



การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงาน
ของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

BUDDHADHAMMA INTEGRATION FOR PROMOTING WORK POTENTIAL
OF THE MEDIATOR IN PUBLIC SECTOR DISPUTE MEDIATION
CENTER IN PATHUM THANI PROVINCE

นายอรุณัฐ ปุณยกร

ดุขนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๘



การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงาน
ของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

นายอรุณรัฐ ปุณยณนก

คุชฌ์นิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๘

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



Buddhadhamma Integration for Promoting Work Potential
of The Mediator in Public Sector Dispute Mediation
Center in Pathum Thani Province

Mr. Arunat Poonyaka

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirements for the Degree of
Doctor of Philosophy
(Public Administration)

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University

C.E. 2025

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับดุชฎินิพนธ์ เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

(พระสุธีรัตนบัณฑิต, รศ.ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบดุชฎินิพนธ์

ประธานกรรมการ

(รศ. ดร.รวิภา ธรรมโชติ)

กรรมการ

(รศ. ดร.สมาน งามสนิท)

กรรมการ

(รศ. ดร.วัชรินทร์ ขาญศิลป์)

กรรมการ

(รศ. ดร.สุรพล สุธะพรหม)

กรรมการ

(รศ. ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)

คณะกรรมการควบคุมดุชฎินิพนธ์

รศ. ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง

ประธานกรรมการ

รศ. ดร.สุรพล สุธะพรหม

กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย

นายอรุณัฐ ปุณยกนก

(นายอรุณัฐ ปุณยกนก)

ชื่อคุณิพนธ์ : การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้
ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

ผู้วิจัย : นายอรุณัฐ ปุณยกนก

ปริญญา : ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมคุณิพนธ์

: รศ. ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง, พธ.บ. (การบริหารรัฐกิจ), ศศ.ม. (การ
จัดการการพัฒนาสังคม), รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)

: รศ. ดร.สุรพล สุธะพรหม, พธ.บ. (สังคมวิทยา), M.A. (Politics), Ph.D.
(Political Science), ป.ร.ด. (สื่อสารการเมือง)

วันสำเร็จการศึกษา : ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๘

บทคัดย่อ

คุณิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ คือ ๑. เพื่อศึกษาศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำ
ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ๒. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการ
ปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ๓. เพื่อ
นำเสนอการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิง
ปริมาณเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๙๓ คน ใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ
เท่ากับ ๐.๙๔๕ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ
การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์
เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๘ รูปหรือคน โดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนาและการ
สนทนากลุ่มเฉพาะจำนวน ๑๐ รูปหรือคน เพื่อยืนยันองค์ความรู้หลังจากการสังเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ๕ ด้านโดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านการรักษา
ความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลในการไกล่เกลี่ย ไม่เปิดเผยความลับและเรื่องส่วนตัวของคู่กรณีให้กับ
บุคคลภายนอก ด้านการไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด โดยไม่ชี้แนะ ไม่ชี้ขาดเอง ไม่ตัดสินใจ
แทนคู่พิพาท ไม่ทำตัวเป็นผู้ตัดสิน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ โดยแสดงความรู้สึกสุภาพทั้งกาย
และวาจา มีอัธยาศัยดีงามให้เกียรติผู้ร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ด้านความ
ซื่อสัตย์สุจริต โดยซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าและลับหลัง ไม่รับของกำนัลหรือผลประโยชน์ ทำรายงาน

ตามข้อเท็จจริง และ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม โดยให้อโอกาสคู่กรณี
เท่าเทียมกัน ไม่เอื้อประโยชน์ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ให้คำแนะนำด้วยเหตุผล อยู่ในระดับมาก ๒ ด้าน ได้แก่
ด้านการเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง โดยเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยตรงตามเวลาที่กำหนดนัด
ดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยตนเองและต่อเนื่อง เตรียมความพร้อมก่อนและตลอดการไกล่เกลี่ย และด้าน
การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว โดยลงมือดำเนินการไกล่เกลี่ยทันที ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส
ให้งานลุล่วง ครบถ้วนตามขั้นตอน

๒. ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี พบว่า ๑) หลักการส่งเสริมศักยภาพที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงาน
ของผู้ไกล่เกลี่ย ๑ ด้าน คือ ด้านการฝึกอบรม โดยสามารถร่วมกันทำนายศักยภาพการปฏิบัติงานของ
ผู้ไกล่เกลี่ย ได้ร้อยละ ๑๒.๖ ๒) หลักสารณียธรรม ๖ ประกอบด้วย เมตตาทายกรรม ประพฤติดี
เมตตาจริกรรม วาจาดี เมตตาโมกกรรม บรรณานาดี สาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน สีสสามัญญตา อยู่
ในกฎระเบียบ ทิฏฐิสามัญญตา เห็นดีงาม ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย โดย
สามารถร่วมกันทำนายศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย ได้ร้อยละ ๘๕.๑

๓. การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย
ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี พบว่าได้มีการนำหลักสารณียธรรม ๖
เข้ามาบูรณาการทำให้เกิดการส่งเสริมศักยภาพประกอบด้วย เมตตาทายกรรม ประพฤติดี ไม่เปิดเผย
ข้อมูลของแต่ละฝ่ายโดยไม่ได้รับอนุญาต เมตตาจริกรรม วาจาดี ใช้วาจาสุภาพในการพูดคุยเจรจา
เมตตาโมกกรรม บรรณานาดี มีความตั้งใจทำให้การไกล่เกลี่ยลุล่วงได้ดี สาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน
จัดสรรเวลาให้พูดอย่างเหมาะสม สีสสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ ปฏิบัติตามกฎระเบียบและ
จริยธรรม และทิฏฐิสามัญญตา นอกจากนั้นยังนำหลักการส่งเสริมศักยภาพ ประกอบด้วย การ
ฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา เพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยทั้ง ๗ ด้าน
ได้แก่ ๑. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ๒. การเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ทุกครั้ง ๓. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ๔. ความซื่อสัตย์สุจริต ๕. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ
สุภาพ ๖. การรักษาความลับที่เกี่ยวข้อง และ ๗. ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด

Dissertation Title: Buddhadhamma Integration For Promoting Work Potential Of
The Mediator In Public Sector Dispute Mediation Center
In Pathum Thani Province

Researcher: Mr. Arunat Poonyakanok

Degree: Doctor of Philosophy (Public Administration)

Dissertation Supervisory Committee:

: Assoc. Prof. Dr.Kiattisak Suklueang, B.A. (Public
Administration) M.A. (Social Development Management),
D.P.A. (Public Administration)

: Assoc. Prof. Dr.Surapon Suyaprom B.A., (Sociology)
M.A.,(Politics), Ph.D. (Political Science), Ph.D. (Political
Communication)

Date of Graduation : July 18, 2025

Abstract

Objectives of this dissertation were: 1. To study mediator's Work Potentials in Public Sector Dispute Mediation Center 2. To study the factors affecting the mediators' work potentials in Public Sector Dispute Mediation Center and 3. To propose the Buddhadhamma integration for promoting potential of the mediator work in Public Sector Dispute Mediation Center in Pathum Thani Province, conducted by the mixed-methods. The quantitative research, data were collected from 193 samples using a questionnaire with a reliability value of 0.945, analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis. The qualitative research, data were collected from 18 key informants by in-depth interviewing, analyzed by descriptive interpretation and also from 10 participants in focus group discussion to confirm the knowledge after data synthesis.

Findings were as follows:

1. The mediators' work potentials in Public Sector Dispute Mediation Center, by overall, was at the highest level ($\bar{X}$ =4.58). Each aspect was found at the highest level in 5 aspects, ranked as follows: 1) Maintaining relevant confidentiality by

not disseminating information, 2) Not acting in a decisive manner by not acting as a judge, 3) Performing duties with politeness, 4) Being honest and sincere and 5) Performing duties with neutrality, independence, and fairness.

2. Factors affecting the mediators' work potentials were of 2, 1) Was training jointly predicted potentials by 12.6 percent and 2) Saraniyadhamma jointly predicted the mediators' performance potential by 85.1 percent.

3. Guidelines for Buddhist Integration for promoting the mediators' work potentials in Public Sector Dispute Mediation Center at The Pathum Thani Province were as follows: 1) Training for mediation principles. Education, studying the administration of the mediation center. Development by rotating personnel to work at different section regularly. 2) Saraniyadhamma 6; good behavior, nor disclose data and facts, performing duties with kind words, with good wish for best success, knowing how to share things and time with disputing parties, duty performing adhering to rules and regulations and code of ethics, with good intention to reduce the cases for the courts. 3) Mediators' potentials; performing duties with neutrality, independence, and fairness, participating in every mediation, performing duties swiftly, honesty, performing duties politely, maintaining relevant confidentiality, not acting in a way that is decisive.

กิตติกรรมประกาศ

ดุชนิพนธ์เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความเมตตาอย่างดียิ่งจากท่าน รศ. ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง ประธานกรรมการควบคุมดุชนิพนธ์ และท่าน รศ. ดร.สุรพล สุษะพรหม กรรมการควบคุมดุชนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำดุชนิพนธ์ทุกขั้นตอน จนกระทั่งดุชนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงตามข้อกำหนดของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบนมัสการขอบพระคุณ และกราบขอบพระคุณคณะกรรมการตรวจสอบดุชนิพนธ์ ประกอบด้วยท่านประธาน รศ. ดร.รวิภา ธรรมโชติ และคณะกรรมการ รศ. ดร.สุรพล สุษะพรหม, พระสมาน สนิทนาโค (งามสนิท), รศ. ดร., รศ. ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง, และ รศ. ดร.วัชรินทร์ ชาญศิลป์ ที่ได้กรุณาตรวจพิจารณาและอนุมัติผลการสอบดุชนิพนธ์นี้

ขอกราบนมัสการขอบพระคุณ และกราบขอบพระคุณท่านประธานและคณะกรรมการสอบดุชนิพนธ์ ประกอบด้วย รศ. ดร.สุรพล สุษะพรหม, พระสมาน สนิทนาโค (งามสนิท), รศ. ดร., รศ. ดร.รวิภา ธรรมโชติ, รศ. ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง, และ รศ. ดร.วัชรินทร์ ชาญศิลป์ ที่ได้กรุณาตรวจดุชนิพนธ์และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงงานวิจัยนี้ให้สมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบนมัสการขอบพระคุณ กราบขอบพระคุณ ทุก ๆ ท่าน ที่มีส่วนในกระบวนการศึกษาและดำเนินงานวิจัยตั้งแต่ต้นจนลุล่วง ดังต่อไปนี้

คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ศ. ดร.บุญทัน ดอกไธสง อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระปลัดสมนึก อธิ์ปณฺโญ, ดร. เลขาณุการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, รศ. ดร.ธิดา วัฒนภูมิ รองหัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, รศ.อนุภูมิ ไชวเกษม อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และ รศ. ดร.เดิมนศักดิ์ ทองอินทร์ อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

การเก็บข้อมูลตัวอย่างเพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม และการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม นางสาวเอมอร เสี่ยงใหญ่ ที่กรุณาอนุมัติการเก็บข้อมูล ทำให้การวิจัยเป็นไปอย่างราบรื่น

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้รับความกรุณาให้สัมภาษณ์และให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ รวม ๑๘ ท่านดังนี้ ดร.ธปภัค บุรณะสิงห์ ผู้อำนวยการ

กองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, นางวิวรรณ บรรจงช่วย ผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดปทุมธานี และ ยุติธรรมจังหวัดปทุมธานี, นายชีวิวัฒน์ หวานอารมย์ นักวิชาการยุติธรรมชำนาญการพิเศษ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, นายราชศักดิ์ กุลละวณิช นายกสมาคมผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไทย, นางกาพแก้ว มงคลศิริ ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง กรุงเทพมหานคร, ดร.ประสิทธิ์ มีช้าง ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสระทะเล อำเภอยะหริ่ง จังหวัดนครสวรรค์, ดร.ธัญญธร หุทัยถาวร ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์, ศ.พิเศษ ดร.เพียงฤทัย วรดิถี รองประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลคลองสอง อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี, นางสาวกัญญารัตน์ เนตรคุ้ม เลขาธิการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน สถานีตำรวจภูธรปากคลองรังสิต จังหวัดปทุมธานี, นางสาวสมจิตรา ประทุมทอง ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, นางสาวฉวีวรรณ แยมเจริญ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, นางรัตนา ชินบุตรานนท์ ผู้ประนอมข้อพิพาทศาลอาญา, รศ. ดร.ธิดา วัฒนภูมิ หมั่นมี รองหัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, รศ. ดร.ภูริวัจน์ ปุณยภูมิปริดา ผู้อำนวยการหลักสูตรนิติศาสตร์ ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, อาจารย์ณัฐพันธ์ ดู่ซึ่ง หัวหน้าสาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, พระปราโมทย์ วาทโกวิโท, ดร. ผู้อำนวยการหลักสูตรสันติศึกษา ปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระครูชินวีรบัณฑิต, ผศ. ดร. หัวหน้าภาควิชานิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระปลัดวรวัฒน์ วรพฒโน, ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ผู้ทรงคุณวุฒิที่ร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ รศ. ดร.สุรพล สุษะพรหม รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป และผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระครูสังฆวิริยกิจ, รศ. ดร. รองคณบดีคณะสังคมศาสตร์ ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, รศ. ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลืออง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, รศ. ดร.พิเชฐ ทั้งโต อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, รศ. ดร.อภิญา ฉัตรช่อฟ้า ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ผศ. ดร.เอนก ไยอินทร์ อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระครูสังฆรักษ์อนันต์ สุทธิมน, ดร. ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดบางขัน รองประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี, พล.อ.ต. นพ.ไกรสร วรดิถี ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ย

ข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลคลองสอง อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี, ดร.ภูษิสส์ ศรีเจริญ รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยพิษณุโลก ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร, ดร.ดนัย เทียนพุฒ ที่ปรึกษารัฐกิจอิสระ และกรรมการบริหารหลักสูตรประกาศนียบัตรธรรมมาภิบาลสำหรับผู้บริหารระดับกลาง สถาบันพระปกเกล้า

ขอกราบนมัสการขอพระคุณพระอาจารย์ พระปลัดสมนึก ธีรปัญญา, ดร. เลขาณูการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่กรุณาเมตตาให้คำแนะนำ ให้ข้อมูล ดูแลกำกับกิจกรรมในการศึกษา ตลอดจนตรวจสอบเอกสารและตรวจทานความถูกต้องของดุษฎีนิพนธ์ ขอขอบพระคุณ ดร.ภักชดา พูนสุวรรณ อาจารย์คณาจารย์ และบุคลากรในคณะสังคมศาสตร์ ทุกท่าน ซึ่งไม่สามารถเอ่ยนามได้ทั้งหมด ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ชี้แนะ ตลอดช่วงเวลาตั้งแต่เริ่มศึกษาจนจบ และทำให้ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

ขอขอบคุณ ผศ.อรนุช ปุณยนก ที่ช่วยตรวจทานถ้อยคำ คำศัพท์ รูปแบบและสำนวนที่ใช้ในดุษฎีนิพนธ์ ตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษารัชมฤชาปรัชญาดุษฎีบัณฑิตนี้ ครอบครัวมีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ที่สนับสนุนและให้กำลังใจ ช่วยให้ข้าพเจ้าสามารถละวางภารกิจอื่น ๆ อุทิศเวลาให้กับการศึกษา การทำวิจัย การร่วมกิจกรรมในการศึกษา และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสังคมและเครือข่ายของมหาวิทยาลัยได้อย่างเต็มที่ ตั้งแต่วันแรกจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

ขออานิสงส์แห่งความเพียรพยายามในการศึกษาในระดับปรัชญาดุษฎีบัณฑิต และการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานอันเป็นกุศล ข้าพเจ้าขอน้อมถวายเป็นพุทธบูชาแด่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ขอน้อมเกล้าน้อมกระหม่อมถวายแด่องค์พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ผู้ทรงสถาปนามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อุทิศให้กับบูรพาจารย์ของมหาวิทยาลัย และบูชาพระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอนข้าพเจ้าในทุกระดับชั้น และผู้มีพระคุณทั้งหลายทุกท่าน

นายอรุณัฐ ปุณยนก

กรกฎาคม ๒๕๖๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภาพ	๗
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฅ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ คำถามการวิจัย	๖
๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๗
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๗
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๑๐
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๑๐
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๓
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๔
๒.๑ หลักสารานุกรม ๖	๑๔
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบูรณาการ	๑๘
๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงาน	๒๓
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับผู้ไกล่เกลี่ย	๒๗
๒.๕ ข้อมูลบริบทเรื่องที่วิจัย	๓๗
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๕
๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๖๑

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๖๓
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๖๓
๓.๒ การวิจัยเชิงปริมาณ	๖๔
๓.๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖๔
๓.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๖๖
๓.๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๖๘
๓.๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๖๘
๓.๓ การวิจัยเชิงคุณภาพ	๖๙
๓.๓.๑ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๖๙
๓.๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๗๑
๓.๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๗๒
๓.๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๗๔
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๗๕
๔.๑ ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี	๗๕
๔.๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี	๑๒๓
๔.๓ การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี	๑๒๙
๔.๔ ผลการสนทนากลุ่มเฉพาะ	๑๖๙
๔.๕ องค์ความรู้	๑๗๖
๔.๕.๑ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๗๖
๔.๕.๒ องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย	๑๘๐
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	๑๘๓
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๘๔
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๘๘

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๙๔
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๑๙๔
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ	๑๙๕
๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	๑๙๖
บรรณานุกรม	๑๙๗
ภาคผนวก	๒๐๗
ภาคผนวก ก เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ	๒๐๘
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ	๒๒๐
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)	๒๒๓
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Try Out)	๒๒๘
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)	๒๓๐
ภาคผนวก ฉ หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ	๒๓๒
ภาคผนวก ช หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ	๒๓๔
ภาคผนวก ซ ประมวลภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๒๕๓
ภาคผนวก ฌ หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเข้าร่วมสนทนากลุ่ม	๒๕๙
ภาคผนวก ญ ประมวลภาพจากการสนทนากลุ่ม	๒๗๐
ประวัติผู้วิจัย	๒๗๗

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑.๑	สถิติผลการดำเนินการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท ปี พ.ศ. ๒๕๖๔-๒๕๖๖	๓
๒.๑	หลักสารานุกรม ๖	๑๗
๒.๒	สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบูรณาการ	๒๒
๒.๓	สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงาน	๒๖
๒.๔	สรุปความหมายของผู้ไถ่เกลี่ยและการไถ่เกลี่ย	๒๙
๒.๕	สรุปจริยธรรมของผู้ไถ่เกลี่ย	๓๒
๒.๖	สรุปประเภทของการไถ่เกลี่ยและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไถ่เกลี่ย	๓๖
๒.๗	จำนวนศูนย์ไถ่เกลี่ยและจำนวนผู้ไถ่เกลี่ยแยกรายอำเภอในจังหวัดปทุมธานี	๔๔
๒.๘	สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยเกี่ยวกับสารานุกรม ๖	๔๘
๒.๙	สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยเกี่ยวกับการบูรณาการ	๕๑
๒.๑๐	สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยเกี่ยวกับการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงาน	๕๖
๒.๑๑	สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยเกี่ยวกับผู้ไถ่เกลี่ย	๕๙
๓.๑	การกระจายกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากร	๖๕
๔.๑	จำนวน และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	๗๖
๔.๒	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการส่งเสริมศักยภาพ ในภาพรวม	๗๘
๔.๓	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการส่งเสริมศักยภาพจำแนกเป็นรายข้อ	๗๘
๔.๔	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามหลักสารานุกรม ๖ ในภาพรวม	๘๑
๔.๕	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับหลักสารานุกรม ๖ จำแนกเป็นรายข้อ	๘๒

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๔.๖	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม	๘๖
๔.๗	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน จังหวัดปทุมธานี จำแนกเป็นรายชื่อ	๘๗
๔.๘	สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อีสระ ยุติธรรม	๙๕
๔.๙	สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง	๑๐๐
๔.๑๐	สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว	๑๐๔
๔.๑๑	สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต	๑๐๘
๔.๑๒	สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ	๑๑๓
๔.๑๓	สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการรักษาความลับที่เกี่ยวข้อง	๑๑๗
๔.๑๔	สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด	๑๒๒
๔.๑๕	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อใช้สร้างเมทริกซ์สหสัมพันธ์ การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงในสังกัดศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี	๑๒๕
๔.๑๖	ค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของหลักการส่งเสริมศักยภาพและหลักสาราณียธรรม ๖	๑๒๖
๔.๑๗	หลักการส่งเสริมศักยภาพที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี	๑๒๗

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๔.๑๘	หลักสารานุกรม ๖ ที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียง ประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี	๑๒๘
๔.๑๙	สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับด้านการฝึกอบรม	๑๓๓
๔.๒๐	สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับด้านการศึกษา	๑๓๗
๔.๒๑	สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับด้านการพัฒนา	๑๔๑
๔.๒๒	สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับเมตตากายกรรม ประพุดดี	๑๔๖
๔.๒๓	สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับเมตตาวชิกรรม วาจาดี	๑๕๐
๔.๒๔	สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับเมตตามโนกรรม ปรารณดี	๑๕๕
๔.๒๕	สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับสาธารณโภคี การรู้จัก แบ่งปัน	๑๕๙
๔.๒๖	สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับศีลสามัญญตา อยู่ใน กฎระเบียบ	๑๖๔
๔.๒๗	สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับ ทิฐิสามัญญตา เห็นดี งาม	๑๖๘
๔.๒๘	ผลการประเมินความเหมาะสมของศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียง ประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม	๑๗๕
๔.๒๙	ผลการประเมินความเหมาะสมของหลักการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงาน ของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม	๑๗๕
๔.๓๐	ผลการประเมินความเหมาะสมของหลักสารานุกรม ๖ โดยภาพรวม	๑๗๖

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒.๑	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	๓๘
๒.๒	สถิติผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	๔๐
๒.๓	ผังพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.๒๕๖๒	๔๑
๒.๔	แผนภูมิการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	๔๓
๒.๕	กรอบแนวคิดในการวิจัย	๖๒
๔.๑	ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม	๙๖
๔.๒	ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง	๑๐๐
๔.๓	ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว	๑๐๕
๔.๔	ข้อมูลเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต	๑๐๙
๔.๕	ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ	๑๑๓
๔.๖	ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาความลับที่เกี่ยวข้อง	๑๑๘
๔.๗	ข้อมูลเกี่ยวกับการไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด	๑๒๒
๔.๘	ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการฝึกอบรม	๑๓๓
๔.๙	ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการศึกษา	๑๓๗
๔.๑๐	ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการพัฒนา	๑๔๒
๔.๑๑	ข้อมูลเกี่ยวกับเมตตาทายกรรม ประพฤติดี	๑๔๖
๔.๑๒	ข้อมูลเกี่ยวกับเมตตาวจีกรรม วาจาดี	๑๕๑
๔.๑๓	ข้อมูลเกี่ยวกับเมตตามโนกรรม ปราบปรามดี	๑๕๕
๔.๑๔	ข้อมูลเกี่ยวกับสาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน	๑๖๐
๔.๑๕	ข้อมูลเกี่ยวกับศีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ	๑๖๔
๔.๑๖	ข้อมูลเกี่ยวกับทฎฐิสามัญญตา เห็นดีงาม	๑๖๙
๔.๑๗	องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๗๗
๔.๑๘	องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย	๑๘๑

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

อักษรย่อในดัชนีฉบับนี้ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙

การอ้างอิงพระไตรปิฎก ได้ระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า หลังอักษรย่อชื่อคัมภีร์เช่น ที.สี. (บาลี) ๙/๒๗๖/๙๗, ที.สี. (ไทย) ๙/๒๗๖/๙๘. หมายถึง ทีฆนิกาย สีลกชนธรรคปาลิภาษาบาลีเล่ม ๙ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๙๗ ฉบับมหาจุฬาลงกรณ ๒๕๐๐, ทีฆนิกาย สีลขันธวรรค ภาษาไทย เล่ม ๙ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๙๘ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๓๙ ตามลำดับดังนี้

๑. คำอธิบายคำย่อในภาษาไทย

คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

พระสุตตันตปิฎก

ชื่อคัมภีร์

ภาษา

คำย่อ

ที.ปา. (ไทย)

= สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค

(ภาษาไทย)

ม.ม.อ. (ไทย)

= มัชฌิมนิกาย ปัญจสุทนี มัชฌิมป็นณาสกอรธกถา

(ภาษาไทย)

๒. คำอธิบายคำย่อในภาษาอังกฤษ

บัญชีคำย่อที่สำคัญเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ

คำย่อ	คำเต็ม	ความหมาย	หมายเหตุ
3 rd ed.	Third edition	พิมพ์ครั้งที่ ๓	
C.E.	Christian Era	คริสต์ศักราช	
ed.	editor	บรรณาธิการ, ผู้จัดพิมพ์	พหูพจน์ใช้ eds.
	edited by	จัดพิมพ์โดย	
IT	Information Technology	เทคโนโลยีสารสนเทศ	
no. (s)	number(s)	ฉบับที่	
p.	page	หน้า	พหูพจน์ใช้ pp.
VIF	Variance Inflation Factor	ค่าความแปรปรวนที่เพิ่มขึ้น	
vol.	volume	เล่มที่	พหูพจน์ใช้ vols.

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

อักษรย่อในดัชนีฉบับนี้ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙

การอ้างอิงพระไตรปิฎก ได้ระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า หลังอักษรย่อชื่อคัมภีร์เช่น ที.สี. (บาลี) ๙/๒๗๖/๙๗, ที.สี. (ไทย) ๙/๒๗๖/๙๘. หมายถึง ทีฆนิกาย สีลกขณธวคคปาลิภาษาบาลีเล่ม ๙ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๙๗ ฉบับมหาจุฬาลงกรณ ๒๕๐๐, ทีฆนิกาย สีลขันธวรรค ภาษาไทย เล่ม ๙ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๙๘ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๓๙ ตามลำดับดังนี้

๑. คำอธิบายคำย่อในภาษาไทย

คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

พระสุตตันตปิฎก

คำย่อ

ชื่อคัมภีร์

ภาษา

ที.ปา. (ไทย)

= สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค

(ภาษาไทย)

ม.ม.อ. (ไทย)

= มัชฌิมนิกาย ปัญจสุทนี มัชฌิมปิณาสกอรรถถา

(ภาษาไทย)

๒. คำอธิบายคำย่อในภาษาอังกฤษ

บัญชีคำย่อที่สำคัญเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ

คำย่อ	คำเต็ม	ความหมาย	หมายเหตุ
3 rd ed.	Third edition	พิมพ์ครั้งที่ ๓	
C.E.	Christian Era	คริสต์ศักราช	
ed.	editor	บรรณาธิการ, ผู้จัดพิมพ์	พหูพจน์ใช้ eds.
	edited by	จัดพิมพ์โดย	
IT	Information Technology	เทคโนโลยีสารสนเทศ	
no. (s)	number(s)	ฉบับที่	
p.	page	หน้า	พหูพจน์ใช้ pp.
VIF	Variance Inflation Factor	ค่าความแปรปรวนที่เพิ่มขึ้น	
vol.	volume	เล่มที่	พหูพจน์ใช้ vols.

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

๑.๑.๑ ความเป็นมา

สังคมโดยทั่วไปมักมีเรื่องขัดแย้งหรือข้อพิพาทเกิดขึ้นเป็นธรรมดา ความขัดแย้งหรือข้อพิพาทเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ คู่กรณีอาจเกิดระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือบุคคลกับกลุ่มบุคคล หรืออาจมีมากกว่าสองฝ่าย สาเหตุของข้อพิพาทอาจเกิดจากเรื่องต่าง ๆ เช่น ประเด็นเกี่ยวกับหนี้สิน สิทธิในทรัพย์สิน การละเมิดสัญญา การทำให้เสียทรัพย์ การทะเลาะเบาะแว้ง การหมิ่นประมาท เมื่อเกิดข้อพิพาทหากไม่สามารถตกลงกันเองได้ ก็จำเป็นต้องฟ้องร้องตามกระบวนการยุติธรรม การดำเนินการฟ้องร้องตามกระบวนการยุติธรรม ย่อมต้องทำตามระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ใช้เวลาในกระบวนการพิจารณาตัดสินคดี เสียค่าใช้จ่ายในการจ้างทนาย ค่าธรรมเนียม ค่าเดินทาง ค่าเตรียมเอกสาร ทางราชการเองก็ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการเช่นกัน เกิดความสูญเสียในด้านเศรษฐกิจและงบประมาณ ในปัจจุบันมีข้อพิพาทที่กำลังอยู่ในการพิจารณาตัดสินของศาล ในกระบวนการยุติธรรมเป็นจำนวนมาก ในชั้นศาลนี้หากศาลเห็นว่าสมควรมีการประนีประนอมไกล่เกลี่ย โดยความยินยอมของคู่กรณี ศาลก็อาจแต่งตั้งผู้ประนีประนอมให้ดำเนินการเจรจาเพื่อประนีประนอมระหว่างคู่กรณีก่อนการพิจารณาคดีและพิพากษา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐^๑ หมวด ๖ แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา ๖๘ บัญญัติไว้ว่า รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร รัฐบาลในทุกชุดที่ผ่านมาได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ภาครัฐพึงให้บริการแก่ประชาชน จึงได้มีการตรา “พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒”^๒ โดยเป็นกฎหมายกลางเพื่อให้หน่วยงานของรัฐ พนักงานสอบสวน หรือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนใช้ในการยุติหรือระงับข้อพิพาท ทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหา

^๑ “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐”, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๔ ตอนที่ ๔๐ ก (๖ เมษายน ๒๕๖๐) : ๑๗.

^๒ “พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒”, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖ ตอนที่ ๖๗ ก (๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒) : ๑-๒๑.

ความขัดแย้ง เกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม ลดงบประมาณแผ่นดิน และเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข คดีความข้อพิพาทเหล่านี้มีหลายคดีที่เป็นคดีทางแพ่งซึ่งเป็นคดีที่มีทุนทรัพย์ไม่มากนักและข้อพิพาททางอาญาที่คดีบางประเภทสมควรยุติข้อพิพาทได้ด้วยการไกล่เกลี่ย เพื่อให้ปริมาณคดีที่มีการฟ้องร้องขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดความขัดแย้งในสังคม เกิดความสงบสุขสมานฉันท์ในสังคม ทำให้สังคมมีความสุข จากรายงานประจำปีของศาลยุติธรรมในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ มีรายงานสถิติคดีที่เข้าสู่การพิจารณาของศาลชั้นต้น กลุ่มศาลแพ่ง กลุ่มศาลจังหวัด และกลุ่มศาลแขวง มีคดีแพ่งรับใหม่ที่เข้าสู่การพิจารณาทั้งสิ้นจำนวน ๑,๒๘๑,๐๔๑ คดี^๓ จะเห็นว่ายังคงมีคดีแพ่งที่ถูกนำขึ้นฟ้องร้องต่อศาลสถิตยุติธรรมมีจำนวนมาก

ที่ผ่านมากระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมมีบัญญัติไว้ในกฎหมายหลายฉบับ เช่นในกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. ๒๕๕๓^๔ และกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. ๒๕๕๓^๕ โดยให้นายอำเภอหรือปลัดอำเภอมีอำนาจและหน้าที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือจัดให้มีการไกล่เกลี่ยก่อนการฟ้องร้อง เมื่อมีการออกพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามมาตรา ๖๘ ในพระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรมมีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามที่กฎหมายกำหนดเข้ารับการอบรมและได้รับใบอนุญาตจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และให้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามอำเภอและจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เมื่อเกิดเหตุข้อพิพาท คู่ขัดแย้งสามารถใช้ช่องทางไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผ่านทางกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หรือผ่านทางศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่อยู่ในเขตท้องที่เกิดเหตุได้โดยสะดวก หากการไกล่เกลี่ยสำเร็จ ข้อพิพาทยุติลง ก็จะทำให้ลดเวลาในการฟ้องร้อง ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีฟ้องร้อง^๖

^๓ “สถิติคดีที่เข้าสู่การพิจารณาพิพากษาของศาลชั้นต้นทั่วราชอาณาจักร (จำแนกตามกลุ่มศาล) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖”, รายงานผลการดำเนินงานด้านคดีของศาลยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๖๖, ส่วนระบบข้อมูลและสถิติ สำนักแผนงานและงบประมาณ ศาลยุติธรรม, [ออนไลน์], หน้า ๖๑, แหล่งที่มา : https://www.moj.go.th/attachments/20240304123845_10181.pdf [๑ กันยายน ๒๕๖๗].

^๔ “กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. ๒๕๕๓”, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๗ ตอนที่ ๕๔ ก (๗ กันยายน ๒๕๕๓) : ๑๓ – ๒๑.

^๕ “กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. ๒๕๕๓”, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๗ ตอนที่ ๕๔ ก (๗ กันยายน ๒๕๕๓) : ๒๒ – ๒๗.

^๖ “พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒”, ราชกิจจานุเบกษา ๑๓๖ ตอนที่ ๖๗ ก (๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒) : ๑๙.

แม้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลบังคับใช้มาหลายปีแล้ว และทางกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพก็ได้เร่งสนับสนุนให้มีการอบรมผู้ไกล่เกลี่ย และจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตามพื้นที่อำเภอต่าง ๆ ทั่วประเทศ มีผู้ได้รับการรับรองขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเพิ่มขึ้นทุกปี จากรายงานประจำปีของกรมคุ้มครองสิทธิในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนทั่วประเทศจำนวน ๒,๐๑๒ แห่ง ผลการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทปี พ.ศ. ๒๕๖๖ มีจำนวนรับเรื่องไกล่เกลี่ยทั้งหมด ๖,๘๔๑ เรื่อง ไกล่เกลี่ยตกลงกันได้สามารถลดปริมาณข้อพิพาทขึ้นสู่ศาลได้ ๒,๗๔๖ เรื่อง ลดค่าใช้จ่ายประชาชนได้ ๒๘๙,๖๕๐,๒๔๐ บาท ลดต้นทุนภาครัฐลงได้ ๓๙,๕๓๑,๗๙๒ บาท จำนวนเรื่องไกล่เกลี่ยเพิ่มขึ้นตามลำดับ สามารถตกลงกันได้มากขึ้น นับว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีประโยชน์ ช่วยลดความขัดแย้งได้ ลดการฟ้องร้องนำคดีเข้าสู่การพิจารณาคดีของศาลได้มากขึ้น แต่ก็มีเรื่องที่ยังตกลงกันไม่ได้ และมีกรณีที่ยังอยู่ในระหว่างดำเนินการไกล่เกลี่ยอยู่หลายเรื่อง

ตารางที่ ๑.๑ สถิติผลการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ปี พ.ศ. ๒๕๖๔-๒๕๖๖^๗

ปีงบประมาณ	จำนวน เรื่องรับ ทั้งหมด	ข้อพิพาททางแพ่ง			ข้อพิพาททางอาญา		
		จำนวน เรื่องรับ	ตกลงกัน ได้	ตกลง กัน ไม่ได้	จำนวน เรื่องรับ	ตกลง กันได้	ตกลง กัน ไม่ได้
๒๕๖๔	๑,๔๘๓	๑,๔๔๗	๖๕๐	๒๖	๓๖	๑๗	๓
๒๕๖๕	๖,๓๔๓	๖,๒๗๔	๕,๑๕๒	๓๓	๖๙	๔๘	๕
๒๕๖๖	๖,๘๔๑	๖,๒๕๖	๒,๒๓๐	๒๔	๕๘๕	๕๑๖	๑๖
รวม	๑๔,๖๖๗	๑๓,๙๗๗	๘,๐๓๒	๘๓	๖๙๐	๕๘๑	๒๔

เป้าหมายของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็คือทำให้ข้อพิพาทยุติลง ด้วยความพอใจของคู่กรณีทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การจะทำให้ข้อพิพาทยุติลงได้นั้นนอกจากจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแล้ว ยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ทำให้การดำเนินการไกล่เกลี่ยสำเร็จ เช่น ขนาดทุนทรัพย์ของข้อขัดแย้ง ระยะเวลาที่เกิดข้อขัดแย้ง ดังนั้นผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความสามารถในการมองเห็นปัญหา เห็นประเด็นของการขัดแย้ง ซึ่งในหลักพุทธธรรม มีหลักธรรม

^๗ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, รายงานประจำปี ๒๕๖๖ : กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, (กรุงเทพมหานคร : กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, ๒๕๖๗), หน้า ๙๘.

^๘ อ้างแล้ว, หน้า ๙๘.

หลายหลักที่จะนำมาเป็นแนวทางให้ผู้ไกล่เกลี่ยใช้เป็นหลักพิจารณาและปฏิบัติตนได้ คู่กรณีล้วนเป็นมนุษย์ด้วยกันทั้งสิ้น มนุษย์ต้องเข้าใจและปฏิบัติตนเองโดยอาศัยหลักชีวิต ๕ ประการ ตามหลักพุทธศาสตร์ซึ่งเป็นชุมทรัพย์ของมนุษย์โลกได้แก่ หลักชีวิต คือเคารพสิทธิของมนุษย์ เคารพศักดิ์ศรีของมนุษย์ หลักเศรษฐกิจ ขยันทำมาหากินด้วยการไม่ลักทรัพย์ ไม่เลี้ยงชีพด้วยมิจฉาภิภูฏี หลักครอบครัว เคารพในศักดิ์ศรีของครอบครัว รับผิดชอบต่อครอบครัว หลักสังคม ไม่โกหกต่อตนเองและสาธารณะ หลักสุขภาพ มีความรักต่อสุขภาพของตนเองและคนอื่น ดังนั้นหากนำหลักพุทธธรรมมาเป็นแนวปฏิบัติ ในการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติการไกล่เกลี่ยจึงเป็นเรื่องที่น่าศึกษาเป็นอย่างยิ่ง^๙

เพื่อให้การไกล่เกลี่ยได้รับผลสำเร็จ ปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งส่วนหนึ่งก็คือความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย ว่าจะต้องมีความเป็นกลางไม่ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด และยืนยันความเป็นกลางอย่างเคร่งครัด ปัญหาที่อาจทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว อาจเกิดจากศักยภาพและการเตรียมตัวของผู้ไกล่เกลี่ย เช่นขาดการเตรียมตัว ขาดการศึกษาสำนวนของข้อขัดแย้ง วางตนไม่เหมาะสม ไม่มีความจริงใจในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีความอดทน ไม่เข้าใจประเด็นของข้อขัดแย้ง ไม่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอน ขาดความรู้ในเรื่องราวที่เป็นประเด็น ไม่มีความรู้เพียงพอในข้อกฎหมายและสิ่งสำคัญคือรักษาความเป็นกลาง^{๑๐} คุณสมบัติ ของผู้ไกล่เกลี่ย จึงต้องตรงตามที่ระบุในกฎหมาย และนอกเหนือจากที่กฎหมายระบุแล้ว ยังขึ้นอยู่กับศักยภาพ คุณธรรม จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยด้วย หากผู้ไกล่เกลี่ยแสดงให้เห็นคู่กรณีเชื่อมั่นว่าผู้ไกล่เกลี่ย เป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม ก็จะเกิดความนับถือไว้วางใจในผู้ไกล่เกลี่ย การดำเนินการไกล่เกลี่ยก็จะมีโอกาสยุติข้อพิพาทได้มากขึ้น

การจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนนั้น กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพซึ่งเป็นผู้กำกับดูแลและออกใบอนุญาตให้ตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยทุกจังหวัดทั่วประเทศ มีจำนวน ๒,๑๐๕ ศูนย์ เฉพาะจังหวัดปทุมธานี มีจำนวน ๑๘ ศูนย์^{๑๑} มีผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการขึ้นทะเบียนอนุญาตเป็นผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนทั่วประเทศจำนวน ๒,๔๙๙ คน เป็นผู้ไกล่เกลี่ยใน

^๙ บุญทัน ดอกไธสง, “AI การพัฒนาทุนมนุษย์ ยุค New Normal”, (พระนครศรีอยุธยา : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖), หน้า ๖-๗.

^{๑๐} รวิภัทร ประภานัน, “การส่งเสริมจริยธรรมเชิงพุทธของผู้ประนีประนอมศาลอาญา”, **คุณวินิพนธ์** **หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

^{๑๑} บัญชีรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ย, กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://emediation.rlpd.go.th/mediator/listing> [๑ ตุลาคม ๒๕๖๗].

เขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน ๓๗๑ คน^{๑๒} เท่ากับร้อยละ ๑๔.๘ ของทั้งประเทศ และจังหวัดปทุมธานีมีประชากรตามทะเบียนราษฎรจำนวน ๑,๒๑๙,๑๙๙ เท่ากับ ร้อยละ ๑๘.๕ เปอร์เซนต์ของทั้งประเทศมากเป็นลำดับที่ ๑๗ ของประเทศ^{๑๓} จากข้อมูลดังกล่าวจึงเห็นว่าจังหวัดปทุมธานีเป็นจังหวัดขนาดใหญ่ทั้งในด้านจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎรและในด้านจำนวนผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิ

๑.๑.๒ ความสำคัญของปัญหา

จากพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.๒๕๖๒ ให้ความสำคัญกับผู้ไกล่เกลี่ย โดยระบุไว้ในหมวดที่ ๑ มาตรา ๙ ถึงมาตรา ๑๗ ว่าด้วยผู้ไกล่เกลี่ย ข้อกำหนดคุณสมบัติที่สำคัญ ที่ระบุในมาตรา ๑๒ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องถือปฏิบัติตามจริยธรรม^{๑๔} ผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ต้องมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด ต้องผ่านการอบรมตามหลักสูตรผู้ไกล่เกลี่ยและสอบผ่านการวัดความรู้ การทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยยังต้องประกอบด้วยคุณสมบัติ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ มีความเข้าใจใน อคติ อวิชชา และอารมณ์ ของคู่กรณี

มีผู้ค้นคว้าศึกษาจากหลักพุทธศาสนากล่าวไว้ว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยประกอบด้วย มีความเป็นกลาง มีความยุติธรรม มีทักษะความรู้ มีความฉลาดทางอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นผู้ฟังที่ดี มีศิลปะในการพูด ใฝ่ศึกษาพัฒนาตนเอง ให้ความเห็นถูกต้อง อธิบายเหตุผลได้ชัดเจน ประสานสัมพันธ์สามัคคี ล้วนเป็นคุณลักษณะแนวคิดที่เกื้อหนุนกัน เพื่อนำเสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยเชิงพุทธบูรณาการ ทางด้านกายภาพ พฤติกรรม บุคลิก ดำรงตนอยู่ในศีลธรรม ทางจิตใจเป็นผู้มีเมตตากรุณา ปราศจากอคติ ทางปัญญา เป็นผู้รู้ดีรู้ชอบ ทั้งหมดนี้เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ ซึ่งเชื่อมกับสังคมให้เกิดความสามัคคีและอยู่ร่วมกันอย่างสันติ^{๑๕}

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยแนวทางพุทธสันติวิธีประกอบด้วยรูปแบบด้านคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อันประกอบด้วยคุณสมบัติภายในและคุณสมบัติ

^{๑๒} บัญชีรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ย, กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://emediation.rlpd.go.th/mediator/listing> [๑ ตุลาคม ๒๕๖๗].

^{๑๓} “จำนวนประชากร”, สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย, กรุงเทพมหานคร, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/webPage/statByYear.php , [๑ กันยายน ๒๕๖๗].

^{๑๔} “พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒”, ราชกิจจานุเบกษา ๑๓๖ ตอนที่ ๖๗ ก (๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒) : ๓-๖.

^{๑๕} ภัทล ชินกุลกิจนิวัฒน์ และคณะ, “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ”, วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๓ (พฤษภาคม-มิถุนายน ๒๕๖๒) : ๖๘๓-๖๘๗.

ภายนอกของผู้ใกล้ชิดข้อพิพาท ซึ่งกำหนดคุณสมบัติภายในไว้คือ เป็นผู้มั่งคั่ง มีขันติ ไร้อคติ และมีพรหมวิหารธรรม คุณสมบัติภายนอกคือ มีกัลยาณมิตรธรรม มีศีลธรรม และมีการวธธรรม รูปแบบด้านวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อันประกอบด้วยบทบาทของผู้ใกล้ชิดข้อพิพาทและเทคนิคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยใช้บทบาทด้านเมตตาตามหลักสาราณียธรรม^{๑๖}

พระพุทธศาสนาหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามัคคี คือหลักสาราณียธรรม ๖ คือ ธรรมอันทำให้ระลึถึงกัน ทำให้รักกัน ทำให้เคารพกัน ทำให้สงเคราะห์กัน ทำให้ไม่ทะเลาะวิวาทกัน ทำให้สามัคคีกัน ทำให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีอยู่ ๖ ประการ ได้แก่ ๑. เมตตาการุณยธรรม การอยู่ด้วยกันด้วยการกระทำดีต่อกัน ๒. เมตตาวิจิตรธรรม หลักการพูดการเจรจาเพื่อให้การสื่อสารเข้าใจกัน ไม่กล่าวร้ายเสียดสีกัน ๓. เมตตาโมกขธรรม ให้ความเคารพในความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ไม่ทะเลาะวิวาทกัน ๔. สาธารณโภคี การแบ่งปันในสิ่งของที่ได้มาโดยชอบธรรมช่วยแก้ไขหรือลดความขัดแย้ง ๕. สีลสามัญญตา ความประพฤติรักษาระเบียบวินัยข้อบังคับที่กำหนดไว้ ๖. ทิฐิสามัญญตา ความเชื่อมั่นยึดถือในหลักการที่ร่วมกันหรือสอดคล้องไปกันได้ ซึ่งเป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความสามัคคี^{๑๗} ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหากนำแนวทางพุทธธรรมมาเป็นหลักคิดหลักปฏิบัติดำเนินการ จะช่วยให้การดำเนินงานการไกล่เกลี่ยลุล่วงได้ดีขึ้น

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” ผลสรุปจากการศึกษาวิจัยของจังหวัดปทุมธานีย่อมจะสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการส่งเสริมศักยภาพผู้ใกล้ชิดในพื้นที่อื่น ๆ อันจะทำให้ผู้ใกล้ชิดสามารถปฏิบัติงานไกล่เกลี่ยได้ดีสามารถยุติข้อพิพาทได้ ทำให้สังคมเกิดความสงบสุข

๑.๒ คำถามการวิจัย

๑.๒.๑ ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี เป็นอย่างไร

๑.๒.๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพของผู้ใกล้ชิดประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี มีอะไรบ้าง

๑.๒.๓ การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ควรเป็นอย่างไร

^{๑๖} วิฑูล หนูยิ้มชัย, “รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยแนวทางพุทธสันติวิธี: กรณีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสหภาพนายความ กรุงเทพมหานคร”, *ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๑).

^{๑๗} ม.ม.อ. (ไทย) ๒/๔๘/๔๐๐.

๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๓.๑ เพื่อศึกษาศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

๑.๓.๒ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

๑.๓.๓ เพื่อนำเสนอการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี โดยนำหลักพุทธธรรมมาใช้ เพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย ใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ดังนั้นจึงจัดแบ่งออกเป็น ๒ ประเภทตามวิธีการวิจัย ดังนี้

๑) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดและข้อค้นพบจากผลงานวิจัยในบริบทปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย ตัวแปรเชิงปริมาณ (Quantitative Variable) ประกอบด้วย

๑.๑) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ตัวแปรที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานีประกอบด้วย ๒ ตัวแปร ได้แก่

๑) หลักการส่งเสริมศักยภาพ^{๑๘} ประกอบด้วย ๑. การฝึกอบรม ๒. การศึกษา ๓. การพัฒนา ด้วยเหตุผลว่า เป็นหลักการที่เหมาะสมกับการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี จึงมีความเหมาะสมในการศึกษาครั้งนี้

^{๑๘} Nadler and Wiggs, *Corporate Human Resource Development*, (NewYork : Van. Nostrand Reinhold Company, 1989), p. 3.

๒) หลักสารานุกรมธรรม ๖^๙ ประกอบด้วย ๑. เมตตากายกรรม ประพฤติดี ๒. เมตตาวจีกรรม วาจาดี ๓. เมตตามโนกรรม ปราศจากกิเลส ๔. สาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน ๕. สีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ ๖. ทิฐิสามัญญตา เห็นดีงาม ด้วยเหตุผลว่า เป็นหลักธรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสามัคคีของหมู่คณะ ลดความขัดแย้ง สามารถสร้างความสงบสุขให้แก่สังคมได้ จึงมีความเหมาะสมในการศึกษาครั้งนี้

๑.๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย ๑. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม ๒. เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ๓. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ๔. ซื่อสัตย์สุจริต ๕. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ๖. รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง ๗. ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด ด้วยเหตุผลว่า ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ ระบุว่าผู้ไกล่เกลี่ยต้องถือปฏิบัติตามหลักจริยธรรมดังกล่าว จึงมีความเหมาะสมในการศึกษาครั้งนี้^{๒๐}

๒) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ตัวแปรเชิงคุณภาพ (Qualitative Variable) ได้แก่ การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๑) ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ที่ได้รับการรับรองการขึ้นทะเบียนโดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จำนวน ๓๗๑ คน^{๒๑}

๒) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) แบ่งเป็น ๒ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึก ออกเป็น ๕ กลุ่ม จำนวน ๑๘ รูปหรือคน ประกอบด้วย

^{๑๙} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๑๗/๒๕๗.

^{๒๐} “พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒”, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖ ตอนที่ ๖๗ ก (๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒) : ๔.

^{๒๑} บัญชีรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ย, กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://emediation.rlpd.go.th/mediator/listing> [๑ ตุลาคม ๒๕๖๗].

๑	กลุ่มผู้บริหารกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม	จำนวน ๓ คน
๒	กลุ่มผู้บริหารระดับสูงของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	จำนวน ๖ คน
๓	กลุ่มผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้อง	จำนวน ๓ คน
๔	กลุ่มนักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์	จำนวน ๓ คน
๕	กลุ่มนักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านพระพุทธศาสนา	จำนวน ๓ รูปหรือคน
รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น		๑๘ รูปหรือคน

ส่วนที่ ๒ การสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ผู้เข้าร่วมเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ไม่ใช่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๑๐ รูปหรือคน มาร่วมแสดงความรู้ความคิดเพื่อหาข้อสรุปในการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัย “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” จะดำเนินการศึกษาวิจัยเฉพาะศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จังหวัดปทุมธานี ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ^{๒๒} เนื่องจากผู้วิจัยพิจารณาจากข้อมูลจำนวนประชากรแล้วเห็นว่าจังหวัดปทุมธานีเป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่ มีจำนวนประชากรในจังหวัด เป็นลำดับที่ ๑๗ จาก ๗๗ จังหวัดของประเทศ^{๒๓} ผลจากการทำวิจัยของจังหวัดปทุมธานีจะสามารถนำไปเป็นแบบอย่างให้กับจังหวัดอื่น ๆ ของประเทศได้

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมเป็นระยะเวลา ๑๕ เดือน

^{๒๒} “ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ.๒๕๖๒”, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖ ตอนพิเศษ ๒๙๗ ง (๓ ธันวาคม ๒๕๖๒) : ๓.

^{๒๓} “จำนวนประชากร”, สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย, กรุงเทพมหานคร, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/webPage/statByYear.php [๑ กันยายน ๒๕๖๗].

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๑ หลักการส่งเสริมศักยภาพ ประกอบด้วย ๑. การศึกษา ๒. การฝึกอบรม ๓. การพัฒนา อย่างน้อย ๑ ด้านส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานที่ ๒ หลักสารณียธรรม ๖ ประกอบด้วย ๑. เมตตาทายกรรม ประพฤติดี ๒. เมตตาวจีกรรม วาจาดี ๓. เมตตาโมณกรรม ปราบปรามดี ๔. สาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน ๕. สีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ ๖. ทิฐิสามัญญตา เห็นดีงาม อย่างน้อย ๑ ด้านส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความของศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับการบูรณาการหลักพุทธธรรม เพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ไว้ดังนี้

๑.๖.๑ การบูรณาการ หมายถึง การนำหลักสารณียธรรม มาใช้เป็นหลักธรรมในการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย

๑.๖.๒ หลักพุทธธรรม หมายถึง หลักสารณียธรรม ๖ ซึ่งเป็นธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ถือว่าเป็นธรรมที่เป็นพลังในการสร้างความสามัคคี มีอยู่ ๖ ประการด้วยกัน ประกอบด้วย

๑) เมตตาทายกรรม ประพฤติดี หมายถึง ช่วยเหลือกิจธุระของผู้ร่วมคณะด้วยความเต็มใจ การรักษาไว้ซึ่งความเป็นกลาง โดยไม่ยินยอมให้บุคคลภายนอกไม่ว่าจะเป็นบุคคลในครอบครัว มิตรสหาย หรือเหตุอื่นใดมาแทรกแซง ไม่รับทำการงานใด ๆ ให้แก่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่ตนไกล่เกลี่ย ไม่ว่าการไกล่เกลี่ยนั้นจะสิ้นสุดลงแล้วหรือไม่เว้นแต่คู่กรณีทุกฝ่ายจะให้ความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษร การเปิดเผยข้อเท็จจริงให้คู่กรณีทราบ การมีคุณสมบัติและทักษะเพียงพอที่จะช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยดำเนินไปได้ และการไม่เรียกรับค่าตอบแทนหรือประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่อคู่กรณี

๒) เมตตาวจีกรรม วาจาดี หมายถึง ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ การช่วยเหลือคู่กรณีให้เจรจาเพื่อหาข้อยุติสำหรับข้อพิพาท เห็นด้วยกับการแสดงความเห็นพร้อมทั้งการมีวาจาสุภาพ พูดด้วยหลักการที่ถูกต้องตามกระบวนการ ให้ความสำคัญกับการเจรจาไกล่เกลี่ย และรับฟังคำชี้แจงของทุกฝ่ายและแนะนำทางออกที่ดีที่สุดให้

๓) เมตตาโมณกรรม ปราบปรามดี หมายถึง จิตปราบปรามดีต่อกัน มองกันในแง่ดี การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความจริงใจปราบปรามให้คู่กรณีตกลงกันได้ ไม่เปิดเผยข้อมูลของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแก่

สาธารณชน มีความต้องการให้คู่กรณีตกลงกันได้ด้วยดีและพึงพอใจทุกฝ่าย ให้ข้อมูลแท้จริงแก่คู่กรณี เพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ และศึกษาข้อพิพาทอย่างละเอียดเพื่อความยุติธรรม

๔) สาธารณโกศิ การรู้จักแบ่งปัน หมายถึง เมื่อได้สิ่งใดมาก็นำมาแบ่งปันแก่กันไม่ว่าจะเป็นสิ่งของหรือความรู้ การรู้จักแบ่งปันของให้กันและกันตามโอกาสอันควร เพื่อแสดงความรัก ความหวังดีของผู้ที่อยู่ในสังคมเดียวกันของผู้ใกล้ชิด โดยพร้อมเสียสละเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ เจริญใกล้ชิด ไม่หวังผลตอบแทน ให้ข้อมูลที่เป็นจริง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เน้นการเจรจาเพื่อ ยุติข้อพิพาท

๕) สีสสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ หมายถึง มีความประพฤติสุจริตตั้งตามถูกต้องตาม ระเบียบวินัย การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายอย่างตรงไปตรงมา ปฏิบัติหน้าที่ตามจริยธรรมของ ผู้ใกล้ชิด ประพฤติตนอยู่ในกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติตามระเบียบและคำสั่งอันชอบด้วย กฎหมาย

๖) ทิฐีสสามัญญตา เห็นดีงาม หมายถึง มีความเห็นชอบร่วมกัน การเจรจาใกล้ชิดช่วยลด ปัญหาความขัดแย้งลงได้ ผู้ใกล้ชิดต้องมีใจเป็นกลาง ไม่เอนเอียงเข้าข้างใคร มีความต้องการให้ คู่กรณีตกลงกันได้ เพื่อสร้างความสันติสุขแก่สังคม เพราะการใกล้ชิดจะช่วยลดความขัดแย้งและ ความอาฆาตพยาบาทต่อกันได้ และจะช่วยทำให้ระบบยุติธรรมของไทยพัฒนาขึ้น ลดคดีความในชั้น ศาลลงได้

๑.๖.๓ หลักการส่งเสริมศักยภาพ หมายถึง การฝึกอบรม ศึกษาและพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้ใกล้ชิดประจำศูนย์ใกล้ชิดข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ในสาม ด้าน ได้แก่

๑) การฝึกอบรม หมายถึง การฝึกอบรมเพื่อให้มีความรู้ ความชำนาญ มีศักยภาพ ประสิทธิภาพและทักษะในการปฏิบัติงานการใกล้ชิด ฝึกอบรมการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ในศูนย์ ใกล้ชิด โดยมีการติดตามและประเมินผลการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

๒) การศึกษา หมายถึง การวางแผนการศึกษา ส่งเสริมให้มีโอกาสได้รับการศึกษาใน ระดับอุดมการศึกษาที่สูงขึ้น ศึกษสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานการใกล้ชิดเพิ่มเติม

๓) การพัฒนา หมายถึง การพัฒนาความรู้ความสามารถในการใกล้ชิด พัฒนาทักษะ การปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ ของศูนย์ใกล้ชิดเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพและประสบการณ์ในการใกล้ชิด

๑.๖.๔ ผู้ใกล้ชิด หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับการแต่งตั้งให้ทำ หน้าที่ในการใกล้ชิดข้อพิพาทประจำศูนย์ใกล้ชิดข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี โดย กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพตามพระราชบัญญัติการใกล้ชิดข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒

๑.๖.๕ การใกล้ชิดข้อพิพาท หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจากกลง กันระงับข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ว่าในการใกล้ชิด

ข้อพิพาทในเขตจังหวัดปทุมธานี ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการในชั้นศาลและในชั้นการบังคับคดี

๑.๖.๖ ข้อตกลงระงับข้อพิพาท หมายถึง ข้อตกลงที่คู่กรณีตกลงให้มีผลผูกพันโดยชอบด้วยกฎหมายเพื่อระงับข้อพิพาทหรือข้อเรียกร้องใด ๆ ที่แต่ละฝ่ายมีอยู่ และให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายต่างมีสิทธิ หน้าที่ หรือความรับผิดชอบเท่าที่กำหนดไว้ในข้อตกลงนั้น

๑.๖.๗ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดปทุมธานี

๑.๖.๘ ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง หลักจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยอันประกอบด้วย

๑) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม หมายถึง การไม่วิจารณ์หรือให้ความเห็นแก่บุคคลภายนอกเกี่ยวกับคดีที่อยู่ระหว่างการไกล่เกลี่ย ไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์ใด ๆ จากคู่กรณีหรือจากบุคคลอื่นใดอันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย ไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นเหตุให้แตกความสามัคคีระหว่างทีมงาน

๒) เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง หมายถึง การมาปฏิบัติหน้าที่ตรงเวลาตามนัดหมาย หากเจ็บป่วยไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ หรือติดภารกิจอื่นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ จะรีบแจ้งให้คู่กรณีและผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานทราบโดยทันทีเพื่อมอบหมายให้ผู้อื่นปฏิบัติหน้าที่แทนหรือเลื่อนนัดหมาย

๓) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดอย่างครบถ้วนด้วยความรวดเร็วไม่ชักช้า เตรียมศึกษาข้อมูลของกรณีพิพาทและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกรณีพิพาทก่อนเริ่มปฏิบัติงาน เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการไกล่เกลี่ย

๔) ซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง การประพฤติตนให้ถูกต้องตามกฎหมาย ตามทำนองคลองธรรม ไม่รับผลประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณี ไม่กระทำการใด ๆ อันอาจเป็นเหตุให้การไกล่เกลี่ยขาดความยุติธรรม ไม่รายงานเท็จต่อเจ้าหน้าที่และข้าราชการผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ

๕) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ หมายถึง การให้เกียรติและเคารพคู่กรณีทุกฝ่ายและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ย ด้วยการใช้กิริยาวาจาสุภาพ มีมารยาทสุภาพแก่คู่กรณีทุกฝ่ายและผู้ร่วมปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ย

๖) รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง หมายถึง การเก็บรักษาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ย หรือที่ได้รับทราบได้รู้เห็นจากการไกล่เกลี่ย ไม่เปิดเผยต่อบุคคลภายนอกที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ไม่นำข้อมูลไปเผยแพร่

๗) ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด หมายถึง การยึดมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายอย่างตรงไปตรงมา ไม่พูดจาหรือแสดงท่าทีที่ชี้นำหรือบังคับโน้มน้าวในการไกล่เกลี่ย ทำหน้าที่โดยปราศจากอคติเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่คู่กรณีทุกฝ่าย

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ได้ความรู้เกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

๑.๗.๒ ทำให้ได้ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

๑.๗.๓ ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

๑.๗.๔ ผลการวิจัยที่เป็นองค์ความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดอื่น ๆ ได้

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการวิจัย ดังมีรายละเอียดตามลำดับ ต่อไปนี้

๒.๑ หลักสารานิยธรรม ๖

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบูรณาการ

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงาน

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับผู้ไกล่เกลี่ย

๒.๕ ข้อมูลบริบทเรื่องที่วิจัย

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ หลักสารานิยธรรม ๖

๒.๑.๑ หลักสารานิยธรรมในพระไตรปิฎก

จากการศึกษาหลักธรรมเพื่อสนับสนุนการทำวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” ผู้วิจัยเห็นว่าหลักธรรมที่เหมาะสมคือ “สารานิยธรรม ๖” จากพระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อธิบายถึง หลักสารานิยธรรม ๖ ไว้ว่าหมายถึง ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความไว้หระลึกถึง ธรรมเป็นเหตุที่ระลึกถึงกัน หลักการอยู่ร่วมกัน^๑ ได้แก่

๑) เมตตากายกรรม คือ การตั้งเมตตากายกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ช่วยเหลือกิจธุระของผู้ร่วมคณะด้วยความเต็มใจ แสดงกิริยาอาการสุภาพ เคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้า และลับหลัง

๒) เมตตาวจีกรรม คือ การตั้งเมตตาวจีกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอน แนะนำตักเตือนด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพ แสดงความเคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

^๑ ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๑๗/๒๕๗.

๓) เมตตามโนกรรม คือ การตั้งเมตตามโนกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน

๔) สาธารณโภคี คือ การได้ของสิ่งใดมาก็แบ่งปันกัน คือ เมื่อได้สิ่งใดมาโดยชอบธรรม แม้เป็นของเล็กน้อย ก็ไม่หวงไว้ผู้เดียว นำมาแบ่งปันเฉลี่ยแจกจ่าย ให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคทั่วกัน ขอนี้ ใช้อุปปฏิวัตตโกศ ก็ได้

๕) สีลสามัญญตา คือ การมีศีลบริสุทธิ์เสมอกันกับเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งหลาย ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ มีความประพฤติสุจริตดีงาม ถูกต้องตามระเบียบวินัย ไม่ทำตนให้เป็นที่น่ารังเกียจของหมู่คณะ

๖) ทิฐิสามัญญตา คือ การมีทิฐิงามเสมอกันกับเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งหลาย ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ มีความเห็นชอบร่วมกัน ในข้อที่เป็นหลักการสำคัญที่จะนำไปสู่ความหลุดพ้น สิ้นทุกข์ หรือขจัดปัญหา

ธรรม ๖ ประการนี้มีคุณ คือ เป็นสาราณียะ ทำให้เป็นที่ระลึกถึง เป็นปิยภรณ์ ทำให้เป็นที่รัก เป็นครุภรณ์ ทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อความสงเคราะห์ ความกลมกลืนเข้าหากัน เพื่อความไม่วิวาท เพื่อความสามัคคี และเอกภาพ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

๒.๑.๒ หลักสาราณียธรรม

จากพจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม^๒ หลักสาราณียธรรม ๖ เป็นหนึ่งในหลักธรรมเพื่อการระลึกถึงกันมี ๖ ประการดังนี้

๑) เมตตากายกรรม ทำต่อกันด้วยเมตตา คือ แสดงไมตรีและความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงาน ร่วมกิจการ ร่วมชุมชน ด้วยการช่วยเหลือกิจธุระต่าง ๆ โดยความเต็มใจ แสดงอาการกิริยาสุภาพ เคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๒) เมตตาวจีกรรม พูดต่อกันด้วยเมตตา คือ ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอนหรือแนะนำตักเตือนกันด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพ แสดงความเคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๓) เมตตามโนกรรม คิดต่อกันด้วยเมตตา คือ ตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน

๔) สาธารณโภคี ได้มาแบ่งกันกินใช้ คือ แบ่งปันลาภผลที่ได้มาโดยชอบธรรม แม้เป็นของเล็กน้อยก็แจกจ่ายให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคทั่วกัน

^๒ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๓๔, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๕๙), หน้า ๒๗๓.

๕) สีสสามัญญตา ประพฤติให้ดีเหมือนเขา คือ มีความประพฤติสุจริต ดึงาม รักษาระเบียบวินัยของส่วนรวม ไม่ทำตนให้เป็นที่น่ารังเกียจ หรือเสื่อมเสียแก่หมู่คณะ

๖) ทิฏฐิสามัญญตา ปรับความเห็นเข้ากันได้ คือ เคารพรับฟังความคิดเห็นกันมีความเห็นชอบร่วมกัน ตกลงกันได้ในหลักการสำคัญ ยึดถืออุดมคติ หลักแห่งความดีงาม หรือจุดมุ่งหมายสูงสุดอันเดียวกัน

การนำหลักสาราณียธรรม ๖ มาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรนั้น หากจะให้ประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง ต้องเกิดจากการกระทำที่มาจากใจจริง ๆ เกิดจากความระลึกถึง มีความมุ่งมาดปรารถนาดี อยากให้องค์กรประสบผลสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลต่อความผูกพัน เป็นธรรมที่ส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร ทำให้เกิดความพร้อมเพรียงกัน ความสมัครสมานสามัคคีของหมู่คณะ เป็นธรรมที่สร้างความปรารถนาดีและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มีความประพฤติเหมือนคนอื่น ๆ ไม่ทำให้หมู่คณะเสียหายเพราะความประพฤติชั่วของตน ยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน ทำให้เกิดความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ^๓

หลักสาราณียธรรม ๖ คือ ธรรมที่ทำให้ระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รักทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความสามัคคีกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การปลูกฝังให้ตั้งอยู่ในความเมตตาในการกระทำทั้งต่อหน้าและลับหลัง มีวาจาต่อกันด้วยความรักปรารถนาดี รู้จักพูดให้กำลังใจกันและกัน ในยามที่ต้องพบกับความทุกข์ มีจิตคิดต่อผู้อื่นด้วยความปรารถนาดี มีความยินดีต่อผู้อื่นด้วยความจริงใจเมื่อเขาประสบความสำเร็จ มีสิ่งของหรือความรู้ก็แบ่งปันเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกันอยู่เสมอ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับหรือวินัยต่าง ๆ ที่กำหนดของหน่วยงานหรือสถาบันที่ตนสังกัดอย่างเคร่งครัด และการมีความเห็นถูกต้องดีงามมีความเห็นร่วมกันอย่างเดียวกันในการปฏิบัติในทางที่ดีงาม รู้จักหาจุดร่วมและพยายามประนีประนอมและหาข้อสรุปที่ได้ประโยชน์ร่วมกัน เป็นการนำหลักสาราณียธรรมไปใช้กับการบริหารงานและปฏิบัติงาน^๔

การนำหลักสาราณียธรรม ๖ มาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมการบริหารจัดการของหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จ ต้องเป็นการกระทำที่มาจากใจ ให้เกิดจากความระลึกถึง มีความปรารถนาดี เพื่อให้้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ เป็นธรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความพร้อมเพรียงกัน ความ

^๓ พระมหาสุริยะ มหฺทโว (มาธธรรม), “การประยุกต์หลักสาราณียธรรมเพื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลในจังหวัดนครราชสีมา”, *ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๔).

^๔ อรพิน ต้นติวิรุฬห์, “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวภาค ๒”, *ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖), หน้า ๖๘.

สามัคคี สร้างความปรารถนาดีและช่วยเหลือกัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันและกัน รับฟังความคิดเห็นของกันและกัน เกิดความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่าง ๆ^๕

สรุป หลักสาราณียธรรม เป็นหลักธรรมเกี่ยวกับความสามัคคี ผู้ที่ปฏิบัติตามหลักธรรมนี้ คือมีการปฏิบัติดี พุทฺธวาจาดี มีจิตใจที่ดี มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีศีล มีความคิดเห็นที่ดี จะสามารถเสริมสร้างความสัมพันธ์และสร้างความสามัคคีให้มีการปรองดองกัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของผู้ที่อยู่ร่วมกันในสังคม เป็นธรรมที่หากนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร โดยเป็นการกระทำที่มาจากใจ ก็ จะเกิดความระลึกถึงและปรารถนาดีต่อกัน ส่งเสริมให้เกิดความพร้อมเพรียงสามัคคี มีความปรารถนาดีช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันและกัน เกิดความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

ตารางที่ ๒.๑ หลักสาราณียธรรม ๖

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
พระไตรปิฎก	สาราณียธรรม ๖ หมายถึง ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ธรรมเป็นเหตุที่ระลึกถึงกัน หลักการอยู่ร่วมกัน ได้แก่ ๑.เมตตากายกรรม ๒. เมตตาวจีกรรม ๓. เมตตามโนกรรม ๔. สาธารณโมคิ ๕. สีสสามัญญตา ๖. ทิฏฐิสามัญญตา
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน	“บูรณาการรวมหน่วย” หมายถึง การนำหน่วยที่แยก ๆ กันมารวมเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต)	สาราณียธรรม ๖ คือ ๑. เมตตากายกรรม ทำต่อกันด้วยเมตตา ๒. เมตตาวจีกรรม พูดต่อกันด้วยเมตตา ๓. เมตตามโนกรรม คิดต่อกันด้วยเมตตา ๔. สาธารณโมคิ ได้มาแบ่งกันกินใช้ ๕. สีสสามัญญตา ประพฤติให้ดีเหมือนเขา ๖. ทิฏฐิสามัญญตา ปรับความเห็นเข้ากันได้
พระมหาสุริยะ มหฺทโว (มาธรรม)	หลักสาราณียธรรม ๖ ประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรนั้น ต้องเกิดจากการกระทำที่มาจากใจจริง เกิดจากความระลึกถึง มีความมุ่งมาดปรารถนาดี อยากให้

^๕ สุรจภูมิ ฐ ณะทอง, “พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการของสมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์”, *คุษณินิพนธ์ปรัชญาคุษณินิพนธ์* สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖), หน้า ๑๓.

