจะได้รับชำระหนี้ และลูกหนี้เองไม่ทำหน้าที่ของตนที่จะต้องชำระหนี้ เช่นนี้ย่อมเกิดภาวะหนี้ค้างชำระ และเจ้าหนี้มีสิทธิที่จะทวงถามให้ลูกหนี้ชำระหนี้ ทั้งนี้ เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายคือเจ้าหนี้ และลูกหนี้ต่างก็ได้รับความเป็นธรรม ได้รับการคุ้มครองตามสิทธิ ประเด็นที่น่าสนใจ คือ กฎหมายได้วางกฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามติดตามหนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิและสร้างความเป็นธรรมไว้อย่างไร

### ๓.๑.๔ กฎ ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการทวงถามติดตามหนี้ การให้ความหมายของหนี้ต้องมีความชัดเจน ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน หนี้ หมายถึง เงินที่ผู้หนึ่งติดค้างอยู่จะต้องใช้ให้แก่อีกผู้หนึ่ง, ส่วนหนี้สิน คือ นิติสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่ ๒ ฝ่ายขึ้นไป ซึ่งฝ่ายหนึ่งเรียกว่าเจ้าหนี้มีสิทธิที่จะบังคับบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าลูกหนี้ให้กระทำการหรืองดเว้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง<sup>๓</sup>

หนี้ เป็นคำสามัญที่คนทั่วไปใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน ไม่เกี่ยวกับกฎหมายก็ได้ เมื่อกล่าวถึงหนี้คนทั่วไปจะมองในแง่ของความผูกพันระหว่างกัน ถ้าคนหนึ่งมีความผูกพันกับอีกคนหนึ่งก็ว่ามีหนี้ต่อกัน<sup>๔</sup> ส่วนนักกฎหมายได้ให้ความหมายของคำว่า “หนี้” ไว้ต่างๆ กัน ศาสตราจารย์หม่อมราชวงศ์ เสนีย์ ปราโมช ให้ความหมายไว้ว่า หนี้ คือความผูกพันที่มีผลในกฎหมาย ซึ่งบุคคลฝ่ายหนึ่งเรียกว่าเจ้าหนี้ ชอบที่จะได้รับชำระหนี้ มีวัตถุประสงค์เป็นการกระทำหรืองดเว้นหรือส่งมอบทรัพย์สินจากบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่า “ลูกหนี้”<sup>๕</sup> ศาสตราจารย์ จี๊ด เศรษฐบุตร ให้ความหมายคำว่าหนี้ว่าหนี้เป็นนิติสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองฝ่าย ซึ่งฝ่ายหนึ่งต้องกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายที่ต้องกระทำนั้นเรียกว่า “ลูกหนี้” ส่วนฝ่ายที่ได้รับผลของการกระทำนั้น เรียกว่า “เจ้าหนี้” ส่วนการกระทำนั้นแยกออกเป็น ๓ ชนิด คือ

- ๑) กระทำการอย่างที่เขาใจกัน
- ๒) กระทำการละเว้นการกระทำ และ
- ๓) กระทำการโอนทรัพย์สิน<sup>๖</sup>

<sup>๓</sup>ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒, หน้า ๑๒๕๑.

<sup>๔</sup>ไพโรจน์ วายุภาพ, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยหนี้, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เดือนตุลา, ๒๕๔๒), หน้า ๑๓.

<sup>๕</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๔.

<sup>๖</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๕.

โสภณ รัตนกร กล่าวถึง “หนี้” ว่าคำนี้แม้จะเป็นคำไทย แต่ความหมายและแนวความคิดในเรื่องหนี้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หาใช่ของไทยเราเองไม่ เราเอาแนวความคิดเรื่องหนี้มาจากระบบกฎหมายซีวิลลอว์ ซึ่งมีรากฐานมาจากกฎหมายโรมันอีกต่อหนึ่ง หนี้คำนี้จึงเป็นคำแปลของสิทธิชนิดหนึ่งซึ่งเรียกกฎหมายโรมันว่าเป็น “ภาระ” หรือ “หน้าที่”<sup>๗</sup>

พระยาเทพวิฑูร กล่าวว่ คำว่า “หนี้” ที่ใช้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เดิมทีเดียวมีผู้แปลว่า ความจำต้องทำ ต่อมาแปลกันว่าหน้าที่ทางแพ่ง ต่อมาอีกสมัยหนึ่งแปลว่า หนี้หรือความเป็นหนี้และต่อมามีผู้แปลว่าพันธธรรม ในที่สุดจึงกลับมาใช้คำว่าหนี้<sup>๘</sup>

ภัทรศักดิ์ วรรณแสง กล่าวว่ “หนี้” นั้น ไม่มีนิยามในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แต่เมื่อพิจารณาถึงลักษณะ และผลของหนี้ตามกฎหมายแล้ว คำว่า “หนี้” หมายรวมถึง นิติสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองฝ่าย ฝ่ายหนึ่งเรียกว่า “ลูกหนี้” ที่จำต้องกระทำการ งดเว้นกระทำการ หรือส่งมอบทรัพย์สินให้แก่อีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่า “เจ้าหนี้” หนี้จึงเป็นบุคคลสิทธิ คือผูกพันตามกฎหมายระหว่างบุคคลสองฝ่าย หรือหลายฝ่ายที่เข้ามาเกี่ยวพันกัน<sup>๙</sup>

### ๓.๑.๕ ประเภทของหนี้ และเกณฑ์พิจารณาการให้สินเชื่อ

ฤทธิชัย แกมมณาค แบ่งหนี้ออกเป็น ๓ ประเภทตามวัตถุประสงค์ของการเป็นหนี้กล่าวคือ

- ๑) หนี้เพื่อการอุปโภคบริโภค
- ๒) หนี้เพื่อที่อยู่อาศัย
- ๓) หนี้เพื่อการลงทุน<sup>๑๐</sup>

ในแง่ของผู้ประกอบธุรกิจ ได้แบ่งหนี้ตามประเภทของสินเชื่อ โดยมีเกณฑ์การจัดประเภทตามระยะเวลา วัตถุประสงค์ ผู้ขอรับสินเชื่อ ผู้ให้สินเชื่อ หลักประกัน สรุปลงเป็นตารางได้ดังนี้<sup>๑๑</sup>

<sup>๗</sup>โสภณ รัตนกร, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยหนี้, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สมมิตรออฟเซต), หน้า ๔๒.

<sup>๘</sup>เรื่องเดียวกัน.

<sup>๙</sup>ภัทรศักดิ์ วรรณแสง, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หนี้, พิมพ์ครั้งที่ ๙ (แก้ไขเพิ่มเติม), (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๕๐), หน้า ๑๑.

<sup>๑๐</sup>ฤทธิชัย แกมมณาค, การแก้ปัญหาหนี้ในระบบด้วยมุมมองทางพระพุทธศาสนา, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://www.gotoknow.org/posts/๕๐๘๘๓๖> [๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗].

<sup>๑๑</sup><http://www.fpo.go.th/S-/Source/ECO/ECO๒๙.htm> ออนไลน์ เข้าถึงเมื่อ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

ระยะเวลา	วัตถุประสงค์	ผู้ขอรับสินเชื่อ	ผู้ให้สินเชื่อ	หลักประกัน
๑.ระยะสั้น	๑.เพื่อการบริโภค	๑.สำหรับบุคคล	๑.บุคคลเป็นผู้ให้	๑.ไม่มีหลักประกัน
๒.ระยะกลาง	๒.เพื่อการลงทุน	๒.สำหรับธุรกิจ	๒.สถาบันการเงินเป็นผู้ให้	๒.มีหลักประกัน
๓.ระยะยาว	๓.เพื่อการพาณิชย์	๓.สำหรับรัฐบาล	๓.หน่วยงานอื่น ๆ เป็นผู้ให้	

จากตารางประเภทสินเชื่อข้างต้นจะเห็นได้ว่า ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์จัดได้ว่าเป็นสินเชื่อระยะสั้น กล่าวเป็นหนี้สินระยะสั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริโภค เป็นสินเชื่อสำหรับบุคคล ผู้ให้สินเชื่อคือสถาบันการเงินเป็นผู้ให้

คุณลักษณะและความสามารถในการชำระหนี้ ซึ่งสถาบันการเงินจะพิจารณาจากผู้ขอสินเชื่อ นั้น แต่ละสถาบันการเงินต่างมีนโยบายเป็นของตนเอง ซึ่งศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ศคจ.<sup>๑๒</sup> นำเสนอว่าคุณลักษณะและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งสถาบันการเงินส่วนใหญ่จะใช้หลัก ๕ Cs ประกอบด้วย

<sup>๑๒</sup> <http://www.๑๒๑๓.or.th/th/serviceunderbot/loans/Pages/beforeloan.aspx> (ออนไลน์) เข้าถึงเมื่อ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ (ศคจ. ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน เป็นส่วนงานที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท. หรือแบงก์ชาติ) ได้จัดตั้งขึ้น เมื่อวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๕๕ เพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินอย่างเป็นระบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองสิทธิและส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้ใช้บริการทางการเงิน ศคจ.มีบทบาทหน้าที่หลัก ๓ ประการ คือ ๑) ให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ๒) ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับบริการทางการเงิน ๓) ส่งเสริมบทบาทหน้าที่ของ ธปท.

Character	คุณลักษณะและความน่าเชื่อถือของผู้ขอสินเชื่อ วินัยในการใช้และการชำระสินเชื่อในอดีต ซึ่งบอกรถึงความสามารถในการใช้หนี้และการบริหารจัดการสินเชื่อ
Capacity	ความสามารถในการจ่ายชำระหนี้คืนได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รวมถึงความมั่นคงของรายได้ที่จะนำมาชำระหนี้ในอนาคต
Capital	เงินทุน สินทรัพย์ หรือเงินฝากของผู้ขอสินเชื่อ เพื่อเป็นหลักประกันการให้กู้ยืม ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งในสินเชื่อธุรกิจ แม้ว่าสินทรัพย์เหล่านี้จะไม่ใช่แหล่งเงินสำหรับชำระหนี้ แต่จะเป็นแหล่งเงินสำรองสำหรับการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อในกรณีที่เกิดปัญหาไม่สามารถชำระหนี้ได้
Collateral	ผู้ค้ำประกันหรือหลักประกันที่ผู้ขอสินเชื่อนำมาจำนำ หรือจำนองเพื่อให้สถาบันการเงินมีความมั่นใจและลดความเสี่ยงหากผู้ขอสินเชื่อไม่ชำระหนี้ตามกำหนด ซึ่งสามารถให้ผู้ค้ำประกันชำระหนี้แทนหรือนำหลักประกันมาขายทอดตลาดได้ตามที่กฎหมายกำหนด
Conditions	ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อรายได้ของผู้ขอสินเชื่อ เช่น เศรษฐกิจ เงินเฟ้อ ความมั่นคงในรายได้และการงาน ปัญหาสงคราม สิ่งแวดล้อม ที่มีผลกระทบต่อความเป็นไปได้ของโครงการลงทุนหรือรายได้ของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งจะมีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ในอนาคต

ในการให้สินเชื่อหรือก่อนหน้านั้น สถาบันการเงินจะให้หลักประกัน หรือผู้ค้ำประกัน ซึ่งการให้เข้าชื่อนั้นส่วนใหญ่จะมีผู้ค้ำประกันเพื่อค้ำประกันการชำระหนี้ค่าเช่าซื้อของผู้เช่าซื้อ ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ศคช.<sup>๑๓</sup> ได้นำเสนอว่า สิ่งที่ต้องรู้เมื่อเป็นผู้ค้ำประกัน คืออ่านเงื่อนไขในการค้ำประกันให้ละเอียด, ทำความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตความรับผิดชอบในฐานะผู้ค้ำประกัน, ตรวจสอบความถูกต้องของวงเงินและประเภทของสินเชื่อที่ค้ำประกันที่ระบุในสัญญา และหากสงสัยอะไรสอบถามก่อนลงชื่อในสัญญา

นอกจากนี้ภาครัฐเองได้เห็นปัญหาจากการติดตามหนี้จากผู้ค้ำประกัน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค<sup>๑๔</sup> ได้กำหนดให้ผู้ค้ำประกันการเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ต้องมีคำเตือนผู้ค้ำประกันแล้ว ยังได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายและพาณิชย์ (ฉบับที่ ๒๐) พ.ศ.๒๕๕๗<sup>๑๕</sup> ซึ่งเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ การที่บทบัญญัติของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน ยังไม่เพียงพอที่จะคุ้มครองสิทธิและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ค้ำประกัน และผู้จำนองซึ่งมิใช่ลูกหนี้ชั้นต้น แต่เป็นเพียงบุคคลภายนอกที่ยอมผูกพันตนต่อเจ้าหนี้ในการที่จะชำระหนี้แทนลูกหนี้เท่านั้น โดยข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติปรากฏว่าเจ้าหนี้ส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการอาชีพให้กู้ยืม มักจะอาศัยอำนาจต่อรองที่สูงกว่าหรือความได้เปรียบในทางการเงิน กำหนดข้อตกลงอันเป็นการยกเว้นสิทธิของผู้ค้ำประกันหรือผู้จำนองตามที่

<sup>๑๓</sup> <http://www.๑๒๑๓.or.th/th/serviceunderbot/loans/Pages/beforeloan.aspx> (ออนไลน์) เข้าถึงเมื่อ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗.

<sup>๑๔</sup> ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๙ ตอนพิเศษ ๑๗๔ ง ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๕.

<sup>๑๕</sup> ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๑ ตอนที่ ๗๗ ก หน้า ๑๔



กฎหมายบัญญัติไว้ หรือให้ค้ำประกันหรือจำนองต้องรับผิดชอบเหมือนเป็นลูกหนี้ขั้นต้น กรณีจึงส่งผลให้ผู้ค้ำประกันหรือผู้จำนองซึ่งเป็นประชาชนทั่วไป ไม่ได้ได้รับความคุ้มครองตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย รวมทั้งต้องกลายเป็นผู้ถูกฟ้องล้มละลายอีกเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้ค้ำประกันและผู้จำนอง จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติเกี่ยวกับการค้ำประกันขึ้น

สรุปสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เรื่องค้ำประกัน<sup>๑๖</sup> คือ จะช่วยเหลือผู้ค้ำประกันหนี้ที่จะถูกธนาคารพาณิชย์รบกวน หากลูกหนี้ไม่ชำระหนี้หรือค้างชำระหนี้ เจ้าหนี้ก็จะไล่ทวงหนี้จากผู้ค้ำประกันเลย โดยไม่ทวงถามจากลูกหนี้ ซึ่งถือว่าไม่เป็นธรรม สาระสำคัญในกฎหมายที่จะมีผลออกมาบังคับใช้คือ

๑. กำหนดให้เจ้าหนี้ต้องกำหนดรายละเอียดของหนี้และขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ค้ำประกันในหนี้ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งลูกหนี้อาจผิดนัดชำระไว้ในข้อตกลงปล่อยสินเชื่อ

๒. กำหนดให้ข้อตกลงที่ให้ผู้ค้ำประกัน ต้องรับผิดชอบอย่างเดียวกับลูกหนี้เป็นโมฆะ ปัจจุบันเจ้าหนี้มักทำสัญญาให้ผู้ค้ำประกันต้องรับผิดชอบต่างไปจากบทบัญญัติลักษณะที่ค้ำประกัน ทำให้เป็นภาระแก่ผู้ค้ำประกันเกินสมควร

๓. กรณีลูกหนี้ผิดนัด หากเจ้าหนี้ไม่ทำหนังสือบอกกล่าวผู้ค้ำประกันใน ๖๐ วัน ให้ผู้ค้ำประกันหลุดพ้นจากความรับผิดในดอกเบี้ย ค่าสินไหมทดแทน ฯลฯ

๔. ให้ผู้ค้ำประกันได้รับประโยชน์จากที่เจ้าหนี้ลดจำนวนหนี้ให้แก่ลูกหนี้ รวมทั้งกำหนดให้ข้อตกลงที่เพิ่มภาระแก่ผู้ค้ำประกันเป็นโมฆะ จากปัจจุบันเจ้าหนี้ลดหนี้ให้ลูกหนี้ โดยไม่ต้องแจ้งผู้ค้ำประกันทราบ ทำให้ผู้ค้ำประกันสามารถปลดเปลื้องหนี้จำนวนที่ลดลงได้

๕. ให้ผู้ค้ำประกันหลุดพ้นจากความรับผิดในหนี้อันมีกำหนดเวลาแน่นอน และเจ้าหนี้นยอมผ่อนเวลาให้แก่ลูกหนี้

จะเห็นได้ว่า ก่อนมีการให้สินเชื่อหรือก่อนหนี้ขึ้น แม้สถาบันการเงินจะพยายามพิจารณาอย่างละเอียดก่อนให้สินเชื่อแล้วก็ดี รวมถึงการมีผู้ค้ำประกันหนี้เข้ามาเกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม เมื่อลูกหนี้ประสบปัญหาขาดสภาพคล่องไม่สามารถชำระหนี้ ภาระหนี้ค้างชำระของลูกหนี้ ย่อมไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เมื่อลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ เจ้าหนี้สถาบันการเงินจะพยายามติดตามทวงถามหนี้จากลูกหนี้และผู้ค้ำประกันที่ค้างชำระ ประเด็นที่น่าสนใจคือ การติดตามทวงถามหนี้ดังกล่าวได้ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งตามที่ปรากฏเป็นข่าวในสังคม

### ๓.๑.๖ สภาพความขัดแย้งจากการติดตามทวงถามหนี้ในสังคม

รายงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เกี่ยวกับภาวะสังคมไทย ไตรมาสสามปี ๒๕๕๗<sup>๑๗</sup> รายงานว่า “การก่อหนี้ของครัวเรือนมีแนวโน้มชะลอตัวลง แต่ต้องเฝ้าระวังการผิดนัดชำระหนี้ที่เพิ่มขึ้น ไตรมาสที่สามปี ๒๕๕๗ ....”

รายงานการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ในการให้ข้อมูลและคำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๗ (ข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ มิถุนายน

<sup>๑๖</sup> หนังสือพิมพ์โพสต์ทูเดย์ วันจันทร์ที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗, หน้า A2.

<sup>๑๗</sup> สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๔ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗, หน้า ๔.

๒๕๕๗) พบว่า การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมถึงเจ้าหน้าที่ Outsource) ในไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๗ เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมถึงเจ้าหน้าที่ Outsource) มีจำนวน ๑๖๙ เรื่อง เมื่อเทียบกับไตรมาส ๒/๒๕๕๖ เพิ่มขึ้น ๕๔% และเพิ่มขึ้น ๑๓% จากไตรมาสที่ผ่านมาโดยเรื่องที่ถูกร้องเรียนสูงสุดเรียงลำดับ

๑. พฤติกรรมการทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม เช่น มีลักษณะของการข่มขู่ และทำให้ลูกหนี้ได้รับความอับอาย

๒. เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า เช่น การขอยกเลิกบัตรเครดิต การขอใบเสร็จรับเงินจากการชำระหนี้

๓. ปัญหาการทุจริต/หลอกลวง ส่วนใหญ่เป็นด้านเงินให้สินเชื่อ เช่น เจ้าหน้าที่ให้ทำประกันภัยเพื่อจะได้รับการอนุมัติสินเชื่อ แต่สุดท้ายไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อและไม่สามารถยกเลิกการประกันที่ทำไว้<sup>๑๘</sup>

เมื่อเกิดภาวะหนี้ค้ำชำระ เจ้าหนี้ต้องพยายามติดตามทวงถาม ฝ่ายลูกหนี้ต้องทุกข์ใจหาเงินมาชำระหนี้เงินต้น ดอกเบี้ย ค่างวด ให้ตรงต่อเวลา หรือผ่อนปรนเวลาชำระหนี้ออกไป หรือต้องคอยหลบหนีเจ้าหนี้ ก่อให้เกิดความเครียด ความขัดแย้ง ไม่ไว้วางใจระหว่างกัน ซึ่งอาจเกิดโทษเสียเสียทำร้ายร่างกายกันถึงขั้นสาหัส เสียชีวิต ซึ่งสถานการณ์นี้ และปัญหาความขัดแย้ง ความรุนแรงจากภาวะการเป็นหนี้ นั้น ตามที่ปรากฏเป็นข่าวตามหนังสือพิมพ์ต่างๆ พอประมวลได้ดังนี้ หนี้ครัวเรือนพุ่ง สูงสุดในรอบ ๕ ปี ห่วงพังกู้นอกระบบ<sup>๑๙</sup> แท้ทั้งรถคันแรกยอดพุ่ง ทำผิดเงื่อนไขไม่มีปัญหาผ่อน<sup>๒๐</sup> รถมือสองล้นดินขายต่างประเทศ<sup>๒๑</sup> คนไทยหนี้บ้าน ธุรกิจทวงหนี้โต คาดเพิ่มขึ้น ๕๐%<sup>๒๒</sup> สาวใหญ่เครียดหนี้จุดไฟเผาตัว<sup>๒๓</sup> เจ้าหนี้ยกหนี้ ๑.๕ ล.<sup>๒๔</sup> ไทรจิก ทวงหนี้ที่ทำงาน<sup>๒๕</sup> หม่อมวิย ๒๐ เตือดทวงหนี้ไม่ให้อภัย<sup>๒๖</sup>

สรุปได้ว่าการเช่าซื้อ คือ การทำสัญญาที่ทำให้ประชาชนหรือบุคคลได้สินค้า เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือสินค้าใดสินค้านึง มาใช้ในชีวิตประจำวันหรือเพื่อทำการค้า โดยที่ยังไม่ได้เป็นเจ้าของหรือมีกรรมสิทธิ์ในรถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์ หรือสินค้านั้น ซึ่งไม่ต้องจ่ายค่าสินค้าเป็นเงินก้อนใหญ่ในคราวเดียว แต่จะใช้วิธีค่อย ๆ ทายจ่ายเป็นงวดๆ ตามที่ตกลงกันได้ และเมื่อจ่ายเงินครบตามสัญญา จะโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้นมาเป็นของผู้เช่าซื้อ โดยมีข้อดีของการเช่าซื้อเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้สินเชื่อประเภทอื่น คือ ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์อื่นเป็นหลักประกัน และสามารถใช่

<sup>๑๘</sup> www.thairath.co.th/content/137844 ไทยรัฐออนไลน์ เข้าถึงเมื่อ ๑ มกราคม ๒๕๕๘.

<sup>๑๙</sup> http://www.thairath.co.th/content/๓๕๓๔๒๒.

<sup>๒๐</sup> หนังสือพิมพ์ M๒F วันศุกร์ที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ หน้า ๙.

<sup>๒๑</sup> หนังสือพิมพ์ M๒F วันจันทร์ที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ หน้า ๙.

<sup>๒๒</sup> หนังสือพิมพ์ M๒F วันศุกร์ที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๗ หน้า ๗

<sup>๒๓</sup> หนังสือพิมพ์ M๒F วันพฤหัสบดีที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ หน้า ๑๐.

<sup>๒๔</sup> หนังสือพิมพ์ M๒F วันศุกร์ที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๗ หน้า ๗.

<sup>๒๕</sup> คมชัดลึกออนไลน์ วันที่ ๐๖-๑๐-๒๕๕๗ ร้องเรียนกับลุงแจ่ม : เปิดซองส่องไทย วันพุธ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๕.

<sup>๒๖</sup> คมชัดลึกออนไลน์ วันที่ ๐๖-๑๐-๒๕๕๗ อาชญากรรม : ชาวทั่วไป วันเสาร์ที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๕๕.

รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ที่เข้าซื้อได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องซื้อเงินสดชำระทั้งหมดในวันซื้อ โดยในการทำสัญญาเช่าซื้อจะมีผู้ค้าประกันเป็นผู้ค้าประกันการชำระหนี้ของผู้เช่าซื้อ หรือไม่ก็ได้แล้วแต่กรณี ภายหลังจากทำสัญญาเช่าซื้อต่างฝ่ายต่างมีสิทธิและหน้าที่ต่อกัน แต่ประเด็นที่น่าสนใจคือ การดำเนินการตามบทบาท สิทธิและหน้าที่ที่ไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะการติดตามทวงถามหนี้ ที่ผ่านกระบวนการสื่อสารที่ไม่ดี จนนำไปสู่ความขัดแย้ง คำถามคือสถาบันการเงินหรือผู้ให้สินเชื่อมีมาตรการแก้ไขปัญหาหรือจัดการความขัดแย้งจากการติดตามทวงถามหนี้อย่างไร ภาครัฐเอง ไม่ว่าจะเป็นธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะผู้กำกับดูแลสถาบันการเงิน หรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้เข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการจัดการต่อปัญหาความขัดแย้งจากการติดตามทวงถามหนี้ที่นับวันปัญหาเริ่มทวีความรุนแรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อร้องเรียนที่พบมากจากการติดตามทวงถามหนี้ คือ พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ด้วยการใช้อำนาจข่มขู่ ทำให้ลูกหนี้เกิดความอับอาย กล่าวได้ว่าปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นมาจากการสื่อสารที่นำไปสู่ความขัดแย้ง และก่อให้เกิดความรุนแรงในการติดตามทวงถามหนี้ ดังนั้น ในการจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจำเป็นต้องศึกษาเรียนรู้การใช้การสื่อสารอย่างไรที่เหมาะสมในการติดตามทวงถามหนี้ เพื่อจะได้สามารถจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งดังกล่าวได้ตรงประเด็น

## ๓.๒ การสื่อสาร

เมื่อมีภาวะหนี้ค้างชำระ เพื่อติดตามทวงถามให้ลูกหนี้ชำระหนี้ เจ้าหนี้จะมีการติดตามทวงถาม สื่อสารภาระหนี้ไปยังลูกหนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร ประเภทและรูปแบบของการสื่อสาร ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจะได้นำเสนอ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### ๓.๒.๑ ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Communication" มีใช้ในภาษาไทยหลายคำ เช่น การติดต่อสื่อสาร การสื่อความหมาย มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Communis ซึ่งหมายถึง Common หรือ Commonness ในภาษาอังกฤษ และมีความหมายเป็นภาษาไทยว่า “ความร่วมมือหรือความคล้ายคลึงกัน” ถ้าแปลตามรูปศัพท์เดิม การสื่อสารหมายถึง กิจกรรมที่มุ่งสร้างความร่วมมือหรือคล้ายคลึงกันให้เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การสื่อสารก็คือ การสร้างความเหมือนหรือคล้ายคลึงกันในบางสิ่งบางอย่างกับผู้อื่น<sup>๒๗</sup>

การสื่อสารจึงเป็นเรื่องที่สัมพันธ์กับวิถีดำเนินชีวิตของมนุษย์มาช้านาน ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้หลายแง่มุม เช่น

จอร์จ เอ มิลเลอร์<sup>๒๘</sup> (George A. Miller) กล่าวว่า “การสื่อสาร คือการถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง”

<sup>๒๗</sup> มณฑล ใบบัว, **หลักและทฤษฎีการสื่อสาร**, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๖  
หน้า ๑.