ตารางที่ ๒.๑ หลักสารานิยธรรม ๖ (ต่อ)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
อรพิน ตันติวิรุฬห์	องค์กรประสบผลสำเร็จ เป็นธรรมที่ส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร เป็นธรรมที่สร้างความปรารถนาดีและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกันทำให้เกิดความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ
สุรวิทย์ ธีระนง	หลักสารานิยธรรม ๖ คือ ธรรมที่ทำให้ระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รักทำให้เป็นที่เคารพเป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่วิวาท มีเมตตา มีวาจาด้วยความรักปรารถนาดี มีจิตปรารถนาดี มีการแบ่งปันเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับหรือวินัยต่าง ๆ ของหน่วยงานที่สังกัด และการมีความเห็นถูกต้องดีงาม มีความเห็นร่วมกันอย่างเดียวกัน
	การนำหลักสารานิยธรรม ๖ มาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมการบริหารจัดการของหน่วยงาน ต้องเป็นการกระทำที่มาจากใจ ทำให้ระลึกและปรารถนาดีต่อกัน ส่งเสริมให้มีความพร้อมเพรียงกัน ความสามัคคีช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบูรณาการ

๒.๒.๑ ความหมายของการบูรณาการ

บูรณาการ เป็นคำซึ่งตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน กล่าวถึง “บูรณาการรวมหน่วย” หมายถึง การนำหน่วยที่แยก ๆ กันมารวมเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน^๖ สำนักงานราชบัณฑิตยสภา อธิบายคำว่า “บูรณาการ” มี ๒ ความหมาย ความหมายที่ ๑ คือ ทำให้เป็นเนื้อเดียวกัน โดยรวมหรือผสมผสานส่วนต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เช่น การสอนภาษาแบบบูรณาการ หมายถึง การรวมทักษะการพูด ฟัง อ่าน เขียน ไว้ในวิชาเดียวกัน หลักสูตรแบบบูรณาการสำหรับภิกษุสามเณร เป็นหลักสูตรที่รวมหลักสูตรธรรมศึกษา บาลีศึกษา และสามัญศึกษา ให้เป็นหลักสูตรเดียว ความหมายที่ ๒ ของคำว่า บูรณาการ หมายถึง เชื่อมหรือประสานกับสิ่งอื่นหรือหน่วยงานอื่น เช่น โรงเรียนหลาย

^๖ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔, (กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๖), หน้า ๒๑๐.

แห่งบูรณาการภูมิปัญญาท้องถิ่นเข้ากับศาสตร์สมัยใหม่ เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ที่มีรากฐานจากความเป็นไทยและนำไปสู่การพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน^๗

บูรณาการ ตรงกับภาษาอังกฤษคือ Integration หมายถึง การทำสิ่งทีบกรร่งให้สมบูรณ์ไม่มีสิ่งใดขาดหาย หรือเป็นการรวมสิ่งหนึ่งเข้ากับอีกสิ่งหนึ่งเพื่อทำให้สิ่งเดิมเพิ่มพูนหรือสมบูรณ์ยิ่งขึ้น^๘ เป็นการเอื้อประโยชน์ต่อการบูรณาการหมายถึง การทำให้สมบูรณ์ การทำให้หน่วยย่อย ๆ ที่สัมพันธ์กันทำหน้าที่อย่างผสมกลมกลืนร่วมกัน เป็นองค์รวมหนึ่งเดียวให้มีความครบถ้วน สมบูรณ์ในตนเอง เป็นคำที่ใช้อย่างแพร่หลายเช่น การบูรณาการพันธกิจของมหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยดำเนินการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างผสมผสานกลมกลืนเป็นองค์รวม อันส่งผลให้มหาวิทยาลัยสามารถปฏิบัติการกิจดังกล่าวได้ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ^๙ การบูรณาการเป็นการนำเอาหลักความสำคัญมาผสมผสาน หรือการเชื่อมโยงองค์ความรู้ให้มีความสัมพันธ์กัน สอดคล้องกับความต้องการ ตรงกับสภาพความเป็นจริงและมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด^{๑๐} การบูรณาการหมายถึง เชื่อมโยงศาสตร์สาขาวิชา หรือเนื้อหาที่มีความสัมพันธ์กันเข้ามาไว้ด้วยกัน ทำงานมุ่งไปทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ เพื่อให้การดำเนินการประสบความสำเร็จตามแผนที่คาดหวังไว้^{๑๑}

ความหมายของคำว่าบูรณาการอย่างง่ายที่สุด คือการทำให้สมบูรณ์ แต่พูดแค่นั้นมันอาจจะไม่สมบูรณ์ ถ้าจะพูดให้สมบูรณ์ก็จะต้องให้ความหมายที่ละเอียดให้เกิดภาพที่ชัดเจนขึ้น ขอพูดขยายความออกไปหน่อยว่า การนำหน่วยย่อยอันหนึ่งเข้ารวมกับหน่วยย่อยอื่น ๆ ภายในองค์รวม เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ อย่างนี้ได้ หรือขยายความออกไปอีกก็บอกว่า การประมวลหน่วยย่อยที่แยก ๆ กันให้รวมเข้าเป็นองค์รวมที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ขออีกอันหนึ่งว่าการทำให้หน่วยย่อยทั้งหลายเข้าร่วมเป็นองค์ประกอบซึ่งทำหน้าที่ประสานซึ่งกันและกัน กลมกลืนเข้าเป็นองค์รวมอันเดียวอันทำให้เกิดความสมดุลที่องค์รวมนั้นสามารถดำรงอยู่และดำเนินไปได้ในภาวะที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ไป ๆ มา ๆ ก็วนเวียน

^๗ ราชบัณฑิตยสภา “บูรณาการ (๑๙ เมษายน ๒๕๕๐)”. สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.shorturl.asia/t2qwE> [๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๗].

^๘ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, การคิดเชิงวิเคราะห์, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอส มีเดีย, ๒๕๕๖), หน้า ๔-๘.

^๙ พระมหาดรชรา ฐมมหาโส และคณะ, คู่มือปฏิบัติงานการบูรณาการพันธกิจ, (พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), หน้า ๑-๒.

^{๑๐} อติศักดิ์ ปิยะสุวรรณ, การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมการบริหารงานของการประปานครหลวง, (พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖), หน้า ๑๔.

^{๑๑} แสนสุริยา รักเสมอ, การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อบริหารจัดการสุขภาวะองค์กรของผู้นำอายุในจังหวัดเพชรบูรณ์, (พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖), หน้า ๑๑.

อยู่ที่คำว่าสมบูรณ์นี้เอง คราวนี้ขอเสนอคำจำกัดความสุดท้ายให้เลือกว่า การทำให้หน่วยย่อย ๆ ทั้งหลายที่สัมพันธ์อิงอาศัยซึ่งกันและกัน เข้ามาร่วมทำหน้าที่ประสานกลมกลืนเป็นองค์รวมหนึ่งเดียวที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ในตัว ในการบูรณาการนั้น เราจะเอาหน่วยย่อยหน่วยหนึ่งมารวมเข้าในองค์รวมที่มีหน่วยย่อยอื่นอยู่แล้วก็ได้ หรือจะเอาหน่วยย่อยทั้งหลายที่ต่างก็แยก ๆ กันอยู่ มารวมเข้าด้วยกันเป็นองค์รวมก็ได้ อันนี้เรียกว่าบูรณาการทั้งสิ้น แต่ข้อสำคัญจะต้องมีตัวยูนีที่เป็นหลักอยู่ ๓ อย่าง ในเรื่องบูรณาการ คือ ๑. มีหน่วยย่อย องค์ประกอบ ชิ้นส่วน อวัยวะ หรือชิ้น ระดับ แ่ง ด้าน ที่จะเอามาประมวลเข้าด้วยกัน อันนี้เป็นสิ่งที่จะเอามาประมวลเข้าด้วยกัน คือสิ่งย่อย ส่วนย่อย ๒. หน่วยย่อยเป็นต้นนั้นมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงอิงอาศัยซึ่งกันและกัน อันนี้อาจจะเลยไปถึงลักษณะที่ว่า ยืดหยุ่นปรับตัวได้ มีความเคลื่อนไหวตลอดเวลาด้วย ๓. เมื่อรวมเข้าด้วยกันแล้วก็จะเกิดความครบถ้วนเต็มบริบูรณ์ โดยมีความประสานกลมกลืน เกิดภาวะได้ที่ พอดีหรือสมดุล พอได้ที่หรือพอดี สมดุลแล้ว องค์รวมนั้นก็มีชีวิตชีวา ดำรงอยู่และดำเนินไปด้วยดี อันเป็นภาวะของบูรณาการ

ถ้าครบ ๓ อย่างนี้ก็เป็นบูรณาการ สามอย่างนี้เป็นตัวยูนีที่จำเป็นตามสภาวะ ส่วนในทางปฏิบัติจะมีหลักและกระบวนการวิธีอย่างไรก็พิจารณาว่ากันอีกส่วนหนึ่ง แต่สิ่งที่จะต้องเน้นก็คือว่า ความพอดีหรือได้ที่ หรือสมดุล ซึ่งเป็นภาวะที่ต้องการของบูรณาการนั้น เราจะแสดงลักษณะออกมาให้เห็นเป็นข้อสำคัญได้ ๒ อย่างคือ ข้อที่ ๑ เมื่อเป็นองค์รวมแล้ว องค์รวมนั้นมีชีวิตชีวาหรือดำเนินไปด้วยดี ข้อที่ ๒ องค์รวมนั้นเกิดมีภาวะและคุณสมบัติของมันเองที่ต่างหากจากภาวะและคุณสมบัติขององค์ประกอบทั้งหลาย^{๑๒}

๒.๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบูรณาการ

การบูรณาการเป็นแนวคิดที่สำคัญในหลายสาขาวิชา เช่น การศึกษา การจัดการ และวิทยาศาสตร์องค์กร มีทฤษฎีหลายทฤษฎีที่รองรับและอธิบายการบูรณาการในบริบทต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการผสมผสานความรู้ แนวคิด และกระบวนการจากหลายแหล่งเพื่อสร้างสิ่งใหม่ที่มีคุณค่าและประสิทธิภาพมากขึ้น ทฤษฎีเกี่ยวกับการบูรณาการมีดังนี้

๑. ทฤษฎีบูรณาการในด้านการศึกษา (Curriculum Integration) มุ่งเน้นการเชื่อมโยงเนื้อหาวิชาหลาย ๆ วิชาเข้าด้วยกัน เพื่อให้นักเรียนสามารถเข้าใจแนวคิดหรือปัญหาที่ซับซ้อนผ่านการมองจากหลายมุมมอง ตัวอย่างเช่น การสอนวิทยาศาสตร์ที่เชื่อมโยงกับคณิตศาสตร์และสังคมศาสตร์ การบูรณาการเน้นว่าการเรียนรู้จะช่วยให้นักเรียนเกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและมีทักษะที่เหมาะสมกับโลกแห่งความเป็นจริง การบูรณาการหลักสูตรเกี่ยวข้องกับสี่สาขาวิชาหลักด้าน:

^{๑๒} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), การศึกษา: พัฒนาการหรือบูรณาการ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๔๐), หน้า ๓๐-๓๔.

ประสบการณ์ สังคม องค์ความรู้และการออกแบบหลักสูตร เมื่อมองเข้าไปในแต่ละสิ่งเหล่านี้ก็จะจินตนาการว่าทั้งหมดเป็นอย่างไรนำมารวมกันเป็น "บูรณาการในด้านการศึกษา" อย่างครบวงจร

๒. การบูรณาการประสบการณ์ (Integration of Experiences) ความคิดที่ผู้คนมีเกี่ยวกับตนเองและโลกของพวกเขา การรับรู้ ความเชื่อ ค่านิยม และอื่น ๆ ถูกสร้างขึ้นจากสิ่งเหล่านี้ สิ่งที่เราเรียนรู้จากการสะท้อนประสบการณ์ของเรากลายเป็นแหล่งข้อมูลในการจัดการกับปัญหา ประเด็น และอื่น ๆ สถานการณ์ทั้งส่วนบุคคลและทางสังคมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตประสบการณ์เหล่านี้และแผนการแห่งความหมายที่เราสร้างขึ้นในจำนวนนั้น มิได้นิ่งอยู่ในจิตใจของเรา แต่เป็นความหมายที่ลื่นไหลและมีชีวิตชีวา การเรียนรู้ประเภทนี้เกี่ยวข้องกับการมีประสบการณ์ที่สร้างสรรค์และไตร่ตรองซึ่งไม่เพียงแต่ขยายและกว้างขึ้นทำให้ความเข้าใจในปัจจุบันของเราและโลกของเราลึกซึ้งยิ่งขึ้นที่เป็น "การเรียนรู้" ในลักษณะที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ไปข้างหน้าและนำไปใช้ในสถานการณ์ใหม่

๓. การบูรณาการความรู้ (Integration of Knowledge) เมื่อนำมาใช้สัมพันธ์กับหลักสูตร การบูรณาการยังหมายถึง ทฤษฎีการจัดองค์กรและการใช้ความรู้ ในช่วงเวลาที่เรากำลังเผชิญกับปัญหาหรือปริศนาบางอย่าง ในสถานการณ์จริงในชีวิตของเรา เราจัดการกับปัญหาหรือสถานการณ์โดยใช้ความรู้อะไรก็ตามที่เหมาะสมหรือตรงประเด็นโดยไม่คำนึงถึงสาขาวิชา และหากปัญหาหรือสถานการณ์มีความสำคัญเพียงพอสำหรับเรา เราก็จะแสวงหาความรู้ที่จำเป็นซึ่งเรายังไม่มี^{๑๓}

ทฤษฎีการบูรณาการความรู้ (Knowledge Integration Theory) ทฤษฎีนี้เน้นการผสมผสานความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นในเรื่องหนึ่ง ๆ โดยเฉพาะในด้านการศึกษา ทฤษฎีนี้มักถูกนำมาใช้ในการออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนที่เชื่อมโยงความรู้จากหลายสาขาวิชาเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ^{๑๔}

สรุปได้ว่า การบูรณาการ (Integration) เป็นการนำเอาหลักความสำคัญมาผสมผสานเพิ่มเติมหรือเติมเต็ม เป็นการเชื่อมโยงองค์ความรู้ศาสตร์ต่าง ๆ ให้มีความสัมพันธ์กัน สอดคล้องกับความต้องการ ตรงกับสภาพความเป็นจริงและมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบูรณาการ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๒ ดังนี้

^{๑๓} Beane, James A. Curriculum Integration : Designing the Core of Democratic Education. (New York: Teachers College Press, 1997), pp. 4-7.

^{๑๔} Nonaka, I. & Takeuchi, H. The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. (New York: Oxford University Press, 1995), p. 10.

ตารางที่ ๒.๒ สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบูรณาการ

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน	“บูรณาการรวมหน่วย” หมายถึง การนำหน่วยที่แยก ๆ กันมารวมเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	ความหมายที่ ๑ คือ ทำให้เป็นเนื้อเดียวกันโดยรวมหรือผสมผสานส่วนต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ความหมายที่ ๒ หมายถึง เชื่อมหรือประสานกับสิ่งอื่นหรือหน่วยงานอื่น
เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์	การบูรณาการ ตรงกับภาษาอังกฤษคือ Integration หมายถึง การทำสิ่งที่บกพร่องให้สมบูรณ์ ไม่มีสิ่งใดขาดหาย หรือเป็นการรวมสิ่งหนึ่งเข้ากับอีกสิ่งหนึ่งเพื่อทำให้สิ่งเดิมสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เป็นการเอื้อประโยชน์ต่อกัน
พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส และคณะ	การทำให้สมบูรณ์ หมายถึง ทำให้หน่วยย่อย ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันร่วมกันทำหน้าที่อย่างผสมกลมกลืนเป็นองค์รวมหนึ่งเดียวที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ในตนเอง
อดิศักดิ์ ปิยะสุวรรณ	การบูรณาการเป็นการนำเอาหลักความสำคัญมาผสมผสานเพิ่มเติมหรือเติมเต็ม เพื่อต้องการลดปัญหาข้อผิดพลาดจากที่มีอยู่ หรือการเชื่อมโยงองค์ความรู้ให้มีความสัมพันธ์กัน สอดคล้อง กับความต้องการ ตรงกับสภาพความเป็นจริงและมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด
แสนสุริยา รักเสมอ	การบูรณาการหมายถึง เชื่อมโยงศาสตร์สาขาวิชา หรือเนื้อหาที่มีความสัมพันธ์กันเข้ามาไว้ด้วยกัน นำหน่วยย่อยที่มีความสัมพันธ์กันมาทำงานร่วมกัน ทำงานมุ่งไปทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ เพื่อให้การดำเนินการประสบความสำเร็จตามแผนที่คาดหวังไว้

ตารางที่ ๒.๒ สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบูรณาการ (ต่อ)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต)	การทำให้หน่วยย่อยที่อิงอาศัยความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เข้ามารวมทำหน้าที่ประสานกลมกลืนเป็นองค์รวมหนึ่ง เดียว มีความหมายครบถ้วนสมบูรณ์ในตัวเอง การบูรณา การนั้น เราจะเอาหน่วยย่อยหน่วยหนึ่งมารวมเข้าในองค์ รวม หรือเอาหน่วยย่อยต่าง ๆ มารวมเข้าด้วยกันเป็นองค์ รวมก็ได้ อันนี้เรียกว่าบูรณาการทั้งสิ้น
Beane, James A.	ทฤษฎี บูรณาการในด้านการศึ กษา (Curriculum Integration) มุ่งเน้นการเชื่อมโยงเนื้อหาวิชาหลาย ๆ วิชา เข้าด้วยกัน การบูรณาการประสบการณ์ (Integration of Experiences) ความคิดที่ผู้คนมีเกี่ยวกับตนเองและโลก ของพวกเขา การบูรณาการความรู้ (Integration of Knowledge) หมายถึง ทฤษฎีการจัดองค์กรและการใช้ ความรู้ เราจัดการกับปัญหาหรือสถานการณ์โดยใช้ความรู้ อะไรก็ตามที่เหมาะสมหรือตรงประเด็น และหากปัญหามี ความสำคัญเพียงพอที่จะแสวงหาความรู้ที่จำเป็น
Nonaka, I. & Takeuchi, H.	ทฤษฎีการบูรณาการความรู้ (Knowledge Integration Theory) เน้นการผสมผสานความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อ สร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นในเรื่องหนึ่ง ๆ โดยเฉพาะใน ด้านการศึ กษา

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ให้ความหมายของคำว่า ศักยภาพ ไว้ว่า
ภาวะแฝง, อำนาจหรือคุณสมบัติที่มีแฝงอยู่ในสิ่งต่าง ๆ อาจทำให้พัฒนาหรือให้ปรากฏเป็นสิ่งที่
ประจักษ์ได้^{๑๕}

^{๑๕} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔, (กรุงเทพมหานคร :
ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๖), หน้า ๗๘๐.

ได้มีนักวิชาการหลายท่านในประเทศไทย ได้ให้คำจำกัดความของศักยภาพไว้หลายคำและ มีคำที่เรียกแตกต่างกันออกไปหลายคำ บางท่านเรียกว่า “ขีดความสามารถ” บางท่านเรียกว่า “สมรรถนะ” ตรงกับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “Competency”^{๑๖}

ตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์ Competency หรือศักยภาพประกอบด้วย ๕ องค์ประกอบคือ ๑. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้ในเรื่องที่ต้องรู้อันเป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ เรื่องก่อสร้าง เรื่องการวิจัย ๒. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทาง คอมพิวเตอร์ ทักษะการทำอาหาร ทักษะที่สามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่ว ๓. ความคิดเห็น เกี่ยวกับตนเอง (Self-Image) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน เช่น ความมั่นใจในตนเอง เชื่อว่าตนเองเป็น ๔. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่ อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น มีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ ๕. แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งสู่ความสำเร็จ และเป้าหมาย^{๑๗}

สิ่งที่เรียกว่า "แนวหรือศักยภาพ" หมายถึง สิ่งที่เป็นพลังซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล โดย สามารถแสดงออกในลักษณะดังนี้ ๑. มีวิสัยทัศน์ที่ดี มีความสามารถคาดการณ์ข้างหน้าได้แม่นยำ สามารถจัดการธุรกิจหรืองานที่รับผิดชอบสู่สิ่งที่คาดการณ์ไว้ ๒. มี "ไฟแห่งพลังการทำงาน" มีความ มุ่งมั่น ทุ่มเท กระตือรือร้น สามารถรับภาวะกดดันต่าง ๆ มีความอดทนไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่าง ๆ ๓. มีبارมี เป็นที่ยำเกรงของผู้พบเห็น ให้ความเคารพนอบน้อม พร้อมปฏิบัติตาม ๔. มีความสามารถ ที่จะจัดการหรือแก้ปัญหาได้อย่างเฉียบพลัน โดยอาศัยความเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สูง การสื่อสาร ข้อความได้อย่างดี ๕. มีความคิดริเริ่มคิดสิ่งใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการผู้บริโภคหรือของ ตลาดเป็นผู้นำตลาด^{๑๘}

ประเภทของ ศักยภาพ หรือ สมรรถนะ Competency จำแนกเป็น ๕ ประเภทได้แก่ ๑. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมีเป็นความสามารถ เฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่นความสามารถของนักแสดง นักกีฬา นักดนตรี ซึ่ง ยากที่จะเลียนแบบ ๒. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคล กับการทำงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น นักวิจัย นักบัญชีต้องมีความสามารถในการทำ

^{๑๖} สุภัฏญา รัชมิธรรมโชติ, แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย COMPETENCY BASED LEARNING, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : ศิริวัฒนา อินเทอร์เน็ต, ๒๕๔๙), หน้า ๑๐.

^{๑๗} McClelland, D.C, “Testing for Competence Rather than Intelligence”, *American Psychologist*, 28 (1999): 57-83.

^{๑๘} ดนัย เทียนพุ่ม, การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๑), หน้า ๒๒๘-๒๒๙.

บัญชี นักการตลาด ๓. สมรรถนะองค์การ (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์การนั้น เช่น บริษัทที่มีความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตรถยนต์ หรือบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตสี ๔. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะหลักในการใช้คอมพิวเตอร์ หรือผู้จัดการบริษัท ต้องมีสมรรถนะหลักในการบริหารจัดการและการทำงานเป็นทีม ๕. สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ครูอาจารย์มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะในการเป็นวิทยากร บางคนมีความสามารถในการเป็นพิธีกร^{๑๙}

องค์ประกอบของการเสริมสร้างศักยภาพของผู้บริหาร มีอยู่ ๔ องค์ประกอบ คือ ๑. ทักษะการแก้ปัญหา ๒. ทักษะการสื่อสาร ๓. จริยธรรมในการปฏิบัติงาน และ ๔. ภาวะผู้นำ ส่วนตัวผู้บริหารจะมีพลังที่ช่วยให้เกิดศักยภาพในการบริหารงานได้อย่างแท้จริงหรือไม่และมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัย ๔ ประการอันได้แก่ ๑. ปัจจัยด้านแบบการบริหารจัดการ ๒. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ ๓. ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ ๔. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ^{๒๐}

การพัฒนาศักยภาพบุคลากร มีองค์ประกอบ คือ เริ่มจากกระบวนการหรือวิธีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลใน ๓ ด้าน คือ T (Training) ด้านการฝึกอบรม E (Education) ด้านการศึกษา และ D (Development) ด้านการพัฒนา นำมาบูรณาการกับหลักไตรสิกขา คือ ศีล สมาธิ และปัญญาจะก่อให้เกิดศักยภาพของบุคลากร ใน ๓ ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ดังนั้น แนวทางการพัฒนาสามารถนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ^{๒๑}

สรุป ศักยภาพ หรือ สมรรถนะ หรือขีดความสามารถ หรือแวว คือความสามารถหรือคุณสมบัติในบุคคลที่แสดงออกตรงกับคำว่า Competency หรืออาจแฝงอยู่ในตัวบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็น บุคลิกประจำตัว หรือแรงจูงใจ เจตคติ เป็นความสามารถหรือพลังที่อาจซ่อนเร้นอยู่ภายใน สามารถแสดงออกได้หลายลักษณะ เช่น คาดการณ์หรือมีวิสัยทัศน์ที่ดี มีไฟหรือ

^{๑๙} เทียน ทองแก้ว, สมรรถนะ (Competency) : หลักการและแนวปฏิบัติ (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๐), หน้า ๒๖-๒๗.

^{๒๐} สรวอัยย์ อนันตวิจิตร, “องค์ประกอบของการเสริมสร้างศักยภาพของผู้บริหาร”, วารสารการบริหารท้องถิ่น, ปีที่ ๘, ฉบับที่ ๔, (ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๕๘) : ๗๖-๙๓.

^{๒๑} สุทธธญาณ โอบอ้อม, “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแนวพระพุทธศาสนา”, คุษณินิพนธ์พุทธศาสนดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗).

พลังในการทำงาน มีบาร์มีที่จะให้ผู้อื่นนอบน้อมหรือปฏิบัติตาม สามารถจัดการแก้ไขปัญหาได้
 เติบโตขึ้น มีมนุษยสัมพันธ์สูง สื่อสารได้ดี มีความคิดริเริ่มที่ดี ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงาน
 ในองค์กร ได้แก่ การบริหารจัดการ วัฒนธรรมองค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และโครงสร้าง
 องค์กร องค์ประกอบของการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลมี ๓ ด้าน คือ การฝึกอบรม การศึกษา
 และการพัฒนา

ตารางที่ ๒.๓ สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน	ให้ความหมายของคำว่า ศักยภาพว่า ภาวะแฝง, อำนาจหรือคุณสมบัติที่มีแฝงอยู่ในสิ่งต่าง ๆ อาจทำให้พัฒนาหรือให้ปรากฏเป็นสิ่งที่ประจักษ์ได้
สุกัญญา รัชมิธรรมโชติ	ให้คำจำกัดความของศักยภาพว่า “ขีดความสามารถ” หรือ “สมรรถนะ” ตรงกับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า Competency
McClelland D.C.	Competency ประกอบด้วย ๕ องค์ประกอบ คือ ๑. ความรู้ (Knowledge) ๒. ทักษะ (Skill) ๓. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Image) ๔. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) ๕. แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives / Attitude)
दनय เทียนพุดม	"แนวหรือศักยภาพ" หมายถึง สิ่งที่เป็นพลังซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล เช่น ๑. มีความสามารถพิเศษที่คาดการณ์ข้างหน้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำหรืออาจเรียกว่ามีวิสัยทัศน์ที่ดี ๒. มี "ไฟแห่งพลังการทำงาน" ๓. มีบาร์มีอยู่ในตัว ใครเห็นก็เป็นที่ยำเกรง ให้ความเคารพ ๔. มีความสามารถที่จะจัดการหรือแก้ปัญหาได้อย่างเติบโตขึ้น ๕. มีความคิดริเริ่มประดิษฐ์ คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เพื่อสามารถสนองตอบความต้องการของตลาด
เทียน ทองแก้ว	ประเภทของ ศักยภาพ จำแนกได้เป็น ๕ ประเภท คือ ๑. สมรรถนะส่วนบุคคล ๒. สมรรถนะเฉพาะงาน ๓. สมรรถนะองค์กร ๔. สมรรถนะหลัก ๕. สมรรถนะในงาน
สรวยชัย อนันท์วิจักขณ์	องค์ประกอบของการเสริมสร้างศักยภาพของผู้บริหาร มี ๔ องค์ประกอบ คือ ๑. ทักษะการแก้ปัญหา ๒. ทักษะการสื่อสาร ๓. จริยธรรมในการปฏิบัติงาน และ ๔. ภาวะผู้นำ ส่วนตัวผู้บริหาร

ตารางที่ ๒.๓ สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงาน (ต่อ)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
สุทธยาณ โอบอ้อม	จะมีพลังที่ช่วยให้เกิดศักยภาพในการบริหารงาน ขึ้นอยู่กับ ๔ ปัจจัยได้แก่ ๑. แบบการบริหารจัดการ ๒. วัฒนธรรมองค์กร ๓. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ ๔. โครงสร้างองค์การ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร มีองค์ประกอบ ๓ ด้าน คือ T (Training) การฝึกอบรม E (Education) การศึกษา และ D (Development) การพัฒนา นำมาบูรณาการกับหลักไตรสิกขา คือ ศีล สมาธิ และปัญญาจะก่อให้เกิดศักยภาพของบุคลากรใน ๓ ด้าน คือทางด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านพฤติกรรมที่พึงประสงค์

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับผู้ไกล่เกลี่ย

๒.๔.๑ ความหมายของ ผู้ไกล่เกลี่ยและการไกล่เกลี่ย

การ “ไกล่เกลี่ย” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง พุดจาให้ปรองดองกัน พุดจาให้ตกลงกัน, ทำให้เรียบร้อย, ทำให้มีส่วนเสมอกัน^{๒๒} พจนานุกรมฉบับแคมบริดจ์ออนไลน์ (Cambridge Dictionary : Online)^{๒๓} ได้ให้ความหมายของ Mediation (การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง) ความว่า “the process of talking to two separate people or groups involved in a disagreement to try to help them to agree or find a solution to their problems” แปลว่า “กระบวนการพูดคุยกับคนสองคนหรือกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งเพื่อพยายามช่วยให้พวกเขาเห็นด้วยหรือค้นหาวิธีแก้ไขปัญหของพวกเขา”

อีกความหมายหนึ่งของ การไกล่เกลี่ย คือ กระบวนการที่ส่งเสริมช่วยเหลือคู่กรณี ด้วยบุคคลที่สามที่เป็นกลาง เรียกว่า Mediator (ผู้ไกล่เกลี่ย) ซึ่งเป็นบุคคลที่ช่วยให้คู่กรณีสามารถตกลงแก้ปัญหาข้อพิพาทของตนได้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการตัดสินใจใด ๆ ที่จะมีผลผูกพันคู่พิพาท

^{๒๒} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔, (กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๖), หน้า ๑๒๓.

^{๒๓} Cambridge Dictionary, Meaning of “Mediation” in the English Dictionary Mean, [Online], Source : <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/mediation>, [15 September 2024].

แต่ผู้ไกล่เกลี่ยจะใช้กระบวนการ เทคนิค ความรู้ความเชี่ยวชาญต่าง ๆ ในการช่วยให้คู่กรณีเจรจาตกลงกันได้ข้อพิพาทโดยปราศจากการพิจารณาพิพากษาคดี^{๒๔}

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคือกระบวนการที่คู่พิพาทหรือคู่ขัดแย้งไม่สามารถตกลงกันเองหรือยุติข้อขัดแย้งกันตัวเอง มีความประสงค์ที่จะให้คนกลางเป็นผู้ดำเนินการจัดให้มีการเจรจาตกลงกันโดยผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากคู่ขัดแย้งว่ามีความเป็นกลางและสามารถดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนให้คู่พิพาทสามารถตกลงตามความต้องการของตนเองและของทุกฝ่าย โดยผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางจะไม่ใช่ผู้ตัดสินชี้ขาดแต่อย่างใดเป็นแต่เพียงผู้อำนวยความสะดวกให้เกิดการเจรจาไกล่เกลี่ยและผลที่ออกมามีความชอบธรรมเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย^{๒๕}

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นวิธีที่ได้ผล โดยเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการระงับข้อพิพาท เพราะข้อพิพาทในแต่ละเรื่องนั้นไม่จำเป็นต้องระงับด้วยกระบวนการทางศาล หรือการตัดสินโดยบุคคลภายนอกเสมอไป นอกจากนี้การไกล่เกลี่ยยังช่วยให้สถานที่และบรรยากาศเอื้อต่อการที่คู่พิพาทจะเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและเข้าใจซึ่งกันและกันที่สุดในที่สุด รวมทั้งสามารถร่วมกันหาทางออกได้ สำหรับการแก้ปัญหานี้คู่พิพาทต่างฝ่ายต่างพิจารณาว่าอะไรคือสิ่งสำคัญ และผลจะเป็นอย่างไร ทั้งนี้แม้ว่าประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยจะขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อพิพาทและรูปแบบของการไกล่เกลี่ยที่นำมาใช้^{๒๖}

สรุป “ผู้ไกล่เกลี่ย” คือ คนกลางในกระบวนการดำเนินการไกล่เกลี่ย ด้วยการเจรจาพูดจาให้คู่พิพาทปรองดองกัน ให้ตกลงกัน ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจ หรือบังคับให้คู่กรณีตัดสินใจ แต่จะใช้ความรู้ ทักษะในการพูดจา และดำรงความเป็นกลาง ไม่ลำเอียง ไม่มีอคติช่วยให้คู่พิพาทประนีประนอมตกลงกันได้ “การไกล่เกลี่ย” คือการที่มีคนกลางดำเนินการจัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่ขัดแย้งหรือคู่พิพาทให้สามารถเจรจาตกลงกันได้เองโดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่ใช่ผู้ตัดสินชี้ขาด

^{๒๔} Henry J. Brown and Arthur L. Marriott, *ADR Principles and Practice*, (London: Sweet and Maxwell, 1999), p. 127.

^{๒๕} ธีรรัฐชาพัฒน์ ยุกตานนท์, “กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง”, *ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

^{๒๖} Lawrence A. Huerta, *Why mediation*, [Online], Source: <http://www.Mediate.com/articles/huertaL1.cfm>. [15 September 2024].

ตารางที่ ๒.๔ สรุปความหมายของผู้ไกล่เกลี่ยและการไกล่เกลี่ย

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
ราชบัณฑิตยสถาน	การ “ไกล่เกลี่ย” หมายถึง พยายามให้ปรองดองกัน พยายามให้ตกลงกัน, ทำให้เรียบร้อย, ทำให้มีส่วนเสมอกัน
ธรรมาภิบาล ยุทธศาสตร์	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคือการที่คู่ขัดแย้งไม่สามารถตกลงกันได้เอง ประสงค์ที่จะให้คนกลางเป็นผู้ดำเนินการจัดให้มีการเจรจาตกลงกัน ผู้ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลางสามารถดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยให้คู่พิพาทสามารถตกลงกันได้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางจะไม่ใช่ผู้ตัดสินชี้ขาด
Cambridge Dictionary	การไกล่เกลี่ย คือกระบวนการพูดคุยกับคนสองคนหรือกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งเพื่อพยายามช่วยให้พวกเขาเห็นด้วยหรือค้นหาวិธีแก้ไขปัญหของพวกเขา
Henry J. Brown and Arthur L. Marriott	การไกล่เกลี่ย คือ กระบวนการที่ส่งเสริมช่วยเหลือคู่กรณี ด้วยบุคคลที่สามที่เป็นกลาง คือผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อช่วยให้คู่กรณีสามารถตกลงแก้ไขข้อพิพาทของตนได้
Lawrence A. Huerta	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่จำเป็นต้องระงับด้วยกระบวนการทางศาล การตัดสินโดยคู่พิพาทจะเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและเข้าใจซึ่งกันและกันที่สุดในที่สุด และสามารถร่วมกันหาทางออกได้ โดยพิจารณาสิ่งสำคัญและผลจะเป็นอย่างไร

๒.๔.๒ จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย

แนวคิดคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมตามหลักกฎหมายไทยและนักสันติวิธี ประกอบด้วย ๑) เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ ช่วยเหลือ สนับสนุน อำนวยความสะดวก ให้คู่พิพาทสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกัน ๒) เป็นผู้ฟังอย่างตั้งใจ มีความเป็นกลาง ปราศจากอคติ ๓) เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต มีเทคนิควิธีการในการบริหารจัดการคู่พิพาทโดยผ่านไปตามบริบทสิ่งแวดล้อมและ ๔) เป็นผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ ในด้านการตระหนักรู้ตนเอง และการตระหนักรู้เชิงสังคม ทั้งนี้คุณลักษณะดังกล่าวสอดคล้องตามหลักกฎหมายและแนวคิดตามหลักนักสันติวิธี แนวคิดคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมในทางพระพุทธศาสนา ประกอบด้วย ๑) เป็นผู้ฟังที่ดี ๒) มีศิลปะในการพูด ๓) ฝึกศึกษาพัฒนาตนเอง ๔) จดจำแม่นยำ ๕) ทำความเห็นได้ถูกต้อง ๖) อธิบายชัดเจน ๗) ฉลาดใน

สถานการณ์ และ ๘) ประสานสัมพันธ์สามัคคี คุณลักษณะเด่นเหล่านี้ประกอบด้วยหลักธรรมที่เกื้อหนุน ซึ่งครอบคลุมแนวคิดคุณลักษณะของนักสันติวิธีต่าง ๆ รวมทั้งในแง่ของกฎหมายด้วย^{๒๗}

จริยธรรมผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอม ตามประมวลจริยธรรมผู้ประนีประนอม ที่ออกประกาศโดยสำนักกระงับข้อพิพาทสำนักงานศาลยุติธรรม^{๒๘} โดยรวบรวมจากข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔^{๒๙} ระบุไว้ว่าหน้าที่สำคัญของผู้ประนีประนอมคือช่วยเหลือ สนับสนุนการเจรจาระหว่างคู่ความให้บรรลุถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อนำไปสู่การระงับข้อพิพาท โดยจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นกลาง ปราศจากอคติ ประพฤติตนถูกต้องตามกฎหมายและทำนองคลองธรรม อยู่ในกรอบศีลธรรมและจริยธรรม มีความรู้และความเข้าใจในปรัชญาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างถ่องแท้ และมีความพร้อมที่จะเสียสละเพื่อส่วนรวมเป็นสำคัญ ทั้งจะต้องแสดงให้เห็นเป็นที่ประจักษ์แก่สาธารณชนด้วยว่าตนปฏิบัติเช่นนี้อย่างเคร่งครัดครบถ้วน และอธิบายเพิ่มเติมว่า การไกล่เกลี่ยเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกที่จะทำให้ข้อพิพาทระงับลงด้วยความพึงพอใจของคู่ความ และเป็นการลดปริมาณคดีที่จะเข้าสู่การพิจารณาของศาล ดังนั้น ผู้ประนีประนอมจึงต้องตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของตนว่าเป็นผู้สนับสนุน อำนวยความสะดวกช่วยเหลือ และส่งเสริมให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ ทั้งนี้จะต้องระวังไม่ทำตนเป็นตัวแทนของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด และดำรงไว้ซึ่งความเป็นกลาง ปราศจากอคติอยู่ในศีลธรรมอันดียึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม กระทำในสิ่งที่ถูกต้องเป็นธรรม ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจิตสำนึก ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค และเสียสละเพื่อส่วนรวมอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความรอบคอบ รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้และเข้าใจในระบบงานไกล่เกลี่ย โดยคำนึงถึงประโยชน์ของราชการและคู่ความเป็นสำคัญ มุ่งถึงประโยชน์และวิธีการต่าง ๆ ที่จะทำให้อำนาจคู่ความตกลงกันได้เพื่อให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาแก่ประชาชน ทั้งจะต้องแสดงให้เห็นปรากฏด้วยว่าตนไม่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับคดีความเรื่องนั้น ๆ ไม่ว่าในทางใดทางหนึ่ง

พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒ มาตรา ๕ บัญญัติว่า หลักเกณฑ์การประพฤติปฏิบัติอย่างมีคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย

(๑) ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

^{๒๗} พระอติศกดิ์ วชิรปญโญ (พินนท), “คุณลักษณะของผู้ประนีประนอมเชิงพุทธบูรณาการ”, วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๓ (กันยายน-ธันวาคม ๒๕๖๐) : ๓๙๓.

^{๒๘} “สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, ประมวลจริยธรรมผู้ประนีประนอม, (กรุงเทพมหานคร : ธนาเพรส, ๒๕๕๕), หน้า ๑-๒.

^{๒๙} “ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔”, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๘ ตอนที่ ๗๓ ก (๗ ตุลาคม ๒๕๕๔) : ๑๙ - ๓๔.

- (๒) ชื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่
- (๓) กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม
- (๔) คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ
- (๕) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
- (๖) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ
- (๗) ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ

มาตรฐานทางจริยธรรมนี้ ให้ใช้เป็นหลักสำคัญในการจัดทำประมวลจริยธรรมของหน่วยงานของรัฐที่จะกำหนดเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับสภาพคุณงามความดีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องยึดถือสำหรับการปฏิบัติงาน การตัดสินใจที่ถูกต้อง การปฏิบัติที่ควรกระทำ หรือไม่ควรกระทำ ตลอดจนการดำรงตนในการทำความดีและละเว้นความชั่ว^{๓๐}

ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน^{๓๑} ระบุไว้ว่าข้าราชการพลเรือนพึงปฏิบัติตนเพื่อรักษารับจริยธรรม ดังต่อไปนี้

(๑) ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ด้วยการแสดงออกถึงความภูมิใจในชาติและรักษาผลประโยชน์ของชาติ ปฏิบัติตามหลักศาสนาที่ตนนับถือ เคารพในความแตกต่างของการนับถือศาสนา ปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญและกฎหมาย และเทิดทูนรักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ชื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาตามกฎหมายและตามทำนองคลองธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ไม่แสดงออกถึงพฤติกรรมที่มีนัยเป็นการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ รับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความพร้อมรับการตรวจสอบและรับผิดชอบ มีจิตสำนึกที่ดี โดยคำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน และเคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

(๓) กล้าตัดสินใจและยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม กล้าคัดค้านในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง กล้าเปิดเผยหรือรายงานการทุจริตประพฤติมิชอบต่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติหน้าที่โดยปราศจากอคติ และไม่ยอมกระทำในสิ่งที่ไม่เหมาะสมเพียงเพื่อรักษาประโยชน์หรือสถานภาพของตนเอง

(๔) คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน เสียสละ มีจิตสาธารณะ สามารถแยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงาน ไม่กระทำการอันมีลักษณะ เป็นการ

^{๓๐} “พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒”, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖ ตอนที่ ๕๐ ก (๑๖ เมษายน ๒๕๖๒) : ๒.

^{๓๑} “ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน”, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๘ ตอนพิเศษ ๑๐๙ ง (๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๔) : ๘ - ๙.

ขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม และไม่ประกอบกิจการหรือเข้าไปเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน

(๕) มุ่งผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และคุณภาพของงาน ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเวลาและสถานการณ์ คำนึงถึงประโยชน์และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของรัฐ รักษามาตรฐานการทำงานที่ดี พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม เชื่อมมั่นในระบบการทำงานเป็นทีม ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

(๖) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม ปราศจากอคติ และไม่เลือกปฏิบัติโดยการใช้ความรู้สึก หรือความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือเหตุผลของความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ สภาพร่างกาย สถานะทางเศรษฐกิจสังคม และต้องรักษาความเป็นกลางทางการเมืองโดยไม่อาศัยตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นการให้คุณให้โทษแก่นักการเมืองและพรรคการเมือง

(๗) ดำรงตนเป็นแบบอย่างด้วยการเป็นข้าราชการที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ พึงปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาแก่ประชาชน ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อ้างหรือใช้อำนาจโดยปราศจากเหตุผล ดำเนินชีวิตอย่างเรียบง่ายโดยน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พระบรมราโชวาท หลักคำสอนทางศาสนามาปรับใช้ และปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีด้วยการเคารพกฎหมายและมีวินัย

สรุป จากการประมวลจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้ใกล้ชิด ผู้ใกล้ชิดข้อพิพาทภาคประชาชน จักต้อง (๑) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม (๒) เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง (๓) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว (๔) ซื่อสัตย์สุจริต (๕) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ (๖) รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง (๗) ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด

ตารางที่ ๒.๕ สรุปจริยธรรมของผู้ใกล้ชิด

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
พระอดิศักดิ์ วชิรปญโญ (พินนท)	คุณลักษณะของผู้ ประนีประนอมในทางพระพุทธศาสนา ประกอบด้วย ๑. เป็นผู้ฟังที่ดี ๒. มีศิลปะในการพูด ๓. ใฝ่ศึกษา พัฒนาตนเอง ๔. จดจำแม่นยำ ๕. ทำความเห็นได้ถูกต้อง ๖. อธิบายชัดแจ้ง ๗. ฉลาดในสถานการณ์ ๘. ประสานสัมพันธ์ สามัคคี
พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒	ผู้ไกล่เกลี่ยต้องถือปฏิบัติตามจริยธรรม ดังต่อไปนี้ ๑. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ๒. เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ๓. ปฏิบัติหน้าที่

ตารางที่ ๒.๕ สรุปจริยธรรมของผู้ใกล้เคียง (ต่อ)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
สำนักกระงับข้อพิพาทสำนักงานศาลยุติธรรม	ด้วยผู้ความรวดเร็ว ๔. ชื่อสัตย์สุจริต ๕. ปฏิบัติหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาทด้วยความสุภาพ ๖. รักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงข้อพิพาท ๗. ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาดข้อพิพาทหรือบีบบังคับให้คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดลงลายมือชื่อในข้อตกลงระงับข้อพิพาท ๘. กรณีอื่นตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมกำหนดในกฎกระทรวง หน้าที่สำคัญของผู้ประนีประนอม คือต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความชื่อสัตย์สุจริต เป็นกลาง ปราศจากอคติ ประพฤติตนถูกต้องตามกฎหมาย และ ทำนองคลองธรรม อยู่ในกรอบศีลธรรมและจริยธรรม มีความรู้และความเข้าใจในปรัชญาการใกล้เคียงข้อพิพาทอย่างถ่องแท้ พร้อมทั้งจะเสียสละเพื่อส่วนรวม เป็นผู้สนับสนุน อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และส่งเสริมให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ ปฏิบัติตามขั้นตอนระบบงานใกล้เคียงอย่างครบถ้วน
พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒	หลักเกณฑ์การประพฤติปฏิบัติอย่างมีคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะต้องประกอบด้วย ๑. ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ ๒. ชื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่ ๓. กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม ๔. คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ ๕. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ๖. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ ๗. ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ
ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔	๑. ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ ๒. ชื่อสัตย์สุจริต ๓. กล้าตัดสินใจและยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม ๔. คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ๕. มุ่งผลสัมฤทธิ์ประสิทธิภาพ และคุณภาพของงาน ๖. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม ๗. ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดี

๒.๔.๔ ประเภทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ประเภทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในไทย ตามขั้นตอนกระบวนการยุติธรรมที่มีกฎหมายรองรับ สามารถแบ่งออกได้ เป็น ๒ ประเภท ประกอบด้วย ๑. การไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง เป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้น โดยคู่กรณีทุกฝ่าย สมควรใจที่จะนำข้อพิพาทดังกล่าวเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ๒. การไกล่เกลี่ยหลังฟ้อง คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือคดีที่ศาลมีคำสั่งประทับฟ้องไว้พิจารณาก่อนที่ศาลจะมีคำพิพากษา คือเป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยที่เกิดขึ้นหลังจากมีการยื่นฟ้องคดีต่อศาลแล้วนั่นเอง^{๓๒}

นอกจากนี้ยังแบ่งตามประเภทของคดี คือคดีแพ่งและคดีอาญา สำหรับข้อพิพาททางแพ่ง ที่ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถไกล่เกลี่ยได้คือ ๑. ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินที่มีใช้ข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ ๒. ข้อพิพาทระหว่างทายาทเกี่ยวกับทรัพย์มรดก ๓. ข้อพิพาทอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ๔. ข้อพิพาทอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าล้านบาท หรือไม่เกินจำนวนตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา สำหรับข้อพิพาททางอาญา ที่ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ ได้แก่ ๑. ความผิดอันยอมความได้ ๒. ความผิดลหุโทษตามมาตรา ๓๘๐ มาตรา ๓๘๑ มาตรา ๓๘๒ มาตรา ๓๘๓ มาตรา ๓๘๔ มาตรา ๓๘๕ และมาตรา ๓๘๗ แห่งประมวลกฎหมายอาญา และความผิดลหุโทษอื่นที่ไม่กระทบต่อส่วนรวมตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา^{๓๓}

๒.๔.๕ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย ได้แก่ ๑. ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความรู้เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ ๒. ผู้ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลาง และไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ๓. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นบุคคลที่คู่กรณีที่มีข้อพิพาทให้ความเคารพนับถือ หรือมีตัวแทนของหน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วย ปัจจัยเหล่านี้จะมีส่วนช่วยให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยุติลงได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนแห่งนี้ยังประกอบด้วย ๑. บทบาทของอาสาสมัครที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งมีความรู้และความชำนาญ ในเรื่องที่เกิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ๒. ศูนย์ไกล่เกลี่ยมีการ

^{๓๒} ศูนย์ฝึกอบรมและเผยแพร่การระงับข้อพิพาททางเลือก สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, คู่มือการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับประชาชน, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทคัมปายอิมเมจจิ่ง จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๓๐ - ๓๒.

^{๓๓} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖ - ๑๑.

ประชาสัมพันธุ์ให้ความรู้และคำแนะนำแก่คนในท้องถิ่น ๓. ศูนย์ไกลเกลี่ยตั้งในสถานที่ที่เหมาะสม การเดินทางสะดวก ๔. มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ^{๓๔}

ปัจจัยที่ส่งผลให้การไกลเกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ

๑. ปัจจัยด้านผู้ไกลเกลี่ย ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกลเกลี่ยเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะและประสบการณ์วางตัวเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่มีอคติกับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับคู่พิพาท ไม่เรียกรับสินบนกับคู่กรณี สามารถควบคุมสถานการณ์ในการเจรจาไกลเกลี่ยได้ดีและเสนอทางแก้ไขข้อขัดแย้งที่เหมาะสมให้แก่คู่พิพาทได้พิจารณา ส่งผลให้คู่พิพาทพึงพอใจและยุติข้อพิพาทลง

๒. ปัจจัยด้านทุนทรัพย์ในการเจรจาไกลเกลี่ย ในส่วนปัจจัยด้านทุนทรัพย์ในการเจรจาไกลเกลี่ยในกรณีของความขัดแย้งเรื่องหนี้สิน และมรดก หากเป็นกรณีขัดแย้งเรื่องหนี้สินหรือมรดกที่มีมูลค่าไม่สูงมากจะสามารถไกลเกลี่ยให้สำเร็จได้ง่าย แต่หากเป็นกรณีขัดแย้งเรื่องหนี้สินหรือมรดกที่มีมูลค่าสูง การเจรจาไกลเกลี่ยจะไม่ประสบความสำเร็จหรือประสบความสำเร็จได้น้อย

๓. ปัจจัยด้านสถานที่ หรือบรรยากาศในการเจรจาไกลเกลี่ย มีผลทำให้การเจรจาไกลเกลี่ยประสบความสำเร็จเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

๔. ปัจจัยด้านคู่พิพาท ความพร้อมที่จะรับฟังอีกฝ่ายโดยไม่ถือคติเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การเจรจาไกลเกลี่ยประสบความสำเร็จอยู่พอสมควร ทั้งนี้หากคู่กรณีมีความจริงใจที่จะแก้ไขข้อขัดแย้งร่วมกัน และยินยอมที่จะเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกลเกลี่ยด้วยความสมัครใจจะทำให้การเจรจาไกลเกลี่ยมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง

๕. ปัจจัยด้านกระบวนการไกลเกลี่ย กระบวนการไกลเกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชนมีส่วนช่วยส่งเสริมให้การเจรจาไกลเกลี่ยข้อพิพาทมีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรม ส่งผลให้คู่พิพาทสามารถเจรจาทกลงกันได้โดยเฉพาะการกำหนดให้คณะกรรมการทุกคนร่วมเป็นตัวกลางในการไกลเกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งจะทำให้ได้ข้อเสนอนะที่หลากหลาย เป็นทางเลือกให้แก่คู่พิพาท มีผลทำให้การเจรจาไกลเกลี่ยประสบความสำเร็จสูง

๖. ปัจจัยด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การที่หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการไกลเกลี่ยให้การสนับสนุนศูนย์ยุติธรรมชุมชน จะทำให้การเจรจาไกลเกลี่ยประสบผลสำเร็จพอสมควร ^{๓๕}

^{๓๔} จักรกริณณ์ ทอดสูงเนิน และ ผศ.ดร.อรนันท กัลณพิริยะ, “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกลเกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน กรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร”, วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, ปีที่ ๔๐ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-มิถุนายน ๒๕๕๓) : ๙๘-๑๑๓.

^{๓๕} คมสันต์ กำประทุม และกฤษฎวรรณ โล่ห์วัชรินทร์, “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกลเกลี่ยข้อพิพาท : กรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ตำบลนาดี อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์”, Dhammathas Academic Journal, Vol. 21 No. 3 (July-September 2021) : ๑๓๑-๑๓๒.

สรุป ปัจจัยที่จะช่วยให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ ขึ้นกับผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ย ต้องมีความเป็นกลาง เที่ยงตรง ซื่อสัตย์ โปร่งใส น่าเชื่อถือ มีความรู้ในเรื่องที่ไกล่เกลี่ย เช่น ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน เป็นระบบ หากทนายธรรม์ในข้อพิพาทไม่สูงนัก การไกล่เกลี่ยจะสำเร็จง่ายกว่ากรณีที่ทนายธรรม์ข้อพิพาทสูงมาก และคู่พิพาทมีความพร้อมต้องการที่จะเข้าร่วมเจรจาไกล่เกลี่ย

ตารางที่ ๒.๖ สรุปประเภทของการไกล่เกลี่ยและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
คู่มือการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับประชาชน	การแบ่งประเภทของการไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนการฟ้องร้อง ๑. การไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง ๒. การไกล่เกลี่ยหลังฟ้อง
พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒	การแบ่งประเภทของการไกล่เกลี่ย ตามประเภทคดี ๑. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง ๒. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา
จักรกริณัฐ ทอดสูงเนิน และอรนนท์ กลันทปุระ	คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย ต่อผลสำเร็จของการไกล่เกลี่ย ๑. ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความรู้เพียงพอ ๒. ผู้ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลาง ๓. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นบุคคลที่คู่กรณีที่มีข้อพิพาทให้ความเคารพนับถือ
คมสันต์ กำประทุม และกฤษฎวรรณ โล่ห์วัชรินทร์	ปัจจัยด้านต่าง ๆ ต่อผลสำเร็จของการไกล่เกลี่ย ๑. ปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยหากเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถมีทักษะและประสบการณ์วางตัวเป็นกลาง คู่พิพาทมีความพอใจ การเจรจาจะสำเร็จได้ดี ๒. ปัจจัยด้านทนายธรรม์ในการเจรจาไกล่เกลี่ยที่ไม่สูงนัก การเจรจาไกล่เกลี่ยให้สำเร็จได้ง่ายกว่ากรณีที่ทนายธรรม์สูง ๓. ปัจจัยด้านสถานที่หรือบรรยากาศในการเจรจาไกล่เกลี่ยมีผลต่อการไกล่เกลี่ยน้อย ๔. ปัจจัยด้านคู่พิพาท ความพร้อมที่จะรับฟังอีกฝ่ายโดยไม่ถือคติทำให้ไกล่เกลี่ยสำเร็จสูง ๕. ปัจจัยด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย กระบวนการไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชนช่วยให้สำเร็จสูง ๖. ปัจจัยด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การที่หน่วยงานอื่น ๆ ช่วยเหลือสำเร็จพอสมควร

๒.๕ ข้อมูลบริบทเรื่องที่วิจัย

ความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแยกออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล กล่าวคือ เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้วได้มีการไกล่เกลี่ยโดยยังไม่ได้นำข้อพิพาทนั้นไปฟ้องคดีต่อศาลถือว่าการไกล่เกลี่ยนั้นเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล แต่ถ้าคู่กรณีได้ฟ้องคดีต่อศาลแล้ว และศาลจัดให้มีการไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยนั้นจึงถือเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล โดยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจะมีผลลัพธ์ของข้อตกลงที่แตกต่างกัน นั่นคือ ถ้าข้อตกลงของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลและในศาลจบลงด้วยการทำบันทึกข้อตกลงเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความด้วยกัน กระบวนการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลจะจบลงตรงนั้น ส่วนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจะมีขั้นตอนดำเนินการต่อไปอีกคือ ศาลจะตรวจบันทึกข้อตกลงที่โจทก์จำเลยทำขึ้นนั้น ถ้าเห็นว่าชอบด้วยกฎหมายสามารถบังคับได้และไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนแล้ว ก็จะมีคำพิพากษาไปตามข้อตกลงนั้น เรียกว่า “พิพากษาตามยอม” ทำให้ข้อตกลงนั้นมีผลเป็นคำพิพากษา จากการที่บันทึกข้อตกลงของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลและในศาลดังกล่าวมีผลลัพธ์ต่างกัน วิธีการบังคับตามข้อตกลงจึงแตกต่างกันด้วย^{๓๖}

ในการกำกับดูแลและส่งเสริมการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เป็นภาระหน้าที่ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม จึงขอกล่าวถึงความเป็นมาโครงสร้างบริหาร และผลการดำเนินงานของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพดังนี้

๒.๕.๑ ประวัติความเป็นมาของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

ประวัติความเป็นมาของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ^{๓๗} ประเทศไทยมีจุดมุ่งหมายสูงสุดในการพัฒนาระบบการยุติธรรม คือ การสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม ป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรม คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันแก้ไขข้อพิพาทขัดแย้ง การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนและสิทธิมนุษยชน ที่มุ่งถึงความสัมฤทธิ์ผลของความยุติธรรมบนพื้นฐานของมนุษยธรรม แต่เนื่องจากยังมีสภาพปัญหาหลายประการที่ขัดขวางมิให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรม เช่น ๑) การไม่มีความรู้ ความเข้าใจทบทวนคดีของกฎหมาย และสิทธิเสรีภาพที่พึงมีพึงได้ โดยชอบธรรม ๒) ประชาชนผู้เสียหายจากอาชญากรรม และจากกระบวนการ

^{๓๖} โชติช่วง ทังวงศ์, “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งตาม พ.ร.บ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒” ใน ชุดความรู้ประกอบการอบรมหลักสูตรอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒, (กรุงเทพมหานคร : กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, ๒๕๖๒), หน้า ๗๘-๗๙.

^{๓๗} กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, รายงานประจำปี ๒๕๖๖ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, (กรุงเทพมหานคร : กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, ๒๕๖๗), หน้า ๔-๗.

ยุติธรรมเป็นผู้บริสุทธิ์ไม่ได้รับการช่วยเหลือเยียวยาตามหลักสิทธิมนุษยชนหรือละเลยต่อผู้เสียหาย ๓) ความเหลื่อมล้ำทางด้านสังคม เศรษฐกิจ ส่งผลให้ผู้ด้อยโอกาส หรือผู้ยากไร้ เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยยาก ๔) กระบวนการยุติธรรม ขาดศักยภาพในการพัฒนาทางเลือกความยุติธรรมให้กับประชาชน จากสถานการณ์ดังกล่าวประกอบกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ ต้องการให้มีการส่งเสริม ค้ำครอง และสร้างหลักประกันให้กับประชาชน จึงได้มีการจัดตั้ง “กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ” ขึ้น ภายใต้สังกัดกระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๔๕ ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕



แผนภาพที่ ๒.๑ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ^{๓๘}

^{๓๘} กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, รายงานประจำปี ๒๕๖๖ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, (กรุงเทพมหานคร : กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, ๒๕๖๗), หน้า ๑๒.

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพมีภารกิจ ๔ ด้านดังนี้ ๑) ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ สิทธิมนุษยชนและการเคารพสิทธิของผู้อื่น ๒) ด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ส่งเสริมการระงับข้อพิพาทและการจัดการความขัดแย้งเพื่อสังคม สมานฉันท์ ๓) ด้านการสร้างหลักประกันสิทธิมนุษยชน ส่งเสริมการปฏิบัติตามสนธิสัญญาระหว่าง ประเทศด้านสิทธิมนุษยชน การวางกลไกมาตรฐานงานด้านสิทธิมนุษยชน ๔) ด้านการคุ้มครอง เยียวยา รับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้คำปรึกษาทางกฎหมายคุ้มครองพยานในคดีอาญาช่วยเหลือ เยียวยา ผู้ที่ถูกละเมิดด้วยการพัฒนาระบบ มาตรการช่วยเหลือประชาชนที่ตกเป็นผู้เสียหายและ จำเลยในคดีอาญา

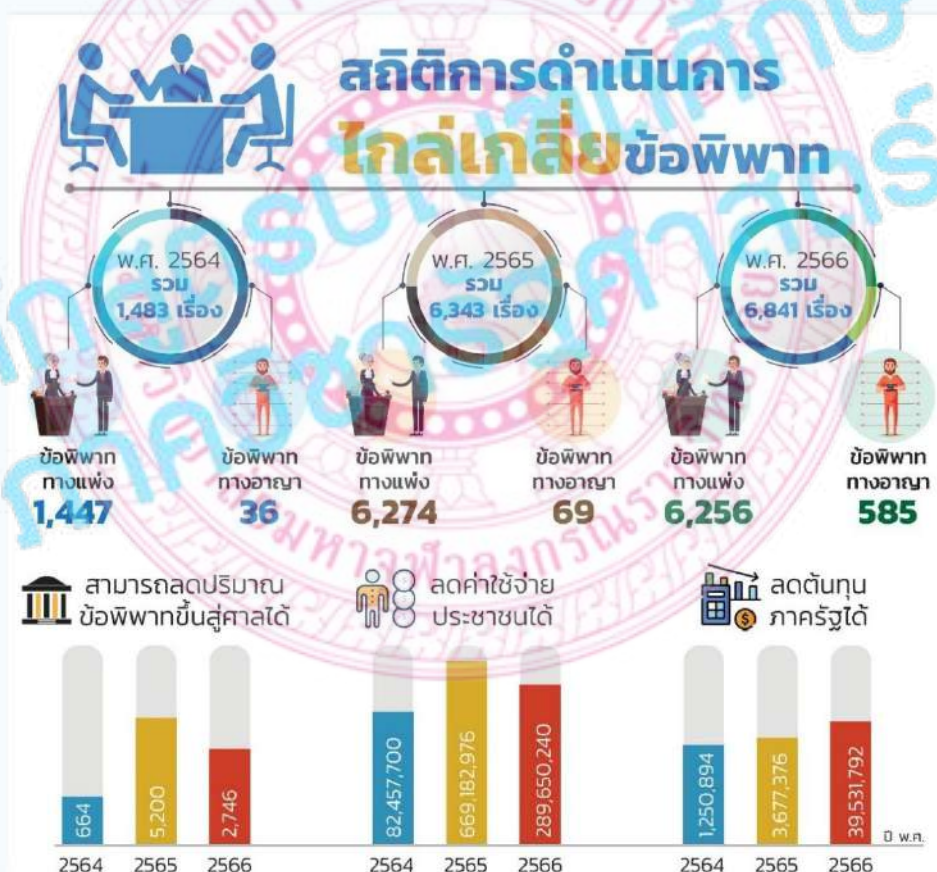
เป้าประสงค์ของกรม ๑) การละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนลดลง ๒) ลดปริมาณคดี ขึ้นสู่ศาล ลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการยุติธรรมของประชาชน ๓) ภาพลักษณ์ด้านสิทธิมนุษยชนของ ประเทศไทยในเวทีระหว่างประเทศดีขึ้น ๔) ประชาชนที่ถูกละเมิดสิทธิได้รับการช่วยเหลือตาม มาตรฐานสากล ๕) สร้างความเชื่อมั่นให้กับพยานในคดีอาญา **พันธกิจของกรมคุ้มครองสิทธิและ เสรีภาพ** ๑) ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และเคารพสิทธิของผู้อื่น ๒) พัฒนา และจัดระบบการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพรวมทั้งประสานงานกับทุกภาคส่วนทั้งภายในประเทศและ ต่างประเทศ ๓) พัฒนาและจัดระบบการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ๔) พัฒนาระบบ มาตรการ และ ดำเนินการตามพันธกรณีระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชน ๕) พัฒนาระบบ มาตรการ และ ดำเนินการคุ้มครองพยาน ๖) บูรณาการและดำเนินการช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อน หรือเหยื่อ อาชญากรรม และจำเลยในคดีอาญา

ผลการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเพิ่มเติมจำนวน ๙๑๖ แห่ง ส่งผลให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งสิ้น ๒,๑๐๕ แห่ง แบ่งเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐ จำนวน ๘๒ แห่ง และศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจำนวน ๒,๐๒๓ แห่ง มีหลักสูตรอบรม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.๒๕๖๒ จำนวน ๒๕ รุ่น ผ่าน การฝึกอบรม จำนวนทั้งสิ้น ๑,๒๑๗ คน จำนวนข้อพิพาทที่เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท เพิ่มขึ้น โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีคำขอไกล่เกลี่ยฯ จำนวน ๖,๓๔๓ คดี และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีคำขอไกล่เกลี่ยฯ จำนวน ๖,๘๔๑ คดี คิดเป็นมีคำขอเพิ่มขึ้นร้อยละ ๗.๘๕^{๓๘}

^{๓๘} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๙๙.

สถิติผลการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2566

ปีงบประมาณ	จำนวน เรื่องรับ ทั้งหมด	ข้อพิพาททางแพ่ง			ข้อพิพาททางอาญา		
		จำนวน เรื่องรับ	ตกลงกันได้	ตกลงกับไม่ ได้	จำนวน เรื่องรับ	ตกลงกันได้	ตกลงกับไม่ ได้
2564	1,483	1,447	650	26	36	17	3
2565	6,343	6,274	5,152	33	69	48	5
2566	6,841	6,256	2,230	24	585	516	16
รวม	14,667	13,977	8,032	83	690	581	24



แผนภาพที่ ๒.๒ สถิติผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท^{๔๐}

^{๔๐} กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, รายงานประจำปี ๒๕๖๖ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, (กรุงเทพมหานคร : กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, ๒๕๖๗), หน้า ๙๘.

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ มีบทบัญญัติ ๗๒ มาตรา แบ่งเนื้อหาเป็น ๖ หมวด ได้แก่ หมวด ๑ ผู้ไกล่เกลี่ย หมวด ๒ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง หมวด ๓ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา หมวด ๔ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นการสอบสวน หมวด ๕ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน หมวด ๖ บทกำหนดโทษ



แผนภาพที่ ๒.๓ ผัง พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.๒๕๖๒^{๔๑}

๒.๕.๒ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ ถูกตราขึ้นเป็นกฎหมายกลางเพื่อให้หน่วยงานของรัฐ พนักงานสอบสวนหรือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนสามารถใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยยุติข้อพิพาทดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งซึ่งมีทุนทรัพย์ไม่มากนัก และข้อพิพาท

^{๔๑} ประกายรัตน์ ต้นธีรวงศ์, เอกสารประกอบการอบรมผู้ไกล่เกลี่ย กฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, (กรุงเทพมหานคร : กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, ๒๕๖๖), หน้า ๓.

ทางอาญาบางประเภท ทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง เกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม ลดงบประมาณแผ่นดิน และเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข^{๔๒}

๒.๕.๓ ผู้ไกล่เกลี่ย^{๔๓}

บทนิยามตามพระราชบัญญัตินี้ระบุว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายถึงบุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท บุคคลที่ประสงค์จะขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ให้ยื่นคำขอต่อนายทะเบียน ในการยื่นคำขอขึ้นทะเบียน การออกหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียน การต่ออายุหนังสือรับรอง การขึ้นทะเบียน การออกใบแทนหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียน การแจ้งรายการในการยื่นคำขอขึ้นทะเบียน และแบบบัตรประจำตัวผู้ไกล่เกลี่ย ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่นายทะเบียนประกาศกำหนด การถอดถอนผู้ไกล่เกลี่ย การสิ้นสภาพของผู้ไกล่เกลี่ย และการเพิกถอนการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมกำหนดในกฎกระทรวง

คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย จะต้องมีความสมบัติ ๑) ผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรอง และ ๒) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์แก่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องไม่มีลักษณะต้องห้าม ๑) เคยรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ ๒) เป็นคนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ หรือคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ ๓) เคยถูกเพิกถอนการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัตินี้ และยังไม่พ้นห้าปี นับถึงวันยื่นคำขอรับหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้ ๑) กำหนดแนวทางและจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ๒) ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และเสนอแนะคู่กรณีในการหาแนวทางยุติข้อพิพาท ๓) ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความเป็นกลาง ๔) จัดทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยกระทำการตามหน้าที่โดยสุจริต ย่อมได้รับการคุ้มครองไม่ต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา

จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ตามมาตรา ๑๒ แห่งพระราชบัญญัตินี้

- ๑) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม
- ๒) เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง
- ๓) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว

^{๔๒} “พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒”, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖ ตอนที่ ๖๗ ก (๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒) : ๒๑.

^{๔๓} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒.

- ๔) ชื่อสัตย์สุจริต
- ๕) ปฏิบัติหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาทด้วยความสุภาพ
- ๖) รักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงข้อพิพาท
- ๗) ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาดข้อพิพาท
- ๘) กรณีอื่นตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมกำหนดในกฎกระทรวง

ผู้ใกล้เคียงต้องมีความเป็นกลาง หากมีความเกี่ยวพันต้องเปิดเผยชี้แจงให้คู่กรณีทราบในเรื่อง ดังต่อไปนี้ ๑) เป็นคู่หมั้นหรือคู่สมรส ๒) เป็นบุพการีหรือผู้สืบสันดานไม่ว่าชั้นใด ๆ หรือเป็นพี่น้องหรือลูกพี่ลูกน้อง หรือเป็นญาติเกี่ยวพันทางแต่งงาน ๓) เป็นหรือเคยเป็นผู้แทนโดยชอบธรรมหรือผู้พิทักษ์หรือผู้แทนหรือตัวแทน ๔) เป็นเจ้าหนี้หรือลูกหนี้ หรือเป็นนายจ้างหรือลูกจ้าง

ผู้ใกล้เคียงอาจถูกถอดถอน โดยคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่าย ด้วยเหตุดังต่อไปนี้ ๑) กระทำการฉ้อฉลหรือข่มขู่คู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท ๒) ไม่มาปฏิบัติหน้าที่ผู้ใกล้เคียงเกินสองครั้ง โดยไม่มีเหตุอันควร ๓) ขาดจริยธรรมตามมาตรา ๑๒ ๔) ถูกตั้งข้อรังเกียจตามมาตรา ๑๔ อันอาจทำให้การปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นกลาง ห้ามมิให้ผู้ใกล้เคียงกระทำการหรือจัดให้กระทำการใด ๆ ที่เป็นการบงคับ ขู่เข็ญ หลอกลวง หรือกระทำการโดยมิชอบด้วยประการใด ๆ เพื่อให้คู่กรณีทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท

ความเป็นผู้ใกล้เคียงสิ้นสุดลง เมื่อ ๑) ตาย ๒) ลาออก ๓) สิ้นสภาพการเป็นผู้ใกล้เคียง หรือถูกเพิกถอนการเป็นผู้ใกล้เคียง ๔) ขาดคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด



แผนภาพที่ ๒.๔ แผนภูมิ การบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน^{๔๔}

^{๔๔} สำนักงานกิจการยุติธรรม, คู่มือปฏิบัติงานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) ตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท รีปรี้น จำกัด, ๒๕๖๓), หน้า ๒๐.

๒.๕.๔ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน^{๔๔}

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ บัญญัติให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนรวมตัวกันเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพมีหน้าที่และอำนาจกำกับดูแลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

การจัดตั้งและการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประชาชนจำนวนไม่น้อยกว่า ๕ คน ที่มีคุณสมบัติ ๑) เป็นบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย ๒) เป็นบุคคลที่บรรลุนิติภาวะ ๓) มีภูมิลำเนา หรือถิ่นที่อยู่ในเขตที่จะขอขึ้นทะเบียนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กฎหมายกำหนด สามารถดำเนินการขอจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน หากมีคุณสมบัติครบถ้วนกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจะมีคำสั่งแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย ประธาน รองประธาน เหนรัญญิก และเลขานุการ

ตารางที่ ๒.๗ จำนวนศูนย์ไกล่เกลี่ยและจำนวนผู้ไกล่เกลี่ยแยกรายอำเภอในจังหวัดปทุมธานี^{๔๖}

ชื่ออำเภอ	จำนวนศูนย์	จำนวนผู้ไกล่เกลี่ย
๑. อำเภอเมือง	๓	๒๖๒
๒. อำเภอสามโคก	๑	๔
๓. อำเภอลาดหลุมแก้ว	๒	๑๑
๔. อำเภอลองหลวง	๔	๓๓
๕. อำเภอลำลูกกา	๒	๓๓
๖. อำเภอธัญบุรี	๕	๒๕
๗. อำเภอหนองเสือ	๑	๓
รวม	๑๘	๓๗๑

๒.๕.๕ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

นับตั้งแต่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นต้นมา กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรมได้สนับสนุนให้มีการอบรมผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค

^{๔๔} เรื่องเดียวกัน หน้า ๑๙.

^{๔๖} “บัญชีรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ย”, กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://emediation.rlpd.go.th/mediator/listing> [๑ ตุลาคม ๒๕๖๗].

(เชื่อมั่นในหลักการร่วมกัน) ด้านเมตตาทายกรรม (ประพัตตัสสุภาพ จริ่งใจช่วยเหลือ) ด้านสาธารณโภคี (มีน้ำใจแบ่งปัน ให้ความร่วมมือช่วยเหลืองาน) ด้านเมตตาโมกกรรม (เคารพความคิดผู้อื่น ยึดมั่นจริยธรรม) โดยร่วมกันทำนายได้ร้อยละ ๘๔.๑ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๔๙}

พระมหาสุริยะ มหฺทโว (มาธรรม) ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักสาราณียธรรมเพื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลในจังหวัดนครราชสีมา” ผลการวิจัยพบว่า การสร้างความผูกพันตามหลักสาราณียธรรม ๖ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยรวมได้ร้อยละ ๖๘ ส่วนรูปแบบการประยุกต์หลักสาราณียธรรม พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทั้ง ๕ ด้าน ประกอบด้วย ๑) ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร ๒) ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ๓) ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ๔) ความจงรักภักดีต่อองค์กร ๕) ความเสียสละเพื่อองค์กร มีปัจจัยพื้นฐาน ๒ อย่าง คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการสร้างความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนั้นยังประยุกต์หลักสาราณียธรรม ๖ มาใช้เพื่อเป็นตัวส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมากยิ่งขึ้น^{๕๐}

ณัชชา อมราภรณ์ ทำการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงฆ์ในประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่า ๑. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงฆ์ในประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๔๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ๒. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงฆ์ในประเทศไทยพบผลการศึกษาดังนี้ ๑) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์กร ลักษณะของบทบาท ประสบการณ์ในการทำงาน มีอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงฆ์ในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ๒) หลักสาราณียธรรม ๖ มีอิทธิพลทางตรงส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ๓) รูปแบบการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงฆ์ใน

^{๔๙} อรพิน ตันติวิรุฬห์, “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวภาค ๒”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖).

^{๕๐} พระมหาสุริยะ มหฺทโว (มาธรรม), “การประยุกต์หลักสาราณียธรรมเพื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลในจังหวัดนครราชสีมา”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๔).

ประเทศไทย นอกจากนั้นยังมีหลักธรรมสาราณียธรรม ๖ เป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมความผูกพัน นอกจากนั้นยังมี ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เป็นฐานให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้วย^{๕๑}

วิฑูล หนูยิ้ม ชำย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยแนวทางพุทธสันติวิธี: กรณีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสหภาพนายความ กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่าคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือมีความซื่อสัตย์ มีความคิดสร้างสรรค์ มีสติปัญญา มีความเป็นกลาง ไม่มีอคติ มองการไกล่เกลี่ยในแง่ดี มีความอดทน เป็นผู้ฟังที่มีประสิทธิภาพ มีความยืดหยุ่น ไม่เป็นผู้ตัดสิน มีความอดุสาหะ เป็นผู้สมควรได้รับความนับถือ ให้เกียรติคู่พิพาท รักษาความลับของคู่พิพาท มีความสามารถในการเจรจาและสื่อสาร และมีความรู้และประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย ส่วนกระบวนการในการไกล่เกลี่ยยึดหลักอริยสัจ ๔ ในการวิเคราะห์ปัญหา รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ฯ โดยแนวทางพุทธสันติวิธี ประกอบด้วยรูปแบบด้านคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อันประกอบด้วยคุณสมบัติภายใน เป็นผู้มีสติ มีขันติ ไร้อคติ และมีพรหมวิหารธรรม คุณสมบัติภายนอก คือ มีกัลยาณมิตรธรรม มีศีลธรรม และมีคารวธรรม รูปแบบด้านวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใช้เมตตาธรรมตามหลักสาราณียธรรม และใช้หลักมัชฌิมาปฏิปทา สุดท้าย รูปแบบด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ใช้หลักอริยสัจ ๔ โดยมีเป้าหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ “สันติ” หรือการที่คู่พิพาทยุติข้อพิพาทโดย ไม่ติดใจเอาความต่อกันอีก^{๕๒}

สรุป หลักสาราณียธรรม ๖ อันได้แก่ ๑) เมตตากายกรรม ประพฤติดี ๒) เมตตาวาจากรรม วาจาดี ๓) เมตตามโนกรรม ปราศจากกิเลส ๔) สาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน ๕) สีสสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ ๖) ทิฏฐิสามัญญตา เห็นดีงาม เป็นหลักธรรมที่กล่าวถึงหลักการอยู่ร่วมกัน เมื่อนำมาเป็นหลักปฏิบัติ จะช่วยส่งเสริมจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมศาลอาญา ส่งผลต่อการบริหารจัดการขององค์กรสมาคม ส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัว ส่งเสริมความผูกพันของบุคลากรเทศบาลในจังหวัดนครราชสีมา มีอิทธิพลส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในประเทศไทย

^{๕๑} ณัชชา อมราภรณ์, “รูปแบบการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในประเทศไทย”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๔).

^{๕๒} วิฑูล หนูยิ้ม ชำย, “รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยแนวทางพุทธสันติวิธี: กรณีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสหภาพนายความ กรุงเทพมหานคร”, **ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๑).

ตารางที่ ๒.๘ สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยเกี่ยวกับสarasaniธรรม ๖

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
สุรอุฒ ฌ วรรณง	ผลการวิจัยพบว่าการบูรณาการหลักสarasaniธรรม ๖ ส่งผลต่อการบริหารจัดการของสมาคมสถาปนิกสยาม ในพระบรมราชูปถัมภ์ มี ๔ ด้านคือ ๑. ด้านเมตตาทายกรรม ๒. ด้านเมตตาวจีกรรม ๓. ด้านศีลสามัญญตา และ ๔. ด้านทฤษฏีสามัญญตา หลักสarasaniธรรม ๖ สามารถร่วมกันทำการบริหารจัดการของสมาคมสถาปนิกสยามฯ ได้
อรพิน ตันติวิรุฬห์	ผลการวิจัยพบว่าการบริหารจัดการองค์กร ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านการวางแผน ๒) ด้านการจัดองค์กร ๓) ด้านการจัดบุคลากร ๔) ด้านการอำนวยความสะดวก ๕) ด้านการประสานงานโดยบูรณาการกับหลักสarasaniธรรม ๖ ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค ๒ จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านทฤษฏีสามัญญตา ด้านเมตตาทายกรรม ด้านสาธารณโภคี และด้านเมตตามโนกรรม
พระมหาสุริยะ มหฺทโว (มจรธรรม)	ผลการวิจัยพบว่า การสร้างความผูกพันตามหลักสarasaniธรรม ๖ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยรวมในจังหวัดนครราชสีมา ทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความเสียสละเพื่อองค์กร นอกจากนั้นยังประยุกต์หลักสarasaniธรรม ๖ มาใช้เพื่อเป็นตัวส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมากยิ่งขึ้น
ณัชชา อมราภรณ์	ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงฆ์ในประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสพการณ์ในการทำงาน มีอิทธิพลทางอ้อม รูปแบบการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กร มีองค์ประกอบคือ การมีส่วนร่วมในกิจกรรม มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร พยายามปฏิบัติงานมากขึ้น ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ ลักษณะส่วนบุคคล โครงสร้างองค์กร ลักษณะของบทบาทประสพการณ์ในการทำงาน และหลักสarasaniธรรม ๖ ส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ ๒.๘ สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยเกี่ยวกับสารานุกรม ๖ (ต่อ)

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
วิฑูล หนูยิ้มซ้าย	ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการในการไกล่เกลี่ยยึดหลักอริยสัจ ๔ ในการวิเคราะห์ปัญหาไกล่เกลี่ย ประกอบด้วยคุณสมบัติภายในเป็นผู้มีสติ มีขันติ ไร้อคติ และมีพรหมวิหารธรรม และคุณสมบัติภายนอกคือ มีกัลยาณมิตรธรรม มีศีลธรรม และมีคารวธรรม รูปแบบด้านวิธีการไกล่เกลี่ยใช้บทบาท ด้านเมตตาตามหลักสารานุกรม และใช้เทคนิคที่เป็นทางสายกลางหรือมีขณิมาปฏิบัติ เป้าหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ “สันติ” คือการที่คู่พิพาทยุติข้อพิพาทโดยไม่ติดใจเอาความต่อกัน

๒.๖.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับการบูรณาการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงาน พบว่ามีผู้วิจัยหลาย ๆ ท่าน ได้ทำการศึกษาวิจัยไว้ โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

พระครูสมุห์ธนากร ธนโกโร (สบหนอง) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “พุทธบูรณาการเพื่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาเด็กและเยาวชนในถิ่นทุรกันดารของโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย” ผลการวิจัยพบว่า การนำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการเพื่อการบริหารจัดการ สามารถประยุกต์ใช้หลักอริยสัจ ๔ กับการบริหารจัดการ ได้แก่ ๑) การฝากครรภ์และการดูแลหลังคลอด (ฉันทะ) ๒) จัดตั้งศูนย์สำหรับเด็กด้วยโอกาสเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ (วิริยะ) ๓) ส่งเสริมทักษะด้านเทคโนโลยีและพัฒนาความสามารถพื้นฐาน (วิริยะ) ๔) ฝึกทักษะพื้นฐานทางการเกษตรแบบยั่งยืนและฝึกอาชีพ (จิตตะ) ๕) จัดกิจกรรมส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ (จิตตะ) ๖) ส่งเสริมให้เห็นคุณค่าในมรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา (วิมังสา) ๗) จัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ (วิริยะ) และ ๘) การปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลและการเข้าถึงเทคโนโลยีของครูและบุคลากรทางการศึกษา (วิริยะ)^{๕๓}

พุทธิพงษ์ กันทะรส ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมมาภิบาลเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการบริหารงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตใน

^{๕๓} พระครูสมุห์ธนากร ธนโกโร (สบหนอง), “พุทธบูรณาการเพื่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาเด็กและเยาวชนในถิ่นทุรกันดารของโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๗).

ภาคเหนือตอนบน” ผลการวิจัยพบว่าการบูรณาการด้วยหลักธรรมพละ ๔ โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานตามหลักปัญญาพละ และ พัฒนาตนเองจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในการบริการ การนำหลักจริยธรรม มาเป็นหลักปฏิบัติงาน เป็นพื้นฐานของความซื่อสัตย์และความโปร่งใส และการมีจิตอาสาปฏิบัติตามงานตามหลัก 7S มีการวิเคราะห์โอกาสอุปสรรค มีการจัดทำแผนดำเนินงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กำหนดโครงสร้างองค์กรที่ดี ช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน บุคลากรทำงานได้เร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น^{๕๔}

อดิศักดิ์ ปิยะสุวรรณ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมนวัตกรรมการบริหารงานของการประปานครหลวง” ผลการวิจัยพบว่าการบูรณาการหลักอิทธิบาท ๔ สามารถนำหลักการบริหารจัดการมาเป็นพื้นฐานเพื่อส่งเสริมนวัตกรรมการบริหารงานของการประปา นครหลวง คือ การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม เพื่อส่งเสริมนวัตกรรมการบริหารงานของการประปา นครหลวง สามารถส่งเสริมนวัตกรรมการบริหารงานของการประปา นครหลวง ดังนี้ ๑) การสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา เสริมสร้างระบบผลิตให้มีเสถียรภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ๒) การยกระดับขีดความสามารถองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ๓) การส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและยึดมั่นธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืน ๔) การสร้างความมั่นคงขององค์กร โดยการเพิ่มความมั่นคง ทางด้านการเงิน บริหารจัดการเงินและการบัญชีให้มีประสิทธิภาพใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า มีมาตรฐานสูง^{๕๕}

อวยชัย รางชัยกุล ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเกษตรจังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่าการบูรณาการหลักพละ ๔ มี ๔ ด้านดังนี้ ๑) ด้านปัญญาพละ กำลังความรู้ คือการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ ทำการฝึกอบรมตามระเบียบของทางราชการและนำองค์ความรู้ที่ได้มาปฏิบัติ ๒) ด้านวิริยพละ นำสู่การปฏิบัติ มีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างขยันขันแข็ง ๓) ด้านอนวัชพละ ซื่อสัตย์สุจริต คือมีความรับผิดชอบ สร้างความเชื่อมั่น ปลุกสร้างศรัทธาแก่ผู้รับบริการ ๔) ด้านสังคพละ มีจิตอาสา คือการช่วยแก้ไขปัญหาลูกอุปสรรค สามารถทำงานนอกเวลาได้ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานทั้ง ๕ ด้าน ประกอบด้วย ๑) การทำงานเป็นทีม ๒) การยึดมั่นในความถูกต้อง ๓) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ

^{๕๔} พุทธิพงษ์ กันทะรส, “การบูรณาการหลักพุทธธรรมมาภิบาลเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๓).

^{๕๕} อดิศักดิ์ ปิยะสุวรรณ, “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมนวัตกรรมการบริหารงานของการประปา นครหลวง”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖).

ในอาชีพ ๔) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๕) การบริการที่ดี โดยปฏิบัติงานตามหลัก 7S ในการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงาน^{๕๖}

แสนสุริยา รักเสมอ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารจัดการสุขภาวะองค์กรของผู้สูงอายุในจังหวัดเพชรบูรณ์” ผลการวิจัยพบว่า การบูรณาการหลักพระธรรม ๔ เพื่อให้เกิดการส่งเสริมการบริหารจัดการมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ด้านกำลังความรู้ (ปัญญาผล) ด้านนำสู่การปฏิบัติ (วิริยผล) ด้านชื่อเสียงสุจริต (อนวัชผล) และด้านมีจิตอาสา (สังคหผล) โดยร่วมกับกระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดการบริหารงานอย่างมีคุณภาพ ได้แก่ การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุง อันจะนำไปสู่การบริหารจัดการสุขภาวะองค์กรของผู้สูงอายุได้แก่ ด้านสุขภาวะทางกาย ด้านสุขภาวะทางจิต ด้านสุขภาวะทางสังคม ด้านสุขภาวะทางจิตวิญญาณ การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม และควบคุมปัจจัยที่มีผลต่อสุขภาพได้^{๕๗}

สรุป การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารจัดการในองค์กรต่าง ๆ สามารถนำหลักพุทธธรรมที่หลากหลายมาใช้บูรณาการได้ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ ลักษณะและปัญหาขององค์กร จากข้อมูลที่นักวิจัยต่าง ๆ ศึกษา ได้มีการนำหลักธรรม ได้แก่ หลักอิทธิบาท ๔ หลักพระธรรม ๔ นำมาบูรณาการกับหลักการบริหารทางรัฐประศาสนศาสตร์ ได้แก่ “7S” เพื่อทำแผนงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร ยกย่องขีดความสามารถและสมรรถนะขององค์กร ทำให้องค์กรและแผนงานมีประสิทธิภาพ มีนวัตกรรม มีธรรมาภิบาล และสร้างความมั่นคงให้องค์กร

ตารางที่ ๒.๙ สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยเกี่ยวกับการบูรณาการ

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
พระครูสมุห์ธนากร ธนโกโร (สบหนอง)	ผลการวิจัยพบว่า การนำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการเพื่อการบริหารจัดการ สามารถประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท ๔ กับการบริหารจัดการ ได้แก่ ๑) ฉันทะ ใช้กับการฝากครรภ์และการดูแลหลังคลอด ๒) วิริยะ ใช้กับการจัดตั้งศูนย์สำหรับเด็ก ส่งเสริมพัฒนาความสามารถพื้นฐาน บูรณาการปรับตัวให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล ๓) จิตตะ ใช้กับ

^{๕๖} อวยชัย ราชชัยกุล, เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเกษตรจังหวัดชลบุรี”, *คุณวินิพนธ์ปรัชญาคุณวินิพนธ์* สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖).

^{๕๗} แสนสุริยา รักเสมอ, “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารจัดการสุขภาวะองค์กรของผู้สูงอายุในจังหวัดเพชรบูรณ์”, *คุณวินิพนธ์ปรัชญาคุณวินิพนธ์* สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖).

ตารางที่ ๒.๙ สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยเกี่ยวกับการบูรณาการ (ต่อ)

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
พุทธิพงษ์ กัณฺเฑรณ	การฝึกทักษะพื้นฐานแบบยั่งยืน จัดกิจกรรมส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ๔) วิมังสา ใช้ในการส่งเสริมให้เห็นคุณค่าในมรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา
อดิศักดิ์ ปิยะสุวรรณ	ผลการวิจัยพบว่าการบูรณาการด้วยหลักธรรมผละ ๔ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพทำงานของบุคลากรในการบริการ การนำหลักจริยธรรมมาเป็นหลักปฏิบัติงาน เป็นพื้นฐานของความซื่อสัตย์และการมีจิตอาสาปฏิบัติตามงานตามหลัก 7S มีการวิเคราะห์โอกาส อุปสรรคจัดทำแผนที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กำหนดโครงสร้างองค์กรที่ดีช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น
อวยชัย รางชัยกุล	ผลการวิจัยพบว่าการบูรณาการหลักอิทธิบาท ๔ เพื่อส่งเสริมนวัตกรรมการบริหารงาน การวางแผน การจัดการ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงานและการควบคุม สามารถส่งเสริมนวัตกรรมการบริหารงาน ดังนี้ ๑) สร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบ ๒) ยกระดับขีดความสามารถองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ๓) ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีและยึดมั่นธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืน ๔) สร้างความมั่นคงขององค์กร
แสนสุริยา รักเสมอ	ผลการวิจัยพบว่าการบูรณาการหลักผละ ๔ ช่วยแก้ไขปัญหาอุปสรรค ในการทำงานได้ สามารถเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานทั้ง ๕ ด้าน ประกอบด้วย ๑. การทำงานเป็นทีม ๒. การยึดมั่นในความถูกต้อง ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ๔. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๕. การบริการที่ดี โดยปฏิบัติงานตามหลัก 7S ในการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงาน
	ผลการวิจัยพบว่าการบูรณาการหลักผละ ๔ เพื่อให้เกิดการส่งเสริมการบริหารจัดการมากยิ่งขึ้น โดยร่วมกับกระบวนการบริหารจัดการทำให้เกิดการบริหารงานอย่างมีคุณภาพ ในการวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุง นำไปสู่การบริหารจัดการสุขภาวะองค์กรรวมของผู้สูงอายุ ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม และควบคุมปัจจัยที่มีผลต่อสุขภาพได้

๒.๖.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับหลักการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงาน พบว่ามีผู้วิจัยหลาย ๆ ท่าน โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

นิชาพัฒน์ คำดี ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธจริยธรรมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน” ผลการวิจัยพบว่า ๑. การปฏิบัติงานของบุคลากรตามหลักภavana ๔ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรได้รับการอบรม มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ๒. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากร พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากร และสามารถร่วมกันทำนุบำรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ หลักภavana ๔ ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากร และสามารถร่วมกันทำนุบำรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ ๓. การบูรณาการหลักพุทธจริยธรรมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ของงานเพิ่มมากขึ้นทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนได้ บรรลุเป้าหมาย บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบวินัยขององค์กร มีความอดทนมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล มีความรู้และความเข้าใจในระบบงานเรียนรู้กระบวนการทำงานเร็วขึ้น ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานได้ ด้านการบริการเป็นเลิศ ประชาชนได้รับการบริการที่ดี รวดเร็วขึ้น ตรงตามความต้องการของประชาชน ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ร่วมกันทำงานให้สำเร็จเร็วขึ้น^{๕๕}

ปาริชาติ เปรมวิชัย ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก” ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี ผลการวิจัยพบว่า ๑. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ๒. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก พบว่ากระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลกระทบต่อพัฒนา ๒ ด้าน ได้แก่ด้านการพัฒนาและด้านการฝึกอบรม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาสามารถทำนายประสิทธิผลการพัฒนา ได้สูงสุด รองลงมาเป็นด้านการฝึกอบรม หลักภavana ๔ ส่งผลกระทบต่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ๓ ด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปัญญาภavana ด้านกายภavana และด้านจิต

^{๕๕} นิชาพัฒน์ คำดี, “การบูรณาการหลักพุทธจริยธรรมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน”, *ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖).

ภาวนา ตามลำดับ การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง ๓ ด้าน ประกอบไปด้วย ๑) ด้านการพัฒนาปัจเจกบุคคล ๒) ด้านการพัฒนาสายอาชีพ ๓) ด้านการพัฒนาองค์กร^{๕๙}

พระ อุดมกิจสกุล ได้วิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย ดิสทริบิวชั่น จำกัด” ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสานวิธี การวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนาและการสนทนากลุ่มเฉพาะ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ๑) ความซื่อสัตย์ ได้แก่ มีความยึดมั่นในความซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานวิชาชีพ สร้างความตระหนักด้วยการสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อพนักงาน ๒) การมีใจรักในการทำงาน ๓) ความรักองค์กร ๔) การทำงานโดยมุ่งเน้นผลสำเร็จ ๕) ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ๑) กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ๒ ด้าน คือ ด้านการฝึกอบรม และด้านการพัฒนา ๒) หลักภาวนา ๔ ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ๒ ด้าน คือ ด้านจิตภาวนา และด้านศีลภาวนา แสดงว่า หลักภาวนา ๔ สามารถร่วมกันทำนวยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ทั้ง ๕ ด้าน โดยมีปัจจัยที่ส่งเสริม คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์^{๖๐}

วินัส ธรรมสาโรชต์ ได้วิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักไตรสิกขาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดราชบุรี” ดำเนินการวิจัยแบบผสานวิธีโดยการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาภาคสนามด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มเฉพาะ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ ๑) การพัฒนาตนเองทางวิชาชีพ ๒) มีจิตวิญญาณความเป็นครู ๓) ศักยภาพในการจัดการเรียนการสอน ๔) ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ๕) ทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ๑) กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากร ๓ ด้าน คือ การพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา ๒) หลักไตรสิกขาส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ๒ ด้าน คือ ปัญญา (องค์ความรู้) และศีล (พฤติกรรม) การบูรณาการหลักไตรสิกขาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง ๕ ด้านประกอบด้วย ศักยภาพในการจัดการเรียนการสอน ทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาตนเองทาง

^{๕๙} ปาริชาติ เปรมวิชัย, “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖).

^{๖๐} พระ อุดมกิจสกุล, “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย ดิสทริบิวชั่น จำกัด”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖).

วิชาชีพ และมีจิตวิญญาณความเป็นครู โดยนำหลักไตรสิกขาเข้ามาบูรณาการเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์^{๖๑}

ปิยะ ปะดังทา ได้วิจัยเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะเชิงพุทธเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรศาลปกครอง” ผลการวิจัยพบว่าการบูรณาการโดยใช้หลักปัญญา ๓ ได้แก่ สุตมยปัญญา การเรียนรู้ จินตามยปัญญา การทบทวน ภาวนามยปัญญา นำมาปฏิบัติ สามารถช่วยการพัฒนาสมรรถนะเชิงพุทธเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัล สามารถนำองค์กรไปสู่เป้าหมายตามความประสงค์ คือมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้งานได้ผลคนเป็นสุข และพบว่าองค์ประกอบสมรรถนะที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรศาลปกครอง มี ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง ด้านคุณสมบัติส่วนตัว และด้านแรงจูงใจ หลักปัญญา ๓ สามารถร่วมกันทำนุบำรุงการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัล และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ภาวนามยปัญญา การปฏิบัติ สุตมยปัญญา การเรียนรู้ และจินตามยปัญญา การทบทวน สามารถทำนุบำรุงการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรได้ตามลำดับ^{๖๒}

สรุป การปฏิบัติตามหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงาน มีหลายหลักธรรมที่ยึดเป็นหลักได้ ได้แก่หลักภavana ๔ สามารถส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ทำให้ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้หลักภavana ๔ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก ส่งผลต่อการพัฒนาและฝึกอบรม ๓ ด้าน คือการพัฒนาปัจเจกบุคคล พัฒนาสายอาชีพ และพัฒนาองค์กร หลักภavana ๔ ยังใช้เป็นหลักในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทไพรชฌนิย์ไทย ดิสทริบิวชั่น จำกัด ทำให้มีความซื่อสัตย์ มีใจรักในการทำงาน มีความรักในองค์กร ทำงานโดยมุ่งเน้นผลสำเร็จและพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ส่วนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดราชบุรี ซึ่งใช้หลักธรรมไตรสิกขา ส่งผลต่อการพัฒนาในด้านการศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนา และส่งผลต่อการพัฒนาด้านปัญญา องค์ความรู้ และพฤติกรรม การนำหลักธรรมปัญญา ๓ มาช่วยในการพัฒนาสมรรถนะเชิงพุทธเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรศาลปกครอง สามารถช่วยการพัฒนาการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัล นำองค์กรไปสู่เป้าหมายตามความประสงค์ได้

^{๖๑} วินัส ธรรมสาโรชิต, “การบูรณาการหลักไตรสิกขาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดราชบุรี”, *ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖).

^{๖๒} ปิยะ ปะดังทา, “การพัฒนาสมรรถนะเชิงพุทธเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรศาลปกครอง”, *ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

ตารางที่ ๒.๑๐ สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยเกี่ยวกับหลักการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงาน

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
นิชาพัฒน์ คำดี	ผลการวิจัยพบว่า การบูรณาการหลักพุทธจริยธรรมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงาน มีศักยภาพในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน ให้บรรลุเป้าหมายได้ ด้านจริยธรรม บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบวินัย ตามหลักธรรมาภิบาล มีความรู้และความเข้าใจในระบบงานดี เรียนรู้กระบวนการทำงานเร็วขึ้น ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น ตรงตามความต้องการ และทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้งานสำเร็จเร็วขึ้น
ปาริชาติ เปรมวิชัย	ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อการพัฒนา ด้านการพัฒนา และด้านการฝึกอบรม หลักภาวะ ๔ ส่งผลต่อการพัฒนา ๓ ด้าน ได้แก่ ปัญญา ภาวะ กายภาวะ และจิตภาวะ ได้ตามลำดับ
พีระ อุดมกิจสกุล	ผลการวิจัยพบว่า หลักภาวะ ๔ ส่งผลต่อการพัฒนา ๒ ด้าน คือ ด้านจิตภาวะ และด้านสัลภาวะ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง ๕ ด้าน ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์การมีใจรักในการให้บริการ ความรักองค์กร การทำงานโดยมุ่งเน้นผลสำเร็จ และความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้หลักภาวะ ๔ สามารถทำงานอย่างมีสติ สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน
วินัส ธรรมสาโรรัชต์	ผลการวิจัยพบว่า การบูรณาการหลักไตรสิกขาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง ๕ ด้านประกอบด้วย ศักยภาพในการจัดการเรียนการสอน ทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาตนเองทางวิชาชีพ และมีจิตวิญญาณความเป็นครู ใช้หลักไตรสิกขาส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ๒ ด้าน คือ ปัญญา พฤติกรรม โดยนำหลักไตรสิกขาเข้ามาบูรณาการเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีสติและการแก้ไขโดยใช้หลักเหตุผล

ตารางที่ ๒.๑๐ สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยเกี่ยวกับหลักการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงาน (ต่อ)

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
ปิยะ ปะตังทา	ผลการวิจัยพบว่าการบูรณาการโดยใช้หลักปัญญา ๓ ได้แก่ สุตมย ปัญญา การเรียนรู้ จินตามยปัญญา การทบทวน ภาวนามยปัญญา นำมาปฏิบัติสามารถช่วยการพัฒนาสมรรถนะเชิงพุทธเพื่อการเรียนรู้ เทคโนโลยีดิจิทัล สามารถนำองค์กรไปสู่เป้าหมายตามความประสงค์ ได้ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้งานได้ผลคนเป็นสุข

๒.๖.๔ งานวิจัยเกี่ยวกับผู้ใกล้ชิด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดหรือผู้ประนีประนอม และศูนย์ใกล้เคียง พบว่ามีผู้วิจัยหลาย ๆ ท่านได้ทำการศึกษาวิจัยไว้ โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

รวิภัทร ประภาณัน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมเชิงพุทธของผู้ประนีประนอมศาลอาญา” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งต่อการส่งเสริมจริยธรรม และนำเสนอการส่งเสริมจริยธรรม ๑) หลักการส่งเสริมจริยธรรมส่งต่อต่อจริยธรรมของผู้ประนีประนอมศาลอาญา ๔ ด้าน ประกอบด้วยการรักษามาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้ ยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพ การยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง การยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม ๒) หลักสารณียธรรม ๖ ส่งต่อต่อจริยธรรมเชิงพุทธของผู้ประนีประนอมศาลอาญา ประกอบด้วย สีสสามัญญตา สาธารณโภคี เมตตาวจีกรรม ทิฏฐิสามัญญตา ๓) การส่งเสริมจริยธรรมเชิงพุทธของผู้ประนีประนอม ประกอบด้วย จริยธรรม ๓ ด้าน คือ อุดมการณ์ของผู้ประนีประนอม จริยธรรมเกี่ยวกับการประนีประนอม ประกอบด้วย จริยธรรม ๓ ด้าน คือ อุดมการณ์ของผู้ประนีประนอม จริยธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ จริยธรรมเกี่ยวกับการดำรงตนและครอบครัว และจริยธรรมทั้ง ๓ ด้าน อาศัยหลักการส่งเสริมของหลักสารณียธรรม ๖^{๖๓}

สุนทร ทิมจ้อย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “กระบวนการใกล้เคียงคดีอาญาในชั้นศาลอุทธรณ์เพื่อระงับข้อพิพาท แก้ไข ฟ้นฟู เยียวยา ให้อภัย โดยพุทธสันติวิธี” ผลการวิจัยพบว่าสามารถใช้หลักอริยสัจ ๔ ได้แก่ ทุกข์ สมุทัย นิโรธ มรรค ให้เกิดประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ย และผู้ประนีประนอมต้องมีพรหมวิหาร ๔ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา ควบคุมกระบวนการอย่างมีสติ และขันติ เพื่อให้เกิดสันติภาพภายใน สันติภาพภายนอก และเกิดสังคมสันติสุข เพื่อบรรเทาข้อพิพาท แก้ไข ฟ้นฟู เยียวยา ให้อภัย โดยพุทธสันติวิธีประกอบไปด้วย การไกล่เกลี่ยพื้นสัมพันธ์เพื่อสันติภาพ ๖ ด้านคือ

^{๖๓} รวิภัทร ประภาณัน, “รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมเชิงพุทธของผู้ประนีประนอมศาลอาญา”, **ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

๑) ให้โอกาสจำเลยและผู้เสียหายบอกเล่าความจริง ๒) ให้จำเลยได้รู้สึกสำนึกถึงผลกระทบจากการกระทำความผิด ๓) หามาตรการเยียวยาผู้เสียหาย ๔) ได้แสดงความรับผิดชอบและแก้ไข ๕) สานสัมพันธ์กันต่อไปได้ และไม่กระทำความผิดซ้ำอีก ๖) ผู้เสียหายให้อภัย ถอนคำร้องทุกข์-จำหน่ายคดี และรอกการลงโทษ^{๒๔}

อุบลวรรณ ชันธหิรัญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี : กรณีศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอบางคนที จังหวัดศรีสะเกษ” ผลการวิจัยพบว่าสามารถนำทฤษฎีหลักการบริหารจัดการ 4M's และ 7s McKinsey เพื่อจัดทำรูปแบบ (SAWAI Model) ตามแนวทางของหลักอริยสัจ ๔ ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน คือ ทุกข์ สมุทัย นิโรธ มรรค ในการบริหารงาน และปฏิบัติเพื่อขจัดสาเหตุของปัญหาของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ มีองค์ประกอบ ดังนี้ ๑) S : Skills ๒) A : Aspiration ๓) W : Wisdom ๔) A : Acknowledgement ๕) I : Integration การบูรณาการการทำงานร่วมกันของ คณะทำงานที่มาจาก “บวร” บ้าน วัด โรงเรียน/หน่วยราชการ และการบูรณาการการทำงานร่วมกัน กับหน่วยงานภายนอก ระหว่างภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคประชาสังคม เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายพันธมิตร^{๒๕}

มากุล คชชา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ : กรณีศึกษา ศาลแรงงานภาค ๒” ผลการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการไกล่เกลี่ยได้แก่ คู่ความไม่สมัครใจเข้าร่วมไกล่เกลี่ย ทักษะของผู้พิพากษาสมทบในการไกล่เกลี่ย คู่ความเลือกใช้วิธีการไกล่เกลี่ยเพื่อประวิงเวลาในการดำเนินคดีและปัญหาจากบุคคลภายนอก มีการใช้หลักพุทธสันติวิธีที่ใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ “สติ ขันติ สันติ” บูรณาการ ร่วมกับ “องค์ประกอบของธรรม” ได้แก่ หลักอริยสัจ ๔ หลักอคติ ๔ หลักพรหมวิหาร ๔ และหลักสัปปุริสธรรม ๗ ในการเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ส่วนการนำเสนอกระบวนการไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ ด้วยวิธีบูรณาการให้สอดคล้องกับสภาพ ปัญหาความขัดแย้งที่เน้นจากข้างใน โดยการพัฒนาสติเป็นฐานแล้วออกไปสู่การไกล่เกลี่ยของคู่ความ ซึ่งมี ๔ ขั้นตอน ดังนี้ ๑) เตรียมความพร้อมและลดภาวะอารมณ์ ๒) วิเคราะห์ และค้นหาสาเหตุข้อพิพาท ๓) จัดการปัญหาความขัดแย้ง

^{๒๔} สุนทร ทิมจ้อย, “กระบวนการไกล่เกลี่ยคดีอาญาในชั้นศาลอุทธรณ์เพื่อระงับข้อพิพาท แก้ไข พินทุพิพาท ให้อภัย โดยพุทธสันติวิธี”, *ดัชนีนิพนธ์พุทธศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖).

^{๒๕} อุบลวรรณ ชันธหิรัญ, “รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี : กรณีศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอบางคนที จังหวัดศรีสะเกษ”, *ดัชนีนิพนธ์พุทธศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

๔) หาทางออกหรือข้อตกลงร่วมกันในการแก้ปัญหาและขจัดอุปสรรค เพื่อส่งผลให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลแรงงานภาค ๒ ประสบความสำเร็จ คู่ความมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดไป^{๖๖}

ชลัท ประเทืองรัตนนา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี บูรณาการ : กรณีศึกษาเทศบาลนครพิษณุโลก” ผลการวิจัยพบว่าปัญหาความขัดแย้งในเมืองพิษณุโลก เกิดจากโครงการพัฒนาของรัฐกระทบกับเอกชน และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างเอกชนด้วยกันเอง ปัจจัยที่จะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ประกอบด้วย คนกลางที่มีความรู้ มีทักษะ เป็นผู้เสียสละ มุ่งมั่นในการดำเนินการ เชื่อฟังคนกลาง หากผู้บริหารองค์กรเห็นความสำคัญและสนับสนุน ผลักดันด้วยความมุ่งมั่นให้คนคืนดีกัน อยู่ร่วมกันได้โดยเมตตา และบุคลากรในองค์กรก็ร่วมกันผลักดัน ส่งเสริมสนับสนุนการไกล่เกลี่ย ผลักดันให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่ดีของผู้บริหาร และคนในชุมชน ร่วมผลักดันให้ใช้วิธีการพูดคุยดำเนินการไกล่เกลี่ย ก็จะบรรลุเป้าหมายได้^{๖๗}

สรุป การปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอม ยึดมั่นในหลักคุณธรรมจริยธรรม ใช้หลักพุทธสันติวิธีในกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยสามารถใช้หลักธรรมต่าง ๆ ได้แก่ สาราณียธรรม ๖ พรหมวิหาร ๔ หลักอริยสัจ ๔ หลักสัปปริสธรรม ๗ มาเป็นแนวทางปฏิบัติได้ และปัจจัยที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยสำเร็จประกอบด้วยคนกลางที่มีความรู้ มีทักษะ มีคุณธรรมจริยธรรม เป็นที่เคารพของคู่กรณี ส่วนองค์กรที่เป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยต้องสนับสนุนให้มีทรัพยากรที่พร้อม เช่นสถานที่ คน และอุปกรณ์

ตารางที่ ๒.๑๑ สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยเกี่ยวกับผู้ไกล่เกลี่ย

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
รวีภัทร ประภาณัน	ผลการวิจัยพบว่าการส่งเสริมจริยธรรมเชิงพุทธของผู้ประนีประนอม ศาลอาญาพบว่าการรักษามาตรฐาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพ การยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง การยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม หลักสาราณียธรรม ๖ ส่งผล ๔ ด้าน คือ สील สามัญญตา สาธารณโมคิ เมตตาวจีกรรม และทัญญูสามัญญตา

^{๖๖} มากุล คชชา, “กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ : กรณีศึกษา ศาลแรงงานภาค ๒”, **ดัชนีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๑).

^{๖๗} ชลัท ประเทืองรัตนนา, “รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีบูรณาการ : กรณีศึกษา เทศบาลนครพิษณุโลก”, **ดัชนีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๑).

ตารางที่ ๒.๑๑ สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยเกี่ยวกับผู้ไกล่เกลี่ย (ต่อ)

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
สุนทร ทิมจ้อย	ผลการวิจัยพบว่าสามารถใช้หลักอริยสัจ ๔ ในการไกล่เกลี่ย ร่วมกับพรหมวิหาร ๔ เพื่อให้เกิดสันติภาพภายใน สันติภาพภายนอก และเกิดสังคมสันติสุข ระวังข้อพิพาท โดยพุทธสันติวิธีพื้นสัมพันธ์เพื่อสันติภาพ ๖ ด้าน คือ ๑) บอกเล่า ความจริง ๒) ให้จำเลยได้รู้สึกสำนึก ๓) เยียวยาผู้เสียหาย ๔) ได้แสดงความรับผิดชอบ ๕) สานสัมพันธ์กันต่อไปไม่ทำผิดซ้ำอีก ๖) ผู้เสียหายให้อภัยกัน
อุบลวรรณ ชันธหิรัญ	ผลการวิจัยพบว่าสามารถนำทฤษฎีหลักการบริหารจัดการ 4M's และ 7s McKinsey เพื่อจัดทำรูปแบบ (SAWAI Model) ตามหลักอริยสัจ ๔ เพื่อขจัดสาเหตุของปัญหาของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ย ฯ เมืองประกอบคือ ๑) S : Skills ๒) A : Aspiration ๓) W : Wisdom ๔) A : Acknowledgement ๕) I : Integration
มากุล คชชา	ผลการวิจัยพบว่า การใช้หลักพุทธสันติวิธีที่ใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ “สติ ขันติ สันติ” บูรณาการร่วมกับ “องค์ประกอบของธรรม” ได้แก่ หลักอริยสัจ ๔ หลักอคติ ๔ หลักพรหมวิหาร ๔ และหลักสัปปริสธรรม ๗ ในการส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อส่งผลให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลแรงงานประสบความสำเร็จ
ชลัท ประเทืองรัตน	ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่จะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ประกอบด้วย คนกลาง ที่มีความรู้ มีทักษะ เป็นผู้เสียสละ มีทักษะในการฟัง มุ่งมั่นในการดำเนินการ มีคุณธรรมจริยธรรม คู่กรณีมีความเคารพต่อกันฝ่าย มีการแสดงความรับผิดชอบ มีความเคารพเพื่อฟังคนกลาง ผู้บริหารองค์กรส่งเสริมสนับสนุนการไกล่เกลี่ย ผลักดันให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่ดี ใช้วิธีการพูดคุยมากกว่าการนิ่งเฉยหรือทะเลาะเบาะแว้งกัน มีการเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอ การไกล่เกลี่ยก็จะบรรลุเป้าหมายได้

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” มีตัวแปร (Variables) สำหรับการวิจัยดังแสดงในกรอบแนวคิด ดังนี้

๑. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

๑) หลักการส่งเสริมศักยภาพ^{๖๘} ประกอบด้วย ๑. การฝึกอบรม ๒. การศึกษา ๓. การพัฒนา ด้วยเหตุผลว่า เป็นหลักการที่เหมาะสมกับหลักการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี จึงมีความเหมาะสมในการศึกษาครั้งนี้

๒) หลักสารณียธรรม ๖^{๖๙} ประกอบด้วย ๑. เมตตากรรม ประพฤติดี ๒. เมตตาวจีกรรม วาจาดี ๓. เมตตาโมหกรรม ปราศจากกิเลส ๔. สาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน ๕. สีสสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ ๖. ทิฐิสามัญญตา เห็นดีงาม ด้วยเหตุผลว่า เป็นหลักธรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสามัคคีของหมู่คณะ ลดความขัดแย้ง สามารถสร้างความสงบสุขให้แก่สังคมได้ จึงมีความเหมาะสมในการศึกษาครั้งนี้

๒. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี^{๗๐} ประกอบด้วย ๑. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม ๒. เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ๓. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ๔. ซื่อสัตย์สุจริต ๕. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ๖. รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง ๗. ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด ด้วยเหตุผลว่า ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ ระบุว่าผู้ไกล่เกลี่ยต้องปฏิบัติตามหลักดังกล่าว จึงมีความเหมาะสมในการศึกษาครั้งนี้

^{๖๘} Nadler and Wiggs, *Corporate Human Resource Development*, (New York: Van. Nostrand Reinhold Company, 1989), p. 3.

^{๖๙} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๑๗/๒๕๗.

^{๗๐} “พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒”, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖ ตอนที่ ๖๗ ก (๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒) : ๔.

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



แผนภาพที่ ๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” มีวัตถุประสงค์ คือ ๑) เพื่อศึกษาศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ๒) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี และ ๓) เพื่อนำเสนอการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์ผลการวิจัย นำมาสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) เพื่อยืนยันผลการศึกษา วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วยกระบวนการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒ การวิจัยเชิงปริมาณ

๓.๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๓ การวิจัยเชิงคุณภาพ

๓.๓.๑ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๓.๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัย โดยใช้การ

วิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) มีแบบแผนการวิจัยแบบกลุ่มเดียวศึกษาสถานการณ์โดยไม่มีการทดลอง (The One Shot Non-Experiment Case Study)

๓.๒ การวิจัยเชิงปริมาณ

รูปแบบการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการโดยศึกษาจากแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งตัวแปรอิสระคือ หลักการส่งเสริมศักยภาพ และหลักสาราณียธรรม ๖ ตัวแปรตามคือ ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ตามกระบวนการวิจัยดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑) ประชากร เจาะจงประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใกล้เคียงซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี จำนวน ๓๗๑ คน^๑

๒) กลุ่มตัวอย่าง

๒.๑) การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane^๒

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ N = จำนวนประชากรทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างกำหนดให้มี

ค่าเท่ากับ ๐.๐๕ ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕%

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{371}{1 + 371(0.05)^2}$$

^๑ บัญชีรายชื่อผู้ใกล้เคียง, กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://emediation.rlpd.go.th/mediator/listing> [๑ ตุลาคม ๒๕๖๗].

^๒ Yamane, T., *Statistics : An Introductory Analysis*, 3rd ed., (New York: Harper and Row, 1973), p. 136.

$$\begin{aligned} n &= \frac{371}{1.9275} \\ n &= 192.477 \\ n &= 193 \end{aligned}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างของผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ในครั้งนี้มี จำนวน ๑๙๓ ตัวอย่าง

๒.๒) ทำการคำนวณจำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม โดยวิธีการเทียบสัดส่วน ตามสูตร

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนผู้ไกล่เกลี่ยในอำเภอ} \times \text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนผู้ไกล่เกลี่ยทั้งจังหวัด}}$$

การกระจายกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากร แสดงไว้ในตารางที่ ๓.๑

ตารางที่ ๓.๑ การกระจายกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากร^๓

ชื่ออำเภอ	จำนวนประชากร	คำนวณ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑. อำเภอเมือง	๒๖๒	$262 \times 193 / 371$	๑๓๖
๒. อำเภอสามโคก	๔	$4 \times 193 / 371$	๒
๓. อำเภอลาดหลุมแก้ว	๑๑	$11 \times 193 / 371$	๖
๔. อำเภอลองหลวง	๓๓	$33 \times 193 / 371$	๑๗
๕. อำเภอลำลูกกา	๓๓	$33 \times 193 / 371$	๑๗
๖. อำเภอธัญบุรี	๒๕	$25 \times 193 / 371$	๑๓
๗. อำเภอหนองเสือ	๓	$3 \times 193 / 371$	๒
รวมประชากร	๓๗๑	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	๑๙๓

^๓ “บัญชีรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ย”, กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://emediation.rlpd.go.th/mediator/listing> [๑ ตุลาคม ๒๕๖๗].

๓.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๑) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี แบ่งเป็น ๔ ตอน

ตอนที่ ๑ สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ย และจำนวนกรณีที่เคยไกล่เกลี่ย เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๖ ข้อ

ตอนที่ ๒ สอบถามเกี่ยวกับหลักการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย ประกอบด้วยข้อคำถาม ๑๒ ข้อ โดยแยกตามตัวแปรดังนี้

- | | |
|--------------------|-------------|
| (๑) ด้านการฝึกอบรม | จำนวน ๔ ข้อ |
| (๒) ด้านการศึกษา | จำนวน ๔ ข้อ |
| (๓) ด้านการพัฒนา | จำนวน ๔ ข้อ |

ตอนที่ ๓ สอบถามเกี่ยวกับหลักสารานุกรม ๖ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด ๑๘ ข้อ โดยแยกตามตัวแปรดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|-------------|
| (๑) ด้านเมตตากายกรรม ประพฤติดี | จำนวน ๓ ข้อ |
| (๒) ด้านเมตตาวาจกรรม วาจาดี | จำนวน ๓ ข้อ |
| (๓) ด้านเมตตามโนกรรม ปราศจากผิด | จำนวน ๓ ข้อ |
| (๔) ด้านสาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน | จำนวน ๓ ข้อ |
| (๕) ด้านศีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ | จำนวน ๓ ข้อ |
| (๖) ด้านทิวาสัญญา เห็นดีงาม | จำนวน ๓ ข้อ |

ตอนที่ ๔ สอบถามเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี โดยยึดตามหลักจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด ๒๑ ข้อ โดยแยกตามตัวแปรดังนี้

- | | |
|---|-------------|
| (๑) ด้านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม | จำนวน ๓ ข้อ |
| (๒) ด้านเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง | จำนวน ๓ ข้อ |
| (๓) ด้านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว | จำนวน ๓ ข้อ |
| (๔) ด้านซื่อสัตย์สุจริต | จำนวน ๓ ข้อ |
| (๕) ด้านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ | จำนวน ๓ ข้อ |
| (๖) ด้านรักษาความลับที่เกี่ยวข้อง | จำนวน ๓ ข้อ |
| (๗) ด้านไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด | จำนวน ๓ ข้อ |

ตอนที่ ๒ ถึงตอนที่ ๔ ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale^๔ ซึ่งจะมีข้อความแบบประมาณค่าที่ใช้วัด ๕ ระดับ (Rating Scale) และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

น้อยที่สุด	ให้คะแนน ๑ คะแนน
น้อย	ให้คะแนน ๒ คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน ๓ คะแนน
มาก	ให้คะแนน ๔ คะแนน
มากที่สุด	ให้คะแนน ๕ คะแนน

เกณฑ์การแปลผล ๕ ระดับ ดังนี้^๕

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐–๑.๕๐ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑–๒.๕๐ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑–๓.๕๐ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑–๔.๕๐ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑–๕.๐๐ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

๒) การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

(๒.๑) ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วกำหนดเป็นกรอบปัจจัยให้สอดคล้องและครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์

(๒.๒) นำกรอบปัจจัยที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างแบบสอบถามตามวิธีการสร้างแบบสอบถาม

(๒.๓) การหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

(๒.๓.๑) การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๕ รูปหรือคน ประกอบด้วย

(๑) ศ.ดร.บุญทัน ดอกไธสง อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

(๒) พระปลัดสมนึก อธิปัตย์, ดร. เลขาณุกรหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

^๔ Likert, Rensis, “The Method of Constructing and Attitude Scale”, **Reading in Attitude Theory and Measurement**, (Fishbein, Matin, Ed. New York : Wiley & Son, 1967), pp. 90-95.

^๕Best, J. W., **Research in Education**, 3rd ed, New Jersey: Prentice hall Inc, 1977), p. 15.

(๓) รศ.ดร.ธิดา หนัมนี รองหัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

(๔) รศ.อนุภูมิ โขวเกษม อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

(๕) รศ.ดร.เต็มศักดิ์ ทองอินทร์ อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของภาษา ความครอบคลุมของเนื้อหาและความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านจะประเมินให้คะแนน ๓ ระดับ คือ +๑ = มีความสอดคล้อง ๐ = ไม่แน่ใจ -๑ = ไม่สอดคล้อง แล้วนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) พบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ ๐.๘๐ จำนวน ๓๐ ข้อ และเท่ากับ ๑.๐๐ จำนวน ๒๑ ข้อ

(๒.๓.๒) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) เท่ากับ ๐.๙๔๕

๒.๔) ปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไป

๓.๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนของการวิจัย ดังต่อไปนี้

๑) การศึกษา “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดปทุมธานี ตามที่กำหนดไว้ จำนวน ๑๙๓ คน

๒) ยื่นคำร้อง บพ. ๖.๒ แบบคำร้องทั่วไป จากหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย แล้วนำส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยกำหนดวัน เวลาและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อลงพื้นที่เก็บข้อมูล

๓) หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ลงพื้นที่แจกและเก็บแบบสอบถามสำหรับการวิจัยกับผู้ไกล่เกลี่ยจำนวน ๑๙๓ คน ใช้เวลาประมาณ ๓๐ วันในการเก็บข้อมูล

๔) เมื่อรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

๓.๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณเป็นหลัก โดยดำเนินการขั้นแรก คือ

๑) นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ (Editing) แล้วดำเนินการลงรหัสตามคู่มือการลงรหัส (Code Book)

๒) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

(๑) สถานภาพส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

(๒) ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสารณียธรรม ๖ หลักการส่งเสริมศักยภาพ และศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียง วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation) วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าทางสถิติ ตามเกณฑ์การตัดสินระดับความคิดเห็นมีช่วงค่าเฉลี่ย การตอบที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ

(๓) การทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) โดยตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ^๖

๓.๓ การวิจัยเชิงคุณภาพ

รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ตามประเด็นการวิจัยดังต่อไปนี้

๓.๓.๑ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางวิชาการที่เกี่ยวข้องหรือมีประสบการณ์โดยตรงเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเลือกแบบเจาะจง จำนวน ๑๘ รูปหรือคน ดังนี้

^๖ กัลยา วาณิชย์บัญชา, การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล, พิมพ์ครั้งที่ ๑๖, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๓๗๐.

กลุ่มผู้บริหารกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม

ลำดับ	ชื่อ นามสกุล	ตำแหน่ง
๑.	ดร.ธปภัค บุรณะสิงห์	ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม
๒.	นางวิวรรธน์ บรรจงช่วย	ผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดปทุมธานี และ ยุติธรรมจังหวัดปทุมธานี
๓.	นายชีวิวัฒน์ หวานอารมย์	นักวิชาการยุติธรรม ชำนาญการพิเศษ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม

กลุ่มผู้บริหารระดับสูงของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

ลำดับ	ชื่อ นามสกุล	ตำแหน่ง
๔.	นายราชศักดิ์ กุลละวณิชย์	นายกสมาคมผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไทย
๕.	ศ.พิเศษ ดร.เพ็ญฤทัย วรดิถี	รองประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลคลองสอง อำเภอกลองหลวง ปทุมธานี
๖.	นางสาวกัญญารัตน์ เนตรคุ้ม	เลขาธิการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน สถานีตำรวจภูธรปากคลองรังสิต จังหวัดปทุมธานี
๗.	นางภาพแก้ว มงคลศิริ	ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
๘.	ดร.ประสิทธิ์ มีช้าง	ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัด นครสวรรค์
๙.	ดร.ธัญญธร หุทัยถาวร	ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลนอกเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

กลุ่มผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้อง

๑๐.	นางสาวสมจิตรา ประทุมทอง	ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม
๑๑.	นางสาวฉวีวรรณ แยมเจริญ	ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม
๑๒.	นางรัตนา ชินบุตรานนท์	ผู้ประนอมข้อพิพาทศาลอาญา

กลุ่มนักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์

๑๓. รศ. ดร.ธิดา วัฒนภูมิ
รองหัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๑๔. รศ. ดร.ภูริวัจน์ ปุณยุตติปริดา
ผู้อำนวยการหลักสูตรนิติศาสตร์ดุสิตบัณฑิต
สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๑๕. อาจารย์ณัฐพันธ์ ดู่ซึ้ง
หัวหน้าสาขาวิชาการเมืองการปกครอง
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

กลุ่มนักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านพระพุทธศาสนา

๑๖. พระปราโมทย์ วาทโกวิโท, ดร.
ผู้อำนวยการหลักสูตรสันติศึกษา ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๑๗. พระครูชินวีร์บัณฑิต, ผศ.ดร.
หัวหน้าภาควิชานิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๑๘. พระปลัดวรวัฒน์ วรพตฺโน, ดร.
อาจารย์ประจำ ภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓.๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured in-depth interview script) ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

๑) หลักการส่งเสริมศักยภาพ ประกอบด้วย ๑. ด้านการฝึกอบรม ๒. ด้านการศึกษา ๓. ด้านการพัฒนา ได้มีการปฏิบัติอย่างไร จะช่วยส่งเสริม ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

๒) หลักสารณียธรรม ๖ ประกอบด้วย ๑. ด้านเมตตาทายกรรม ประพฤติดี ๒. เมตตาวิจิตร วาจาดี ๓. เมตตาโมกขกรรม บรรณานดี ๔. สาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน ๕. สีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ ๖. ทิฐีสามัญญตา เห็นดีงาม ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมศักยภาพผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างไร

๓) การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย ๑. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม ๒. การเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ๓. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว

๔. ความซื่อสัตย์สุจริต ๕. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ๖. การรักษาความลับที่เกี่ยวข้อง ๗. การไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด เป็นอย่างไร และทำให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

๓.๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

๑) การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวต่อตัว (Face to face in-depth Interview) โดยมีรายละเอียดดังนี้

(๑.๑) ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) แบบเจาะจง (Purposefully Selected) ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ รวมทั้งมีประสบการณ์เกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาทเป็นอย่างดี ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก คือกลุ่มผู้บริหาร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม กลุ่มผู้บริหารระดับสูงของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท ภาคประชาชน กลุ่มผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทหรือผู้เกี่ยวข้อง นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์ นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านพระพุทธศาสนา รวมจำนวน ๑๘ รูปหรือคน

(๑.๒) หลังจากนั้นผู้วิจัยยื่นคำร้อง บพ. ๖.๒ แบบคำร้องทั่วไป หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อขอหนังสือขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อได้รับหนังสือฯ ออกโดยหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำส่งให้กับผู้ทรงคุณวุฒิพร้อมกำหนดวัน เวลา และสถานที่เพื่อเข้าไปสัมภาษณ์

(๑.๓) ผู้วิจัยเดินทางไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามเวลานัดหมาย โดยใช้วิธีการจดบันทึก ใช้เครื่องบันทึกเสียงในการบันทึกการสนทนา เพื่อนำมาใช้ถอดความสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งหลังจากผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยทำการแสดงความขอบคุณ พร้อมกับถ่ายภาพ และมอบของที่ระลึกให้กับผู้ถูกสัมภาษณ์

(๑.๔) เมื่อสัมภาษณ์ครบทุกคนตามกำหนดแล้วผู้วิจัยนำมาสรุปผลจากการสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและนำเสนอแนะข้อมูลเป็นองค์ความรู้จากการวิจัยต่อไป

๒) การสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) หลังจากได้องค์ความรู้จากการวิจัยแล้ว ขั้นตอนต่อไปเป็นการระดมความคิดเห็นและการอภิปรายในเรื่องที่ผู้วิจัยกำลังศึกษา เป็นวิธีการเสริมในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ซึ่งผู้เข้าร่วมสนทนาต้องมีพื้นฐานประสบการณ์ที่ใกล้เคียงหรือคล้ายคลึงกัน มีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

(๒.๑) ผู้วิจัยขอคำปรึกษาประธานกรรมการควบคุมเล่มดุขฎีนิพนธ์ เพื่อคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิแบบเจาะจง (Purposefully selected) โดยเป็นบุคคลที่มีความรอบรู้และเชี่ยวชาญในงานวิจัย รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จำนวน ๑๐ รูปหรือคนประกอบด้วย

ชื่อ นามสกุล	ตำแหน่ง
๑. รศ. ดร.สุรพล สุยะพรหม	รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป และผู้อำนวยการหลักสูตร บัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๒. พระครูสังฆวิริยกิจ, รศ.ดร.	รองคณบดีคณะสังคมศาสตร์ ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๓. รศ. ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และผู้อำนวยการหลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๔. รศ. ดร.พิเชฐ ทังโต	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๕. รศ. ดร.อภิญา นัตริช่อฟ้า	ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๖. ผศ. ดร.เอนก ไยอินทร์	อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗. พระครูสังฆรักษ์อนันต์ สุทิมโน, ดร.	ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดบางขัน, รองประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาคประชาชน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
๘. พล.อ.ต. นพ.ไกรสร วรดิถี	ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลคลอง สอง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
๙. ดร.ภูษิสต์ ศรีเจริญ	รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยพิษณุโลก, ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร
๑๐. ดร.दनัย เทียนพุด	ที่ปรึกษาธุรกิจอิสระ และ กรรมการบริหารหลักสูตร ประกาศนียบัตรธรรมาภิบาลสำหรับผู้บริหารระดับกลาง สถาบันพระปกเกล้า

(๒.๒) หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการยื่นคำร้อง บพ. ๖.๒ แบบคำร้องทั่วไป หลักสูตร
บัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อ
ขอหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) เมื่อได้รับ
หนังสือฯ ออกโดยหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัย

นำส่งให้กับผู้ทรงคุณวุฒิพร้อมกำหนดวัน เวลา และสถานที่ เพื่อเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

(๒.๓) ในการเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) มีรายละเอียดการนำเสนอข้อมูลประกอบไปด้วย ๑. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย ๓. ระเบียบวิธีการวิจัย ๔. กรอบแนวคิดในการวิจัย ๕. สรุปผลการวิจัย ๖. องค์ความรู้จากการวิจัย และ ๗. แบบประเมินการสนทนากลุ่มตามวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความเหมาะสมขององค์ความรู้จากการวิจัย เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” ผู้วิจัยใช้เครื่องบันทึกเสียงในการบันทึกการสนทนาเพื่อนำมาใช้ถอดความสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

(๒.๔) หลังจากสนทนากลุ่มเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้สรุปผลจากการเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) และนำเสนอแนะข้อมูลเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากการสังเคราะห์จากการวิจัย

๓.๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา (Descriptive Content Interpretation) ตามเกณฑ์การวิเคราะห์เนื้อหา ดังนี้

๑) วางเค้าโครงของข้อมูล โดยการทำรายชื่อคำหรือข้อความที่จะถูกนำมาวิเคราะห์ แล้วแบ่งไว้เป็นประเภท (Categories) เพื่อให้การวิเคราะห์มีความสม่ำเสมอ และสามารถตัดสินได้ว่าจะดึงคำหรือข้อความใดออกมาจากเอกสารหรือตัวบท (Text) และจะทิ้งคำหรือข้อความใดออกไป

๒) คำนึงถึงบริบท (Context) หรือสภาพแวดล้อมประกอบของข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ โดยมีการโยงเข้ากับกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลให้มีความกว้างขึ้น และนำไปสู่การอ้างอิงกับข้อมูลอื่น ๆ ได้

๓) วิเคราะห์เนื้อหาตามที่ปรากฏ (Content Analysis) ในเอกสาร โดยวัดความถี่ของคำหรือข้อความในเอกสารเท่านั้น ไม่ใช้การตีความหมายของข้อความ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนาความ (Content Descriptive Interpretation)

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” มีวัตถุประสงค์คือ ๑) เพื่อศึกษาศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ๒) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ๓) เพื่อนำเสนอการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น ๕ ประเด็นดังนี้

๔.๑ ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

๔.๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

๔.๓ การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

๔.๔ ผลการสนทนากลุ่มเฉพาะ

๔.๕ องค์ความรู้

๔.๕.๑ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๔.๕.๒ องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย

๔.๑ ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

๔.๑.๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย จำนวนกรณีที่เคยไกล่เกลี่ย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ดังแสดงในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

(n=๑๙๓)

ลำดับ	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑	เพศ		
	ชาย	๑๑๖	๖๐.๑๑
	หญิง	๗๗	๓๙.๘๙
	รวม	๑๙๓	๑๐๐.๐๐
๒	อายุ		
	ต่ำกว่า ๔๐ ปี	๖	๓.๑๑
	๔๐ - ๕๐ ปี	๓๑	๑๖.๐๖
	๕๑ - ๖๐ ปี	๙๙	๕๑.๓๐
	มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๕๗	๒๙.๕๓
	รวม	๑๙๓	๑๐๐.๐๐
๓	สถานภาพสมรส		
	โสด	๕๐	๒๕.๙๑
	สมรส	๑๐๔	๕๓.๘๘
	อื่น ๆ	๓๙	๒๐.๒๑
	รวม	๑๙๓	๑๐๐.๐๐
๔	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓๙	๒๐.๒๑
	ปริญญาตรี	๘๑	๔๑.๙๗
	ปริญญาโท	๕๓	๒๗.๔๖
	ปริญญาเอก	๒๐	๑๐.๓๖
	รวม	๑๙๓	๑๐๐.๐๐
๕	ระยะเวลาในการได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย		
	น้อยกว่า ๑ ปี	๖๐	๓๑.๐๙
	ตั้งแต่ ๑ ถึง ๒ ปี	๔๔	๒๒.๘๐
	มากกว่า ๒ แต่ไม่เกิน ๓ ปี	๓๒	๑๖.๕๘
	ตั้งแต่ ๓ ปีขึ้นไป	๕๗	๒๙.๕๓
	รวม	๑๙๓	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

(n=๑๙๓)

ลำดับ	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๖	จำนวนกรณีที่เคยใกล้ชิด (ราย)		
	๐ - ๕ ราย	๑๐๙	๕๖.๔๘
	๖ - ๑๐ ราย	๓๖	๑๘.๖๕
	๑๑ - ๒๐ ราย	๑๘	๙.๓๓
	มากกว่า ๒๐ ราย	๓๐	๑๕.๕๔
	รวม	๑๙๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๙๓ คน สรุปได้ดังนี้

ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๐ และเพศหญิง จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๙๐ ตามลำดับ

อายุ พบว่า อันดับแรกมีอายุอยู่ระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๐ รองลงมามีอายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๓ มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๖ และมีอายุต่ำกว่า ๔๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๑ ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๘ รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๑ มีสถานภาพอื่น ๆ จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๑ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๗ รองลงมาก็คือปริญญาโท จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔๖ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๑ และปริญญาเอก จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๖ ตามลำดับ

ระยะเวลาในการได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ใกล้ชิด พบว่า อันดับแรกมีระยะเวลาน้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๙ รองลงมาก็คือมีระยะเวลาตั้งแต่ ๓ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๓ ระยะเวลาตั้งแต่ ๑ ถึง ๒ ปี จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๐ มีระยะเวลามากกว่า ๒ ปี แต่ไม่เกิน ๓ ปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๘ ตามลำดับ

จำนวนกรณีที่เคยใกล้ชิด พบว่า อันดับแรกเคยใกล้ชิดแล้ว ๐-๕ ราย จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๘ เคยใกล้ชิดแล้ว ๖-๑๐ ราย จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๕ เคย

ใกล้เคียงแล้วมากกว่า ๒๐ ราย จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๕ และเคยใกล้เคียงแล้ว ๑๑-๒๐ ราย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๓ ตามลำดับ

๔.๑.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการส่งเสริมศักยภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการส่งเสริมศักยภาพประกอบด้วย ด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษา ด้านการพัฒนา ดังแสดงในตารางที่ ๔.๒-๔.๓

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการส่งเสริม ศักยภาพ ในภาพรวม

(n=๑๙๓)

ข้อ	หลักการส่งเสริมศักยภาพ	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	ด้านการฝึกอบรม	๓.๕๕	๑.๐๔	มาก
๒	ด้านการศึกษา	๓.๙๔	๐.๘๔	มาก
๓	ด้านการพัฒนา	๓.๙๙	๐.๘๐	มาก
ภาพรวมหลักการส่งเสริมศักยภาพ		๓.๘๑	๐.๘๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า หลักการส่งเสริมศักยภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๘๑, S.D.=๐.๘๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง ๓ ด้านโดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการพัฒนา ($\bar{X}$ =๓.๙๙) รองลงมาคือ ด้านการศึกษา ($\bar{X}$ =๓.๙๔) และด้านการฝึกอบรม($\bar{X}$ = ๓.๕๕) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้านพบผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการส่งเสริม ศักยภาพจำแนกเป็นรายข้อ

(n=๑๙๓)

		ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	ข้อ	หลักการส่งเสริมศักยภาพ		
	๑. ด้านการฝึกอบรม			
	ผู้ใกล้เคียงเข้ารับการอบรมตามโครงการเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการใกล้เคียงอยู่เสมอ			
		๓.๕๕	๑.๑๗	มาก

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการส่งเสริม
ศักยภาพจำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

(n=๑๙๓)

ข้อ	หลักการส่งเสริมศักยภาพ	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๒	ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับทราบการแจ้งข่าวสารการอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและทักษะบุคลากร	๓.๔๘	๑.๑๗	ปานกลาง
๓	ผู้ไกล่เกลี่ยมีการวางแผนการฝึกอบรมความรู้และ ทักษะตามหลักการไกล่เกลี่ยอยู่เสมอ	๓.๘๑	๑.๑๔	มาก
๔	ผู้ไกล่เกลี่ยมีการติดตามประเมินผลการฝึกอบรม ต่อเนื่อง	๓.๓๖	๑.๑๕	ปานกลาง
ภาพรวม		๓.๕๕	๑.๐๔	มาก
๒. ด้านการศึกษา				
๕	ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีวิชาความรู้เพิ่มขึ้นจะมีส่วนช่วยให้ การปฏิบัติงานไกล่เกลี่ยได้ผลดีขึ้น	๔.๒๙	๐.๙๗	มาก
๖	ผู้ไกล่เกลี่ยมีการวางแผนที่จะศึกษาต่อในวุฒิ การศึกษาที่สูงขึ้น	๓.๘๐	๑.๐๒	มาก
๗	ผู้ไกล่เกลี่ยมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ทีมงานของผู้ ไกล่เกลี่ยได้มีโอกาสศึกษาในวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น	๓.๘๒	๑.๐๐	มาก
๘	ผู้ไกล่เกลี่ยมีการวางระบบการบริหารจัดการให้ ความรู้กับทีมงานในศูนย์ไกล่เกลี่ย	๓.๘๕	๑.๐๕	มาก
ภาพรวม		๓.๙๔	๐.๘๔	มาก
๓. ด้านการพัฒนา				
๙	ผู้ไกล่เกลี่ยได้มีการวางแผนในการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ	๓.๙๑	๐.๙๘	มาก
๑๐	ผู้ไกล่เกลี่ยสนับสนุนให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยได้วางแผน พัฒนาทักษะการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	๓.๙๗	๐.๙๒	มาก

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการส่งเสริม
ศักยภาพจำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

(n=๑๙๓)

ข้อ	หลักการส่งเสริมศักยภาพ	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑๑	ผู้ใกล้ชิดเปิดโอกาสให้บุคลากรในศูนย์ใกล้เคียง ได้พัฒนาหน้าที่ตำแหน่งงานเพื่อเพิ่มพูน ประสบการณ์	๔.๐๔	๐.๙๗	มาก
๑๒	ผู้ใกล้ชิดมีการสลับหน้าที่ตำแหน่งงานในศูนย์ เพื่อให้เข้าใจการทำงานและพัฒนาทักษะได้ รอบด้าน	๔.๐๕	๐.๘๔	มาก
ภาพรวม		๓.๙๙	๐.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ
ระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการส่งเสริมศักยภาพจำแนกเป็นรายชื่อของแต่ละด้านพบผลการศึกษาดังนี้

๑. ด้านการฝึกอบรม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$, S.D.=๑.๐๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับมาก ๒ ข้อได้แก่ ผู้ใกล้ชิดพอใจโครงการอบรมหากมีการฝึกอบรมความรู้และทักษะตามหลักการใกล้เคียงอยู่เสมอ ($\bar{X}=3.81$) และผู้ใกล้ชิดได้รับแจ้งโครงการอบรมและเข้ารับการอบรมตามโครงการเพื่อพัฒนาความรู้อยู่เสมอ ($\bar{X}=3.55$) อยู่ในระดับปานกลาง ๒ ข้อได้แก่ ศูนย์ใกล้เคียงมีการแจ้งข่าวสารการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและทักษะบุคลากร ($\bar{X}=3.48$) และผู้ใกล้ชิดได้รับโอกาสเข้ารับการอบรมและมีการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.36$) ตามลำดับ

๒. ด้านการศึกษา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$, S.D.=๐.๘๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับดังนี้ ผู้ใกล้ชิดเห็นด้วยว่าการมีวิชาความรู้เพิ่มขึ้นจะมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานใกล้เคียงได้ผลดีขึ้น ($\bar{X}=4.29$) รองลงมาคือ มีการวางระบบการบริหารจัดการให้ความรู้กับทีมงานในศูนย์ใกล้เคียง ($\bar{X}=3.85$) มีการส่งเสริมสนับสนุนให้ทีมงานของผู้ใกล้ชิดได้มีโอกาสศึกษาในวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น ($\bar{X}=3.82$) และผู้ใกล้ชิดมีการวางแผนที่จะศึกษาต่อในวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น ($\bar{X}=3.80$) ตามลำดับ

๓. ด้านการพัฒนา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, $S.D.=0.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับดังนี้ ผู้ใกล้เคียงเห็นว่าการสลับหน้าที่ตำแหน่งงานในศูนย์จะช่วยให้เข้าใจการทำงานและพัฒนาทักษะได้รอบด้าน ($\bar{X}=4.05$) รองลงมาคือ ได้มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรในศูนย์ใกล้เคียงได้พัฒนาหน้าที่ตำแหน่งงานเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ ($\bar{X}=4.04$) มีการสนับสนุนให้ศูนย์ใกล้เคียงได้วางแผนพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ($\bar{X}=3.97$) และมีการวางแผนในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการใกล้เคียงอย่างเป็นระบบ ($\bar{X}=3.91$) ตามลำดับ

๔.๑.๓ ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสาราณียธรรม ๖

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสาราณียธรรม ๖ ประกอบด้วย ๑. เมตตาทายกรรม ประพฤติดี ๒. เมตตาวจีกรรม วาจาดี ๓. เมตตา मनกรรม บรรณาคี ๔. สาธารณโภคี รู้จักแบ่งปัน ๕. สีสสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ ๖. ทิฏฐิสามัญญตา เห็นดีงาม ดังแสดงในตารางที่ ๔.๔-๔.๕

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามหลักสาราณียธรรม ๖ ในภาพรวม

(n=๑๙๓)

ข้อ	หลักสาราณียธรรม ๖	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	เมตตาทายกรรม ประพฤติดี	๔.๕๑	๐.๖๓	มากที่สุด
๒	เมตตาวจีกรรม วาจาดี	๔.๕๕	๐.๖๔	มากที่สุด
๓	เมตตา मनกรรม บรรณาคี	๔.๖๐	๐.๕๗	มากที่สุด
๔	สาธารณโภคี รู้จักแบ่งปัน	๔.๓๔	๐.๖๙	มาก
๕	สีสสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ	๔.๔๑	๐.๖๗	มาก
๖	ทิฏฐิสามัญญตา เห็นดีงาม	๔.๕๘	๐.๕๙	มากที่สุด
ภาพรวมหลักสาราณียธรรม ๖		๔.๕๐	๐.๖๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า การปฏิบัติตามหลักสาราณียธรรม ๖ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.50$, $S.D.=0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ๔ ด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านเมตตา मनกรรม บรรณาคี ($\bar{X}=4.60$) รองลงมาคือ ด้านทิฏฐิสามัญญตา เห็นดีงาม ($\bar{X}=4.58$) ด้านเมตตาวจีกรรม วาจาดี ($\bar{X}=4.55$) และด้านเมตตาทายกรรม ประพฤติดี ($\bar{X}=$