<sup>๒๘</sup> George A. Miller, **Language and Communication**, (New York : McGraw-Hill, 1951).

คาร์ลไอ โโฮฟแลนด์<sup>๒๙</sup> (Carl I. Hoveland) และคณะให้ความเห็นว่า “การสื่อสาร คือ กระบวนการซึ่งบุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ส่งสิ่งเร้า (ปกติจะเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน) เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลอื่น (ผู้รับสาร)”

เจอร์เกน รอยซ์ และเกรกอรี เบทสัน<sup>๓๐</sup> (Jurgen Ruesch and Gregory Bateson) ให้ความเห็นว่า “การสื่อสารมิได้หมายถึงการถ่ายทอดสารด้วยภาษาพูดและภาษาเขียนที่ชัดเจนและแสดงเจตนาชัดเจนเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงกระบวนการทั้งหลายที่คนมีอิทธิพลต่อกันด้วย ซึ่งคำนิยามนี้ ยึดหลักว่าการกระทำและเหตุการณ์ทั้งหลาย มีลักษณะเป็นการสื่อสาร หากมีผู้เข้าใจการกระทำและเหตุการณ์เหล่านั้น ก็หมายความว่าความเข้าใจที่เกิดขึ้นแก่คนๆ หนึ่งนั้นได้เปลี่ยนแปลงข่าวสารที่คนๆ นั้นมีอยู่และมีอิทธิพลต่อบุคคลผู้นั้น”

ชาร์ลส์ อี ออสกู๊ด<sup>๓๑</sup> (Charles E. Osgood) กล่าวว่า “ความหมายโดยทั่วไป การสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้ส่งสาร มีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้รับสาร โดยใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมระหว่างสองฝ่าย”

American College Dictionary ได้นิยามความหมายของคำว่า การสื่อสารไว้ว่า หมายถึง วิธีการส่งข่าวสาร การออกคำสั่ง และอื่นๆ ด้วยการใช้อิทธิพล โทรเลข วิทยุ หรือคนเดินสาร เป็นนิยามที่เน้นด้านช่องทางการส่งสาร (Channel)

จากความหมายของการสื่อสารจะเห็นได้ว่าเกี่ยวข้องกับตัวผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางที่ใช้สื่อสาร รวมถึงเนื้อหาของสารที่จะส่งไปยังผู้รับ เป็นเรื่องของกระบวนการสื่อสาร โดยมีการจำแนกประเภทของการสื่อสารไว้ดังนี้

### ๓.๒.๒ วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ในกระบวนการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระดับใด ผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารกันทั้งสิ้น ทั้งสองฝ่ายอาจมีวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ได้ ดังนั้น การที่จะดูถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร จึงควรจะแยกพิจารณาออกจากกันเป็นวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร และวัตถุประสงค์ของผู้รับสาร เพราะหากวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกันแล้ว ผู้รับสารอาจมีปฏิกิริยาต่อสารผิดไปจากความตั้งใจของผู้ส่งสารได้ ซึ่งจะทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผลตามเป้าหมาย หรือตามเจตนาของผู้ส่งสาร ทำให้เกิดความล้มเหลวในการสื่อสารขึ้น<sup>๓๒</sup>

<sup>๒๙</sup> Carl I. Hoveland, Irving L. Janis and Harold H. Kelly. *Communication and Persuasion*, (New Haven: Yale University Press, 1953).

<sup>๓๐</sup> Jurgen Ruesch and Gregory Bateson, *Communication : The Social Matrix of Psychiatry*, (New York : W.W. Norton, 1951), p.101.

<sup>๓๑</sup> Charles E. Osgood, *Nature of Communication Between Humans. The Process and Effects of Mass Communication*. Wilbur Schramm and Donald F. Roberts (eds.), (Illinois: University of Illinois Press, 1974).

<sup>๓๒</sup> สมควร กวียะ, *การสื่อสารมวลชน บทบาทหน้าที่ เสรีภาพและความรับผิดชอบ*, กรุงเทพมหานคร : พชรกานต์การพิมพ์, ๒๕๒๗).

สมควร กวียะ ได้แบ่งวัตถุประสงค์ของการสื่อสารออกตามบทบาทของบุคคล กล่าวคือ วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร และผู้รับสารอาจมีวัตถุประสงค์ที่เหมือนหรือแตกต่างกันออกไป ดังนี้<sup>๓๓</sup>

๑. เพื่อแจ้งให้ทราบ (Inform) หมายถึง ในการทำการสื่อสารนั้นผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะบอกกล่าวหรือชี้แจงข่าวสารเรื่องราว เหตุการณ์ ข้อมูลหรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับทราบหรือเกิดความเข้าใจโดยผ่านทางสื่อต่าง ๆ

๒. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (Teach or Educate) หมายถึง ผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะสอนวิชาความรู้หรือเรื่องราวที่มีลักษณะเป็นวิชาการ เพื่อให้ผู้รับสารได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากเดิม

๓. เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (Please or Entertain) หมายถึง ในการสื่อสารนั้น ผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะทำให้ผู้รับสารเกิดความรื่นเริงบันเทิงใจจากสารที่ตนเองส่งออกไป ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของการพูด การเขียนหรือการแสดงกิริยาท่าทาง

๔. เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (Propose or Persuade) หมายถึง ผู้ส่งสารได้เสนอแนะสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อผู้รับสาร และมีความต้องการชักจูงให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตามหรือยอมรับปฏิบัติตามการเสนอแนะของตน

### วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร

ในส่วนของผู้รับสารนั้นเมื่อได้เข้าร่วมในกิจกรรมทางการสื่อสารกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระดับใดก็ตาม ผู้รับสารก็จะมีวัตถุประสงค์หรือความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างจากการสื่อสารนั้นๆ ซึ่งโดยทั่วไปผู้รับสาร จะมีวัตถุประสงค์หลักๆ ในการทำการสื่อสารดังนี้

๑. เพื่อทราบ (Understand) ในการเข้าร่วมกิจกรรมทางการสื่อสารนั้นผู้รับสารมีความต้องการที่จะทราบเรื่องราว ข่าวสาร ข้อมูล เหตุการณ์ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มีผู้แจ้งหรือรายงานหรือชี้แจงให้ทราบ หากข่าวสารที่ได้รับทราบนั้นเป็นของใหม่ก็จะทำให้ผู้รับสารได้ข่าวสารเพิ่มเติม หากข่าวสารที่ได้รับทราบเป็นสิ่งที่เคยได้รับทราบมาก่อน ก็จะเป็นการยืนยันความถูกต้องของข่าวสารที่ตนมีอยู่ให้เกิดความมั่นใจยิ่งขึ้น ตรงกันข้ามหากข่าวสารที่ได้มาใหม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่ตนมีอยู่เดิม ผู้รับสารก็จะได้ใคร่ครวญว่าข่าวสารใดมีความน่าเชื่อถือ หรือมีความถูกต้องมากกว่ากัน

๒. เพื่อเรียนรู้ (Learn) หมายถึง การแสวงหาความรู้ของผู้รับสารจากการสื่อสารลักษณะของสารในกรณีนี้ มักจะเป็นสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้และวิชาการ เป็นการหาความรู้เพิ่มเติม และเป็นการทำความเข้าใจกับเนื้อหาสาระในการสอนของผู้ส่งสาร

๓. เพื่อหาความพอใจ (Enjoy) เป็นเรื่องปกติที่คนโดยทั่วไปแล้วจะทำการสื่อสารเพื่อให้ทราบข่าวสาร เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม และทำการสื่อสารเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมให้กับตนเองแล้ว คนเรายังมีความต้องการในเรื่องของความบันเทิงด้วย เพราะความบันเทิงสามารถช่วยผ่อนคลายความตึงเครียด ช่วยสร้างความสบายใจหรือเพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ ดังนั้นเมื่อมีโอกาสคนเราในฐานะผู้รับสารจึงมีความต้องการที่จะแสวงหาสิ่งที่สามารถมาช่วยสร้างความบันเทิง

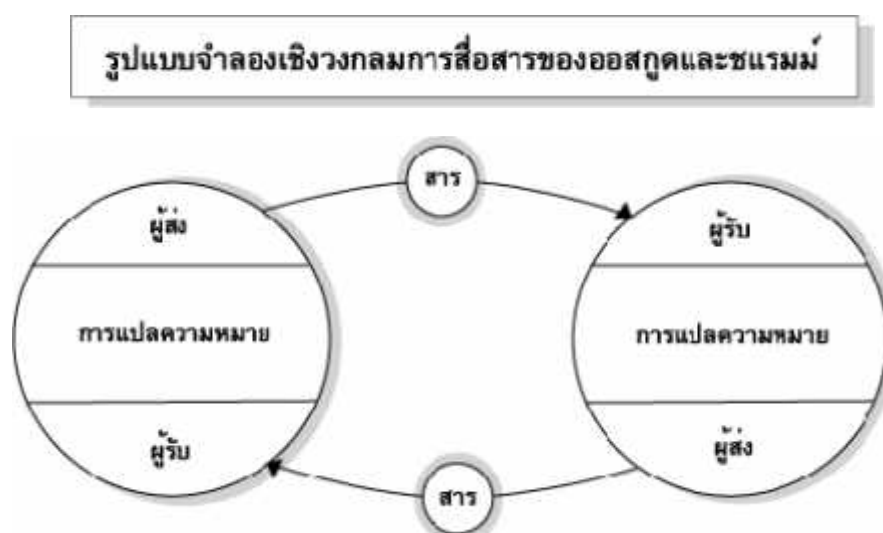
<sup>๓๓</sup> อรุณข เลิศจรรยาภักดิ์ และดาราวรรณ สุขุมลชาติ, **ทฤษฎีการสื่อสารเบื้องต้น**, พิมพ์ครั้งที่ ๙ กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๙), หน้า ๒๗.

และสร้างความสบายใจให้แก่ตนเองบ้าง เช่น ผู้รับสารอาจจะทำการสื่อสารด้วยการฟังเพลง ฟังละคร วิทยุ อ่านหนังสือพิมพ์หน้าบ้าน เติง คอลัมน์บันเทิงต่างๆ ชมรายการโทรทัศน์บ้าง เกมโชว์บ้าง เป็นต้น

๔. เพื่อใช้ในการตัดสินใจ หรือเพื่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นั้นย่อมหมายถึงว่า ในการตัดสินใจของคนเรานั้น มักจะได้รับการเสนอแนะหรือชักจูงให้กระทำอย่างนั้นอย่างนี้จากบุคคลอื่นอยู่เสมอ เพราะฉะนั้นในการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไปย่อมจะมีการศึกษาทางเลือกว่าทางเลือกไหนจะดีกว่ากัน ซึ่งทางเลือกในการตัดสินใจของคนเรานั้นจึงขึ้นอยู่กับว่าข้อเสนอแนะนั้นๆ มีความน่าเชื่อถือ และมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด<sup>๓๔</sup>

### ๓.๒.๓ รูปแบบการสื่อสาร

มีนักวิชาการได้นำเสนอรูปแบบกระบวนการสื่อสารไว้หลายแนวทาง ผู้วิจัยยกตัวอย่างรูปแบบการสื่อสารพอเป็นสังเขปดังนี้

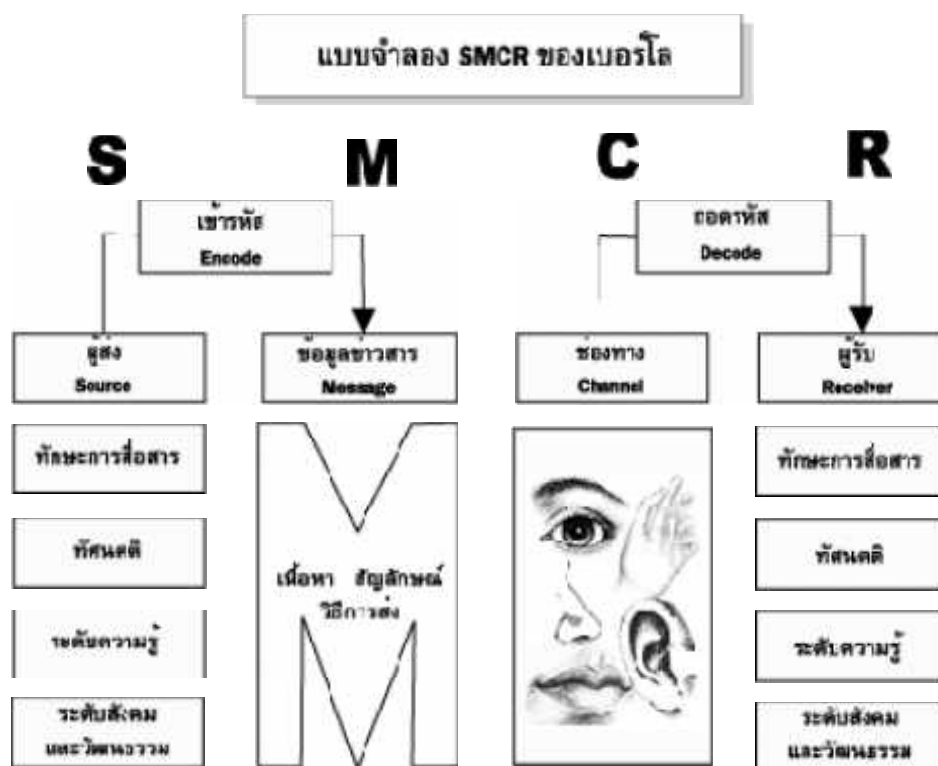


ที่มา : ที่มาจากหนังสือเทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรมของ กิดานันท์ มลิทอง

ภาพแสดง รูปแบบจำลองเชิงวงกลมของออสกูดและชแรมม์

จะเห็นได้ว่า รูปแบบการสื่อสารของออสกูดและชแรมม์ คือ การมีส่วนร่วมในข่าวสารร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร มีรูปแบบหลายรูปแบบ วัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ส่งและผู้รับสารควรจะถูกต้องตรงกัน กล่าวคือ เป็นเรื่องของการตีความหรือการแปลความหมาย หากไม่ถูกต้องตรงกัน อาจจะเป็นเหตุนำไปสู่ความขัดแย้งได้ ซึ่งการติดตามทวงถามหนึ้นนั้นเป็นการติดต่อสารระหว่างบุคคล คือ ระหว่างเจ้าหน้าที่สื่อสารความต้องการไปยังลูกหนึ้น เพื่อให้ลูกหนึ้นชำระหนึ้นคืน แต่อย่างไรก็ตาม แนวคิดนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญกับช่องทางการสื่อสาร ซึ่งปัจจุบันนับว่าเป็นเรื่องสำคัญที่ควรนำมาพิจารณา

<sup>๓๔</sup> อรณู เลิศจรรยาภักษ์ และดาราวรรณ สุขุมาลชาติ. ทฤษฎีการสื่อสารเบื้องต้น, หน้า ๓๐.



ที่มา : ที่มาจากหนังสือเทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรมของ กิตานันท์ มลิทอง

ที่มา : ที่มาจากหนังสือเทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรมของ กิตานันท์ มลิทอง เดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo) ได้นำเสนอกระบวนการสื่อสารองค์ประกอบที่สำคัญคือ ตัวผู้ส่งสาร (S) ข้อมูลข่าวสาร (M) ช่องทาง (C) ผู้รับสาร (R) ซึ่งนับว่าเป็นรูปแบบการสื่อสารที่ค่อนข้างสมบูรณ์<sup>๓๕</sup>

๑. S ผู้ส่ง (source) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถใน “การเข้ารหัส” (encode) เนื้อหาข่าวสาร มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และควรจะมีสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย

๒. M ข้อมูลข่าวสาร (message) เกี่ยวข้องด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร

๓. C ช่องทางในการส่ง (channel) หมายถึง การที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสาร ข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง ๕ หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น

<sup>๓๕</sup> [http://www.baanjomyut.com/library/communication\\_theory/03\\_2.html](http://www.baanjomyut.com/library/communication_theory/03_2.html)

๔. R ผู้รับ (receiver) ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถใน “การถอดรหัส” (decode) สาร เป็นผู้ที่มีทัศนคติ ระดับความรู้ และพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรม เช่นเดียวหรือคล้ายคลึงกันกับผู้ส่งจึงจะทำให้การสื่อสารความหมายหรือการสื่อสารนั้นได้ผล

นอกจากนี้ เบอร์โลยังกล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อขีดความสามารถของผู้ส่งและรับที่จะทำการสื่อสารความหมายนั้นได้ผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด ได้แก่

ทักษะในการสื่อสาร (communication skills) หมายถึง ทักษะซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับควรจะมี ความชำนาญในการส่งและการรับเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้อย่างถูกต้อง เช่น ผู้ส่งต้องมีความสามารถในการเข้ารหัสสาร มีการพูดโดยใช้ภาษาพูดที่ถูกต้อง ใช้คำพูดที่ชัดเจนฟังง่าย มีการแสดงสีหน้าหรือท่าทางที่เข้ากับการพูด ท่วงทำนองลีลาในการพูดเป็นจังหวะ น่าฟัง หรือการเขียนด้วยถ้อยคำสำนวนที่ถูกต้องสละสลวยน่าอ่าน เหล่านี้เป็นต้น ส่วนผู้รับต้องมีความสามารถในการถอดรหัสและมีทักษะที่เหมือนกันกับผู้ส่งโดยมีทักษะการฟังที่ดี ฟังภาษาที่ผู้ส่งพูดมารู้เรื่อง หรือสามารถอ่านข้อความที่ส่งมานั้นได้ เป็นต้น

ทัศนคติ (attitudes) เป็นทัศนคติของผู้ส่งและผู้รับซึ่งมีผลต่อการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีทัศนคติที่ดีต่อกันจะทำให้การสื่อสารได้ผลดี ทั้งนี้เพราะทัศนคดีย่อมเกี่ยวข้องไปถึงการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับด้วย เช่น ถ้าผู้ฟังมีความนิยมชมชอบในตัวผู้พูดก็มักจะมีความเห็นคล้อยตามไปได้ง่าย แต่ในทางตรงข้าม ถ้าผู้ฟังมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้พูดก็จะฟังแล้วไม่เห็นชอบด้วยและมีความเห็นขัดแย้งในสิ่งที่พูดมานั้น หรือถ้าทั้งสองฝ่ายมีทัศนคติไม่ดีต่อกันท่วงทำนองหรือนำเสียงในการพูดก็อาจจะห้วนห้าวไม่น่าฟัง แต่ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อกันแล้วมักจะพูดกันด้วยความไพเราะอ่านหวานน่าฟัง เหล่านี้เป็นต้น

ระดับความรู้ (knowledge levels) ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้เท่าเทียมกันก็จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่ถ้าหากความรู้ของผู้ส่งและผู้รับมีระดับที่แตกต่างกันย่อมจะต้องมีการปรับปรุงความยากง่ายของข้อมูลที่จะส่งในเรื่องความยากง่ายของภาษาและถ้อยคำสำนวนที่ใช้ เช่น ไม่ใช่คำศัพท์ทางวิชาการ ภาษาต่างประเทศ หรือถ้อยคำยาว ๆ สำนวนสลับซับซ้อน ทั้งนี้เพื่อให้สะดวกและง่ายต่อความเข้าใจ ตัวอย่างเช่น การที่หมอรักษาคนไข้แล้วพูดแต่คำศัพท์การแพทย์เกี่ยวกับโรคต่าง ๆ ย่อมทำให้คนไข้ไม่เข้าใจว่าตนเองเป็นโรคอะไรแน่ หรือพัฒนากรจากสวนกลางออกไปพัฒนาหมู่บ้านต่าง ๆ ในชนบทเพื่อให้คำแนะนำทางด้านการเกษตรและเลี้ยงสัตว์แก่ชาวบ้าน ถ้าพูดแต่ศัพท์ทางวิชาการโดยไม่อธิบายด้วยถ้อยคำภาษาง่าย ๆ หรือไม่ใช้ภาษาท้องถิ่นก็จะทำให้ชาวบ้านไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดได้ หรือในกรณีของการใช้ภาษามือของผู้พิการทางโสต ถ้าผู้รับไม่เคยได้เรียนภาษามือมาก่อนทำให้ไม่เข้าใจและไม่สามารถสื่อสารกันได้ เหล่านี้เป็นต้น

#### ผู้ส่งสาร (Source)

ผู้ส่งสาร (Source) หมายถึงบุคคลที่ส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ความรู้สึกต่างๆ โดยการเข้ารหัส (Encoder) ออกไปเป็นสัญญาณ สัญลักษณ์ กิริยาท่าทาง เบอร์โลเชื่อว่าการสื่อสารจะสำเร็จได้ ผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จและประสิทธิผลของการสื่อสาร ดังนี้



ทักษะในการสื่อสาร (Communication skill) อันได้แก่ความสามารถ ความชำนาญในการเข้ารหัสสาร (Encoder) เช่น ความสามารถ ความชำนาญในด้านการพูด และการเขียน รวมทั้งการตีความข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งจะถ่ายทอดหรือส่งไป จะมีผลต่อความเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารในสายตาของผู้รับสาร (Source credibility) และนอกจากความรู้ในเรื่องข้อมูลหรือเรื่องของผู้ส่งจะส่งแล้ว ยังรวมถึงความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร ที่ทำให้ผู้ส่งสารสามารถสร้างและปรับองค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการสื่อสารให้สมบูรณ์ ลดอุปสรรคหรือสิ่งขัดขวางการสื่อสารที่จะเกิดขึ้นให้หมดไปหรือน้อยลงด้วย

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้ ความคิดเห็น และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคล หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของบุคคล ในกระบวนการสื่อสารนั้นผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีทัศนคติที่ดีต่อ ๓ สิ่งด้วยกัน การสื่อสารจึงจะสำเร็จ คือ

ทัศนคติที่ดีต่อตนเอง (Attitude Toward Self) ได้แก่ ความรู้สึกในทางที่ดีต่อตนเองของบุคคล อันจะทำให้ผู้ส่งสารนั้นเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง (Self Confidence) ว่าจะสามารถเป็นผู้ส่งสารที่มีประสิทธิภาพได้

ทัศนคติที่ดีต่อเนื้อหาข่าวสาร (Attitude Toward Matters) ได้แก่ความรู้สึกลงในทางที่ดีต่อเนื้อหาข่าวสารที่ผู้ส่งสารจะส่งออกไป จะมีผลต่อการให้ความสนใจติดตามค้นคว้าเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้ส่งจะส่ง จะทำให้ผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีความรู้ดี ในเรื่องนั้นๆ ทำให้เป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือน่าเลื่อมใสในสายตาของผู้รับสารได้

ผู้รับสารของผู้ส่งสาร เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้ เนื่องจากผู้รับสารเป็นบุคคลที่สำคัญในการสื่อสาร การสื่อสารจะสำเร็จได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับ การตีความ (Interpret) การทำความเข้าใจหรือการถอดรหัสสาร (Decode) ของผู้รับสาร หากผู้ส่งสารมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับสารก็จะทำให้มีความตั้งใจกระตือรือร้นและมีความพยายามในการสื่อสาร ในทางตรงกันข้าม หากผู้ส่งสารมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้รับสารก็จะทำให้ผู้ส่งสารขาดความตั้งใจ ไม่กระตือรือร้น และไม่ใช้ความพยายามเท่าที่ควรในการส่งสาร ทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ

ระบบสังคมและวัฒนธรรมของผู้ส่งสาร (Social and Culture System) ผู้ส่งสารเป็นบุคคลที่อาศัยอยู่ในสังคม มีกรอบ กฎ ระเบียบ ตลอดจนวิถีชีวิต ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี อันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้ ประสบการณ์ ความเชื่อ และค่านิยม รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ส่งสารด้วย สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวหล่อหลอมถึงบุคลิกลักษณะของพฤติกรรมบุคคล ในการแสดงออกต่อบุคคลอื่น เช่น คนที่มาจากครอบครัวที่แตกแยก อาจทำให้เป็นคนมองโลกในแง่ร้าย ไม่ชอบพูดคุยกับคนอื่น หรือหากพูดคุยก็อาจเป็นเรื่องที่ซึ่มเศร้า น่าหดหู่ใจ หรืออาจมีลักษณะก้าวร้าว ฯลฯ เป็นต้น ดังนั้นระบบสังคมและวัฒนธรรม จะเป็นตัวกำหนดรูปแบบวิธีการสื่อสารของผู้ส่งสาร เช่นคนไทยมักยกมือไหว้ เพื่อเป็นการทักทาย ในขณะที่คนตะวันตกมักใช้การสัมผัสมือกัน เป็นต้น นอกจากนี้ระบบสังคม วัฒนธรรม ยังเป็นตัวกำหนดในการคัดเลือกเนื้อหาข่าวสารที่ผู้ส่งจะส่งออกไป ส่วนใหญ่มักจะเป็นเนื้อหาที่ตนเองชื่นชอบ เป็นเนื้อหาที่ตนเองมีประสบการณ์มาก่อน เหล่านี้ เป็นต้น

### สาร (Message)

สาร (Message) ได้แก่ผลผลิต (Output) ของความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ความต้องการอารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ หรือเนื้อหาสาระที่ผู้ส่งต้องการสื่อออกไป อาจปรากฏออกมาในรูปของภาษาพูด ภาษาเขียน หรือกิริยาท่าทาง เบอร์โล ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของสารว่ามีอยู่ ๕ ส่วนด้วยกัน คือ

รหัสสาร (Message Code) หมายถึงส่วนที่เล็กที่สุดของสาร อันได้แก่ สระ พยัญชนะ หรือวรรณยุกต์ต่าง ๆ ที่นำมาประกอบกันเป็นคำที่มีความหมาย

เนื้อหาของสาร (Message Content) หมายถึงสาระที่ผู้ส่งตั้งใจและต้องการที่จะสื่อออกไปยังผู้รับ เช่น “เร็ว ๆ หน่อยฉันหิวแล้ว” เป็นการบอกให้ผู้รับทำในสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ให้เร็วขึ้นเพื่อจะได้ออกไปทานข้าว เป็นต้น

การจัดเรียงลำดับสาร (Message Treatment) หมายถึงการเรียงเรียงเนื้อหาของสาร ตามรูปแบบ (Styles) ของแต่ละบุคคล มักจะขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้ส่งว่าเป็นคนที่มีบุคลิกในการสื่อสารอย่างไร เช่น เป็นคนที่ชอบพูดจากร่าร่า หรือเป็นคนสุภาพ นุ่มนวล อ่อนโยน เป็นต้น

องค์ประกอบย่อยของสาร (Element) นอกจากสารจะแบ่งออกเป็นรหัสสาร เนื้อหาของสาร และการจัดเรียงลำดับแล้ว ยังอาจพิจารณาสารในแง่ขององค์ประกอบย่อยของสารในแง่ของคำหนึ่ง ประโยคหนึ่ง ย่อหน้าหนึ่ง ก็ได้ เช่น ในการเขียนเรียงความจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบย่อยคือ คำนำ เนื้อเรื่อง และสรุป หรือในการเขียนข่าว ก็จะประกอบด้วยประโยคต่างๆ การพาดหัว เนื้อข่าว เป็นต้น

โครงสร้างของสาร (Structure) ในแต่ละภาษาจะมีโครงสร้างของภาษาที่แตกต่างกันไป เช่น ประโยคในภาษาไทยจะมีโครงสร้างของประโยคโดยเรียงตั้งแต่ประธาน กิริยา และกรรม หรือในการเขียนข่าวโครงสร้างของข่าวจะประกอบด้วยพาดหัวใหญ่ พาดหัวรอง เนื้อข่าวและสรุป เป็นต้น

### ช่องสาร (Channel)

ช่องสาร (Channel) ได้แก่ช่องทางหรือตัวกลางที่ใช้ในการส่งหรือถ่ายทอดสาร เบอร์โล เชื่อว่า มนุษย์เราสามารถ ใช้ประสาทสัมผัสทั้ง ๕ อันได้แก่ การมองเห็น (Seeing) การได้ยิน (Hearing) การดมกลิ่น (Smelling) การลิ้มรส (Tasting) และการสัมผัส (Touching) ในการส่งและถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เราเห็นคนหน้าตาอึดอัดแหม่นใสแสดงว่าเขากำลังมีความสุข ถ้าเราได้ยินเสียงคนตะโกนเรียกชื่อ เราจะหันไปหาเสียงนั้น เพราะรับรู้ว่าจะต้องมีคนเรียกเรา หรือเราได้กลิ่นหอมของดอกกุหลาบที่แตกต่างไปจากกลิ่นหอมของดอกมะลิ เรารู้ว่าพริกมีรสเผ็ด และยาส่วนใหญ่มีรสขม เราทราบว่าเป็นเพื่อนปีบใหญ่เราเบา ๆ แทนการปลอบใจ เป็นต้น อย่างไรก็ตามต่อมาเบอร์โลได้สรุปถึงช่องทางการสื่อสารไว้ ๓ ลักษณะ คือ

๑. ช่องสารได้แก่ การเข้ารหัสและการถอดรหัส อันได้แก่ การพูด การฟัง การเขียน การอ่าน

๒. ช่องทางหมายถึง พาหนะที่บรรจุข่าวสารนั้น ได้แก่ จอภาพ หน้ากระดาษ หนังสือพิมพ์ เครื่องส่ง เครื่องรับวิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

๓. ช่องสารหมายถึง พาหนะที่นำหรือพาหนะที่บรรจุข่าวสารนั้นไป ได้แก่ อากาศ คลื่นแสง คลื่นเสียง กล่าวคือ ถ้าเราจะอ่านหนังสือพิมพ์ เราจำเป็นต้องใช้แสงสว่าง หรือผู้ฟังจะได้ยินเสียงก็ต่อเมื่อมีการเคลื่อนไหวหรือการสั่นสะเทือนของอากาศบริเวณรอบๆ นั้นเกิดขึ้น เป็นต้น

## ผู้รับสาร (Receiver)

ผู้รับสาร (Receiver) ได้แก่ บุคคลที่เป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร และในการสื่อสารจะสำเร็จได้หรือไม่นั้น ผู้รับสารจะต้องมีคุณลักษณะ ดังนี้

ความสามารถ ความชำนาญในการสื่อสาร (Communication Skill) หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญในการถอด รหัสสาร (Decoder) อันได้แก่ ความสามารถในการอ่าน การฟัง การตีความ การจับใจความของผู้รับสาร สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อการเข้าใจในสารของผู้รับสาร ตามที่ผู้ส่งต้องการ ความสามารถ ความชำนาญในการอ่านหรือการฟังของบุคคลนั้นจะแตกต่างกัน ไป ตามความรู้ ประสบการณ์ และระดับสติปัญญา เช่น คนที่มีความรู้สูงย่อมสามารถฟังและจับประเด็น ต่างๆ ไปจากสิ่งที่ฟังได้ง่ายกว่าคนที่มึระดับการศึกษาต่ำกว่า เป็นต้น

ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่ผู้รับสั่งสมมาจากประสบการณ์หรือจากการเรียนรู้ใน สิ่งต่าง ๆ หรือเรื่องต่างๆ ที่อาจเป็นทั้งความรู้ในแง่วิชาการหรือความรู้ในด้านอื่น ความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะรับและความรู้ขั้นพื้นฐาน ในการอ่านออกเขียนได้ของบุคคล ความรู้ เบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะรับและความรู้ในเรื่องกระบวนการสื่อสาร จะทำให้ผู้รับสาร สามารถทราบบทบาทของตนเอง และไม่ทำตัวให้กลายเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร เช่น ในนั้นเราเป็นผู้ฟัง เราก็ไม่ควรจะพูดแข่งกับผู้พูดหรืออาจเตรียมศึกษาข้อมูลล่วงหน้าก่อนที่จะไปรับข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ความรู้ดังกล่าวจะมีผลต่อการทำความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ผู้รับได้รับมา จะมีผลต่อ ความสำเร็จของการสื่อสาร

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง การรับรู้ การรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่ง หนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง อาจเป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ลึกซึ้ง เหนียวแน่น เปลี่ยนแปลงได้ยาก เช่น ความรู้สึก ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมือง รูปแบบการดำเนิน ชีวิต เป็นเรื่องที่ถูกรวมสั่งสมมานาน หรืออาจเป็นความรู้สึกนึกคิดที่ค่อนข้างผิวเผินไม่ลึกซึ้ง เปลี่ยนแปลงได้ง่าย เช่น แฟชั่น จังหวะการเต้นรำ เพลง ฯลฯ ที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคตามสมัย เป็นต้น

สำหรับทัศนคติของผู้รับสารในการสื่อสารนั้นค่อนข้างมีความสำคัญมาก เนื่องจากหาก ผู้รับสารมีความรู้สึกในทางที่ไม่ดี มีอคติ (Bias) ในทางลบกับองค์ประกอบของการสื่อสารแล้วจะทำให้ เกิดการหลีกเลี่ยง ขาดความสนใจ และปฏิเสธการรับข่าวสารต่าง ๆ จากผู้ส่งสาร ทัศนคติของผู้รับสาร ที่มีผลต่อความสำเร็จในการสื่อสาร มีดังนี้

ทัศนคติต่อตนเอง (Attitude Self) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ส่งสารเองในการสื่อสาร อาจ เป็นความรู้สึกในทางที่ดี หรือความรู้สึกในทางที่ไม่ดีก็ได้ ความรู้สึกในทางที่ดีเป็นความรู้สึกที่ถูกสั่งสม มาจากประสบการณ์ที่สำเร็จในชีวิต มีผลต่อบุคลิกภาพของบุคคล เช่น คนที่ประสบผลสำเร็จในชีวิต มักเป็นบุคคลที่มีบุคลิกเปิดตัวเองสู่ภายนอก ชอบคบค้าสมาคมกับบุคคล รวมทั้งชอบหาความรู้แปลก ใหม่อยู่เสมอ แตกต่างกับคนที่มิประสบความสำเร็จในชีวิตที่ล้มเหลว มักมีบุคลิกที่ปิดกั้นตัวเอง หลีกเลี่ยง การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ความรู้สึกทัศนคติต่อตนเองของ ผู้รับสารเหล่านี้ย่อมมีผลต่อการรับรู้ การตีความ และการทำความเข้าใจต่อข่าวสารที่ได้รับ เช่น บางคนชอบดูถูก หรือประเมินตนเองว่า เป็นคนโง่ ไม่ฉลาด ไม่สามารถเรียนรู้หรือฟังอะไรได้เข้าใจก็จะหลีกเลี่ยงหรือไม่รับข่าวสารนั้นๆ เป็นต้น

ทัศนคติต่อเนื้อหาสาร (Attitude Toward Matters) หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับสารที่มีต่อเนื้อหาของสาร อาจเป็นความรู้สึกในทางที่ดีและความรู้สึกในทางที่ไม่ดีก็ได้ โดยปกติบุคคลมักเลือกรับข้อมูลข่าวสารตามที่ตนเองสนใจ และเป็นเนื้อหาข่าวสารที่ตนเองชอบตรงตามทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ที่ผู้รับสารมีอยู่และมักปฏิเสธ ไม่สนใจต่อเนื้อหาสารที่ตนเองไม่สนใจ ไม่ชอบหรือไม่ตรงกับทัศนคติเดิมของตน เช่น ก. ไม่เข้าฟังบรรยายในวิชาคณิตศาสตร์เบื้องต้นเพราะเป็นวิชาคำนวณที่เธอไม่ชอบ แต่ ก. มักจะเข้าฟังวิชาประวัติศาสตร์ทุกครั้งไม่เคยขาด เพราะเธอชอบวิชานี้เป็นต้น

ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร (Attitude Toward Sender) หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดีต่อผู้ส่งสารของผู้รับสาร ส่วนใหญ่บุคคลมักมีความประทับใจชื่นชมต่อผู้ส่งสารในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอุปนิสัย รูปร่างหน้าตา ความมีชื่อเสียง หรือการเป็นคนที่มีความรู้ดีในเรื่องนั้นๆ สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้รับมักมีแนวโน้มที่จะประเมินผู้ส่งสารก่อนว่า ผู้ส่งสารเป็นใคร สังกัดอยู่หน่วยงานใด มีชื่อเสียงระดับใด รูปร่างหน้าตา หรือดูท่าที่อุปนิสัยใจคอเป็นอย่างไร เป็นต้น ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้ผู้รับสารมีความสนใจ มีความกระตือรือร้นในการที่จะรับข่าวสารจากผู้ส่งสาร ในทางตรงกันข้ามหากผู้รับสารมีความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสาร ไม่ชอบผู้ส่งสารด้วยสาเหตุอะไรก็ตาม ผู้รับสารจะไม่สนใจหลีกเลี่ยง ที่จะรับข่าวสารจากผู้ส่งสาร ทำให้การสื่อสารอาจไม่เกิดขึ้นหรือไม่ประสบผลสำเร็จ

ระบบสังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสาร (Social and Culture System) เนื่องจากผู้รับสารเป็นบุคคลเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร และอาศัยอยู่ในสังคมที่มีระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ประเพณี สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อความรู้ ประสบการณ์ ความเข้าใจ ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล รวมทั้ง อิทธิพลของความเป็นกลุ่มก็จะมีผลต่อสิ่งเหล่านี้ของบุคคลด้วยเช่นเดียวกัน บุคคลที่อยู่ในระบบสังคม วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ย่อมมีความชื่นชอบ มีการคัดเลือก ข้อมูลข่าวสาร หรือมีการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันไป เช่น คนที่อยู่ภาคเหนือด้วยกันมักจะคบกัน พูดคุยกันเป็นเพื่อนกันได้ง่าย เนื่องจากมาจากสภาพแวดล้อมเดียวกันพูดคุยในสิ่งเดียวกัน เป็นต้น หรือคนภาคใต้อาจเปิดฟังสถานีวิทยุที่มีผู้จัดรายการเป็นชาวใต้ และชื่นชอบเป็นพิเศษ ในขณะที่ฟังสถานีวิทยุอื่นๆ ในลักษณะธรรมดา เป็นต้น ส่วนการตีความคนเรามักตีความตามประสบการณ์ที่ตนเองมีอยู่ เช่นในสังคมชาวเหนือถ้าชายถูกเนื้อต้องตัวหญิงจะถือว่าเป็นการแสดงความรู้สึกทางผู้ชายที่เรียกว่าผิดผี ในขณะที่สังคมภาคกลาง อาจไม่ถือว่าเป็นเรื่องรุนแรงเท่ากับภาคเหนือก็ได้ ความเชื่อของสังคม แต่ละสังคมมีความเชื่อแตกต่างกัน อันมีผลต่อการรับรู้ การตีความของบุคคลในสังคมนั้นๆ เช่น คนในชนบทที่เชื่อเรื่องดวง โชคชะตา จะเชื่อรายการที่มีพวกโหราศาสตร์หรือหมอดูในขณะที่คนกลุ่มอื่นๆ อาจฟังได้แต่ไม่ถือว่าเป็นเรื่องจริงจังอะไร เป็นต้น

พัฒนาการของแบบจำลองการสื่อสารเริ่มมาจากการสื่อสารระหว่างบุคคล พัฒนามาเป็นแบบจำลองการสื่อสารมวลชน ตั้งแต่การพูดอย่างเดียวมาจนกลายเป็นหลาย ๆ สื่อ องค์ประกอบในยุคแรกๆ ค่อนข้างเรียบง่าย ต่อมาซับซ้อน กว้าง และลึกมากขึ้น จากการมองการไหลของข่าวสารในลักษณะทางเดียว มาเป็นสองทาง ให้ความสำคัญกับปฏิกริยาตอบกลับ และเริ่มมีการวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบ รวมทั้งผลต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร และเน้นถึงการสื่อสารที่มีกับผลสำเร็จ รวมทั้งมีการมองถึงปัจจัยที่จะทำให้การสื่อสารล้มเหลว

โดยสรุปการสื่อสารระหว่างบุคคล คือ บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปสื่อสารกันทั้งสองฝ่าย คือ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร แลกเปลี่ยนสารต่อกัน ซึ่งขณะสื่อสารกันนั้นผู้ส่งสารและผู้รับสารจะเห็นหน้ากันและกันในขณะที่ทำการสื่อสารกัน และสามารถสังเกตกิริยาท่าทางของฝ่ายตรงกันข้ามได้โดยตรงทันที หรือจะเป็นกรณีที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารมิได้ทำการสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน เช่น การพูดคุยกันทางโทรศัพท์ ทางไลน์ โดยรูปแบบที่เป็นที่เข้าใจกันโดยทั่วไปคือ SMCR มีทั้งการสื่อสารทางเดียว และการสื่อสารสองทาง

### ๓.๒.๔ การสื่อสารเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ตาม(ร่าง)พระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ.๒๕๕๗

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ (สนช.)<sup>๓๖</sup> ได้ผ่านกฎหมายพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ๒๕๕๗ (“พ.ร.บ.”) เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน อันสืบเนื่องมาจากปัจจุบันมีการติดตามทวงหนี้ที่ไม่เป็นธรรมในหลายลักษณะ เช่น การส่งเอกสารทวงหนี้ไปที่ทำงาน เพื่อให้เกิดความอับอาย ข่มขู่ ใช้คำพูดไม่สุภาพ หยาบคาย ซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสม และไม่เป็นที่น่าพอใจ รวมทั้งสร้างความรำคาญแก่บุคคลที่ ๓ ที่ไม่ใช่ลูกหนี้ ส่งผลกระทบต่อสังคม และสร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนเป็นจำนวนมาก

ความจำเป็นของ พ.ร.บ. อยู่ที่ว่า กฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันโดยธนาคารแห่งประเทศไทย มีการกำหนดอยู่นั้น เป็นกฎหมายที่ครอบคลุมสถาบันการเงิน แต่ในเรื่องการทวงหนี้สินต่างๆ สถาบันการเงินได้ว่าจ้างบริษัทภายนอกที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน โดยบริษัทและบุคคลเหล่านั้นเป็นผู้ที่อยู่ นอกเหนือกฎหมายของธนาคารแห่งประเทศไทย และบริษัทติดตามทวงหนี้ดังกล่าวจะได้รับผลตอบแทนเป็นส่วนแบ่งเปอร์เซ็นต์จากยอดมูลหนี้ ดังนั้น จึงจูงใจให้เกิดบริษัทติดตามทวงหนี้เกิดขึ้นจำนวนมาก และในหลายกรณีมีพฤติกรรมการติดตามทวงหนี้ที่มีการข่มขู่ หรือการใช้ความรุนแรงกับลูกหนี้ หรือการสร้าง ความอับอายให้กับลูกหนี้

ที่มาของการร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นธรรม พ.ศ.๒๕๕๗ จากบันทึกหลักการและเหตุผล เห็นว่าการทวงถามหนี้ในปัจจุบันมีการกระทำที่ไม่เหมาะสมต่อลูกหนี้ไม่ว่าจะเป็นการใช้

๑. ถ้อยคำที่เป็น การละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอย่างรุนแรง
๒. การคุกคามโดยขู่เข็ญ
๓. การใช้กำลังประทุษร้าย
๔. การทำให้เสียชื่อเสียง
๕. รวมถึงการให้ข้อมูลเท็จ
๖. การสร้างความเดือดร้อนรำคาญให้แก่บุคคลอื่น

ประกอบกับปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการทวงถามหนี้และการควบคุมการทวงหนี้ไว้เป็นการเฉพาะ สมควรมีกฎหมายในเรื่องดังกล่าว จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

<sup>๓๖</sup><http://www.thairath.co.th/content/470093> ออนไลน์ เข้าถึงเมื่อ ๑๒ มกราคม ๒๕๕๘

โดยพ.ร.บ. ฉบับนี้มีสาระสำคัญ คือ กำหนดความหมายของผู้ทวงถามหนี้ ลูกหนี้ ผู้ให้สินเชื่อ และกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ต้องจดทะเบียนประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของกฎกระทรวง กำหนดให้มีคณะกรรมการกำกับการทวงหนี้ พร้อมกำหนดบทลงโทษผู้ฝ่าฝืนทั้งโทษทางอาญาและโทษทางปกครอง เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้ครอบคลุมทั้งหนี้ในระบบ และนอกระบบ

ดร.อาภรณ์ ชีวะเกรียงไกร กล่าวว่า กระทรวงการคลัง ได้นำเสนอร่าง พ.ร.บ.ดังกล่าว มีสาระ คือ

๑. จะต้องมีการรวบรวมคนที่ทำหน้าที่ในการทวงหนี้ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นองค์กรบุคคล ให้อยู่ภายใต้กฎหมายฉบับใหม่ คือ จะต้องมีการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจติดตามทวงหนี้

๒. เมื่อกฎหมายมีผลบังคับใช้แล้ว ผู้ที่มีหน้าที่ในการทวงหนี้ จะได้รับการอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้ที่ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ จะต้องมาขึ้นทะเบียนกับกระทรวงการคลังภายใน ๙๐ วัน หลังจากที่ถูกกฎหมายมีผลบังคับใช้ โดยภายหลังจากขึ้นทะเบียนแล้ว จะต้องปฏิบัติตามระเบียบของข้อกำหนดนี้ ส่วนผู้ที่ไม่มาขึ้นทะเบียน จะไม่สามารถประกอบธุรกิจได้ หากฝ่าฝืนจะมีโทษทั้งจำและปรับ เช่นเดียวกับกับผู้ที่มาขึ้นทะเบียนแล้ว ไม่สามารถปฏิบัติตามระเบียบของกฎหมายดังกล่าวได้ ทั้งนี้ โดยมีการกำหนดโทษทางอาญาไว้ ๓ ระดับ คือ ปรับไม่เกิน ๑ แสนบาท จำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๑ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๓ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ<sup>๓๓๗</sup>

นอกจากนี้ ร่าง พ.ร.บ. การติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นธรรมยังได้ครอบคลุมไปถึงวิธีการสื่อสารติดตามหนี้โดย

๑. มีการกำหนดช่วงเวลาติดต่อทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร
๒. ห้ามมีการคุกคามข่มขู่
๓. ห้ามมีการใช้คำรุนแรง
๔. ห้ามใช้ภาษาถากถาง ดูหมิ่น เสียดสี
๕. ห้ามเปิดเผยความเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้คนที่ไม่เกี่ยวข้องทราบ
๖. ห้ามมิให้ผู้ติดตามทวงหนี้กระทำการอันทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการทวงหนี้ว่าเป็นการกระทำของศาล หรือเป็นการกระทำของหน่วยงานของรัฐ

<sup>๓๓๗</sup>

### ๓.๒.๕ การสื่อสารเพื่อการติดตามหนี้ตามแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย

นอกจาก (ร่าง) พระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๕๗ ดังกล่าวแล้ว ภาครัฐโดยธนาคารแห่งประเทศไทย<sup>๓๘</sup> ได้กำหนดแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ไว้ดังนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดแนวทางการสื่อสารเพื่อติดตามทวงถามหนี้ เพื่อให้สถาบันการเงินและ Non-bank ติดตามทวงถามหนี้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ติดตามทวงถามได้เฉพาะภายในเวลาที่กำหนด

วันจันทร์ – วันศุกร์ ภายในเวลา ๘.๐๐ – ๒๐.๐๐ น.

วันหยุดราชการ ภายในเวลา ๘.๐๐-๑๘.๐๐ น.

๒. ต้องแสดงตัวและแจ้งวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้

๒.๑ กรณีเป็นสถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ต้องแจ้งชื่อ และวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกหนี้ได้รับทราบอย่างถูกต้องเหมาะสม

๒.๒ กรณีเป็นผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ (ตัวแทน) ต้องแสดงเอกสารว่าได้รับอนุญาตจากสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบธุรกิจให้ทำการแทน

๓. ต้องใช้วิธีการเรียกเก็บหนี้ที่เหมาะสม

๑. ไม่ให้เรียกเก็บหนี้จากบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ เช่น ญาติพี่น้องหรือเพื่อนร่วมงาน เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากลูกหนี้หรือเป็นสิทธิตามกฎหมาย เช่น การเรียกเก็บหนี้จากผู้ค้ำประกัน กรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้

๒. ไม่รบกวนหรือรังควานลูกหนี้โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์โดยไม่เปิดเผยชื่อ หรือติดต่อหลายครั้งจนทำให้ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นเกิดความรำคาญ

๓. ไม่ใช้คำพูดที่รุนแรง หรือหยาบคาย ช่มชู้ และคุกคามในลักษณะที่ผิดกฎหมายเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้

๔. ห้ามปลอมแปลง บิดเบือนข้อมูล เอกสาร หรือแสดงท่าทางอันทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าเอกสารเรียกเก็บหนี้หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกหนี้ที่ออกโดย หรือได้รับอนุญาต หรือได้รับการรับรองจากหน่วยงานของรัฐ หรือเครดิตบูโร

กล่าวโดยสรุป ทั้ง (ร่าง) พระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๕๗ และแนวทางการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้กำหนดแนวทางการสื่อสาร ท่าที ช่องทางการติดต่อ ช่วงเวลา ซึ่งครอบคลุมทั้งการใช้ภาษา อวัจนภาษา ท่าที พฤติกรรมการแสดงออก รวมถึงสาร (Message) ที่จะสื่อสารกับลูกหนี้ แต่อย่างไรก็ตามทั้งหมดนี้เป็นทำที่นโยบายภาครัฐ ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ความรุนแรงจากการติดตามทวงถามหนี้ สำหรับภาคเอกชนก็มีการวางขอบเขตการติดตามทวงถามหนี้ เพื่อรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล โอโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) มีบทบาททั้งในฐานะผู้ให้สินเชื่อ และผู้ติดตามทวงถามหนี้ ได้วางระเบียบวิธีการติดตามหนี้สำหรับเจ้าหน้าที่ทวงถามหนี้ดังนี้

<sup>๓๘</sup>แนวปฏิบัติติดตามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย, สำนักนโยบายความเสี่ยง ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง สายนโยบายสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย

### ๓.๒.๖ การสื่อสารติดตามหนี้ตามหลัก Compliance ของผู้ให้สินเชื่อ

คุณกมลธร มุขยวงศา ผู้จัดการฝ่ายอาวุโส ฝ่ายนโยบายและระเบียบปฏิบัติ กล่าวว่า การติดตามหนี้ของบริษัท จะไม่ให้มีการสื่อสารลักษณะนี้ คือ

๑. ข่มขู่ คุกคาม โดยการกล่าวถ้อยคำซึ่งส่งผลให้ลูกค้าเกิดความหวาดกลัวในการไม่ชำระหนี้ หรือหวาดระแวง และรู้สึกไม่ปลอดภัยในการดำเนินชีวิตประจำวันจากการไม่ชำระหนี้ หรือ

๒. หยาดคาย โดยการกล่าวถ้อยคำที่ไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม เกินกว่ามาตรฐานที่บุคคลทั่วไปใช้ในการสนทนาต่อกัน เช่น ใช้สรรพนามที่ไม่เหมาะสมในการแทนตน หรือการกล่าว หรือใช้ถ้อยคำที่บริภาษ คำสบถ หรือใช้ภาษาหรือศัพท์ที่ไม่พึงใช้ในการสนทนา เช่น กล่าวหาลูกค้าว่าโกงเซล่า หรือไม่มีปัญญา หรือดูถูก โดยการกล่าวถ้อยคำเหยียดหยาม ดูถูก ทำให้ลูกค้ารู้สึกต่ำต้อย อับอายจากการไม่ชำระหนี้ หรือ

๓. เสียดสี ประชดประชัน ก้าวร้าว โดยการกล่าวถ้อยคำซึ่งส่งผลให้ลูกค้าไม่พอใจ อับอาย หรือโมโห หรือกล่าวถ้อยคำอุปมาอุปไมยเปรียบเทียบจากกรณีการไม่ชำระหนี้ของลูกค้า หรือ

๔. การเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลที่สาม โดยการกล่าวเปิดเผย หรือแจ้งข้อมูลบัญชีค้างชำระของลูกค้า ตลอดจนข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับบัญชีของลูกค้าให้แก่บุคคลที่สาม ซึ่งไม่ได้รับมอบอำนาจอย่างถูกต้องหรือเป็นทางการจากลูกค้า หรือ

๕. กล่าวเท็จ บิดเบือนข้อมูล หรือเอกสาร หรือแสดงท่าทางให้เข้าใจผิด เช่น การกล่าวถ้อยคำที่ผิดพลาดจากความเป็นจริง หรือการให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง หรือคลุมเครือไม่ชัดเจนแก่ลูกค้า

๖. ไม่ปฏิบัติตามนโยบายความซื่อสัตย์ โดยการฉ้อฉล ปลอมแปลงเอกสารของบริษัท หรือใช้เอกสารที่มีได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง

๗. มอบหมายให้บุคคลอื่นติดตามทวงถามหนี้ โดยที่บุคคลนั้นๆ มิได้รับอนุมัติจากผู้ว่าจ้าง<sup>๓๔</sup>

คุณกฤติยา ศรีสนธิ กล่าวว่าบริษัทมีลูกค้ามากกว่า ๑ ล้านบัญชี ทั้งลูกค้ารายย่อยที่เป็นประชาชนทั่วไป และลูกค้ารายใหญ่ซึ่งเป็นบริษัทหรือนิติบุคคล ในการประกอบธุรกิจ และการให้บริการของบริษัทนั้น นโยบายของบริษัทจะสอดคล้อง และถูกต้องตามกฎหมายระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นที่บริษัทแม่ คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กำหนด หรือตามที่ส่วนราชการต่างๆ กำหนด ไม่ว่าจะเป็น ธนาคารแห่งประเทศไทย (“ธปท.”) หรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (“สคบ.”) ที่ได้กำหนดไว้

ในส่วนที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ บริษัทมี Collection Policy หรือนโยบายการติดตามเร่งรัดหนี้ และ Responsibility Lending หรือการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อช่วยเหลือเยียวยาแก่ลูกหนี้ที่ขาดสภาพคล่อง ไม่สามารถชำระหนี้ เมื่อประสบเหตุภัยพิบัติ หรือประสบปัญหาทางการเงินด้วยเหตุอื่นๆ

ในการบริหารจัดการลูกค้า จะมีกระบวนการที่แตกต่างกันไป หากลูกค้าไม่มีภาระหนี้ค้างชำระ หรือบัญชี Current ฝ่ายบริการลูกค้า หรือ Customer Service จะเป็นผู้ดูแล โดยรับเรื่องจากลูกค้าก่อน จากนั้นจะส่งเรื่องไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ลูกค้าติดต่อมายังบริษัทเพื่อขอต่อ

<sup>๓๔</sup> สัมภาษณ์คุณกมลธร มุขยวงศา, ผู้จัดการอาวุโส (ฝ่ายนโยบายและระเบียบปฏิบัติ), วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘.