๔.๕๑) ตามลำดับ อยู่ในระดับมาก ๒ ด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านศีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ ($\bar{X}=๔.๔๑$) และด้านสาธารณโภคี รู้จักแบ่งปัน ($\bar{X}=๔.๓๔$) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้านพบผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับหลักสารณียธรรม
๖ จำแนกเป็นรายข้อ

(n=๑๙๓)

		ระดับการปฏิบัติ		
ข้อ	หลักสารณียธรรม ๖	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เมตตากายกรรม ประพฤติดี				
๑	ผู้ใกล้ชิดรักษาวินัยซึ่งความเป็นกลางของตน โดยไม่ยินยอมให้บุคคลภายนอก ไม่ว่าจะเป็นบุคคลในครอบครัว มิตรสหาย หรือคนใดมาแทรกแซง	๔.๔๗	๐.๘๑	มาก
๒	ผู้ใกล้ชิดไม่รับทำกรงานใด ๆ ให้แก่คู่พิพาท ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่ตนใกล้ชิด เว้นแต่คู่พิพาททุกฝ่ายจะให้ความยินยอม	๔.๔๙	๐.๗๕	มาก
๓	ผู้ใกล้ชิดไม่เปิดเผยข้อมูลของคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งให้แก่บุคคลภายนอกทราบโดยไม่ได้รับอนุญาตจากคู่พิพาท	๔.๕๖	๐.๗๔	มากที่สุด
ภาพรวม		๔.๕๑	๐.๖๓	มากที่สุด
๒. เมตตาวจีกรรม วาจาดี				
๔	ผู้ใกล้ชิดใช้วาจาสุภาพในการพูดคุยเจรจาและอธิบายเรื่องต่าง ๆ แก่คู่พิพาท	๔.๖๔	๐.๖๙	มากที่สุด
๕	ผู้ใกล้ชิดพูดด้วยหลักการที่ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดเพื่อจะทำให้การเจรจายุติลงได้	๔.๕๘	๐.๗๒	มากที่สุด
๖	ผู้ใกล้ชิดรับฟังคำชี้แจงของคู่กรณีทุกฝ่ายและแนะนำทางออกที่เหมาะสมแล้วให้ผู้ใกล้ชิดต่างตัดสินใจด้วยตนเองเพื่อให้ข้อพิพาทยุติลง	๔.๔๓	๐.๘๓	มาก
ภาพรวม		๔.๕๕	๐.๖๔	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับหลักสารานุกรม
๖ จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

(n=๑๙๓)

ข้อ	หลักสารานิยธรรม ๖	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๓. เมตตามโนกรรม ประรณาคี				
๗	ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความจริงใจ ประรณาคีให้คู่กรณีตกลงกันได้	๔.๖๖	๐.๖๘	มากที่สุด
๘	คู่กรณีที่มีความตั้งใจที่จะเจรจาตกลงกันจะทำให้ การดำเนินการไกล่เกลี่ยลุล่วงได้ง่าย	๔.๖๗	๐.๕๖	มากที่สุด
๙	ผู้ไกล่เกลี่ยตั้งใจและให้ความสำคัญกับ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อให้ข้อพิพาทยุติ	๔.๔๙	๐.๗๑	มาก
ภาพรวม		๔.๖๐	๐.๕๗	มากที่สุด
๔. สารานณโกคิ รู้จักแบ่งปัน				
๑๐	ผู้ไกล่เกลี่ยเปิดเผยแบ่งปันข้อมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับกรณีพิพาทให้ทุกฝ่ายทราบโดยเท่าเทียม กัน	๔.๑๗	๑.๑๑	มาก
๑๑	ผู้ไกล่เกลี่ยอธิบายความรู้ในข้อกฎหมายที่ เกี่ยวข้องกัคดีให้แก่คู่พิพาททุกฝ่ายทราบและ เข้าใจตรงกันเพื่อให้การตัดสินใจของคู่กรณีมี ข้อสรุปที่ดี	๔.๓๒	๐.๘๕	มาก
๑๒	ผู้ไกล่เกลี่ยจัดสรรเวลาให้คู่พิพาทได้พูดแสดง ความคิดเห็นอย่างเหมาะสมพอเพียงและเท่า เทียมกันเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน	๔.๕๑	๐.๗๖	มากที่สุด
ภาพรวม		๔.๓๔	๐.๖๙	มาก
๕. สีสสามัญญดา อยู่ในกฎระเบียบ				
๑๓	ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนการไกล่เกลี่ย อย่างครบถ้วนและสรุปผลการไกล่เกลี่ยตาม ระเบียบและกฎหมายตามที่ข้อพิพาทยุติลง	๔.๔๔	๐.๘๓	มาก

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับหลักสราณียธรรม
๖ จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

(n=๑๙๓)

ข้อ	หลักสาราณียธรรม ๖	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๕. สีสสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ				
๑๔	ผู้ใกล้ชิดรับทราบและปฏิบัติตามระเบียบจริยธรรมที่ผู้ใกล้ชิดพึงปฏิบัติที่ระบุในกฎหมาย	๔.๔๔	๐.๖๘	มาก
๑๕	ผู้ใกล้ชิดยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งคำแนะนำของหน่วยงานราชการที่กำกับการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้ชิด	๔.๓๖	๐.๘๐	มาก
ภาพรวม		๔.๔๑	๐.๖๗	มาก
๖. ทิฐีสสามัญญตา เห็นดีงาม				
๑๖	ผู้ใกล้ชิดดำเนินการเจรจาใกล้ชิดเพื่อช่วยลดปัญหาความขัดแย้งลงได้	๔.๔๙	๐.๗๒	มาก
๑๗	ผู้ใกล้ชิดดำเนินการใกล้ชิดเพื่อให้คู่กรณีตกลงกันได้ทำให้สังคมมีความสงบและสันติสุข	๔.๕๙	๐.๖๑	มากที่สุด
๑๘	ผู้ใกล้ชิดดำเนินการใกล้ชิดเพื่อมีส่วนช่วยให้ลดภาระการทำงานของศาลและกระบวนการยุติธรรม	๔.๖๖	๐.๖๗	มากที่สุด
ภาพรวม		๔.๕๘	๐.๕๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสราณียธรรม ๖ จำแนกเป็นรายชื่อ
ของแต่ละด้านพบผลการศึกษาดังนี้

๑. ด้านเมตตาทายกรรม ประพฤติดี พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =๔.๕๑, S.D.=๐.๖๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ข้อ คือ ผู้ใกล้ชิดเห็นว่าการเปิดเผยข้อมูลของคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแก่สาธารณชนภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจากคู่กรณีถือเป็นการไม่สมควร ($\bar{X}$ =๔.๕๖) อยู่ในระดับมาก ๒ ข้อ ได้แก่ ผู้ใกล้ชิดเห็นว่าการรับทำกรงานใด ๆ ให้แก่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่ตนใกล้ชิด โดยไม่ได้รับความยินยอมจากทุกฝ่ายเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นการไม่เหมาะสมเพราะอาจทำให้การปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นกลาง ($\bar{X}$ =๔.๔๙) รองลงมาคือผู้ใกล้ชิด

เห็นว่าการไม่ยินยอมให้บุคคลภายนอกไม่ว่าจะเป็นบุคคลในครอบครัวมิตรสหายหรือคนใดมาแทรกแซงจะรักษาไว้ซึ่งความเป็นกลางในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.47$) ตามลำดับ

๒. ด้านเมตตาวจีกรรม วาจาดี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ข้อได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการใช้วาจาสุภาพในการพูดคุยจะทำให้บรรยากาศในการเจรจาไกล่เกลี่ยราบรื่น ($\bar{X}=4.64$) รองลงมาคือผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการพูดด้วยหลักการที่ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดจะทำให้การเจรจายุติลงได้โดยไม่ผิดกฎหมาย ($\bar{X}=4.58$) และพบว่าอยู่ในระดับมาก ๑ ข้อคือ ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการได้รับฟังคำชี้แจงของคู่กรณีทุกฝ่ายและแนะนำทางออกที่เหมาะสมแล้วให้ผู้ไกล่เกลี่ยต่างตัดสินใจด้วยตนเองจะทำให้ยุติข้อพิพาทได้ดี ($\bar{X}=4.43$) ตามลำดับ

๓. ด้านเมตตาโมกกรรม ปราณนาดี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ข้อได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าหากคู่กรณีมีความตั้งใจที่จะเจรจาทกลงกันจะทำให้การปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยลุล่วงได้ง่าย ($\bar{X}=4.67$) และผู้ไกล่เกลี่ยควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความจริงใจ ปราณนาให้คู่กรณีตกลงกันได้ ($\bar{X}=4.66$) อยู่ในระดับมาก ๑ ข้อคือ ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการให้ความสำคัญกับกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยจะทำให้ได้ข้อพิพาทได้ข้อสรุปและยุติข้อพิพาท ($\bar{X}=4.44$) ตามลำดับ

๔. ด้านสาธารณโภคิ รู้จักแบ่งปัน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.34$, S.D.=0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ข้อคือ ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการเจรจาจะต้องจัดสรรเวลาให้คู่กรณีได้พูดและแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมพอเพียงและเท่าเทียมกันจะได้ข้อมูลครบถ้วน ($\bar{X}=4.51$) อยู่ในระดับมาก ๒ ข้อได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการอธิบายความรู้ในข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคดีให้แก่คู่กรณีทุกฝ่ายทราบและเข้าใจตรงกันจะทำให้การตัดสินใจของคู่กรณีมีข้อสรุปที่ดี ($\bar{X}=4.32$) และรองลงมาคือ ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการเปิดเผยแบ่งปันข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกรณีพิพาทให้ทุกฝ่ายทราบโดยเท่าเทียมกันเป็นสิ่งที่ถูกต้อง ($\bar{X}=4.17$) ตามลำดับ

๕. ด้านศีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.41$, S.D.=0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยรับทราบและเห็นว่าระเบียบจรรยาบรรณที่ผู้ไกล่เกลี่ยพึงปฏิบัติที่ระบุในกฎหมายมีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.44$) รองลงมาคือ ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนการไกล่เกลี่ยอย่างครบถ้วนจะทำให้การสรุปผลการไกล่เกลี่ยไม่ขัดต่อระเบียบและกฎหมายไม่ว่าข้อพิพาทจะยุติลงแบบใด ($\bar{X}=4.44$) และผู้ไกล่เกลี่ยยอมรับในคำสั่งคำแนะนำของหน่วยงานราชการที่ควบคุมการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ย ($\bar{X}=4.36$) ตามลำดับ

๖. ด้านทฤษฎีสามัญญตา เห็นดีงาม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$, S.D.= 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ข้อได้แก่ ผู้ใกล้ชิดเห็นว่ากระบวนการใกล้ชิดมีส่วนช่วยให้ลดภาระการทำงานของศาลและกระบวนการยุติธรรม ($\bar{X}=4.66$) รองลงมาคือ ผู้ใกล้ชิดเชื่อว่าหากการใกล้ชิดทำให้คู่กรณีตกลงกันได้จะทำให้สังคมมีความสงบและสันติสุข ($\bar{X}=4.55$) และพบว่าอยู่ในระดับมาก ๑ ข้อคือ ผู้ใกล้ชิดเห็นว่าการเจรจาใกล้ชิดช่วยลดปัญหาความขัดแย้งลงได้ ($\bar{X}=4.45$) ตามลำดับ

๔.๑.๔ ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดประจำศูนย์ใกล้ชิดข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานีประกอบด้วย ๑. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม ๒. เข้าร่วมการใกล้ชิดข้อพิพาททุกครั้ง ๓. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ๔. ซื่อสัตย์สุจริต ๕. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ๖. รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง ๗. ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด ดังแสดงในตารางที่ ๔.๖-๔.๗

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดประจำศูนย์ใกล้ชิดข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม

(n=๑๙๓)

ข้อ	ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิด	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม	๔.๕๘	๐.๖๐	มากที่สุด
๒	เข้าร่วมการใกล้ชิดข้อพิพาททุกครั้ง	๔.๔๘	๐.๖๔	มาก
๓	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว	๔.๔๗	๐.๕๘	มาก
๔	ซื่อสัตย์สุจริต	๔.๖๐	๐.๕๘	มากที่สุด
๕	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ	๔.๖๐	๐.๕๔	มากที่สุด
๖	รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง	๔.๖๖	๐.๕๗	มากที่สุด
๗	ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด	๔.๖๕	๐.๕๗	มากที่สุด
ภาพรวมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิด		๔.๕๘	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ๕ ด้านโดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านการรักษาความลับที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=4.66$) รองลงมาคือ ด้านการไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด ($\bar{X}=4.65$) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ($\bar{X}=4.60$) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X}=4.60$) และด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม ($\bar{X}=4.58$) อยู่ในระดับมาก ๒ ด้านได้แก่ ด้านการเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ($\bar{X}=4.48$) และด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X}=4.47$) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้านพบผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี จำแนกเป็นรายข้อ

(n=๑๙๓)

ข้อ	ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม				
๑	ผู้ไกล่เกลี่ยต้องไม่วิจารณ์หรือให้ความเห็นแก่บุคคลภายนอกเกี่ยวกับคดีที่อยู่ระหว่างการไกล่เกลี่ย	๔.๕๑	๐.๗๙	มากที่สุด
๒	ผู้ไกล่เกลี่ยไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์ใด ๆ จากคู่กรณีหรือจากบุคคลอื่นใดอันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย	๔.๖๓	๐.๖๑	มากที่สุด
๓	ผู้ไกล่เกลี่ยไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นเหตุให้แตกความสามัคคีในระหว่างทีมงาน	๔.๕๙	๐.๖๘	มากที่สุด
ภาพรวม		๔.๕๗	๐.๖๐	มากที่สุด
๒. เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง				
๔	ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยตรงตามเวลาที่กำหนดนัดหมายโดยถือเป็นเรื่องสำคัญ	๔.๔๕	๐.๘๐	มาก
๕	ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการไกล่เกลี่ยตามขั้นตอนกระบวนการที่กฎหมายกำหนดอย่างครบถ้วน	๔.๕๒	๐.๖๘	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี จำแนกเป็นรายข้อ (ต่อ)

(n=๑๙๓)

ข้อ	ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๖	ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ต้องดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ในทีมมาปฏิบัติหน้าที่โดยครบถ้วน	๔.๔๗	๐.๗๑	มาก
	ภาพรวม	๔.๔๘	๐.๖๔	มาก
๓. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว				
๗	ผู้ไกล่เกลี่ยมีการเตรียมตัวโดยศึกษาข้อมูลก่อนการปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยอันจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	๔.๕๐	๐.๖๙	มาก
๘	ผู้ไกล่เกลี่ยควบคุมเวลาในการไกล่เกลี่ยเพื่อให้การทำงานลุล่วงครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด	๔.๒๘	๐.๘๒	มาก
๙	ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสมีส่วนทำงานลุล่วงโดยไม่มีปัญหาในภายหลัง	๔.๖๔	๐.๕๙	มากที่สุด
	ภาพรวม	๔.๔๗	๐.๕๘	มาก
๔. ซื่อสัตย์สุจริต				
๑๐	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความซื่อสัตย์ไม่รายงานเท็จต่อเจ้าหน้าที่หรือข้าราชการผู้มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุม	๔.๕๘	๐.๗๐	มากที่สุด
๑๑	ผู้ไกล่เกลี่ยประพฤติตนถูกต้องตามกฎหมายตามทำนองคลองธรรมและไม่ข้องเกี่ยวกับอบายมุขเพื่อเป็นที่น่าเชื่อถือ	๔.๕๖	๐.๖๙	มากที่สุด
๑๒	ผู้ไกล่เกลี่ยไม่กระทำการใด ๆ อันอาจเป็นเหตุให้การไกล่เกลี่ยขาดความเป็นอิสระหรือความยุติธรรม	๔.๖๖	๐.๖๓	มากที่สุด
	ภาพรวม	๔.๖๐	๐.๕๘	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี จำแนกเป็นรายข้อ (ต่อ)

(n=๑๙๓)

ข้อ	ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๕. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ				
๑๓	ผู้ไกล่เกลี่ยใช้กริยาวาจาที่สุภาพแก่คู่พิพาทและผู้ร่วมปฏิบัติงานซึ่งเป็นมารยาทที่พึงปฏิบัติ	๔.๗๐	๐.๕๕	มากที่สุด
๑๔	ผู้ไกล่เกลี่ยแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะและสถานที่	๔.๕๐	๐.๖๙	มาก
๑๕	ผู้ไกล่เกลี่ยให้เกียรติผู้ร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยและมีอัธยาศัยดีงามซึ่งเป็นเรื่องที่พึงปฏิบัติ	๔.๖๑	๐.๖๓	มากที่สุด
ภาพรวม		๔.๖๐	๐.๕๔	มากที่สุด
๖. รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง				
๑๖	ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ใช้สิทธิพลของตนบังคับปิดข้อเท็จจริงแก่คู่พิพาท	๔.๖๓	๐.๖๗	มากที่สุด
๑๗	ผู้ไกล่เกลี่ยเก็บรักษาข้อมูลหรือข้อเท็จจริง ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือที่ตนได้รู้เห็นมาโดยไม่เปิดเผยแก่บุคคลภายนอก	๔.๖๐	๐.๖๘	มากที่สุด
๑๘	ผู้ไกล่เกลี่ยไม่นำข้อมูลไปเผยแพร่ให้กับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเพื่อหาผลประโยชน์	๔.๗๕	๐.๖๐	มากที่สุด
ภาพรวม		๔.๖๖	๐.๕๗	มากที่สุด
๗. ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด				
๑๙	ผู้ไกล่เกลี่ยยึดมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการที่ระบุไว้ในกฎหมาย	๔.๕๕	๐.๗๔	มากที่สุด
๒๐	ผู้ไกล่เกลี่ยยึดหลักความถูกต้องตรงไปตรงมาเพื่อไม่ให้เป็นที่ครหาของฝ่ายใดได้	๔.๖๘	๐.๕๙	มากที่สุด
๒๑	ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่โดยปราศจากอคติเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย	๔.๗๒	๐.๕๘	มากที่สุด
ภาพรวม		๔.๖๕	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๗ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี จำแนกเป็นรายชื่อของแต่ละด้านพบผลการศึกษา ดังนี้

๑. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๓ ข้อ ได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์ใด ๆ จากคู่กรณี หรือจากบุคคลอื่นใดอันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย อาจทำให้การปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นกลาง ($\bar{X}=4.63$) รองลงมาคือ ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ควรกระทำการใด ๆ อันเป็นเหตุให้แตกความสามัคคีในระหว่างทีมงาน ($\bar{X}=4.54$) และ ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นด้วยว่า ต้องไม่วิจารณ์หรือให้ความเห็นแก่บุคคลภายนอกเกี่ยวกับคดีที่อยู่ระหว่างการไกล่เกลี่ย ($\bar{X}=4.51$) ตามลำดับ

๒. ด้านการเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง พบว่า ภาพรวมคือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.48$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ข้อ ได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการดำเนินการไกล่เกลี่ยตามขั้นตอนกระบวนการที่กฎหมายกำหนดอย่างครบถ้วนเป็นเรื่องสำคัญ ($\bar{X}=4.45$) และพบว่าอยู่ในระดับมาก ๒ ข้อ ได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ต้องดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ในทีมมาปฏิบัติหน้าที่โดยครบถ้วน ($\bar{X}=4.47$) และผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยตรงตามเวลาที่กำหนดนัดหมายเป็นเรื่องที่สำคัญ ($\bar{X}=4.45$) ตามลำดับ

๓. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.47$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ข้อคือ ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสมีส่วนสำคัญทำให้งานลุล่วงโดยไม่มีปัญหาในภายหลัง ($\bar{X}=4.64$) และพบว่าอยู่ในระดับมาก ๒ ข้อ ได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการเตรียมตัวโดยศึกษาข้อมูลก่อนการปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X}=4.50$) และผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการควบคุมเวลาในการไกล่เกลี่ยจะทำให้การทำงานลุล่วงครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด ($\bar{X}=4.68$) ตามลำดับ

๔. ด้านความซื่อสัตย์สุจริต พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๓ ข้อ ได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยไม่กระทำการใด ๆ อันอาจเป็นเหตุให้การไกล่เกลี่ยขาดความเป็นอิสระหรือความยุติธรรม ($\bar{X}=4.66$) รองลงมาคือ ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการรายงานเท็จต่อเจ้าหน้าที่หรือข้าราชการผู้มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมเป็นการไม่ซื่อสัตย์ ($\bar{X}=4.58$) และผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการประพฤติตนให้ถูกต้องตามกฎหมายตามทำนองคลองธรรมและไม่ข้องเกี่ยวกับอบายมุขจะทำให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ($\bar{X}=4.56$) ตามลำดับ

๕. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ๒ ข้อได้แก่ ผู้ใกล้ชิดเห็นว่าการใช้กิริยาจาที่สุภาพแก่คู่กรณีและผู้ร่วมปฏิบัติงานเป็นมารยาทที่พึงปฏิบัติ ($\bar{X}=4.70$) รองลงมาคือ ผู้ใกล้ชิดเห็นว่าการให้เกียรติผู้ร่วมกระบวนการใกล้ชิดและมีอัธยาศัยดีงามเป็นสิ่งที่พึงปฏิบัติ ($\bar{X}=4.61$) และผู้ใกล้ชิดเห็นว่าการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะเป็นความสุภาพ ($\bar{X}=4.50$) ตามลำดับ

๖. ด้านการรักษาความลับที่เกี่ยวข้อง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.66$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๓ ข้อได้แก่ ผู้ใกล้ชิดไม่ควรนำข้อมูลไปเผยแพร่ให้กับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเพื่อหาผลประโยชน์ ($\bar{X}=4.75$) รองลงมาคือ ผู้ใกล้ชิดไม่ควรใช้อิทธิพลของตนบังคับปิดข้อเท็จจริงแก่คู่กรณี ($\bar{X}=4.63$) และผู้ใกล้ชิดต้องเก็บรักษาข้อมูลหรือข้อเท็จจริง ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการใกล้ชิดหรือที่ตนได้รู้เห็นมาโดยไม่เปิดเผยแก่บุคคลภายนอก ($\bar{X}=4.60$) ตามลำดับ

๗. ด้านการไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๓ ข้อได้แก่ ผู้ใกล้ชิดทำหน้าที่โดยปราศจากอคติเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ($\bar{X}=4.72$) รองลงมาคือ ผู้ใกล้ชิดควรยึดหลักความถูกต้องตรงไปตรงมาเพื่อไม่ให้เป็นที่ครหาของฝ่ายใดได้ ($\bar{X}=4.68$) และผู้ใกล้ชิดควรยึดมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการที่ระบุไว้ในกฎหมาย ($\bar{X}=4.55$) ตามลำดับ

๔.๑.๕ ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดประจำศูนย์ใกล้ชิดข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังที่ได้อธิบายไปแล้วนั้น เพื่อให้ผลการวิจัยเกิดความสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันผลการศึกษาร่วมกันจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๑๘ รูปหรือคน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามวัตถุประสงค์และนำเสนอตามลำดับดังนี้

๑) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม ประเด็นสัมภาษณ์ “การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม” มีการปฏิบัติอย่างไรบ้าง

(๑) ผู้ใกล้ชิดต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นกลางอย่างเคร่งครัด มีความอิสระ ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใด หากผู้ใกล้ชิดมีความเกี่ยวข้องกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะต้องแถลงชี้แจงให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทราบตั้งแต่เริ่มการใกล้ชิด หากคู่กรณีรับทราบแล้วและยินยอมก็สามารถดำเนินการใกล้ชิดได้ การใกล้ชิดต้องให้ออกาสในการชี้แจงเท่าเทียมกัน ให้ข้อเสนอแนะที่ถูกต้อง*

* สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

(๒) มีจิตใจเป็นธรรม ปราศจากอคติ ยุติด้วยความเป็นธรรม ความยุติธรรมที่ล่าช้าถือเป็นความไม่ยุติธรรม มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยโดยไม่เกรงกลัวอิทธิพลของคู่กรณีฝ่ายใด ๆ การแนะนำตัวเองจึงสำคัญ ไม่เอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ให้ความเป็นธรรมกับทั้งสองฝ่ายในการอธิบายเสมอกัน ไม่ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ใช้เหตุผลในการเจรจา^๒

(๓) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแสดงความเป็นกลาง หากมีความเกี่ยวข้องกับคู่กรณีในอดีตต้องชี้แจงด้วย เมื่อเริ่มทำการไกล่เกลี่ยผู้ไกล่เกลี่ยต้องแถลงเปิดเผยตัวตน แนะนำตัวเอง คู่กรณีสามารถคัดค้านการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยและขอเปลี่ยนตัวผู้ไกล่เกลี่ยได้ มีความเห็นแตกต่างกันได้แต่ต้องรักษาความเป็นกลาง ระวังปัญหาได้ก็ระวัง ทำเรื่องใหญ่ให้เป็นเรื่องเล็ก ทำเรื่องเล็กให้หายไป ให้เวลาชี้แจงเสมอกัน ไม่ลำเอียง^๓

(๔) มีความเป็นกลางไม่ลำเอียง ไม่เจรจาลับหลังฝ่ายใด ๆ เว้นแต่ได้รับความยินยอมเพื่อให้สามารถยุติข้อพิพาทได้ ให้เวลาทั้งสองฝ่ายอย่างเหมาะสมและเท่า ๆ กันเพื่ออธิบายเหตุผลก่อนเริ่มการไกล่เกลี่ยต้องอธิบายชี้แจงให้ทุกฝ่ายทราบว่าหากคู่กรณีประสงค์จะเปลี่ยนผู้ไกล่เกลี่ยก็ขอเปลี่ยนตัวผู้ไกล่เกลี่ยได้ตลอดเวลา ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์^๔

(๕) มีอิสระในการทำงาน ไม่ถูกบังคับหรือกดดันในการทำหน้าที่ มีจิตใจอาสา มุ่งหวังให้ข้อขัดแย้งยุติลงผ่านการเจรจา มีจิตใจเที่ยงธรรมประสงค์จะให้ความขัดแย้งยุติลงโดยเร็ว จิตใจเที่ยงธรรมไม่ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใด ๆ ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ยุติธรรม ใช้เหตุและผลในการไกล่เกลี่ย สร้างบรรยากาศให้คู่กรณีมั่นใจในความเที่ยงธรรมและเที่ยงตรงของการเจรจา ต้องแนะนำตัวเองให้ชัดเจน ดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยเปิดเผย^๕

(๖) ต้องมีความตั้งใจ มีจิตใจมุ่งมั่นเต็มร้อยมีจิตใจเป็นกลาง หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ยอมยุติ ไม่ยอมรอมชอมหรือเจตนาถ่วงการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องชี้แจงเหตุผลให้ชัดเจนหนักแน่นเพื่อให้ฝ่ายได้แย้งมีท่าทีอ่อนลงผ่อนปรนลง แต่ทั้งนี้ต้องไม่ใช้อารมณ์ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องควบคุมอารมณ์ตนเองให้ดี แนะนำตัวเองว่าไม่มีส่วนได้เสียในการเจรจา และเจรจาอย่าโปร่งใสเปิดเผย^๖

(๗) มีความจริงใจในการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ต้องทำความเข้าใจในประเด็นที่ไกล่เกลี่ย ที่มาที่ไปของปัญหาให้ลึกซึ้งแจ่มแจ้งจึงจะดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ดี หากตนเองไม่สามารถดำเนินการไกล่

^๒ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^๓ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^๔ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^๕ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^๖ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

เกลี้ยให้ยุติลงได้ ต้องแจ้งให้หัวหน้าทีมหรือเพื่อนร่วมทีมทราบเพื่อช่วยดำเนินการไกล่เกลี่ย แนะนำตนเองในฐานะผู้ไกล่เกลี่ยให้ชัดเจน^๗

(๘) ให้โอกาสในการชี้แจงเท่า ๆ กัน ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเข้าใจในประเด็นการเรียกร้องให้ชัดเจนเพราะข้อพิพาทบางกรณีผู้ร้องมิได้เรียกร้องเป็นเงินแต่เพียงแต่ต้องการคำขอโทษ ให้ข้อแนะนำอย่างมีเหตุผลถูกต้องตามหลักการและกฎหมาย ปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมา^๘

(๙) แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าไม่มีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย หากไม่สบายใจไม่ถูกใจในตัวผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเปลี่ยนตัวผู้ไกล่เกลี่ยได้ หากคู่กรณีมีผู้ติดตามมีกองเชียร์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดโดยตรงให้เชิญไปนั่งคอยนอกห้องเจรจาหากต้องการข้อมูลค่อยเชิญเข้ามา ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าสู่ห้องไกล่เกลี่ยหลังจากที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาพร้อมกันแล้ว ไม่เข้าข้างใครแต่เป็นการชี้แจงโดยใช้เหตุผล ให้โอกาสทุกฝ่ายเสมอกัน^๙

(๑๐) เป็นกลางเพื่อ Win-Win ทั้งสองฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยมีสิทธิ์ที่จะถอนตัวไม่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยในคดีนั้น ๆ ได้ แล้วเปิดโอกาสให้คู่กรณีเลือกผู้ไกล่เกลี่ยท่านอื่นมาทำหน้าที่ต่อไป เจรจาไกล่เกลี่ยอย่างโปร่งใสเปิดเผยต่อหน้าคู่กรณี หากเห็นว่าเหมาะสมอาจขอแยกคุยที่ละฝ่ายแต่ต้องให้คู่พิพาทยินยอมก่อน^{๑๐}

(๑๑) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องวางตัวเป็นกลาง เจรจาโดยเปิดเผย ไม่โอนเอียงไปฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่เกี่ยวข้องกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แนะนำตนเองชัดเจนว่าไม่มีส่วนได้เสียในการเจรจา แบ่งเวลาให้พูดอย่างยุติธรรม คู่กรณีสามารถเปลี่ยนตัวผู้ไกล่เกลี่ยได้หากไม่พอใจหรือไม่สบายใจ ไม่วางใจ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความมุ่งมั่นที่จะทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อให้ความขัดแย้งยุติลง ให้เวลาทั้งสองฝ่ายแสดงเหตุผลและหลักฐานประกอบการเจรจาได้^{๑๑}

(๑๒) ไม่ลำเอียงไม่เข้าข้าง ต้องรักษาความเป็นกลาง ให้โอกาสทั้งสองฝ่ายในการพูดแสดงความเห็นเต็มที่อยู่อย่างเท่าเทียมกันและยุติธรรม พยายามใช้เหตุผลนำในการเจรจา เจรจาต่อหน้าทั้งสองฝ่าย อธิบายถึงผลที่ตามมาหากต้องฟ้องร้องกัน จะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องและเสียเวลานานหลายเดือนหรืออาจเป็นปี^{๑๒}

(๑๓) ไม่รับของกำนัลไม่รับของขวัญจากฝ่ายใดทั้งสิ้น ให้เวลาแต่ละฝ่ายพูดพอ ๆ กัน ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ กล้าตัดสินใจในสิ่งที่ถูกต้องโดยไม่เกรงกลัวหรือเกรงใจ

^๗ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^๘ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^๙ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

ฝ่ายใด มุ่งหวังให้การไกล่เกลี่ยยุติลงโดยเป็นที่พอใจยอมรับได้ของทั้งสองฝ่าย มีการแนะนำตนเองก่อนเริ่มการไกล่เกลี่ย ให้โอกาสในการชี้แจงเท่า ๆ กัน ไม่ลำเอียง^{๑๓}

(๑๔) ความเที่ยงตรงเป็นเรื่องสำคัญอันดับแรกที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ผู้ไกล่เกลี่ยต้องไม่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับฝ่ายใด ๆ เช่นเป็นญาติพี่น้อง เป็นคู่สมรส เป็นนายจ้าง ลูกจ้าง ต้องแสดงความเป็นกลางเมื่อเริ่มการไกล่เกลี่ย เว้นแต่เมื่อแจ้งแล้วคู่ขัดแย้งยังยินยอมและยืนยันให้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย เสร็จจากเปิดเผยไม่คุยกับฝ่ายหนึ่งลับหลังอีกฝ่ายหนึ่ง^{๑๔}

(๑๕) ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หลีกเลี่ยงอคติ ต้องตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง และเหตุผล ต้องแนะนำตนเองก่อนเริ่มการไกล่เกลี่ย ให้โอกาสทั้งสองฝ่ายอย่างเท่าเทียม เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นและนำเสนอหลักฐานอย่างเท่าเทียม ไม่รับผลประโยชน์จากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หลีกเลี่ยงผลประโยชน์ทับซ้อน และตัดสินใจด้วยตัวเองโดยใช้หลักการที่ถูกต้อง ใช้เหตุผลและข้อมูลที่เป็นกลางในการช่วยหาทางออก ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ข้อเสนอแนะตามข้อเท็จจริงและกฎหมาย ต้องไม่ปิดป้องข้อมูล และส่งเสริมให้เกิดข้อตกลงที่เป็นธรรม กระตุ้นให้ทุกฝ่ายเห็นประโยชน์ร่วมกัน และไม่เอาเปรียบกัน ผู้ไกล่เกลี่ยต้องไม่แสดงท่าทีหรือความคิดเห็นที่เอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง การรักษาความอิสระ ไม่ถูกรวบงำจากอิทธิพลภายนอก ไม่ยอมรับแรงกดดันจากบุคคลที่สาม ปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์และเป็นธรรม^{๑๕}

(๑๖) ยุติธรรมทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ ต้นน้ำคือต้องเตรียมตัว บอกรกติกา กลางน้ำคือให้สองฝ่ายพูดคุยกันอย่างเหมาะสม เพื่อผ่าทางตันระดมสมองพูดคุย ปลายน้ำ ยุติแล้วมีการขอโทษกัน ข้อพิพาทเกี่ยวกับการครอบครองทรัพย์สินการแบ่งปันทรัพย์สินอาจให้ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้แบ่งกองทรัพย์สินแล้วให้อีกฝ่ายเป็นผู้เลือกกองทรัพย์สินที่แบ่งแยกกองแล้ว^{๑๖}

(๑๗) ส่งเสริมให้ทุกฝ่ายพูดคุยกันอย่างมีเหตุผล ช่วยให้คู่กรณีเข้าใจซึ่งกันและกันมากขึ้น และฟังอย่างตั้งใจแสดงความสนใจในประเด็นของทุกฝ่ายเพื่อให้เข้าใจข้อขัดแย้งอย่างแท้จริง ส่งเสริมให้เกิดข้อตกลงที่เป็นธรรมและยั่งยืน แนะนำตัวและทีมงานไกล่เกลี่ยให้คู่พิพาททราบที่มาที่ไปให้ครบถ้วนชัดเจน^{๑๗}

(๑๘) ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้เหมาะสม ใช้เวลากับแต่ละฝ่ายอย่างเปิดเผยและเท่าเทียมกัน ถือความถูกต้องในการให้โอกาสทุกฝ่ายชี้แจง สนับสนุนให้คู่กรณีมองหาทางออกที่เป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย หลีกเลี่ยงข้อตกลงที่ทำให้ฝ่ายหนึ่งได้เปรียบมากเกินไป ช่วยให้ข้อตกลงมีความ

^{๑๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

เป็นไปได้จริงและสามารถปฏิบัติตามได้ และติดตามผลหลังการไกล่เกลี่ยตรวจสอบว่าข้อตกลงได้รับการปฏิบัติตามจริง^{๑๘}

สรุป ความเห็นเกี่ยวกับด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม เมื่อเริ่มการไกล่เกลี่ยผู้ไกล่เกลี่ยต้องแนะนำตัวเอง แลกแสดงความเป็นกลาง ไม่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวใด ๆ กับคู่พิพาททุกฝ่าย ไม่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับกรณีพิพาท ในการเริ่มการเจรจาเมื่อทีมงานหรือเลขาของที่ประชุมเห็นว่าคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาพร้อมหน้ากันแล้วจึงค่อยเชิญผู้ไกล่เกลี่ยในฐานะประธานที่ประชุมเข้าสู่ห้องเจรจา เพื่อหลีกเลี่ยงข้อครหาว่าประธานมีการคุยกับฝ่ายที่มาถึงก่อนอันอาจเป็นการคุ้ยลับหลังคู่พิพาท ในการเจรจาต้องให้โอกาสทั้งสองฝ่ายได้พูดอย่างเท่าเทียมกัน ให้ทั้งสองฝ่ายได้แสดงความเห็น อธิบายที่มาของปัญหา ประเด็นข้อขัดแย้งนำเสนอหลักฐานและเหตุผลของฝ่ายตนอย่างเท่าเทียมกัน ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีอิสระในการทำหน้าที่ ไม่เกรงกลัวหรือเกรงใจฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจนเป็นความลำเอียง ไม่แสดงท่าทีเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่พูดเอื้อประโยชน์ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ผู้ไกล่เกลี่ยต้องให้ข้อเสนอแนะและเหตุผลในข้อกฎหมายตามข้อเท็จจริงอย่างยุติธรรม การไกล่เกลี่ยต้องทำโดยเปิดเผยไม่เจรจาลับหลังฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่หากการเจรจาไกล่เกลี่ยใช้เวลานานก็ยังตกลงกันไม่ได้ ไม่ยอมรับข้อเสนอของอีกฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยอาจขอแยกคุยที่ละฝ่ายโดยได้รับความยินยอมจากคู่กรณีทุกฝ่ายเพื่อฟังเหตุผลหรือคำชี้แจงและใช้เหตุผลโน้มน้าวให้คู่กรณียอมผ่อนปรนบ้าง การไกล่เกลี่ยต้องมีความยุติธรรมทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ คือก่อนเริ่มการเจรจา ระหว่างเจรจา และเมื่อการเจรจายุติลงคู่กรณีได้ข้อตกลงร่วมกัน ต้องทำบันทึกข้อตกลงให้ครบถ้วนถูกต้องสมบูรณ์ สรุปได้ตามตารางดังนี้

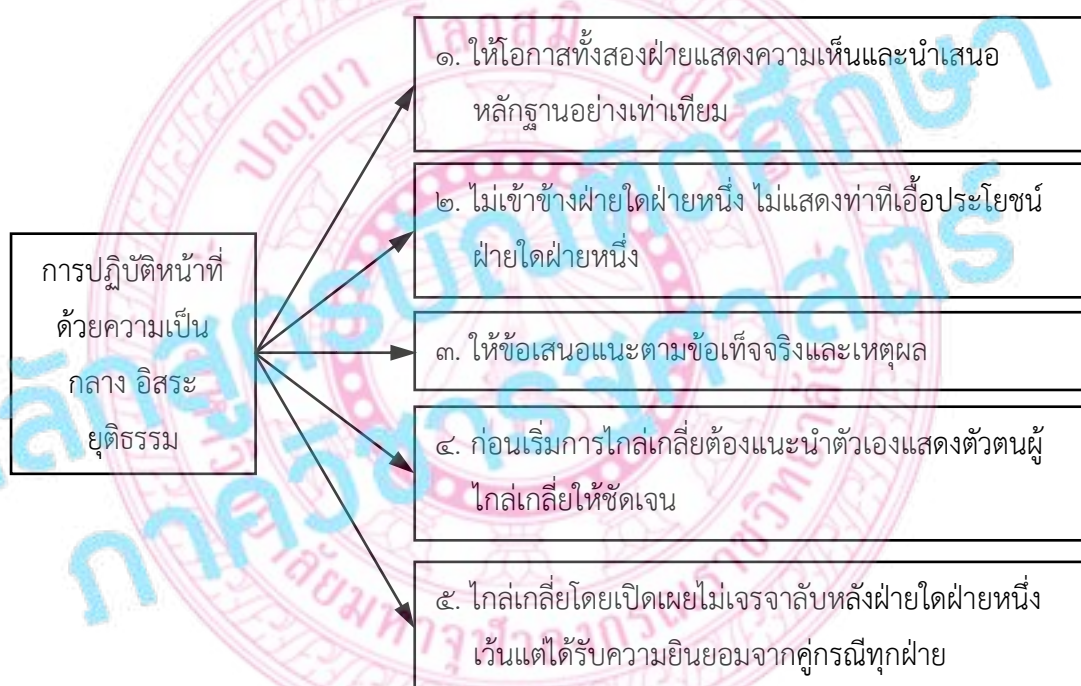
ตารางที่ ๔.๘ สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม

ที่	สรุปประเด็นสำคัญ	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑	ให้โอกาสทั้งสองฝ่ายแสดงความเห็นและนำเสนอหลักฐานอย่างเท่าเทียม	๑๐	๑, ๒, ๓, ๕, ๘, ๙, ๑๑, ๑๓, ๑๕, ๑๘
๒	ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่แสดงท่าทีเอื้อประโยชน์ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	๘	๑, ๒, ๕, ๘, ๙, ๑๒, ๑๓, ๑๕
๓	ให้ข้อเสนอแนะตามข้อเท็จจริงและเหตุผล	๖	๔, ๕, ๘, ๙, ๑๕, ๑๘

^{๑๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ตารางที่ ๔.๘ สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม (ต่อ)

ที่	สรุปประเด็นสำคัญ	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๔	ก่อนเริ่มการไกล่เกลี่ยต้องแนะนำตัวเองแสดงตัวตนผู้ไกล่เกลี่ยให้ชัดเจน	๕	๗, ๙, ๑๑, ๑๔, ๑๗
๕	ไกล่เกลี่ยโดยเปิดเผยไม่เจรจาลับหลังฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเว้นแต่ได้รับความยินยอมจากคู่กรณีทุกฝ่าย	๔	๔, ๖, ๑๐, ๑๔



แผนภาพที่ ๔.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม^{๑๙}

^{๑๙} สัมภาษณ์โดยผู้วิจัย อรุณัฐ ปุณยณนก.

๒) เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ประเด็นสัมภาษณ์ “การเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง” มีการปฏิบัติอย่างไรบ้าง

(๑) มีความตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติงานไกล่เกลี่ย เตรียมตัวให้พร้อมที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ย รวมทั้งเตรียมตัวทีมงานให้พร้อมทั้งผู้ช่วยในการไกล่เกลี่ยและผู้ช่วยจดบันทึกหากจำเป็นต้องมี มาถึงที่นัดทำการไกล่เกลี่ยให้ตรงเวลา ตั้งใจศึกษาคดีให้เข้าใจประเด็นอย่างถ่องแท้^{๒๐}

(๒) เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยด้วยตนเองทุกครั้ง หากการไกล่เกลี่ยไม่ยุติในครั้งเดียว มีครั้งต่อ ๆ ไปก็ต้องเข้าร่วมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อความต่อเนื่องของการไกล่เกลี่ย เตรียมพร้อมศึกษาประเด็นของปัญหาก่อนเข้าร่วมการไกล่เกลี่ย^{๒๑}

(๓) ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าร่วมทุกครั้งด้วยความใส่ใจ รับผิดชอบและกระตือรือร้น เตรียมพร้อมในการดำเนินการไกล่เกลี่ย จัดทำบันทึกการไกล่เกลี่ยด้วยตนเองตั้งแต่เริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย เมื่อการไกล่เกลี่ยยุติลงทำบันทึกข้อตกลงให้ครบถ้วนและรวบรวมเอกสารของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย^{๒๒}

(๔) หากให้คนอื่นมาแทนก็จะไกล่เกลี่ยไม่ต่อเนื่องและเมื่อนัดแล้วไม่ควรหลีกเลี่ยงต้องมีความรับผิดชอบในการทำหน้าที่ ศึกษาทำความเข้าใจในข้อพิพาทก่อนที่จะเริ่มการไกล่เกลี่ย ตั้งใจในการเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยอย่างเต็มที่และดำเนินการจนแล้วเสร็จ ติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงว่าเป็นไปตามที่บันทึกและลงนามไว้หรือไม่^{๒๓}

(๕) ในการไปร่วมมหกรรมไกล่เกลี่ยหนี้สินที่จัดโดยกรมคุ้มครองสิทธิ ให้เตรียมตัวให้พร้อมที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยไม่ชักช้า ทำงานอย่างต่อเนื่องและรับผิดชอบ อาจทำหน้าที่พร้อมกันสองคนตามที่กฎหมายอนุญาตเพื่อช่วยกันดำเนินการ การไกล่เกลี่ยจะได้ข้อตกลงง่ายขึ้น และทำบันทึกข้อตกลงด้วยตนเองรวบรวมเอกสารตามที่ระบุให้ครบถ้วน^{๒๔}

(๖) ในการอยู่เวรผู้ไกล่เกลี่ยต้องเตรียมพร้อมอยู่เสมอ เมื่อมีคดีให้ไกล่เกลี่ยต้องลงมือทำเลย ไม่ควรผัดผ่อน หากคู่กรณีมีร้องเพียงฝ่ายเดียว ให้แจ้งให้คู่กรณีอีกฝ่ายมาร่วมการไกล่เกลี่ย ทั้งสองฝ่ายต้องพร้อมหน้าแล้วจึงเริ่มการไกล่เกลี่ย หลังจากเสร็จสิ้นการไกล่เกลี่ยได้ข้อยุติแล้วให้ทำบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยทันที ให้ทุกฝ่ายลงนามในบันทึกข้อตกลงโดยครบถ้วน^{๒๕}

^{๒๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

(๓) ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่จัดทำเอกสารบันทึกข้อตกลงให้ชัดเจนรัดกุมครบถ้วนและต่อเนื่อง ให้คู่พิพาทอ่านทำความเข้าใจและยืนยันความถูกต้องด้วยการลงนามทั้งสองฝ่าย ต้องมีความรับผิดชอบในการทำหน้าที่สรุปประเด็นตามข้อพิพาทเมื่อเสร็จสิ้นการไกล่เกลี่ย^{๒๖}

(๔) เข้าร่วมด้วยตนเอง มาถึงที่ประชุมก่อนเวลาเพื่อเตรียมตัว แต่รอให้คู่กรณีมาถึงทั้งสองฝ่ายก่อนแล้วผู้ไกล่เกลี่ยค่อยเข้าที่ประชุมเพื่อเริ่มพูดคุยแนะนำตัวและกติกาของการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อหลีกเลี่ยงการระแวงว่ามีการคุยลับหลังฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง^{๒๗}

(๕) เมื่อรับเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในคดีใดแล้วก็ตั้งใจทำให้ดีที่สุดทำให้คู่สוגค์มั่นใจว่าจะใช้เวลาต่อเนื่องยาวนานหลายชั่วโมงจนมีค้ำก็มุ่งมั่นไกล่เกลี่ยให้สำเร็จ เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยด้วยความพร้อมทั้งกายและใจ การไกล่เกลี่ยมักใช้พลังกายมากจึงต้องระมัดระวังหากทำวันละหลาย ๆ คดี^{๒๘}

(๑๐) หากได้รับแจ้งจากศูนย์ไกล่เกลี่ยให้รับหน้าที่ไกล่เกลี่ยในคดีใด ๆ แล้ว เมื่อรับนัดแล้วต้องมีความรับผิดชอบไปตามเวลานัดหมาย และเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยด้วยตนเองทุกครั้ง หากให้คนอื่นมาแทนก็จะไกล่เกลี่ยไม่ต่อเนื่องและเมื่อนัดแล้วไม่ควรหลีกเลี่ยงต้องมีความรับผิดชอบในการทำหน้าที่ ศึกษาทำความเข้าใจในข้อพิพาทก่อนที่จะเริ่มการไกล่เกลี่ย^{๒๙}

(๑๑) อยู่เวรผู้ไกล่เกลี่ยตามตารางการอยู่เวรที่ตกลงกันไว้ เตรียมความพร้อมที่จะปฏิบัติงานทั้งกายและใจ เมื่อมีคดีที่มีผู้มาร้องขอรับการไกล่เกลี่ยให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ทันทีโดยไม่ชักช้า เพื่อหาข้อยุติที่เป็นธรรมและพอใจทั้งสองฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแต่งกายให้สุภาพ^{๓๐}

(๑๒) เพื่อให้ข้อพิพาทยุติลงอย่างรวดเร็วผู้ไกล่เกลี่ยต้องเตรียมตัวเองให้พร้อม ศึกษารายละเอียดคดีที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ย เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยด้วยความเต็มใจ ดำเนินการไกล่เกลี่ยอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะคล่องทำให้ข้อพิพาทยุติลงได้ด้วยดี^{๓๑}

(๑๓) การดำเนินการไกล่เกลี่ยเป็นหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยโดยตรง หากไม่พร้อมที่จะปฏิบัติงาน เช่น ติดภารกิจอื่น ต้องแจ้งให้ประธานศูนย์ทราบเพื่อเลื่อนวันนัดไกล่เกลี่ย หรือเปลี่ยนตัวผู้ไกล่เกลี่ยเป็นท่านอื่น ๆ แต่หากรับนัดหมายแล้วต้องมีความรับผิดชอบเตรียมตัวให้พร้อมในการปฏิบัติงาน^{๓๒}

^{๒๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๓๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๓๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๓๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

(๑๔) ลักษณะของภาพลักษณ์ของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นส่วนแรกที่พบ สร้างความศรัทธาเมื่อพบ แต่งกายให้สุภาพในการเข้าร่วมการไกล่เกลี่ย ดำเนินการไกล่เกลี่ยให้ลุล่วงและทำบันทึกข้อตกลงให้ครบถ้วนตามที่ได้เจรจากันไว้ ศึกษาข้อมูลของคดีล่วงหน้าก่อนเริ่มการไกล่เกลี่ย^{๓๓}

(๑๕) การเตรียมความพร้อมก่อนการไกล่เกลี่ย ศึกษารายละเอียดของคดีและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ทำความเข้าใจกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกรณีพิพาท วางแผนว่าควรใช้แนวทางการไกล่เกลี่ยแบบใดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ กำหนดวัตถุประสงค์ของการไกล่เกลี่ยเพื่อให้สามารถนำไปสู่ข้อยุติที่เป็นธรรม สร้างความพร้อมทางอารมณ์และจิตใจ ไม่มีอคติไม่ลำเอียง รักษาความเป็นกลางและความอิสระ ใช้ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ฟังอย่างตั้งใจ ส่งเสริมให้เกิดการเจรจาที่สร้างสรรค์ การดำเนินการหลังการไกล่เกลี่ย จัดทำข้อตกลงให้ชัดเจน และติดตามผลการดำเนินการ หากมีปัญหา ให้ช่วยประสานงานเพื่อแก้ไขเพิ่มเติม^{๓๔}

(๑๖) เข้าร่วมด้วยตนเอง โดยให้คู่กรณีมาถึงครบก่อนแล้วผู้ไกล่เกลี่ยค่อยเข้าที่ประชุมเพื่อหลีกเลี่ยงการระแวงว่ามีการพูดคุยอะไรกันก่อนที่จะอีกฝ่ายมาถึง เตรียมตัวให้พร้อมตั้งแต่ก่อนเจรจาระหว่างการเจรจา และหลังจากสิ้นสุดการเจรจา^{๓๕}

(๑๗) เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยด้วยตนเองโดยเตรียมความพร้อม ศึกษาประเด็นปัญหาข้อพิพาทให้ถี่ถ้วน สร้างบรรยากาศการเจรจากับการไกล่เกลี่ยให้ทุกฝ่ายมีสติ ใจเย็น ไกล่เกลี่ยจนกว่าจะลุล่วง เตรียมตัวทั้งร่างกายและจิตใจให้พร้อมหากต้องใช้เวลาติดต่อกันหลายชั่วโมง^{๓๖}

(๑๘) เข้าร่วมทุกครั้ง ไม่ขาดองค์ความรู้ มีความต่อเนื่องจะทำให้ได้สะสมทักษะในการไกล่เกลี่ยเป็นประสบการณ์ที่เพิ่มพูน จะเป็นประโยชน์ต่อตนเอง เข้าร่วมอย่างมีสติมีจิตใจที่มุ่งหวังให้ข้อขัดแย้งยุติลง ยึดหลักธรรมที่จะทำให้ข้อขัดแย้งมีสติมีจิตใจเมตตากรุณาและให้อภัยกันและกัน^{๓๗}

สรุป เกี่ยวกับการที่ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเตรียมตัวให้พร้อมในการทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย ตั้งแต่ก่อนเริ่ม และในระหว่างการไกล่เกลี่ย จนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการ ต้องศึกษาและทำความเข้าใจในข้อพิพาทให้ละเอียด ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมาถึงที่นัดหมายก่อนเวลา ตรวจตราและเตรียมความพร้อมของทีมงานและสถานที่ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องทำหน้าที่เป็นประธานที่ประชุม รับฟังปัญหา จับประเด็นของปัญหาข้อพิพาทที่แท้จริง เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยด้วยความเอาใจใส่ในรายละเอียด สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร การไกล่เกลี่ยอาจไม่ได้ข้อยุติในการเจรจาครั้งเดียว อาจต้องมีการนัดหมายครั้งที่สองและที่สามจนกว่าจะได้ข้อตกลง ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องเข้าร่วม

^{๓๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๓๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๓๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

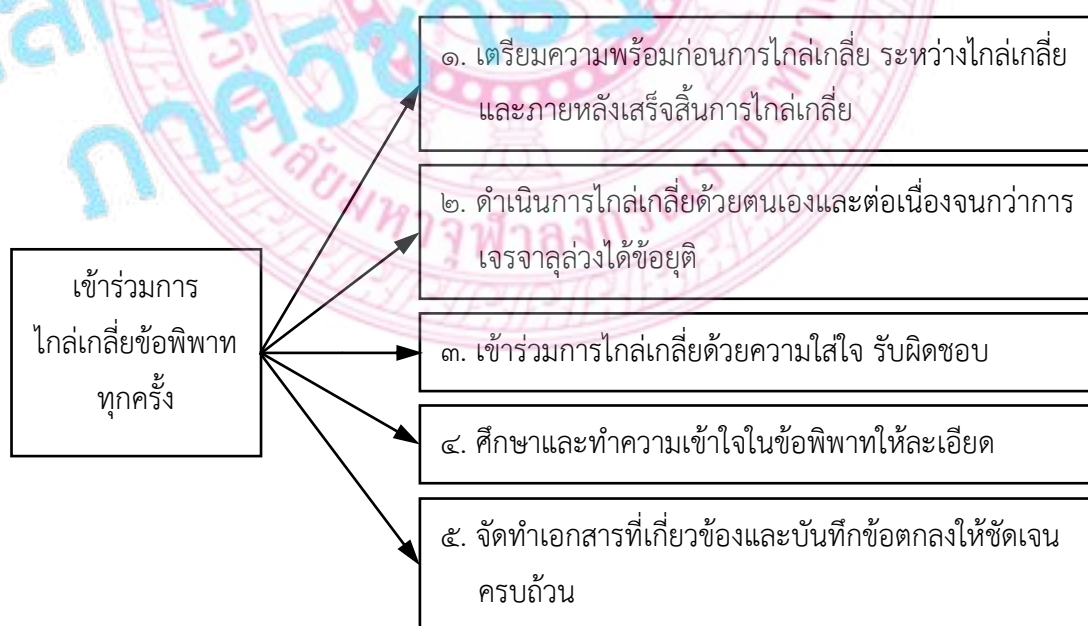
^{๓๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๓๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

การไถ่เกลียดด้วยตนเองทุกครั้ง ในการไถ่เกลียดบางครั้งจะใช้เวลายาวนานหลายชั่วโมงผู้ไถ่เกลียดเอง และทีมงานก็ต้องอดทนเตรียมความพร้อมของร่างกาย เมื่อการไถ่เกลียดยุติลงได้ข้อตกลงแล้วต้องทำบันทึกข้อตกลงให้ได้สาระและประเด็นครบถ้วน สรุปได้ตามตารางดังนี้

ตารางที่ ๔.๙ สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการเข้าร่วมการไถ่เกลียดข้อพิพาททุกครั้ง

ที่	สรุปประเด็นสำคัญ	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑	เตรียมความพร้อมก่อนการไถ่เกลียด ระหว่างไถ่เกลียดและภายหลังเสร็จสิ้นการไถ่เกลียด	๑๐	๑, ๒, ๓, ๕, ๘, ๙, ๑๑, ๑๓, ๑๕, ๑๖
๒	ดำเนินการไถ่เกลียดด้วยตนเองและต่อเนื่องจนกว่าการเจรจาแล้วได้ข้อยุติ	๖	๒, ๘, ๙, ๑๒, ๑๖, ๑๘
๓	เข้าร่วมการไถ่เกลียดด้วยความใส่ใจ รับผิดชอบ	๕	๔, ๙, ๑๒, ๑๓, ๑๕
๔	ศึกษาและทำความเข้าใจในข้อพิพาทให้ละเอียด	๔	๔, ๑๒, ๑๔, ๑๗
๕	จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องและบันทึกข้อตกลงให้ชัดเจนครบถ้วน	๔	๕, ๖, ๗, ๑๔



แผนภาพที่ ๔.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าร่วมการไถ่เกลียดข้อพิพาททุกครั้ง^{๓๘}

^{๓๘} สัมภาษณ์โดยผู้วิจัย อรุณัฐ ปุณยนก.

๓) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ประเด็นสัมภาษณ์ “การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว” มีการปฏิบัติอย่างไรบ้าง

(๑) ในกฎหมายมีกำหนดอายุความ ๖๐ วันที่สามารถไกล่เกลี่ยได้แต่หากเริ่มไกล่เกลี่ยแล้วแต่ยังไม่สำเร็จ ให้ขยายเวลาได้อีก ๖๐ วัน แต่ผู้ไกล่เกลี่ยควรกำหนดกรอบระยะเวลาของกระบวนการไกล่เกลี่ยให้เหมาะสมโดยไม่ชักช้า เพราะหากล่าช้าเกินไปความเสียหายที่ควรได้รับการชดเชย จะไม่คุ้มกับเวลาที่เสียไป^{๓๙}

(๒) ความยุติธรรมที่ล่าช้าก็คือความไม่ยุติธรรม (Justice delayed is justice denied) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ผู้ไกล่เกลี่ยควรไปถึงก่อนเวลานัดหมายเพื่อสามารถเริ่มการไกล่เกลี่ยได้ตรงเวลา สามารถเริ่มเปิดการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ทันที ทำหน้าที่อย่างยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ให้ทำการสรุปข้อตกลงและทำบันทึกข้อตกลงทันที^{๔๐}

(๓) หากไกล่เกลี่ยยังไม่ได้ข้อยุติต้องเลื่อนออกไปก็ต้องไปทุกครั้ง ไม่ให้ค้างค้ำ ไม่ยืดเยื้อ จบไวด้วยความเป็นกลาง ปิดเคสได้ก็รีบดำเนินการและบันทึกให้เรียบร้อย หากคู่กรณีขอเลื่อนก็ต้องยอมให้เลื่อน^{๔๑}

(๔) เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว เตรียมพร้อมก่อนเวลานัดหมายเพื่อสามารถเริ่มการไกล่เกลี่ยได้ตรงเวลา หากเป็นการอยู่เวรในศูนย์ไกล่เกลี่ย ต้องพร้อมตลอดเวลา สามารถเริ่มเปิดการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ ทำหน้าที่อย่างยุติธรรมให้คำแนะนำที่เหมาะสม กำหนดกรอบเวลาในการไกล่เกลี่ยให้ชัดเจน^{๔๒}

(๕) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจและรวดเร็ว ไปถึงก่อนเวลา พร้อมที่จะอยู่เวรในศูนย์ไกล่เกลี่ยพร้อมในการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ทันที ทำหน้าที่อย่างยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า กำหนดขั้นตอนการไกล่เกลี่ยให้ครบถ้วนชัดเจน หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ให้ทำการสรุปข้อตกลงและทำบันทึกข้อตกลงทันที^{๔๓}

(๖) เจตคติให้ไกล่เกลี่ยต้องลงมือทำเลย ไม่ต้องรอเวลา สามารถเริ่มการไกล่เกลี่ยได้ตรงเวลา การอยู่เวรในศูนย์ไกล่เกลี่ยต้องพร้อมเจรจา ทำหน้าที่อย่างยุติธรรม กำหนดกรอบเวลาในการไกล่เกลี่ยให้ชัดเจน สามารถทำบันทึกข้อตกลงทันที^{๔๔}

^{๓๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๔๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๔๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๔๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๔๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๔๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

(๓) เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ทำหน้าที่อย่างเที่ยงตรงเป็นกลาง กำหนดกรอบเวลาในการไกล่เกลี่ยให้รวดเร็วเหมาะสม หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ให้ทำการสรุปข้อตกลงและทำบันทึกข้อตกลงทันที รวบรวมเอกสารให้ครบถ้วนให้คู่พิพาทอ่านทบทวนยืนยันและลงนามยอมรับข้อตกลง^{๔๕}

(๔) ไปถึงสถานที่ก่อนเวลานัดหมาย อยู่เวรในศูนย์ไกล่เกลี่ยตามที่กำหนด และพร้อมเจรจาไกล่เกลี่ยได้ทันทีโดยมิชักช้า ทำหน้าที่อย่างยุติธรรมโดยไม่ลำเอียง กำหนดระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยให้เหมาะสม หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ให้ทำการสรุปข้อตกลงและทำบันทึกข้อตกลงทันที^{๔๖}

(๕) หากไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จต้องขอพัก หากยังไม่สำเร็จให้ใช้ข้อกฎหมายมาอธิบายผลได้ผลเสีย หากคู่กรณีไม่สามารถยุติตกลงร่วมกันก็ไม่ตัดบท ยุติการไกล่เกลี่ยโดยไม่มีข้อตกลงแต่ก็ให้เปิดโอกาสให้กลับมาไกล่เกลี่ยได้อีก โดยให้เบอร์โทรติดต่อของผู้ไกล่เกลี่ย หากไม่จบในวันเดียวกันนัดใหม่อย่าเร่งรีบให้ปล่อยไปตามธรรมชาติ หลัก “๓๓ ๑๖” (ศาสตร์ ศิลป ศรัทธาและเวลา) เวลาคือหัวใจ หลักสำคัญ เวลาให้ตนเอง เวลาในการรับคำร้อง เวลาในการเตรียมตัว เวลาสอบถามความสมัครใจ เวลาให้กับคนทำงาน เวลาหาข้อมูล เวลาในเรื่องความพร้อม เวลาในการทำจดหมายสอบถาม เวลาจัดสถานที่ เวลาในการเข้าสู่กระบวนการ เวลาเกิดทางตัน เวลาตัดสินใจ เวลาผ่าทางตัน หากใช้เวลาการไกล่เกลี่ยครั้งแรกแล้วคู่กรณีรู้สึกเครียด ปักคั่นก็ให้พัก แล้วนัดวันอื่นคุยกันใหม่^{๔๗}

(๑๐) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว นัดหมายแล้วต้องเคร่งครัด เข้าอยู่เวรในศูนย์ไกล่เกลี่ยตรงเวลา ทำหน้าที่อย่างยุติธรรมโดยไม่ลำเอียง ความยุติธรรมที่ลำเอียงคือความไม่ยุติธรรม กำหนดกรอบเวลาในการไกล่เกลี่ยให้ชัดเจน บันทึกการเจรจาและสรุปให้ถูกต้องโดยไม่ชักช้า^{๔๘}

(๑๑) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว เคร่งครัดเรื่องเวลา ไปถึงก่อนเวลานัดหมายเพื่อสามารถเริ่มการไกล่เกลี่ยได้ตรงเวลา เมื่อได้รับแจ้งจากศูนย์ไกล่เกลี่ยว่ามีคดีให้ไกล่เกลี่ยโดยมิได้นัดหมายล่วงหน้าต้องพร้อมและสามารถเริ่มเปิดการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ทันทีโดยมิชักช้า ทำหน้าที่อย่างยุติธรรมโดยเร็ว^{๔๙}

(๑๒) การไกล่เกลี่ยคุยกันได้ตั้งแต่เริ่มต้นก่อนฟ้อง แนะนำให้คู่พิพาทไกล่เกลี่ยตกลงกันได้เพื่อไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการฟ้องศาล เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ผู้ไกล่เกลี่ยควรไปถึงก่อนเวลานัดหมายเพื่อสามารถเริ่มการไกล่เกลี่ยได้ตรงเวลา หากเป็นการอยู่เวรในศูนย์ไกล่เกลี่ยแล้วมีคดีให้ไกล่เกลี่ยโดยมิได้นัดหมายล่วงหน้าต้องพร้อมและสามารถเริ่มเปิดการเจรจาไกล่

^{๔๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๔๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๔๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๔๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๔๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

เกลี้ยได้ทันทีโดยมิชักช้า ทำหน้าที่อย่างยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า หากการไกล่เกลี่ยไม่ตกลงกันในวันเจรจาในรอบต่อไป^{๕๐}

(๑๓) เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ผู้ไกล่เกลี่ยควรไปถึงก่อนเวลานัดหมาย เพื่อสามารถเริ่มการไกล่เกลี่ยได้ตรงเวลา มีความพร้อมที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ยอยู่เสมอ พยายามแนะนำให้ข้อตกลงที่ดีต่อทุกฝ่าย หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ให้ทำการสรุปข้อตกลงและทำบันทึกข้อตกลงทันที^{๕๑}

(๑๔) ความรวดเร็วอย่างรอบคอบและชัดเจน รมัดระวังอย่าให้ขาดตกบกพร่อง ทำบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยให้เรียบร้อย นัดหมายแล้วต้องตรงเวลา พร้อมที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยได้ทันทีโดยมิชักช้า ทำหน้าที่อย่างยุติธรรม กำหนดกรอบเวลาในการไกล่เกลี่ยให้ชัดเจน หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ให้ทำการสรุปข้อตกลงและทำบันทึกข้อตกลงทันที^{๕๒}

(๑๕) การเตรียมการล่วงหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ ศึกษาข้อมูลให้ครบถ้วน จัดเตรียมเอกสารและเครื่องมือที่จำเป็น ทำการศึกษากรณีพิพาทและข้อมูลที่เกี่ยวข้องล่วงหน้า และทำความเข้าใจกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ยอย่างรวดเร็ว เลือกสถานที่ที่เหมาะสมและพร้อมสำหรับการไกล่เกลี่ย รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย โดยเริ่มต้นการไกล่เกลี่ยด้วยการทำให้ทุกฝ่ายรู้สึกผ่อนคลาย การจัดการกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ กำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจน กำหนดเวลาในการประชุมและการดำเนินการที่ชัดเจน ควรตั้งเวลาให้ฝ่ายต่าง ๆ เสนอข้อเสนอมให้เร็วที่สุด การตัดสินใจและข้อเสนอทางเลือกอย่างรวดเร็ว กระตุ้นให้เกิดทางเลือกที่เป็นประโยชน์หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ควรเสนอทางเลือกที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปสู่การบรรลุข้อตกลงที่รวดเร็วและให้คำแนะนำที่ชัดเจนและไม่ให้ทุกฝ่ายเกิดความสับสน ยุติข้อพิพาทในเวลาที่เหมาะสม หากข้อพิพาทสามารถยุติได้ในที่นั้นทันที ควรทำให้เสร็จสิ้นโดยไม่ปล่อยให้คาราคาซัง หากจำเป็นต้องมีการทบทวนเพิ่มเติม ควรกำหนดเวลาที่ชัดเจนในการกลับมาเจรจาหรือไกล่เกลี่ยต่อ^{๕๓}

(๑๖) ปฏิบัติรวดเร็วบางครั้งจำเป็นต้องเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นเวลานานติดต่อกันเพื่อความต่อเนื่องเพื่อไม่ให้เกิดการไกล่เกลี่ยสะดุดชะงัก เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ผู้ไกล่เกลี่ยควรไปถึงก่อนเวลานัดหมายเพื่อสามารถเริ่มการไกล่เกลี่ยได้ตรงเวลา ทำหน้าที่อย่างยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า

^{๕๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๕๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๕๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๕๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ความยุติธรรมที่ล่าช้าคือความไม่ยุติธรรม หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ให้ทำการสรุปข้อตกลงและทำบันทึกข้อตกลงทันที^{๕๔}

(๑๗) ความล่าช้าทำให้ไม่ยุติธรรม ต้องให้ลุล่วงในเวลาที่เหมาะสม เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมาตรงเวลานัดหมายเพื่อสามารถเริ่มการไกล่เกลี่ยได้ตรงเวลา ผู้ไกล่เกลี่ยต้องพร้อมและสามารถเริ่มเปิดการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ทันทีโดยมิชักช้า ทำหน้าที่อย่างยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า ความยุติธรรมที่ล่าช้าคือความไม่ยุติธรรม กำหนดกรอบเวลาในการไกล่เกลี่ยให้ชัดเจน หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ให้ทำการสรุปข้อตกลงและทำบันทึกข้อตกลงทันที^{๕๕}

(๑๘) ปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบเวลา การตัดสินใจและข้อเสนอทางเลือกรวดเร็ว กระตุ้นให้เกิดทางเลือกที่เป็นประโยชน์หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ควรเสนอทางเลือกที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปสู่การบรรลุข้อตกลงที่รวดเร็วและให้คำแนะนำที่ชัดเจน^{๕๖}

สรุป เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ผู้ไกล่เกลี่ยควรไปถึงก่อนเวลานัดหมายเพื่อสามารถเริ่มการไกล่เกลี่ยได้ตรงเวลา หากเป็นการอยู่เวรในศูนย์ไกล่เกลี่ยแล้วมีคดีให้ไกล่เกลี่ยโดยมิได้นัดหมายล่วงหน้าต้องพร้อมและสามารถเริ่มเปิดการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ทันทีโดยมิชักช้า ทำหน้าที่อย่างยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า กำหนดกรอบเวลาในการไกล่เกลี่ยให้ชัดเจน หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ให้ทำการสรุปข้อตกลงและทำบันทึกข้อตกลงทันที ความยุติธรรมที่ล่าช้าก็คือความไม่ยุติธรรม (Justice delayed is justice denied) ในหลัก “๓๗ ๑๖” (ศาสตร์ ศิลป์ ศรัทธาและเวลา) เวลาคือหัวใจหลักสำคัญในการดำเนินงานทุกอย่าง สรุปได้ตามตารางดังนี้

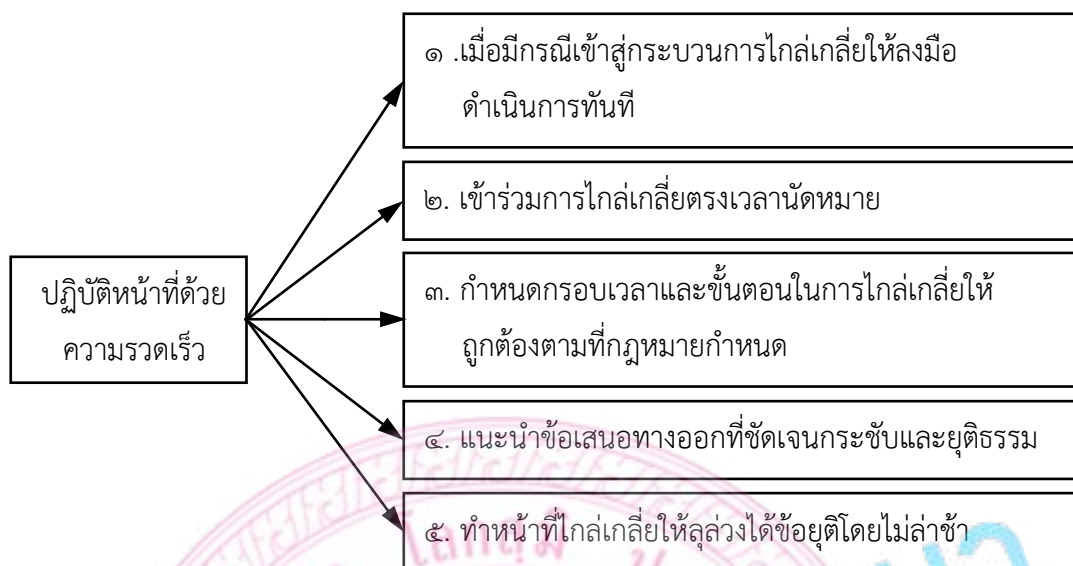
ตารางที่ ๔.๑๐ สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว

ที่	สรุปประเด็นสำคัญ	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑	เมื่อมีกรณีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ลงมือดำเนินการทันที	๘	๒, ๔, ๕, ๘, ๑๑, ๑๓, ๑๕, ๑๗
๒	เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยตรงเวลานัดหมาย	๖	๒, ๕, ๘, ๑๒, ๑๖, ๑๗
๓	กำหนดกรอบเวลาและขั้นตอนในการไกล่เกลี่ยให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด	๕	๔, ๕, ๘, ๙, ๑๕
๔	แนะนำข้อเสนอทางออกที่ชัดเจน กระชับและยุติธรรม	๔	๔, ๑๒, ๑๓, ๑๘
๕	ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยให้ลุล่วงได้ข้อยุติโดยไม่ล่าช้า	๔	๑, ๒, ๗, ๑๔

^{๕๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๕๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๕๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.