ภาษีประจำปีรถ ก็ส่งเรื่องแก่ฝ่ายทะเบียน เป็นต้น แต่ถ้าเป็นเรื่องของลูกค้าที่มียอดค้างชำระ ติดต่อขอใบชำระ ก็ส่งเรื่องแก่ฝ่าย Collection เป็นผู้ให้บริการ ในการติดตามลูกค้าที่ค้างชำระนั้น จะมีทั้งการส่งจดหมายเตือน หนังสือทวงถามบอกเลิกสัญญา ตลอดจนจะมีการโทรศัพท์ติดต่อด้วย

หากบัญชีของลูกค้าค้างชำระ ๓ งวด จะปฏิบัติตามกฎที่ สคบ. กำหนด ในการทวงถาม บอกเลิกสัญญา และมอบหมายให้ OA หรือ CR ติดตามทรัพย์สินที่เช่าซื้อ ขอรถคืนจากลูกค้า โดยการติดตามของ OA หรือ CR จะต้องไม่มีการกระทบกระทั่ง ซึ่งเป็นข้อห้ามที่สำคัญ และหลังจากที่บริษัท ได้รับทรัพย์สินที่เช่าซื้อคืนแล้ว ก็จะมีหนังสือแจ้งลูกค้าให้ชำระหนี้ไถ่ถอนรถอีก ทุกๆ ขั้นตอนจะปฏิบัติตามที่ สคบ. กำหนดซึ่งบริษัทให้ความสำคัญมาก

การโทรศัพท์ทวงถาม บทสนทนาระหว่างพนักงานกับลูกค้า ฝ่าย Collection จะยกวางขึ้น แล้วนำเสนอเพื่อให้ฝ่าย Legal และ ฝ่าย Compliance พิจารณาตรวจสอบ โดยบทสนทนาจะเป็นไปอย่างสุภาพ ให้เกียรติลูกค้า ไม่มีการข่มขู่ หรือขัดต่อกฏระเบียบใดๆ

พนักงานที่มีหน้าที่ติดตามทวงถาม ก่อนเริ่มทำงานพนักงานใหม่จะได้รับการอบรม ประมาณ ๒ เดือน พนักงานบริษัทจะมีเงินเดือน สวัสดิการ และมีเงินรางวัลในการติดตามทวงถามนี้ ที่สามารถจัดเก็บได้ตามเป้าหมายด้วย โดยการจ่ายเงินรางวัลนี้ พนักงานจะได้รับต่อเมื่อไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้า และถ้ามีการร้องเรียนและมีการตรวจสอบแล้วว่ากระทำผิดจริง พนักงานจะไม่ได้รับเงินรางวัล และมีบทลงโทษอื่นด้วย

สำหรับ Outsource Agency (“OA”) หรือ Collection Representative (“CR”) นั้น การจัดจ้าง บริษัทจะดำเนินการให้สอดคล้องกับกฎของธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการจัดจ้าง Outsource ที่กำหนดอยู่ เช่น จะต้องเป็นนิติบุคคล เป็นห้าง หรือบริษัท เท่านั้น ไม่ใช่บุคคลธรรมดา มีที่ตั้งของสำนักงานที่ตั้งอยู่จริง มีภาพลักษณ์น่าเชื่อถือ มีอุปกรณ์สำนักงานพร้อมที่จะทำงานให้แก่บริษัท มีแผนสำรองการปฏิบัติงานฉุกเฉินกรณีที่มีเหตุการณ์ที่ไม่อาจเข้าทำงานในบริษัทได้ เช่น เมื่อเกิดการปิดเส้นทางจราจร ด้วยปัญหาทางการเมือง แต่การทำงานของ OA หรือ CR ยังจะต้องทำงานต่อไปได้ การจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าจะต้องจัดเก็บแยกต่างหากจากสถาบันอื่น เป็นต้น

บริษัทจะกำหนด KPI (Key Performance Indicator) เพื่อวัดการทำงาน และจะมีส่วนงาน Service excellent หรือ Call Monitoring ประสานตรวจสอบโทรศัพท์สอบถามไปยังลูกค้าที่ OA หรือ CR ได้ติดต่อไปว่า การติดตามทวงถามนี้กับลูกค้า หรือการให้บริการเป็นอย่างไร การแต่งกายเป็นอย่างไร มีความสุภาพหรือไม่อย่างไร

ถ้า KPI ไม่ผ่าน เช่น จัดเก็บไม่ได้ตามเป้า บริษัทก็จะเข้าไปดูแลให้คำแนะนำปรับปรุง ถือเสมือนหนึ่งว่า ร่วมเดินไปด้วยกัน และจะให้โอกาสทีมงานหรือบัญชีที่คาดว่าจะติดตามสำเร็จได้อีกสองเดือน (เพื่อตามต่อ) แต่งานบัญชีอื่นที่ไม่มีนัดหรือคาดว่าจะตามไม่ได้ ต้องส่งมอบให้ทีมอื่นดำเนินการตามต่อไป และเมื่อครบกำหนดในงานที่ขอถือต่อแล้วยังตามไม่ได้ ก็จะส่งไปยังทีมอื่น บริษัทพิจารณากำลึงความสามารถของ OA หรือ CR เป็นหลัก

การควบคุมดูแลงานของ OA หรือ CR นั้น พนักงานบริษัทจะมีการตรวจเยี่ยมทุกเดือน เพื่อดูว่าเขายังทำงานอยู่หรือไม่ มีการมอบหมายงานให้คนอื่นทำหรือไม่ และตรวจสอบว่า การดำเนินการของ OA หรือ CR ยังคงเป็นไปตามกฎของ ธปท. ที่กำหนดไว้

พนักงานของ OA หรือ CR ที่จะทำงานให้แก่บริษัท รวมถึงกรรมการ หรือหุ้นส่วนของห้าง จะผ่านการตรวจสอบประวัติการเงิน และประวัติอาชญากรรม เนื่องจากการทำงานของเขาเหล่านั้น ต้องทำงานกับตัวเงิน ถ้าเขามีภาระหนี้มาก ความเสี่ยงจะสูง ไม่สมควรที่จะทำงาน ส่วนประวัติ อาชญากรรมก็เช่นกัน ถ้าเคยทำกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น ลักทรัพย์ ยักยอก หรือทำร้าย ร่างกาย หรือครอบครองและใช้อาวุธปืน ก็มีความเสี่ยงเช่นกัน ไม่เหมาะสมที่ทำงาน อาจจะทำให้เกิด ปัญหาความรุนแรง และเสื่อมเสียชื่อเสียงของบริษัทตามมาได้ แต่ถ้าความผิดนั้นไม่เกี่ยวข้อง เช่น ทำ ผิดฝ่าฝืนสัญญาไฟฟราจร หรือเคยกระทำความผิดตั้งแต่เด็กๆ จะมีการพิจารณาเป็นรายกรณีไป โดย จะมีฝ่ายงานอื่นเข้ามาร่วมพิจารณาด้วย เช่น ฝ่ายป้องกันและปราบปรามการกระทำที่ทุจริต (Fraud) และฝ่ายกำกับดูแล (Compliance)

เมื่อ OA หรือ CR ผ่านการตรวจสอบและพิจารณาให้สามารถทำงานได้ ก่อนเข้าทำงาน จะต้องจัดหาหนังสือค้ำประกันของธนาคารในประเทศ เพื่อค้ำประกันการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกัน ความเสียหายด้วย หากกระทำความผิดสัญญา บริษัทจะใช้สิทธิเรียกร้องตามหนังสือค้ำประกัน และถ้า บริษัทได้รับความเสียหาย ก็จะใช้สิทธิเรียกร้องให้รับผิดชอบในความเสียหายอื่นๆ ด้วย

การจัดจ้าง OA หรือ CR ในแต่ละครั้ง หรือการต่อสัญญา OA หรือ CR จะต้องได้รับ อนุมัติจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (“BAY”) หรือบริษัทแม่ด้วย ทั้งนี้ ฝ่ายกฎหมาย ของ BAY จะมีการตรวจสอบที่ตั้ง พิจารณาประเมินผลงานในปีที่ผ่านมา ว่ามีการจัดเก็บเป็นอย่างไร มีข้อร้องเรียนมากน้อยเพียงใด ตลอดจนดูว่าการดำเนินการต่างๆ เป็นไปตามกฎ ธปท. ที่กำหนดไว้ หรือไม่เพียงใด โดยเฉพาะการร้องเรียน ถ้ามีมากเกินไปกว่ามาตรฐานกำหนด ก็จะไม่ต่อสัญญา เลิกจ้าง จะเห็นได้ว่า การที่จะเป็นคู่สัญญาทำงานกับบริษัทนั้น จะมีขั้นตอนและมีมาตรการที่รัดกุม โปร่งใส<sup>๕๐</sup>

คุณมานิช แวนสุวรรณ กล่าวว่าบริษัทประกอบธุรกิจมานานหลายปี มีลูกค้าประมาณ ล้านบัญชี บริษัทถือหุ้นใหญ่โดยธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หลายอย่างจำเป็นต้องอยู่ภายใต้ การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น การกันสำรองหนี้สูญ ซึ่งบริษัทให้ความสำคัญกับเรื่อง นี้มาก ซึ่งฝ่ายบริหารความเสี่ยงเป็นผู้ดูแลตัวเลขการจัดเก็บหนี้อยู่

มาตรการการป้องกันไม่ให้หนี้เสียจำนวนมาก จะแบ่งหนี้ค้ำชำระตามระยะเวลาการค้ำ เช่น หนี้ค้ำไม่เกิน ๑ งวด หนี้ค้ำไม่เกิน ๒ งวด จนถึงหนี้ค้ำหลายงวด เพื่อเตรียมดำเนินคดี แต่ละ ประเภท จะมีแนวทางดำเนินการตามลำดับ เช่น ส่งข้อความ ส่งจดหมายทวงถามหนี้ โทรศัพท์ติดตาม ทวงถามหนี้ ส่ง OA ติดตามทรัพย์สิน และการดำเนินคดี จนถึงบังคับคดี ดังนี้

- ก. แจ้งลูกค้าถึงค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ โดยส่งข้อความเตือนลูกค้า
- ข. ส่งจดหมายเตือนลูกค้า พร้อมรายละเอียดจำนวนเงินที่ลูกค้าต้องชำระ เมื่อถึงกำหนด
- ค. พนักงานภายในโทรศัพท์ติดตามลูกค้า และมอบหมายให้พนักงานตัวแทนติดตามหนี้ลง พื้นที่ติดตามลูกค้าให้ชำระ หรือประสานเจรจาเพื่อให้ส่งมอบทรัพย์สินที่เข้าซื้อคืน
- ง. ดำเนินการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย
- จ. ดำเนินการบังคับคดี ยึดทรัพย์สินอื่น เพื่อชดใช้ค่าเสียหาย หรือชดใช้ราคา ตามภาระ หนี้ตามคำพิพากษา

<sup>๕๐</sup> สัมภาษณ์คุณกฤติยา ศรีสนธิ, ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานบริหารสินเชื่อและปฏิบัติการ และสายงานบริหารและพัฒนาคุณภาพหนี้, วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘.

ฝ่าย Collection (สายงานบริหารและพัฒนาคุณภาพหนี้) จะเป็นผู้รับผิดชอบดูแลการติดตามทวงถามหนี้ มีพนักงานประมาณ ๘๐๐ ท่าน การติดตามหนี้ที่ค้างชำระจะแบ่งเป็นสองกรณีคือ

๑. พนักงานภายในบริษัท ดำเนินการการติดตามหนี้เอง

๒. ว่าจ้างตัวแทนติดตามหนี้ภายนอก หรือ OA หรือ CR เป็นผู้ดำเนินการติดตามค่างวดหรือยึดทรัพย์สินคืน

กรณีจ้างพนักงานภายในเพื่อติดตามโดยปกติจะดำเนินการโทรศัพท์ติดตามลูกค้าที่ค้างชำระ ๑ - ๒ งวด โดยใช้ระบบ Auto dialer (ระบบการติดตามหนี้โดยอัตโนมัติ) พนักงานจะมีค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนประจำและสวัสดิการตามระเบียบของบริษัท แต่จะมีเงินรางวัลกรณีทำงาน (จัดเก็บหนี้) ได้เกินมาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้เรียกว่า Incentive โดยจะจ่ายเป็นรายเดือนให้กับพนักงานทุกระดับ จนถึงระดับ Manager

กรณีที่ลูกหนี้ค้างชำระค่างวดเกิน 3 งวด จะส่งลูกหนี้รายที่ค้างนั้นให้แก่บริษัทรับจ้างติดตามหนี้ภายนอก โดยหลักเกณฑ์เบื้องต้น และข้อกำหนดในการพิจารณาคัดเลือกผู้รับจ้างติดตามหนี้ เช่น

- ต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล มีสถานที่ประกอบการจริง
- มีความน่าเชื่อถือ
- มีฐานะการเงินที่มั่นคง ไม่มีประวัติถูกฟ้องคดีในลักษณะร้ายแรง
- ต้องสามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อกำหนดและขอบเขต และสอดคล้องกับนโยบายและ

แนวทางการปฏิบัติงานของนายจ้างได้

- มีอุปกรณ์และเครื่องมือพร้อมที่จะปฏิบัติงาน
- ไม่ประกอบธุรกิจที่ผิดกฎหมาย
- ต้องรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรับจ้างติดตามหนี้ อย่างไม่จำกัดวงเงิน
- ต้องตกลงและยอมรับข้อผูกพันเรื่องความซื่อสัตย์ และนโยบายติดตามหนี้สินของบริษัท

OA จะมีผู้ดูแลควบคุมทีมงาน ควบคุมการทำงาน และบริหารงาน ทั้งประสิทธิภาพการจัดเก็บ และคุณภาพในการให้บริการติดตามหนี้ที่เหมาะสมและเป็นธรรม มิให้เป็นที่เสื่อมเสียแก่บริษัท

บุคคลทั้งสาม ในฐานะของพนักงาน บริษัท อยูธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) มีนโยบายติดตามหนี้ตามหลัก Compliance ดังที่กล่าวข้างต้น ส่วนผู้ให้บริการติดตามหนี้ซึ่งเป็นผู้อยู่ในกระบวนการโดยตรง และส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารติดตามหนี้ มีมุมมองในการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้อย่างไร<sup>๔๑</sup>

### ๓.๒.๗ การสื่อสารติดตามหนี้ในมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้อง

คุณชุมพล ผิวผ่อง ประธานกลุ่มลีดเดอร์กรุป กรรมการผู้จัดการ บริษัท ลีดเดอร์ คอลเลกชั่น แอนด์ ลอว์ จำกัด ในฐานะผู้ให้บริการติดตามทวงถามหนี้ กล่าวว่า เครื่องมือที่ใช้ในการ

<sup>๔๑</sup> สัมภาษณ์คุณมาโนช แวนสุวรรณ, ผู้อำนวยการฝ่ายสายงานบริหารและพัฒนาคุณภาพหนี้, วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๕๘.

ติดตามทวงถามหนี้ คือ จดหมาย โทรศัพทติดตามทวงถาม Field Collector (พนักงานติดตามหนี้ ภาคสนาม FCR) ก่อนโทรศัพท์ทวงถาม เริ่มต้นจาก คัดทะเบียนบ้าน สืบหาที่อยู่หรือภูมิลำเนาว่าอยู่ที่ใด ตรวจสอบกรมสิทธิ ตรวจสอบเบอร์โทรศัพท์ จากนั้นจะทวงถามให้ชำระหนี้ที่ค้างชำระอยู่ เมื่อสามารถติดต่อได้ไม่ว่าจะผ่านทางโทรศัพท์ หรือ FCR จะมีการพูดคุยกันในหนี้ที่ค้างชำระว่าจะชำระอย่างไร ปัญหาคือ เมื่อลูกค้ำมีอารมณ์ พนักงานของบริษัทจะต้องควบคุมอารมณ์ให้ได้ ไม่ให้มีปัญหาโต้เถียงกับลูกค้ำเกิดขึ้น หากลูกค้ำร้องเรียนไปยังนายจ้าง จะมีขั้นตอนการตรวจสอบรายละเอียดข้อเท็จจริง หากพนักงานของบริษัทผิดจะถูกลงโทษถึงขั้นไล่ออก<sup>๔๒</sup>

ในกระบวนการระหว่างทวงถามหนี้เป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งผู้รับและผู้ส่ง ต่างก็เป็นทั้งผู้รับและผู้ส่งด้วยกัน ทศนคติ หรือความคิด ความรู้สึกภายในของแต่ละฝ่ายเป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการสื่อสารของทั้งสองฝ่าย S M C R ทั้งสี่ตัวนี้ โดยเฉพาะตัว M หรือเนื้อหา คือ คำพูด และภาษากาย เมื่อไม่เป็นที่พอใจของอีกฝ่ายหนึ่ง จะนำไปสู่ความขัดแย้ง ในกรณีของลูกหนี้ คือ ผู้ทวงหนี้เป็นผู้สร้างความกดดันให้ลูกหนี้ ลูกหนี้ส่วนใหญ่รู้สึกผิดอยู่แล้วที่เป็นหนี้ และไม่สามารถชำระหนี้ตามกำหนดได้ เมื่อถูกกดดันจากคนทวงหนี้ จึงพยายามปกป้อง ป้องกันตัวเอง ถ้าเจ้าหน้าที่กดดัน สร้างความหวาดกลัว และสร้างท่าทีไม่ดีด้วย ลูกหนี้ก็จะคิดว่าเขามีความชอบธรรมที่จะตอบโต้ไม่ว่าจะด้วยการด่าทอ หรือขว้างปาสิ่งของ และเมื่ออีกฝ่ายถูกกระทำ ก็คิดว่าตนมีสิทธิชอบธรรมที่จะตอบโต้เช่นกัน เมื่อเป็นดังนี้ การวิวาท ความขัดแย้งก็ย่อมเกิดขึ้น

เมื่อพิจารณาจากปรากฏการณ์ดังกล่าวข้างต้นในกระบวนการสื่อสาร S M C R ก็พบว่าสาเหตุหลักที่นำไปสู่ความขัดแย้งก็เกิดขึ้นทั้งจากผู้ส่งสาร (Sender หรือ S) และผู้รับสาร (Receiver หรือ R) ซึ่งก็คือ ทั้งผู้ทวงหนี้และลูกหนี้ที่ผลัดกันเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ที่มีมูลรากของการกระทำ คือ โทสะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้ส่งสารได้ส่งเนื้อหาสาร (Message หรือ M) ทั้งโดยวิจนภาษา และอวิจนภาษาที่มาจากเหตุผลเฉพาะแต่ฝ่ายตนเองเท่านั้น ซึ่งอาจทำให้ผู้รับสารไม่พอใจ กระทั่งนำไปสู่การวิวาทหรือการใช้ความรุนแรงในที่สุด และเมื่อพิจารณาจากอัครัญญสูตร พบว่าสาเหตุอีกประการหนึ่งซึ่งเป็นเหตุต้น คือ ความโลภ ซึ่งเป็นมูลรากของอกุศลกรรมอีกตัวหนึ่งเช่นกัน ในอัครัญญสูตร เพราะความโลภ นำไปสู่ความต้องการครอบครอง ซึ่งนำไปสู่การกระทำทางวาจาที่อยู่บนฐานของโทสะ เช่น การตำหนิติเตียน ด่าทอกัน และนำไปสู่การกระทำทางกายที่อยู่บนฐานของโทสะเช่นกัน ด้วยการขว้างปาดิน/หินบ้าง ท่อนไม้บ้างใส่ผู้ที่ละเมิดการครอบครองตามสิทธิของตน ในการติดตามทวงหนี้ก็เช่นกัน เพราะต่างฝ่ายต่างห่วงแหนในสิ่งที่ตนครอบครอง เมื่อถูกละเมิด คือ ฝ่ายเจ้าหนี้ไม่ได้รับชำระหนี้ตามกำหนด ฝ่ายลูกหนี้ยังไม่อยากชำระหนี้แต่ต้องชำระหนี้ (ไม่อยากชำระหนี้แม้ว่าอาจจะเป็นไปได้เพราะความจำเป็นที่ยังไม่สามารถชำระหนี้ได้ หรือต้องนำทรัพย์สินไปใช้ในกิจอื่นที่คิดว่าจำเป็นหรือสำคัญกว่า) จึงยังไม่ชำระหนี้ หรือชำระหนี้ไม่เป็นไปตามกำหนด ก็กระทำทางวาจาที่เป็นอกุศลกรรมต่อกันด้วยอำนาจของโทสะ อันนำไปสู่ความขัดแย้ง ทะเลาะวิวาท หรือทำร้ายกันในที่สุด<sup>๔๓</sup>

<sup>๔๒</sup> สัมภาษณ์คุณชุมพล ผิวผ่อง, กรรมการผู้จัดการ บริษัท สีดเดอร์ คอลเลคชั่น แอนด์ ลอว์ จำกัด, วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๕๘.

<sup>๔๓</sup> สัมภาษณ์ ผศ.ดร.ทัศนีย์ เจนวิถีสุข, วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๘.

อย่างไรก็ตามแม้จะมีการออกกฎระเบียบต่างๆ นำมาใช้ในการสื่อสารติดตามหนี้ แต่ก็ยังพบว่า ปัญหาความขัดแย้งจากการติดตามหนี้ นับวันยังมีจำนวนเพิ่มขึ้น แนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งนี้จำเป็นต้องศึกษาทำความเข้าใจสภาพปัญหาการติดตามหนี้และแนวทางในการจัดการความขัดแย้งจากการสื่อสารติดตามหนี้

### ๓.๓ สภาพปัญหาการติดตามหนี้

คุณชุมพล ผิวผ่อง กล่าวว่า สภาพปัญหาความขัดแย้งเท่าที่ทราบจากข่าว คือ ความรุนแรงในการติดตามหนี้ โดยเฉพาะเจ้าหนี้เงินกู้ธนาคาร ที่มีการทำร้ายลูกหนี้ แต่ของบริษัทนั้น สภาพปัญหาความขัดแย้งส่วนใหญ่ของบริษัท จะเกิดจากการเจรจาที่ไม่ถูกต้อง ตัวอย่างเช่น พูดเร็วเกินไป ลูกหนี้ฟังไม่ทัน จนตัดสาย จึงทำให้พนักงานโทรไปอีก แล้วเกิดมีปากมีเสียงกัน คือขึ้นเสียงกัน แต่ไม่รุนแรงอะไรมาก

การปฏิบัติที่ขัดต่อกฎ หรือระเบียบ หรือเงื่อนไขของบริษัท เป็นสิ่งที่บริษัทยอมรับไม่ได้ แต่ยังไม่ปรากฏการกระทำผิดลักษณะนี้ เพราะบริษัทถือเป็นนโยบายสำคัญ พนักงานจะกระทำการใด ๆ อันขัดต่อเหล่านี้ไม่ได้ มีโทษร้ายแรงถึงขั้นเลิกจ้าง ไล่ออก ข้อร้องเรียนที่พบคือลักษณะหรือมารยาทในการติดตามหนี้ คือความถี่ในการติดตาม ถัดมา คือ การไม่แนะนำตนเองแก่ลูกหนี้ว่ามาจากบริษัท เป็นตัวแทนติดตามหนี้ของผู้ว่าจ้างรายใด และลำดับสุดท้าย คือการกระทบกระทั่งทางวาจา คือต่างขึ้นเสียงต่อกัน<sup>๔๔</sup>

สภาพปัญหาจากการติดตามทวงถามหนี้ของบริษัทส่วนใหญ่เป็นเรื่องพูดจาไม่สุภาพ พูดเร็วเกินไป การโทรหาลูกค้าที่บ่อยเกิน ไม่ได้อธิบายให้ลูกค้าเข้าใจในภาระหนี้ว่าค้างกี่งวด มีค่าอะไรบ้าง ไม่ได้แจกแจงรายละเอียด ปัญหาการติดตามหนี้ของพนักงานภายในจะไม่มีปัญหากระทบกระทั่งร่างกาย ส่วน OA อาจจะมีบ้าง เช่น การยื้อแย่งลูกกุญแจรถ แต่ไม่ถึงขั้นรุนแรงชกต่อย และเป็นเรื่องของการกระทบกระทั่งทางวาจา ซึ่งบริษัทกำหนดและเป็นข้อห้ามที่ OA จะต้องไม่มีปัญหาว่าห้ามมีปัญหาทางร่างกายกับลูกค้า โดยข้อร้องเรียนของบริษัทมีน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนบัญชีที่บริษัทมีทั้งหมด ประมาณ ๐.๐๐๑ %<sup>๔๕</sup>

ด้วยข้อกำหนดในสัญญาจ้าง ตลอดจนนโยบายการติดตามหนี้ของบริษัท เมื่อเทียบปริมาณสัญญากับจำนวนข้อร้องเรียนแล้ว ถือว่ามีน้อยมาก โดยอัตราต่ำกว่า 1% ของจำนวนบัญชีและความรุนแรงของปัญหาความขัดแย้งน้อยมากหรือไม่มีเลย ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการปะทะทางอารมณ์กัน เมื่อมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเกิดความไม่พอใจ และเริ่มใช้คำพูดที่รุนแรง อีกฝ่ายก็จะมีอารมณ์ตามขึ้นมา แต่ปัญหานี้น้อยลงแล้ว โดยกำชับให้ควบคุมอารมณ์ให้ได้ แต่เรื่องการทำร้ายร่างกาย หรือการทำผิดกฎหมายไม่เคยเกิดขึ้นเลย<sup>๔๖</sup>

<sup>๔๔</sup> สัมภาษณ์คุณชุมพล ผิวผ่อง, ประธานกลุ่มสื่อดอเตอร์กรุ๊ป, วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘.

<sup>๔๕</sup> สัมภาษณ์คุณกฤติยา ศรีสนธิ, ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานบริหารสินเชื่อและปฏิบัติการ, วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘.

<sup>๔๖</sup> สัมภาษณ์คุณกมลธร มุขยวงศา, ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายนโยบายและระเบียบปฏิบัติ, วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘.

ข้อร้องเรียนที่ลูกค้ายื่นฟ้องพนักงานภายใน ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการใช้น้ำเสียงที่ไม่สุภาพ พูดเร็วเกินไปไม่มีจังหวะในการพูด น้ำเสียงห้วน แต่มีน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนลูกค้าที่ดูแล ส่วนข้อร้องเรียนของ OA ส่วนใหญ่เป็นเรื่องพูดจาไม่สุภาพ เช่น จะแจ้งลูกค้าว่าถ้าไม่ชำระขอให้ลูกค้าส่งมอบรถคืน ซึ่งลูกค้าเข้าใจว่าเป็นคำพูดที่ข่มขู่ ซึ่งเมื่อมีเรื่องร้องเรียน บริษัทได้ทำความเข้าใจแก่ลูกค้าถึงความหมายที่แท้จริงคือเป็นการแจ้งขั้นตอนที่เกิดขึ้นในภายหน้าให้ลูกค้าทราบ เพื่อเป็นประโยชน์แก่ตัวลูกค้าเอง<sup>๔๗</sup>

สาเหตุที่นำไปสู่ความขัดแย้ง คือ ลูกหนี้ถูกติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม กระทำการเกินกว่าเหตุ ไม่ว่าจะเป็นการโทรศัพท์ใช้วาจาไม่สุภาพ การส่งโทรสารไปยังสถานที่ทำงานเพื่อประจานให้เกิดความอับอาย ทวงถามในเวลาที่ไม่เหมาะสม ข่มขู่ บางครั้งถึงขั้นทำร้ายร่างกาย (ลูกหนี้นอกระบบ และลูกหนี้ในระบบแต่ถูกติดตามหนี้จากบริษัทที่รับดำเนินการเร่งรัดหนี้สิน)

(๑) ลูกหนี้ค้างชำระหนี้และไม่สามารถชำระหนี้ได้

(๒) ผู้ติดตามทวงหนี้ส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายนอกที่รับจ้างบริษัท จึงทำให้การติดตามทวงหนี้อาจประสพคดียอดในการเรียกเก็บอันเป็นผลประโยชน์ในการติดตามทวงหนี้ ผู้ติดตามทวงหนี้จึงต้องเสาะแสวงหาช่องทางในการพยายามเรียกเก็บยอดหนี้จากลูกหนี้ทำให้เป็นเหตุในการใช้ความรุนแรงในการทวงหนี้<sup>๔๘</sup>

จากที่ผู้สอบถามนำเสนอข้อเท็จจริงตามที่ปรากฏเป็นข่าวว่า ลูกหนี้เฝ้าตัวเองหน้า คสช. หรือปัญหาการโทรศัพท์ทวงถามหนี้ลูกหนี้ นั้น คำถามคือระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้ใครเจ็บปวดมากกว่ากัน ลูกหนี้น่าจะเจ็บปวดมากกว่า เขาเครียด เขากดดัน งานชิ้นนี้ควรจะนำไปใช้กับคนทวงหนี้ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะนำไปใช้จัดการกับเขา โดยที่คนได้ประโยชน์คือลูกหนี้ หากสถาบันการเงินผู้ให้สินเชื่อเห็นชอบด้วยก็จะนำเอางานชิ้นนี้ไปประยุกต์ใช้ ไปอบรมคนทวงหนี้ เพื่อเปลี่ยนทัศนคติของคนทวงหนี้

การสื่อสาร เหมือนกับการทำกรรมของคนเรา ทางมโนกรรม วชิกรรม กายกรรม โดยเริ่มต้นจาก การสื่อสารกับตนเองก่อน เราคิด เราพูดกับตัวเอง เราสื่อสารกับตัวเอง เป็นการสื่อสารภายใน ส่วนการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารกับบุคคลอื่น เป็นการสื่อสารภายนอก

“จิตเป็นนาย กายเป็นบ่าว” การสื่อสารกับตนเอง จะเกิดขึ้นก่อนการสื่อสารกับบุคคลภายนอก ดังนั้น คนต้องคิดก่อนจึงจะพูดหรือแสดงออกมา แต่มันเร็วมาก เหมือนไม่ได้คิด ดังนั้น คนทวงหนี้จึงคิดก่อนที่จะพูด เราจึงต้องปรับคนทวงหนี้จากข้างในของคนทวงหนี้

ในกระบวนการระหว่างทวงถามหนี้เป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งผู้รับและผู้ส่ง ต่างก็เป็นทั้งผู้รับและผู้ส่งด้วยกัน ทัศนคติ หรือความคิด ความรู้สึกภายในของแต่ละฝ่ายเป็นสิ่งสำคัญ

ในกระบวนการสื่อสารของทั้งสองฝ่าย S M C R ทั้งสี่ตัวนี้ โดยเฉพาะตัว M หรือเนื้อหา คือ คำพูด และภาษากาย เมื่อไม่เป็นที่พอใจของอีกฝ่ายหนึ่ง จะนำไปสู่ความขัดแย้ง ในกรณี

<sup>๔๗</sup> สัมภาษณ์คุณมาโนช แว่นสุวรรณ, ผู้อำนวยการฝ่ายสายงานบริหารและพัฒนาคุณภาพหนี้, วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๕๘.

<sup>๔๘</sup> สัมภาษณ์คุณธนชัย ทองศรี, นักสืบสวนชำนาญระดับ ๗ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘.

ของลูกหนี้ คือผู้ทวงหนี้เป็นผู้สร้างความกดดันให้ลูกหนี้ ลูกหนี้ส่วนใหญ่รู้สึกผิดอยู่แล้วที่เป็นหนี้ และไม่สามารถชำระหนี้ตามกำหนดได้ เมื่อถูกกดดันจากคนทวงหนี้ จึงพยายามปกป้อง ป้องกันตัวเอง ถ้าเจ้าหน้าที่กดดัน สร้างความหวาดกลัว และสร้างท่าที่ไม่ดีด้วย ลูกหนี้ก็จะคิดว่าเขามีความชอบธรรมที่จะตอบโต้ ไม่ว่าจะด้วยการด่าทอ หรือขว้างปาสิ่งของ และเมื่ออีกฝ่ายถูกกระทำ ก็คิดว่าตนมีสิทธิชอบธรรมที่จะตอบโต้เช่นกัน เมื่อเป็นดังนี้ การวิวาท ความขัดแย้งก็ย่อมเกิดขึ้น

เมื่อพิจารณาจากปรากฏการณ์ดังกล่าวข้างต้นในกระบวนการสื่อสาร S M C R ก็จะพบว่าสาเหตุหลักที่นำไปสู่ความขัดแย้งก็เกิดขึ้นทั้งจากผู้ส่งสาร (Sender หรือ S) และผู้รับสาร (Receiver หรือ R) ซึ่งก็คือ ทั้งผู้ทวงหนี้และลูกหนี้ที่ผลักดันเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ที่มีมูลรากของกรกระทำ คือ โทสะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้ส่งสารได้ส่งเนื้อหาสาร (Message หรือ M) ทั้งโดยวัจนภาษา และอวัจนภาษาที่มาจากเหตุผลเฉพาะแต่ฝ่ายตนเองเท่านั้น ซึ่งอาจทำให้ผู้รับสารไม่พอใจ กระทั่งนำไปสู่การวิวาทหรือการใช้ความรุนแรงในที่สุด และเมื่อพิจารณาจากอัครคัมภีร์สูตร พบว่าสาเหตุอีกประการหนึ่งซึ่งเป็นเหตุต้น คือ ความโลภ ซึ่งเป็นมูลรากของอกุศลกรรมอีกตัวหนึ่งเช่นกัน ในอัครคัมภีร์สูตร เพราะความโลภ นำไปสู่ความต้องการครอบครอง ซึ่งนำไปสู่การกระทำทางวาจาที่อยู่บนฐานของโทสะ เช่น การตำหนิติเตียน ด่าทอกัน และนำไปสู่การกระทำทางกายที่อยู่บนฐานของโทสะเช่นกัน ด้วยการขว้างปาดิน/หินบ้าง ท่อนไม้บ้างใส่ผู้ที่ละเมิดการครอบครองตามสิทธิของตน ในการติดตามทวงหนี้ก็เช่นกัน เพราะต่างฝ่ายต่างหวงแหนในสิ่งที่ตนครอบครอง เมื่อถูกละเมิด [คือ ฝ่ายเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับชำระหนี้ตามกำหนด ฝ่ายลูกหนี้ยังไม่อยากชำระหนี้แต่ต้องชำระหนี้ (ไม่อยากชำระหนี้แม้ว่าอาจจะเป็นไปได้เพราะความจำเป็นที่ยังไม่สามารถชำระหนี้ได้ หรือ ต้องนำทรัพย์สินไปใช้ในกิจการอื่นที่คิดว่าจำเป็นหรือสำคัญกว่า) จึงยังไม่ชำระหนี้ หรือชำระหนี้ไม่เป็นไปตามกำหนด] ก็กระทำทางวาจาที่เป็นอกุศลกรรมต่อกันด้วยอำนาจของโทสะ อันนำไปสู่ความขัดแย้ง ทะเลาะวิวาท หรือทำร้ายกันที่สุดในที่สุด<sup>๕๙</sup>

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เข้าชื่อพบว่าประเด็นขัดแย้งในการติดตามหนี้คือการใช้คำพูดที่มีลักษณะ การดูหมิ่น เยาะเย้ย ถากถาง ใช้คำพูดหยาบคาย<sup>๕๐</sup> ในฐานะผู้ค้าประกันเมื่อถูกการติดตามทวงหนี้มีความรู้สึกไม่ดีที่ลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ และสร้างปัญหาเกี่ยวกับภาระหนี้ก่อนนี้ และจะรีบตามให้ เพราะไม่ใช่หน้าที่เราที่ต้องรับผิดชอบ แต่ทำที่ หรือคำพูดในการติดตามหนี้ของผู้ทวงหนี้มายังเรา ไม่ได้มีความรู้สึกอะไรซึ่งที่ผ่านมามีพนักงานติดตามได้ขอให้ประสานติดต่อลูกหนี้ผู้เข้าชื่อเพื่อให้ติดต่อกลับไปยังบริษัทผู้ให้เข้าชื่อ ยังไม่เคยเจอว่าจะให้ชำระหนี้แทนทันที เพียงแต่ขอข้อมูลผู้เข้าชื่อ เพื่อไปตามทรัพย์สินที่เข้าชื่อ บางครั้งพนักงานติดตามแจ้งว่า หากไม่เจอรถ หรือลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ จะติดต่อมาอีก การตอบรับหรือยินดีชำระหนี้ตามที่นัดนั้นยังไม่ชำระหนี้ทันที แต่แจ้งให้พนักงานไปติดตามที่ผู้เข้าชื่อก่อน หากไม่เจอผู้เข้าชื่อ ก็จะดูภาระหนี้ที่เกิดขึ้นก่อน แต่คงไม่สามารถที่จะชำระหนี้ทั้งหมดได้ และอาจจะขอชำระบางส่วนเพื่อให้ตนเองหลุดพ้น ซึ่งแรงจูงใจในการชำระหนี้คือความรับผิดชอบที่ตนเองมีต่อภาระหนี้ที่เกิดขึ้น และทำที่ที่ให้เกียรติ คำพูดที่สุภาพ การเจรจาด้วยเหตุผล ไม่ใช่คำพูดที่ไม่ดี หรือกวน ต้องเข้าใจกับสถานการณ์ ก็จะพิจารณาการชำระต่อไป<sup>๕๑</sup>

<sup>๕๙</sup> สัมภาษณ์ ผศ.ดร.ทัศนีย์ เจนวิถีสุข, วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๘.

<sup>๕๐</sup> สัมภาษณ์คุณทองศักดิ์ ชื่นบาน, ผู้เข้าชื่อ, วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๘.

<sup>๕๑</sup> สัมภาษณ์คุณสุรศักดิ์ ศิริวรรณกุล, ผู้ค้าประกัน, วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘.

### ๓.๔ วิธีการสื่อสารติดตามหนี้ในปัจจุบัน

จากการสอบถาม คุณกมลธร มุขยวงศา พบว่า เดิมบริษัทเราเป็นบริษัทในเครือ GE Capital ชื่อ บริษัท จีอี แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) (“GECAL”) ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้น ปัจจุบันเป็นบริษัทในเครือธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

เมื่อสมัยเป็น GECAL ได้ใช้นโยบายความซื่อสัตย์ (SPIRIT & LETTER) เป็นหลักในการกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ (Collection Policy) เช่น การไม่ติดตามหนี้ในช่วงเวลาวันหยุด หรือวันหยุดราชการ เว้นแต่ลูกค้าให้ติดต่อได้ การห้ามติดตามทวงถามกับบุคคลที่สาม หรือการไม่กล่าววาจาข่มขู่ เป็นต้น ซึ่งแนวทางการติดตามหนี้ที่บริษัทกำหนดในขณะนั้น สอดคล้องต้องกับแนวปฏิบัติติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ออกในเวลาต่อมา จึงกล่าวได้ว่า GECAL เป็นบริษัทแรกที่เคร่งครัดและยึดถือหลักจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของบริษัท และปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างยุติธรรมและโปร่งใสในทุกขั้นตอน

บริษัทประกอบธุรกิจให้สินเชื่อมานานหลายปี มีบัญชีลูกค้าจำนวนมากหลายแสนบัญชี ด้วยจำนวนบัญชีลูกค้า ซึ่งมีจำนวนมาก และบริษัทถือหุ้นใหญ่โดยธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งจะต้องมีการกันสำรองหนี้สูญ ดังนั้น มาตรการการป้องกันหนี้เสีย บริษัทให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ตั้งแต่ช่วงก่อนการอนุมัติเครดิต และหลังจากที่อนุมัติเครดิตให้สินเชื่อไปแล้ว

ในการป้องกันหนี้เสียนั้น จะมีการดูแลป้องกันไม่ให้เกิดหนี้ค้างชำระนาน โดยแบ่งการติดตามทวงถามหนี้ตามระยะเวลาดังนี้

- ก. ค้างไม่เกินหนึ่งงวด
- ข. ค้างหนึ่งงวดถึงสามงวด
- ค. ค้างสามงวดขึ้นไป
- ง. บัญชีค้างหลังตัดหนี้สูญแล้ว
- จ. บัญชีหลังการดำเนินคดีทางศาล

ฝ่าย Collection (ฝ่ายบริหารและพัฒนาคุณภาพหนี้) จะเป็นผู้รับผิดชอบดูแลการติดตามทวงถามหนี้ มีพนักงานประมาณ ๘๐๐ ท่าน การติดตามหนี้ที่ค้างชำระจะแบ่งเป็นสองกรณี คือ

๑. พนักงานของบริษัทเป็นผู้ติดตามหนี้เอง

๒. จัดจ้างบริษัทติดตามหนี้ (Collection Representative) หรือที่เรียกกันว่า Outsource เป็นผู้ดำเนินการ

แต่ทั้งสองกรณีดังกล่าว แนวทางดำเนินการจะเป็นไปในแนวทางเดียว ภายใต้นโยบายเดียวกัน คือ Collection Policy ของบริษัท

พนักงานของบริษัท ฝ่าย Collection เป็นผู้ติดตามหนี้เอง มีพนักงานประจำประมาณ ๘๐๐ ท่าน มีเงินเดือน สวัสดิการ เงินรางวัล หรือ Incentive

ส่วนของ บริษัทติดตามหนี้ จ่ายค่าจ้าง เงินรางวัล หรือ Incentive

ในส่วนของ CR นั้น บริษัทจะเข้มงวดดูแลตั้งแต่สมัครก่อนเข้าทำงานกับบริษัท โดยจะเริ่มตั้งแต่การทำ Due diligence พิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นของ CR ถึงที่ตั้ง, สภาพทั่วไปของบริษัท CR, ประวัติของผู้บริหารและพนักงานของ CR, งบการเงิน, ประวัติการทำงานที่ผ่านมา



ในการกำกับดูแล CR แต่ละแห่ง จะมีพนักงานของบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมดูแล ทั้งในด้านจำนวนเงินการติดตามหนี้ และการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ สำหรับการติดตามหนี้ของพนักงานบริษัทนั้น inhouse collector (พนักงานติดตามหนี้ภายใน) จะมีการบันทึกเสียงการสนทนากับลูกค้า โดยได้รับอนุญาตจากลูกค้าแล้ว เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ในระหว่างทำงานทั้ง CR และ พนักงานจะต้องยึดหลัก collection policy และหลักนโยบายความซื่อสัตย์ (SPIRIT & LETTER) เป็นหลัก ทั้งนี้ ทั้งสองนโยบายนี้จะสอดคล้องกับกฎและระเบียบต่างๆ ที่ส่วนราชการที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นที่ธนาคารแห่งประเทศไทย หรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กำหนด นอกเหนือจากนั้นบริษัทจะเพิ่มหลักจริยธรรมอีกด้วย<sup>๕๒</sup>

จากการสัมภาษณ์คุณกฤติยา ศรีสนธิ พบว่าวิธีการการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ นั้น กรณีของพนักงานภายในบริษัท เมื่อมีการตรวจสอบแล้วพนักงานภายในกระทำความผิดจริง จะบังคับใช้มาตรการ มีบทลงโทษ โดยไม่ให้ได้รับเงินรางวัลในเดือนนั้น แต่ถ้าเป็นความผิดเล็กน้อย จะใช้มาตรการฟื้นฟู อบรม และมองปัญหาเป็นบทเรียน แשרให้พนักงานคนอื่นทราบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น แต่ถ้าเป็นความร้ายแรง จะลงโทษตามความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น คือให้ออก ทั้งนี้ ก่อนการลงโทษ การตรวจสอบจะโปร่งใส โดยจะนำบันทึกเทปการสนทนา ซึ่งได้บันทึกเสียงไว้ โดยได้รับอนุญาต มาเปิดให้คณะกรรมการฟังร่วมกัน เพื่อตัดสินกำหนดบทลงโทษจากเขาไปหนัก

สำหรับ OA ก็จะมีตรวจสอบก่อน และถ้าปัญหาข้อร้องเรียนนั้น รุนแรงมากจะส่งให้ส่วนงานที่เป็นกลางไม่เกี่ยวข้องกับปัญหา คือ ฝ่ายป้องกันและปราบปรามการกระทำที่ทุจริต หรือทีม Fraud เป็นผู้พิสูจน์ทราบตรวจสอบรายละเอียดข้อเท็จจริง จากนั้นนำเสนอคณะกรรมการ (Fraud Committee) เป็นผู้พิจารณา และกำหนดความรับผิดชอบ ซึ่งมีมาตรการตั้งแต่เขาไปหนักเช่นกัน ปัจจุบันระบบ CCRP (Customer Complaint Review Process) มีประสิทธิภาพ ณ ระดับหนึ่งเป็นที่น่าพอใจ แต่อยากจะทำพัฒนาให้ดีขึ้นกว่านี้ อยากให้ทุก Case แก้ไขแล้วเป็นที่พอใจของลูกค้า win win ทั้งสองฝ่าย แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดูแลจิตใจพนักงานด้วยไม่ให้ได้รับผลกระทบ ส่วนจุดด้อยนั้นขณะนี้ยังไม่พบ<sup>๕๓</sup>

จากการสัมภาษณ์คุณมานะ แว่นสุวรรณ กรณีที่เป็นพนักงานภายในถูกร้องเรียน หัวหน้างานจะทำการถอดเทป ซึ่งบริษัทมีระบบการถอดเทปเสียงสนทนาของพนักงานโดยได้รับความยินยอมจากลูกค้า และดำเนินการตรวจสอบหาความจริง โดยคณะกรรมการกลางที่ทางฝ่าย collection จัดตั้งขึ้น ซึ่งเป็นบุคคลที่ไม่มีส่วนได้เสียกับพนักงานที่ถูกตรวจสอบหรือร้องเรียน หากกระทำผิดจริงก็จะมีขั้นตอนการลงโทษจากเขาไปหนัก

กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนของ OA จะนำข้อร้องเรียนเข้าคณะกรรมการพิสูจน์ข้อเท็จจริง กรณีที่มีความผิดจริง จะทำดำเนินการลงโทษ ตามขั้นตอนและระเบียบ ตามความร้ายแรงแล้วแต่เรื่องที่ถูกร้องเรียนเขาไปหนักเช่นกันวิธีการแก้ปัญหาคือมีระบบ CCRP และ CRB (Compliance Review

<sup>๕๒</sup> สัมภาษณ์คุณกมลธร มุขยวงศา, ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายนโยบายและระเบียบปฏิบัติ, วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๗.

<sup>๕๓</sup> สัมภาษณ์คุณกฤติยา ศรีสนธิ, ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานบริหารสินเชื่อและปฏิบัติการ และสายงานบริหารและพัฒนาคุณภาพหนี้, วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘.

Board) ในการควบคุมดูแลจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน โดยลูกค้าสามารถร้องเรียนเข้ามาหลายช่องทาง ซึ่งบริษัทได้แจ้งและระบุช่องทางต่าง ๆ ไว้ในจดหมายติดตามหนี้ทุกฉบับ

หากตรวจสอบแล้วมีการกระทำผิดจริง มาตรการการการลงโทษกรณีของพนักงานที่ถูกร้องเรียน จะมีมาตรการลงโทษโดยหักเงินรางวัล ตามระเบียบการลงโทษและความร้ายแรงของปัญหา ตั้งแต่ตักเตือนจนถึงให้พ้นจากการเป็นพนักงาน ส่วนมาตรการลงโทษ OA ที่ถูกร้องเรียน ก็คล้ายๆ กัน ถ้าทำผิด จะมีจะมีมาตรการลงโทษเช่นเดียวกันจากเบาไปหนัก เช่น ตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร พักงานชั่วคราวและลงโทษปรับเงิน และที่แรงสุดคือ เลิกจ้าง ซึ่งจุดเด่น คือ สามารถควบคุมการทำงานให้พนักงานและผู้รับจ้างตระหนักถึงการให้บริการกับลูกค้า พร้อมทั้งควบคุมความเสียหายที่เกิดกับทรัพย์สินและชื่อเสียงของบริษัท

จุดด้อย คืออาจจะทำให้ลูกค้าใช้กฎหมายขัดขวาง มาใช้ในการป้องกันตัวเองหรือใช้เป็นเหตุไม่รับผิดชอบต่อภาระหนี้ และสร้างความวุ่นวายในสังคม<sup>๕๔</sup>

จากการสัมภาษณ์ชุมพล ผิวผ่อง พบว่าหลังจากทราบเหตุปัญหาลแล้ว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่ลูกค้าร้องเรียนมายังบริษัทโดยตรง หรือร้องเรียนผ่านบริษัทผู้ว่าจ้าง การแก้ไขจะดำเนินการเหมือนกัน โดยมีขั้นตอนดังนี้

๑. ลงสารบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อรวบรวมสถิติเก็บไว้ทำแผนแก้ไขปรับปรุง
๒. ตรวจสอบรายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่องที่เกิดขึ้น โดยหัวหน้างานของเรื่องนั้นๆ
๓. รายงานผลการตรวจสอบรายละเอียดแก่กรรมการผู้จัดการโดยใช้มาตรการลงโทษกรณีมีการกระทำผิดจากเบาไปหนัก คือ ตักเตือนด้วยวาจา เป็นลายลักษณ์อักษร หักเงินต่างๆ และไล่ออก ที่รุนแรงที่สุด

๔. รายงานผลการตรวจสอบและการลงโทษ(ถ้ามี) แก่ลูกค้า หรือผู้ว่าจ้าง

ทั้งนี้ มาตรการของบริษัทในการแก้ไขปัญหาก็จะมองข้อร้องเรียนหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในเชิงบวก เพื่อสะท้อนการให้บริการของบริษัท นำข้อร้องเรียนมากำหนดเป็นมาตรการป้องกัน และแก้ไขต่อไป จุดเด่น คือ การติดตามทวงถามหนี้ของบริษัท เน้นการให้ความเคารพ การให้เกียรติลูกหนี้ เน้นการสร้างและให้ความเข้าใจต่อลูกหนี้ ชี้แจงผลดีผลเสียของการชำระหนี้หรือไม่ชำระหนี้ เพราะลูกหนี้บางคนไม่ทราบถึงผลดีผลเสียในเรื่องนี้ ทำให้การแก้ไขหนี้เป็นไปโดยยาก ลูกหนี้จึงปล่อยให้หนี้สินเพิ่มพูนขึ้น จนถึงขั้นดำเนินคดี โดยที่ไม่เข้าใจวิธีการแก้ไขที่ถูกต้อง

จุดเด่นอีกอย่างคือ พนักงานของบริษัทที่จะทำการติดตามทวงถามหนี้ จะไม่มีการกระทำใดๆ ที่ขัดหรือผิดต่อกฎหมาย เพราะก่อนรับเข้าทำงานจะมีการตรวจประวัติอาชญากรรม เพื่อป้องกันปัญหาการกระทำผิดกฎหมายต่อลูกหนี้ และพนักงานจะต้องไม่มีภาระหนี้สินค้างชำระกับสถาบันการเงิน เพื่อมิให้พนักงานกระทำความผิดอาญาเกี่ยวกับทรัพย์สิน ไม่ว่าจะกระทำต่อบริษัท หรือต่อลูกหนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของผู้ว่าจ้างนอกจากนี้บริษัทมีนโยบายส่งเสริมให้ความรู้แก่พนักงาน โดยจัดให้พนักงานได้รับการอบรมเสริมความรู้ในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม เช่น ทักษะการเจรจาต่อรอง ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

<sup>๕๔</sup>สัมภาษณ์คุณมานะ โชนสุวรรณ, ผู้อำนวยการฝ่ายสายงานบริหารและพัฒนาคุณภาพหนี้, วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๕๘.