แผนภาพที่ ๔.๓ ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว^{๕๗}

๔) ชื่อสัตย์สุจริต ประเด็นสัมภาษณ์ “ชื่อสัตย์สุจริต” มีการปฏิบัติอย่างไรบ้าง

(๑) ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความชื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ ไม่รับผลประโยชน์ ไม่รับของกำนัลใด ๆ ทั้งสิ้น มีบุคลิกและจิตใจที่ชื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าและลับหลัง ต้องรักษาความลับของคดีและข้อมูลของคู่พิพาท ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ไม่รับของกำนัลไม่ว่าจะมีมูลค่ามากน้อยเพียงใด^{๕๘}

(๒) ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความชื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ ไม่รับผลประโยชน์ ไม่รับของกำนัลใด ๆ ทั้งสิ้น มีบุคลิกและจิตใจที่ชื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าและลับหลัง รักษาคำพูด ไม่กล่าวให้ร้ายทั้งต่อหน้าและลับหลัง ทำเอกสารรายงานครบถ้วนถูกต้อง^{๕๙}

(๓) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ไม่เรียกรับผลประโยชน์ ชื่อสัตย์สุจริต ไม่รับของขวัญไม่ว่าจะมีมูลค่าเท่าใด มีบุคลิกและจิตใจที่ชื่อสัตย์สุจริต ต้องรักษาความลับของคดีและข้อมูลของคู่พิพาท ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ทั้งก่อนการไกล่เกลี่ยและหลังจากไกล่เกลี่ยเสร็จแล้ว^{๖๐}

^{๕๗} สังเคราะห์โดยผู้วิจัย อรุณัฐ ปุณยณนก.

^{๕๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๕๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๖๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

(๔) ผู้ใกล้เคียงจะต้องมีบุคลิกภาพประพฤติและจิตใจที่ซื่อสัตย์สุจริตทั้งกายและใจ ต้องรักษาความลับของคดีและข้อมูลของคู่พิพาท ไม่มีผลประโยชน์เกี่ยวพันกับคดี มีความจริงใจที่จะใกล้เคียงให้ลุล่วงรวดเร็ว มีความประพฤติดีเป็นแบบอย่างให้คนทั่วไป^{๖๑}

(๕) มีความซื่อสัตย์ผู้ใกล้เคียงจะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ ไม่รับผลประโยชน์ ไม่รับสินน้ำใจ มีบุคลิกและจิตใจที่ซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าและลับหลัง ต้องรักษาความลับของคดีและข้อมูลของคู่พิพาท ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ไม่รับของกำนัล ไม่รับทำธุรกิจค้าขายใด ๆ^{๖๒}

(๖) ผู้ใกล้เคียงจะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ ไม่รับผลประโยชน์ ไม่รับของกำนัลใด ๆ ทั้งสิ้น มีบุคลิกและจิตใจที่ซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าและลับหลัง ต้องรักษาความลับของคดีและข้อมูลของคู่พิพาท ไม่แกล้งถ่วงเวลาในการเจรจาเพื่อช่วยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่รับผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม^{๖๓}

(๗) ผู้ใกล้เคียงจะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ ไม่รับผลประโยชน์ ไม่รับของกำนัล มีบุคลิกและจิตใจที่ซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าและลับหลัง ต้องรักษาความลับของคดีและข้อมูลของคู่พิพาท ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ไม่รับของกำนัลแม้ว่าจะเล็กน้อย^{๖๔}

(๘) ผู้ใกล้เคียงจะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่ฝักงาน ไม่มีธุรกิจแอบแฝง มีบุคลิกและจิตใจที่ซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าและลับหลัง ต้องรักษาความลับของคดีและข้อมูลของคู่พิพาท เก็บรักษาเอกสารรายงานบันทึกการเจรจาให้ดี ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ไม่รับของกำนัลไม่ว่าจะมีมูลค่ามากน้อยเพียงใด^{๖๕}

(๙) ผู้ใกล้เคียงจะต้องซื่อตรง ทั้งกาย วาจา ใจ ไม่กลั่นแกล้งบีบบังคับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่รับของกำนัลใด ๆ ทั้งสิ้น มีบุคลิกและจิตใจที่ซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าและลับหลัง ไม่มีผลประโยชน์หรือผลประโยชน์ได้จากข้อตกลง ไม่รับของตอบแทนตามเทศกาล^{๖๖}

(๑๐) ผู้ใกล้เคียงจะต้องมีศีล ๕ ปฏิบัติตามศีล ไม่โกหก ไม่หลอกลวง ไม่รับเงิน ไม่รับของขวัญ ไม่รับของกำนัลใด ๆ ทั้งสิ้น มีบุคลิกและจิตใจที่ซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าและลับหลัง ต้องรักษาความลับของคดีและข้อมูลของคู่พิพาท ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ไม่กล่าววาจาจากกลับไปกลั้วมา^{๖๗}

^{๖๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๖๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๖๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๖๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๖๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๖๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๖๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

(๑๑) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตทั้งกาย วาจา ใจ ซื่อสัตย์ ซื่อตรง เที่ยงธรรม มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ ต้องรักษาความลับของคดีและข้อมูลของคู่พิพาท ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ทำงานอย่างรวดเร็วด้วยความจริงใจและตั้งใจ ไม่รับของกำนัล^{๖๘}

(๑๒) ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ ไม่รับผลประโยชน์ ไม่รับของกำนัลใด ๆ ทั้งสิ้น ต้องรักษาความลับของคดีและข้อมูลของคู่พิพาทที่ได้รับทราบในระหว่างการไกล่เกลี่ย ไม่มีธุรกิจเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่รับของขวัญ ไม่รับสินน้ำใจ บันทึกข้อตกลงอย่างตรงไปตรงมา^{๖๙}

(๑๓) ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีเที่ยงตรง ซื่อสัตย์ ยุติธรรม สุจริต ไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ ไม่รับผลประโยชน์ ไม่รับของกำนัลใด ๆ ทั้งสิ้น มีบุคลิกและจิตใจที่ซื่อสัตย์สุจริตตลอดเวลา ต้องรักษาความลับของคดีและข้อมูลของคู่พิพาท ไม่รับทรัพย์สิน^{๗๐}

(๑๔) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตอยู่ในใจตลอดเวลา และมีบุคลิกที่ซื่อสัตย์ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ ไม่รับผลประโยชน์ มีบุคลิกและจิตใจที่ซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าและลับหลัง ต้องรักษาความลับของคดีและข้อมูลของคู่พิพาท ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ไม่รับจ้างทำธุรกิจของคู่กรณี^{๗๑}

(๑๕) ผู้ไกล่เกลี่ยรักษาความเป็นกลางระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่ด้วยความโปร่งใส โดยให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนในการไกล่เกลี่ย เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจและมั่นใจในกระบวนการ รักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่ได้จากคู่กรณี ทั้งในระหว่างกระบวนการไกล่เกลี่ยและหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการแล้ว ยุติธรรมและเคารพสิทธิ และให้ความเคารพสิทธิของแต่ละฝ่ายในกระบวนการ ผู้ไกล่เกลี่ยช่วยแนะนำและอธิบายทางเลือกในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยไม่บังคับให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องยอมรับข้อเสนอ^{๗๒}

(๑๖) ไม่ทำหลักฐานเท็จ ไม่รับของชำร่วย ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง ทำหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ มีความโปร่งใส รักษาความลับ มีบุคลิกน่าเชื่อถือ มีพื้นฐานที่สะอาด ไม่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ให้ข้อมูลและแนวคิดของกฎหมาย^{๗๓}

^{๖๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๖๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๗๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๗๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๗๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๗๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

(๑๗) ผู้ใกล้ชิดจะต้องประพฤติตนโปร่งใส เปิดเผย สง่างาม สร้างความน่าเชื่อถือ ไม่ลำเอียง ไม่กล่าวให้ร้ายใคร ไม่นินทา ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ ไม่รับผลประโยชน์ ไม่รับของขวัญ มีความประพฤติซื่อสัตย์สุจริตตลอดเวลา^{๗๔}

(๑๘) ความซื่อสัตย์เป็นปัจจัยสำคัญ ต้องรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลของคดีเพื่อประโยชน์ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ผู้ใกล้ชิดจะต้องไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ ไม่รับผลประโยชน์ ไม่รับของกำนัลใด ๆ ทั้งสิ้น มีบุคลิกและจิตใจที่น่าเชื่อถือ รักษาคำพูด ต้องรักษาความลับของคดีและข้อมูลของคู่พิพาท^{๗๕}

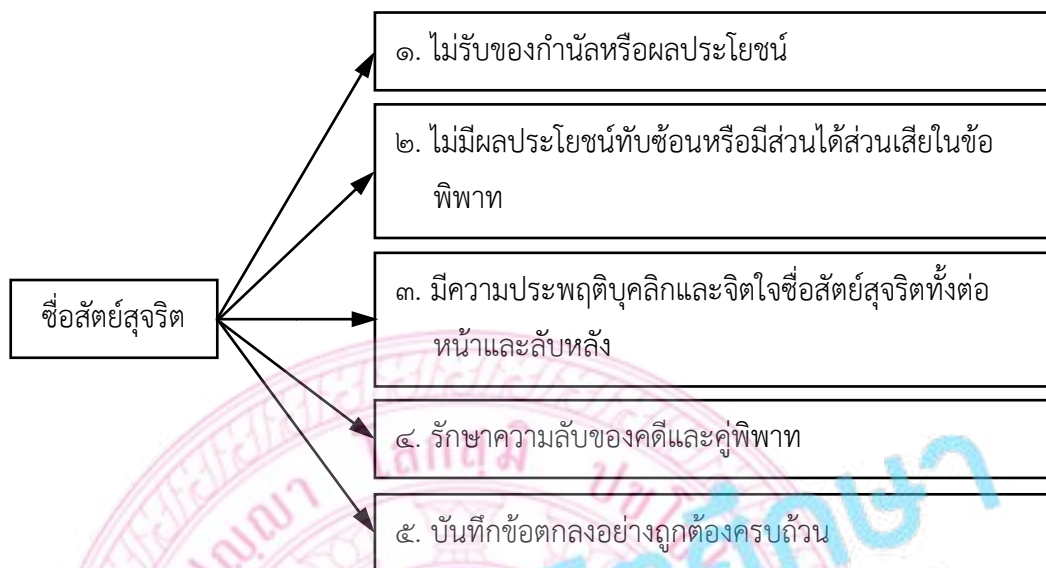
สรุป ด้านเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต ผู้ใกล้ชิดจะต้องมีความประพฤติที่ดี มีบุคลิกและจิตใจที่ซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าและลับหลัง ไม่รับของกำนัล ไม่รับผลประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ ทั้งสิ้น ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในข้อพิพาท ปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมา ทำเอกสารบันทึกข้อตกลงอย่างถูกต้อง ละเอียดครบถ้วน ไม่ทำหลักฐานเท็จ ต้องรักษาความลับของคดีและข้อมูลของคู่พิพาท สรุปได้ตามตารางดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๑ สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต

ที่	สรุปประเด็นสำคัญ	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑	ไม่รับของกำนัลหรือผลประโยชน์	๑๒	๑, ๒, ๓, ๔, ๕, ๗, ๘, ๙, ๑๑, ๑๓, ๑๖, ๑๗
๒	ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนหรือมีส่วนได้ส่วนเสียในข้อพิพาท	๙	๑, ๓, ๔, ๖, ๗, ๘, ๙, ๑๒, ๑๖
๓	มีความประพฤติบุคลิกและจิตใจซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าและลับหลัง	๘	๑, ๒, ๕, ๘, ๙, ๑๓, ๑๗, ๑๘
๔	รักษาความลับของคดีและคู่พิพาท	๖	๑, ๖, ๗, ๑๒, ๑๓, ๑๕
๕	บันทึกข้อตกลงอย่างถูกต้องครบถ้วน	๓	๒, ๘, ๑๒

^{๗๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๗๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.



แผนภาพที่ ๔.๔ ข้อมูลเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต^{๗๖}

๕) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ประเด็นสัมภาษณ์ “ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ” มีการปฏิบัติอย่างไรบ้าง

(๑) ใช้คำพูดที่สุภาพและมีมารยาท หลีกเลี่ยงการใช้คำพูดที่อาจทำให้คู่กรณีรู้สึกไม่พอใจ หรือถูกกดดัน ใช้ภาษาในลักษณะที่ให้เกียรติทุกฝ่าย แสดงท่าทางที่เป็นมิตร ท่าทางและการแสดงออกมีความสุภาพและเปิดกว้าง ฟังอย่างตั้งใจและเคารพ ให้เวลาทั้งสองฝ่ายได้พูดอย่างเต็มที่โดยไม่ขัดแย้งหรือแทรกแซงในขณะที่คู่กรณีกำลังพูด รักษาความอดทน ผู้ไกล่เกลี่ยมีความอดทนและไม่ตอบสนองด้วยความโกรธหรือหุนหันพลันแล่น ใช้ภาษากายที่เหมาะสม แสดงให้เห็นถึงความพร้อมในการรับฟังและให้เกียรติทุกฝ่าย คำนึงถึงอารมณ์ของคู่กรณี ในการไกล่เกลี่ยตระหนักถึงสภาวะอารมณ์ของคู่กรณีและทำให้บรรยากาศไม่ตึงเครียดจนเกินไป^{๗๗}

(๒) มีกฎกติกา มารยาท มีท่าทีสุภาพทั้งกายวาจาใจ ความสุภาพเกิดจากพื้นฐานจิตใจ ต้องทำโดยไม่เสแสร้ง คู่พิพาทจะให้ความเคารพนับถือ ให้ความยำเกรง ให้ความไว้วางใจจะทำให้การทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยราบรื่น ความสุภาพแสดงออกทั้งทางกายและใจซึ่งจะแสดงออกได้อย่างเป็นธรรมชาติต้องเกิดจากจิตใจภายใน^{๗๘}

^{๗๖} สังเคราะห์โดยผู้วิจัย อรุณัฐ ปุณยณนก.

^{๗๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๗๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

(๓) ให้เกียรติคู่กรณี ไม่ชี้หน้า ไม่ด้อยค่า สุกภาพกับทั้งสองฝ่าย เรียกคู่กรณีทั้งสองฝ่ายด้วยสรรพนามเสมอกัน แม้ทราบว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีอดีตเป็นตำแหน่งที่สูงก็ต้องปฏิบัติเสมอกัน ให้น้ำหนักให้เกียรติเท่าเทียมกัน ยืนหยัดดำเนินการไกล่เกลี่ยอย่างมั่นคง ไม่เกรงกลัวอิทธิพล มีจิตใจเข้มแข็ง^{๗๙}

(๔) มีมารยาทในการฟัง ตั้งใจฟังคู่พิพาทพูด ให้เห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยตั้งใจฟัง เป็นการให้เกียรติวางใจ หากคู่พิพาทเห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยตั้งใจฟัง จดบันทึกประเด็นที่สำคัญ คู่พิพาทจะมีความมั่นใจว่าผู้ไกล่เกลี่ยมีความตั้งใจปฏิบัติอยากให้อุปสรรคข้อขัดแย้งยุติลงได้ง่าย การไกล่เกลี่ยจะราบรื่นขึ้น^{๘๐}

(๕) ความสุภาพคือการแสดงออกที่ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ต้องสุภาพทั้งอาการกิริยาและวาจา ต้องแต่งกายสุภาพไม่ควรแต่งกายลำลอง แต่งกายสุภาพดูดีเป็นการให้เกียรติที่ประชุม ให้เกียรติกระบวนการเจรจา จะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยดูน่าเคารพน่าเชื่อถือทำให้เกียรติ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพจึงต้องแสดงออกครบทั้งกายวาจาใจ^{๘๑}

(๖) การแสดงออกกิริยาท่าทางสุภาพ ไม่ใช่อำนาจข่ม ทำให้คู่พิพาทสบายใจที่จะคุยเปิดเผยข้อปัญหาข้อขัดแย้ง ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องรับฟังอย่างตั้งใจ เคารพในความคิดเห็นของทุกฝ่าย ฟังอย่างสุภาพให้เกียรติคู่พิพาท ไม่ว่าจะมียุ่มากหรือน้อยก็ต้องให้เกียรติรับฟัง คู่พิพาทก็จะแสดงกลับมาด้วยความสุภาพในการเจรจาเช่นกัน^{๘๒}

(๗) แต่งตัวสุภาพใส่สูท ให้เกียรติคู่กรณีและสร้างความน่าเชื่อถือในการไกล่เกลี่ย สุภาพทั้งกาย วาจา ใจ ไม่เสแสร้งไม่แกล้งแสดงออกเพราะหากคู่พิพาทในการเจรจารู้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยไม่จริงจัง จะทำให้การเจรจายากลำบาก ความสุภาพเรียบร้อยจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับการยอมรับนับถือ^{๘๓}

(๘) คู่พิพาททั้งสองฝ่ายมักมีความร้อนใจ ทั้งฝ่ายถูกและฝ่ายผิด ฝ่ายผู้เสียหายและผู้ถูกร้อง ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องใจเย็นสุขุมหนักแน่น ทำหน้าที่อย่างสุภาพทั้งภาษากายและวาจา ให้เกียรติให้กำลังใจ เพื่อจุดประสงค์ลดความขัดแย้งลดความรุนแรงลง การเจรจาไกล่เกลี่ยก็จะได้ผล ความสุภาพต้องเกิดจากจิตใจภายใน^{๘๔}

^{๗๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๘๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๘๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๘๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๘๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๘๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

(๙) ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกเป็นจำเลยในการเจรจา ไม่ปรักปรำทั้งฝ่ายผิดและฝ่ายถูก การแต่งกายที่ดีและสุภาพทำให้ผู้พบเห็นรู้สึกดีตาม ประทับใจตั้งแต่เบื้องต้นที่พบเห็น จากนั้นเมื่อพบท่าทีที่สุภาพของผู้ไกล่เกลี่ย ก็จะมีความรู้สึกที่ดีเพิ่มขึ้น การเจรจาไกล่เกลี่ยก็จะเริ่มต้นด้วยดี การใช้ภาษาการพูดจาที่ดีและสุภาพก็จะทำให้บรรยากาศผ่อนคลายตาม การไกล่เกลี่ยจะไม่มีอุปสรรค^{๘๕}

(๑๐) การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย ต้องแสดงท่าทีอ่อนน้อมเป็นมิตร ไม่ว่าคู่พิพาทจะอายุมากหรือน้อย หรือมีตำแหน่งหน้าที่ใด ผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องปฏิบัติด้วยความสุภาพเสมอกันเท่าเทียมกัน การไกล่เกลี่ยก็จะผ่านไปด้วยดี ดำเนินไปด้วยดี ส่วนจะใช้เวลามากหรือน้อยขึ้นกับความยากง่ายของข้อพิพาท^{๘๖}

(๑๑) การแสดงสุภาพตามวัฒนธรรมไทย เคารพยกมือไหว้ทักทายด้วยความสุภาพ ทั้งอาภักิริยาและน้ำเสียงที่เป็นมิตร อ่อนน้อมไม่ยกตนข่มท่าน ดำเนินการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นธรรม รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและสนใจ เคารพในความเห็นทั้งสองฝ่าย จัดสรรเวลาให้โอกาสในการพูดทั้งสองฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน^{๘๗}

(๑๒) ความสุภาพเริ่มตั้งแต่การแต่งกายที่เรียบร้อย ไม่ต้องหรูหราแต่ดูเหมาะสมกับสถานที่และกาลเทศะ พูดจาสุภาพเป็นเรื่องสำคัญถ้าพูดดีด้วยเหตุและผลสามารถทำให้บรรยากาศลดความตึงเครียด มารยาทการแสดงออกที่ไม่เกรี้ยวกราดไม่ข่มกันไม่ขู่กันทำให้บรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการเจรจา^{๘๘}

(๑๓) ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงออกซึ่งความสุภาพ ทั้งกายวาจาใจ มีพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม ใช้ภาษาสุภาพในการไกล่เกลี่ย แม้จะสนิทกันก็ต้องให้เกียรติทุกฝ่ายเสมอกัน แต่งกายสุภาพให้เหมาะสมกับการเป็นประธานการไกล่เกลี่ย ไม่ว่าคู่กรณีจะมีฐานะเช่นใดแตกต่างกันแค่ไหนก็ต้องปฏิบัติด้วยความสุภาพเสมอกัน^{๘๙}

(๑๔) มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนและอ่อนโยน สุภาพทั้งกายวาจาซึ่งออกมาจากใจ รับฟังคู่พิพาทด้วยความสุภาพเคารพในความเห็นของทุกฝ่าย แสดงความเป็นมิตรกับทุกฝ่ายแม้คู่พิพาทแสดงความไม่พอใจต่อกันในระหว่างเจรจาก็ใช้ความอดทนใจเย็นโน้มน้าวให้เย็นลงเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการเจรจา^{๙๐}

^{๘๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๘๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๘๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๘๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๘๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๙๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

(๑๕) ใช้คำพูดและภาษาที่สุภาพและมีมารยาท หลีกเลี่ยงการใช้คำพูดที่อาจทำให้คู่กรณีรู้สึกไม่พอใจหรือถูกกดดัน ใช้ภาษาในลักษณะที่ทำให้เกียรติทุกฝ่าย ท่าทางและการแสดงออกมีความสุภาพและเปิดกว้าง ฟังอย่างตั้งใจและเคารพ ให้เวลาทั้งสองฝ่ายได้พูดอย่างเต็มที่ รักษาความอดทน ผู้ไกล่เกลี่ยมีความอดทนและไม่ตอบสนองด้วยความโกรธหรือหุนหันพลันแล่น ใช้ภาษากายที่เหมาะสม แสดงให้เห็นถึงความพร้อมในการรับฟังและให้เกียรติทุกฝ่าย คำนึงถึงอารมณ์ของคู่กรณี ในการไกล่เกลี่ยตระหนักถึงสภาวะอารมณ์ของคู่กรณีและทำให้บรรยากาศไม่ตึงเครียดจนเกินไป^{๑๑}

(๑๖) การแต่งกายสุภาพ บุคลิกดี ไม่ใช้อำนาจ ไม่แสดงอำนาจ มีพฤติกรรมที่ดี มีความนุ่มนวล มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติคู่กรณี โน้มตนเข้าไปหาเขา ไม่ยึดติดกับหัวข้อเดิมของตนเอง พูดด้วยวาจาที่สุภาพมีเหตุผล ไม่ต้องใช้สำนวนโวหาร สุภาพกับทุกฝ่ายเสมอ ไม่ลำเอียงไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง^{๑๒}

(๑๗) ความสุภาพเป็นคุณสมบัติสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ย ความสุภาพต้องแสดงออกทั้งทางการกระทำและการพูด ความสุภาพเกิดจากนิสัยภายในของตัว ดังนั้นจิตใจต้องมีเมตตาปรารถนาดีพร้อมช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ เมื่อในความคิดมีความหวังดีแล้ว ย่อมแสดงออกมาทางกายและทางวจีจากพื้นฐานในจิตใจเอง^{๑๓}

(๑๘) สุภาพตั้งแต่ความคิด มีจิตปรารถนาดี วาจาท่าทางแสดงออกด้วยความปรารถนาดี เกิดประโยชน์กับทั้งสองฝ่าย เมื่อการไกล่เกลี่ยเสร็จสิ้นได้ข้อตกลงแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเยยวยาจิตใจของคู่กรณีทั้งผู้เรียกร้องและผู้ถูกเรียกร้อง กล่าวชื่นชมที่ทั้งสองฝ่ายยอมผ่อนปรนกันทำให้ข้อพิพาทบาดหมางหายไปด้วยการพูดกล่าว การเยยวยาด้วยคำพูดจึงไม่จำเป็นต้องใช้เงินแต่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน^{๑๔}

สรุป ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีบุคลิกสุภาพทั้งกาย วาจา ใช้ถ้อยคำที่สุภาพให้เกียรติทุกฝ่ายเสมอ ความสุภาพเป็นการแสดงออกภายนอกให้ผู้อื่นพบเห็น ความสุภาพต้องเกิดจากภายในจิตใจไม่เสแสร้งแกล้งทำแกล้งแสดงออก ในระหว่างการไกล่เกลี่ยต้องตั้งใจฟังความเห็นของทุกคน เคารพและให้เกียรติการพูดของทุกฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแต่งกายให้สุภาพเป็นการให้เกียรติผู้เข้ารับการไกล่เกลี่ย ให้เกียรติสถานที่และให้เกียรติกระบวนการไกล่เกลี่ย แสดงความอ่อนน้อมไม่ยกตนข่มท่าน ไม่แสดงอำนาจข่มขู่ทั้งฝ่ายร้องเรียนและฝ่ายที่ถูกร้องเรียน ดังสรุปตามตารางต่อไปนี้

^{๑๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ตารางที่ ๔.๑๒ สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ
สุภาพ

ที่	สรุปประเด็นสำคัญ	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑	แสดงความสุภาพทั้งกายและวาจา	๘	๒, ๕, ๗, ๘, ๙, ๑๓, ๑๔, ๑๕
๒	ใช้ภาษาที่ให้เกียรติทุกฝ่ายเสมอ	๗	๓, ๕, ๘, ๙, ๑๒, ๑๕, ๑๖
๓	แต่งกายสุภาพเรียบร้อยให้เกียรติที่ประชุม	๕	๗, ๙, ๑๒, ๑๓, ๑๖
๔	ฟังอย่างตั้งใจและเคารพในความเห็นของทุกฝ่าย	๔	๑, ๔, ๖, ๑๑
๕	อ่อนน้อมเคารพและเป็นมิตร	๓	๑๐, ๑๑, ๑๓



แผนภาพที่ ๔.๕ ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ^{๔๕}

๖) รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง ประเด็นสัมภาษณ์ “รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง” มีการปฏิบัติอย่างไรบ้าง

(๑) ข้อมูลเกี่ยวกับการใกล้ชิดถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ปัญหาข้อพิพาทต่าง ๆ มีลักษณะไม่เหมือนกัน อาจเป็นเรื่องหนี้สิน เรื่องทำร้ายร่างกาย ทำลายทรัพย์สิน กรรมสิทธิ์ทรัพย์สิน ส่วนใหญ่ของข้อขัดแย้งเป็นเรื่องเฉพาะตน ดังนั้นจึงไม่ให้นำมาเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก แม้ว่าข้อพิพาทจะตกลงกันได้เรียบร้อยแล้วข้อพิพาทลงแล้วก็ถือเป็นความลับที่ผู้ใกล้ชิดต้องเก็บรักษาให้ดีที่สุด^{๔๖}

(๒) การรักษาความลับเป็นสิ่งพึงปฏิบัติอย่างยิ่ง ข้อมูลของคดีของข้อพิพาทเป็นเรื่องละเอียดอ่อนหากเปิดเผยหรือแพร่กระจายให้บุคคลภายนอกจะทำให้เกิดความเสียหายเสียชื่อเสียงได้

^{๔๕} สัมภาษณ์โดยผู้วิจัย อรุณัฐ ปุณยกันก.

^{๔๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

การเก็บรักษาความลับจึงเป็นข้อกำหนดสำคัญที่ระบุในจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย การบันทึกรายงานก็ต้องเก็บเอกสารเหล่านี้ในที่ที่เหมาะสม^{๙๗}

(๓) รักษาความลับที่เกี่ยวข้องไม่เปิดเผยความลับและเรื่องส่วนตัวของคู่พิพาทให้ผู้อื่นทราบ ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่ละฝ่ายอาจมีผู้ติดตาม มีเพื่อนฝูงมีญาติมิตรติดตามมาให้กำลังใจ มาเชียร์ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องถามความเกี่ยวข้อง หากไม่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องขอให้รอนอกห้องเจรจา เพราะการมีคนไม่เกี่ยวข้อง อาจทำให้ข้อมูลเฉพาะบุคคลหลุดรอดออกไปภายนอก^{๙๘}

(๔) เมื่อเริ่มการเจรจาไกล่เกลี่ยผู้ไกล่เกลี่ยในฐานะประธานที่ประชุมต้องแถลงเรื่องความลับของการไกล่เกลี่ยให้คู่พิพาททราบโดยชัดเจนว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่แพร่พรายข้อมูลของการเจรจาให้บุคคลภายนอกทราบเป็นจริยธรรมที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องปฏิบัติตาม และขอให้คู่พิพาทระมัดระวังเรื่องนำข้อมูลการเจรจาไปเล่าให้ผู้อื่นทราบว่าต้องไม่ทำให้เกิดความเสียหายต่อคู่พิพาท^{๙๙}

(๕) การเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นเรื่องเฉพาะคู่กรณี เรื่องที่คุยกันถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลข้อมูลที่คุยกันเฉพาะในห้องเจรจา ทางผู้ไกล่เกลี่ยและเจ้าหน้าที่ในทีมงานผู้ไกล่เกลี่ย เช่น เลขที่ประชุม ผู้ช่วยผู้ไกล่เกลี่ยจะเก็บเป็นความลับ เพื่อที่คู่พิพาทจะได้พูดคุยได้เต็มที่ แต่ขอให้คุยกันด้วยเหตุและผลไม่ใช่อารมณ์ เพื่อให้ได้ข้อยุติร่วมกัน^{๑๐๐}

(๖) การเจรจาไกล่เกลี่ยต้องเจรจาต่อหน้าคู่พิพาททั้งสองฝ่ายหรือทุกฝ่ายในกรณีที่ข้อพิพาทเกิดขึ้นระหว่างบุคคลมากกว่าสองฝ่าย การเจรจาควรทำต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่ายเพื่อความโปร่งใสไม่ควรเจรจาลับหลังฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เว้นแต่คู่กรณีไม่มาตามนัดหรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นมาเจรจาตกลงแทน ^{๑๐๑}

(๗) คู่กรณี ผู้ไกล่เกลี่ยและผู้ที่เกี่ยวข้องต้องไม่นำข้อมูลที่ได้ทราบจากกระบวนการไกล่เกลี่ยไปเปิดเผยหรือใช้เป็นหลักฐานฟ้องร้องกันยกเว้นกรณีบางคดีที่เป็นคดีอาญาที่ข้อมูลเป็นข้อเท็จจริงของคดีที่สืบค้นได้จากพยานบุคคลหรือพยานวัตถุ หรือเป็นข้อมูลที่คู่พิพาทยินยอมให้เปิดเผย แต่การเปิดเผยต้องไม่ทำให้เสียหายต่อบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดี^{๑๐๒}

^{๙๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๙๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๙๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๐๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๐๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๐๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

(๘) ตอนเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ยเมื่อเริ่มเจรจากอกจากการแนะนำตัว แนะนำขั้นตอนการไกล่เกลี่ยแล้วต้องกล่าวถึงการเก็บข้อมูลในการเจรจาเป็นข้อมูลเฉพาะการเจรจา ไม่นำไปพูดภายนอกไม่เผยแพร่ให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องทราบยกเว้นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในคดี^{๑๐๓}

(๙) ไม่อนุญาตให้ผู้ติดตามที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการเจรจาเพราะนอกจากอาจทำให้การเจรจายืดเยื้อแล้วยังอาจทำให้ข้อมูลที่สงวนสิทธิ์เฉพาะผู้เกี่ยวข้องถูกเผยแพร่ไปยังบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องทราบ ถ้ามีผู้ติดตามของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมา ต้องขอให้ออกไปรอข้างนอกห้องไกล่เกลี่ยเพื่อรักษาความลับ^{๑๐๔}

(๑๐) ผู้มีอำนาจไกล่เกลี่ยต้องมีความเป็นกลางและรักษาความลับโดยเคร่งครัด รวมทั้งทีมงานของผู้ไกล่เกลี่ย เช่น เลขานุการ ประธานศูนย์ หรือผู้ช่วยผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อการไกล่เกลี่ยได้ข้อยุติจะมีการทำบันทึกข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรและส่งรายงานให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ก็ต้องถือเป็นเอกสารราชการที่ต้องเก็บรักษาอย่างดีเช่นกัน^{๑๐๕}

(๑๑) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องรักษาความลับของคู่พิพาทอย่างเคร่งครัด รักษาความลับที่เกี่ยวข้องข้อมูลที่เปิดเผยในการเจรจาไกล่เกลี่ยถือเป็นความลับเช่นกัน การเปิดเผยอาจทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อคู่กรณีหรือต่อบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกันกับข้อพิพาท^{๑๐๖}

(๑๒) การเจรจาไกล่เกลี่ยต้องทำต่อหน้าคู่กรณี แต่หากเจรจากถึงทางตัน พิจารณาแล้วเห็นว่าการคุยต่อหน้าไม่อาจตกลงกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจขออนุญาตคุยทีละฝ่ายแต่ต้องขออนุญาตคู่กรณี และได้รับความยินยอมจากทุกฝ่ายให้ผู้ไกล่เกลี่ยคุยแยกกับทีละฝ่าย เพื่อรับฟังเหตุผลที่เหตุใดไม่ยอมผ่อนปรน และการแยกคุยทีละฝ่ายผู้ไกล่เกลี่ยต้องคุยด้วยเหตุและผลอย่างยุติธรรม^{๑๐๗}

(๑๓) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยถือเป็นเอกสารลับที่ไม่นำไปเปิดเผยภายนอกบันทึกข้อตกลงที่สร้างขึ้นเมื่อการเจรจายุติลงถือเป็นเอกสารราชการ ต้องนำส่งส่วนราชการที่ควบคุมการทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยและถือเป็นเอกสารที่ไม่อาจเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ย^{๑๐๘}

(๑๔) ในการเจรจาไกล่เกลี่ยทุกคำพูดของคู่พิพาทหรือคู่กรณีต้องถือว่าเป็นคำพูดส่วนบุคคลเฉพาะตนของเรื่องนั้น ๆ เท่านั้น ไม่อาจนำไปอ้างอิงในคดีอื่น ๆ เว้นแต่ได้รับความยินยอมให้

^{๑๐๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๐๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๐๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๐๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๐๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๐๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

เผยแพร่ได้ เช่นเพื่อเป็นกรณีศึกษาให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง แต่ต้องปิดบังชื่อจริงปิดบังรายละเอียดที่ทำให้ทราบว่าเป็นใคร การเจรจาต้องทำโดยเปิดเผยต่อหน้าทั้งสองฝ่าย^{๑๐๙}

(๑๕) การรักษาความลับของคู่กรณี และความซื่อสัตย์และความเป็นมืออาชีพในการทำหน้าที่การรักษาความลับของคู่กรณี ไม่เปิดเผยข้อมูลที่ได้รับโดยไม่จำเป็น ต้องรักษาความลับของคู่กรณีเพื่อป้องกันผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือผลประโยชน์ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ใช้ข้อมูลที่ได้รับอย่างเหมาะสม นำเสนอเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ย รักษาความลับของข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลทางการเงิน ไม่เปิดเผยให้กับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่มีความจำเป็นต้องรู้ ผู้ไกล่เกลี่ยแจ้งให้คู่กรณีทราบถึงข้อกำหนดในการรักษาความลับ และทำความเข้าใจร่วมกันว่าข้อมูลที่ได้จากกระบวนการจะไม่ได้รับการเปิดเผยโดยไม่มีการยินยอมจากทั้งสองฝ่าย ข้อมูลที่ได้จากการไกล่เกลี่ยควรจะไม่ถูกนำไปใช้ในการตัดสินใจภายนอกหรือเผยแพร่ในที่สาธารณะ จัดเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัย หากมีการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูล ควรทำในสถานที่ที่ปลอดภัย รักษาความลับหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการ แม้กระบวนการไกล่เกลี่ยจะเสร็จสิ้นแล้ว ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการยังคงได้รับการรักษาความลับต่อไป^{๑๑๐}

(๑๖) ในระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยห้ามถ่ายภาพ ห้ามบันทึกเสียงการสนทนาโดยเด็ดขาด และเมื่อเสร็จสิ้นการไกล่เกลี่ยก็ไม่ควรถ่ายภาพบันทึกภาพเพื่อป้องกันการเผยแพร่ให้ผู้อื่นทราบว่าคู่พิพาทที่เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยมีใครบ้าง เพราะอาจมีการนำภาพถ่ายไปเผยแพร่ทำให้เกิดความเสียหายต่อคู่กรณี^{๑๑๑}

(๑๗) ข้อมูลบางอย่างที่ต้องนำไปดำเนินการต่อไป เช่น บันทึกข้อตกลงที่ตกลงกันได้เพื่อนำไปดำเนินการนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินหรือเงินทอง ต้องขอให้คู่กรณีอนุญาตโดยต้องบันทึกในข้อตกลงให้ชัดเจนว่าอนุญาตให้นำข้อมูลนั้น ๆ ไปดำเนินการหรือไปแจ้งต่อบุคคลหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ^{๑๑๒}

(๑๘) รักษาความลับในการเจรจา และไม่นำความลับไปเปิดเผยในที่แจ้ง ไฟนอย่านำออกไฟนอกอย่านำเข้า เรื่องที่ไม่เกี่ยวกับข้อพิพาทก็ไม่ควรนำมาพูดคุยในการไกล่เกลี่ยเพื่อไม่ให้เสียเวลาการดำเนินการ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องควบคุมการพูดของคู่พิพาทให้พูดเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทเท่านั้น^{๑๑๓}

^{๑๐๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๑๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๑๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

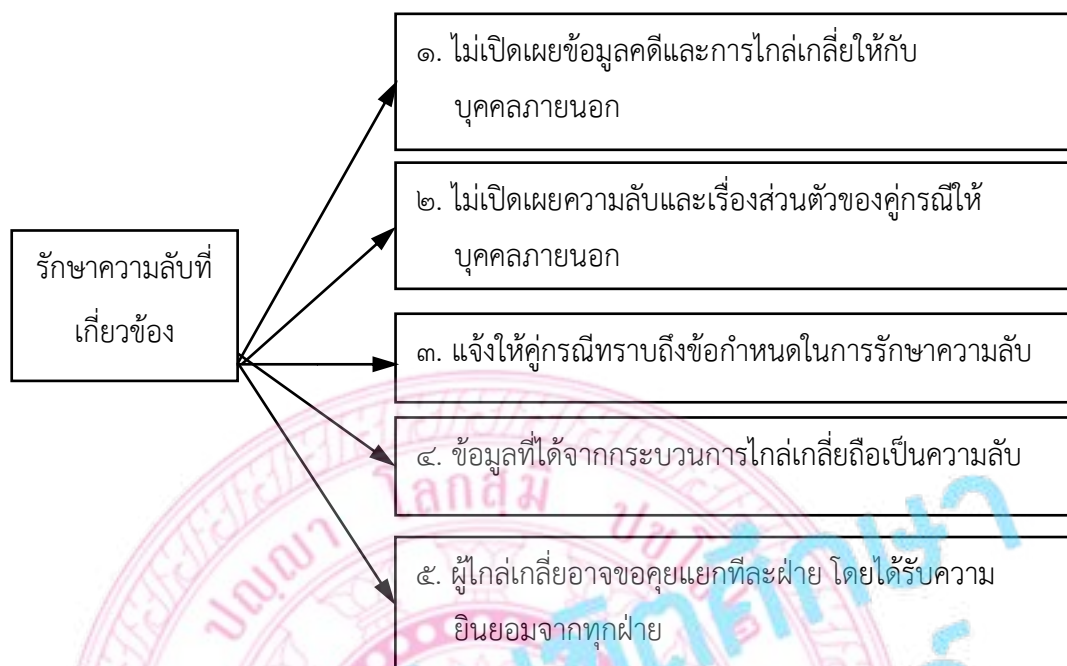
^{๑๑๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๑๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

สรุป ด้านการรักษาความลับที่เกี่ยวข้อง ผู้ใกล้ชิดต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคดีข้อพิพาทให้แก่บุคคลภายนอก ตามสำนวนสุภาสิตที่ว่าไฟในอย่านำออกไฟนอกอย่านำเข้า ไม่เปิดเผยความลับหรือข้อมูลส่วนตัวของคู่กรณีให้แก่บุคคลภายนอกไม่ว่าจะในระหว่างเจรจาหรือภายหลังที่การเจรจาใกล้จะยุติลงแล้ว ต้องแจ้งให้คู่พิพาททราบถึงระเบียบจรรยาบรรณว่าด้วยการรักษาความลับข้อมูลในสำนวนและบันทึกข้อตกลงถือเป็นเอกสารราชการไม่เปิดเผยให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องทราบ และต้องเก็บรักษาบันทึกการใกล้เคียงอย่างปลอดภัย ในการใกล้เคียงบางครั้งอาจมีผู้ติดตามของคู่พิพาทมาให้กำลังใจ หากไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกรณีพิพาท ต้องขอให้ผู้ติดตามรอนอกห้องใกล้เคียง การเจรจาต้องวางตนโปร่งใสเปิดเผยไม่เจรจาลับหลังฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่หากเห็นเหมาะสมสามารถพูดคุยแยกที่ละฝ่ายโดยความยินยอมของทุกฝ่ายเพื่อให้การใกล้เคียงลุล่วงสามารถสรุปได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑๓ สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการรักษาความลับที่เกี่ยวข้อง

ที่	สรุปประเด็นสำคัญ	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑	ไม่เปิดเผยข้อมูลคดีและการใกล้เคียงให้กับบุคคลภายนอก	๑๐	๑, ๒, ๓, ๔, ๕, ๑๐, ๑๑, ๑๓, ๑๕, ๑๘
๒	ไม่เปิดเผยความลับและเรื่องส่วนตัวของคู่กรณีให้บุคคลภายนอก	๖	๑, ๒, ๓, ๕, ๑๑, ๑๕
๓	แจ้งให้คู่กรณีทราบถึงข้อกำหนดในการรักษาความลับ	๕	๔, ๕, ๘, ๑๐, ๑๕
๔	ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการใกล้เคียงถือเป็นความลับ	๓	๑, ๙, ๑๑
๕	ผู้ใกล้เคียงอาจขอคุยแยกที่ละฝ่าย โดยได้รับความยินยอมจากทุกฝ่าย	๒	๑๒, ๑๔



แผนภาพที่ ๔.๖ ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาความลับที่เกี่ยวข้อง^{๑๑๔}

๗) ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด ประเด็นสัมภาษณ์ “ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด” มีการปฏิบัติอย่างไรบ้าง

(๑) ในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องอธิบายหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย ว่ามุ่งหมายให้คู่พิพาทได้เจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้งกัน โดยผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เป็นประธานเป็นคนกลางแต่ไม่ใช่ผู้พิพากษาที่จะตัดสินชี้ว่าใครถูกใครผิดหรือปรับใคร แต่จะดำเนินการให้ทั้งสองฝ่ายได้พูดคุยกัน และช่วยแนะนำความเห็นตามแนวหลักกฎหมายและความเหมาะสม^{๑๑๕}

(๒) ผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ชี้ขาดใด ๆ แต่จะเอาประเด็นของปัญหามาพูดคุยให้สองฝ่ายเจรจาพิจารณาข้อเรียกร้องของอีกฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ชี้ว่าข้อเสนอของใครถูกหรือผิด แต่จะชักนำให้สองฝ่ายได้ผลิตกันเสนอความเห็นเสนอเหตุผลของฝ่ายตนและเสนอข้อเรียกร้องว่าต้องการอะไร เพื่อที่อีกฝ่ายจะดูว่าข้อเสนอรับได้ไหมหรือฝ่ายตนต้องการต่อรองอย่างไร^{๑๑๖}

(๓) ในการดำเนินการไกล่เกลี่ย การเจรจาเป็นการให้สองฝ่ายได้พูดคุยชี้แจงเหตุผลของตน ชี้แจงประเด็นของข้อพิพาท การเจรจาเป็นไปโดยสันติวิธีไม่เน้นย้ำว่าฝ่ายใดผิดฝ่ายใดถูก แต่เป็น

^{๑๑๔} สังเคราะห์โดยผู้วิจัย อรุณัฐ ปุณยนก.

^{๑๑๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๑๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

การเจรจาเพื่อให้พบกันครึ่งทางในมุมที่ต่างฝ่ายต่างพอใจหรือสามารถรับข้อเสนอได้ หากรับไม่ได้ เพราะเหตุใดเป็นการเจรจาต่อรองโดยเหตุและผลและความพอใจเพื่อยุติข้อพิพาท^{๑๑๗}

(๔) ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ตัดสินใจแทนคู่พิพาท ต้องให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเป็นผู้ตกลงยอมรับในเงื่อนไขของการเจรจาด้วยตนเอง เพื่อทำความเข้าใจของข้อเรียกร้องให้ชัดเจนผู้ไกล่เกลี่ยสามารถกล่าวชี้แจงประเด็นของข้อพิพาทและอธิบายแยกแยะข้อเรียกร้องของแต่ละฝ่ายให้เห็นตามเหตุและผลเพื่อให้เข้าใจตรงกัน^{๑๑๘}

(๕) ผู้ไกล่เกลี่ยและทีมงานทำหน้าที่อำนวยความสะดวกการประชุมเจรจาต่อรอง ทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุมแต่ไม่ใช่ผู้พิพากษาที่ทำหน้าที่ตัดสินคดี ไม่ใช่ผู้ตัดสินว่าใครผิดใครถูก การยอมรับในเงื่อนไขเจรจาต้องให้คู่กรณีเป็นผู้ยอมรับด้วยตนเอง เมื่อได้ข้อยุติแล้วก็ต้องทำบันทึกข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรให้ทั้งสองฝ่ายลงนามยืนยันรับรองข้อตกลง^{๑๑๙}

(๖) ไม่ชี้นำแต่สังเกตประเด็นให้ครบถ้วนหาทางออกให้ทั้งสองฝ่ายให้ได้ ไกล่เกลี่ยจบลุล่วงออกจากห้องต้องยิ้มแย้มกันได้ ไกล่เกลี่ยจบต้องยุติจิตใจบาดหมางกันด้วย หากทำได้ควรขอให้คู่กรณีกล่าวขอโทษและอีกฝ่ายกล่าวยกโทษให้กันและกัน คู่กรณีมีอิสระในการตัดสินใจโดยไม่ถูกกดดันไม่ถูกโน้มน้าวใด ๆ จากผู้หนึ่งผู้ใดหรือจากผู้ไกล่เกลี่ย^{๑๒๐}

(๗) ในการไกล่เกลี่ยจะเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายผลัดกันพูดตามเวลาที่เหมาะสมเพื่ออธิบายประเด็นปัญหา สาเหตุของข้อพิพาท ความต้องการหรือข้อเรียกร้อง ทั้งสองฝ่ายมีอิสระในการพูดในการชี้แจงตามเหตุผลของตนเอง ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นประธานรับฟังและจัดสรรเวลาให้เท่าเทียมกัน และจะไม่เข้มงวดหรือกดดันบีบบังคับให้พูด^{๑๒๑}

(๘) ไม่ให้ความเห็นหรือการตัดสินใจในลักษณะที่เป็นการลำเอียงหรือบิดเบือนเหตุผล ต้องให้ข้อมูลตามข้อเท็จจริงและตามหลักวิชาการ ชี้แจงข้อดีข้อเสียข้อได้เปรียบเสียเปรียบของข้อเรียกร้องได้ แต่การตัดสินใจขึ้นอยู่กับคู่พิพาทเอง^{๑๒๒}

(๙) ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นจำเลยบนโต๊ะเจรจา มีความยืดหยุ่นในการเจรจาไกล่เกลี่ย มีการยืดหยุ่นเมื่อการไกล่เกลี่ยยุติ ยืดหยุ่นทั้งฝ่ายโจทก์และจำเลยโดยใช้คำพูด ยืดหยุ่นด้วยการให้เกียรติด้วยการชมเชย เมื่อยุติลงมีการประเมินติดตามความเป็นอยู่ ต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ^{๑๒๓}

^{๑๑๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๑๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๑๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๒๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๒๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๒๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๒๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘.

(๑๐) ในการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถใช้ประสบการณ์ทางวิชาชีพของตนมาช่วยในการอธิบายประเด็นของข้อพิพาท ความเสียหายของกรณีที่เป็นสาเหตุของการเรียกร้อง เช่น ใช้ความรู้ทางด้านการเงิน ทางด้านวิศวกรรม หรือทางด้านการแพทย์ตามประสบการณ์ที่มี เป็นการให้ความเห็นทางวิชาการเพื่อให้คู่พิพาทเข้าใจประเด็นการเรียกร้อง^{๑๒๔}

(๑๑) ไม่ชี้ขาดไม่ชี้นำในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องรักษาความเป็นกลางอย่างเคร่งครัด ไม่กดดันฝ่ายใด ๆ ไม่เข้าข้าง ไม่ลำเอียง หากคู่พิพาทพบหรือรู้สึกว่าผู้ไกล่เกลี่ยหรือทีมงานผู้ไกล่เกลี่ยลำเอียงหรือกดดันสามารถร้องขอเปลี่ยนตัวผู้ไกล่เกลี่ยโดยให้เหตุผลหรือสาเหตุที่ต้องการเปลี่ยน^{๑๒๕}

(๑๒) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องอธิบายชี้แจงตั้งแต่เริ่มดำเนินการว่าคู่พิพาทสามารถตัดสินใจได้โดยอิสระปราศจากการบังคับขู่เข็ญจากผู้ไกล่เกลี่ยและทีมงาน หากมีประเด็นใดในการพิพาทหรือข้อเรียกร้องที่ไม่ชัดเจน ผู้ไกล่เกลี่ยจะแยกแยะสรุปประเด็นหรือช่วยขยายความได้แต่ต้องไม่กล่าวเกินกว่าข้อเท็จจริง^{๑๒๖}

(๑๓) ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยผู้ไกล่เกลี่ยต้องระมัดระวังอย่างยิ่งในการให้ความเห็น ไม่ทำให้คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าการไกล่เกลี่ยลำเอียงเข้าข้าง ชี้นำหรือกดดันปรักปรำให้ยอมรับข้อเสนอ ไม่มีการตัดสินใจใด ๆ แทนคู่พิพาท เมื่อได้ข้อยุติตกลงกันได้แล้วในการทำบันทึกเอกสารข้อตกลง ต้องเขียนให้ชัดเจนว่าเป็นการยอมรับในข้อตกลงด้วยความพอใจของคู่พิพาทเอง^{๑๒๗}

(๑๔) การชี้ขาดไม่ใช่หน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย ไม่ทำเกินหน้าที่ ต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด หากคู่พิพาทรู้สึกว่าการไกล่เกลี่ยไม่ยุติธรรม มีการลำเอียงเข้าข้าง ผู้ไกล่เกลี่ยต้องรีบชี้แจงแก้ไขความเข้าใจทันที เพื่อกันมิให้คู่พิพาทฟ้องร้องภายหลังว่าการไกล่เกลี่ยไม่เป็นธรรม^{๑๒๘}

(๑๕) รักษาความเป็นกลางระหว่างคู่กรณี ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งและไม่ตัดสินใจแทนคู่กรณี ให้คู่กรณีเข้าใจข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือกโดยไม่มีการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการชี้ขาด ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าการไกล่เกลี่ยถูกบังคับหรือถูกกำหนดทางเลือก หลีกเลี่ยงการให้ความเห็นหรือการตัดสินใจในลักษณะที่เป็นการชี้ขาด ให้คู่กรณีมีอิสระในการตัดสินใจว่า ทางออกใดที่เหมาะสมที่สุดสำหรับพวกเขา^{๑๒๙}

(๑๖) ผู้ไกล่เกลี่ยเป็น Facilitator ผู้อำนวยการความสะดวก ไม่มีสิทธิ์ไปชี้ขาด ถ้าผู้ไกล่เกลี่ยไม่จบถือเป็นกรรมของเขาไม่ใช่กรรมของเรา ฝึกการฟัง-ถาม-สะท้อน-ชื่นชมเคารพสิทธิในการตัดสินใจ

^{๑๒๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๒๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๒๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๒๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๒๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๒๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ของคู่กรณี ไม่บีบบังคับให้คู่กรณีตัดสินใจตามข้อเสนอของผู้ใกล้เคียง ให้คู่พิพาทรู้สึกสบายใจที่จะร่วมการเจรจาไม่ว่าใครจะเข้ามาถามหา และมีอิสระในการพิจารณาเลือกสิ่งที่เหมาะสมที่สุดสำหรับพวกเขา^{๑๓๐}

(๑๓) ผู้ใกล้เคียงต้องรักษาความเป็นกลางระหว่างคู่กรณี การใกล้เคียงเป็นกระบวนการที่ช่วยให้คู่กรณีสามารถพิจารณาและตัดสินใจเองได้ ยึดหลักความยุติธรรมและโปร่งใส ไม่แสดงอิทธิพลหรือมีการชี้นำใด ๆ ให้โอกาสคู่กรณีพูดและแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ให้ข้อมูลและแนวทางแก้ไขปัญหามาจากความสนใจของคู่กรณี^{๑๓๑}

(๑๔) ไม่มีการพนันหรือชี้ขาดแต่ชี้แจงให้รายละเอียดให้กำลังใจทั้งสองฝ่าย ผู้ใกล้เคียงช่วยให้คู่กรณีได้พิจารณาในหลายมุมมองและให้ข้อมูลที่จำเป็นในการตัดสินใจ สนับสนุนให้คู่กรณีหาทางออกที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ ไม่ทำให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายรู้สึกว่าเป็นการบังคับให้เลือกหรือบังคับให้ยอมรับในข้อตกลง^{๑๓๒}

สรุป เกี่ยวกับด้านการไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด ผู้ใกล้เคียงไม่ใช่ผู้พิพากษาที่ทำการตัดสินคดี จึงไม่ชี้ขาดในข้อพิพาท ผู้ใกล้เคียงสามารถชี้แจงอธิบายถึงผลดีผลเสียของข้อเรียกร้องหรือข้อตกลง ชี้แจงในประเด็นต่าง ๆ ไม่ตัดสินใจแทนคู่พิพาทหรือบังคับฝ่ายใด ๆ ในการตัดสินใจ ให้คู่กรณีมีอิสระในการตัดสินใจโดยไม่ถูกกดดัน ในการใกล้เคียงต้องไม่ทำให้เกิดการปรักปรำฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเหมือนเป็นจำเลยในวงเจรจาพูดคุย หลีกเลี่ยงการให้ความเห็นในลักษณะชี้นำหรือชี้ขาดตัดสินว่าฝ่ายใดถูกฝ่ายใดผิด ให้คู่กรณีมีอิสระในการตัดสินใจโดยไม่ถูกกดดันหรือชี้นำ ดังแสดงสรุปในตาราง

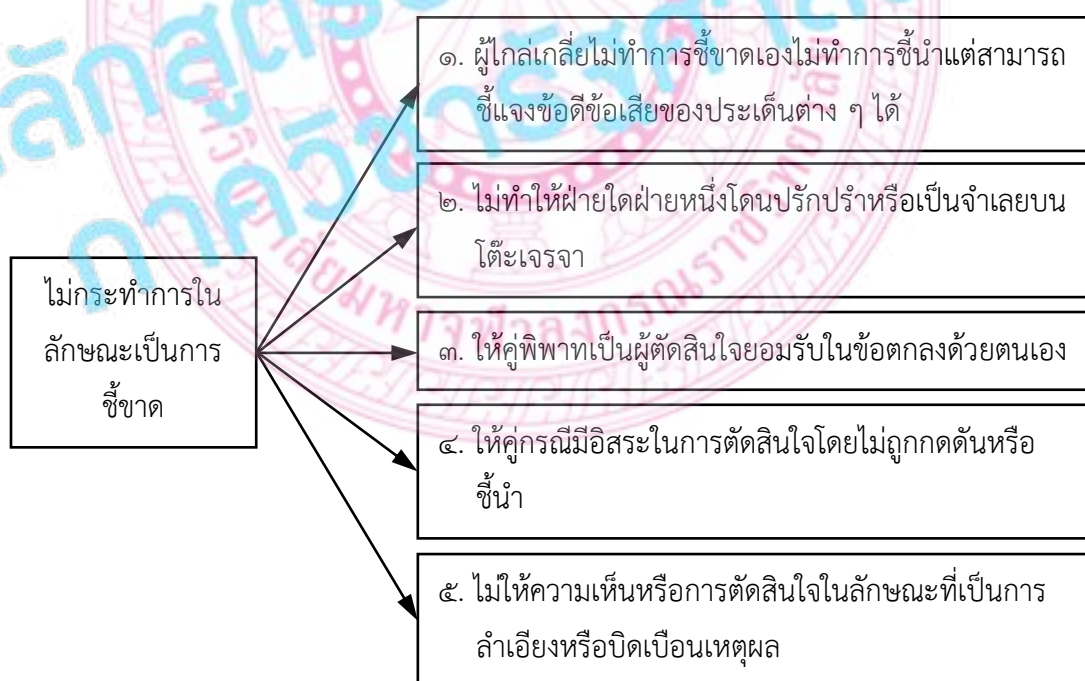
^{๑๓๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๓๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๓๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ตารางที่ ๔.๑๔ สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชู้ชาติ

ที่	สรุปประเด็นสำคัญ	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑	ผู้ใกล้ชิดไม่ทำการชู้ชาติเองไม่ทำการชักนำแต่สามารถชี้แจงข้อดีข้อเสียของประเด็นต่าง ๆ ได้	๑๐	๑, ๒, ๕, ๘, ๑๑, ๑๓, ๑๔, ๑๕, ๑๖, ๑๘
๒	ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดนปรักปรำหรือเป็นจำเลยบนโต๊ะเจรจา	๖	๑, ๙, ๑๑, ๑๓, ๑๖, ๑๘
๓	ให้คู่พิพาทเป็นผู้ตัดสินใจยอมรับในข้อตกลงด้วยตนเอง	๕	๔, ๕, ๘, ๑๒, ๑๓
๔	ให้คู่กรณีมีอิสระในการตัดสินใจโดยไม่ถูกกดดันหรือชักนำ	๓	๖, ๘, ๑๒
๕	ไม่ให้ความเห็นหรือการตัดสินใจในลักษณะที่เป็นการลำเอียงหรือบิดเบือนเหตุผล	๒	๘, ๑๔



แผนภาพที่ ๔.๗ ข้อมูลเกี่ยวกับการไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชู้ชาติ^{๑๓๓}

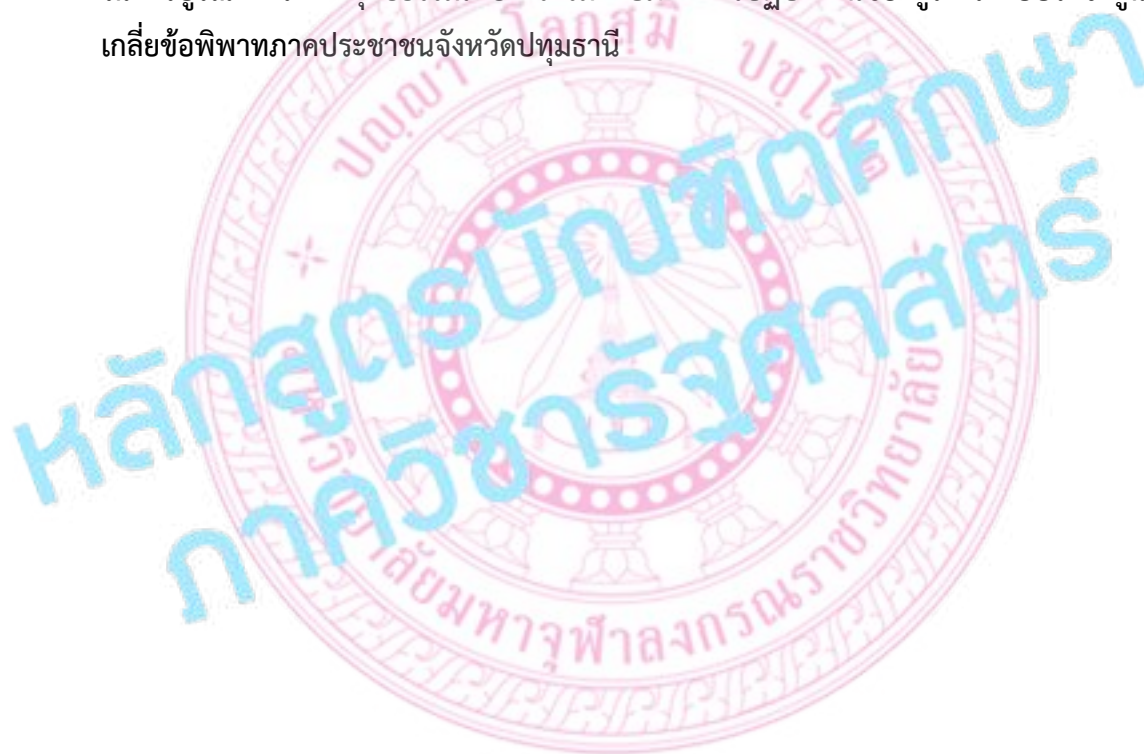
๔.๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

๔.๒.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – Distribution
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	แทน	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง
Std. Error	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญ
ตัวแปรหลักการส่งเสริมศักยภาพ		
Train1	แทน	การฝึกอบรม
Train2	แทน	การศึกษา
Train3	แทน	การพัฒนา
ตัวแปรหลักสารานุกรม ๖		
Dham1	แทน	เมตตากายกรรม ประพฤติดี
Dham2	แทน	เมตตาวจีกรรม วาจาดี
Dham3	แทน	เมตตา मनกรรม ปราศจากผิด
Dham4	แทน	สาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน
Dham5	แทน	ศีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ
Dham6	แทน	ทิวฐิสามัญญตา เห็นดีงาม
ตัวแปรศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี		
Y1	แทน	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อีสุระ ยุติธรรม
Y2	แทน	เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง
Y3	แทน	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว

Y4	แทน	ชื่อสัตย์สุจริต
Y5	แทน	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ
Y6	แทน	รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง
Y7	แทน	ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด
T_Y	แทน	ผลรวมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

๔.๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อใช้สร้างเมทริกซ์สหสัมพันธ์ในการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี



ตารางที่ ๔.๑๕ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อใช้สร้างเมทริกซ์สหสัมพันธ์สำหรับการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพ
การปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประชาชนไทยที่อาศัยชีพาภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

	Train1	Train2	Train3	Dham1	Dham2	Dham3	Dham4	Dham5	Dham6	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	T_Y
Train1	1																
Train2	.703**	1															
Train3	.710**	.844**	1														
Dham1	.358**	.516**	.552**	1													
Dham2	.255**	.169*	.257**	.523**	1												
Dham3	.159*	.337**	.354**	.586**	.762**	1											
Dham4	.076	.114	.178*	.360**	.609**	.662**	1										
Dham5	.262**	.303**	.352**	.455**	.660**	.790**	.661**	1									
Dham6	.204**	.298**	.415**	.506**	.661**	.869**	.596**	.795**	1								
Y1	.113	.233**	.279**	.802**	.669**	.861**	.517**	.693**	.794**	1							
Y2	.209**	.213**	.364**	.496**	.681**	.815**	.523**	.682**	.818**	.795**	1						
Y3	.221**	.206**	.332**	.461**	.708**	.807**	.610**	.773**	.803**	.763**	.866**	1					
Y4	.151*	.277**	.306**	.491**	.553**	.848**	.487**	.671**	.746**	.834**	.812**	.742**	1				
Y5	.212**	.278**	.383**	.567**	.769**	.838**	.628**	.754**	.782**	.720**	.840**	.845**	.754**	1			
Y6	.142*	.282**	.301**	.521**	.645**	.869**	.545**	.670**	.764**	.846**	.821**	.859**	.785**	.859**	1		
Y7	.162*	.286**	.338**	.428**	.543**	.802**	.502**	.678**	.764**	.726**	.823**	.776**	.793**	.811**	.901**	1	
T_Y	.189**	.277**	.360**	.558**	.715**	.914**	.596**	.769**	.858**	.892**	.935**	.902**	.908**	.899**	.935**	.912**	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า หลักการส่งเสริมศักยภาพและหลักสราณียธรรม ๖ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างหลักการส่งเสริมศักยภาพกับหลักสราณียธรรม ๖ มีความสัมพันธ์ในทางบวก มีค่าอยู่ระหว่าง (๐.๐๗๖ – ๐.๙๓๕) ถือว่าบางคู่มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูงซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity จึงต้องมีการทดสอบ Collinearity Statistics โดยพิจารณาจากค่าความคงทนของการยอมรับ (Tolerance) และค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน (Variance Inflation Factor : VIF) ดังตารางที่ ๔.๑๖

ตารางที่ ๔.๑๖ ค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของหลักการส่งเสริมศักยภาพและหลักสราณียธรรม ๖

ตัวแปร	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
ตัวแปรหลักการส่งเสริมศักยภาพ		
การฝึกอบรม	๐.๔๕๙	๒.๑๘๑
การศึกษา	๐.๒๖๖	๓.๗๕๗
การพัฒนา	๐.๒๖๑	๓.๘๓๓
ตัวแปรหลักสราณียธรรม ๖		
เมตตากายกรรม ประพฤติดี	๐.๖๓๗	๑.๕๗๐
เมตตาวจีกรรม วาจาดี	๐.๓๖๘	๒.๗๒๑
เมตตามโนกรรม ปราศจากผิด	๐.๑๙๕	๕.๒๓๕
สาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน	๐.๔๗๑	๒.๑๒๑
ศีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ	๐.๒๙๕	๓.๓๘๗
ทิวฐิสามัญญตา เห็นดีงาม	๐.๒๑๓	๔.๖๙๔

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ดัชนีบอกภาวะร่วมเส้นตรงพหุ โดยค่าความคงทนของการยอมรับ (Tolerance) ได้ค่าระหว่าง ๐.๑๙๕ - ๐.๖๓๗ ซึ่งมากกว่าค่าที่กำหนดคือ ๐.๑๙๐ และค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน (Variance Inflation Factor: VIF) มีค่าระหว่าง ๑.๕๗๐ - ๕.๒๓๕ ซึ่งมีค่าไม่เกินตามที่กำหนด คือ ๕.๓ แสดงว่า หลักการส่งเสริมศักยภาพและหลักสราณียธรรม ๖ ทุกด้านเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไม่เกิดปัญหา Multicollinearity จึงสามารถวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังตารางที่ ๔.๑๗-๔.๑๘

๔.๒.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานที่ ๑ หลักการส่งเสริมศักยภาพ ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษา การพัฒนา อย่างน้อย ๑ ด้านที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับหลักการส่งเสริมศักยภาพที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise โดยมีตัวแปรที่ศึกษา คือ การฝึกอบรม (Train1) การศึกษา (Train2) การพัฒนา (Train3)

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพิจารณาว่า เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise แล้วสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละเท่าใด และมีตัวแปรใดบ้างที่ส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญ รายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๗

ตารางที่ ๔.๑๗ หลักการส่งเสริมศักยภาพที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปรหลักการส่งเสริมศักยภาพ	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	3.634	0.185		19.598**	0.000
การฝึกอบรม (Train1)	0.238	0.045	0.360	5.341**	0.000

Multiple R = 0.374^a, R² = 0.140, Adjusted R² = 0.126, Std. Error = 0.497

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า หลักการส่งเสริมศักยภาพที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ๑ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ คือ การฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ ๐.๓๗๔ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) เท่ากับ ๐.๑๔๐ สัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R²) เท่ากับ ๐.๑๒๖ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการตัดสินใจ (Std. Error) เท่ากับ ๐.๔๙๗

แสดงว่า หลักการส่งเสริมศักยภาพสามารถร่วมกันทำนายศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ ๑๒.๖ เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้านพบว่า ด้านการฝึกอบรม สามารถทำนายศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ ๓๖.๐ ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{y} = 3.634 + 0.238(\text{Train1})$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = 0.360Z_{\text{Train1}}$$

สมมติฐานที่ ๒ หลักสารณียธรรม ๖ ประกอบด้วย เมตตากายกรรม ประพฤติดี เมตตาวจีกรรม วาจาดี เมตตามโนกรรม ปรรณาดิ สาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน สีสสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ ทิฏฐิสามัญญตา เห็นดีงาม อย่างน้อย ๑ ด้านที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับหลักสารณียธรรม ๖ ที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise โดยมีตัวแปรที่ศึกษาคือ เมตตากายกรรม ประพฤติดี (Dham1) เมตตาวจีกรรม วาจาดี (Dham2) เมตตามโนกรรม ปรรณาดิ (Dham3) สาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน (Dham4) สีสสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ (Dham5) ทิฏฐิสามัญญตา เห็นดีงาม (Dham6)

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพิจารณาว่า เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise แล้วสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละเท่าใด และมีตัวแปรใดบ้างที่ส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญ รายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๘

ตารางที่ ๔.๑๘ หลักสารณียธรรม ๖ ที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

หลักสารณียธรรม ๖	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.660	0.126		5.220	0.000
เมตตามโนกรรม ปรรณาดิ (Dham3)	0.642	0.052	0.690	12.267**	0.000
ทิฏฐิสามัญญตา เห็นดีงาม (Dham6)	0.234	0.051	0.258	4.593**	0.000

Multiple R = 0.923^a, R² = 0.852, Adjusted R² = 0.851, Std. Error = 0.20512

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า หลักสารณียธรรม ๖ ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ๒ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ เมตตามโนกรรม ปรรณนาดี และทฤษฎีสามัญญตา เห็นดีงามตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ ๐.๙๒๓ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ ๐.๘๕๒ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) ที่ปรับแล้ว เท่ากับ ๐.๘๕๑ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการตัดสินใจ (Std. Error) เท่ากับ ๐.๒๐๕

แสดงว่า หลักสารณียธรรม ๖ สามารถร่วมกันทำนายศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ ๘๕.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเมตตามโนกรรม ปรรณนาดี สามารถทำนายศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ ๖๙.๐ ด้านทฤษฎีสามัญญตา เห็นดีงาม ทำนายได้ร้อยละ ๒๕.๘ ตามลำดับ ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{y} = 0.660 + 0.642(\text{Dham3}) + 0.234(\text{Dham6})$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = 0.690Z_{\text{Dham3}} + 0.258Z_{\text{Dham6}}$$

๔.๓ การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

เพื่อให้ผลการวิจัยเกิดความสมบูรณ์และเพื่อยืนยันผลการศึกษาเชิงปริมาณข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๑๘ รูปหรือคน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามวัตถุประสงค์และนำเสนอตามลำดับดังนี้

๔.๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการส่งเสริมศักยภาพ ๓ ด้าน คือ ๑. ด้านการฝึกอบรม ๒. ด้านการศึกษา ๓. ด้านการพัฒนา โดยมีประเด็นสัมภาษณ์ตามลำดับคือ

๑) ด้านการฝึกอบรม ประเด็นสัมภาษณ์คือ ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับการฝึกอบรมอย่างไรบ้างจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๘ รูปหรือคน ได้ผลตามลำดับดังนี้

(๑) อบรมความรู้เรื่องกฎหมายตามพื้นฐานของผู้ไกล่เกลี่ยแต่ละคนซึ่งมีพื้นฐานความรู้ไม่เท่ากัน หลักสูตรการอบรมกำหนดแบบยืดหยุ่นตามพื้นฐานความรู้แต่ละคน กฎหมายมีการปรับปรุง

เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอจึงควรได้รับการอบรมเพิ่มเติม การอบรมหลักสูตรภาคบังคับที่ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานราชการ^{๑๓๔}

(๒) อบรมหลักสูตรการเจรจา การบริหารศูนย์ ข้อกฎหมายต่าง ๆ กฎหมายครอบครัว การสมรสเท่าเทียม การจัดการความขัดแย้ง การวางตัวและการแต่งกายที่น่าเชื่อถือ การใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ควรได้รับการอบรมเพิ่มเติมอยู่เสมอเพื่อเพิ่มความรู้ความชำนาญให้ทันต่อความรู้สมัยใหม่^{๑๓๕}

(๓) หลักสูตรการอบรมการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่กำหนดไว้ ๕ วันไม่เพียงพอกับการทำงานจริง กรมคุ้มครองสิทธิกำลังกำหนดให้มีการฝึกงานเพิ่มเติมเก็บแต้มการฝึกงานก่อนออกใบอนุญาตให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ย โดยเริ่มจากเป็นผู้สังเกตการณ์ตามศูนย์ มีการอบรมความรู้เรื่องกฎหมายต่าง ๆ เพิ่มเติม สิ่งแวดล้อม แพทย์ กฎหมายที่ดิน โครงการหมอนี่ วิธีคำนวณดอกเบี้ย แยกทักษะความชำนาญ พื้นฐาน แพทย์ วิศว ช่าง กฎหมาย^{๑๓๖}

(๔) อบรมข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อบรมเรื่องมนุษยสัมพันธ์ จิตวิทยา ทักษะการถาม ภูมิสำเนาพื้นที่แต่ละภาคจะแตกต่างกันบ้าง วัฒนธรรมจะต่างกัน เชื้อสาย อาชีพ จึงควรเข้าใจและเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นด้วย เพิ่มการอบรมการเขียนรายงานบันทึกข้อตกลงการทำแผนงาน แผนงบประมาณของศูนย์ได้^{๑๓๗}

(๕) ต้องมีความรู้ความชำนาญในเรื่องที่ไกล่เกลี่ย เช่นข้อพิพาทเกี่ยวกับงานก่อสร้าง งานรับเหมาทางวิศวกรรม การที่ช่างก่อสร้างไม่ทำตามสัญญาที่ตกลงกัน งานติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ หากเป็นข้อพิพาททำนองนี้ การอบรมแค่ ๓๖ ชั่วโมงไม่เพียงพอ ต้องจัดให้มีการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย^{๑๓๘}

(๖) ผู้ไกล่เกลี่ยไม่จำเป็นต้องจบการศึกษาวุฒิปริญญาตรีปริญญาโท แต่ต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายพื้นฐาน มีทักษะการไกล่เกลี่ยด้วยการผ่านการฝึกงานเป็นผู้ช่วยผู้ไกล่เกลี่ย มีบุคลิกภาพที่ดี ผู้ไกล่เกลี่ยที่ผ่านงานมานาน เคยไกล่เกลี่ยหลายคดีจะชำนาญมากขึ้น การผ่านงานจึงมีส่วนช่วยได้เยอะ แม้วุฒิการศึกษาจะไม่สูงแต่มีความชำนาญก็จะช่วยได้มาก^{๑๓๙}

(๗) ฝึกอบรมการกรอกแบบฟอร์มให้ครบถ้วนถูกต้อง ข้อความที่กรอกมีส่วนสำคัญ เนื่องจากเป็นเอกสารที่กฎหมายกำหนดให้ต้องทำส่งส่วนราชการที่กำกับดูแล ผู้ไกล่เกลี่ยต้องสามารถ

^{๑๓๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๓๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๓๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๓๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๓๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๓๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ทำบันทึกข้อตกลงให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือแต่งกายสุภาพ และเป็นทางการจึงต้องผ่านการอบรมบุคลิกภาพ^{๑๔๐}

(๘) ได้รับการฝึกอบรมตามกรอบที่วางไว้เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์ มีการฝึกอบรมในหน่วยงาน ให้มีความเข้าใจถูกต้องครบถ้วนให้ทีมงานให้ชาวบ้านและประชาชน การร้องขอทนายความ การทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ วิธีการขอประกันตัว ขั้นตอนการยื่นฟ้องคดีหากการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ^{๑๔๑}

(๙) อบรมตามที่กำหนดใน พรบ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ๒๕๖๒ อบรมให้เข้าใจในหลัก “๓ ศ. ๑ ว.” ได้แก่ ๑. ศาสตร์ ๒. ศิลป์ ๓. ศรัทธา ๔. ว.เวลา ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีศาสตร์และศิลป์ในการทำงาน มีความศรัทธาในระบบการไกล่เกลี่ย เวลาเป็นเรื่องสำคัญในทุกขั้นตอน เวลารับเรื่อง เวลาคัดเจรจา เวลาทำการเจรจา เวลาในการจบเคส เวลาในการเขียนรายงาน^{๑๔๒}

(๑๐) อบรมเทคนิคการไกล่เกลี่ย อบรมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อบรมการวางตัวฝึกบุคลิกภาพให้ดูดีน่าเชื่อถือ การพูดเจรจา การฟัง การทำบันทึกข้อตกลงและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง การไกล่เกลี่ยไม่จำเป็นต้องยึดตามกฎหมาย ใช้ความเข้าใจความพอใจของทั้งสองฝ่าย แต่การทำรายงานต้องบันทึกข้อตกลงให้ครบถ้วนถูกต้องหลักถูกต้องตามกฎหมาย^{๑๔๓}

(๑๑) อบรมด้านคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย ให้มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย หลักสูตรผู้ไกล่เกลี่ยเพิ่มเฉพาะทางความรู้ทางสาขาวิชาชีพเฉพาะ คดีพิพาทเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินก็ต้องมีความรู้เรื่องกฎหมายการเงิน การธนาคาร การคิดดอกเบี้ยตามกฎหมาย หากผู้ไกล่เกลี่ยต้องรับคดีพิพาทเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินก็ต้องมีความรู้กฎหมายเหล่านี้^{๑๔๔}

(๑๒) หลังจากผ่านการอบรมตามหลักสูตรผู้ไกล่เกลี่ยแล้วก่อนได้รับใบอนุญาตขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนนอกจากการสอบข้อเขียนแล้วควรมีการสอบสัมภาษณ์ด้วยเพื่อดูบุคลิกพื้นฐานความคิดนิสัยส่วนตัว ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีคุณธรรมจริยธรรมตามที่กฎหมายระบุ จะได้รับการยอมรับจากคู่พิพาทในการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย^{๑๔๕}

(๑๓) ต้องผ่านการอบรมตามหลักสูตรให้ครบถ้วน โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย เทคนิคการเจรจาต่อรอง การมีคุณธรรมจริยธรรม การฝึกงานจากการไกล่เกลี่ยจริง การไกล่เกลี่ย

^{๑๔๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๔๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๔๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๔๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๔๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๔๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

ออนไลน์ต้องใช้ทักษะทางด้านดิจิทัลเทคโนโลยีจะทำให้การไกล่เกลี่ยสะดวก ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง และลดการเผชิญหน้าโดยตรง^{๑๔๖}

(๑๔) อบรมด้านจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย เทคนิคการพูดและการฟัง อบรมจรรยาบรรณ และจริยธรรม การจัดทำบันทึกข้อตกลงและกรอกรายงานเอกสารให้ครบถ้วนตามระเบียบที่กฎหมายกำหนด หากเอกสารไม่ครบถ้วนตามที่ระบุจะมีอุปสรรคในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการไกล่เกลี่ย^{๑๔๗}

(๑๕) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย เทคนิคการไกล่เกลี่ย กระบวนการไกล่เกลี่ย และการเจรจาต่อรอง การจัดการกับข้อขัดแย้งที่ซับซ้อน จิตวิทยาและการสื่อสาร การจัดการกับอารมณ์ของตนเองและคู่กรณี การตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นการหาข้อยุติ เทคนิคการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) จรรยาบรรณและจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ได้แก่ หลักความเป็นกลางและไม่ลำเอียง การรักษาความลับของคู่กรณีและขอบเขตอำนาจและบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย การบริหารจัดการข้อพิพาทในชุมชน วิธีการจัดทำข้อตกลงและเอกสารที่ถูกต้อง^{๑๔๘}

(๑๖) อบรม Character การแต่งกาย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแต่งกายให้ดูดี ใส่สุททิต์ให้เกียรติสถานที่และที่ประชุม อบรมด้านพฤติกรรม ด้านจิตภาพ ปัญญาภาพ การอยู่ร่วมกัน อบรม Mindset ของผู้ไกล่เกลี่ย อบรมปัญญาภาพเพื่อจัดทำบันทึกข้อตกลงให้ครบถ้วนถูกต้องตามระเบียบ^{๑๔๙}

(๑๗) อบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเฉพาะด้านเช่น กฎหมายเกี่ยวกับการเงิน กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ อบรมความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมตามที่ระบุในกฎหมายจริยธรรมจรรยาบรรณของผู้ไกล่เกลี่ย ได้แก่ หลักความเป็นกลางและไม่ลำเอียงไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เพื่อให้คู่พิพาทเคารพเชื่อถือไว้วางใจ^{๑๕๐}

(๑๘) อบรมความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการไกล่เกลี่ย อบรมจรรยาบรรณและจริยธรรม หลักการเจรจาต่อรองการจัดการกับข้อขัดแย้งที่ซับซ้อน จิตวิทยาและการสื่อสาร การจัดการกับอารมณ์ของตนเองและคู่กรณี การตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นการหาข้อยุติ ฝึกการพูดและการฟังเพื่อทำความเข้าใจกับประเด็นและเนื้อหาสาระที่สำคัญ^{๑๕๑}

สรุป ด้านการฝึกอบรม ให้มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่สำคัญ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่กฎหมายแพ่ง กฎหมายอาญา กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ย กฎหมายการเงิน อบรมเทคนิคการไกล่เกลี่ย อบรมเทคนิคการพูดและการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)

^{๑๔๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๔๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๔๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๔๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

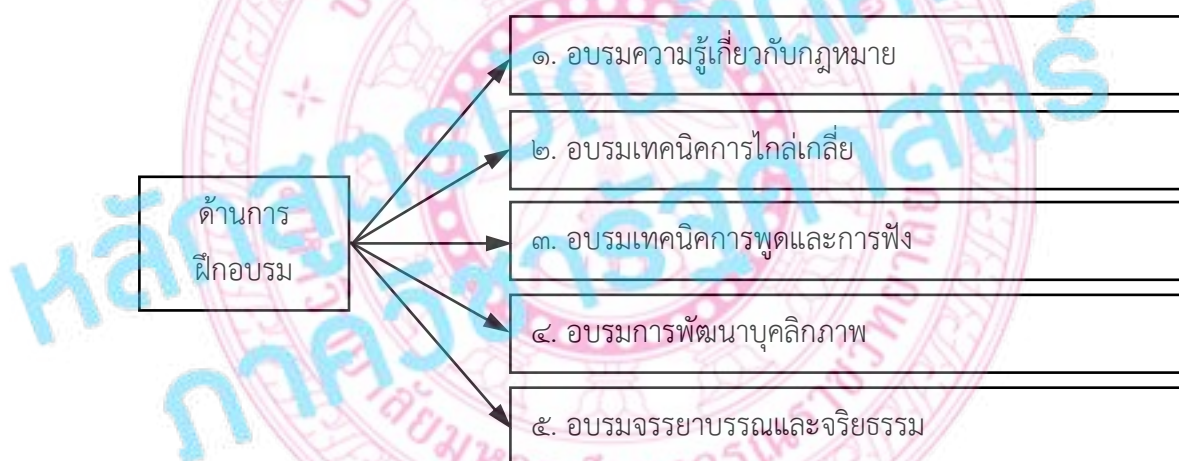
^{๑๕๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๕๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

อบรมการพัฒนาบุคลิกภาพ พฤติภาพ จิตภาพและปัญญาภาพ อบรมจรรยาบรรณและจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย อบรมวิธีการทำบันทึกข้อตกลงที่ถูกต้อง ดังแสดงสรุปในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑๙ สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับด้านการฝึกอบรม

ที่	สรุปประเด็นสำคัญ	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑	อบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย	๗	๑, ๒, ๔, ๑๐, ๑๑, ๑๕, ๑๗
๒	อบรมเทคนิคการไกล่เกลี่ย	๖	๕, ๙, ๑๕, ๑๖, ๑๗, ๑๘
๓	อบรมเทคนิคการพูดและการฟัง	๕	๔, ๙, ๑๒, ๑๓, ๑๕
๔	อบรมการพัฒนาบุคลิกภาพ	๔	๗, ๑๒, ๑๖, ๑๗
๕	อบรมจรรยาบรรณและจริยธรรม	๔	๑๓, ๑๔, ๑๕, ๑๘



แผนภาพที่ ๔.๘ ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการฝึกอบรม^{๑๕๒}

๒) ด้านการศึกษา ประเด็นสัมภาษณ์คือ ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับการศึกษาอย่างไรบ้าง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๘ รูปหรือคน ได้ผลตามลำดับดังนี้

(๑) ต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ศึกษาตามบริบทของสังคม ผู้ไกล่เกลี่ยควรศึกษาหาความรู้ตลอดเวลา การจะทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยได้ดีนอกจากการอบรมตามหลักสูตรแล้วยังต้องศึกษาการ

^{๑๕๒} สัมภาษณ์โดยผู้วิจัย อรุณัฐ ปุณยนก.

บริหารงานของศูนย์ใกล้เคียง ผู้บริหารศูนย์ใกล้เคียงประกอบด้วยประธาน รองประธานศูนย์ ผู้ใกล้เคียง และเลขาแบ่งหน้าที่กันทำ^{๑๕๓}

(๒) ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใกล้เคียง นอกจากผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ใกล้เคียง ตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว ยังต้องมีการฝึกฝนเรียนรู้ปฏิบัติงานจริงเพิ่มเติม และต้องทำงานกันเป็นทีม ต้องแชร์ความรู้ประสบการณ์การบริหารศูนย์ให้่องแท้ เพราะเมื่อการใกล้เคียงสำเร็จหรือไม่ สำเร็จจะต้องทำรายงานส่งกรมฯ^{๑๕๔}

(๓) ผู้ใกล้เคียงต้องศึกษาและปฏิบัติตนในศีลในธรรมมีความประพฤติที่ดีเป็นแบบอย่าง ศึกษาหน้าที่ต่าง ๆ ในศูนย์ใกล้เคียงเพื่อทำงานทดแทนกันได้ช่วยให้การใกล้เคียงของศูนย์อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน ศึกษาความรู้พื้นฐานวิชาชีพเพื่อรับคดีที่ตรงกับทักษะ เช่น มีทักษะทางวิศวกรรม ทักษะทางการแพทย์ ทางคดีแพ่ง คดีอาญา การเงินการธนาคาร ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์^{๑๕๕}

(๔) เป็นผู้ใกล้เคียงความรู้ต้องมี วุฒิการศึกษาปริญญาตรีต้องมีเป็นขั้นต่ำ แม้ว่ากฎหมายไม่ได้กำหนดวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ แต่การมีวุฒิการศึกษาที่เหมาะสมย่อมช่วยให้การทำหน้าที่ใกล้เคียง ในคดีที่หลากหลายทำได้ดีขึ้น โดยเฉพาะด้านกฎหมายนิติศาสตร์สังคมศาสตร์ ต้องมีความรู้กฎหมายระดับพื้นฐาน^{๑๕๖}

(๕) ผู้ใกล้เคียงแต่ละคนมีพื้นฐานความรู้คนละด้านแตกต่างกันจึงต้องศึกษาให้มีความรู้รอบด้าน การบริหารงานในศูนย์ใกล้เคียงจึงควรประกอบด้วยคนที่มีความรู้หลากหลายอาชีพเพื่อรองรับคดีที่แตกต่างกัน ข้อพิพาททางด้านงานช่าง การแพทย์ การกู้ยืมเงิน ต้องศึกษากฎหมายพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง เช่นกฎหมายแพ่งและอาญา กฎหมายเกี่ยวกับการเงิน^{๑๕๗}

(๖) ผู้ใกล้เคียงต้องมีจริยธรรมมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ หากมีธรรมเป็นหลักในการปฏิบัติตน มีศีล มีสัตย์ ก็จะได้รับความสะดวกศรัทธา ทำให้คู่พิพาทยอมรับการเป็นคนกลางดำเนินการใกล้เคียง ไม่จำเป็นต้องกำหนดวุฒิการศึกษา คนรู้มากใกล้เคียงยาก การปฏิบัติสำคัญกว่า เช่นเดียวกับในสมัยก่อนที่ประชาชนในชุมชนเวลามีปัญหาขัดแย้งกันมักไปหาพระหาเจ้าอาวาสให้ช่วยแนะนำตัดสิน^{๑๕๘}

(๗) ผู้ใกล้เคียงที่ผ่านการอบรมได้รับการขึ้นทะเบียนจากกรมฯ ทำหน้าที่ประจำศูนย์ใกล้เคียงจะต้องมีการแบ่งหน้าที่กันทำ มีประธานศูนย์ รองประธานศูนย์ เลขาศูนย์ เหนรัญญิก บางคนอาจ

^{๑๕๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๕๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๕๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๕๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๕๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๕๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ทำได้หลายหน้าที่ จึงต้องเข้าใจในบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ในศูนย์ใกล้เคียง ต้องศึกษาพัฒนาตนเองอยู่เสมอและศึกษากฎระเบียบที่มีการพัฒนาปรับปรุงอยู่เรื่อย ๆ^{๑๕๙}

(๘) ศึกษาการบริหารงานศูนย์ ให้ความรู้กฎหมายพื้นฐานให้ชาวบ้านและประชาชน ศึกษาการเขียนคำร้อง ความรู้เป็น Knowledge ปัจจัยภายนอก จริยธรรมเป็นปัจจัยภายใน ผู้ใกล้เคียงที่ดีประสบความสำเร็จในการทำหน้าที่จึงต้องฝึกฝนตนเองทั้งภายนอกและภายใน และเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์ ใช้แอปต่าง ๆ เพื่อประชุมออนไลน์เป็น^{๑๖๐}

(๙) ศึกษากฎหมายแพ่งและอาญา ศึกษาความรู้ทางศาสนาโดยไม่จำกัดว่าเป็นศาสนาใด ศึกษาการใช้คอมพิวเตอร์ การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้ทันกับยุคสมัยปัจจุบันที่พึ่งพาเทคโนโลยีทางด้านดิจิทัล การใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ บนมือถือเพื่อนำมาประยุกต์ใช้งานในศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทได้สะดวก^{๑๖๑}

(๑๐) เรียนรู้การบริหารงานในศูนย์ การติดต่อกับกรมคุ้มครองสิทธิฯ สายการบังคับบัญชา เพื่อที่จะสามารถเขียนรายงานการใกล้เคียงได้ครบถ้วนถูกต้องตามระเบียบที่กำหนด สามารถส่งรายงานได้ครบถ้วนสมบูรณ์ เรียนรู้วิชาต่าง ๆ เพิ่มเติม เทคนิคการพูดในที่ชุมชน การเจรจาต่อรอง^{๑๖๒}

(๑๑) ศึกษาความรู้เฉพาะทางที่ตนเองถนัดที่ตนเองมีวุฒิมีวิชาชีพอยู่แล้ว ได้แก่งานวิศวกรรม งานช่างงานรับเหมาก่อสร้าง เพิ่มหลักสูตรเฉพาะทางสำหรับผู้ใกล้เคียง ให้มีความรู้ในการประณีตประณีต การอ่านนิสัยคน การอ่านบุคลิกภาพ การแสดงออกของคนจะสะท้อนความคิดภายใน เพื่อช่วยในการใกล้เคียง^{๑๖๓}

(๑๒) การศึกษาขึ้นอยู่กับต้องทำหน้าที่ใกล้เคียงคดีในด้านใดบ้าง ด้านครอบครัว ด้านการเงิน ด้านวิศวกรรม ด้านคดีละเมิดลิขสิทธิ์ ศึกษาหลักธรรมและปฏิบัติตนในศีล ศึกษาการใช้งานดิจิทัลเทคโนโลยี การใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยทำให้การทำงานในการใกล้เคียงทำได้ด้วยตนเอง^{๑๖๔}

(๑๓) ต้องศึกษาความรู้พื้นฐานกฎหมาย ศึกษาการทำหน้าที่ต่าง ๆ ในศูนย์ใกล้เคียง ศึกษาเทคโนโลยีที่จำเป็นในยุคปัจจุบัน ศึกษาธรรมเพื่ออบรมแนะนำคู่พิพาทให้เย็นลงสงบลง ศึกษาความรู้ประกอบทุกด้าน ไม่หยุดการพัฒนาตนเองในเรื่องการเรียนการศึกษา หากเป็นไปได้ให้เรียนให้ศึกษาเพื่อปรับวุฒิการศึกษาให้สูงขึ้นกว้างขึ้นหลากหลายขึ้น^{๑๖๕}

^{๑๕๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๖๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๖๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๖๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๖๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๖๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๖๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

(๑๔) ความรู้ด้านกฎหมายเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการทำหน้าที่ ผู้ใกล้ชิดจึงต้องศึกษาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ ให้มากที่สุด แต่ไม่ต้องเรียนจนลึกเหมือนทนายความแต่ให้รู้แก่นของกฎหมายต่าง ๆ ในการเขียนเอกสารบันทึกข้อตกลงก็ต้องเขียนให้รัดกุมตามรูปแบบของการใกล้ชิดที่กฎหมายกำหนด^{๑๖๖}

(๑๕) กฎหมายอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการใกล้ชิด ความรู้ด้านกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายอาญา กฎหมายครอบครัวและมรดก กฎหมายแรงงาน กฎหมายเกี่ยวกับการใกล้ชิดและการระงับข้อพิพาท หรือ ด้านรัฐศาสตร์การเมืองการปกครอง ระบบการบริหารงานภาครัฐ และการบริหารความขัดแย้ง ด้านจิตวิทยา ได้แก่ เทคนิคการสื่อสารและการเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และการจัดการอารมณ์และจิตวิทยาในการใกล้ชิด ด้านสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา ได้แก่ การทำความเข้าใจบริบททางสังคมและวัฒนธรรมที่มีผลต่อข้อพิพาท และเทคนิคการจัดการความขัดแย้งในระดับชุมชน^{๑๖๗}

(๑๖) การใกล้ชิดไม่ได้ใช้กฎหมายแต่การบันทึกข้อตกลงใช้กฎหมาย การใกล้ชิดใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการเป็นคนกลางอาจไม่ได้อิงกฎหมายแต่หาทางให้ทั้งสองฝ่ายได้เข้าใจต่อกันยอมประนีประนอมรวมขอมกัน แต่การบันทึกข้อตกลงต้องเขียนให้ถูกต้องกฎหมาย การใช้เทคโนโลยีการใกล้ชิดออนไลน์ ควรใช้หลักจิตวิทยาซึ่งศึกษาได้ที่หลักสูตรสันติศึกษา^{๑๖๘}

(๑๗) การเขียนบันทึกข้อตกลงต้องเขียนให้ครบถ้วนตรงประเด็นที่ได้ตกลงกัน ให้ทั้งสองฝ่ายลงชื่อรับรองจึงต้องศึกษาวิธีการเขียนบันทึกข้อตกลง ศึกษาหลักธรรมต่าง ๆ ซึ่งมีประโยชน์ทั้งสิ้น เพื่อช่วยให้การใกล้ชิดยุติลง เป็นที่พอใจยอมรับได้ของทั้งสองฝ่าย การเจรจาไม่ใช่เพื่อให้ได้ประโยชน์เท่า ๆ กัน หาสืบหาสืบ อาจเป็นสืบลับหกลบ หรือสามลบบเจ็ดลบบ อยู่ที่มีความพอใจตกลงกัน^{๑๖๙}

(๑๘) การศึกษามีความสำคัญที่จะทำให้เกิดองค์ความรู้ มีการศึกษาดีมีความรู้ดีก็จะคิดเป็นทำเป็น เก่งทั้งทางโลกและทางธรรม มีความรู้เป็นผู้สง่างาม ความรู้ทั้งภายในและภายนอก ภายในคือจิตใจคุณงามความดี ภายนอกคือความรู้ในศาสตร์วิชาชีพต่าง ๆ ตามความถนัดของแต่ละคน^{๑๗๐}

สรุป ด้านการศึกษา ให้มีการศึกษาการบริหารงานของศูนย์ใกล้ชิดข้อพิพาท ศึกษาหลักสูตรการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี การใช้งานคอมพิวเตอร์ การใช้โทรศัพท์ Smartphone การใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ การประชุมทางไกลเพื่อสามารถดำเนินการใกล้ชิดออนไลน์ ศึกษาหลักธรรมคำสอนของศาสนา เพื่อนำหลักธรรมคำสอนมาเป็นแนวคิดแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานและดำรงชีวิต

^{๑๖๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๖๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๖๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๖๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๗๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ศึกษาความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพเพื่อให้พร้อมในการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในคดีที่ต้องการความรู้เฉพาะทาง ได้แก่ กฎหมายนิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิศวกรรม การแพทย์ การเงิน จิตวิทยา ศึกษาบุคคลและ พฤติกรรม การแสดงออกของมนุษย์ แม้กฎหมายมิได้กำหนดวุฒิการศึกษาของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย แต่ก็สนับสนุนให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้ศึกษาองค์ความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงสรุปในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๒๐ สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับด้านการศึกษา

ที่	สรุปประเด็นสำคัญ	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑	ศึกษาการบริหารงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	๘	๑, ๒, ๓, ๗, ๘, ๑๐, ๑๓, ๑๔
๒	ศึกษาหลักสูตรการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี	๖	๓, ๘, ๙, ๑๒, ๑๓, ๑๖
๓	ศึกษาหลักธรรมและคำสอนของศาสนา	๕	๓, ๖, ๙, ๑๒, ๑๗
๔	ศึกษาความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพ กฎหมาย การเงิน วิศวกรรม	๓	๓, ๑๑, ๑๒
๕	ศึกษาองค์ความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	๒	๔, ๑๓



แผนภาพที่ ๔.๙ ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการศึกษา^{๑๗๑}

^{๑๗๑} สัมภาษณ์โดยผู้วิจัย อรุณัฐ ปุณยนก.

๓) **ด้านการพัฒนา** ประเด็นสัมภาษณ์คือ ผู้ใกล้ชิดได้รับการพัฒนาอย่างไรบ้าง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๘ รูปหรือคน ได้ผลตามลำดับดังนี้

(๑) พัฒนาด้านคุณธรรมและจริยธรรม พัฒนาการใช้ IT ที่ทันสมัยตามสภาวะสังคมและพอเพียงต่อการใช้งานในการใกล้ชิด เนื่องด้วยการใกล้ชิดสามารถทำผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบออนไลน์ทางไกลได้โดยใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ และผู้ใกล้ชิดต้องฝึกฝนพัฒนาเทคนิคการใกล้ชิดด้วยการเรียนรู้งานในศูนย์ใกล้ชิดต่าง ๆ เพื่อให้เห็นประสบการณ์ที่ดีที่หลากหลาย^{๑๗๒}

(๒) พัฒนาทักษะการใกล้ชิดด้วยการฝึกงานตามศูนย์ใกล้ชิด เก็บแต้มฝึกงานก่อนได้รับใบอนุญาต ฝึกการฟังการพูดการคิดเพื่อให้วาทะเป็นบวก วาจาสร้างสรรค์ทำให้บรรยากาศเอื้อต่อการเจรจา ฝึกทักษะการสื่อสารเพื่อสามารถสรุปประเด็นข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็ว การใกล้ชิดที่ได้ข้อยุติเร็วจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของทั้งสองฝ่าย^{๑๗๓}

(๓) พัฒนาทักษะการเจรจา ทักษะการใกล้ชิดด้วยการไปฝึกงาน เป็นผู้ใกล้ชิดร่วมหรือเป็นผู้สังเกตการณ์หรือเป็นผู้ช่วยผู้ใกล้ชิด การเห็นและเรียนรู้กรณีต่าง ๆ ยิ่งมากก็จะยิ่งเกิดความชำนาญในการใกล้ชิด ซึ่งต่อไปทางกรมฯ จะเพิ่มกฎระเบียบให้ผู้ใกล้ชิดต้องผ่านการฝึกงานด้วย^{๑๗๔}

(๔) ต้องเข้าใจพื้นฐานความเป็นอยู่ของคน พัฒนากิจกรรมในภารกิจต่าง ๆ ด้านการเงิน ด้านงานเอกสาร เมื่อโครงสร้างองค์กรใหญ่ขึ้นย่อมมีตำแหน่งงานต่าง ๆ หลากหลายขึ้น รู้จัก 4M และ 6M พัฒนากิจกรรมใช้งานอุปกรณ์ในสำนักงานที่มีหลากหลาย ความรู้เรื่อง IT การประชุมผ่าน Zoom งานส่งเอกสาร งานสารบรรณ งาน IT การเงิน งานภาษี งานบุคคลากร^{๑๗๕}

(๕) ควรพัฒนาการทบทวนที่ถูกต้อง การทำรายงานบันทึกการใกล้ชิดเพื่อส่งให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้ถูกต้องครบถ้วนซึ่งได้จากการพัฒนาฝึกฝนเรียนรู้จากการทำงานร่วมกันเป็นทีมในศูนย์ใกล้ชิด และสามารถใช้อุปกรณ์บันทึกข้อมูลทำรายงานได้อย่างคล่องแคล่วจะมีส่วนช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ^{๑๗๖}

(๖) ทักษะความชำนาญในการใกล้ชิดมีความสำคัญ การอบรมทำกันภายในห้องเรียน ห้องอบรมแต่การฝึกฝนในภาคสนามในการทำงานจริงทำให้เกิดทักษะความชำนาญ อบรมเดียวก็ลืมน

^{๑๗๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๗๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๗๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๗๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๗๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

แต่การฝึกฝนจะทำให้ชำนาญ หากเคยเจอคดีที่ใกล้เคียงยาก ๆ มาแล้วต่อไปเจอคดีง่ายก็ทำได้
สบาย^{๑๓๗}

(๓) อย่าเป็นเพียงแคใบไม้แต่จงเป็นดอกไม้ที่งดงาม ทุกคนต้องพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้า
มุ่งหมายให้ตนเองมีคุณค่า ผู้ใกล้เคียงต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดี มีทักษะการเจรจาต่อรองเพื่อเข้าใจ
ในสถานการณ์จับประเด็นข้อขัดแย้ง เข้าใจแก่นของข้อพิพาทเพื่อให้สามารถดำเนินการเป็นคนกลาง
ในการไกล่เกลี่ยได้ดี ประสบการณ์สามารถพัฒนาได้โดยการร่วมการไกล่เกลี่ยในคดีต่าง ๆ เป็นการดู
งานจากการไกล่เกลี่ยจริง^{๑๓๘}

(๔) พัฒนาความสามารถในการใช้ระบบ IT การเขียนคำร้อง เลขานุการถ้าไม่เคยอบรมเป็น
ผู้ไกล่เกลี่ย ก็ไม่เข้าใจระบบ ปัจจุบันดิจิทัลเทคโนโลยีก้าวหน้าไปมากจึงต้องพัฒนาตนเองให้ก้าวตาม
ทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ และนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานในการทำบันทึกข้อตกลง สามารถทำหน้าที่
ต่าง ๆ ในศูนย์ไกล่เกลี่ยได้ดี^{๑๓๙}

(๕) จากประสบการณ์ในการทำงานไกล่เกลี่ยมามากกว่าสิบปีตั้งแต่ก่อนมี พรบ.การไกล่
เกลี่ยข้อพิพาทต้องพัฒนาตนเองด้วยตัวเองอยู่เสมอ และสรุปได้ว่าต้องใช้หลักธรรม ๖ ประการ
คุณธรรม ซื่อสัตย์ รักษาความลับ ไม่มีอคติ เป็นอิสระ เป็นผู้ฟังที่ดี พัฒนาตนเองในด้านคอมพิวเตอร์
ให้ชำนาญ พัฒนาการฟังการพูดการสื่อสาร^{๑๔๐}

(๑๐) พัฒนาด้วยการเข้ารับการอบรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานต่าง ๆ จัดเพื่อให้เรียนรู้และเกิด
ความชำนาญในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์มือถือ ฝึกงานติดตามข่าวสารการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ
ฝึกฝนการทำงานเอกสารที่ต้องใช้งานในการไกล่เกลี่ยให้คล่องไม่ทำผิดระเบียบ^{๑๔๑}

(๑๑) พัฒนาความรู้ความสามารถหน้าที่ต่าง ๆ ในศูนย์ เพื่อพร้อมช่วยงานในด้านต่าง ๆ
ของศูนย์ ต้องวางแผนการทำงานกันเป็นทีมมีการแชร์ความรู้ประสบการณ์ของกรณีไกล่เกลี่ยที่สำเร็จ
และไม่สำเร็จให้ทีมงานฟังเพื่อร่วมกันวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ^{๑๔๒}

(๑๒) พัฒนาขึ้นกับประสบการณ์ของผู้ใกล้เคียงซึ่งแต่ละคนมีความรู้มาจากหลากหลาย
สาขาอาชีพ คดีใกล้เคียงก็มีหลากหลายแบบ วิธีโน้มน้าวใจและจูงใจให้คู่กรณียอมรับข้อตกลงที่เป็น

^{๑๓๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๓๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๓๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๔๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๔๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๔๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

ธรรม ความเข้าใจด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การอัปเดตกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยกฎหมายแรงงาน กฎหมายครอบครัว การทำสัญญาและเอกสารที่ถูกต้องทางกฎหมาย^{๑๘๓}

(๑๓) ต้องพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ย มีการฝึกฝนพัฒนาตนเองตลอดเวลา พัฒนาทักษะในทุก ๆ ด้านโดยเฉพาะการพูดการฟัง การเจรจา ในการไกล่เกลี่ยย่อมมีคดีหลากหลายหากเข้าใจคดีลักษณะต่าง ๆ ก็将有ความชำนาญในการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย^{๑๘๔}

(๑๔) การพัฒนาด้านมนุษยสัมพันธ์ การมีสติ ใจเย็น ในการไกล่เกลี่ยคู่กรณีมักมีอาการร้อนไม่พอใจมาตั้งแต่ก่อนเริ่มมาพบ มีการทะเลาะกันมาก่อนแต่ตกลงกันเองไม่ได้จึงมายังศูนย์ไกล่เกลี่ยเพื่อให้ช่วยดำเนินการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องมีทักษะการฟังใช้จิตวิทยาในการเจรจาสามารถกล่อมให้อารมณ์เย็นลงแล้วค่อยๆประคับประคองปัญหา^{๑๘๕}

(๑๕) การฝึกปฏิบัติจริง ได้แก่ ฝึกไกล่เกลี่ยสถานการณ์จำลอง วิเคราะห์กรณีศึกษาของข้อพิพาทที่เคยเกิดขึ้น และเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์จริง ทักษะการสื่อสาร การฟังอย่างตั้งใจเพื่อเข้าใจปัญหาอย่างลึกซึ้งการตั้งคำถามเชิงลึกเพื่อให้คู่กรณีเปิดเผยข้อมูลที่แท้จริง การใช้ภาษาที่เป็นกลางและสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ย ทักษะการเจรจาต่อรอง เทคนิคการเจรจาแบบ Win-Win ที่ช่วยให้ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ การจัดการข้อโต้แย้งและลดความตึงเครียดระหว่างคู่กรณี การทำสัญญาและเอกสารที่ถูกต้องทางกฎหมายและขอบเขตอำนาจของผู้ไกล่เกลี่ยและการปฏิบัติตามกฎหมาย การจัดการความขัดแย้ง ได้แก่ การวิเคราะห์สาเหตุของข้อพิพาท วิธีลดอารมณ์ความขัดแย้งของคู่กรณี และการหาทางออกที่สร้างสรรค์และเป็นกลาง จิตวิทยาและการจัดการอารมณ์ ได้แก่ การเข้าใจอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น การควบคุมอารมณ์ภายใต้สถานการณ์ตึงเครียด และการช่วยให้คู่กรณีแสดงความรู้สึกและข้อกังวลอย่างเหมาะสม จรรยาบรรณและจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ได้แก่ การรักษาความเป็นกลางและไม่ลำเอียง การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีในการไกล่เกลี่ย ได้แก่ การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การจัดการเอกสารและข้อมูลผ่านระบบดิจิทัล และ การใช้ซอฟต์แวร์ที่ช่วยจัดการข้อพิพาท^{๑๘๖}

(๑๖) พัฒนา Character พัฒนาทักษะ การฟัง-การถาม-การสะท้อน-การชื่นชม หากอบรมโดยการนั่งฟังตั้งแต่เข้ายันยืนโดยไม่มีการฝึกเลย ฝึกโดยเน้นภายในถึง ๗๐ เปอร์เซ็นต์ ฝึกหลักฟัง-ถาม-สะท้อน-ชื่นชม ฝึกการฟัง คำถามปลายเปิด สะท้อน-ทวนคำถาม ชื่นชมที่มาให้เราไกล่เกลี่ย^{๑๘๗}

^{๑๘๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๘๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๘๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๘๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๘๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

(๑๗) พัฒนาการพูดในที่ชุมชนการพูดในที่สาธารณะ การเจรจาต่อรอง การใช้งาน โทรศัพท์มือถือ การไกล่เกลี่ยทางไกลผ่านระบบออนไลน์ การจัดบันทึกการทำงาน งานที่จำเป็นในการบันทึกข้อตกลงให้มีรายละเอียดครบถ้วนตามที่กฎหมายระบุ ศึกษาหลักธรรมที่เหมาะสมกับการไกล่เกลี่ย^{๑๘๘}

(๑๘) พัฒนาตนเองให้ดีขึ้น มีทักษะมีความรู้ เป็นบุคคลผู้ทรงความรู้ มีคุณธรรมสูงโดยยึดหลักธรรมคำสอนในศาสนา ทักษะการอ่านบุคลิกคนการอ่านนิสัยคน การโน้มน้าวจิตใจคนเพื่อให้เข้าใจในประเด็นข้อขัดแย้งเข้าใจความต้องการและข้อเรียกร้องที่แท้จริงที่ฝ่ายเรียกร้องต้องการ เพื่อช่วยการเจรจาให้ยุติลงด้วยความพึงพอใจของทุกฝ่าย^{๑๘๙}

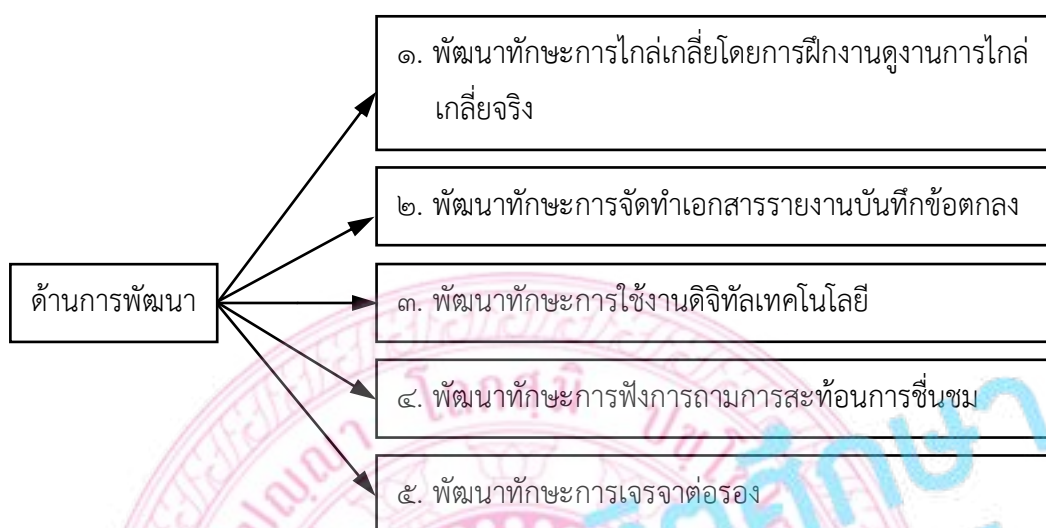
สรุป ด้านการพัฒนา สรุปผลการสัมภาษณ์ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยโดยการฝึกงานดูงานจากศูนย์ไกล่เกลี่ยต่าง ๆ ฝึกงานเพื่อเพิ่มทักษะการไกล่เกลี่ยจากการไกล่เกลี่ยจริง พัฒนาทักษะเพิ่มความชำนาญในการใช้งานดิจิทัลเทคโนโลยี เช่น การประชุมทางไกลเพื่อไกล่เกลี่ยออนไลน์ ทักษะการเจรจา พัฒนาความรู้ความชำนาญในขั้นตอนการทำเอกสารรายงานและการทำบันทึกการไกล่เกลี่ย พัฒนาทักษะการฟัง การถาม การสะท้อน การชื่นชม พัฒนาคูณธรรมจริยธรรม พัฒนาค่านิยมให้มีคุณค่ามีประโยชน์ จึงเป็นดอกไม้ที่งดงามอย่าเป็นเพียงแคใบไม้ ดังแสดงสรุปในตารางต่อไป

ตารางที่ ๔.๒๑ สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับด้านการพัฒนา

ที่	สรุปประเด็นสำคัญ	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑	พัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยโดยการฝึกงานดูงานการไกล่เกลี่ยจริง	๙	๑, ๒, ๓, ๕, ๖, ๗, ๘, ๑๑, ๑๕
๒	พัฒนาทักษะการจัดทำเอกสารรายงานบันทึกข้อตกลง	๗	๔, ๕, ๘, ๑๐, ๑๒, ๑๕, ๑๗
๓	พัฒนาทักษะการใช้งานดิจิทัลเทคโนโลยี	๗	๑, ๔, ๕, ๘, ๙, ๑๕, ๑๗
๔	พัฒนาทักษะการฟังการถามการสะท้อนการชื่นชม	๕	๒, ๗, ๑๔, ๑๕, ๑๖
๕	พัฒนาทักษะการเจรจาต่อรอง	๓	๗, ๑๓, ๑๗

^{๑๘๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๘๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.



แผนภาพที่ ๔.๑๐ ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการพัฒนา^{๑๙๐}

๔.๓.๒ ข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับหลักสารานิยมธรรม ๖

การบูรณาการหลักสารานิยมธรรม ๖ ได้แก่ ๑. เมตตากายกรรม ประพฤติดี ๒. เมตตาวิจิตร วาจาดี ๓. เมตตาโมหกรรม บรรณานดี ๔. สาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน ๕. สีสสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ ๖. ทิฏฐิสามัญญตา เห็นดีงาม เพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยดังนี้

๑) เมตตากายกรรม ประพฤติดี ประเด็นสัมภาษณ์ หลักธรรมเมตตากายกรรม ประพฤติดี ส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างไรบ้าง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๘ รูปหรือคน ได้ผลตามลำดับดังนี้

(๑) ลักษณะที่สุภาพซึ่งเกิดจากภายในจิตใจแต่แสดงออกทางกายให้คู่พิพาทพบเห็นได้ทันที ความสุภาพที่เกิดจากภายในจะดูเป็นธรรมชาติ ไม่มีการเสแสร้งแกล้งทำ ความสุภาพอ่อนโยนแต่ไม่อ่อนแอยังคงไว้ซึ่งหลักการหลักความยุติธรรม ทำหน้าที่อย่างเป็นกลางไม่ลำเอียง^{๑๙๑}

(๒) ประพฤติดีมีกฎกติการายาท มีท่าทีสุภาพทั้งกายวาจาใจ ความสุภาพเกิดจากพื้นฐานจิตใจ ต้องทำโดยไม่เสแสร้ง คู่พิพาทจะให้ความเคารพนับถือ ให้ความยำเกรง ให้ความไว้วางใจ

^{๑๙๐} สังเคราะห์โดยผู้วิจัย อรุณัฐ ปุณยนก.

^{๑๙๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

เชื่อใจจะทำให้การทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยราบรื่น ความสุภาพแสดงออกทั้งทางกายและใจซึ่งจะแสดงออกได้อย่างเป็นธรรมชาติต้องเกิดจากจิตใจภายใน^{๑๔๒}

(๓) บุคลิกดี ท่าทีสง่า จะมีความน่าเชื่อถือ มีพละการ จิตภาพ ปัญญาภาพ มีความเป็นผู้นำ มีขันติความอดทน สุขุม ท่าทางเป็นมิตรให้เกียรติคู่กรณี ไม่ด้อยค่า เมตตาและสุภาพกับทั้งสองฝ่าย แม้ทราบว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีอดีตเป็นตำแหน่งที่สูงก็ต้องปฏิบัติเสมอกัน ให้น้ำหนักให้เกียรติเท่าเทียมกัน ยืนหยัดดำเนินการไกล่เกลี่ยอย่างมั่นคง ไม่เกรงกลัวอิทธิพล มีจิตใจเข้มแข็ง^{๑๔๓}

(๔) ประพฤติที่มีความสำคัญ จะประพฤติได้ต้องมีเมตตาทั้งกายวาจาใจ เมื่อภายในจิตมีเมตตาการแสดงออกก็จะเป็นความเมตตา ต้องวางตนให้สุภาพสุขุมน่าเคารพเลื่อมใส การแต่งกายที่เหมาะสมภูมิฐานก็จะมีส่วนช่วยให้คู่พิพาทและผู้พบเห็นเกิดความไว้วางใจยอมรับที่จะให้ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางดำเนินการ^{๑๔๔}

(๕) ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ใช่ประธานที่จะตัดสินถูกผิด แต่เป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับ มารับฟังข้อเท็จจริงจากคู่กรณีสองฝ่าย จึงต้องมีจิตเมตตาและแสดงออกถึงความเป็นกลาง มีความสุขุมหนักแน่น มีบุคลิกภาพที่ดีน่าเชื่อถือ มีความสุภาพให้เกียรติซึ่งกันและกัน ต้องสุภาพทั้งอากัปกิริยาและวาจา ให้เกียรติกระบวนการเจรจา จะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยดูน่าเคารพน่าเชื่อถือน่าให้เกียรติ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพจึงต้องแสดงออกครบทั้งกายวาจาใจ^{๑๔๕}

(๖) การแสดงออกกิริยาท่าทางที่แสดงถึงความมีเมตตา สุภาพ ไม่ใช่อำนาจข่ม ทำให้คู่พิพาทสบายใจที่จะเปิดเผยข้อปัญหาข้อขัดแย้ง เคารพในความคิดเห็นของทุกฝ่าย ฟังและพูดอย่างสุภาพให้เกียรติคู่พิพาท ไม่ว่าจะมียุ่มากหรือน้อยก็ต้องให้เกียรติรับฟัง คู่พิพาทก็จะยินดีให้ความร่วมมือในการเจรจาแสดงกลับมาในการเจรจาเช่นกัน^{๑๔๖}

(๗) ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่เป็นประธานในการเจรจา แต่ไม่มีหน้าที่ชี้ขาดหรือตัดสินคดี การแสดงออกทางกายวาจาอย่างสุภาพ มีบุคลิกน่าเลื่อมใสแต่งกายเหมาะสมแสดงความเป็นผู้นำจะทำให้ได้รับความมั่นใจว่าปฏิบัติหน้าที่เป็นกลาง ให้เกียรติคู่กรณีและสร้างความน่าเชื่อถือในการไกล่เกลี่ยสุภาพทั้งกาย วาจา ใจ จะทำให้การเจรจาไม่ยากลำบาก ความสุภาพเรียบร้อยจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับการยอมรับนับถือ^{๑๔๗}

^{๑๔๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๔๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๔๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๑๔๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๔๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๔๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

(๘) เมตตากายกรรมหมายถึงแสดงออกด้วยความเมตตา คู่พิพาททั้งสองฝ่ายที่มาหาย่อมมีความไม่สบายใจ มีความทุกข์ร้อนใจทั้งสองฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องมีความเมตตาใจเย็นสุขุมหนักแน่น ทำหน้าที่อย่างสุภาพทั้งภาษากายและวาจา ให้เกียรติให้กำลังใจ เพื่อจุดประสงค์ลดความขัดแย้งลดความรุนแรงลง การเจรจาไกล่เกลี่ยก็จะได้ผล ความสุภาพต้องเกิดจากจิตใจภายใน^{๑๙๘}

(๙) บุคลิกสำคัญที่สุด การแต่งกายต้องให้เกียรติตนเองเคารพคนอื่นจะได้รับการเคารพกลับ ความเมตตาเป็นหลักสูงสุด อาจารย์ใช้หลักธรรม ๖ ประการ คุณธรรม ชื่อสัตย์ รักษาความลับ ไม่มีอคติ เป็นอิสระ เป็นผู้ฟังที่ดี ใช้หลักอริยสัจ ๔ ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกเป็นจำเลยในการเจรจา ไม่ปรักปรำทั้งฝ่ายผิดและฝ่ายถูก ท่าทีที่สุภาพของผู้ไกล่เกลี่ยจะทำให้มีความรู้สึกที่ดี การเจรจาไกล่เกลี่ยก็จะเริ่มต้นด้วยดี การไกล่เกลี่ยจะไม่มีอุปสรรค^{๑๙๙}

(๑๐) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องประพฤติดี ต้องแสดงท่าทีอ่อนน้อมเป็นมิตร ไม่ว่าคู่พิพาทจะอายุมากหรือน้อย หรือมีตำแหน่งหน้าที่ใด ผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องปฏิบัติด้วยความสุภาพเสมอกันเท่าเทียมกัน การไกล่เกลี่ยก็จะผ่านไปด้วยดี ดำเนินไปด้วยดี ส่วนจะใช้เวลามากหรือน้อยขึ้นกับความยากง่ายของข้อพิพาท^{๒๐๐}

(๑๑) เมตตากายกรรมครอบคลุมถึงการประพฤติดี แสดงความสุภาพตามวัฒนธรรมไทย เคารพยกมือไหว้ทักทาย ใช้โอกากับกิริยาที่เป็นมิตร อ่อนน้อมไม่ยกตนข่มท่าน ดำเนินการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นธรรม รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและสนใจ เคารพในความเห็นทั้งสองฝ่าย ให้ทั้งสองฝ่ายชี้แจงด้วยเหตุและผลอย่างเท่าเทียมกัน^{๒๐๑}

(๑๒) การแสดงออกทางกายเริ่มที่ความสุภาพแต่งกายที่เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่และกาลเทศะ มีมารยาทการแสดงออกที่ไม่เกรี้ยวกร้าว บุคลิกดีมีสง่า แสดงความเป็นผู้นำในการเจรจารวมทั้งพูดจาสุภาพด้วยเหตุและผลสามารถทำให้บรรยากาศลดความตึงเครียด ทำให้บรรยากาศเป็นมิตรเอื้ออำนวยต่อการเจรจา^{๒๐๒}

(๑๓) มีความประพฤติดี วางตนดีน่าเคารพ เมตตามโนกรรมคือการแสดงออกทางกายที่ผู้อื่นจะมองเห็นชัดเจน มีบุคลิกที่ดี มีความสุภาพ ทั้งกายวาจาและใจ แม้คู่พิพาทจะสนิทกันก็ต้องให้เกียรติวางตนในฐานะประธานการไกล่เกลี่ย แต่งกายสุภาพให้เหมาะสมกับการเป็นประธานการไกล่เกลี่ย ไม่ว่าคู่กรณีจะมีฐานะเช่นใดแตกต่างกันแค่ไหนก็ต้องปฏิบัติด้วยความสุภาพเสมอกัน^{๒๐๓}

^{๑๙๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๙๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๐๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๐๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๐๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๐๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

(๑๔) ลักษณะภายนอกมีส่วนการสร้างศรัทธา ดังนั้นการใช้หลักเมตตาทายกรรมที่เหมาะสม จะทำให้คู่พิพาทเคารพและยอมรับในการไกล่เกลี่ย พฤติกรรมที่แสดงออกควรมาจากใจจริง แสดงความเป็นมิตรกับทุกฝ่ายแม้คู่พิพาทแสดงความไม่พอใจต่อกันในระหว่างเจรจา ก็ใช้ความอดทนใจเย็นโน้มน้าวให้เย็นลงเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการเจรจา^{๒๐๔}

(๑๕) ควรนำหลักเมตตาทายกรรม ประพฤติดี มาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยได้หลายด้าน โดยช่วยให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างมีคุณธรรมและสร้างความไว้วางใจระหว่างคู่กรณี ปฏิบัติต่อคู่กรณีอย่างเท่าเทียม ใช้ภาษาที่สร้างความไว้วางใจ ช่วยเหลือให้ทั้งสองฝ่ายหาทางออกร่วมกัน ส่งเสริมให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจและเห็นอกเห็นใจกัน ก่อนการไกล่เกลี่ยแสดงออกถึงความเมตตาผ่านการทักทายและสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร เตรียมตัวให้พร้อมทั้งด้านกฎหมายและจิตวิทยา เพื่อให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างราบรื่น ระหว่างการไกล่เกลี่ยใช้ท่าทีที่สงบ พูดจาไตร่ตรอง ไม่เร่งรัดให้คู่กรณียอมรับข้อตกลงโดยไม่สมัครใจ ส่งเสริมให้ทั้งสองฝ่ายมองปัญหาอย่างเป็นกลางและเข้าใจมุมมองของกันและกัน หลังการไกล่เกลี่ยติดตามผลด้วยความจริงใจ^{๒๐๕}

(๑๖) หลักการ “4S Smile Small Smooth Smart” มีเมตตาต่อคู่กรณี เมตตาทายกรรมเป็นสิ่งแสดงออกภายนอกที่จะทำให้ผู้อื่นรับรู้ได้ทันที การยิ้มแย้มเป็นมิตร การทำตนให้เล็กไม่ใหญ่ข่มคนอื่น กิริยาสุภาพนุ่มนวล วางตนให้ดูดีมีบุคลิกที่น่าเคารพ แต่งกายดี จะมีส่วนให้คู่พิพาทยอมรับในการทำหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย ทำให้การเจรจาลุล่วงได้ดีขึ้น^{๒๐๖}

(๑๗) ผู้ไกล่เกลี่ยวางตนเป็นบุคคลน่าเชื่อถือ มีความเมตตาต้องการให้คู่พิพาทตกลงกันได้ การแสดงออกทางเมตตาทายกรรมที่ผู้อื่นรับรู้ได้ เห็นความตั้งใจและความสุภาพซึ่งเกิดจากนิสัยภายในของตน ดังนั้นจะควบคู่ไปกับเมตตาจริยธรรมและเมตตาเมตตากรรม บรรณาธิการช่วยผู้อื่นให้คลายทุกข์ด้วยความเต็มใจ เมื่อในความคิดมีความหวังดีแล้ว ย่อมแสดงออกมาทางกายจากพื้นฐานในจิตใจเอง^{๒๐๗}

(๑๘) ทำดีต่อกัน กระทำดีให้มากที่สุด ทำดีเห็นชัดที่สุด เมตตาทายกรรมคือการทำดีซึ่งแสดงออกทางกายให้ผู้อื่นพบเห็นได้ทันที การทำดีต้องเริ่มจากภายในจิตใจก่อน มีจิตใจที่ดีงามมีความมุ่งหวังที่ดี มีเมตตาปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข การไกล่เกลี่ยที่ยุติลงด้วยความพอใจของทั้งสองฝ่ายทุกคนก็มีความสุข^{๒๐๘}

^{๒๐๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๐๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๐๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

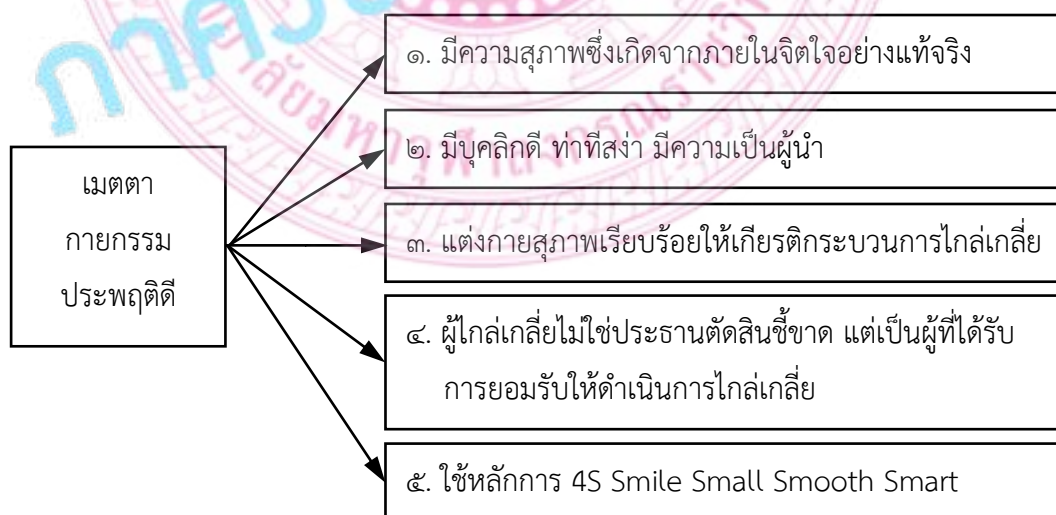
^{๒๐๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๐๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

สรุป ด้านเมตตากายกรรม ประพฤติดี สามารถสรุปรวมประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิได้ดังนี้ เมตตากายกรรมเป็นสิ่งที่แสดงออกภายนอก เป็นสิ่งที่ผู้อื่นสามารถเห็นได้ โดยทันที การแสดงออกทางกายโดยไม่เสแสร้งต้องเกิดจากภายในจิตใจ ความสุภาพอ่อนน้อมที่ผู้อื่นพบเห็นเกิดจากภายในดังนั้นผู้ใกล้ชิดจึงแสดงออกซึ่งความสุภาพซึ่งเกิดจากภายในจิตใจอย่างแท้จริง มีบุคลิกดี ท่าทีสง่า มีลักษณะความเป็นผู้นำ แต่งกายสุภาพเรียบร้อยให้เกียรติกระบวนการใกล้เคียง ผู้ใกล้เคียงไม่ใช่ประธานตัดสินชี้ขาด แต่เป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับให้ดำเนินการใกล้เคียง ผู้ใกล้เคียงพึงใช้หลักการ 4S Smile Small Smooth Smart ยิ้มแย้ม ทำเรื่องใหญ่ให้เป็นเรื่องเล็ก ดำเนินการอย่างนุ่มนวลราบรื่นและด้วยท่าทีที่เฉลียวฉลาด

ตารางที่ ๔.๒๒ สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับเมตตากายกรรม ประพฤติดี

ที่	สรุปประเด็นสำคัญ	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑	มีความสุภาพซึ่งเกิดจากภายในจิตใจอย่างแท้จริง	๗	๑, ๒, ๓, ๔, ๑๕, ๑๗, ๑๘
๒	มีบุคลิกดี ท่าทีสง่า มีความเป็นผู้นำ	๗	๔, ๕, ๙, ๑๒, ๑๖, ๑๗, ๑๘
๓	แต่งกายสุภาพเรียบร้อยให้เกียรติการใกล้เคียง	๕	๔, ๗, ๙, ๑๒, ๑๖
๔	ผู้ใกล้เคียงไม่ใช่ประธานตัดสินชี้ขาด แต่เป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับให้ดำเนินการใกล้เคียง	๔	๓, ๕, ๖, ๗
๕	ใช้หลักการ 4S Smile Small Smooth Smart	๒	๗, ๑๖



แผนภาพที่ ๔.๑๑ ข้อมูลเกี่ยวกับเมตตากายกรรม ประพฤติดี^{๒๐๙}

๒) เมตตาวจีกรรม วาจาดี ประเด็นสัมภาษณ์ หลักกรรมเมตตาวจีกรรม วาจาดี ส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างไรบ้าง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๘ รูปหรือคน ได้ผลตามลำดับดังนี้

(๑) วาจาที่ดีซึ่งเกิดจากภายในจิตใจ เมตตาวจีกรรมเป็นลักษณะสุภาพซึ่งเกิดจากภายในจิตใจแต่แสดงออกทางวาจาและทางกายให้ผู้อื่นพบเห็นได้ทันที ความสุภาพที่เกิดจากภายในจะทำให้การพูดจาสุภาพเป็นธรรมชาติ ไม่มีการเสแสร้งแก้งพูด แต่พูดความจริงมีเหตุผลคงไว้ซึ่งหลักการหลักความยุติธรรม ทำหน้าที่อย่างเป็นกลางไม่ลำเอียง^{๒๑๐}

(๒) วจีกรรม พูดจาดีมีกฎกติการายา มีท่าทีสุภาพทั้งกายวาจาใจ ความสุภาพเกิดจากพื้นฐานจิตใจ ต้องทำโดยไม่เสแสร้ง คู่พิพาทจะให้ความเคารพนับถือ ให้ความยำเกรง ให้ความไว้วางใจเชื่อใจจะทำให้การทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยราบรื่น ความสุภาพแสดงออกทั้งทางกายและใจซึ่งจะแสดงออกได้อย่างเป็นธรรมชาติต้องเกิดจากจิตใจภายใน^{๒๑๑}

(๓) มีเมตตาจากในจิตใจ มีพฤติกรรม จิตภาพ ปัญญาภาพ วาจาดี พูดไพเราะ วาจาเป็นบวก พูดให้กำลังใจ บุคลิกดี ท่าทีสง่า จะมีความน่าเชื่อถือ มีความเป็นผู้นำ มีขันติความอดทน สุขุม ท่าทางเป็นมิตรพูดจาให้เกียรติคู่กรณี ไม่ด้อยค่า เมตตาและสุภาพกับทั้งสองฝ่าย ให้น้ำหนักให้เกียรติเท่าเทียมกัน ยินยัดดำนินการไกล่เกลี่ยอย่างมั่นคง ไม่เกรงกลัวอิทธิพล มีวามั่นคงจิตใจเข้มแข็ง^{๒๑๒}

(๔) มีจิตเมตตาจากภายใน จึงจะมีวาจาดี โอบอ้อมอารีดี มีการพูดชมเชยให้กำลังใจ คู่กันกับมีการยาทในการฟัง ตั้งใจฟังคู่พิพาทพูด ให้เห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยตั้งใจฟัง เป็นการให้เกียรติจงใจจากหากคู่พิพาทเห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยตั้งใจฟังตั้งใจพูด คู่พิพาทจะมีความมั่นใจว่าผู้ไกล่เกลี่ยมีความตั้งใจปฏิบัติอยากให้ข้อพิพาทข้อขัดแย้งยุติลงได้ง่าย การไกล่เกลี่ยจะราบรื่นขึ้น^{๒๑๓}

(๕) มีวาจาสุภาพ สามารถโน้มน้าวให้ทุกฝ่ายมีสติ ลดความขัดแย้ง เพื่อให้ได้ข้อยุติที่ทั้งสองฝ่ายพอใจ จะมีเมตตาวจีกรรมได้ต้องมีจิตเมตตา เมื่อภายในจิตใจมีเมตตาการแสดงออกก็จะเป็นความเมตตา มีส่วนช่วยให้คู่พิพาทและผู้พบเห็นได้ยินได้ฟังเราพูดก็เกิดความไว้วางใจยอมรับที่จะให้ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางดำเนินการ^{๒๑๔}

(๖) มีพูดเบาพูดหนักแต่ต้องพูดด้วยจิตเมตตา ไม่จำเป็นต้องพูดหวานตลอด แต่ให้สังเกตประเด็นเก็บรายละเอียดของข้อขัดแย้งให้ครบถ้วน ไกล่เกลี่ยจบตกลงกันได้ต้องเอ่ยขอโทษคู่กรณีได้

^{๒๑๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๑๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๑๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๑๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๑๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

พูดให้กำลังใจกันได้ การแสดงออกกิริยาท่าทางที่แสดงถึงความมีเมตตา สุภาพ ไม่พูดดุดันข่ม ทำให้คู่พิพาทสบายใจที่จะคุยเปิดเผยข้อปัญหาข้อขัดแย้ง เคารพในความคิดเห็นของทุกฝ่าย ฟังและพูดอย่างสุภาพให้เกียรติคู่พิพาท ไม่ว่าจะมียาวมากหรือน้อยก็ต้องให้เกียรติรับฟัง^{๒๑๕}

(๓) มีเมตตาในการพูด ไม่เสแสร้ง ไม่แกล้งแสดงออก เพราะหากคู่พิพาทในการเจรจารู้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยไม่จริงใจ จะทำให้การเจรจายากลำบาก การพูดด้วยความเมตตาสุภาพเรียบร้อยจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับการยอมรับนับถือ การพูดและการฟังจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การเจรจาราบรื่นลุล่วง^{๒๑๖}

(๔) มีมรรยาทสุภาพ พูดดี พูดมีประโยชน์พูดสร้างสรรค์ พูดให้เกิดความสามัคคี ไม่พูดเท็จ ไม่พูดหยาบ ไม่พูดเพื่อเจ้อ เมตตากายกรรมหมายถึงแสดงออกด้วยความเมตตา คู่พิพาททั้งสองฝ่ายที่มาหาย่อมมีความไม่สบายใจ มีความทุกข์ร้อนใจทั้งสองฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องมีความเมตตา ใจเย็น สุขุม หนักแน่น ทำหน้าที่อย่างสุภาพทั้งภาษากาย และวาจา ให้เกียรติให้กำลังใจ เพื่อจุดประสงค์ลดความขัดแย้งลดความรุนแรงลง การเจรจาไกล่เกลี่ยก็จะได้ผล ความสุภาพต้องเกิดจากจิตใจภายใน^{๒๑๗}

(๕) แนะนำบทบาทตนเอง เป็นคนกลาง รับฟังปัญหา ไม่ทำให้อีกฝ่ายเป็นจำเลยบนโต๊ะเจรจา การเยียวยาจิตใจคือการใช้คำพูดไม่ต้องใช้เงิน บุคลิกสำคัญที่สุด อาจารย์ใช้หลักธรรม ๖ ประการ คุณธรรม ซื่อสัตย์ รักษาความลับ ไม่มีอคติ เป็นอิสระ เป็นผู้ฟังที่ดี ใช้หลักอริยสัจ ๔ ไม่บรักปราททั้งฝ่ายผิดและฝ่ายถูก วาจาสุภาพของผู้ไกล่เกลี่ยจะทำให้มีความรู้สึกที่ดี การเจรจาไกล่เกลี่ยก็จะเริ่มต้นด้วยดี^{๒๑๘}

(๖) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องประพฤติดีพูดดี ใช้วาจาที่สุภาพท่าทีอ่อนน้อมเป็นมิตร ปฏิบัติด้วยความสุภาพเสมอจนเท่าเทียมกันไม่ว่าคู่พิพาทจะอายุมากหรือน้อย หรือมีตำแหน่งหน้าที่สูงต่ำเพียงใด การไกล่เกลี่ยก็จะดำเนินไปด้วยดี ส่วนจะใช้เวลามากหรือน้อยขึ้นกับความยากง่ายของข้อพิพาท หากครั้งเดียวไม่ยุติกันนัดใหม่โดยรวดเร็วไม่ล่าช้า^{๒๑๙}

(๗) เมตตาวจีกรรมคือพูดดี มีปิยวาจา หากผิดก็ขอโทษ ไม่ยกตนข่มท่าน ไม่คุยเรื่องส่วนตัวมากเกินไปในระหว่างการไกล่เกลี่ย พูดจาสุภาพไม่ยกตนข่มท่าน ดำเนินการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นธรรม รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและสนใจ เคารพในความเห็นทั้งสองฝ่าย ให้ทั้งสองฝ่ายชี้แจงด้วยเหตุและผลอย่างเท่าเทียมกัน^{๒๒๐}

^{๒๑๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๑๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๑๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๑๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๑๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๒๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

(๑๒) ให้ฝ่ายโจทก์ผู้เรียกร้องบรรยายก่อนบอกความต้องการก่อนแล้วคุยกับฝ่ายถูกเรียกร้องต่อ บางครั้งถ้าการเจรจาถึงทางตันต่างฝ่ายไม่ยอมลดราวาศอกกัน ผู้ไกล่เกลี่ยอาจต้องขออนุญาตแยกกันคุยทีละฝ่ายโดยต้องขอความยินยอมจากคู่กรณีก่อน เพื่อชี้แจงเหตุและผลของการเรียกร้องเพื่อให้ผ่านปรนเปรอนใจกันลงบ้าง^{๒๒๑}

(๑๓) พุดดีเป็นอันดับแรกที่คุณรับทราบ รู้หลักการพูดเจรจาด้วยความเมตตาหวังให้ข้อพิพาทยุติลงได้ดี เมตตามโนกรรมคือการแสดงออกที่ผู้อื่นจะมองเห็นชัดเจน การพุดดีมีเมตตาต้องออกมาจากใจจริงไม่เสแสร้งแกล้งทำ แม้คู่พิพาทจะสนิทกันก็ต้องพุดจาให้เกียรติให้เหมาะสมกับการประธานในการไกล่เกลี่ย^{๒๒๒}

(๑๔) มีวาจาไพเราะ ฟังง่ายเข้าใจง่าย อย่าใช้โวหารในการไกล่เกลี่ย ลักษณะภายนอกมีส่วนในการสร้างความศรัทธา ดังนั้นการใช้หลักเมตตาวิธีที่เหมาะสม จะทำให้คู่พิพาทเคารพและยอมรับในการไกล่เกลี่ย การพุดและคำพุดออกมาจากใจจริง ให้กำลังใจคู่พิพาททั้งสองฝ่าย มีความอดทนใจเย็นในการเจรจาเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการไกล่เกลี่ย^{๒๒๓}

(๑๕) การใช้ภาษากายและน้ำเสียงให้เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพและให้เกียรติ พุดจาสุภาพและใช้ถ้อยคำที่สร้างสรรค์ หลีกเลี่ยงคำพุดที่อาจทำให้สถานการณ์ตึงเครียด และใช้คำพุดที่ช่วยให้ทั้งสองฝ่ายรู้สึกสบายใจ ใช้ถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน และแสดงออกถึงความเคารพต่อคู่กรณี มีน้ำเสียงนุ่มนวล เป็นมิตร การพุดด้วยความจริงใจและสร้างบรรยากาศที่ดี ใช้คำพุดที่ช่วยสร้างความรู้สึกร่วมกันและบรรยากาศเชิงบวก การพุดอย่างมีเหตุผลและเป็นกลาง การพุดเพื่อให้กำลังใจและลดความตึงเครียด ช่วยให้คู่กรณีรู้สึกผ่อนคลายและมีกำลังใจในการหาทางออก สรุปประเด็นสำคัญของทั้งสองฝ่ายอย่างเป็นกลาง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและใช้ภาษาที่กระชับ ชัดเจน ก่อนการไกล่เกลี่ยใช้วาจาสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร ทำให้คู่กรณีรู้สึกสบายใจ ระหว่างการไกล่เกลี่ยใช้คำพุดที่เป็นกลาง มีเหตุผล และช่วยให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกัน หลังการไกล่เกลี่ยใช้วาจาให้กำลังใจ และย้ำความสำคัญของข้อตกลงที่ตกลงร่วมกัน^{๒๒๔}

(๑๖) มีปิยะวาจา ใช้หลักของ David K. Berio “SMCR” ผู้ส่งสาร (Source) ข่าวสาร (Message) ช่องทางในการส่ง (Channel) ผู้รับ (Receiver) ผู้ส่งสาร ยึดหลักพระพุทธเจ้า จริ่งไพเราะ เหมาะกาล ประสานสามัคคี มีประโยชน์ ประกอบด้วยเมตตา สามารถยุติธรรม ไกล่เกลี่ยเกลี้ยกล่อมตะล่อมข่มขู่บังคับ^{๒๒๕}

^{๒๒๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๒๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๒๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๒๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๒๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

(๑๗) มีวาจาดี มีวาจาไพเราะ ผู้ไกลเกลี่ยเป็นบุคคลน่าเชื่อถือ มีความเมตตาต้องการให้คู่พิพาทตกลงกันได้ การแสดงออกทางวจีกรรมที่ผู้อื่นรับรู้ได้ เห็นความตั้งใจและความสุภาพซึ่งเกิดจากนิสัยภายในของตน ดังนั้นจะควบคู่ไปกับเมตตากายกรรมและเมตตาโมหกรรม ปรารถนาดีอยากช่วยผู้อื่นให้คลายทุกข์ด้วยความเต็มใจ เมื่อในความคิดมีความหวังดีแล้ว ย่อมแสดงออกมาทางคำพูด วจีกายกรรมจากพื้นฐานในจิตใจเอง^{๒๒๖}

(๑๘) ใช้คำพูดจาสุภาพและใช้ถ้อยคำที่สร้างสรรค์ เริ่มการไกลเกลี่ยพูดแถลงชี้แจงด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตรเพื่อสร้างบรรยากาศการเจรจาที่อบอุ่น ไม่แข็งกร้าวและแสดงออกถึงความเคารพต่อทุกฝ่าย การพูดด้วยความจริงใจและสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างการไกลเกลี่ย ทำให้การไกลเกลี่ยเริ่มต้นดี ดำเนินไปด้วยดีและได้ข้อยุติที่ดี^{๒๒๗}

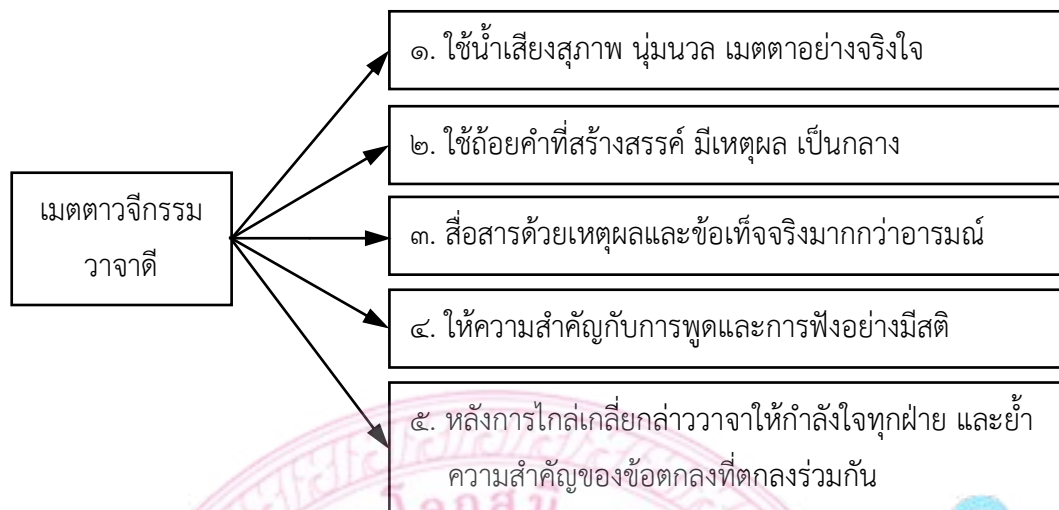
สรุป ด้านเมตตาวจีกรรม วาจาดี หลักสารณียธรรม ๖ ด้านเมตตาวจีกรรม เป็นสิ่งที่ผู้อื่นสามารถรับรู้ได้ทันที การสื่อสารที่ดีเกิดจากจิตใจ จากความคิด การเจรจาใช้วาจาถ่ายทอด ผู้ไกลเกลี่ยจึงพึงใช้น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล เมตตาเป็นมิตรอย่างจริงใจ ใช้ถ้อยคำที่สร้างสรรค์ สื่อสารด้วยเหตุผลและข้อเท็จจริง ไม่ใช้อารมณ์ ใช้คำพูดที่เป็นกลาง มีเหตุผล ให้ความสำคัญกับการพูดและการฟังอย่างมีสติ เพื่อชักจูงให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกัน ยอมรับซึ่งกันและกัน และหลังการไกลเกลี่ยยุติลง ย่อมมีผู้ได้ประโยชน์มีผู้เสียประโยชน์จึงต้องมีการกล่าววาจาให้กำลังใจผู้ให้และผู้เสียสละและพูดให้ผู้ได้ประโยชน์เคารพในการเสียสละของอีกฝ่าย และย้ำความสำคัญของข้อตกลงที่ตกลงร่วมกัน

ตารางที่ ๔.๒๓ สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับเมตตาวจีกรรม วาจาดี

ที่	สรุปประเด็นสำคัญ	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑	ใช้น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล เมตตาอย่างจริงใจ	๘	๖, ๗, ๘, ๑๐, ๑๔, ๑๕, ๑๖, ๑๘
๒	ใช้ถ้อยคำที่สร้างสรรค์ มีเหตุผล เป็นกลาง	๗	๔, ๕, ๙, ๑๑, ๑๕, ๑๖, ๑๘
๓	สื่อสารด้วยเหตุผลมากกว่าอารมณ์	๕	๑, ๒, ๔, ๕, ๑๘
๔	ให้ความสำคัญกับการพูดและการฟังอย่างมีสติ	๔	๑, ๔, ๗, ๙
๕	กล่าววาจาให้กำลังใจทุกฝ่ายและย้ำความสำคัญของข้อตกลงที่ตกลงร่วมกัน	๒	๑๔, ๑๕

^{๒๒๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๒๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.