ให้ความรู้ถึงลักษณะของสินเชื่อที่พนักงานจะต้องเป็นผู้ติดตาม เพื่ออธิบายให้ลูกหนี้เข้าใจเบื้องต้นเมื่อมีปัญหาที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสร้างบุคลิก และนิสัยการรับฟังปัญหาและแก้ปัญหาให้แก่ลูกหนี้

จุดด้อย คือ พนักงานบางคนยังควบคุมอารมณ์ตนเองไม่ได้ เมื่อเจอลูกค้าที่ขึ้นเสียงหรือมีอารมณ์ ทำให้เกิดกระทบกระทั่งกันทางวาจา ซึ่งปัญหานี้กำลังจะหาทางแก้ไขอยู่ ทั้งที่ลูกหนี้เป็นผู้เริ่มก่อน ซึ่งลูกหนี้จะมีความรู้สึกไม่ดีต่อพนักงานติดตามหนี้ และพยายามจะไม่รับฟังการชี้แจงผลดีผลเสียของพนักงานที่จะแนะนำ สำหรับบริษัทขณะนี้ ยังไม่มีสิ่งใดที่จะต้องปรับปรุง แต่กำลังจะนำหลักธรรมมาใช้ในบริษัท

แต่สำหรับสถาบันการเงินผู้ว่าจ้าง หรือผู้ให้สินเชื่อ ควรเพิ่มหรือมีช่องทางเลือกแก่ลูกหนี้ เพื่อมีทางเลือกในการชำระหนี้ที่ลูกหนี้สามารถชำระได้ และควรส่งเสริมให้ลูกหนี้เข้าใจและมีความรู้ถึงการแก้ไขปัญหาหนี้ ไม่ใช่หลบหนีหนี้ ซึ่งปัญหาจะบานปลายตามมา<sup>๕๕</sup>

การสื่อสารติดตามหนี้ที่เหมาะสมต้องมีบทกฎหมายเฉพาะที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการติดตามทวงหนี้ไว้เป็นการเฉพาะซึ่งจะเป็นมาตรฐานในการติดตามทวงหนี้ให้เหมาะสมและเป็นธรรม เช่น ควรมีกำหนดเวลาในการติดตาม การแสดงตัว (ในกรณีเป็นตัวแทน) กำหนดวิธีการติดตามหนี้ที่เหมาะสม (ไม่ใช่คำพูดที่รุนแรง หยาบคาย ช่มชู้) ห้ามติดตามทวงหนี้ต่อบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้อง สร้างความอับอายต่อบุคคลอื่น ต้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกหนี้ มีบทกำหนดโทษ หากผู้ติดตามทวงหนี้กระทำการฝ่าฝืนข้อปฏิบัติ หรือข้อห้ามในการติดตามทวงหนี้<sup>๕๖</sup>

### ๓.๕ สรุป

การเช่าซื้อ คือ การทำสัญญาที่ทำให้ประชาชนหรือบุคคลได้สินค้า เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือสินค้าใดสินค้าหนึ่ง มาใช้ในชีวิตประจำวันหรือเพื่อทำการค้า โดยที่ยังไม่ได้เป็นเจ้าของหรือมีกรรมสิทธิ์ในรถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์ หรือสินค้านั้น ซึ่งไม่ต้องจ่ายค่าสินค้าเป็นเงินก้อนใหญ่ในคราวเดียว แต่จะใช้วิธีค่อย ๆ ทายจ่ายเป็นงวดๆ ตามที่ตกลงกันไว้ และเมื่อจ่ายเงินครบตามสัญญา จะโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้นมาของเป็นผู้เช่าซื้อ โดยมีข้อดีของการเช่าซื้อเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้สินเชื่อประเภทอื่น คือ ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์อื่นเป็นหลักประกัน และสามารถใช้รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ที่เช่าซื้อได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องซื้อเงินสดชำระทั้งหมดในวันที่ซื้อ โดยในการทำสัญญาเช่าซื้อจะมีผู้ค้ำประกันเป็นผู้ค้ำประกันการชำระหนี้ของผู้เช่าซื้อหรือไม่ก็ได้แล้วแต่กรณี ภายหลังจากทำสัญญาเช่าซื้อต่างฝ่ายต่างมีสิทธิและหน้าที่ต่อกัน แต่ประเด็นที่น่าสนใจคือ การดำเนินการตามบทบาท สิทธิและหน้าที่ที่ไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะการติดตามทวงถามหนี้ ที่ผ่านกระบวนการสื่อสารที่ไม่ดี จนนำไปสู่ความขัดแย้ง คำถามคือสถาบันการเงินหรือผู้ให้สินเชื่อมีมาตรการแก้ไขปัญหาหรือจัดการความขัดแย้งจากการติดตามทวงถามหนี้อย่างไร ภาคีรัฐเอง ไม่ว่าจะ เป็นธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะผู้กำกับดูแลสถาบันการเงิน หรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้เข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการจัดการต่อปัญหาความขัดแย้งจากการ

<sup>๕๕</sup> สัมภาษณ์คุณชุมพล ผิวผ่อง, ประธานกลุ่มสตีเตอร์กรุ๊ป, วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘.

<sup>๕๖</sup> สัมภาษณ์คุณณรัชย์ ทองศรี, นักสืบสวนชำนาญการระดับ ๗ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘.

ติดตามทวงถามหนี้ที่นับวันปัญหาเริ่มทวีความรุนแรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อร้องเรียนที่พบมากจากการติดตามทวงถามหนี้ คือ พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ด้วยการใช้อำนาจข่มขู่ ทำให้ลูกหนี้เกิดความอับอาย กล่าวได้ว่าปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นมาจากการสื่อสารที่นำไปสู่ความขัดแย้ง และก่อให้เกิดความรุนแรงในการติดตามทวงถามหนี้ ดังนั้น ในการจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจำเป็นต้องศึกษาเรียนรู้การใช้การสื่อสารอย่างไรที่เหมาะสมในการติดตามทวงถามหนี้ และสาเหตุความขัดแย้งว่าคืออะไร เพื่อจะได้สามารถจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งดังกล่าวได้ตรงประเด็น

การสื่อสารเพื่อติดตามหนี้มีร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการเป็นธรรม พ.ศ.๒๕๕๗ และแนวทางการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้กำหนดแนวทางวิธีการสื่อสาร ท่าที่ ช่องทางการติดต่อ ช่วงเวลา ซึ่งครอบคลุมทั้งการใช้ภาษา อวัจนภาษา ท่าที่ พฤติกรรมการแสดงออก รวมถึงสาร (Message) ที่จะสื่อสารกับลูกหนี้ แต่อย่างไรก็ตามทั้งหมดนี้เป็นทำทึนนโยบายภาครัฐ ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ความรุนแรงจากการติดตามทวงถามหนี้ สำหรับภาคเอกชนก็มีการวางขอบเขตการติดตามทวงถามหนี้ เพื่อรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่ง บริษัท อยูธยา แคนปีตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) มีบทบาททั้งในฐานะผู้ให้สินเชื่อ และผู้ติดตามทวงถามหนี้ ได้วางระเบียบวิธีการติดตามหนี้สำหรับเจ้าหน้าที่ทวงถามหนี้เพื่อการสื่อสารเป็นไปเพื่อประโยชน์ของบริษัทหรือตนเอง ห้ามมิให้มีการข่มขู่ คุกคาม หยาบคาย เสียดสี ประชดประชัน เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลที่สาม กล่าวเท็จ บิดเบือนความจริง ไม่ปฏิบัติตามนโยบายความซื่อสัตย์ มอบหมายให้บุคคลอื่นติดตามทวงหนี้โดยที่บุคคลนั้นๆ มิได้รับอนุมัติจากผู้ว่าจ้างทำให้เกิดความขัดแย้งตามมา และเป็นปัญหาของสังคมในที่สุด

## บทที่ ๔

### พุทธวิธีเพื่อการสื่อสารติดตามหนี้

พุทธวิธีเพื่อการสื่อสารติดตามหนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาประเด็นวิธีการสื่อสารติดตามหนี้ในปัจจุบัน หลักพุทธวิธีในการสื่อสารติดตามหนี้ การประยุกต์พุทธวิธีเพื่อการสื่อสารติดตามหนี้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### ๔.๑ หลักพุทธวิธีในการสื่อสารติดตามหนี้

พุทธสันติวิธีในการสื่อสารการใช้หลักสัมมาวาจา คือสัมมาวาจา คือวาจาโดยชอบ วาจาดี ถูกต้อง สมบูรณ์ อันเป็นวาจาที่นำไปสู่ประโยชน์สุขทั้งกับผู้พูดและผู้ฟัง การพูดที่ถูกต้องนั้น ได้แก่ การไม่พูดเท็จ ไม่พูดใส่ร้ายผู้ใด ไม่พูดคำหยาบ และไม่พูดเพ้อเจ้อ ถ้าผู้ใดเว้นจากการพูดเหล่านั้นเสียได้ ผู้นั้นย่อมเป็นคนที่มีวาจาเหมาะสม เป็นที่เชื่อถือได้ของมหาชนทั้งปวงและจิตใจของคนผู้พูดอย่างถูกต้องเช่นนั้นก็ย่อมสงบเย็นและมั่นคง เป็นที่ตั้งของความถูกต้องแห่งการกระทำทั้งปวงและเป็นการแสดงออกทางวาจาด้วยความรู้ความเข้าใจถึงความถูกต้องของการพูดที่ได้ใคร่ครวญพิจารณาอย่างรอบคอบดีแล้ว อีกทั้งยังส่งผลให้ผู้พูดได้พัฒนาตนเองไปสู่ทางสายกลางเพื่อไปถึงจุดสูงสุดและถึงพร้อมในอริยมรรคอันเป็นทางหลุดพ้นอันประเสริฐ ประพฤติปฏิบัติด้วยความสุจริตทั้งกาย วาจา ใจ เพื่อประโยชน์สุขแก่ตนเองและผู้อื่น ทำให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขโดยการกล่าววาจาในลักษณะดังนี้

๑. วาจาสุภาสิต คือ วาจาที่พูดหรือเปล่งเป็นเสียงทำให้ผู้ฟังเข้าใจเนื้อความได้ ไม่มีโทษสบายหู แฝงด้วยคติ เป็นถ้อยคำนำออกจากทุกข์ เป็นวจีสุจริต ทำให้ได้รับประโยชน์ทั้งผู้พูดและผู้ฟัง ซึ่งปรากฏทั้งในรูปแบบร้อยแก้วและร้อยกรอง คำว่า “วาจาสุภาสิต” เป็นรูปศัพท์ที่ใช้ในภาษาไทย ซึ่งศัพท์เดิมมาจากภาษาบาลีปรากฏในพระไตรปิฎก ขุททกนิกาย ขุททกปาฐะ ในมงคลสูตรว่า “สุภาสิตา จ ยา วาจา”<sup>๑</sup> ซึ่งประกอบ ๕ ประการ คือ

๑) พูดได้ถูกกาลเทศะ คือ พูดในสถานที่ที่เหมาะสม ในเวลาที่เหมาะสม ในปริมาณที่เหมาะสม โดยความเหมาะสมจะมีมากขึ้นอยู่กับเรื่องที่กำลังพูดนั่นเอง พูดถูกกาล จึงหมายถึงความเหมาะสมหรือจังหวะ เช่น รู้ว่าเวลาไหนควรพูด เวลาไหนยังไม่ควรพูด ควรพูดนานเท่าไร ต้องคาดผลที่จะเกิดขึ้นไว้ด้วย ดูความเหมาะสมหรือจังหวะอันเนื่องด้วยเวลาและปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องด้วยซึ่งปัจจัยอื่น ๆ

๒) ต้องเป็นคำจริง คือ ข้อมูลที่ถูกต้องมีหลักฐานอ้างอิงได้ไม่ปั้นแต่งขึ้นมาเอง การพูดคำจริงหรือวาจาจริง เป็นเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นที่ขาดไม่ได้ ทัศนคติทางพระพุทธศาสนานิยมความจริง เฉพาะเรื่องคำพูดนั้น คำพูดที่ถือว่าดีถูกต้อง จะต้องมีความจริงเป็นหลักเสมอไป จะต้องพูด

<sup>๑</sup>พ.พ. (ไทย) ๒๕/๕/๗.

คำจริง และพูดด้วยความจริงใจ ดังบทสวดมนต์ในรัตนสูตร ว่า “เอเตน สจฺเจน สุวตฺถิ โหตุ” แปลความว่า ด้วยสัจจวาจา<sup>๒</sup> ขอความสวัสดีจงมีแก่ทุกท่าน<sup>๓</sup> สัจจวาจานั้นนอกจากจะเป็นอุดมมงคลสำหรับตัวผู้พูดแล้ว ยังเป็นคำที่มีฤทธิ์ในตัว สามารถจะประสิทธิ์ประสาทมงคลแก่ผู้อื่นได้ด้วย และยังทำให้ผู้พูดคำสัตย์ได้รับเกียรติ มีชื่อเสียงด้วย ดังพระพุทธรูปองค์ที่ว่า “สจฺเจน กิตฺติ ปโปติ” แปลความว่า คนย่อมได้เกียรติยศ เพราะพูดคำสัตย์จริง<sup>๔</sup> หรือ ยกย่องสรรเสริญคำพูดจริงว่าดีกว่าสทั้งหมด วาจามีความสำคัญยิ่งต่อมนุษย์ เพราะมนุษย์ใช้การพูดเป็นแกนกลางในการทำความเข้าใจ เพื่ออธิบาย เพื่อโน้มน้าวใจ หรือเพื่อทำความเข้าใจกับบุคคลอื่น ๆ ผู้ที่รู้จักศิลปะในการพูด มีโอกาสสร้างความสำเร็จและความก้าวหน้าให้แก่ตนเองได้อย่างมาก ตรงกันข้าม คนที่พูดไม่ดีหรือพูดไม่เป็น นอกจากคำพูดนั้นจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานแล้ว ยังอาจเป็นการสร้างศัตรูให้กับผู้พูดเอง

๓. ต้องเป็นคำสุภาพ คือ พูดด้วยภาษาที่สุภาพ ไพเราะ ไม่หยาบคาย เป็นคำพูดที่ผู้ฟังน่ายินดี ชื่นชอบ เป็นคำพูดที่ให้แต่คุณส่วนเดียว ทั้งทำให้ใจผู้พูดสงบ เป็นการพัฒนาสุขภาพจิตให้ดีขึ้น บุคคลจึงควรพูดแต่วาจาที่สุภาพ วาจางาม อ่อนหวาน ประกอบด้วยประโยชน์ เพราะทำให้เกิดผลดีแก่ตนเองและผู้อื่น

๔. พูดแล้วมีประโยชน์ คือ มีประโยชน์ต่อผู้ฟังถ้าหากนำแนวทางไปคิด หรือปฏิบัติในทางสร้างสรรค์ต่อไป

วาจาที่มีประโยชน์ เป็นวาจาที่พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์หรือผลดีทั้งแก่ผู้พูดและผู้ฟัง เป็นวาจาที่ควรแก่การฟัง หรือเป็นวาจาที่ควรพูดดีกว่าไม่พูด แต่ถ้าวาจานั้นจริงและเป็นวาจาสุภาพ แต่ถ้าพูดแล้วไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อะไร กลับจะทำให้เกิดโทษ ก็ไม่ควรพูด ดังที่พระพุทธเจ้าตรัสกับอภยราชกุมารว่า

วาจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ วาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ไม่กล่าววาจานั้น

วาจาที่จริง แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ไม่กล่าววาจานั้น

วาจาที่จริง ประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น รู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น

วาจาที่ไม่จริง ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ไม่กล่าววาจานั้น

วาจาที่จริง ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่น ไม่กล่าววาจานั้น

วาจาที่จริง ที่ประกอบด้วยประโยชน์ วาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนอื่น รู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น<sup>๕</sup>

<sup>๒</sup>พ.พ. (ไทย) ๒๕/๓/๙.

<sup>๓</sup>พ.สุ. (ไทย) ๒๕/๑๘๙/๕๔๔.

<sup>๔</sup>ม.ม. (ไทย) ๑๓/๘๖/๘๗.

พระพุทธพจน์ข้างต้นนี้แสดงให้เห็นว่า คำสอนของพระพุทธศาสนาในการสั่งสอนประชาชนก็คือ ความจริง ความมีประโยชน์ และความเหมาะสมกับกาลเวลา ใจความในพระสูตรข้างต้นนี้แสดงนัยที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

๑) พระพุทธศาสนาถือว่า สิ่งที่จริงนั้น มิใช่สิ่งที่มีประโยชน์เสมอไป มีบางสิ่งเหมือนกันที่จริง ไม่มีประโยชน์ เพราะฉะนั้น หากมุ่งอยู่ประเด็นเดียวคือจริงเท่านั้น โดยไม่พิจารณาให้ถี่ถ้วนเสียก่อนว่า มีประโยชน์หรือไม่ แล้วกล่าวสิ่งนั้นออกไป ก็อาจจะกลายเป็นความเสียหายหรืออย่างน้อยก็อาจจะเป็นการพูดหรือกระทำที่ไร้ประโยชน์ก็ได้

๒) สิ่งที่มีประโยชน์นั้น ก็ได้หมายความว่า จะต้องเป็นสิ่งที่ดีจริงเสมอไป มีบางสิ่งเช่นกันที่มีประโยชน์ แต่ไม่จริง เพราะฉะนั้น ถ้าหากจะใช้วาจาโดยมุ่งอยู่ที่ประเด็น ความมีประโยชน์ หรือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการกล่าวเท่านั้น ก็อาจจะใช้วาจาจากกล่าวสิ่งที่ไม่จริงหรือสิ่งที่

เท็จได้ ทั้งนี้เพราะ ประโยชน์ตามที่ต้องการนั้น อาจเกิดจากสิ่งที่ดีจริงและสิ่งที่เท็จได้ เพราะฉะนั้นในการกล่าว จึงไม่ควรพิจารณาเฉพาะในประเด็นที่ว่า มีประโยชน์หรือไม่เท่านั้น แต่

ควรจะได้พิจารณาถึงประเด็นที่ว่า จริงหรือไม่ ด้วย แล้วเลือกที่จะกล่าววาจาที่จริงและมีประโยชน์เท่านั้น

๓) ในการกระทำต่าง ๆ นั้น พระพุทธศาสนาถือว่า เราจะพิจารณาเฉพาะใน ๒ ประเด็นคือ จริงและมีประโยชน์เท่านั้นยังไม่เพียงพอ จะต้องพิจารณาต่อไปอีกว่า เป็นเวลาเหมาะที่จะกระทำหรือไม่ อีกด้วย ทั้งนี้เพราะสิ่งที่เราจะกระทำนั้น แม้จะเป็นจริงและมีประโยชน์ แต่ถ้ากระทำในเวลาอันไม่เหมาะไม่ควรหรือไม่ถูกกาลเทศะ ก็อาจจะก่อให้เกิดผลเสีย หรืออย่างน้อยก็อาจจะไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควรก็ได้ ทั้งยังอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดต่อไปอีกว่า ทำดีไม่ได้ดีดังที่มักจะมีผู้กล่าวกันอยู่เสมออีกด้วย ดังนั้น สาเหตุประการหนึ่งของความล้มเหลวหรือความสำเร็จในการประกอบการต่าง ๆ ก็คือทำดีไม่ถูกกาลเทศะ หรือกระทำการอย่างไม่ฉลาดรอบคอบนั่นเอง<sup>๕</sup>

๕. พุดด้วยจิตที่มีเมตตา คือ พุดด้วยจิตใจที่มีความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง มีความจริงใจต่อผู้ฟัง เมตตา เป็นข้อธรรมที่รู้จักกันทั่วไป คำแปลสามัญของเมตตา คือ ความรัก ความมีไมตรี ความปรารถนาดี ความอยากให้ผู้อื่นมีความสุขและประสบแต่สิ่งที่เป็นคุณประโยชน์ ลักษณะของวาจาที่มีเมตตา ฟังทราบจากการกระทำทางกาย วาจา ใจ ของมนุษย์ซึ่งมีเจตนาเป็นปัจจัยชี้ขาดระหว่างลักษณะ “ดี” กับ “ไม่ดี” เป็นปัจจัยเพิ่มพลังหรือลดพลังแห่งการแสดงออกของสัตว์โลก เป็นสิ่งพันนาการหรือสิ่งปล่อยคลายสรรพสิ่ง เป็นปัจจัยเพิ่มความเข้มข้นหรือลดความเข้มข้นของการกระทำ มีลักษณะเป็นสิ่งบอกเหตุหรือการพยากรณ์ผลของการกระทำ เปรียบดังต้นตอหรือต้นเค้าของการกระทำ เป็นแม่บทหรือแม่แบบของการกระทำ เป็นเครื่องขี้บุญขี้บาปของการกระทำ และยังเป็นตัวแท้ของการกระทำทั้งหมดของมนุษย์ ดังพระพุทธพจน์ที่ว่า “เจตนาหิ ภิกขเว กम्म วทามิ” แปลความว่า “ภิกษุทั้งหลาย เพราะอาศัยเหตุนี้ว่า เรากล่าวเจตนาว่าเป็นตัวกรรม บุคคลคิดแล้ว จึงกระทำกรรมด้วยกาย วาจา ใจ”<sup>๖</sup>

<sup>๕</sup>พระมหาไพรัช โชติรัตโน (เชื้อแก้ว), “มโนทัศน์เรื่องวาจาในพระพุทธศาสนา : ศึกษาเชิงวิเคราะห์”, วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘).

<sup>๖</sup> อก.จก. (ไทย) ๒๒/๖๓/๕๗๗.

พระพุทธศาสนาสอนเรื่องความเมตตาโดยให้เอาตนเองเป็นเครื่องเปรียบเทียบว่า เราชักสุข เกลียดทุกข์ฉนั้นใด สัตว์อื่นก็รักสุขเกลียดทุกข์ฉนั้นนั้น บุคคลผู้แสวงหาความสุขให้แก่ตนเอง แต่ทำให้ผู้อื่นเป็นทุกข์เดือดร้อน พระพุทธเจ้าไม่ทรงสรรเสริญ ดังเช่นเรื่องในทิลทสุตตรและสัมพหุลกุมารวัตถุว่า พระพุทธเจ้าเสด็จเข้าไปบิณฑบาตในกรุงสาวัตถี ทอดพระเนตรเห็นพวกเด็ก ๆ เอาท่อนไม้ตั้ง จึงเปล่งอุทานในขณะนั้นว่า “ผู้ใดใฝ่หาความสุขเพื่อตน แต่กลับใช้ท่อนไม้ทำร้ายสัตว์ทั้งหลายผู้รักสุข ผู้ฉนั้นตายไปแล้วยอมไม่ได้รับความสุขเลยส่วนผู้ใดใฝ่หาความสุขเพื่อตน ไม่ใช่ท่อนไม้ทำร้ายสัตว์ทั้งหลายผู้รักสุข ผู้ฉนั้นตายไปแล้วยอมได้รับความสุข” จากพุทธอุทานสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ปรารถนาความสุข ไม่ควรเบียดเบียนผู้อื่นสัตว์อื่นให้ได้รับความทุกข์ความเดือดร้อน ไม่ว่าจะเป็นการทำ พูด คิด จึงควรตั้งจิตประกอบด้วยเมตตาไว้เป็นเบื้องต้นเสมอ

สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า การพูดเหมาะแก่กาลเวลา หรือการพิจารณาไตร่ตรองรอบคอบแล้วว่า เป็นเวลาควรแล้วจึงกล่าว เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้การพูดนั้น ๆ เกิดผลหรือได้ผลอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ การใช้วาจาที่ประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง ๓ ข้างต้น จึงเรียกได้ว่า เป็น การใช้วาจาที่ดี ที่สมบูรณ์แบบตามหลักของพระพุทธศาสนา ประโยชน์หรือผลของวาจายู่ที่ผู้พูดพูดแล้วได้รับผลดีจากการพูดนั้น ฝ่ายผู้ฟังเมื่อได้ฟังแล้ว ก็ได้รับผลดีเช่นกัน เหมือนการปลูกต้นไม้ เมื่อมันออกผลมาให้ได้รับประทาน หรือมีดอกออกมาให้ชื่นชม นั่นก็คือผลหรือประโยชน์ที่ผู้ปลูกได้รับ ประโยชน์ของการพูดนั้น ต้องดูให้หลายชั้น บางทีอาจได้ผลแค่ชั้นนอก แต่เสียผลชั้นในก็มี คำพูดที่มีประโยชน์นั้น จะต้องไม่เป็นโทษ แต่เป็นคำพูดที่ทำให้ผู้พูดและผู้ฟังให้ดีขึ้นอย่างเดียวกัน

สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารตามหลักพุทธสันตวิธีจะต้องระวังมิใช้วาจาเท็จ อันเป็นเหตุให้คนทั้งหลายคลายความเชื่อถือ ไม่ใช่วาจายุยงส่อเสียดให้ผู้อื่นแตกร้าง หรือระหองระแหงกัน ควรหลีกเลี่ยงการกล่าวถึงใครในแง่ร้าย ให้กล่าวถึงเรื่องที่ไม่พาดถึงบุคคลในทางที่จะทำให้เขาเสียหาย พูดในทางที่จะเกิดความรู้ ไม่กล่าววาจาหยาบคายเสียดสีดูถูก จะทำให้ขัดเคืองกันและเป็นการน่าละอาย ต้องพยายามใช้คำพูดที่เหมาะสมสมควร การพูดวาจาไพเราะย่อมเป็นที่นิยมชมชอบแก่ผู้ได้ยินได้ฟังมาก ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองให้เป็นที่นับถือของคนทั้งหลาย ลูกหนี้มีกำลังใจใน

## ๔.๒ การประยุกต์พุทธวิธีเพื่อการสื่อสารติดตามนี้

แนวทางการสื่อสารติดตามนี้ตามพุทธสันตวิธีคือ

### ๑. คุมสติ (Mindfulness)

ในคำสอนทางพระพุทธศาสนานั้น สติจะมีความสำคัญในทุกเรื่อง อย่างที่กล่าวว่า สติจำเป็นปรารถนา (คือต้องนำมาใช้) ในกรณีทั้งปวง หรือ สติมีประโยชน์ในทุกกรณี และเปรียบสติเหมือนเกลือที่ต้องใช้ไปกับข้าวทุกอย่าง ความสำคัญของสติในการสื่อสารติดตามนี้ตามหลักพุทธสันตวิธี คือ

๑) ควบคุมรักษาสภาพจิตให้อยู่ในภาวะที่ต้องการ ทั้งผู้ที่เป็นกัลยาณมิตรหรือคนกลาง และผู้ที่เป็นคู่กรณีที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

๒) ทำให้ร่างกายและจิตใจอยู่ในสภาพที่เรียกได้ว่าเป็นตัวของตัวเอง เพราะมีความโปร่งเบา ผ่อนคลาย พร้อมทั้งจะเผชิญกับความเป็นไปต่างๆ และจัดการกับปัญหาได้เป็นอย่างดี



๓) ในภาวะที่จิตปราศจากความฟุ้งซ่าน สติจะช่วยเหนี่ยวนำกระบวนการรับรู้ และ กระแสความคิด ทำขอบเขตการรับรู้และความคิดให้ขยายออกไปโดยมิติต่างๆ ในการหาทางเลือก หรือทางออกของปัญหาความขัดแย้ง

ดังนั้น สติ หรือ อปัมาทธรรม จึงเป็นแกนนำของหลักธรรมต่างๆที่ใช้ ในการ กระบวนการติดตามหนีตามพุทธสันตวิธี เพราะเป็นตัวควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงอารมณ์ต่างๆ ให้อยู่ในแนวทางที่ต้องการ และยังเป็นตัวคอยป้องกันยับยั้งตนเองที่จะมักหลงไปได้ง่ายในทางที่ไม่ ถูกต้องโดยเฉพาะกัลยาณมิตรหรือคนกลาง จะต้องคอยควบคุมตัวเองให้มีสติอยู่ตลอดเวลา ว่ากำลัง จะคิด จะพูด หรือจะทำอะไรในท่ามกลางการสื่อสารที่กำลังเผชิญอยู่เบื้องหน้า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อมีการเอนเอียงเข้าข้างข้างใดข้างหนึ่งอย่างไม่เป็นกลาง เพื่อที่จะได้เกิดเข้าใจอย่างแท้จริง สามารถ ที่จะให้ความรู้ในทางที่ถูกต้อง คำแนะนำ ชี้แจงซักจูง หรือทางออกของปัญหา ให้กับคู่กรณีได้คิด พิจารณา และตัดสินใจด้วยตัวเอง สอดคล้องกับการนำเสนอทัศนะของ ผศ.ดร.ทัศนีย์ เจนวนิธิสุข ว่า

การติดตามทวงถามของคนทวงหนี้ และลูกหนี้ เป็นการสื่อสารสองทาง ต่างก็เป็นทั้งผู้รับ และผู้ส่งด้วยกัน ทัศนคติ หรือความคิด ความรู้สึกภายในของแต่ละฝ่ายเป็นสิ่งสำคัญ หลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดตามหนี้ ถ้าผู้ติดตามหนี้จิตใจมีเมตตากรุณา ก็จะพูดกับลูกหนี้ดี คิดกับเขาดี คนทวงหนี้ ก็จะไม่ทวงหนี้ ในขณะที่ลูกหนี้กำลังโศกเศร้าเมื่อสูญเสียญาติสนิท หรือคนรัก หรือคนทวงหนี้ คิดช่วยหาทางให้ลูกหนี้ สามารถชำระหนี้ ส่วนมุทิตานั้น หาก ลูกหนี้เขาประสบความสำเร็จในธุรกิจ แม้จะยังมีภาระหนี้ค้างชำระอยู่ ก็ควรจะมีจิตใจที่ยินดี กับลูกหนี้เขาด้วย มิใช่ว่ามีจิตใจที่อิจฉาริษยาคิดว่า เอาเงินของเจ้าหนี้ไปทำอย่างอื่น ไปจ่าย หนี้คนอื่น ส่วนอุเบกขา ใช้เมื่อได้พยายามติดตามทวงถามอย่างถึงที่สุดแล้ว ได้พยายามเข้า ช่วยเหลือลูกหนี้ถึงที่สุดแล้ว ไม่สามารถแก้ไขเยียวยาได้ จำต้องให้เป็นไปตามกระบวนการ ทางกฎหมายในการติดตามเร่งรัดหนี้สินต่อไป<sup>๗</sup>

## ๒. ทำหน้าที่กัลยาณมิตร (Education process)

ในกระบวนการการสื่อสารติดตามหนีตามหลักพุทธสันตวิธีขั้นตอนนี้ จะต้องทำหน้าที่หรือ แสดงบทบาทกัลยาณมิตรลูกหนี้อย่างแท้จริง คือ พร้อมทั้งจะให้ความรู้ในทางที่ถูกต้อง คำแนะนำ ชี้แจงซักจูง ช่วยบอกช่องทาง หรือทางออกของปัญหา ให้กับลูกหนี้ได้คิดพิจารณา และตัดสินใจด้วย ตัวเองในการจัดการกับปัญหาหนี้ หลักคำสอนทางพระพุทธศาสนา ทั้งคุณสมบัตินภายในและภายนอก ดังนี้

๑) คุณสมบัตินภายใน คือ คุณสมบัตินที่พัฒนาขึ้นภายในตัวของกัลยาณมิตร ซึ่งทำให้ สามารถทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ เรียกว่า สปัปฺริสสรรม แปลว่า ธรรมของสัตว์บุรุษ หรือธรรมของคนดี มี ๗ ประการ ดังนี้<sup>๘</sup>

(๑) อัมมัญญุตตา รู้จักเหตุ คือรู้หลักความจริงของธรรมชาติ รู้หลักการ กฎเกณฑ์ แบบแผน หน้าที่ ซึ่งจะเป็นเหตุให้กระทำการการติดตามหนีได้สำเร็จผลตามความมุ่งหมาย

<sup>๗</sup> สัมภาษณ์ ผศ.ดร.ทัศนีย์ เจนวนิธิสุข, วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๘.

<sup>๘</sup> ที.ปา. (ไทย) ๑๑ / ๓๓๐ / ๓๓๓.

(๒) อุตัญญตา รู้จักผล คือ รู้ความหมายและความมุ่งหมายของหลักธรรมหรือหลักการ กฎเกณฑ์ หน้าที่ และรู้ผลที่ประสงค์ของการติดตามหนั้นั้น

(๓) อุตัญญตา รู้จักตน คือ รู้ฐานะ ภาวะ เพศ กำลัง ความรู้ ความสามารถ และคุณธรรม ของตนตามเป็นจริง เพื่อประพฤติปฏิบัติการติดตามหน้ให้เหมาะสมและให้เกิดผล

(๔) มัตตัญญตา รู้จักประมาณ คือ รู้จักความพอเหมาะพอดี เช่น รู้จักความพอดี และมีเมตตาในการติดตามหน้ เป็นต้น

(๕) กาลัญญตา รู้จักกาล เช่น รู้ว่าเวลาไหนควรติดตามทางหน้

(๖) ปริสัณญตา รู้จักชุมชน คือ รู้จักมารยาท ระเบียบวินัย ขนบธรรมเนียม ประเพณี และข้อควรรู้ควรปฏิบัติอื่น ๆ ในการติดตามหน้

(๗) ปุคคัลลัญญตา รู้จักบุคคล คือ รู้จักความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งในด้าน อรรถาศัย ความรู้ความสามารถและคุณธรรมเป็นต้น เพื่อปฏิบัติต่อผู้นั้นโดยถูกต้อง เช่นว่า ทางหน้ อย่างไรจึงจะได้ผล เป็นต้น

๒) คุณสมบัติที่แสดงออกภายนอก คือ คุณสมบัติของผู้สื่อสารติดตามหน้ตามพุทธสันติวิธีต้องมีคุณสมบัติที่ปรากฏต่อสายตาของบุคคลอื่นหรือต่อสังคม เรียกว่า กัลยาณมิตรธรรม หรือธรรมของผู้ที่เป็นกัลยาณมิตร ๗ ประการ ดังนี้<sup>๕</sup>

(๑) ปิโย เป็นคนน่ารัก คือ เข้าถึงจิตใจ สร้างความรู้สึกสนิทสนม เป็นกันเอง ชวนใจเป็นลูกหน้ให้อยากเข้าไปปรึกษาไต่ถาม

(๒) ครุ เป็นคนน่าเคารพ คือ มีความประพฤติสมควรแก่ฐานะ ทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ เป็นที่พึ่งได้และปลอดภัย

(๓) ภาวนีโย เป็นคนน่าเจริญใจ คือมีความรู้จริง ทรงภูมิปัญญาแท้จริง และเป็นผู้ฝึกฝนปรับปรุงตนอยู่เสมอ เป็นที่น่ายกย่อง ควรเอาอย่าง ทำให้ผู้ที่รู้จักเอ่ยอ้างและรำลึกถึงด้วยความซาบซึ้ง มั่นใจ และภาคภูมิใจ

(๔) วัตตา เป็นคนฉลาดในการพูด คือพูดเป็น รู้จักชี้แจงให้เข้าใจ รู้จักจังหวะและเวลาที่ควรพูดและไม่ควรพูด คอยให้คำแนะนำว่ากล่าว ตักเตือน และเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีแก่ลูกหน้

(๕) วจนักขโม อุดหนุนต่อถ้อยคำได้ คือ พร้อมที่จะรับฟังคำปรึกษาคำซักถามแม้จุกจิก ตลอดจนคำกล่าวล่วงเกินและคำตักเตือนวิพากษ์วิจารณ์ต่าง ๆ สามารถอดทนฟังได้ด้วยจิตเปี่ยมด้วยเมตตา ไม่เบื่อหน่าย และไม่เสียอารมณ์

(๖) คัมภีรญจะ กระทั่ง กัดดา แถลงเรื่องกล้าศึกได้ คือ กล่าวชี้แจงเรื่องต่าง ๆ ที่ลึกซึ้งซับซ้อนให้เข้าใจได้

(๗) โน จัญฐาเน นियोชะเย ไม่ชักนำในฐานะที่ไม่ควร คือ ไม่ชักจูงไปในทางเสื่อมเสียหรือเรื่องเหลวไหลไม่สมควร ชักนำแต่เรื่องที่อยู่ในทำนองคลองธรรม เป็นประโยชน์เกื้อกูลแก่การพัฒนาชีวิตในระดับที่สูงขึ้นไป

คุณสมบัติของผู้ที่เป็นกัลยาณมิตรสื่อสารติดตามหน้ตามพุทธสันติวิธี ซึ่งผู้ที่มีคุณสมบัติพร้อมดังกล่าว ก็จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้โดยอัตโนมัติในตัวเอง คือ รู้จักเหตุ และ

<sup>๕</sup> วจ.สตุตทก. (ไทย) ๒๓ / ๓๗ / ๕๗.

ผล ของการสื่อสารติดตามหนี้ตามพุทธสันติวิธี หมายถึง รู้หลักความจริงของธรรมชาติของการเป็นหนี้ รู้หลักการการจัดการปัญหาการติดตามหนี้ตามพุทธสันติวิธี ตลอดจนบทบาทและหน้าที่ของตนเองในฐานะผู้สื่อสารติดตามหนี้ตามพุทธสันติวิธี ซึ่งจะเป็นเหตุให้สำเร็จผลตามความมุ่งหมายที่คาดหวัง การสื่อสารตามพุทธสันติวิธี เป็นปัจจัยที่สำคัญในการติดตามหนี้ รวมทั้งคุณสมบัติโดยรวมอื่นๆ ได้แก่ การเก็บรักษาความลับ การมีความอดทนและอดกลั้น มีจิตใจเยือกเย็น มีความเมตตากรุณาต่อลูกหนี้ เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ รวมทั้งมีความรอบรู้ในหลายๆ ด้าน สอดคล้องกับทัศนะของคุณชุมพล ผิวม่วง ที่นำเสนอไว้ว่า “พนักงานของบริษัทจะต้องควบคุมอารมณ์ให้ได้ ไม่ให้มีปัญหาโต้เถียงกับลูกค้าเกิดขึ้น หากลูกค้าร้องเรียนไปยังนายจ้าง จะมีขั้นตอนการตรวจสอบรายละเอียดข้อเท็จจริง หากพนักงานของบริษัทผิดจะถูกลงโทษถึงขั้นไล่ออก”<sup>๑๐</sup>

การสื่อสารติดตามหนี้ตามพุทธสันติวิธีนั้น บทบาทหน้าที่ของกัลยาณมิตร ในการให้ความรู้ในทางที่ถูกต้อง คำแนะนำต่างๆ ให้กับลูกหนี้ได้คิดพิจารณา และตัดสินใจด้วยตัวเองนั้น กระบวนการที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ กระบวนการของการสื่อสารตามพุทธสันติวิธี

จากคุณสมบัติภายนอกของกัลยาณมิตร ในการเจรจาไกล่เกลี่ยเชิงพุทธที่เกี่ยวกับการพูดและการฟังโดยตรง จะกล่าวไว้ ๓ ประการ ในการพูดนั้น ได้แก่ (๑) วัตถุประสงค์ หมายถึง เป็นคนฉลาดในการพูด คือพูดเป็น รู้จักชี้แจงให้เข้าใจ รู้จักจังหวะและเวลาที่ควรพูดและไม่ควรพูด คอยให้คำแนะนำว่ากล่าว ตักเตือน และเป็นທີ່ปรึกษาที่ดี และ (๒) คัมภีร์จะ กะถิง กัตตา หมายถึง แกล้งเรื่องล้าลึกได้ คือ กล่าวชี้แจงเรื่องต่าง ๆ ที่ลึกซึ้งซับซ้อนให้เข้าใจได้ สำหรับในส่วนของการฟังอีกหนึ่งประการ ได้แก่ วจนังขโม อดทนต่อถ้อยคำได้ คือ พร้อมที่จะรับฟังคำปรึกษา คำซักถาม แม้จุกจิก ตลอดจนคำกล่าวล่วงเกินและคำตักเตือนวิพากษ์วิจารณ์ต่าง ๆ สามารถอดทนฟังได้ด้วยจิตเปี่ยมด้วยเมตตา ไม่เบื่อหน่าย และไม่เสียอารมณ์

หลักเกณฑ์ในการสื่อสารติดตามหนี้ตามพุทธสันติวิธีตามหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนา ซึ่งปรากฏใน อภยราชกุมารสูตร<sup>๑๑</sup> พระพุทธเจ้าพยายามที่จะตรัสเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกันอันนำไปสู่การทะเลาะวิวาทกัน<sup>๑๒</sup> ต่อกันและเสียดีสี<sup>๑๓</sup> กัน กล่าวโดยสรุป สิ่งที่ถือว่าเป็น วาจาสุภาสิตของพระพุทธเจ้านั้น ต้องประกอบไปด้วยคำที่จริง ไพเราะ เหมาะกาล ประสานสามัคคี มีประโยชน์ และประกอบไปด้วยเมตตาธรรม ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ของกัลยาณมิตรจะต้องยึดหลักการเหล่านี้ในการพูด รวมทั้งที่จะต้องพยายามนำพาลูกหนี้ให้อยู่ในกรอบของหลักการดังกล่าว ซึ่งจัดได้ว่าเป็นหลักพื้นฐานสำคัญของกระบวนการสื่อสารติดตามหนี้ตามพุทธสันติวิธี ที่จะไม่นำไปสู่การทะเลาะวิวาทหรือความขัดแย้ง

สำหรับในส่วนของการฟัง ในกระบวนการของการสื่อสารติดตามหนี้ตามพุทธสันติวิธี จะต้องเป็นการฟังอย่างลึกซึ้ง หรือ การฟังอย่างตั้งใจ ในพระพุทธศาสนา การฟังตรงกับคำว่า สุตะ หรือ สุตติ หมายถึง ความรู้ที่ได้สดับฟังเล่าเรียนถ่ายทอดกันมา การฟังเป็นหลักคำสอนที่สำคัญอย่าง

<sup>๑๐</sup> สัมภาษณ์คุณชุมพล ผิวม่วง, กรรมการผู้จัดการ บริษัท ลีดเดอร์ คอลเลคชั่น แอนด์ ลอว์ จำกัด, วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๕๘.

<sup>๑๑</sup> ม.ม. (ไทย) ๑๓/๘๗/๘๘.

<sup>๑๒</sup> ขุ.ม. (ไทย) ๒๙/๖๓/๒๐๒-๒๐๓.

<sup>๑๓</sup> ขุ.ม. (ไทย) ๒๙/๙๘/๓๐๓.

หนึ่ง ดังพุทธภาษิตว่า ฟังด้วยดียอมได้ปัญญา<sup>๑๔</sup> ในมงคลสูตร พระพุทธเจ้าได้ตรัสว่า ความเป็นผู้สดับฟังมากและ ฟังธรรมตามกาล เป็นมงคลอันสูงสุด หรือในวุฑฒิธรรม พระพุทธองค์ตรัสว่า การฟังสัทธรรม (สัทธัมมัสสวนะ) เป็นไปเพื่อความเจริญด้วยปัญญา<sup>๑๕</sup>

กระบวนการของการสื่อสารติดตามหันตามพุทธสันตวิธีคือการฟัง ผู้ที่ทำหน้าที่ติดตามหันตามพุทธสันตวิธีจะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก และอีกทั้งยังต้องนำพา คือยอมรับในการฟังซึ่งกันและกัน เพราะในขณะที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเมื่อต้องมาเผชิญกัน จิตใจจะพุ่งชนขัดสายความสามารถในการฟังจะลดลง แม้ว่าภายนอกจะดูเหมือนฟังอย่างตั้งใจ แต่จริงๆ แล้ว ต่างฝ่ายอาจจะหมกหมุ่นอยู่กับการคิดปกป้องตนเอง มากกว่าที่จะพยายามฟังว่าอีกฝ่ายกำลัง พูดอะไร จึงทำให้ต่างฝ่ายอาจคิดอะไรที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง เพราะละเลยสิ่งที่อีกฝ่ายต้องการจะพูด หรือพยายามสื่อสารให้เข้าใจ จะต้องพยายามควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ได้ พยายามหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดการทำร้ายกัน ดังที่คุณกมลธร มุขยวงศา แสดงทัศนะไว้ว่า “ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการปะทะทางอารมณ์กัน เมื่อมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเกิดความไม่พอใจ และเริ่มใช้คำพูดที่รุนแรง อีกฝ่ายก็จะมีอารมณ์ตามขึ้นมา แต่ปัญหานั้นน้อยลงแล้ว โดยกำชับให้ควบคุมอารมณ์ให้ได้ แต่เรื่องการทำร้ายร่างกาย หรือการทำผิดกฎหมายไม่เคยเกิดขึ้นเลย”<sup>๑๖</sup>

การฟังนั้นถือว่าเป็นทักษะพื้นฐานที่สำคัญในกระบวนการของการสื่อสารอย่างลึกซึ้งในการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง เพราะเป็นปัจจัยภายนอกที่สำคัญในกระบวนการสร้างสัมมาทิฐิ คือเป็นการฟังเสียงจากภายนอก เป็นการยอมรับฟังความคิดของผู้อื่น ส่งเสริมกับปัจจัยภายใน คือ โยนิโสมนสิการ กล่าวคือ จะเป็นการฟังอย่างแยบคาย แยกแยะสิ่งทั้งหลายให้เห็นความจริงตามความสัมพันธ์แห่งเหตุปัจจัย จึงเรียกให้เข้าใจง่ายๆ ว่าเป็นการฟังอย่างลึกซึ้ง โดยใช้ปัญญา และใช้เหตุผลรอบด้านที่สุด ซึ่งจำเป็นต้องฟังอย่างตั้งใจ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการรับทราบ ข้อมูลเรื่องราวต่างๆ เป็นการยอมรับฟังถึงความต้องการ ความทุกข์ ที่อยู่ในส่วนลึกของจิตใจ ของแต่ละฝ่าย ที่ได้เปิดเผยออกมาอย่างเป็นอิสระ การฟังจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะปัญหาส่วนใหญ่ของคนทั่วไปก็คือ ไม่ทันฟัง ไม่ยอมฟัง ไม่ตั้งใจฟัง คิดแต่จะทำอย่างเดียว แย่งกันพูดแย่งกันทำจนลืมฟังกัน ดังนั้น การฟังอย่างลึกซึ้งหรืออย่างตั้งใจนั้น จึงเป็นกระบวนการของการสื่อสารติดตามหันตามพุทธสันตวิธีที่สำคัญ เป็นการเปิดใจฟังอย่างลึกซึ้งให้เข้าใจเรื่องราวทั้งหมดอย่างรอบด้านที่สุด แล้ววิธีการหรือทางออกของปัญหา ก็จะแสดงออกตามมาอย่างสอดคล้องกันเอง

กระบวนการของการสื่อสารตามพุทธสันตวิธีทั้งการพูด และการฟัง จึงจัดได้ว่ามีส่วนสำคัญอย่างยิ่งของกระบวนการสื่อสารติดตามหันตามพุทธสันตวิธี เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการสร้างบรรยากาศของความสมานฉันท์ให้เกิดขึ้น ในขณะที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างคู่กรณีด้วยกันเอง

ในกระบวนการการสื่อสารติดตามหันตามพุทธสันตวิธี การจะได้ซึ่งทางออก เมื่อติดตามหันไม่ได้คือการการเสนอทางเลือกในการจัดการปัญหา ซึ่งในการหาทางออกของปัญหานั้นถึงแม้ว่าผู้ที่

<sup>๑๔</sup> ขุ.สุ.(ไทย) ๒๕/๑๘๘/๕๔๔.

<sup>๑๕</sup> ขุ.สุ.(ไทย) ๒๕/๒๖๔/๕๖๒.

<sup>๑๖</sup> สัมภาษณ์คุณกมลธร มุขยวงศา, ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายนโยบายและระเบียบปฏิบัติ, วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘.

ทำหน้าที่สื่อสารติดตามหนี้ตามพุทธสันติวิธี คือเสนอแนวทางหรือทางออกของปัญหานั้น คู่กรณีต้องสมัครใจที่จะตกลงร่วมกัน หรือ พิจารณาร่วมกับคู่กรณีในการหาแนวทาง ซึ่งหลักการที่นำมาประยุกต์ใช้ คือ “เกณฑ์ตัดสินคุณค่าของพุทธจริยศาสตร์” ซึ่งเป็นหลักในการพิจารณาว่า แนวทางหรือทางออกของปัญหานั้น เป็นการกระทำที่ถูกต้อง หรือ ไม่ถูกต้องอย่างไร โดยแบ่งออกได้ เป็น ๒ ระดับคือ เกณฑ์หลักและเกณฑ์รอง<sup>๑๗</sup>

เกณฑ์หลัก คือ เกณฑ์ที่ตัดสินด้วยความเป็นกุศลหรือเป็นอกุศล โดยพิจารณามูลเหตุว่าเป็นเจตนาเกิดจากกุศลมูล หรือเกิดจากอกุศลมูล และพิจารณาตามสภาวะว่า เป็นสภาพเกื้อกูลแก่ชีวิตจิตใจ ทำให้จิตสบาย ปลอดภัยโปร่งใสสมบูรณ์ เป็นการส่งเสริมคุณภาพและสมรรถภาพของจิตช่วยให้กุศลธรรมทั้งหลายเจริญงอกงามขึ้น

ของเกณฑ์รอง คือ เกณฑ์ที่ตัดสินด้วยการใช้มโนธรรมคือความรู้สึกผิดชอบชั่วดีของตนเองพิจารณาว่า การที่กระทำนั้นตนเองดีเทียบตนเองได้หรือไม่ เสียความเคารพตนเองหรือไม่ และพิจารณาความยอมรับของบัณฑิตชน ว่าเป็นสิ่งที่ยอมรับกัน บัณฑิตชื่นชมสรรเสริญ หรือตำหนิติเตียนรวมทั้งพิจารณาลักษณะ (วิธีการในการกระทำ) และผลของการกระทำต่อตนเอง ต่อผู้อื่น ว่าเป็นการเบียดเบียนตนและผู้อื่นหรือไม่ เป็นไปเพื่อประโยชน์สุข หรือเป็นไปเพื่อโทษทุกข์ ทั้งแก่ตน และผู้อื่นหรือไม่

จากหลักเกณฑ์ตัดสินในการนำเสนอทางเลือกติดตามหนี้ตามพุทธสันติวิธี เพื่อเป็นทางออกของปัญหาที่อาจเกิดความขัดแย้งในการติดตามหนี้ นั้น จะต้องพิจารณาว่า แนวทางหรือทางเลือกที่ว่านั้น มีที่มาจากเจตนาที่เป็นบุญหรือบาป เพราะหลักทางพระพุทธศาสนาเป็นการตัดสินว่า เป็นแนวทางที่เป็นกรรมดี หรือ กรรมชั่ว หรือไม่อย่างไร จากนั้นก็พิจารณาว่าแนวทางนั้น ส่งผลเป็นสุขหรือทุกข์แก่คู่กรณีหรือไม่ ขณะเดียวกันก็พิจารณาถึงผลต่อบุคคลที่อยู่รอบข้าง หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องของทั้งสองฝ่ายด้วย เพราะผลกระทบที่เกิดขึ้นจะมีความสัมพันธ์โยงใยกระทบถึงกันหมด อาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารติดตามหนี้ตามพุทธสันติวิธีที่นำมาประยุกต์ใช้นั้น จะมีลักษณะค่อนข้างในทางประโยชน์นิยม ซึ่งจะวินิจฉัยกรรม (นอกเหนือจากกรรมดีหรือกรรมชั่วแล้ว) จะต้องพิจารณาที่คุณภาพของผลกระทบว่าเป็น ทุกข์หรือโทษ สุขหรือประโยชน์ และผลกระทบนั้นกระทบกับตัวเองเป็นหลักหรือกระทบคนอื่นเป็นหลัก หรือทั้งสองด้านอย่างไรบ้าง

#### ๔.๓ สรุป

วิธีการในการสื่อสารติดตามหนี้ในปัจจุบัน จากการสอบถามผู้มีความรู้ด้านนี้พบว่า จะใช้พนักงานภายในบริษัท และจัดจ้างบุคคลภายนอกในการติดตามหนี้ ซึ่งในการติดตามหนี้ นั้นก่อให้เกิดเรื่องร้องเรียนบ้าง ทั้งนี้บริษัทมีวิธีการจัดการคือใช้ระบบ CCRP และ CRB ในการการควบคุมปัญหาข้อร้องเรียนโดยให้ลูกค้าสามารถร้องเรียนเข้ามาหลายช่องทาง ซึ่งทางบริษัทได้แจ้งและระบุช่องทางต่างๆ ไว้ในจดหมายติดตามหนี้ทุกฉบับ หากตรวจสอบแล้วมีการกระทำผิดจริง มาตรการการลงโทษกรณีของพนักงานที่ถูกร้องเรียน จะมีมาตรการลงโทษโดยหักเงินรางวัล ตามระเบียบการลงโทษและ

<sup>๑๗</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๑๗๙-๑๘๐.

ความร้ายแรงของปัญหา ตั้งแต่ตักเตือนจนถึงให้พ้นจากการเป็นพนักงาน ซึ่งการสื่อสารติดตามหนี้ที่เหมาะสมต้องมีบทกฎหมายเฉพาะที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการติดตามทวงหนี้ไว้เป็นการเฉพาะซึ่งจะเป็นมาตรฐานในการติดตามทวงหนี้ให้เหมาะสมและเป็นธรรม เช่น ควรมีกำหนดเวลาในการติดตาม การแสดงตัว (ในกรณีเป็นตัวแทน) กำหนดวิธีการติดตามหนี้ที่เหมาะสม (ไม่ใช่คำพูดที่รุนแรง หยาบคาย ข่มขู่) ห้ามติดตามทวงหนี้ต่อบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้อง สร้างความอับอายต่อบุคคลอื่น ต้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า มีบทกำหนดโทษ หากผู้ติดตามทวงหนี้กระทำการฝ่าฝืนข้อปฏิบัติ หรือข้อห้ามในการติดตามทวงหนี้

หลักพุทธวิธีในการสื่อสารติดตามหนี้คือการนำหลักสัมมาวาจาใช้ในการติดตามหนี้ต้องมีปาวจา คือ มีวาจาเป็นที่รัก สร้างสรรค์ให้เกิดความกลมเกลียว ความรัก และสามัคคีให้เกิดขึ้น การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสำหรับกาลเทศะ เพราะการพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะสร้างมนุษย์สัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น วิธีการที่จะพูดให้เป็นปาวจานั้น จะต้องพูดโดยยึดถือหลักเกณฑ์ เว้นจากการพูดเท็จ เว้นจากการพูดส่อเสียด เว้นจากการพูดคำหยาบ เว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ เนื่องจากวาหะการสื่อสารตามหลักพุทธสันติวิธีย่อมสมานไมตรีต่อบุคคล ให้เกิดผลสัมฤทธิ์สู่เป้าหมายที่วางไว้ พร้อมทั้งจะใช้ด้วยความสุจริตใจ การประยุกต์ใช้หลักพุทธวิธีเพื่อสื่อสารติดตามหนี้คือ การคุมสติ ทำหน้าที่กัลยาณมิตร นอกจากนี้ในกระบวนการการสื่อสารติดตามหนี้ตามพุทธสันติวิธี การจะได้ซึ่งทางออก เมื่อติดตามหนี้ไม่ได้คือการการเสนอทางเลือกในการจัดการปัญหา ซึ่งในการหาทางออกของปัญหานั้นถึงแม้ว่าผู้ที่ทำหน้าที่สื่อสารติดตามหนี้ตามพุทธสันติวิธี คือเสนอแนวทางหรือทางออกของปัญหานั้น คู่กรณีต้องสมัครใจที่จะตกลงร่วมกัน หรือ พิจารณาร่วมกับคู่กรณีในการหาแนวทาง ซึ่งหลักการที่นำมาประยุกต์ใช้ คือ “เกณฑ์ตัดสินคุณค่าของพุทธจริยศาสตร์” ซึ่งเป็นหลักในการพิจารณาว่า แนวทางหรือทางออกของปัญหานั้น นอกจากนี้ ผศ.ดร.ทัศนีย์ เจนวิถีสุข ได้เสนอแนวทางในการติดตามหนี้ตามพุทธสันติวิธีคือระหว่างการติดตามทวงถามของคนทวงหนี้ และลูกหนี้ เป็นการสื่อสารสองทางต่างก็เป็นทั้งผู้รับและผู้ส่งด้วยกัน ทัศนคติ หรือความคิด ความรู้สึกภายในของแต่ละฝ่ายเป็นสิ่งสำคัญ ควรปรับทัศนคติทั้งสองฝ่าย ในมุมของเจ้าหนี้ ควรเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อลูกหนี้ อย่าคิดว่า เขามี แต่ไม่จ่าย แต่ควรจะคิดว่า เขายังมีความจำเป็น เปลี่ยนเป็นการคิดแบบมีเมตตา แล้ววิธีการที่ออกมาจะเปลี่ยนแปลงไป เป็นทั้งความเมตตา ที่ปรารถนาให้เขาเป็นสุข รวมทั้งกรุณาด้วย ที่ปรารถนาให้เขาพ้นทุกข์ การปรับเปลี่ยนวิธีคิด โดยจะต้องมีการฝึกปฏิบัติ เมตตากรุณาจึงจะเกิด ต้องเจริญกรรมฐาน และยึดหลักสัมมาวาจา

## บทที่ ๕

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การประยุกต์พุทธวิธีลดความขัดแย้งในการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้ สรุปผลได้ ดังนี้

#### ๕.๑ สรุปผลการวิจัย

การประยุกต์พุทธวิธีลดความขัดแย้งในการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้ สรุปผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

##### ๑. พุทธวิธีที่เกี่ยวกับการสื่อสาร

การสื่อสารบุคคลต้องใช้ภาษาทั้ง ๒ รูปแบบในการสื่อสารควบคู่กันไปเพื่อเสริม หรือ เน้น ย้ำสร้างความเข้าใจให้แก่นักและกัน หากจะพูดหรือว่าใช้วัจนภาษา หรือ วัจนภาษาอย่างใดอย่างหนึ่งล้วนๆ ในการสื่อสาร คงต้องใช้ความชำนาญ หรือมีการอธิบายมากและอาจจะใช้เวลามากหรืออาจมีบุคคลที่ ๓ ในการแปลความหมายเพื่อสร้างความเข้าใจของแต่ละฝ่ายทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ดังจะเห็นได้จากการสื่อสารของคนต่างสังคมกัน และภาษาใบ้ จะมีล่ามแปลภาษาเพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับสาร แต่หากในการสื่อสารนั้น ผู้ส่งสารใช้ทั้งภาษาคำพูดและการแสดงออกของวัจนภาษาในรูปแบบต่างๆ ประกอบกัน เช่น การชี้บอก การพยักหน้าแสดงการรับรู้ หรือการยิ้มตอบรับ โบกมือห้าม หรือการนั่งตั้งใจฟัง หรือแสดงสีหน้าสงสัย เหล่านี้ย่อมจะสร้างปฏิกริยาตอบกลับให้ผู้ส่งสารได้รับรู้ และสามารถสร้างความเข้าใจและสื่อสารแก่นักและกันได้ดียิ่งขึ้น จึงเป็นสิ่งที่แน่นอนตลอดไปว่า ในกระบวนการสื่อสารนั้น พระพุทธศาสนานั้น ไม่ สนับสนุนให้ทำการสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่จำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากการสื่อสารนั้น เป็นการสื่อสารที่เป็นไปในทางที่ไม่ดี เป็นโทษ อย่งไรก็ตาม หากต้องทำการสื่อสารกับบุคคลอื่น ก็มีแนวทางปฏิบัติอยู่ ดังเช่น สรรวมวาจา หรือ วจีสมาจาร เป็นต้น

##### ๒. สภาพปัญหาและการจัดการความขัดแย้งทางการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้

การเช่าซื้อ คือ การทำสัญญาที่ทำให้ประชาชนหรือบุคคลได้สินค้า เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือสินค้าใดสินค้านึง มาใช้ในชีวิตประจำวันหรือเพื่อทำการค้า โดยที่ยังไม่ได้เป็นเจ้าของหรือมีกรรมสิทธิ์ในรถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์ หรือสินค้านั้น ซึ่งไม่ต้องจ่ายค่าสินค้าเป็นเงินก้อนใหญ่ในคราวเดียว แต่จะใช้วิธีค่อย ๆ ทอยจ่ายเป็นงวดๆ ตามที่ตกลงกันไว้ และเมื่อจ่ายเงินครบตามสัญญา จะโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้นมาของเป็นผู้เช่าซื้อ โดยมีข้อดีของการเช่าซื้อเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้สินเชื่อประเภทอื่น คือ ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์อื่นเป็นหลักประกัน และสามารถใช้รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ที่เช่าซื้อได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องซื้อเงินสดชำระทั้งหมดในวันที่ซื้อ โดย

ในการทำสัญญาเช่าซื้อจะมีผู้ค้าประกันเป็นผู้ค้าประกันการชำระหนี้ของผู้เช่าซื้อหรือไม่ก็ได้แล้วแต่กรณี ภายหลังจากทำสัญญาเช่าซื้อต่างฝ่ายต่างมีสิทธิและหน้าที่ต่อกัน แต่ประเด็นที่น่าสนใจคือ การดำเนินการตามบทบาท สิทธิและหน้าที่ที่ไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะการติดตามทวงถามหนี้ ที่ผ่านกระบวนการสื่อสารที่ไม่ดี จนนำไปสู่ความขัดแย้ง คำถามคือสถาบันการเงินหรือผู้ให้สินเชื่อมีมาตรการแก้ไขปัญหาหรือจัดการความขัดแย้งจากการติดตามทวงถามหนี้อย่างไร ภาครัฐเอง ไม่ว่าจะ เป็นธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะผู้กำกับดูแลสถาบันการเงิน หรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้เข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการจัดการต่อปัญหาความขัดแย้งจากการติดตามทวงถามหนี้ที่นับวันปัญหาเริ่มทวีความรุนแรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อร้องเรียนที่พบมากจากการติดตามทวงถามหนี้ คือ พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ด้วยการใช้วาจาข่มขู่ ทำให้ลูกหนี้เกิดความอับอาย กล่าวได้ว่าปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นมาจากการสื่อสารที่นำไปสู่ความขัดแย้ง และก่อให้เกิดความรุนแรงในการติดตามทวงถามหนี้ ดังนั้น ในการจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจำเป็นต้องศึกษาเรียนรู้การใช้การสื่อสารอย่างไรที่เหมาะสมในการติดตามทวงถามหนี้ และสาเหตุความขัดแย้งว่าคืออะไร เพื่อจะได้สามารถจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งดังกล่าวได้ตรงประเด็น

การสื่อสารเพื่อติดตามหนี้มีร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม พ.ศ.๒๕๕๗ และแนวทางการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้กำหนดแนวทางวิธีการสื่อสาร ท่าที ช่องทางการติดต่อ ช่วงเวลา ซึ่งครอบคลุมทั้งการใช้ภาษา อวัจนภาษา ท่าที พฤติกรรมการแสดงออก รวมถึงสาร (Message) ที่จะสื่อสารกับลูกหนี้ แต่อย่างไรก็ตามทั้งหมดนี้เป็นทำทินโยบายภาครัฐ ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ความรุนแรงจากการติดตามทวงถามหนี้ สำหรับภาคเอกชนก็มีการวางขอบเขตการติดตามทวงถามหนี้ เพื่อรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่ง บริษัท อยูธยา แคนพิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) มีบทบาททั้งในฐานะผู้ให้เช่าซื้อ และผู้ติดตามทวงถามหนี้ ได้วางระเบียบวิธีการติดตามหนี้สำหรับเจ้าหน้าที่ทวงถามหนี้เพื่อการสื่อสารเป็นไปเพื่อประโยชน์ของบริษัทหรือตนเอง ห้ามมิให้มีการข่มขู่ คุกคาม หยาบคาย เสียดสี ประชดประชัน เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลที่สาม กล่าวเท็จ บิดเบือนความจริง ไม่ปฏิบัติตามนโยบายความซื่อสัตย์ มอบหมายให้บุคคลอื่นติดตามทวงหนี้โดยที่บุคคลนั้นๆ มิได้รับอนุมัติจากผู้ว่าจ้างทำให้เกิดความขัดแย้งตามมา และเป็นปัญหาของสังคมในที่สุด

### ๓. การประยุกต์ใช้พุทธวิธีลดความขัดแย้งในการสื่อสารเพื่อติดตามหนี้

วิธีการในการสื่อสารติดตามหนี้ในปัจจุบัน จากการสอบถามผู้มีความรู้ด้านนี้พบว่า จะใช้พนักงานภายในบริษัท และจัดจ้างบุคคลภายนอกในการติดตามหนี้ ซึ่งในการติดตามหนี้้นักก่อให้เกิดเรื่องร้องเรียนบ้าง ทั้งนี้บริษัทมีวิธีการจัดการคือใช้ระบบ CCRP และ CRB ในการการควบคุมปัญหาข้อร้องเรียนโดยให้ลูกค้าสามารถร้องเรียนเข้ามาหลายช่องทาง ซึ่งทางบริษัทได้แจ้งและระบุช่องทางต่างๆ ไว้ในจดหมายติดตามหนี้ทุกฉบับ หากตรวจสอบแล้วมีการกระทำผิดจริง มาตรการการลงโทษกรณีของพนักงานที่ถูกร้องเรียน จะมีมาตรการลงโทษโดยหักเงินรางวัล ตามระเบียบการลงโทษและความร้ายแรงของปัญหา ตั้งแต่ตักเตือนจนถึงให้พ้นจากการเป็นพนักงาน ซึ่งการสื่อสารติดตามหนี้ที่



เหมาะสมต้องมีบทกฎหมายเฉพาะที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการติดตามทวงหนี้ไว้ เป็นการเฉพาะซึ่งจะเป็นมาตรฐานในการติดตามทวงหนี้ให้เหมาะสมและเป็นธรรม เช่น ควรมี กำหนดเวลาในการติดตาม การแสดงตัว (ในกรณีเป็นตัวแทน) กำหนดวิธีการติดตามหนี้ที่เหมาะสม (ไม่ใช่คำพูดที่รุนแรง หยาบคาย ข่มขู่) ห้ามติดตามทวงหนี้ต่อบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้อง สร้างความ อับอายต่อบุคคลอื่น ต้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้านี้ มีบทกำหนดโทษ หากผู้ติดตามทวงหนี้ กระทำการฝ่าฝืนข้อปฏิบัติ หรือข้อห้ามในการติดตามทวงหนี้

หลักพุทธวิธีในการสื่อสารติดตามหนี้คือการนำหลักสัมมาวาจามาใช้ในการติดตามหนี้ต้องมีปิยวาจา คือ มีวาจาเป็นที่รัก สร้างสรรค์ให้เกิดความกลมเกลียว ความรัก และสามัคคีให้เกิดขึ้น การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็น ประโยชน์เหมาะสำหรับกาลเทศะ เพราะการพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีให้ เกิดขึ้น วิธีการที่จะพูดให้เป็นปิยวาจานั้น จะต้องพูดโดยยึดถือหลักเกณฑ์ เว้นจากการพูดเท็จ เว้นจาก การพูดส่อเสียด เว้นจากการพูดคำหยาบ เว้นจากการพูดเพื่อเจ้อ เนื่องจากวาทาสื่อสารตามหลัก พุทธสันติวิธีย่อมสมานไมตรีต่อบุคคล ให้เกิดผลสัมฤทธิ์สู่เป้าหมายที่วางไว้ พร้อมทั้งจะใช้น้อยอย่างมี ความสุจริตใจ การประยุกต์ใช้หลักพุทธวิธีเพื่อสื่อสารติดตามหนี้คือ การคุมสติ ทำหน้าที่กัลยาณมิตร นอกจากนี้ในกระบวนการสื่อสารติดตามหนี้ตามพุทธสันติวิธี การจะได้ซึ่งทางออก เมื่อติดตามหนี้ ไม่ได้คือการการเสนอทางเลือกในการจัดการปัญหา ซึ่งในการหาทางออกของปัญหานั้นถึงแม้ว่าผู้ที่ทำ หน้าที่สื่อสารติดตามหนี้ตามพุทธสันติวิธี คือ เสนอแนวทางหรือทางออกของปัญหานั้น คู่กรณีต้อง สมัคใจที่จะตกลงร่วมกัน หรือ พิจารณาร่วมกับคู่กรณีในการหาแนวทาง ซึ่งหลักการที่นำมา ประยุกต์ใช้ คือ “เกณฑ์ตัดสินคุณค่าของพุทธจริยศาสตร์” ซึ่งเป็นหลักในการพิจารณาว่า แนวทาง หรือทางออกของปัญหานั้น ทัศนคติ หรือความคิด ความรู้สึกภายในของแต่ละฝ่ายเป็นสิ่งสำคัญ ควร ปรับทัศนคติทั้งสองฝ่าย ในมุมมองของเจ้าหนี้ ควรเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อลูกหนี้ อย่าคิดว่า เขามี แต่ไม่จ่าย แต่ควรจะคิดว่า เขายังมีความจำเป็น เปลี่ยนเป็นการคิดแบบมีเมตตา แล้วกิจกรรมที่ออกมาจะ เปลี่ยนแปลงไป เป็นทั้งความเมตตา ที่ปรารถนาให้เขาเป็นสุข รวมทั้งกรุณาด้วย ที่ปรารถนาให้เขาพ้น ทุกข์ การปรับเปลี่ยนวิธีคิด โดยจะต้องมีการฝึกปฏิบัติ เมตตากรุณาจึงจะเกิด ต้องเจริญกรรมฐาน และยึดหลักสัมมาวาจา

## ๕.๒ ข้อเสนอแนะ

### ๕.๒.๑ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

การใช้พุทธวิธีเพื่อการสื่อสารติดตามหนี้ใช้หลักสัมมาวาจา ซึ่งสัมมาวาจาเป็นสิ่งที่ดีใน การดำเนินชีวิตประจำวัน ควรมีสัมมาอยู่เป็นนิจ

### ๕.๒.๒ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- ๑) การประยุกต์หลักพุทธวิธีในการสื่อสารในสังคมยุคปัจจุบัน
- ๒) ศึกษาหลักพุทธวิธีในการสื่อสารผ่านสื่อ

## บรรณานุกรม

### ๑. ภาษาบาลี-ไทย:

#### ก. เอกสารชั้นปฐมภูมิ (Primary Sources)

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.  
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

#### ข. เอกสารชั้นทุติยภูมิ (Secondary Sources)

##### ๑) หนังสือ :

กวีวงศ์. สารนิพนธ์พุทธทาส ว่าด้วยสมานฉันท์และสันติวิธี. กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ, ๒๕๕๐.  
กิตติมา สุรสุนธิ. ความรู้ทางการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์, ๒๕๔๘.

คณาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ธรรมนิเทศ. กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลง  
กรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

จิต เศรษฐบุตร. หลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์และการเมือง, ๒๕๘๒.

ชัยวัฒน์ สถาอานันท์. สันติทฤษฎี-วิถีวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิโกมลคีมทอง, ๒๕๓๙.

บัญชา เฉลิมชัยกิจ. ข้อธรรมคำคมพุทธทาสภิกขุ. กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ, ๒๕๔๙.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒.  
กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). การสื่อสารเพื่อเข้าถึงสังคม. กรุงเทพมหานคร :  
สำนักพิมพ์จันทร์เพ็ญ, ๒๕๕๓.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). ความจริงและเมตตาที่ประกอบด้วยปัญญา สลายความ  
ขัดแย้ง. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์สวย, ๒๕๕๐.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑.  
กรุงเทพมหานคร: เอส.อาร์.พรินติ้ง แมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๕๑.

พระไพศาล วิสาโล. สันติวิธีวิถีอารยะ. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิโกมลคีมทอง, ๒๕๔๙.

พระไพศาล วิสาโล. ลงหลักปักธง. กรุงเทพมหานคร: มติชน, ๒๕๕๒.

พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. พุทธสันติวิธี : การบูรณาการหลักการและเครื่องมือจัดการความ  
ขัดแย้ง. กรุงเทพมหานคร: ๒๑ เซ็นจูรี่, ๒๕๕๔.

ไพโรจน์ วายุภาพ. คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยหนี้. กรุงเทพมหานคร: โรง  
พิมพ์เดือนตุลา, ๒๕๔๒.

ภัทรศักดิ์ วรรณแสง. คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หนี้, พิมพ์ครั้งที่ ๙ (แก้ไข  
เพิ่มเติม). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๕๐.

มณฑล ไบบัว. หลักและทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนส์, ๒๕๓๖.

มารค ตามไท. **การจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธีในสันติวิธี: ยุทธศาสตร์ชาติเพื่อความมั่นคง.**

กรุงเทพมหานคร: สถาบันยุทธศาสตร์ สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ, ๒๕๔๓.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒.** กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น, ๒๕๔๖.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒.** กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น, ๒๕๔๖.

รุ่งธรรม ศุจิธรรมรักษ์. **สันติศึกษากับสันติภาพ.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๓.

วันชัย วัฒนศัพท์. **ความขัดแย้ง : หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา.** พิมพ์ครั้งที่ ๒. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๔๗.

ส.ศิริรักษ์. **หนทางเข้าถึงชีวิตที่เปี่ยมความหมาย.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สวนเงินมีมา, ๒๕๔๕.

สมควร กวียะ. **การสื่อสารมวลชน บทบาทหน้าที่ เสรีภาพและความรับผิดชอบ.** กรุงเทพมหานคร : พชรกานต์การพิมพ์, ๒๕๒๗.

สวณิต ยมาภัย. **การสื่อสารของมนุษย์.** กรุงเทพมหานคร: ๖๘ การพิมพ์, ๒๕๒๖.

โสภณ รัตนการ. **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยหนี้.** พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สมมิตรออฟเซท.

อรนุช เลิศจรยารักษ์ และดาราวรรณ สุขุมลชาติ. **ทฤษฎีการสื่อสารเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ ๙. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๙.

อวยพร พาณิช และ คณะ. **ภาษาและหลักการเขียนเพื่อการสื่อสาร.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๓.

อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์. **สื่อสารมวลชนเบื้องต้น : สื่อมวลชน วัฒนธรรม และสังคม.** พิมพ์ครั้งที่ ๒ ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

## ๒) วิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย :

ทัศนีย์ เจนวิถีสุข. “การสื่อสารเชิงพุทธกับการเปลี่ยนแปลงสังคม”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

\_\_\_\_\_ . “การสื่อสารที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคมที่ปรากฏในพระไตรปิฎก”. **สารนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

ธนักร กীরติเสถียร. “ศึกษาการใช้วาจาเพื่อการสร้างสรรค์ในพระพุทธศาสนาเถรวาท”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

ปวริศ หวังพินิจกุล. “การคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงหนี้”. **วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐.

พระครูนิรมัจฉันทโพธิ์ (โพธิ์ศรี จนุสาโร). “การประยุกต์ใช้วาจาสุภาษิตในมงคลสูตรกับสังคมไทยปัจจุบัน”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

พระมหาขวัญชัย วชิรณาโณ (โคตรชุม), “ศึกษาวิเคราะห์หัวข้อวัจนภาษาเพื่อการสื่อสารและการเผยแผ่พุทธธรรม ศึกษาเฉพาะกรณี : คัมภีร์ทีฆนิกาย สุตตันตปิฎก”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.

พระมหาถนอม อานนโท (ชิตรัมย์). “การศึกษาเปรียบเทียบเรื่องพลวัตทางสังคมในทัศนะของพุทธปรัชญาเถรวาทกับมาร์กซิสต์”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. “รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี : กรณีลุ่มน้ำแม่ตาช้างจังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

พระสมชาย ปโยโค. “การใช้วาจาเพื่อการบริหารงานของผู้ผู้นำ”. สารนิพนธ์รายวิชาสัมมนาพระพุทธศาสนากับวิทยาการสมัยใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

### ๓) บทความ :

จุมพล พงศ์ถาวรภิญโญ. “มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม”. สหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี. ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๒ (ตุลาคม ๒๕๕๓-มกราคม ๒๕๕๔) : ๓๕-๓๖

โคทม อาริยา. บทความการส่งเสริมสันติวิธี เอกสาร ๓๐ ปี ๑๔ ตุลา. จัดหมายข่าวประชาชน, ฉบับที่ ๓ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๔๖, หน้า ๒๖.

### ๔) เอกสารทั่วไป :

แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี สิ้นสุดวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๖ บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน).

ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๙ ตอนพิเศษ ๑๗๔ ง ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๕.

ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๑ ตอนที่ ๗๗ ก หน้า ๑๔.

### ๕) หนังสือพิมพ์ :

หนังสือพิมพ์โพสต์ทูเดย์ วันจันทร์ที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗, หน้า A2.

หนังสือพิมพ์ M๒F วันศุกร์ที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ หน้า ๙.

หนังสือพิมพ์ M๒F วันจันทร์ที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ หน้า ๙.

หนังสือพิมพ์ M๒F วันศุกร์ที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๗ หน้า ๗

หนังสือพิมพ์ M๒F วันพฤหัสบดีที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ หน้า ๑๐.

หนังสือพิมพ์ M๒F วันศุกร์ที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๗ หน้า ๗.

คมชัดลึกออนไลน์ วันที่ ๐๖-๑๐-๒๕๕๗ ร้องเรียนกับลุงแจ่ม : เปิดซองส่องไทย วันพุธ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๕.

คมชัดลึกออนไลน์ วันที่ ๐๖-๑๐-๒๕๕๗ อาชญากรรม : ชาวทั่วไป วันเสาร์ที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๕๕.

## ๖) ออนไลน์ :

ประทุม ฤกษ์กลาง. **หลักการสื่อสารตามแนวพุทธศาสนา**. [ออนไลน์] , แหล่งที่มา: [http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/july\\_dec2004/pratum.pdf](http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/july_dec2004/pratum.pdf) [๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗].

ฤทธิชัย แกมภาค, การแก้ปัญหาหนี้ในระบบด้วยมุมมองทางพระพุทธศาสนา, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://www.gotoknow.org/posts/๕๐๘๘๓๖> [๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗].

<http://www.๑๒๑๓.or.th/th/serviceunderbot/loans/Pages/beforeloan.aspx> (ออนไลน์) เข้าถึงเมื่อ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

<http://www.๑๒๑๓.or.th/th/serviceunderbot/loans/Pages/beforeloan.aspx> (ออนไลน์) เข้าถึงเมื่อ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗.

[http://www.baanjomyut.com/library/communication\\_theory/03\\_2.html](http://www.baanjomyut.com/library/communication_theory/03_2.html)

<http://www.bangkokbiznews.com/home/detail/politics/opinion/aporn/๒๐๑๐๐๘๓๐/๓๕๔๖๒๗/>.

<http://www.fpo.go.th/S-I/Source/ECO/ECO๒๙.htm> ออนไลน์ เข้าถึงเมื่อ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

<http://www.thairath.co.th/content/๓๕๓๔๒๒>.

<http://www.thairath.co.th/content/470093> ออนไลน์ เข้าถึงเมื่อ ๑๒ มกราคม ๒๕๕๘

[www.thairath.co.th/content/137844](http://www.thairath.co.th/content/137844) ไทยรัฐออนไลน์ เข้าถึงเมื่อ ๑ มกราคม ๒๕๕๘.

## ๒. ภาษาอังกฤษ

A.P. Buddhadatta Mah thera. **English-Pali Dictionary**. Wiltshire: Antony Rowe, 1992.

George A. Miller, *Language and Communication*, (New York : McGraw-Hill, 1951.

Carl I Hoveland, Irving L. Janis and Horold H. Kelly. **Communication and Persuasion**. New Haven: Yale University Press, 1953.

Jurgen Ruesch and Gregory Bateson. **Communication : The Social Matrix of Psychiatry**. New York : W.W. Norton, 1951.

Charles E. Osgood. **Nature of Communication between Humans. The Process and Effects of Mass Communication**. Wilbur Schramm and Donald F. Roberts eds.. Illinois: University of Illinois Press, 1974.

## ๓. สัมภาษณ์

ผศ.ดร.ทัศนีย์ เจนวนิธิสุข, วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๘.

คุณกมลธร มุขยวงศา, ผู้จัดการอาวุโส (ฝ่ายนโยบายและระเบียบปฏิบัติ), วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘.  
และสายงานบริหารและพัฒนาคุณภาพหนี้, วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘.

คุณชุมพล ผิวผ่อง, กรรมการผู้จัดการ บริษัท ลีตเตอร์ คอลเลคชั่น แอนด์ ลอว์ จำกัด, วันที่ ๘  
มกราคม ๒๕๕๘.

คุณทรงศักดิ์ ชื่นบาน, ผู้เข้าซื้อ, วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๘.

คุณมานิช แวนสุวรรณ, ผู้อำนวยการฝ่ายสายงานบริหารและพัฒนาคุณภาพหนี้, วันที่ ๗ มกราคม  
๒๕๕๘.

คุณรณชัย ทองศรี, นักสืบสวนชำนาญระดับ ๗ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค,  
วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘.

คุณสุรศักดิ์ ศิริวรกุล, ผู้ค้าประกัน, วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘.

ภาคผนวก

## หนังสือขออนุญาตสัมภาษณ์

















## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : นายกิตติธร สำราญรีน

เกิด : วันพุธที่ ๒๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๐๖

สถานที่เกิด : กรุงเทพมหานคร

การศึกษา : นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ.๒๕๓๓ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

พ.ศ.๒๕๔๐ บริษัทเงินทุน เอเชียไฟแนนซ์ จำกัด (มหาชน)

พ.ศ.๒๕๔๔ บริษัทในกลุ่ม จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปีที่เข้าศึกษา : พุทธศักราช ๒๕๕๖

ที่อยู่ปัจจุบัน : ๕๐๑/๑๒๑ หมู่ ๓ ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๓๐ โทรศัพท์ ๐๙๐-๙๖๑๖๙๔๗  
E-mail teelekple@gmail.com