แผนภาพที่ ๔.๑๒ ข้อมูลเกี่ยวกับเมตตาวจีกรรม วาจาดี^{๒๒๘}

๓) เมตตามโนกรรม ปรรณานิ ประเด็นสัมภาษณ์ หลักธรรมเมตตามโนกรรม ปรรณานิ ส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างไรบ้าง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๘ รูปหรือคน ได้ผลตามลำดับดังนี้

(๑) มีมโนกรรมที่ดีจากภายในก็จะทำให้การแสดงออกทางกายวาจาดีด้วย คือขัดเกลาจากภายใน การประเม้นจิตใจจากผู้เชี่ยวชาญ เช่น กรมสุขภาพจิต ทำให้ทราบว่าผู้ไกล่เกลี่ยมีทัศนคติที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยหรือไม่ ต้องปรับปรุงทัศนคติอย่างไร รับการอบรมด้านใดเพิ่มเติม มี เมตตา มีขันติ มีปัญญา^{๒๒๙}

(๒) ปรรณานิที่จะให้คู่กรณีบรรลุเป้าหมาย แม้อาจไม่ได้ตามที่หวัง มีกฎกติการายาหาคู่พิพาทจะให้ความเคารพนับถือ ให้ความยำเกรง ให้ความไว้วางใจ จะทำให้การทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยราบรื่น ความสุภาพแสดงออกทั้งทางกายและใจซึ่งจะแสดงออกได้อย่างเป็นธรรมชาติต้องเกิดจากจิตใจภายใน มีสุทธิปัญญา มีขันติ^{๒๓๐}

(๓) มีเมตตาจิตปรรณานิ มีเมตตามโนธรรม มีพสุติภาพ จิตภาพ ปัญญาภาพ จิตใจเมตตาเป็นพื้นฐาน ให้กำลังใจ เห็นใจทั้งสองฝ่าย อย่าบีบบังคับจนเกินไป ใจเขาใจเรา เห็นความขัดแย้งเป็นทุกข์ บุคลิกดี ท่าทีสง่า จะมีความน่าเชื่อถือ มีพสุติภาพ จิตภาพ ปัญญาภาพ มีความเป็น

^{๒๒๘} สัมภาษณ์โดยผู้วิจัย อรุณัฐ ปุณยนก.

^{๒๒๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๓๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ผู้นำ มีขันติความอดทน สุขุม ยืนหยัดดำเนินการไกล่เกลี่ยอย่างมั่นคง ไม่เกรงกลัวอิทธิพล มีจิตใจเข้มแข็ง^{๒๓๑}

(๔) คิตติ ปราภวนาตี มีเมตตา มีความจริงใจ แบ่งสุขแบ่งทุกข์ คู่พิพาทจะเชื่อมั่นในผู้ไกล่เกลี่ย เชื่อมั่นกระบวนการไกล่เกลี่ย เพราะมีจิตเมตตาจากภายใน ตั้งใจฟังตั้งใจพูด ให้เห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยตั้งใจฟัง หากคู่พิพาทเห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยตั้งใจฟังตั้งใจพูด ให้เกียรติวงเจรจา คู่พิพาทจะมีความมั่นใจว่าผู้ไกล่เกลี่ยมีความตั้งใจปฏิบัติยากให้ข้อพิพาทข้อขัดแย้งยุติลงได้ง่าย การไกล่เกลี่ยจะราบรื่นขึ้น มีขันติ มีความอดทน มีเมตตากรุณา^{๒๓๒}

(๕) ผู้ไกล่เกลี่ยมีจริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความจริงใจ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีเมตตากรุณา ลำพังความรู้ในกฎหมายอาจไม่ช่วยให้ไกล่เกลี่ยได้ดีหรือไกล่เกลี่ยได้สำเร็จ ต้องมีความรู้ภายในคือจิตใจที่ดี การมีเมตตาตามโนกรรมจะทำให้เกิดเมตตากายกรรมและเมตตาวาจกรรมที่ดีตามมาด้วยมีจิตเมตตา มีขันติอดทน”^{๒๓๓}

(๖) ต้องมีจิตอาสา มีจิตใจเสียสละ มีใจรัก ทำอะไรต้องมีเหตุผลมีขั้นมีตอน ทำตัวให้เล็ก ต้องมีจิตใจเต็มร้อยอยากให้ประชาชนพ้นทุกข์ มีพูดเบาพูดหนักแต่ต้องพูดด้วยจิตเมตตา สังเกตประเด็นเก็บรายละเอียดของข้อขัดแย้งให้ครบถ้วน ไกล่เกลี่ยจบตกลงกันได้ต้องเอ่ยขอโทษคู่กรณีได้ พูดให้กำลังใจเพื่อให้จิตใจสงบ ลดความเคืองแค้นกัน ทำให้คู่พิพาทสบายใจที่จะคุยเปิดเผยข้อปัญหา ข้อขัดแย้ง เคารพในความคิดเห็นของทุกฝ่าย ฟังและพูดอย่างสุภาพให้เกียรติคู่พิพาท มีความบริสุทธิ์ใจ ใช้ปัญญา^{๒๓๔}

(๗) มีจิตอาสาเสียสละ มีเมตตาปราภวนาตีที่จะให้ความขัดแย้งยุติลง พูดและมีการแสดงออกจากจิตใจที่ดี ไม่เสแสร้งไม่แก้งแสดงออก การพูดด้วยความที่มีจิตเมตตาจึงแสดงออกมาเป็นสุภาพเรียบร้อยจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับการยอมรับนับถือ การพูดและการฟังจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การเจรจาราบรื่นลุล่วง การพูดที่ดีจึงต้องออกมาจากภายในจิตใจ มีจิตมั่นคงอดทน มุ่งมั่น ขันติ^{๒๓๕}

(๘) เมตตาโนกรรม เป็นพื้นฐานภายใน หากมีเมตตาเป็นที่ตั้ง การแสดงออกทางกายวาจาก็จะมีเมตตาด้วย คู่พิพาททั้งสองฝ่ายที่มาให้ไกล่เกลี่ย ล้วนมาด้วยความทุกข์ความกังวล พบผู้ไกล่

^{๒๓๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๓๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๓๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๓๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๓๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

เกลี้ยที่มีความเมตตาใจเย็น ทำหน้าที่อย่างสุภาพทั้งภาษากาย และวาจา ให้เกียรติให้กำลังใจ ความขัดแย้งก็จะลดลง การเจรจาไกล่เกลี่ยก็จะได้ผล ความสุภาพต้องเกิดจากจิตใจภายใน^{๒๓๖}

(๙) บทบาทผู้ไกล่เกลี่ยคือเป็นคนกลาง รับฟังปัญหา ผ่อนคลายความขัดแย้ง ไม่ทำให้อีกฝ่ายเป็นจำเลยบนโต๊ะเจรจา ไม่ปรักปรำทั้งฝ่ายผิดและฝ่ายถูก การเยียวยาจิตใจคือการใช้คำพูด ไม่ต้องใช้เงิน เมตตาในจิตใจจึงสร้างความรู้สึกที่ดีในการไกล่เกลี่ย บุคลิกสำคัญที่สุด โดยใช้หลักธรรม ๖ ประการ คุณธรรม ซื่อสัตย์ รักษาความลับ ไม่มีอคติ เป็นอิสระ เป็นผู้ฟังที่ดี ใช้หลักอริยสัจ ๔ ร่วมด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยก็จะดำเนินไปด้วยดี ใช้ปัญญา มีความเมตตาในจิตใจ^{๒๓๗}

(๑๐) มีเมตตา จริ่งใจ ปราศจากทิฐิ มีจิตอาสา คิดดี ธรรมะข้ออื่น ๆ ก็จะตามมาเอง จะประพฤติดี พูดดี ใช้วาจาที่สุภาพท่าทีอ่อนน้อมเป็นมิตร ปฏิบัติด้วยความสุภาพเสมอกันเท่าเทียมกัน ไม่ว่าคู่พิพาทจะอายุมากหรือน้อย หรือมีตำแหน่งหน้าที่สูงต่ำเพียงใด การไกล่เกลี่ยก็จะดำเนินไปด้วยดี ส่วนจะใช้เวลามากหรือน้อยขึ้นกับความยากง่ายของข้อพิพาท หากครั้งเดียวไม่ยุติกันนัดใหม่โดยรวดเร็วไม่ล่าช้า^{๒๓๘}

(๑๑) เมตตาตามโนกรรม ให้อภัยกันคิดดี ปราศจากทิฐิ ให้คู่พิพาทเห็นอกเห็นใจกัน ใช้ศาสตร์และศิลป์ในการไกล่เกลี่ย ฝ่ายผิดก็ขอโทษ ฝ่ายถูกก็ให้อภัยกัน ไม่ยกตนข่มท่าน ดำเนินการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นธรรม รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและสนใจ เคารพในความเห็นทั้งสองฝ่าย ให้ทั้งสองฝ่ายชี้แจงด้วยเหตุและผลอย่างเท่าเทียมกัน มีน้ำใจปราศจากอคติต่อทุกฝ่าย มีจิตอาสา มีหัวใจโพธิสัตว์ “สุทธิปัญญา เมตตา ขันติ”^{๒๓๙}

(๑๒) ถ้าคู่กรณี คู่พิพาทมีจิตใจดีมีเมตตาบ้าง การเจรจาก็จะผ่อนปรนกันได้ดี ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องใช้หลักธรรม เมตตาตามโนกรรมมาน้อมน้าวให้ทั้งสองฝ่ายตั้งหลักอยู่ในศีลในหลักธรรมก่อน ชี้แจงด้วยเหตุและผล ฟังฝ่ายใดที่ผู้เรียกร้องบรรยายประเด็นของปัญหาให้ทราบความต้องการก่อนแล้วให้ฝ่ายถูกเรียกร้องพิจารณา ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงความเป็นผู้นำในการเจรจาร่วม ทำให้บรรยากาศเป็นมิตร เอื้ออำนวยต่อการไกล่เกลี่ย^{๒๔๐}

(๑๓) มีความปราศรัยอยู่ในจิตใจอย่างแท้จริง มีจิตอาสา มุ่งหวังให้ข้อขัดแย้งยุติลง เมื่อจิตใจปราศรัย ก็จะทำให้กิริยาและการพูดจาออกมาดีด้วย เมื่อคู่พิพาทสัมผัสรับรู้ถึงความมีจิตใจ

^{๒๓๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๓๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๓๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๓๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๔๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

เมตตาของผู้ใกล้ชิดที่หวังให้ข้อพิพาทยุติลงได้ดี ก็เกิดการยอมรับในกระบวนการไกล่เกลี่ย ความรู้สึกที่พิพาทกันก็จะสงบลง เสร็จจากันได้ด้วยดี^{๒๔๑}

(๑๔) หลักในความคิดต้องมีเหตุและผล เป็นเหตุเป็นผลที่เข้าใจง่ายใช้วาจาไพเราะ ฟังง่าย เข้าใจง่าย ใช้เหตุผลและกฎระเบียบเป็นหลัก สร้างความศรัทธาที่ดีต่อการไกล่เกลี่ย จะทำให้คู่พิพาท เคารพและยอมรับในการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย มีความอดทนใจเย็นในการเจรจาเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการไกล่เกลี่ย ทำให้การเจรจาราบรื่น^{๒๔๒}

(๑๕) การมีเมตตาตามโนกรรม มีจิตใจที่ดีมีเมตตา มีความเสียสละยอมทำให้การแสดงออก ทางกายและวาจามีเมตตาตามไปด้วยโดยไม่ต้องเสแสร้ง มีจิตใจที่ดีให้เกียรติและเคารพต่อคู่กรณี จะ สร้างบรรยากาศที่ดีในการเจรจา ช่วยให้คู่กรณีรู้สึกผ่อนคลายและมีกำลังใจในการหาทางออก เกิด ความเข้าใจตรงกันได้ง่ายช่วยให้ทั้งสองฝ่ายเป็นมิตรต่อกัน ให้กำลังใจกันและยินดีที่จะตกลง ร่วมกัน^{๒๔๓}

(๑๖) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีหัวใจโพธิสัตว์ “สุทธิ ปัญญา เมตตา ขันติ” ทำงานด้วยความบริสุทธิ์ มีเมตตาปรารถนาดีให้คนอื่นพ้นทุกข์ มีจิตใจสงบเย็นเป็นประโยชน์ บริหารอารมณ์ได้คุมอารมณ์ ตนเองได้ ใช้หลักการ “4S Smile Small Smooth Smart” การยิ้มแย้มเป็นมิตร การทำตนให้อ่อน น้อมไม่ข่มคนอื่น กิริยาสุภาพนุ่มนวล วางตนให้ดูดีมีบุคลิกที่น่าเคารพ จะมีส่วนให้คู่พิพาทยอมรับใน การทำหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย ทำให้การเจรจาลุล่วงได้ดีขึ้น^{๒๔๔}

(๑๗) มีความปรารถนาดีที่จะให้ยุติด้วยยุติธรรม ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลน่าเชื่อถือ มีความ เมตตา มีความตั้งใจดีต้องการให้ความขัดแย้งยุติลงต้องการให้ตกลงกันได้ การมีเมตตาตามโนกรรมซึ่งเกิด อยู่ภายในจิตใจที่ผู้อื่นไม่เห็นในทันที แต่จะแสดงออกให้เห็นทางกายกรรมและทางวจีกรรมที่รับรู้ได้ ง่าย เห็นความตั้งใจและแสดงออกเป็นความเมตตาจากภายในจิตใจ^{๒๔๕}

(๑๘) มีจิตปรารถนาดี มีจิตใจดี นึกถึงส่วนรวมเป็นหลัก ใจโอบอ้อมอารี มีจิตใจพระ โพธิสัตว์ นึกถึงผู้อื่นมากกว่าตัวเอง มีจิตใจที่ยิ่งใหญ่เปี่ยมด้วยความเมตตา กรุณา มีจิตใจตั้งมั่นที่จะ ช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากทุกข์ มีเมตตาอย่างลึกซึ้ง ตั้งใจทำเพื่อผู้อื่น เสียสละ ไม่หวังผลตอบแทน มี ความกล้าหาญทางธรรม^{๒๔๖}

^{๒๔๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๔๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๔๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๔๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๔๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๔๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

สรุป ด้านเมตตามโนกรรม ปรรณานิ หลักสาราณียธรรมด้านเมตตามโนกรรมเป็นเรื่องสำคัญ เพราะเป็นด้านที่ควบคุมการแสดงออกทางกายและวาจา ความคิดมโนกรรมเกิดจากความคิดจิตใจภายใน ผู้ใกล้เคียงจึงต้องมีความคิดที่ดีมีเมตตา เกิดจากจิตใจภายใน มีความจริงใจ มีความปรารถนาดีที่จะให้คู่กรณีตกลงกันได้ อยากช่วยให้ยุติความขัดแย้ง ผู้ใกล้เคียงต้องมีความเสียสละเป็นจิตอาสา มีจิตใจมั่นคงที่จะทำในสิ่งที่ดีสิ่งที่ถูกต้อง กล่าวคือมีหัวใจโพธิสัตว์ ได้แก่ “สุทธิ ปัญญา เมตตา ขันติ” มีจิตใจมั่นคง สงบ สุขุม ดังแสดงสรุปในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๒๔ สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับเมตตามโนกรรม ปรรณานิ

ที่	สรุปประเด็นสำคัญ	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑	มโนกรรมที่ดีจากภายในจิตใจ	๑๐	๑, ๒, ๕, ๗, ๘, ๙, ๑๑, ๑๕, ๑๖, ๑๘
๒	มีจิตใจอาสา จิตเสียสละ มีความจริงใจ	๘	๗, ๑๐, ๑๑, ๑๓, ๑๕, ๑๖, ๑๗, ๑๘
๓	มีหัวใจโพธิสัตว์ “สุทธิ ปัญญา เมตตา ขันติ”	๘	๒, ๓, ๔, ๕, ๖, ๗, ๑๑, ๑๖
๔	ปรารถนาดีที่จะให้คู่กรณีตกลงกันได้ยุติความขัดแย้ง	๗	๒, ๓, ๔, ๗, ๑๖, ๑๗, ๑๘
๕	มีจิตใจมั่นคง สงบ สุขุม	๔	๓, ๗, ๑๑, ๑๖



แผนภาพที่ ๔.๑๓ ข้อมูลเกี่ยวกับเมตตามโนกรรม ปรรณานิ^{๒๔๗}

๔) **สาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน** ประเด็นสัมภาษณ์ หลักธรรมสาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน ส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงอย่างไรบ้าง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๘ รูปหรือคน ได้ผลตามลำดับดังนี้

(๑) รู้จักการแบ่งปันเพื่อสาธารณะ มีจิตสาธารณะ ทำงานเพื่อส่วนรวม ในศูนย์ใกล้เคียงมีหน้าที่ต่าง ๆ กัน ตั้งแต่ ประธาน รองประธาน เลขานุการ กรรมการศูนย์ ต้องทำงานร่วมมือกัน ผู้ใกล้เคียงต้องมุ่งเน้นการทำงานหน้าที่ใกล้เคียง ผู้บริหารศูนย์ก็ต้องจัดการบริหารงานต่าง ๆ ของศูนย์ แบ่งหน้าที่กันทำและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน^{๒๔๘}

(๒) มีการแบ่งปันและจัดสรรงานด้วยความเป็นธรรม มีจิตใจโอบอ้อมอารีช่วยเหลืองานของศูนย์ เวลาเมื่อมีกรณีพิพาทให้ใกล้เคียงก็สลับหมุนเวียนกันใกล้เคียง ไม่แย่งงานกัน เมื่อเสร็จแต่ละเคสก็แชร์ข้อมูลแบ่งปันความรู้แจ้งประสบการณ์กัน เพื่อให้การใกล้เคียงไม่สะดุดชะงักทำให้ประชาชนที่มาขอรับการใกล้เคียงได้ข้อยุติตกลงกันได้โดยเร็ว^{๒๔๙}

(๓) รู้จักแบ่งปัน ไม่แย่งคดี มีจิตใจโอบอ้อมอารีกับเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น ไม่แต่งตั้งผู้ใกล้เคียงเฉพาะพวกตนเอง เสียสละแบ่งคดีให้เพื่อน ทำงานกันเป็นทีม จึงจะทำให้งานใกล้เคียงของศูนย์เป็นไปด้วยความราบรื่น มีประสิทธิภาพ หากใครติดปัญหาก็กช่วยกันแนะนำ^{๒๕๐}

(๔) อยู่ในกฎระเบียบ รักษากฎระเบียบ การใกล้เคียงต้องใช้หลักรัฐศาสตร์เป็นหลัก นิติศาสตร์เป็นรองแต่ก็ต้องอยู่บนหลักการที่ถูกต้อง ถูกทำนองคลองธรรม มีศีลที่เหมาะสมซึ่งไม่ได้ระบุในกฎหมายแต่เป็นจริยธรรมที่พึงมี^{๒๕๑}

(๕) งานใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนเป็นงานจิตอาสา มีจิตใจที่ยอมรับการแบ่งปันกัน ผู้ใกล้เคียงทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการแชร์ข้อมูลกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน ต้องมีความสามัคคีกันในหมู่ผู้ใกล้เคียงด้วยกันเองจะทำให้งานของศูนย์พัฒนาก้าวหน้ามีผลงาน^{๒๕๒}

(๖) ผู้ใกล้เคียงต้องมีความพอเพียง พอใจในสิ่งที่มีอยู่ พอใจในสิ่งที่ได้รับ ความสุขคือสามารถดำเนินการใกล้เคียงได้สำเร็จ ทำให้คู่พิพาทตกลงกันได้ มีอะไรก็แบ่งปันกันทำงานเป็นทีม ไม่แย่งคดี ไม่หวงคดี เมื่อจบเคสก็นำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนให้เพื่อน ๆ ทราบ มีจิตใจเสียสละ ใครจะได้รับเคสก่อนหลังก็ต้องปฏิบัติตามที่ตกลงกัน^{๒๕๓}

^{๒๔๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๔๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๕๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๕๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๕๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๕๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

(๗) งานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเป็นงานจิตอาสา แม้มีค่าตอบแทนบ้างก็ไม่ได้มากมาย ทุกคนที่อาสามาทำงานผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีจิตเสียสละ มีจิตอาสา หากมุ่งหวังที่จะได้ค่าตอบแทนเป็นรายได้หลักก็จะทำให้ทำงานไม่เต็มที่ ต้องพร้อมที่จะทำงานเพื่อสังคม^{๒๕๔}

(๘) สาธารณโภคีคือการเสียสละ ไม่โลภไม่หวงทั้งทรัพย์สินที่จับต้องได้คือของกินของใช้ และทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้คือความรู้ ไม่ยึดเอาทรัพย์สินส่วนรวมเป็นของตน ต้องแบ่งปันให้ผู้อื่น แบ่งปันให้สังคม ของใช้ร่วมกันของส่วนรวมต้องใช้ด้วยความทะนุถนอม ช่วยกันดูแลช่วยกันเก็บรักษา^{๒๕๕}

(๙) การเยียวยาคือการแบ่งปัน เสียสละเวลาในการไกล่เกลี่ยเพื่อให้ยุติลงแม้อายนานเข้าจนคำ มีการให้อภัยกัน รู้จักการยืดหยุ่น เมื่อทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมุ่งมั่นเสียสละทั้งแรงกายแรงใจ และเวลาที่ทุ่มเทให้การไกล่เกลี่ย ไม่ยึดติดกับเวลาทำงาน หากการไกล่เกลี่ยมีความคืบหน้าก็ควรทำให้ต่อเนื่องอย่าให้หยุดชะงัก^{๒๕๖}

(๑๐) มีการแบ่งปันในทุกสิ่งที่เหมาะสม ทางด้านวิชาการวิชาความรู้ประสบการณ์ ความรู้เรื่องกฎหมายและเรื่องวิชาชีพต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการเจรจาไกล่เกลี่ย ทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี ไม่โลภไม่หวง ในการทำงานทำในกรอบของกฎหมายที่เหมาะสม แต่การแบ่งปันสาธารณโภคีไม่จำเป็นต้องยึดกฎเกณฑ์จนเคร่งครัด ต้องอะลุ่มอล่วยกัน^{๒๕๗}

(๑๑) รู้จักให้ พอใจในสิ่งที่มีอยู่ มีความพอเพียง รู้จักประมาณตน เป็นผู้ให้เสมอ สาธารณโภคีในความหมายคือสินทรัพย์สิ่งของที่ให้ใช้ร่วมกัน แบ่งปันการใช้มิใช่ยกให้ผู้อื่นผู้ใดไปใช้โดยสิทธิ์ขาด เช่น การใช้น้ำในการทำสวนทำไร่ทำนาร่วมกัน^{๒๕๘}

(๑๒) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยเฉพาะเรื่องการแบ่งทรัพย์สิน เช่น ทรัพย์มรดกที่อยู่ในอำนาจของการไกล่เกลี่ย หากใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ถ้าสามารถเจรจาตกลงกันเองได้ก็จะประหยัดเวลาไม่ต้องเสียเวลาไปฟ้องร้องต่อศาลซึ่งกว่าจะได้รับการพิพากษาโดยศาลอาจต้องใช้เวลาเป็นปี เสียทั้งค่าใช้จ่ายจ้างทนาย เสียค่าธรรมเนียม ค่ารถค่าเดินทาง^{๒๕๙}

(๑๓) สาธารณโภคีคือมีการแบ่งปัน ทั้งทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความรู้ความชำนาญ ประสบการณ์ และสินทรัพย์ที่จับต้องได้ เช่น แก้วแหวนเงินทอง ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีจิตเสียสละไม่โลภไม่

^{๒๕๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๕๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๕๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๕๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๕๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๕๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

หวง และนำหลักธรรมสาธารณโภคีมาเป็นแนวทางในการใกล้เคียงข้อพิพาท ให้แนวคิดแก่คู่พิพาท เพื่อให้รู้จักเสียสละยอมถอยยอมผ่อนปรนให้แก่คู่พิพาท^{๒๖๐}

(๑๔) การแบ่งปันทำให้เกิดความเมตตาและอนุเคราะห์ต่อกัน จึงนำมาใช้ในเชิงประจักษ์ ในหลักธรรมสารณียธรรม เริ่มจากความเมตตาในจิตใจเมตตาตามโนกรรม แล้วแสดงออกทางกายที่เห็น ประจักษ์รับรู้ได้ เป็นเมตตากายกรรม และเมตตาวจีกรรม จากนั้นจึงต่อเนื่องเป็นความอนุเคราะห์ แบ่งปันทรัพย์สิน ไม่โลก การใกล้เคียงก็จะได้อยู่ดี^{๒๖๑}

(๑๕) ควรนำหลักสาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปันมาใช้ในการส่งเสริมศักยภาพการ ปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียง ดังนี้ การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ ได้แก่ ผู้ใกล้เคียงควรแบ่งปัน ความรู้ด้านกฎหมาย กระบวนการใกล้เคียง และเทคนิคการจัดการข้อขัดแย้งแก่ชุมชนและคูกรณี และถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลอื่น เช่น ผู้ใกล้เคียงรุ่นใหม่ หรือชุมชน เพื่อให้สามารถจัดการข้อ พิพาทได้อย่างยั่งยืน การแบ่งปันโอกาสและความเป็นธรรม ได้แก่ สนับสนุนให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมรวมถึงส่งเสริมให้ข้อตกลงที่เกิดขึ้นจากการใกล้เคียงมีความเป็นธรรมและทุกฝ่ายได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน การส่งเสริมการช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อต่อ สังคม ได้แก่ ผู้ใกล้เคียงควรปลูกฝังแนวคิดแห่งการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างคูกรณี เพื่อให้เกิด ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจกัน และควรสนับสนุนให้คูกรณีมองหาทางออกร่วมกันแทนที่จะคิดเพียง ผลประโยชน์ของฝ่ายตนเอง การแบ่งปันทรัพยากรและแนวทางแก้ไขที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ได้แก่ สนับสนุนการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อลดข้อพิพาท เช่น การใช้ที่ดินหรือทรัพยากรในชุมชนอย่างเป็น ธรรม ส่งเสริมให้เกิดแนวทางแก้ไขปัญหาที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม การแบ่งปันความสงบสุขและ สังคมที่เป็นธรรม ได้แก่ ช่วยสร้างสังคมที่ทุกคนสามารถอยู่ร่วมกันได้โดยสันติและมีความเข้าใจซึ่งกัน และกัน กระตุ้นให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการแบ่งปันและการอยู่ร่วมกันอย่างเป็นธรรม ก่อนการใกล้เคียง ปลูกฝังแนวคิดแห่งการแบ่งปันและช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้คูกรณี ระหว่างการใกล้เคียงใช้แนวคิด ของการแบ่งปันเพื่อหาทางออกร่วมกันที่เป็นธรรม หลังการใกล้เคียงติดตามผลและสนับสนุนให้เกิด ความร่วมมือระหว่างคูกรณีต่อไป^{๒๖๒}

(๑๖) การแบ่งปันผลประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน ดังในนิทานที่พี่น้องสองคนแย่งกันทาน เค้ก มีการทะเลาะกันเพื่อจะกินมากกว่า ผู้เป็นมารดาจึงให้คนที่เป็นผู้ตัดแบ่งเค้ก แล้วให้คนน้องเป็น คนเลือกก่อนว่าจะเลือกเค้กก้อนไหน ลูกคนโตจึงต้องพยายามแบ่งให้เค้กเท่ากันเท่าที่จะทำได้ น้องจะ

^{๒๖๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๖๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๖๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

เลือกกองไหนส่วนไหนคนเป็นพี่ก็ยินดีเพราะตนเองเป็นผู้ตัดแบ่งสองกองให้เท่า ๆ กัน มีความโอบอ้อมอารีในหมู่พี่น้อง^{๒๖๓}

(๑๗) สาราณียธรรม เป็นธรรมที่พระพุทธเจ้าทรงเทศนาพระประยูรญาติในคราวทำสงครามแย่งน้ำทำนา ข้อสาธารณโภคี คือการแบ่งปันใช้สิ่งของสาธารณร่วมกัน เช่น การใช้น้ำทำนาไม่ควรกักน้ำไว้ใช้ในกลุ่มตนแต่ฝ่ายเดียว แต่ต้องแบ่งสรรแบ่งปันใช้ร่วมกัน พอใจในส่วนที่ได้รับ จึงจะเกิดความสามัคคีเกิดความสงบสุขสันติ^{๒๖๔}

(๑๘) รู้จักเสียสละ เอื้อเฟื้อ ในการใกล้เคียงต้องมีเมตตากรุณาจึงพร้อมช่วยคนอื่นได้ หากไม่มีเมตตากรณาก็จะไม่แบ่งปัน การจะแบ่งปันจึงต้องมีธรรมในข้อเมตตากายกรรม เมตตาวจีกรรม และเมตตามโนกรรมมาประกอบ จึงจะมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปันกันทั้งในทรัพย์สินและในวิชาการ วิชาความรู้^{๒๖๕}

สรุป ด้านสาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน การรู้จักแบ่งปันมีทั้งแบ่งปันในสิ่งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม รูปธรรมคือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น เงินทองสิ่งของทรัพย์สินสิ่งหาและอสังหา นามธรรมคือสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่มีคุณค่า มีความหมาย ได้แก่ ความรู้ ความรู้สึก ความเห็นอกเห็นใจ ความเอื้ออาทร เวลา สาธารณโภคีจึงเป็นการรู้จักแบ่งปันในทุก ๆ เรื่องที่ตนมีอยู่ การแบ่งปันประสบการณ์ในการทำงาน การแบ่งปันสิทธิครอบครอง ผู้ใกล้เคียงจะช่วยให้ข้อพิพาทได้ข้อยุติด้วยการใช้หลักธรรมนี้เป็นแนวทางในการดำเนินการทำให้ข้อพิพาทยุติลงด้วยการทำให้ต่างฝ่ายต่างยอมเสียสละ ไม่โลภ การทำงานในศูนย์ใกล้เคียงต้องทำงานกันเป็นทีม มีการจัดเวรเพื่อรอรับคดี ไม่ต้องแย่งกันทำคดี ไม่ต้องหวงคดี การรู้จักแบ่งปันทำให้มีความพอใจกับสิ่งที่มีอยู่ตามหลักความพอเพียง สนับสนุนวัฒนธรรมการแบ่งปันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่เห็นแก่ตัว มีความพอเพียงในสิ่งที่มีอยู่และได้รับจากผู้อื่น ดังสรุปในตารางต่อไปนี้

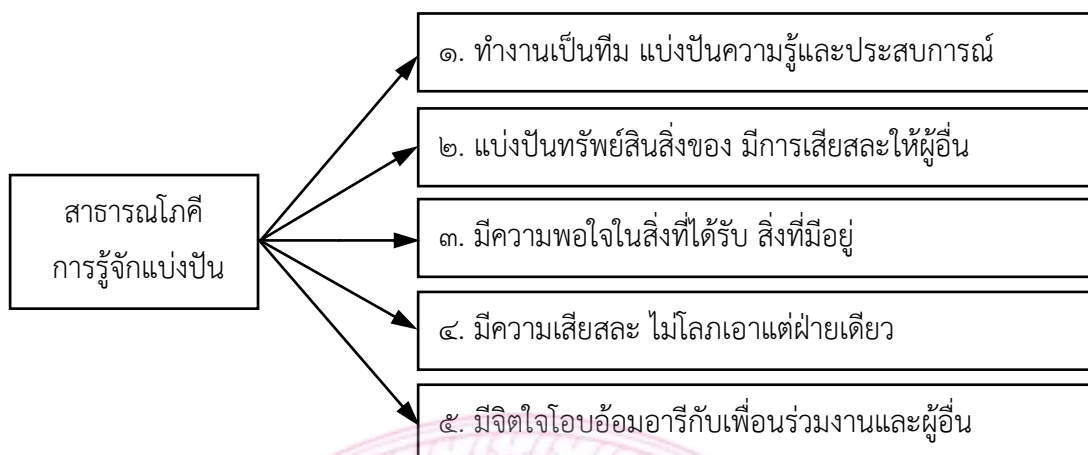
ตารางที่ ๔.๒๕ สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับสาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน

ที่	สรุปประเด็นสำคัญ	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑	ทำงานเป็นทีม แบ่งปันความรู้และประสบการณ์	๗	๑, ๕, ๖, ๑๐, ๑๕, ๑๖, ๑๗,
๒	แบ่งปันทรัพย์สินสิ่งของ มีการเสียสละให้ผู้อื่น	๖	๕, ๗, ๘, ๑๓, ๑๕, ๑๘
๓	มีความพอใจในสิ่งที่ได้รับ สิ่งที่มีอยู่	๕	๕, ๖, ๗, ๑๑, ๑๗
๔	มีความเสียสละ ไม่โลภเอาแต่ฝ่ายเดียว	๔	๗, ๘, ๑๖, ๑๘
๕	มีจิตใจโอบอ้อมอารีกับเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น	๓	๒, ๓, ๑๖

^{๒๖๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๖๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๖๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.



แผนภาพที่ ๔.๑๔ ข้อมูลเกี่ยวกับสาธารณโศศี การรู้จักแบ่งปัน^{๒๖๖}

๕) สีสสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ ประเด็นสัมภาษณ์ หลักธรรมสีสสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ ส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงอย่างไรบ้าง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๘ รูปหรือคน ได้ผลตามลำดับดังนี้

(๑) การอยู่ในกฎระเบียบสำคัญที่สุด ปลุกฝังการมีวินัย อยู่ในกรอบจริยธรรมทั้งต่อหน้าและลับหลัง สีสสามัญญตาจึงเป็นข้อที่ควบคุมการทำงานของการทำงานของผู้ใกล้เคียงให้อยู่ในกฎเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนด ขั้นตอนการดำเนินการตั้งแต่ก่อนเริ่ม ระหว่างการใกล้เคียงและเมื่อการใกล้เคียงได้ข้อยุติลง ต้องทำบันทึกข้อตกลงการใกล้เคียงให้ถูกต้องครบถ้วนและผู้ใกล้เคียงต้องประพฤติตนอยู่ในกรอบจริยธรรมที่กฎหมายระบุ^{๒๖๗}

(๒) อยู่ในกฎระเบียบ ประรณนาดี มีกฎกติการมายาท การประพฤติดีวางตัวดีอยู่ในศีลในธรรม สามารถเป็นแบบอย่างให้ผู้อื่นประพฤติตามได้ จะทำให้คู่พิพาทเคารพนับถือ ให้ความยำเกรงให้ความไว้นื้อเชื่อใจจะทำให้การทำหน้าที่ผู้ใกล้เคียงราบรื่น คู่พิพาทจะรับฟังคำแนะนำ^{๒๖๘}

(๓) อยู่ในกฎระเบียบ แต่งตั้งผู้ใกล้เคียงโดยเลือกจากบัญชีรายชื่อผู้ใกล้เคียง เลือกตามความเชี่ยวชาญ บัตรอนุญาตต้องระวังไม่หมดอายุ หากผู้ใกล้เคียงมีความเกี่ยวข้องกับคดีต้องแสดงแถลงให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทราบ มีเมตตาจิตปรารณนาดี มีความเป็นผู้นำ มีขันติความอดทน สุขุม ยืนหยัดดำเนินการใกล้เคียงอย่างมั่นคง ไม่เกรงกลัวอิทธิพล มีจิตใจเข้มแข็ง อยู่ในกรอบจริยธรรม^{๒๖๙}

^{๒๖๖} สังเคราะห์โดยผู้วิจัย อรุณัฐ ปุณยนก.

^{๒๖๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๖๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๖๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

(๔) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่าง ทำความดี มีศีล เพื่อที่ผู้พบเห็นหรือ คู่พิพาทจะเคารพไว้วางใจ เชื่อกันว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นคนกลางช่วยเจรจายุติข้อพิพาทได้ มีความจริงใจ มีความตั้งใจที่จะช่วยให้ความขัดแย้งยุติลงด้วยความพึงพอใจของทุกฝ่าย ความเป็นกลางไม่เข้าข้าง ไม่ลำเอียง^{๒๗๐}

(๕) ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติตามกฎหมายตาม พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ๒๕๖๒ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ปฏิบัติตามจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ดำเนินการไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม ไม่เข้าข้าง ไม่ลำเอียง ทำงานด้วยความรวดเร็ว ไม่ล่าช้า^{๒๗๑}

(๖) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องปฏิบัติตามจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย การรักษาความลับ ความเป็นกลาง และการไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว มีความยุติธรรม ปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียม ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ดำเนินการไกล่เกลี่ยตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อได้ข้อยุติต้องทำรายงานและบันทึกข้อตกลงที่ละเอียดครบถ้วน^{๒๗๒}

(๗) ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามหลักกฎหมาย มีจริยธรรม มีวินัย มีความน่าเชื่อถือและทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ รักษาความเป็นกลางและความยุติธรรม ไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว ไม่ปฏิบัติในข้อห้าม ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ตัดสินใจและให้คำแนะนำโดยอิงหลักเหตุผลและข้อเท็จจริง มากกว่าความรู้สึกส่วนตัว^{๒๗๓}

(๘) มีศีลสามัญญตาคือเป็นผู้มีศีล อยู่ในกฎระเบียบ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง มีจริยธรรมมีวินัย ทำให้น่าเชื่อถือ ดำเนินการกระบวนการไกล่เกลี่ยอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ^{๒๗๔}

(๙) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้มีศีล มีวินัย ปฏิบัติตนประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่บุคคลทั่วไป นำเคารพน่าเชื่อถือ การทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความเป็นกลางมีความยุติธรรม ปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียม ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ตัดสินใจและให้คำแนะนำโดยอิงหลักเหตุผลและข้อเท็จจริง มากกว่าความรู้สึกส่วนตัว^{๒๗๕}

^{๒๗๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๗๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๗๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๗๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๗๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๗๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘.

(๑๐) ปฏิบัติตามข้อตกลง ตามกฎระเบียบ มีความประพฤติและความคิดที่ดีงาม มีความคิดเปิดกว้างและเป็นกลาง ส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการเจรจา การรักษาความเป็นมืออาชีพและความรับผิดชอบ ดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อบทบาทของตนเอง^{๒๗๖}

(๑๑) อยู่ในกฎระเบียบ ยึดหลักปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้ เคารพกติการมารยาท เปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายได้พูดชี้แจงเหตุผลฝ่ายตนโดยเท่าเทียมกัน รับฟังการชี้แจงด้วยความตั้งใจ เป็นกลางและเปิดกว้าง ให้คำแนะนำในการยื่นข้อเสนอมองข้อเรียกร้องของแต่ละฝ่ายด้วยเหตุและผล ใช้หลักธรรมเป็นแนวทางในการไกล่เกลี่ย ทำบันทึกการเจรจาให้ชัดเจน^{๒๗๗}

(๑๒) การมีศีลเสมอกันมีเมตตาต่อกันเป็นที่ตั้ง การเจรจาก็จะดำเนินไปด้วยดี ผ่อนปรนกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องใช้หลักธรรมนำ โนมน้าวให้ทั้งสองฝ่ายยึดในศีลตั้งหลักอยู่ในธรรมก่อน การเรียกร้องใช้เหตุและผลประกอบกัน ให้ทั้งสองฝ่ายได้ฟังปัญหาของกันและกันแล้วพิจารณาข้อเรียกร้อง ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้มีศีล เป็นที่ยอมรับของคู่พิพาทในการเจรจาไกล่เกลี่ย^{๒๗๘}

(๑๓) ยึดมั่นในกฎระเบียบในการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม ไม่ลำเอียง มีความคิดเห็นที่ดีงาม ชักจูงให้เกิดการประนีประนอมผ่อนปรนเข้าหากัน จัดสรรเวลาในการพูดของแต่ละฝ่ายให้เสมอกันอย่างยุติธรรม ตั้งใจรับฟังคำชี้แจงสรุปประเด็นของข้อขัดแย้ง พยายามหาข้อเท็จจริงที่อยู่เบื้องหลังความขัดแย้งเพื่อหาข้อสรุปในการยุติข้อพิพาทโดยเร็วแล้วบันทึกการเจรจาให้ถูกต้อง^{๒๗๙}

(๑๔) ยึดมั่นในจริยธรรมและระเบียบวิธีปฏิบัติ มีระบบระเบียบในการทำงาน ใช้กฎกติกาที่ชัดเจนและเป็นธรรม ศึกษาข้อขัดแย้งเพื่อพิจารณาข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง วางแผนการดำเนินการให้เป็นระบบ ระหว่างการไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นกลาง ใช้ภาษาที่เหมาะสม ควบคุมการสนทนาให้อยู่ในกรอบ^{๒๘๐}

(๑๕) สามารถนำหลักศีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบมาใช้ในการส่งเสริมศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยได้โดยช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามหลักกฎหมาย จรรยาบรรณ และมีวินัย ส่งผลให้เกิดความน่าเชื่อถือและทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การปฏิบัติตามกฎหมายและจรรยาบรรณ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องยึดมั่นในกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ไกล่เกลี่ย เช่น การรักษาความลับ ความเป็นกลาง และการไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว มีความยุติธรรม ปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียม ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ให้คำแนะนำโดยอิงหลักเหตุผลและข้อเท็จจริง ดำเนินการไกล่เกลี่ยตาม

^{๒๗๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๗๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๗๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๗๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๘๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ขั้นตอนที่ถูกต้อง มีระเบียบ และไม่ปล่อยให้เกิดความวุ่นวาย ใช้ภาษาที่เหมาะสม สุภาพ และส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการเจรจา มีความเป็นมืออาชีพและความรับผิดชอบ ดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อบทบาทของตนเอง ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ไปในทางที่ผิด การส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในสังคม เป็นตัวอย่างที่ดีและส่งเสริมให้คู่กรณีเคารพกฎหมายและกฎระเบียบของสังคม สนับสนุนให้เกิดการแก้ไขปัญหาโดยวิธีที่ถูกต้องตามกฎหมาย ก่อนการไกล่เกลี่ยศึกษากฎหมายและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง วางแผนการดำเนินการให้เป็นระบบ ระหว่างการไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นกลาง ใช้ภาษาที่เหมาะสม ควบคุมการสนทนาให้อยู่ในกรอบ หลังการไกล่เกลี่ย สรุปผลการเจรจาให้ชัดเจน ตรวจสอบว่าข้อตกลงเป็นไปตามกฎหมาย^{๒๘๑}

(๑๖) การไกล่เกลี่ยไม่ได้ใช้ข้อกำหนดแต่การบันทึกข้อตกลงใช้กฎหมายรองรับ เวลาไกล่เกลี่ยผู้ไกล่เกลี่ยต้องมาทีหลัง เข้าที่ไกล่เกลี่ยหลังจากที่คู่ความสองฝ่ายมาถึงพร้อมแล้ว ต้องยึดมั่นในศีล ๕ เคารพในศีล ๕ เป็นหลักสิทธิมนุษยชน^{๒๘๒}

(๑๗) ใช้กฎระเบียบที่ชัดเจนแต่ยืดหยุ่นเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการเจรจาไกล่เกลี่ยกฎหมายมองในด้านนิติศาสตร์ แต่การไกล่เกลี่ยต้องใช้แนวความคิดทางด้านรัฐศาสตร์เพื่อให้เกิดการเจรจาที่เปิดกว้าง สรุปประเด็นข้อขัดแย้งที่กระชับและชัดเจนเพื่อให้คู่พิพาทมองเห็นปัญหาตรงกัน อันนำไปสู่การเจรจาที่กระชับไม่เยิ่นเย้อ สามารถสรุปข้อเสนอและให้ทั้งสองฝ่ายพิจารณาความเป็นไปได้ในการยอมรับข้อเสนอของอีกฝ่าย^{๒๘๓}

(๑๘) ทำตามกฎระเบียบที่วางไว้ อยู่ในศีลธรรมอันดี มีความคิดและความเห็นที่ประนีประนอมภายใต้เหตุและผล ใช้กรอบของศีลธรรมชักนำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการเจรจา เอื้อต่อการหาข้อยุติร่วมกันเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย การทำบันทึกข้อตกลงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้ เขียนข้อตกลงให้ชัดเจนครบถ้วนและถูกต้อง^{๒๘๔}

สรุป ด้านศีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ จากการสัมภาษณ์ ประเด็นหลักสาราณียธรรม ๖ ด้านศีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบนั้น ปฏิบัติตามกรอบจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย งานไกล่เกลี่ยต้องปฏิบัติตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย ต้องมีระเบียบ มีวินัย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในศีลในธรรมเป็นตัวอย่างที่ดี การไกล่เกลี่ยไม่ได้ยึดตามกฎหมายแต่การทำบันทึกข้อตกลงต้องทำตามกฎหมาย ข้อพิพาทยุติลงได้ด้วยการเสียสละ ใช้กฎหมายเป็นกรอบแนวทาง ใช้ความพึงพอใจความเสียสละการให้อภัยกันเพื่อให้ได้ข้อยุติ เมื่อการไกล่เกลี่ยเสร็จสิ้นลงต้องทำรายงานบันทึกข้อตกลงตาม

^{๒๘๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๘๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๘๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๘๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ระเบียบกฎหมายโดยเคร่งครัด ผู้ใกล้ชิดต้องมีการวางแผนวางขั้นตอนการใกล้ชิดอย่างเป็นระบบ ตามที่กฎหมายระบุ มีข้อพึงปฏิบัติและข้อไม่พึงปฏิบัติในการใกล้ชิด ไม่ปฏิบัติในข้อห้ามที่กฎหมาย ระบุ ความเห็นจากการสัมภาษณ์ดังสรุปในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๒๖ สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับสัสสามัญญาตา อยู่ในกฎระเบียบ

ที่	สรุปประเด็นสำคัญ	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑	ปฏิบัติตามกรอบจริยธรรมของผู้ใกล้ชิด	๘	๑, ๒, ๕, ๖, ๗, ๘, ๑๔, ๑๕
๒	ดำเนินการใกล้ชิดตามกฎหมายเกณฑ์ที่กฎหมาย บัญญัติ	๗	๓, ๖, ๗, ๑๐, ๑๑, ๑๓, ๑๕
๓	ทำบันทึกข้อตกลงโดยละเอียด ครบถ้วนตามที่ตกลง	๕	๖, ๑๑, ๑๓, ๑๕, ๑๘
๔	เป็นผู้มีศีลมีวินัยปฏิบัติตนประพฤติตนเป็นตัวอย่าง ที่ดี	๓	๔, ๘, ๙
๕	ไม่ปฏิบัติในข้อห้ามที่กฎหมายระบุ	๓	๗, ๘, ๑๔



แผนภาพที่ ๔.๑๕ ข้อมูลเกี่ยวกับสัสสามัญญาตา อยู่ในกฎระเบียบ^{๒๘๕}

๖) ทัศนคติสามัญญาตา เห็นดีงาม ประเด็นสัมภาษณ์ หลักธรรมทัศนคติสามัญญาตา เห็นดีงาม ส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างไรบ้าง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๘ รูปหรือคน ได้ผลตามลำดับดังนี้

(๑) มีความคิดเห็นที่ดีงาม ยึดมั่นในความดี ใช้หลักเหตุผลและข้อมูลที่เป็นจริงเป็นหลักในการไกล่เกลี่ยตามหลักทัศนคติสามัญญาตา ช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีทัศนคติที่ดี เปิดกว้าง รับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย และส่งเสริมให้เกิดแนวทางแก้ไขข้อพิพาทที่สร้างสรรค์และเป็นธรรม การมีทัศนคติที่เปิดกว้างและเป็นกลางประนีประนอม ผู้ไกล่เกลี่ยควรเปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง^{๒๘๖}

(๒) มีความเห็นที่ถูกต้อง ไม่เอาความคิดเห็นส่วนตัวมาตัดสิน เน้นแนวทางที่สร้างสรรค์ใช้ข้อมูลและเหตุผลของทุกฝ่ายร่วมพิจารณา เพื่อหาทางออกที่เป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายไม่ใช่แค่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่ใช่การมุ่งร้าย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีแนวคิดที่ส่งเสริมความปรองดองและช่วยให้คู่กรณีเข้าใจกันมากขึ้น สามารถยุติข้อขัดแย้งลงได้^{๒๘๗}

(๓) แนวหลักสามัญญาตา มีความคิดเห็นที่ดีงาม มีมุมมองเป็นบวกไม่มองโลกในแง่ร้าย กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการสร้างสรรค์ให้เกิดสันติภาพเกิดสันติสุขในสังคม ซึ่งมีความขัดแย้งเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดา ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้คู่พิพาทมองเห็นสาเหตุและประเด็นข้อขัดแย้งและชักนำให้ผ่อนปรนยอมรับและยุติปัญหาต่อกันได้^{๒๘๘}

(๔) กระบวนการไกล่เกลี่ยช่วยแก้ไขข้อขัดแย้งส่งเสริมความปรองดอง ช่วยให้ผู้กรณีเข้าใจปัญหาของอีกฝ่าย มีความคิดที่ดีงามร่วมกันหาทางออกที่ดีร่วมกัน ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องมีหลักความคิดที่ถูกต้องดีงาม มีความเที่ยงธรรม มีความยุติธรรม ชี้แจงคู่พิพาทให้ผ่อนคลายความขัดแย้งเสริมสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร^{๒๘๙}

(๕) ใช้หลักเหตุผลและข้อมูลที่เป็นจริงเป็นหลักในการไกล่เกลี่ย ความคิดอิสระเที่ยงธรรม ไม่ลำเอียง ไม่ตัดสินใจด้วยอารมณ์หรืออคติ มีความเป็นธรรม ส่งเสริมมุมมองเชิงบวกในการไกล่เกลี่ย ให้ความยุติธรรมในการไกล่เกลี่ย ส่งเสริมบรรยากาศที่ช่วยให้การเจรจาเปิดกว้างเป็นกลาง ช่วยให้ทั้งสองฝ่ายรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน^{๒๙๐}

(๖) มีทัศนคติสามัญญาตา เห็นดีงาม ต้องการให้ข้อขัดแย้งยุติลง ให้คู่พิพาทสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยหาข้อยุติลงได้ มีความคิดที่เปิดกว้างเปิดใจยอมรับฟังเหตุผลของอีกฝ่าย ส่งเสริมให้ทุกฝ่ายมอง

^{๒๘๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๘๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๘๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๘๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๙๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

หาทางออกที่เป็นประโยชน์ต่อทุกคน การยุติลงไม่ใช่เพียงแค่ต้องการเอาชนะกัน ร่วมมือกันสร้างข้อตกลงที่เป็นธรรมและยั่งยืน ส่งเสริมความสามัคคี^{๒๙๑}

(๓) ความเห็นที่ต้งามต้องการให้สังคมสงบสุข ลดข้อขัดแย้งลดข้อพิพาท มีหลักความคิด มีหลักธรรม มองประเด็นและรับฟังปัญหาของทุกฝ่ายอย่างรอบด้าน ส่งเสริมให้มีทางออกที่เป็นประโยชน์ต่อทุกคน ส่งเสริมความเข้าใจและความสามัคคี มีแนวคิดที่ส่งเสริมความปรองดองและช่วยให้คู่กรณีเข้าใจกัน ยึดมั่นในหลักเหตุผลและความเป็นธรรม^{๒๙๒}

(๔) มีทฤษฎีสามัญญตา เห็นต้งาม มีการเตรียมตัวก่อนดำเนินการไกล่เกลี่ย ศึกษาข้อมูลของประเด็นข้อพิพาท ศึกษาข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคดีเกี่ยวกับข้อพิพาทเพื่อเตรียมพร้อมในการดำเนินการไกล่เกลี่ย รับฟังปัญหาและคำชี้แจงของคู่กรณีสองฝ่ายด้วยใจเปิดกว้างและเปิดเผย ช่วยให้คำแนะนำกับทั้งสองฝ่ายในการพิจารณาข้อเรียกร้อง^{๒๙๓}

(๕) ผู้ไกล่เกลี่ยมีความคิดเห็นที่ต้งาม มีจิตใจเสียสละ มีจิตอาสา ต้องการให้ความขัดแย้งในสังคมลดน้อยลง เข้าใจความคิดประเด็นปัญหาของคู่พิพาท เห็นมุมมองที่เป็นความคิดที่แตกต่างกันของคู่กรณี มีความคิดเปิดกว้างเข้าใจเหตุผลของทุกฝ่าย ชักจูงชี้แจงให้ทุกฝ่ายมุ่งเน้นแนวทางแก้ไขที่สร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ด้วยกัน^{๒๙๔}

(๑๐) มีความคิดที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรมตามแนวหลักธรรมของศาสนา ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยช่วยยุติความขัดแย้งยุติข้อพิพาทได้โดยเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย จึงต้องมีทัศนคติที่ดีที่กว้างไกล ไม่ยึดกับผลประโยชน์ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ต้องมีใจเที่ยงธรรมไม่ลำเอียง กล่าวคือมีความคิดที่ต้งาม^{๒๙๕}

(๑๑) มีความคิดที่เปิดเผย อดอาจสง่างาม ไม่เกรงกลัวอิทธิพล มีอิสระในความคิดที่ยึดมั่นในหลักการที่ถูกต้อง ทำให้คู่พิพาทมั่นใจว่าการไกล่เกลี่ยมีความยุติธรรม มีบรรยากาศที่เป็นมิตรเที่ยงธรรมสามารถยุติข้อขัดแย้งได้โดยสันติ มีการเตรียมตัวที่ดีก่อนการไกล่เกลี่ย มีการศึกษาประเด็นข้อขัดแย้งเตรียมพร้อมก่อนเริ่มไกล่เกลี่ย ศึกษาข้อมูลของคู่พิพาท^{๒๙๖}

(๑๒) มีบุคลิกที่ดีเป็นมิตรอันเกิดจากภายในจิตใจด้วยการมีความคิดที่ดีถูกต้อง เข้าใจความรู้สึกของคู่พิพาท สามารถโน้มน้าวให้คู่พิพาทยินยอมรับฟังปัญหาของฝ่ายตรงข้าม ยอมพิจารณา

^{๒๙๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๙๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๙๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๙๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๙๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

^{๒๙๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

ข้อเสนอข้อเรียกร้องของคู่กรณี และให้ฝ่ายเรียกร้องยอมผ่อนปรนเพื่อพบกันครึ่งทาง ไม่ตั้งต้นเอาแต่ได้ฝ่ายเดียว ข้อพิพาทก็จะมีข้อยุติได้โดยเร็ว^{๒๙๗}

(๑๓) มีความประนีประนอมเพื่อแก้ไขข้อพิพาท กำกับการเจรจาให้เป็นไปอย่างสร้างสรรค์ และเป็นธรรม มีทัศนคติที่เปิดกว้างและเป็นกลาง เปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง หลีกเลียงอคติ และชักนำให้เข้าใจมุมมองของคู่กรณี ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเอาแนวหลักธรรมมาชักนำทำให้การเจรจามีบรรยากาศที่ดี เป็นมิตร^{๒๙๘}

(๑๔) มีความคิดที่ดียิ่ง สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเจรจา ช่วยให้ทั้งสองฝ่ายมองเห็น ปัญหาของข้อขัดแย้งตรงกันจะได้มีการเจรจาที่ตรงจุดตรงประเด็นเดียวกัน ยึดมั่นในหลักเหตุผลและความเป็นธรรม มีเหตุผล ใช้ข้อมูลตรงตามข้อเท็จจริงมาพูดคุยกัน ไม่ใช้อารมณ์หรืออคติ ส่งเสริมให้เกิดมุมมองเชิงบวกในการไกล่เกลี่ย^{๒๙๙}

(๑๕) นำเอาหลักทฤษฎีสามัญญตา เห็นดีงาม นำมาใช้ในการส่งเสริมศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยโดยช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีทัศนคติที่ดี เปิดกว้าง รับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย และส่งเสริมให้เกิดแนวทางแก้ไขข้อพิพาทที่สร้างสรรค์และเป็นธรรม เปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง หลีกเลียงอคติ มุ่งเน้นแนวทางแก้ไขที่สร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ร่วมกัน การส่งเสริมความเข้าใจและความสามัคคี ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีแนวคิดที่ส่งเสริมความปรองดองและช่วยให้คู่กรณีเข้าใจกันมากขึ้นแทนที่จะเน้นว่าใครถูกหรือผิด ควรช่วยให้ทั้งสองฝ่ายมองเห็นจุดร่วมกัน การยึดมั่นในหลักเหตุผลและความเป็นธรรม ใช้หลักเหตุผลและข้อมูลที่เป็นจริงเป็นหลักในการไกล่เกลี่ย การส่งเสริมมุมมองเชิงบวกต่อการไกล่เกลี่ย เปิดใจกับทุกมุมมอง ระหว่างการไกล่เกลี่ยใช้แนวคิดที่เป็นกลาง ส่งเสริมให้มองหาทางออกที่ดีร่วมกัน^{๓๐๐}

(๑๖) ต้องบ่มเพาะตัวเองให้มีศักยภาพภายในเยอะ ๆ ต้องมีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีทัศนคติที่ดีเป็นธรรม ตามหลักธรรมทฤษฎีสามัญญตา เห็นดีงาม มีความหวังดีให้ปัญหาข้อพิพาทสามารถเจรจาตกลงกันได้ มีความเมตตาในจิตใจต้องการให้ข้อขัดแย้งยุติลงสามารถไกล่เกลี่ย เกิดสังคมที่สันติสุขเป็นมิตรต่อกัน^{๓๐๑}

(๑๗) มีความคิดเห็นที่ดีงามมีความคิดที่ถูกต้องตามหลักธรรม แล้วชักนำให้คู่พิพาทลดความขัดแย้งมองประเด็นปัญหาให้ชัดเจนลดทฤษฎี ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยผ่อนคลายลดความ

^{๒๙๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๙๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๙๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๓๐๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๓๐๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

ขัดแย้ง เอื้อต่อการประนีประนอม ช่วยให้เกิดความเข้าใจมองเห็นประเด็นและปัญหาของคู่พิพาทและเห็นอกเห็นใจผู้เสียหายยอมผ่อนปรนตามข้อเรียกร้อง^{๓๐๒}

(๑๘) ต้องมีความเห็นที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม มีสัมมาทิฐิ มี ๒ องค์ประกอบคือ โปรโตโมสะ จากตำราจากครู และโยนิโสมนสิการ จากภายในตน พิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วน มีเหตุผล มีสัมมาทิฐิ เห็นดีงามเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการไกล่เกลี่ย ลดความขัดแย้งโดยใช้กระบวนการไกล่เกลี่ย^{๓๐๓}

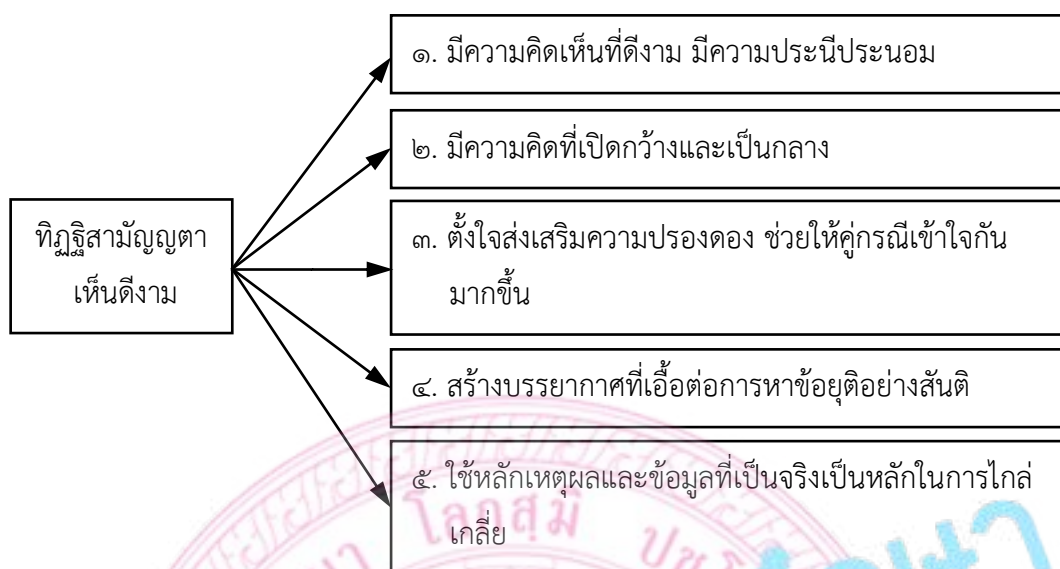
สรุป ด้านทฤษฎีสамัญญาตา เห็นดีงาม ในหลักสารานิยธรรม ๖ นั้น ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้มีความคิดเห็นที่ดีงาม มีความคิดความเห็นตามหลักของความถูกต้อง มีความประนีประนอม มีความคิดที่เปิดกว้างและเป็นกลาง ไม่ลำเอียง ผู้ไกล่เกลี่ยมีความคิดจิตใจมุ่งมั่นส่งเสริมความปรองดอง ชักนำให้คู่กรณีมีความเข้าใจในปัญหาของกันและกัน ยอมเสียสละเพื่อผู้อื่น ผู้ไกล่เกลี่ยต้องสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการหาข้อยุติอย่างสันติ ใช้หลักเหตุผลและข้อมูลที่เป็นจริงเป็นหลักในการไกล่เกลี่ย ความเห็นจากการสัมภาษณ์ดังสรุปในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๒๗ สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับ ทฤษฎีสамัญญาตา เห็นดีงาม

ที่	สรุปประเด็นสำคัญ	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑	มีความคิดเห็นที่ดีงาม มีความประนีประนอม	๘	๑, ๒, ๓, ๙, ๑๐, ๑๒, ๑๔, ๑๖
๒	มีความคิดที่เปิดกว้างและเป็นกลาง	๗	๕, ๘, ๙, ๑๐, ๑๒, ๑๓, ๑๕
๓	ตั้งใจส่งเสริมความปรองดอง ช่วยให้ผู้กรณีเข้าใจกันมากขึ้น	๖	๔, ๖, ๑๔, ๑๕, ๑๗, ๑๘
๔	สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการหาข้อยุติอย่างสันติ	๕	๓, ๔, ๑๔, ๑๗, ๑๘
๕	ใช้หลักเหตุผลและข้อมูลที่เป็นจริงเป็นหลักในการไกล่เกลี่ย	๓	๒, ๓, ๑๓

^{๓๐๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๓๐๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.



แผนภาพที่ ๔.๑๖ ข้อมูลเกี่ยวกับทฤษฎีสามัญญตา เห็นดีงาม^{๓๐๔}

๔.๔ ผลการสนทนากลุ่มเฉพาะ

การวิจัยเรื่องการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยทุกประการ เมื่อได้ผลของการวิจัยแล้วนำมาเรียบเรียงสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและได้สรุปเป็นองค์ความรู้ ผู้วิจัยได้ทำการสนทนากลุ่มเฉพาะกับผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความชำนาญเกี่ยวกับการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน ๑๐ รูปหรือคน เพื่อยืนยันองค์ความรู้ในแง่ของความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามหลักสาราณียธรรม ๖ ในจังหวัดปทุมธานีและองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป จากการสนทนากลุ่มเฉพาะที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดขึ้นนั้นผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง ๑๐ รูปหรือคน ได้มีความเห็นต่อองค์ความรู้ว่าองค์ความรู้ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอนั้นมีความถูกต้องและเหมาะสมสามารถนำไปใช้ในการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยตามแนวพุทธศาสนาได้และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์ความรู้ดังต่อไปนี้

๑) งานวิจัยดังกล่าวมีความก้าวหน้าและมีการดำเนินการตามกระบวนการวิจัยที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ งานวิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้อย่างชัดเจน ครอบคลุมทั้งการศึกษา

^{๓๐๔} สัมภาษณ์โดยผู้วิจัย อรุณัฐ ปุณยณนก.

ศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ย ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงาน และการนำเสนอแนวทางการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการทำงานของผู้ไกล่เกลี่ย การนำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการกับการบริหารจัดการงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยเฉพาะการเลือกใช้หลักสาราณียธรรม ๖ มาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในการบูรณาการพระพุทธศาสนากับศาสตร์สมัยใหม่ การนำเสนอผลการวิจัยมีความชัดเจน ครบถ้วน และตรงตามกรอบแนวคิดที่วางไว้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในทางปฏิบัติ^{๓๐๕}

๒) การวิจัยเรื่องการบูรณาการหลักพุทธธรรม คือหนึ่งการบูรณาการหลักพุทธธรรม สองคือหลักพุทธธรรมที่เข้าไปส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย สิ่งที่เป็นแก่นแกนของเรื่องและผู้ไกล่เกลี่ยต้องมี คือ ความน่าเชื่อถือเป็นหัวใจสำคัญ อันที่สองก็เป็นเรื่องของความรู้ที่ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญเหมือนบทบาทของพระพุทธเจ้าในการไปห้ามพระประยูรญาติในสงครามแย่งน้ำไปทำนา พระพุทธเจ้าทำให้พระประยูรญาติยุติสงครามแย่งน้ำและมองเห็นความสำคัญของสายเลือดสายโลหิต จึงเป็นที่มาของพระพุทธรูปปางห้ามญาติที่เป็นพระพุทธรูปยืนยกมือขึ้น การที่เห็นประโยชน์ของกันและกันที่เขาใช้คำว่าสาราณโภค แบ่งปันอย่างเท่าเทียมเสมอภาคภายใต้ความสมเหตุสมผล เป็นหลักสาราณียธรรม ๖ ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือหัวใจของนักไกล่เกลี่ยคือความเป็น Mediator ของพระพุทธเจ้า ท่านไม่ได้เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุก ๆ เรื่อง จึงได้ชื่อว่าเป็นผู้เป็นกลางวางตัวเป็นกลางเป็น Mediator ที่ไม่ได้ฝักใฝ่ฝ่ายใด ดังนั้นในงานวิจัยนี้ถือว่าเป็นงานวิจัยที่มีประโยชน์ถ้าทำแล้วสามารถไปเป็นต้นแบบได้ก็จะเป็นประโยชน์ในการสร้าง Mediator ก็คือความเป็นตัวกลางในการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในภาคประชาชนก็ถือว่าเป็นงานที่น่าชื่นชมแล้วก็จะไปใช้ประโยชน์ได้อีกขึ้นหนึ่ง^{๓๐๖}

๓) งานวิจัยนี้ได้ดำเนินการวิจัยถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบวิธีวิจัยมาเป็นลำดับ มีการกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้อย่างชัดเจนตามหลักวิชาการ มีการนำเสนอการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการทำงานของผู้ไกล่เกลี่ย โดยเลือกใช้หลักสาราณียธรรม ๖ ซึ่งเป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะมาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งมีหน้าที่หลักคือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างบุคคลให้ยุติข้อขัดแย้ง มีการทำวิจัยเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณโดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ความเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้บริหารของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้บริหารของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน สัมภาษณ์ผู้ไกล่เกลี่ย นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ และนักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา จึงได้ความเห็นทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพนำมาสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ตามหลักวิชาการ และเห็นว่างานวิจัย

^{๓๐๕} สทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๑ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๓๐๖} สทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๒ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

สามารถนำองค์ความรู้นี้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการส่งเสริมศักยภาพผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่อื่น ๆ ได้ต่อไป^{๓๐๗}

๔) ความสมบูรณ์ขององค์ความรู้ที่ได้จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ตารางวิเคราะห์ผลของแบบสอบถามที่ได้มาจากการฟังผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้สัมภาษณ์มา เป็นเหตุเป็นปัจจัยเป็นองค์ความรู้ที่เราได้เพิ่มเติมจากที่นิยามศัพท์ไว้ โดยหลักการก็คือมีมติต้องเขียนดี ให้ครบทุกด้าน สอดคล้องของงานก็ต้องสอดคล้องตั้งแต่เนื้อหา นิยามศัพท์ องค์ความรู้และอภิปรายผล สอดคล้องทั้งคุณภาพและปริมาณ คำว่าคุณภาพคือสาระสอดคล้องกัน ปริมาณคือจำนวนข้อเท่ากันไม่ให้ตกไปในข้อใดข้อหนึ่ง ให้สอดคล้องกันหมดเรียกว่ามีมติแล้วต้องเขียนให้ดี ประเด็นที่สองที่ว่าให้เพิ่มเติมตรงองค์ความรู้ก็นำจากสิ่งที่เราได้จากผลวิเคราะห์ในบทที่ ๔ คือหนึ่งจากตาราง สองจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และสามจากในวงสนทนากลุ่มเอาไปเพิ่มเติมในองค์ความรู้ของเรา จากองค์ความรู้ที่ได้จากสามจุดนี้ไปใส่ในงานของเราให้มันสมบูรณ์แบบเป็นการเพิ่มเติมองค์ความรู้แล้วก็มายืนยันในสิ่งที่เราได้ศึกษาแล้ว ยืนยันกรอบแนวคิด ยืนยันองค์ความรู้ที่เราได้แผนภาพนี้มาว่าใช่ ไม่ผิดเพี้ยนแล้ว แบบนี้ถูกต้องแล้ว^{๓๐๘}

๕) จากองค์ความรู้ที่ทำวิจัยและนำเสนอเรามีครบถ้วนหลายมิติในเรื่องการอบรมศึกษาพัฒนา ซึ่งหัวใจหลักต้องมีการพัฒนา ขอเพิ่มเติมแนวทางการพัฒนา สอดคล้องกับสิ่งที่ทำวิจัยมาคือจะไปอบรมในเรื่องของกฎหมายบางฉบับซึ่งมีการปรับปรุง ขอแนะนำให้อบรมในกฎหมายความรู้อย่างกว้างขวางต่อเนื่องเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องใกล้เคียง ให้ประสบความสำเร็จในเรื่องเทคโนโลยีมากขึ้น รวมถึงเรื่องของการใช้เทคโนโลยีกับผู้ใกล้เคียง ในช่วงโควิดที่ผ่านมาเรามีการใช้ผ่าน Zoom ผ่าน Online Application ต่าง ๆ ก็อยากให้มีการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง และอยากให้มีการพัฒนาในเรื่องทักษะ ในเรื่องของเหตุจำลองจริง รวมทั้งพัฒนาในเรื่องของทักษะการบันทึกข้อตกลงในเรื่องทางแพ่งและอาญาด้วย และอยากให้แก้ไขในเรื่องคุณสมบัติของผู้ใกล้เคียงหรืออาจจะพัฒนาให้เป็นในเรื่องของการตั้งองค์กรสภาวิชาชีพของผู้ใกล้เคียงในเรื่องของข้อพิพาท ในเรื่องของการต่ออายุผู้อบรม ควรมีการพัฒนาต่อยอดในเรื่องของคุณสมบัติของผู้อบรมด้วยว่าจบสาขาอะไรด้านไหนเพื่อให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มตรงเป้าหมาย^{๓๐๙}

๖) แนวคิดเรื่องของการบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเรื่องของการใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพของศูนย์ใกล้เคียงตามกรอบแนวคิดตัวแปรตาม ดังที่มีพระพุทธรูปปางห้ามญาติ ตามบันทึกในพระไตรปิฎก เกิดจากพระพุทธเจ้าไปห้ามพระประยูรญาติ เหตุแห่งความวิบัติหรือความพินาศเริ่มจากการแย่งน้ำ ถ้าสำเร็จก็ไม่วิบัติ ถ้าไม่สำเร็จก็วิบัติ เราจะเห็นว่านอกจากสารณียธรรม ๖

^{๓๐๗} สนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๓ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๓๐๘} สนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๔ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๓๐๙} สนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๕ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

นอกจากการสร้างความปลอดภัยให้เกิดความสมัคสมานสามัคคีแล้ว ในพระไตรปิฎกสอนคำว่าวิบัติ ในทางพระพุทธศาสนาเมื่อมาเปิดคำว่าวิบัติจะมีอยู่สี่ห้าหาด้าน เพราะฉะนั้นวิบัติเกิดจากผลของการใกล้เคียงไม่สำเร็จ เพราะฉะนั้นในหลักสูตรที่จะนำไปสู่การอบรมสร้างหลักสูตรนี้ ลองมองไปอีกมิติ เรื่องของวิบัติสี่ เรื่องแรกเรื่องสี่วิบัติตรงกับสาราณียธรรมเป็นผลของการกระทำ เรื่องที่สองเป็นเรื่องของอาจารย์วิบัติคือความเสียหายจากมารยาทก็คือการใช้วาจาที่ดีการใช้ปากก็ปรีชาที่ดี เรื่องที่สามคือเรื่องทวิภูวิวิบัติพูดถึงความเป็นกลาง เรื่องสุดท้ายคืออาชีวิวิบัติ อาชีพเกิดความไม่น่าเชื่อถือ หลักสูตรควรเปิดทั้งสี่ด้านหลักสูตรของการฝึกอบรม สรุปว่าเป็นเรื่องของการเตรียมพร้อมคนที่จะไปทำหน้าที่ ถ้าเอาหลักพุทธบูรณาการไป สาราณียธรรมเป็นตัวประกอบ แต่สุดท้ายผลของการกระทำคือวิบัติสี่ เพราะฉะนั้นเรื่องที่จะทำให้คนมีความรู้ป้องกันการวิบัติ ๔ ด้านหลัก ๆ โดยเฉพาะเรื่องของทวิภูวิวิบัติ ความเห็นจะต้องไม่วิบัติจะต้องมีความเป็นกลาง อาจารย์ประพจน์จะต้องงดงาม สิ่งทีพูดออกมาและสิ่งที่คิดจะต้องตรงกัน เป็นไปด้วยความเป็นกลาง^{๓๑๐}

๗) แนะนำให้เน้นเพิ่มเติมในเรื่องเวลา เพราะเวลาเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ภารกิจลุล่วง เวลาเกี่ยวข้องด้วยในทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่เวลาในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เวลาในการเริ่มการใกล้เคียง เวลานั้นหมายความว่าเราจะเชิญคู่กรณีทุกฝ่ายมาร่วมกันพูดคุยเพื่อใกล้เคียง เวลาที่ต้องใช้ในการเตรียมตัวศึกษาประเด็นของข้อขัดแย้ง เวลาจัดเตรียมเอกสารจัดเตรียมสถานที่ เวลานั้นหมายความว่าทีมงานของศูนย์ใกล้เคียง เวลาที่ดำเนินการเจรจาใกล้เคียง เวลาที่ให้คู่กรณีตัดสินใจ หากใกล้เคียงในครั้งแรกไม่สำเร็จไม่ได้ข้อยุติก็ต้องนัดเวลาใกล้เคียงครั้งต่อ ๆ ไป จนกว่าจะลุล่วงได้ข้อยุติ เวลาที่ใช้ในการทำบันทึกข้อตกลง ดังนั้นเวลาคือหัวใจหลักของการดำเนินการใกล้เคียงที่ต้องเป็นไปตามขั้นตอน ในจริยธรรมของผู้ใกล้เคียงจึงมีกำหนดไว้ด้วยว่าผู้ใกล้เคียงต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วซึ่งก็คือบริหารจัดการเวลาให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดและเหมาะสมกับสถานการณ์^{๓๑๑}

๘) สิ่งที่อยู่ในผังของบูรณาการทั้งสามกรอบก็เขียนได้ค่อนข้างดีมาก ขอเพิ่มเติมความเห็นอีกเล็กน้อย ได้แก่ ๑. ในเรื่องของการ Modify หรือการประยุกต์หลักสาราณียธรรม ๖ นำมาใช้เกี่ยวกับการใกล้เคียง เกี่ยวกับการที่จะต้องทำให้คนที่มีความพิพาทให้ดีขึ้นได้นี้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของทำดี เมตตาการุณกรรม ซึ่งการทำดีประพจน์ที่ดีต้องขอเสริมว่าไม่ใช่เฉพาะการทำกับผู้ใกล้เคียงแต่จะต้องรวมเรื่องของผู้ร่วมงานในทีมใกล้เคียงด้วยกัน Doing Well ทำทุกอย่างให้มันดี มี Facility Services Mind ทำให้เขารู้มากขึ้น Manner การแสดงออก มีคุณสมบัติผู้ดีหรือคุณสมบัติของผู้ใกล้เคียง การแสดงออกมีมารยาท ๒. มาถึงเรื่องของการพูด การพูดดี เป็นเรื่องของวาจาดีสุภาพ Compassionate speech ต้องมีการ Encourage ปลุกเร้าให้มีการปรองดองมีการ Counselling ให้คำปรึกษา มีการ Facilitates ทำให้เรื่องต่าง ๆ สะดวกต่อการใกล้เคียงทำเรื่องยากกลายเป็นเรื่องง่าย

^{๓๑๐} สนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๓๑๑} สนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

อย่างเช่นที่ใช้คำว่า Small ใน 4S การไกล่เกลี่ยคืออย่างเป็น Non-Confrontation เทียบกับเรื่องของ การดำเนินคดีในศาลและที่สำคัญที่สุดในเรื่องของเมตตาธรรม คือ communication skill ทักษะ การสื่อสาร ทำอย่างไรที่เราจะฝึกทักษะการสื่อสารในผู้ไกล่เกลี่ยด้วยกัน อันที่สามเรื่องของเมตตา มโนกรรม Mercy Concept ใช้คำว่าปรารถนาดีก็ต้องนึกถึงเรื่องของ Ship ที่แปลว่าเรือหรือแปลว่า ภาพ ต้องมี Friendship มี Relationship ต่อคณะทำงานภายในศูนย์ต่อคู่กรณีหรือ Party ที่เข้ามา ปรีกษาภายใต้ Peaceful Mind อันที่ทำให้เขาบรรลุลความสันติ ส่วนเรื่องหลักที่ ๔ คือ สาธารณโภคี สีสสามัญญตา ทิฏฐิสามัญญตา ขอนำเอาเรื่องของธรรมาภิบาล ๖ ข้อ สาธารณโภคีหรือเรื่องของการ แบ่งปัน เป็นการให้ Utility Worthy การใช้ทรัพยากร ใช้สาธารณประโยชน์อย่างคุ้มค่าและได้ ประโยชน์ แบ่งปันกัน สุจริตคือมีคุณธรรมภายใต้กฎระเบียบวินัยการมีส่วนร่วม โปร่งใส ตรวจสอบ ได้และรับผิดชอบซึ่งตรงกับหลักธรรมาภิบาลทั้ง ๖ ข้อ

เรื่องของกลุ่มอาชีพ ที่เกี่ยวกับแพทย์ เกษตร ทนตแพทย์ หรือ พยาบาล ถ้าแพทย์เราใช้คำ ว่า Continuing Education การศึกษาต่อเนื่องของแพทย์ ถ้าเป็นกลุ่มอาชีพอื่นก็จะเป็น Continue Professional Education ซึ่งทางด้านการฝึกอบรมก็ได้แก่ Basic to Advance ต้น กลาง สูง หลากหลายกลุ่มของกฎหมายที่เอาไปใช้การศึกษาที่ต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ปฏิบัติงานเป็นผู้ไกล่เกลี่ยแล้ว จะต้องมีการต่อยอด มีหลักสูตรฟื้นฟู หลักสูตร Refresh หลักสูตร Update ต่าง ๆ มีการทำ Case Review ทั้งเคสที่ Simple และเคสที่ซับซ้อน มีการ Review กฎหมายเป็นระยะ Review ข้อปฏิบัติ เป็นระยะมีการประชุมวิชาการ มีการเขียนบทความการเอาบทความนั้นมาตีความแล้วก็นำมาวิจัยที่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำอยู่ก็เป็นสิ่งที่ดี หลักพุทธธรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นมาตั้งแต่ ๒๖๐๐ กว่าปี ยังนำเอามาใช้และนำมาประยุกต์ในชีวิตประจำวันในปัจจุบันและในอนาคตได้อย่างดี อันสุดท้ายคือด้านการพัฒนา ต้องพัฒนาทั้งระบบ ระบบ Referral system ที่จะต้องส่งต่อเคสยาก ๆ ระบบ Networking หรือเครือข่าย เครือข่ายทางด้านวิชาการ เครือข่ายทางด้านธุรการแล้วก็เครือข่าย ของสมาคม หรือสภาของผู้ไกล่เกลี่ยหรือศูนย์ไกล่เกลี่ย เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ Proficiency ทักษะเกิดศักยภาพ Ability การ Practice Over and Over ฝึกแล้วฝึกเล่า ซ้ำ ๆ แล้วก็หา จุดเป้าหมายที่จะ Improve แล้วก็ให้เวลากับมัน สุดท้ายพูดถึงมาตรา ๑๒ ซึ่งมีตัวย่อ MEDATE คือ M - Mediate คือเป็นกลาง E - Everytime Ontime คือเข้าร่วมทุกครั้ง รวดเร็ว I - Intriguity คือ ซื่อสัตย์ไม่เรียกรับประโยชน์ A - Affable คือสุภาพ เป็นกันเอง T - Top secret รักษาความลับ E - Enforcement ไม่ซี้ซั้ว ย่อว่า MEDATE ง่าย ๆ Positive Thinking Peace to Mind อดทน อดกลั้น Punctual ตรงต่อเวลา Polite สุภาพ Professional ต้องมีอาชีพ^{๓๑๒}

๙) ขอแนะนำให้เพิ่มถ้อยคำในนิยามศัพท์ของผู้ไกล่เกลี่ยว่า “ผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดปทุมธานีซึ่งเป็นบุคคลที่ได้รับการขึ้นทะเบียนตามระเบียบและ

^{๓๑๒} สทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

ได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตาม พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ปี พ.ศ. ๒๕๖๒” การที่จะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยอย่างมีคุณภาพได้ต้องผ่านประสบการณ์ทั้งไกล่เกลี่ยได้สำเร็จและไม่สำเร็จ นโยบายของข้อตกลงข้อพิพาทเป็นไปตาม พ.ร.บ. หมายถึงข้อตกลงที่คู่กรณีตกลงให้มีผลโดยชอบด้วยกฎหมาย มีนโยบายโดยชอบด้วยกฎหมาย เพื่อระงับข้อพิพาทหรือข้อเรียกร้องใด ๆ ของแต่ละฝ่าย และให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายต่างมีสิทธิหน้าที่หรือความรับผิดชอบเพียงพอที่กำหนดไว้ในข้อตกลงนั้น อันนี้เป็นสาระสำคัญที่จะทำให้คู่กรณีที่มีความสมบูรณ์ กล่าวถึงสภาวิชาชีพการไกล่เกลี่ยอันนี้เป็นสาระสำคัญ ในประเทศไทยเรามีสมาคมไกล่เกลี่ยชื่อกล้ายกัน ตั้งมาโดยวัตถุประสงค์เพื่อจะบูรณาการและเชื่อมต่อเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อจัดทำเรื่องสภาวิชาชีพ งานวิจัยนี้จะต่อยอดไปในอนาคตเป็นทั้งสภาวิชาชีพ สมาคมที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สามารถเสริมสร้างผู้ไกล่เกลี่ยระดับสากล^{๓๑๓}

๑๐) ศิล โดยพื้นฐานมีหลักอยู่สามข้อ คือทำความดี ละเว้นความชั่ว แล้วก็ทำจิตใจให้ผ่องแผ้ว หลักศาสนาพุทธก็สอนวิถีคิดทางวิทยาศาสตร์อยู่แล้ว มีศีล ๕ และมีอริยสัจ ๔ เป็นฐาน แล้วถึงขึ้นไปหลักธรรมที่สูงขึ้น เช่น พรหมวิหาร ๔ หรือหลักสารณียธรรม ๖ ธรรมที่ผู้วิจัยใช้ หลักความรู้การเจรจาเป็น Functional Competency ของการไกล่เกลี่ย พุทธธรรมที่จะใช้นี้ต้องมาจาก Basic ของคนก่อน ให้คิดแบบอริยสัจ ๔ คือการคิดแบบวิทยาศาสตร์ แล้วแก้ด้วยมรรค ๘ ศาสนาพุทธเป็น Scientific Thinking เรื่องพัฒนา มันต้องส่งเสริมเข้าไปสู่สถาบันวิชาชีพเป็นเครือข่าย การพัฒนาเป็น Body ขององค์กร เป็น Learning Organization คำว่าศักยภาพ เป็นดีกรีของคนเป็นศักยภาพของคน Potential หรือศักยภาพอาจจะต้องใช้หลายหลักธรรม^{๓๑๔}

สรุปได้ว่า จากการสนทนากลุ่มเฉพาะร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน ๑๐ รูปหรือคน ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่าองค์ความรู้ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและนำมาเสนอนั้นสามารถนำไปส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานีได้ การนำเอาหลักสารณียธรรม ๖ มาส่งเสริมศักยภาพผู้ไกล่เกลี่ย จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยได้ดีขึ้น

ผลการประเมินการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี จากการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ได้ ผลดังนี้

^{๓๑๓} สนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๓๑๔} สนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

ตารางที่ ๔.๒๘ ผลการประเมินความเหมาะสมของศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไถ่เกลี่ยประจำศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม

(N = ๑๐)

ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไถ่เกลี่ย	ระดับความเหมาะสม		
	μ	σ	แปลผล
๑. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม	๔.๗๔	๐.๔๖๔	มากที่สุด
๒. ด้านการเข้าร่วมการไถ่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง	๔.๖๔	๐.๕๑๗	มากที่สุด
๓. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว	๔.๖๔	๐.๕๑๗	มากที่สุด
๔. ด้านความซื่อสัตย์สุจริต	๔.๗๔	๐.๔๖๔	มากที่สุด
๕. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ	๔.๖๔	๐.๕๑๗	มากที่สุด
๖. ด้านการรักษาความลับที่เกี่ยวข้อง	๔.๗๔	๐.๔๖๔	มากที่สุด
๗. ด้านไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด	๔.๘๗	๐.๓๕๕	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๗๒	๐.๒๙๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๗ ผลการประเมินความเหมาะสมของศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไถ่เกลี่ยประจำศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๒๙๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามี ความเหมาะสมมากที่สุดทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๒๙ ผลการประเมินความเหมาะสมของหลักการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไถ่เกลี่ยประจำศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม

(N = ๑๐)

หลักการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไถ่เกลี่ย	ระดับความเหมาะสม		
	μ	σ	แปลผล
๑. ด้านการฝึกอบรม	๔.๖๔	๐.๕๑๗	มากที่สุด
๒. ด้านการศึกษา	๔.๗๔	๐.๔๖๔	มากที่สุด
๓. ด้านการพัฒนา	๔.๕๑	๐.๕๓๔	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๖๔	๐.๔๑๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่าผลการประเมินความเหมาะสมของหลักการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๔๑๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเหมาะสมมากที่สุดทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๓๐ ผลการประเมินความเหมาะสมของหลักสารานุกรม ๖ โดยภาพรวม

(N = ๑๐)

หลักสารานุกรม ๖	ระดับความเหมาะสม		
	μ	σ	แปลผล
๑. ด้านเมตตากายกรรม ประพฤติดี	๔.๖๓	๐.๕๑๗	มากที่สุด
๒. ด้านเมตตาวจีกรรม วาจาดี	๔.๘๗	๐.๓๕๕	มากที่สุด
๓. ด้านเมตตามโนกรรม ปราศจากผิด	๔.๕๑	๐.๕๓๔	มากที่สุด
๔. ด้านสาธารณโภคี รู้จักแบ่งปัน	๔.๖๔	๐.๕๑๗	มากที่สุด
๕. ด้านศีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ	๔.๗๖	๐.๔๖๒	มากที่สุด
๖. ด้านทิวฐิสามัญญตา เห็นดีงาม	๔.๘๗	๐.๓๕๕	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๗๒	๐.๒๔๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่าผลการประเมินความเหมาะสมของหลักสารานุกรม ๖ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๒๔๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเหมาะสมมากที่สุดทุกด้าน

๔.๕ องค์ความรู้

๔.๕.๑ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยดังแผนภาพที่ ๔.๑๗

จากแผนภาพดังกล่าวสามารถอธิบายองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยได้ดังนี้

การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วยหลักการส่งเสริมศักยภาพและหลักสาราณียธรรม ๖ ที่มีต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ดังนี้

๑) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม โดยมีตัวชี้วัดประกอบด้วย (๑) ไม่เรียกร้องรับทรัพย์สินใด ๆ (๒) ไม่วิจารณ์หรือให้ความเห็นแก่บุคคลภายนอก (๓) ไม่กระทำการให้แตกความสามัคคี (๔) ให้โอกาสคู่กรณีเท่าเทียมกัน (๕) ไม่เข้าข้าง ไม่เอื้อประโยชน์ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (๖) เสนอแนะตามข้อเท็จจริงและเหตุผล

๒) เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง โดยมีตัวชี้วัด ประกอบด้วย (๑) ดำเนินการไกล่เกลี่ยตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด (๒) ให้เจ้าหน้าที่ในทีมมาปฏิบัติหน้าที่โดยครบถ้วน (๓) เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยตรงตามเวลาที่กำหนดนัดหมาย (๔) เตรียมความพร้อมก่อนและตลอดการไกล่เกลี่ย (๕) ไกล่เกลี่ยด้วยตนเองและต่อเนื่อง (๖) มีความใส่ใจ รับผิดชอบ

๓) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว โดยมีตัวชี้วัด ประกอบด้วย (๑) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสให้งานลุล่วง (๒) ศึกษาข้อมูลก่อนการปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ย (๓) ควบคุมเวลาทำงานลุล่วงครบถ้วนตามขั้นตอน (๔) ลงมือทำการไกล่เกลี่ยทันทีไม่ผัดผ่อน (๕) เข้าร่วมตรงเวลานัดหมาย (๖) กำหนดกรอบเวลาและขั้นตอนให้ถูกต้อง

๔) ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีตัวชี้วัด ประกอบด้วย (๑) ไม่ทำให้การไกล่เกลี่ยขาดความอิสระ ยุติธรรม (๒) ไม่รายงานเท็จต่อเจ้าหน้าที่ (๓) ประพฤติตนให้ถูกต้องตามกฎหมายและทำนองคลองธรรม (๔) ซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าและลับหลัง (๕) ไม่รับของกำนัลหรือผลประโยชน์ (๖) บันทึกข้อตกลงอย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่ตกลงกัน

๕) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ โดยมีตัวชี้วัด ประกอบด้วย (๑) ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพแก่คู่กรณีและผู้ร่วมปฏิบัติงาน (๒) มีอัธยาศัยดีงามให้เกียรติผู้ร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย (๓) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะ (๔) แสดงความสุภาพทั้งกายและวาจา (๕) ใช้ภาษาที่ให้เกียรติทุกฝ่ายเสมอกัน (๖) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยให้เกียรติที่ประชุม

๖) รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง โดยมีตัวชี้วัด ประกอบด้วย (๑) ไม่นำข้อมูลไปเผยแพร่ (๒) ไม่ใช้อิทธิพลบังคับปกปิดข้อเท็จจริง (๓) เก็บรักษาข้อมูลข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย (๔) ไม่เปิดเผยข้อมูลการไกล่เกลี่ยให้กับบุคคลภายนอก (๕) ไม่เปิดเผยความลับและเรื่องส่วนตัวของคู่กรณี (๖) แจ้งให้คู่กรณีทราบถึงข้อกำหนดในการรักษาความลับ (๗) ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด

๓) ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด โดยมีตัวชี้วัด ประกอบด้วย (๑) ทำหน้าที่โดยไม่ชี้หน้า (๒) ไม่ทำตัวเป็นผู้ตัดสิน (๓) ยึดมั่นตามหลักการที่ระบุไว้ในกฎหมาย (๔) ไม่ชี้ขาดเอง ไม่ชี้หน้า แต่ชี้แจงข้อดีข้อเสียของประเด็นต่าง ๆ (๕) ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดนปรักปรำในการเจรจา (๖) ไม่ตัดสินใจแทนคู่พิพาท

โดยนำหลักสาราณียธรรม ๖ เข้ามาบูรณาการเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ทั้ง ๖ ด้าน ดังนี้

๑) เมตตาภาวกรรม ประพฤติดี โดยมีตัวชี้วัด ประกอบด้วย (๑) ไม่เปิดเผยข้อมูลของแต่ละฝ่ายโดยไม่ได้รับอนุญาต (๒) ไม่รับทำการงานใด ๆ ให้แก่คู่กรณี (๓) ไม่ยินยอมให้บุคคลภายนอกแทรกแซงการปฏิบัติงาน (๔) มีความสุภาพจากภายในจิตใจอย่างแท้จริง (๕) มีบุคลิกดี สง่า มีความเป็นผู้นำ (๖) แต่งกายเรียบร้อยให้เกียรติการเจรจา

๒) เมตตาวจีกรรม วาจาดี โดยมีตัวชี้วัด ประกอบด้วย (๑) ใช้วาจาสุภาพในการพูดคุยเจรจาไกล่เกลี่ย (๒) พูดด้วยหลักการที่ต้องตามขั้นตอนที่กำหนด (๓) ฟังคำชี้แจงของคู่กรณีทุกฝ่ายแล้วให้คู่กรณีต่างตัดสินใจด้วยตนเอง (๔) น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล เมตตา (๕) ใช้ถ้อยคำที่สร้างสรรค์ มีเหตุผล (๖) สื่อสารด้วยเหตุผลและข้อเท็จจริงมากกว่าอารมณ์

๓) เมตตาโมหกรรม บรรณานิติ โดยมีตัวชี้วัดประกอบด้วย (๑) คู่กรณีที่มีความตั้งใจที่จะเจรจาจะทำให้การไกล่เกลี่ยลุล่วงได้ง่าย (๒) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความจริงใจและปรารถนาให้คู่กรณีตกลงกันได้ (๓) การให้ความสำคัญกับกระบวนการไกล่เกลี่ยจะทำให้ข้อพิพาทยุติลงได้ (๔) มีมโนกรรมที่ดีจากในจิตใจ (๕) มีจิตใจอาสา จิตเสียสละ จริงใจ (๖) มีหัวใจโพธิสัตว์ “สุทธิ ปัญญา เมตตา ขันติ”

๔) สาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน โดยมีตัวชี้วัด ประกอบด้วย (๑) จัดสรรเวลาให้พูดและแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมและพอเพียง (๒) อธิบายข้อกฎหมายให้ทุกฝ่ายทราบและเข้าใจตรงกัน ๓. เปิดเผยแบ่งปันข้อมูลข้อเท็จจริงให้ทุกฝ่ายทราบโดยเท่าเทียมกัน (๔) ทำงานเป็นทีม แบ่งปันประสบการณ์ (๕) แบ่งปันทรัพย์สินสิ่งของ เสียสละ (๖) พอใจในสิ่งที่ได้รับ สิ่งที่มีอยู่

๕) สีสสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ โดยมีตัวชี้วัด ประกอบด้วย (๑) ระเบียบจริยธรรมที่ระบุในกฎหมายมีความเหมาะสม (๒) ปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนการไกล่เกลี่ยอย่างครบถ้วน (๓) ปฏิบัติตามคำสั่งคำแนะนำของหน่วยงานราชการ (๔) ปฏิบัติตามกรอบจริยธรรม (๕) ดำเนินการไกล่เกลี่ยตามกฎหมาย (๖) ทำบันทึกข้อตกลงโดยละเอียดครบถ้วนตามที่ตกลง

๖) ทิฐีสามัญญตา เห็นดีงาม โดยมีตัวชี้วัด ประกอบด้วย (๑) การไกล่เกลี่ยช่วยลดภาระการทำงานของศาล (๒) การไกล่เกลี่ยทำให้สังคมมีความสงบและสันติสุข (๓) การไกล่เกลี่ยช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในสังคมลงได้ (๔) มีความคิดเห็นที่ดีประนีประนอม (๕) มีความคิดที่เปิดกว้างเป็นกลาง (๖) ตั้งใจส่งเสริมความปรองดอง ช่วยให้คู่กรณีเข้าใจกันมากขึ้น

นำหลักการส่งเสริมศักยภาพ มาเป็นพื้นฐานในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียง
ประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ดังนี้

๑) การฝึกอบรม โดยมีตัวชี้วัด ประกอบด้วย (๑) มีการฝึกอบรมความรู้และทักษะตาม
หลักการใกล้เคียงอยู่เสมอ (๒) มีโครงการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้อยู่เสมอ (๓) มีการแจ้งข่าวสาร
การอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและทักษะบุคลากร (๔) อบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย (๕) อบรม
เทคนิคการใกล้เคียง (๖) อบรมเทคนิคการพูดและการฟัง

๒) การศึกษา โดยมีตัวชี้วัด ประกอบด้วย (๑) ศึกษาการบริหารงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อ
พิพาท (๒) มีการวางระบบการบริหารจัดการให้ความรู้กับทีมงานในศูนย์ใกล้เคียง (๓) มีการส่งเสริม
ให้ทีมงานได้มีโอกาสศึกษาในวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น (๔) ศึกษาหลักสูตรการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี
(๕) ศึกษาหลักธรรมและคำสอนของศาสนา (๖) ศึกษาความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพ กฎหมาย การเงิน
วิศวกรรม

๓) การพัฒนา โดยมีตัวชี้วัด ประกอบด้วย (๑) การสลับหมุนเวียนหน้าทำงานในศูนย์ทำให้
พัฒนาทักษะได้รอบด้าน (๒) เปิดโอกาสให้บุคลากรพัฒนาทักษะในหน้าที่เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์
(๓) มีการสนับสนุนวางแผนพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน (๔) พัฒนาทักษะการใกล้เคียงโดยการฝึกงาน
ดูการใกล้เคียงจริง (๕) พัฒนาทักษะการจัดทำเอกสารรายงานบันทึกข้อตกลง (๖) พัฒนาทักษะการ
ใช้งานดิจิทัลเทคโนโลยี

๔.๕.๒ องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามกระบวนการวิจัยครบทุกขั้นตอนแล้วทั้งเชิงปริมาณ เชิง
คุณภาพและสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ผู้วิจัยได้สรุปหรือประมวลผลเป็นองค์
ความรู้ที่ได้สังเคราะห์ จากการวิจัยเกี่ยวกับหลักสารานิยธรรม ๖ มีผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของ
ผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ได้วางแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๑๘ องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย^{๓๑๕}

^{๓๑๕} สังเคราะห์โดยผู้วิจัย อรุณัฐ ปุณยนก.

จากแผนภาพดังกล่าวสามารถอธิบายองค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัยดังนี้

ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จังหวัดปทุมธานี ๗ ด้าน ประกอบด้วย

๑) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม ประกอบด้วย ไม่เรียกร้องรับทรัพย์สินใด ๆ ไม่วิจารณ์หรือให้ความเห็นแก่บุคคลภายนอก ไม่กระทำการให้แตกความสามัคคี ให้โอกาสคู่กรณีเท่าเทียมกัน ไม่เข้าข้าง ไม่เอื้อประโยชน์ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เสนอแนะตามข้อเท็จจริงและเหตุผล

๒) เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ประกอบด้วย ดำเนินการไกล่เกลี่ยตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด ให้เจ้าหน้าที่ในทีมมาปฏิบัติหน้าที่โดยครบถ้วน เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยตรงตามเวลาที่กำหนดนัดหมาย เตรียมความพร้อมก่อนและตลอดการไกล่เกลี่ย ไกล่เกลี่ยด้วยตนเองและต่อเนื่อง มีความใส่ใจ รับผิดชอบ

๓) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ประกอบด้วย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสให้งานลุล่วง ศึกษาข้อมูลก่อนการปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ย ควบคุมเวลาทำงานลุล่วงครบถ้วนตามขั้นตอน ลงมือทำการไกล่เกลี่ยทันทีไม่ผัดผ่อน เข้าร่วมตรงเวลานัดหมาย กำหนดกรอบเวลาและขั้นตอนให้ถูกต้อง

๔) ซื่อสัตย์สุจริต ประกอบด้วย ไม่ทำให้การไกล่เกลี่ยขาดความอิสระยุติธรรม ไม่รายงานเท็จต่อเจ้าหน้าที่ ประพฤติตนให้ถูกต้องตามกฎหมายและทำนองคลองธรรม ซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าและลับหลัง ไม่รับของกำนัลหรือผลประโยชน์ บันทึกข้อตกลงอย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่ตกลงกัน

๕) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ประกอบด้วย ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพแก่คู่กรณีและผู้ร่วมปฏิบัติงาน มีอัธยาศัยดีงามให้เกียรติผู้ร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะ แสดงความสุภาพทั้งกายและวาจา ใช้ภาษาที่ให้เกียรติทุกฝ่ายเสมอกัน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยให้เกียรติที่ประชุม

๖) รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ไม่นำข้อมูลไปเผยแพร่ ไม่ใช้อิทธิพลบังคับ ปกปิดข้อเท็จจริง เก็บรักษาข้อมูลข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย ไม่เปิดเผยข้อมูลการไกล่เกลี่ยให้กับบุคคลภายนอก ไม่เปิดเผยความลับและเรื่องส่วนตัวของคู่กรณี แจ้งให้คู่กรณีทราบถึงข้อกำหนดในการรักษาความลับ ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด

๗) ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด ประกอบด้วย ทำหน้าที่โดยไม่ชี้นำ ไม่ทำตัวเป็นผู้ตัดสิน ยึดมั่นตามหลักการที่ระบุไว้ในกฎหมาย ไม่ชี้ขาดเองไม่ชี้นำแต่ชี้แจงข้อดีข้อเสียของประเด็นต่าง ๆ ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดนปรักปรำในการเจรจา ไม่ตัดสินใจแทนคู่พิพาท

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” โดยใช้หลักสารานุกรม ๖ มีวัตถุประสงค์ คือ ๑) เพื่อศึกษาศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ๒) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ๓) เพื่อนำเสนอการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) คือ วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อขยายผลวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๙๓ ตัวอย่าง การเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๔ ส่วน ประกอบด้วย ๑. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒. แบบสอบถามเกี่ยวกับหลักการส่งเสริมศักยภาพ ๓. แบบสอบถามเกี่ยวกับหลักสารานุกรม ๖ และ ๔. แบบสอบถามเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย ผลการทดสอบแบบสอบถามคำนวณค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๙๔๕ ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามด้วยวิธีเชิงปริมาณได้แบบสอบถามกลับมาครบ ๑๐๐% ใช้เวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเป็นระยะเวลา ๔ เดือน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย วิเคราะห์โดยใช้ถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression Analysis)

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๑๘ รูปหรือคน เพื่อยืนยันองค์ความรู้ หลังการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๒ ผลการวิจัย

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วนคือ ส่วนที่ ๑ ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ส่วนที่ ๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี และ ส่วนที่ ๓. การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

๕.๑.๑ ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑ มีอายุอยู่ระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙ ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙ ระยะเวลาในการได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย พบว่า อันดับแรกมีระยะเวลาน้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑ จำนวนกรณีที่เคยไกล่เกลี่ย พบว่า อันดับแรกเคยไกล่เกลี่ยแล้ว ๐-๕ ราย จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕

หลักการส่งเสริมศักยภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.81$, $S.D.=0.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง ๓ ด้านโดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการพัฒนา ($\bar{X}=3.99$) รองลงมาคือ ด้านการศึกษา ($\bar{X}=3.94$) และด้านการฝึกอบรม($\bar{X}=3.55$) ตามลำดับ

หลักสาราณียธรรม ๖ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.50$, $S.D.=0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ๔ ด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านเมตตาโมกขกรรม ปราณนาดี ($\bar{X}=4.60$) รองลงมาคือ ด้านทวิฐีสัมมัญญา เห็นดีงาม ($\bar{X}=4.58$) ด้านเมตตาวิจิตรกรรม วาจาดี ($\bar{X}=4.55$) และด้านเมตตาภายกรรม ประพฤติดี ($\bar{X}=4.51$) ตามลำดับ อยู่ในระดับมาก ๒ ด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านศีลสัมมัญญา อยู่ในกฎระเบียบ ($\bar{X}=4.41$) และด้านสาธารณโภคี รู้จักแบ่งปัน ($\bar{X}=4.34$) ตามลำดับ

ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ๕ ด้านโดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านการรักษาความลับที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=4.66$) รองลงมาคือ ด้านการไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด ($\bar{X}=4.65$) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ($\bar{X}=4.60$) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X}=4.60$) และด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม ($\bar{X}=4.58$) อยู่ในระดับมาก ๒ ด้าน ได้แก่ด้านการเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ($\bar{X}=4.48$) และด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X}=4.47$) ตามลำดับ

ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จังหวัดปทุมธานี ทั้ง ๖ ด้าน มีดังนี้

๑) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม ประกอบด้วย การให้โอกาสทั้งสองฝ่ายแสดงความเห็นและนำเสนอหลักฐานอย่างเท่าเทียม ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่แสดงท่าทีเอื้อประโยชน์ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ให้ข้อเสนอแนะตามข้อเท็จจริงและเหตุผล ก่อนเริ่มการไกล่เกลี่ยต้องแนะนำตัวเองแสดงตัวตนผู้ไกล่เกลี่ยให้ชัดเจน ไกล่เกลี่ยโดยเปิดเผยไม่เจรจาลับหลังฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเว้นแต่ได้รับความยินยอมจากคู่กรณีทุกฝ่าย

๒) ด้านการเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ประกอบด้วย เตรียมความพร้อมก่อนการไกล่เกลี่ย ระหว่างไกล่เกลี่ยและภายหลังเสร็จสิ้นการไกล่เกลี่ย ดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง และต่อเนื่องจนกว่าการเจรจาแล้วได้ข้อยุติ เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยด้วยความใส่ใจ รับผิดชอบ ศึกษาและทำความเข้าใจในข้อพิพาทให้ละเอียด จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องและบันทึกข้อตกลงให้ชัดเจนครบถ้วน

๓) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ประกอบด้วย การลงมือดำเนินการไกล่เกลี่ยทันทีเมื่อมีกรณีให้ไกล่เกลี่ย เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยตรงเวลานัดหมาย กำหนดกรอบเวลาและขั้นตอนในการไกล่เกลี่ยให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด แนะนำข้อเสนอทางออกที่ชัดเจนกระชับและยุติธรรม ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยให้แล้วเสร็จได้ข้อยุติโดยไม่ล่าช้า

๔) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ประกอบด้วย มีความประพฤติบุคคลและจิตใจซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ไม่รับของกำนัลหรือผลประโยชน์ บันทึกข้อตกลงอย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่ตกลงกัน ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนหรือมีส่วนได้ส่วนเสียในข้อพิพาท รักษาความลับของคดีและคู่พิพาท

๕) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ประกอบด้วย แสดงความสุภาพทั้งกายและวาจา ใช้ภาษาที่ให้เกียรติทุกฝ่ายเสมอกัน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยให้เกียรติที่ประชุม ฟังอย่างตั้งใจ และเคารพในความเห็นของทุกฝ่าย อ่อนน้อมเคารพและเป็นมิตร

๖) ด้านการรักษาความลับที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การไม่เปิดเผยข้อมูลดีและการใกล้เคียงให้กับบุคคลภายนอก ไม่เปิดเผยความลับและเรื่องส่วนตัวของคู่กรณีให้กับบุคคลภายนอก แจ้งให้คู่กรณีทราบถึงข้อกำหนดในการรักษาความลับ ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการใกล้เคียงถือเป็นความลับ ผู้ใกล้เคียงอาจขอคุยกแยกที่ละฝ่าย โดยได้รับความยินยอมจากทุกฝ่าย

๗) ด้านการไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด ประกอบด้วย ผู้ใกล้เคียงไม่ทำการชี้ขาดเอง ไม่ทำการชี้แนะแต่สามารถชี้แจงข้อดีข้อเสียของประเด็นต่าง ๆ ได้ ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดนปรักปรำหรือเป็นจำเลยบนโต๊ะเจรจา ให้คู่พิพาทเป็นผู้ตัดสินใจยอมรับในข้อตกลงด้วยตนเอง ให้คู่กรณีมีอิสระในการตัดสินใจโดยไม่ถูกกดดันหรือชี้นำ ไม่ให้ความเห็นหรือการตัดสินใจในลักษณะที่เป็นการลำเอียงหรือบิดเบือนเหตุผล

๕.๑.๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี พบผลการศึกษาดังนี้

หลักการส่งเสริมศักยภาพ พบว่า หลักการส่งเสริมศักยภาพที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ๑ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ คือ การฝึกอบรม ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ ๐.๓๗๔ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ ๐.๑๔๐ สัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ ๐.๑๒๖ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการตัดสินใจ (Std. Error) เท่ากับ ๐.๔๙๗ แสดงว่า หลักการส่งเสริมศักยภาพสามารถร่วมกันทำนายศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ ๑๒.๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการฝึกอบรม สามารถทำนายศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ ๓๖.๐

หลักสารณียธรรม ๖ ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ๒ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ เมตตาเมตตาโนกรรม ปรรณนาดี และทิวฐิสามัญญตา เห็นดังตาม ลำดับ ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ ๐.๙๒๓ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .๘๕๒ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) ที่ปรับแล้ว เท่ากับ ๐.๘๕๑ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการตัดสินใจ (Std. Error) เท่ากับ ๐.๒๐๕

๕.๑.๓ การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ดังนี้

ในการวิจัยการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี โดยใช้แนวทางหลักจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ทั้ง ๗ ด้านประกอบด้วย

๑. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม ผู้ไกล่เกลี่ยให้อีกาสคู่พิพาททั้งสองฝ่ายแสดงความเห็นและนำเสนอหลักฐานอย่างเท่าเทียม ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่แสดงท่าทีเอื้อประโยชน์ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถให้ข้อเสนอแนะคู่พิพาทได้ตามข้อเท็จจริงและเหตุผล

๒. เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเตรียมความพร้อมตั้งแต่ก่อนการไกล่เกลี่ย ระหว่างไกล่เกลี่ยและภายหลังเสร็จสิ้นการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยตนเองและต่อเนื่องจนกว่าการเจรจาคลี่คลายข้อยุติ ต้องเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยด้วยความใส่ใจรับผิดชอบ

๓. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว เมื่อมีกรณีพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ผู้ไกล่เกลี่ยพร้อมลงมือดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ทันที เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยตรงตามเวลาที่นัดหมาย มีการกำหนดกรอบเวลาและขั้นตอนในการไกล่เกลี่ยให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด

๔. ซื่อสัตย์สุจริต ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความประพฤติบุคคลิกและจิตใจซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าและลับหลัง ไม่รับของกำนัลหรือผลประโยชน์จากคู่พิพาทไม่ว่าฝ่ายใด เมื่อการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ข้อยุติผู้ไกล่เกลี่ยต้องทำบันทึกข้อตกลงอย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่ตกลงกัน ให้ทั้งสองฝ่ายอ่านและลงนามรับรองข้อตกลงที่เป็นผลจากการไกล่เกลี่ย

๕. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความสุภาพทั้งกายและวาจา ใช้ภาษาที่ให้เกียรติทุกฝ่ายเสมอกัน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยให้เกียรติที่ประชุม

๖. รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง ผู้ไกล่เกลี่ยต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของคดีและของการไกล่เกลี่ยให้กับบุคคลภายนอก ไม่เปิดเผยความลับและเรื่องส่วนตัวของคู่กรณีที่ได้รับทราบในระหว่างการเจรจาให้บุคคลภายนอก ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งให้คู่พิพาททุกฝ่ายทราบถึงข้อกำหนดในการรักษาความลับ

๗. ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ทำการชี้ขาดเอง ไม่ทำการชี้แนะแต่สามารถอธิบายชี้แจงข้อดีข้อเสียของประเด็นต่าง ๆ ได้ ในการเจรจาต้องไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งถูกปรักปรำหรือถูกกดดันหรือรู้สึกว่าเป็นจำเลยบนโต๊ะเจรจา คู่พิพาทต้องเป็นผู้ตัดสินใจยอมรับในข้อตกลงด้วยตนเอง

ในการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพผู้ไกล่เกลี่ย โดยใช้หลักสารณียธรรม ๖ มี ๖ ด้านดังนี้

๑. เมตตาทายกรรม ประพฤติดี ผู้ใกล้เคียงต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของแต่ละฝ่ายโดยไม่ได้รับอนุญาต ไม่รับทำการงานใด ๆ ให้แก่คู่กรณี ไม่ยินยอมให้บุคคลภายนอกแทรกแซงการปฏิบัติงาน มีความสุภาพจากภายในจิตใจอย่างแท้จริง มีบุคลิกดี สง่า มีความเป็นผู้นำ แต่งกายเรียบร้อยให้เกียรติการเจรจา

๒. เมตตาวัจกรรม วาจาดี ต้องใช้วาจาสุภาพในการพูดคุยเจรจาใกล้เคียง พูดด้วยหลักการที่ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด ในการเจรจาต้องฟังคำชี้แจงและข้อเสนอของคู่กรณีทุกฝ่าย แล้วให้คู่กรณีตัดสินใจด้วยตนเอง ต้องใช้น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล มีเมตตา ใช้ถ้อยคำที่สร้างสรรค์ มีเหตุผล สื่อสารด้วยเหตุผลและข้อเท็จจริงโดยไม่ใช้อารมณ์

๓. เมตตาเมโนกรรม บรรณานาดี ผู้ใกล้เคียงต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความจริงใจ มีความปรารถนาให้คู่กรณีตกลงกันได้ คู่พิพาทที่เต็มใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเจรจาจะทำให้การไกล่เกลี่ยลุล่วงได้ง่าย การให้ความสำคัญกับกระบวนการไกล่เกลี่ยจะทำให้ข้อพิพาทยุติลงได้ ผู้ใกล้เคียงต้องมีเมโนกรรมที่ดีจากภายในจิตใจ มีจิตใจอาสา จิตเสียสละ จริงใจ มีหัวใจโพธิสัตว์ “สุทธิ ปัญญา เมตตา ขันติ”

๔. สาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน ผู้ใกล้เคียงต้องเปิดเผยแบ่งปันข้อมูลข้อเท็จจริงให้ทุกฝ่ายทราบโดยเท่าเทียมกัน จัดสรรเวลาให้พูดและแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมและพอเพียง อธิบายข้อกฎหมายให้ทุกฝ่ายทราบและเข้าใจตรงกัน ทำงานเป็นทีม แบ่งปันความรู้และประสบการณ์ เพื่อให้คู่พิพาท เสียสละ พอใจในสิ่งที่ได้รับ สิ่งที่มีอยู่ ยอมรับการแบ่งปันทรัพย์สินสิ่งของตามข้อตกลง

๕. สีสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ ผู้ใกล้เคียงต้องปฏิบัติตามกรอบจริยธรรม ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยตามกฎหมาย ปฏิบัติตามระเบียบจริยธรรมอย่างเหมาะสม ปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนการไกล่เกลี่ยอย่างครบถ้วน ปฏิบัติตามคำสั่งคำแนะนำของหน่วยงานราชการ ทำบันทึกข้อตกลงโดยละเอียด ครบถ้วนตามที่คู่พิพาทตกลงกัน

๖. ทิฐีสามัญญตา เห็นดีงาม ผู้ใกล้เคียงต้องมีความคิดเห็นที่ดีประนีประนอม มีความคิดที่เปิดกว้างเป็นกลาง ตั้งใจส่งเสริมความปรองดอง ช่วยให้คู่กรณีเข้าใจกัน การไกล่เกลี่ยช่วยลดภาระการทำงานของศาล การไกล่เกลี่ยทำให้สังคมมีความสงบและสันติสุข การไกล่เกลี่ยช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในสังคมลงได้

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ๓ ส่วน คือ ๑. เพื่อศึกษาศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ๒. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี และ ๓. เพื่อนำเสนอการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริม

ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี โดยยกข้อค้นพบจากผลการวิจัยที่น่าสนใจมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

๕.๒.๑ ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ๕ ด้านโดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านการรักษาความลับที่เกี่ยวข้อง ไม่นำข้อมูลไปเผยแพร่ ไม่ใช้อิทธิพลบังคับปิดข้อเท็จจริง เก็บรักษาข้อมูลข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียง ด้านการไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ใช้กิริยาจาที่สุภาพแก่คู่กรณีและผู้ร่วมปฏิบัติงาน มีธรรมาศยดงาม ให้เกียรติผู้ร่วมกระบวนการใกล้เคียง แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ทำให้การใกล้เคียงขาดความอิสระยุติธรรม ไม่รายงานเท็จต่อเจ้าหน้าที่ ประพฤติตนให้ถูกต้องตามกฎหมายและทำนองคลองธรรม และด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม ไม่เรียกร้องรับทรัพย์สินใด ๆ ไม่วิจารณ์หรือให้ความเห็นแก่บุคคลภายนอก ไม่กระทำการให้แตกความสามัคคี อยู่ในระดับมาก ๒ ด้านได้แก่ด้านการเข้าร่วมการใกล้เคียงข้อพิพาททุกครั้ง ดำเนินการใกล้เคียงตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด ให้เจ้าหน้าที่ในทีมมาปฏิบัติหน้าที่โดยครบถ้วน เข้าร่วมการใกล้เคียงตรงตามเวลาที่กำหนดนัดหมาย และด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสให้งานลุล่วง ศึกษาข้อมูลก่อนการปฏิบัติหน้าที่ใกล้เคียง ควบคุมเวลาทำงานลุล่วง ครบถ้วนตามขั้นตอน ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบลวรรณ ชันธหิรัญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี: กรณีศึกษาศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอลำลูกเกด จังหวัดศรีสะเกษ” ผลการวิจัยพบว่าสามารถนำทฤษฎีหลักการบริหารจัดการ ตามแนวทางของหลักอริยสัจ ๔ มาใช้ในการบริหารงาน และปฏิบัติเพื่อขจัดสาเหตุของปัญหาของศูนย์ใกล้เคียงฯ ให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงและการบูรณาการการทำงานร่วมกัน กับหน่วยงานภายนอก ระหว่างภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคประชาสังคม เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายพันธมิตร^๑ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิฑูล หนูยิ้มชัย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยแนวทางพุทธสันติวิธี: กรณีศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทสภานายความ กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย

^๑ อุบลวรรณ ชันธหิรัญ, “รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี : กรณีศึกษาศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอลำลูกเกด จังหวัดศรีสะเกษ”, *ดัชนีนิพนธ์พุทธศาสนาธรรมบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

พบว่าคุณสมบัติของผู้ใกล้เคียงข้อพิพาท คือมีความซื่อสัตย์ มีความคิดสร้างสรรค์ มีสติปัญญา มีความเป็นกลาง ไม่มีอคติ มองการใกล้เคียงในแง่ดี มีความอดทน เป็นผู้ฟังที่มีประสิทธิภาพ มีความยืดหยุ่น ไม่เป็นผู้ตัดสิน มีความอดทน เป็นผู้สมควรได้รับความนับถือ ให้เกียรติคู่พิพาท รักษาความลับของคู่พิพาท มีความสามารถในการเจรจาและสื่อสาร และมีความรู้และประสบการณ์ในการใกล้เคียง โดยมีเป้าหมายของการใกล้เคียงข้อพิพาท คือ “สันติ” หรือการที่คู่พิพาทยุติข้อพิพาทโดยไม่ตั้งใจเอาความต่อกันอีก^๒ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุนทร ทิมจ้อย** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “กระบวนการใกล้เคียงคดีอาญาในชั้นศาลอุทธรณ์เพื่อระงับข้อพิพาท แก๊ซ ฟีนฟู เยียวยา ให้อภัย โดยพุทธสันติวิธี” ผลการวิจัยพบว่าสามารถใช้หลักอริยสัจ ๔ ได้แก่ ทุกข์ สมุทัย นิโรธ มรรค ให้เกิดประสิทธิภาพในการใกล้เคียง เพื่อให้เกิดสันติภาพภายใน สันติภาพภายนอก และเกิดสังคมสันติสุข เพื่อระงับข้อพิพาท แก๊ซ ฟีนฟู เยียวยา ให้อภัย^๓

๕.๒.๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี พบผลการศึกษาดังนี้

๑. ด้านหลักการส่งเสริมศักยภาพส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ๑ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ คือการฝึกอบรม ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R²) เท่ากับ ๐.๑๒๖ แสดงว่าหลักการส่งเสริมศักยภาพสามารถทำนายศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ ๑๒.๖ และสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ด้านการฝึกอบรม พบว่า การฝึกอบรมส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ โดยมีการฝึกอบรมความรู้และทักษะตามหลักการใกล้เคียงอยู่เสมอ มีโครงการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้อยู่เสมอ มีการแจ้งข่าวสารการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและทักษะบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระ อุดมกิจสกุล** ได้วิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย ดิสทริบิวชั่น จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

^๒ วิฑูล หนูยิ้มซ้าย, “รูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยแนวทางพุทธสันติวิธี: กรณีศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทสภาพนายความ กรุงเทพมหานคร”, **ดุชนิพนธ์พุทธศาสตร์ดุชนิพนธ์** สาขาวิชาสันติศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๑).

^๓ สุนทร ทิมจ้อย, “กระบวนการใกล้เคียงคดีอาญาในชั้นศาลอุทธรณ์เพื่อระงับข้อพิพาท แก๊ซ ฟีนฟู เยียวยา ให้อภัย โดยพุทธสันติวิธี”, **ดุชนิพนธ์พุทธศาสตร์ดุชนิพนธ์** สาขาวิชาสันติศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖).

พบว่ากระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ๒ ด้าน คือ ด้านการฝึกอบรม และด้านการพัฒนา^๔ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **วินัส ธรรมสาโรรัชต์** ได้วิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักไตรสิกขาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่ากระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากร ๓ ด้าน คือ การพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา การพัฒนาตนเองทางวิชาชีพ โดยนำหลักไตรสิกขาเข้ามาบูรณาการเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์^๕ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปาริชาติ เปรมวิชัย** ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก” ผลการวิจัยพบว่า ๑. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ๒. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก พบว่ากระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อการพัฒนา ๒ ด้าน ได้แก่ด้านการพัฒนาและด้านการฝึกอบรม^๖

๒. ด้านหลักสาราณียธรรม ๖ ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ๒ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ เมตตามโนกรรม ปรรณนาดี และทวิญญูสามัญญตา เห็นดีงาม ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R²) เท่ากับ ๐.๘๕๑ แสดงว่า หลักสาราณียธรรม ๖ สามารถร่วมกันทำนายศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ ๘๕.๑ และสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ด้านเมตตามโนกรรม ปรรณนาดี หากคู่กรณีมีความตั้งใจที่จะเจรจาตกลงกันจะทำให้การปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยลุล่วงได้ง่าย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความจริงใจ ปรรณนาให้คู่กรณีตกลงกันได้ การตั้งใจและให้ความสำคัญกับกระบวนการไกล่เกลี่ยจะทำให้ข้อพิพาทยุติลงได้ ด้านทวิญญูสามัญญตา

^๔ พีระ อุดมกิจสกุล, “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย ดิสทริบิวชั่น จำกัด”, **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุชนิพนธ์** สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖).

^๕ วินัส ธรรมสาโรรัชต์, “การบูรณาการหลักไตรสิกขาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดราชบุรี”, **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุชนิพนธ์** สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖).

^๖ ปาริชาติ เปรมวิชัย, “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก”, **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุชนิพนธ์** สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖).

เห็นดีงาม โดยกระบวนการใกล้เคียงมีส่วนช่วยให้ลดภาระการทำงานของศาลและกระบวนการยุติธรรม หากการใกล้เคียงทำให้คู่กรณีตกลงกันได้จะทำให้สังคมมีความสงบและสันติสุข การเจรจาใกล้เคียงช่วยลดปัญหาความขัดแย้งลงได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **อรพิน ตันติวิรุฬห์** ทำการวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวภาค ๒” ผลการวิจัยพบว่าการบริหารจัดการโดยบูรณาการกับหลักสาราณียธรรม ๖ เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัว ได้ผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวภาค ๒ ด้านทฤษฎีสัมัญญาตา เชื่อมมั่นในหลักการร่วมกัน ด้านเมตตามโนกรรม เคารพความคิดผู้อื่น ยึดมั่นจริยธรรม” สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สรุจ ฒ ระนอง** ทำการวิจัยเรื่อง “พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการของสมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์” ผลการวิจัยพบว่า หลักสาราณียธรรม ๖ ส่งผลต่อการบริหารจัดการของสมาคมสถาปนิกสยาม ในพระบรมราชูปถัมภ์ มี ๔ ด้านคือ ๑) ด้านเมตตากายกรรม การกระทำดีต่อกัน ๒) ด้านเมตตาวจีกรรม สื่อสารเข้าใจกัน ๓) ด้านสัสสัมญญาตา รักษาระเบียบวินัย และ ๔) ด้านทฤษฎีสัมัญญาตา เชื่อมมั่นในหลักการร่วมกัน แสดงว่า หลักสาราณียธรรม ๖ สามารถร่วมกันทำนุบำรุงการบริหารจัดการของสมาคมสถาปนิกสยามฯ ได้^๘ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระมหาสุริยะ มหฺทโว (มาธรรม)** ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักสาราณียธรรมเพื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลในจังหวัดนครราชสีมา” ผลการวิจัยพบว่า การสร้างความผูกพันตามหลักสาราณียธรรม ๖ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยรวมได้ร้อยละ ๖๘ ส่วนรูปแบบการประยุกต์หลักสาราณียธรรม พบว่าการประยุกต์หลักสาราณียธรรม ๖ มาใช้เพื่อเป็นตัวส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมากยิ่งขึ้น^๙

๕.๒.๓ การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

^๘ อรพิน ตันติวิรุฬห์, “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวภาค ๒”, **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖).

^๙ สรุจ ฒ ระนอง, “พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการของสมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์”, **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖).

^{๑๐} พระมหาสุริยะ มหฺทโว (มาธรรม), “การประยุกต์หลักสาราณียธรรมเพื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลในจังหวัดนครราชสีมา”, **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๔).

ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน จังหวัดปทุมธานี มีดังนี้ ๑) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม ให้โอกาสคู่กรณีเท่าเทียมกัน ไม่เอื้อประโยชน์ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ๒) เข้าร่วมการใกล้เคียงข้อพิพาททุกครั้ง ดำเนินการใกล้เคียงตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด ๓) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ให้งานลุล่วง ลงมือทำการใกล้เคียงทันทีไม่ผัดผ่อน เข้าร่วมตรงเวลานัดหมาย ๔) ซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับของกำนัลหรือผลประโยชน์ ๕) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพแก่คู่กรณีและผู้ร่วมปฏิบัติงาน ๖) รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง ไม่นำข้อมูลไปเผยแพร่ ไม่เปิดเผยความลับและเรื่องส่วนตัว ๗) ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด ทำหน้าที่โดยไม่ขึ้น ไม่ทำตัวเป็นผู้ตัดสิน

โดยนำหลักสารณีย์ธรรม ๖ เข้ามาบูรณาการ ประกอบด้วย ๑) เมตตาภาวกรรม ประพตติ ไม่เปิดเผยข้อมูลของแต่ละฝ่ายโดยไม่ได้รับอนุญาต ๒) เมตตาวัจกรรม วาจาดี การใช้วาจาสุภาพในการพูดคุยเจรจาใกล้เคียง ๓) เมตตาโมหกรรม บรรณาคติ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความจริงใจและบรรณาให้คู่กรณีตกลงกันได้ ๔) สาธารณโมคิ การรู้จักแบ่งปัน จัดสรรเวลาให้พูดและแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมและพอเพียง ๕) สีสัมมัญญา อยู่ในกฎระเบียบ ปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนการใกล้เคียงอย่างครบถ้วน ๖) ทิฐีสัมมัญญา เห็นดีงาม มีความคิดเห็นที่ดีประนีประนอม นอกจากนั้นยังนำหลักการส่งเสริมศักยภาพมาเป็นพื้นฐานในการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย ๑) ด้านการฝึกอบรม มีการฝึกอบรมความรู้และทักษะตามหลักการใกล้เคียงอยู่เสมอ ๒) ด้านการศึกษา ศึกษาการบริหารงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท ๓) ด้านการพัฒนา การสลับหมุนเวียนหน้าทำงานในศูนย์ทำให้พัฒนาทักษะได้รอบด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รวิภัทร ประภาณัน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมเชิงพุทธของผู้ประนีประนอมศาลอาญา” ผลการวิจัยพบว่าหลักสารณีย์ธรรม ๖ ส่งผลต่อจริยธรรมเชิงพุทธของผู้ประนีประนอมศาลอาญา ประกอบด้วย สีสัมมัญญา สาธารณโมคิ เมตตาวัจกรรม ทิฐีสัมมัญญา^{๑๐} สอดคล้องกับงานวิจัยของ มากุล คชชา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ: กรณีศึกษา ศาลแรงงานภาค ๒” ผลการวิจัยพบว่ามีการใช้หลักพุทธสันติวิธีที่ใช้ในกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท คือ “สติ ชันติ สันติ” บูรณาการ ร่วมกับ“องค์ประกอบของธรรม” ได้แก่ หลักอริยสัจ หลักอคติ หลักพรหมวิหาร และหลักสัพปริสธรรม ในการเสริมกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท เพื่อส่งผลให้กระบวนการ

^{๑๐} รวิภัทร ประภาณัน, “รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมเชิงพุทธของผู้ประนีประนอมศาลอาญา”, **ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

ใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลแรงงานภาค ๒ ประสบความสำเร็จ คู่ความมีสัมพันธที่ดีต่อกันตลอดไป^{๑๑} สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชลัท ประเทืองรัตน** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยพุทธสันติวิธีบูรณาการ: กรณีศึกษาเทศบาลนครพิษณุโลก” ผลการวิจัยพบว่าปัญหาความขัดแย้งในเมืองพิษณุโลก เกิดจากจากโครงการพัฒนาของรัฐกระทบกับเอกชน และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างเอกชนกับเอกชนด้วยตนเอง แต่ยังไม่มีการตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยขึ้นมารับผิดชอบโดยตรง ปัจจัยที่จะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ประกอบด้วย คนกลาง ที่มีความรู้ มีทักษะ เป็นผู้เสียสละ มีทักษะในการฟัง มุ่งมั่น ในการดำเนินการ มีคุณธรรมจริยธรรม คู่กรณีมีความเคารพต่อกฎหมาย มีการแสดงความรับผิดชอบ มีความเคารพเชื่อฟังคนกลาง การไกล่เกลี่ยก็จะบรรลุเป้าหมายได้^{๑๒}

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” ผู้วิจัยได้นำเอาผลของการวิจัยมาสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ ในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยและค่าความถี่สูงสุด ในส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำและค่าความถี่ต่ำ เป็นประเด็นที่สำคัญไม่แพ้กันที่จะต้องนำมาพิจารณาเป็นส่วนเสริมหรือแก้ไข ในลักษณะของการเสนอแนะแนวทาง โดยผู้วิจัยจะได้นำมาเป็นข้อในภาพรวม ๓ ด้านคือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังต่อไปนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ควรส่งเสริมศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการฝึกอบรม ศูนย์ไกล่เกลี่ยควรมีการวางแผนในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการไกล่เกลี่ยให้ผู้ไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ ผู้ไกล่เกลี่ยควรได้รับโอกาสเข้ารับการอบรมและมีการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมต่อเนื่อง ควรส่งเสริมให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีการวางแผนที่จะศึกษาต่อในวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น

^{๑๑} มากุล คชชา, “กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ: กรณีศึกษา ศาลแรงงานภาค ๒”, **ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๑).

^{๑๒} ชลัท ประเทืองรัตน, “รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีบูรณาการ: กรณีศึกษา เทศบาลนครพิษณุโลก”, **ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๑).

๒) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ควรมีการส่งเสริมให้มีการใช้หลักสารณียธรรม ๖ เพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสาธารณโศกี รู้จักแบ่งปัน ควรเปิดเผยแบ่งปันข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกรณีพิพาทให้ผู้ไกล่เกลี่ยที่อยู่ในศูนย์ไกล่เกลี่ยทราบ เพื่อเป็นการศึกษาเรียนรู้เป็นประสบการณ์ร่วมกัน ด้านศีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ ผู้ไกล่เกลี่ยควรยอมรับในคำสั่งคำแนะนำของหน่วยงานราชการที่ควบคุมการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ย

๓) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ควรส่งเสริมให้ผู้ไกล่เกลี่ยตั้งใจและให้ความสำคัญกับกระบวนการไกล่เกลี่ยจะทำให้ข้อพิพาทยุติลงได้ ยึดมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการที่ระบุไว้ในกฎหมาย มีการเก็บรักษาข้อมูลหรือข้อเท็จจริง ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือที่ตนได้รู้เห็นมาโดยไม่เปิดเผยแก่บุคคลภายนอก

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ควรส่งเสริมให้ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยตนเองทุกครั้ง เพื่อช่วยลดปัญหาความขัดแย้งลงได้

๒) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ควรส่งเสริมให้ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยตรงตามเวลาที่กำหนดนัดหมาย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว

๓) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ควรส่งเสริมให้ผู้ไกล่เกลี่ยควบคุมเวลาในการไกล่เกลี่ยจะทำให้การทำงานลุล่วงครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด

๔) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ควรส่งเสริมให้ผู้ไกล่เกลี่ยประพฤติตนให้ถูกต้องตามกฎหมายตามทำนองคลองธรรมและไม่ข้องเกี่ยวกับอบายมุข

๕) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ควรส่งเสริมให้ผู้ไกล่เกลี่ยแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะ

๖) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ควรส่งเสริมให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับฟังคำชี้แจงของคู่กรณีทุกฝ่ายและแนะนำทางออกที่เหมาะสมแล้วให้คู่ไกล่เกลี่ยต่างตัดสินใจด้วยตนเองจะทำให้ยุติข้อพิพาทได้ดี

๗) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ควรแนะนำผู้ไกล่เกลี่ยไม่วิจารณ์หรือให้ความเห็นแก่บุคคลภายนอกเกี่ยวกับคดีที่อยู่ระหว่างการไกล่เกลี่ย

๘) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ควรแนะนำผู้ไกล่เกลี่ยว่าไม่ควรยินยอมให้บุคคลภายนอกไม่ว่าจะเป็นบุคคลในครอบครัวมิตรสหายหรือคนใดมาแทรกแซงจะรักษาไว้ซึ่งความเป็นกลางในการปฏิบัติงาน

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการทำงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยคัดเลือกศึกษาแบบเฉพาะเจาะจงกับผู้ไกล่เกลี่ยที่มีผลงานจำนวนคดีสูงสุด และผู้ไกล่เกลี่ย ที่มีอัตราการไกล่เกลี่ยสำเร็จสูงสุดในคดีประเภทต่าง ๆ เพื่อนำประสบการณ์มาเป็นบทเรียนสำหรับจัดอบรมให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้ศึกษา เพื่อนำผลวิจัยมาส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย

๒) ควรมีการวิจัยปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยเลือกศึกษาจากศูนย์ไกล่เกลี่ยที่มีข้อโดดเด่นในมิติด้านต่าง ๆ ศูนย์ที่มีจำนวนคดีไกล่เกลี่ยสูงสุดอันดับต้น ๆ ศูนย์ที่มีอัตราสถิติไกล่เกลี่ยได้สำเร็จยุติข้อพิพาทได้สำเร็จสูงสุด เพื่อนำผลวิจัยมาพัฒนาการบริหารงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยให้ประสบความสำเร็จ

๓) ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ให้เป็นวิชาชีพผู้ไกล่เกลี่ย เช่นเดียวกับวิชาชีพทนายความ วิชาชีพแพทย์ วิชาชีพวิศวกร เพื่อยกระดับการทำงานของผู้ไกล่เกลี่ยให้มีมาตรฐาน มีการควบคุมประสิทธิภาพและจรรยาบรรณของผู้ไกล่เกลี่ย เป็นที่พึงของประชาชน ช่วยลดความขัดแย้งของสังคม ลดปริมาณคดีความที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ลดความสูญเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีในศาล

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. รายงานประจำปี ๒๕๖๖ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ.

กรุงเทพมหานคร : กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, ๒๕๖๗.

กัลยา วานิชย์บัญชา. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร :

ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ ๒. ขอนแก่น : คลังนานาวิทยา, ๒๕๕๓.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. การคิดเชิงวิเคราะห์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซัคเซสมีเดีย, ๒๕๕๖.

โชติช่วง ทัพวงศ์. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งตาม พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒

ใน ชุดความรู้ประกอบการอบรมหลักสูตรอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตาม

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.๒๕๖๒. กรุงเทพมหานคร : กรมคุ้มครอง

สิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, ๒๕๖๒.

दनัย เทียนพุด. การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

เทื่อน ทองแก้ว. สมรรถนะ (Competency) : หลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร :

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๐.

บุญทัน ดอกไธสง. AI การพัฒนาทุนมนุษย์ ยุค New Normal. พระนครศรีอยุธยา : โรงพิมพ์มหา

จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖.

_____. การจัดการทุนมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ พิมพ์ตะวัน, ๒๕๕๑.

ประกายรัตน์ ต้นธีรวงศ์. เอกสารประกอบการอบรมผู้ไกล่เกลี่ย กฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อ

พิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. กรุงเทพมหานคร : กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

กระทรวงยุติธรรม, ๒๕๖๖.

บรรณานุกรม (ต่อ)

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). การศึกษา: พัฒนาการหรือบูรณาการ. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๔๐.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๕๙.

พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส และคณะ. คู่มือปฏิบัติงานการบูรณาการพันธกิจ. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

มัลลิกา บุณนาค. สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๗.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔. กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๖.

สำนักงานกิจการยุติธรรม. คู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัท รีปรี้น จำกัด, ๒๕๖๓.

สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม. ประมวลจริยธรรมผู้ประนีประนอม. กรุงเทพมหานคร : ธนาเพรส, ๒๕๕๕.

ศูนย์ฝึกอบรมและเผยแพร่การระงับข้อพิพาททางเลือก. สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม. คู่มือการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับประชาชน. กรุงเทพมหานคร : บริษัทคัมปาย อิมเมจจิง จำกัด, ๒๕๕๙.

สุกัญญา รัชมิธรรมโชติ. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย COMPETENCY BASED LEARNING. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : ศิริวัฒนา อินเตอร์พรี้นท์, ๒๕๕๐.

(๒) ดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ :

ชลัท ประเทืองรัตนา. “รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีบูรณาการ: กรณีศึกษาเทศบาลนครพิษณุโลก”. ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๑.

ณัชชา อมราภรณ์. “รูปแบบการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงฆ์ในประเทศไทย”. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๔.

บรรณานุกรม (ต่อ)

นิชาพัฒน์ คำดี. “การบูรณาการหลักพุทธจริยธรรมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน”. **คุษณินิพนธ์ปรัชญาคุษณินิพนธ์บัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖.

ธศรัฐาพัฒน์ ยุกตานนท์. “กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง”. **คุษณินิพนธ์พุทธศาสตรคุษณินิพนธ์บัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕.

ปาริชาติ เปรมวิชัย. “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก”. **คุษณินิพนธ์ปรัชญาคุษณินิพนธ์บัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖.

ปิยะ ปะดังทา. “การพัฒนาสมรรถนะเชิงพุทธเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรศาลปกครอง”. **คุษณินิพนธ์ปรัชญาคุษณินิพนธ์บัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕.

พระครูสมุทรญาณการ ธนกร (สบหนอง). “พุทธบูรณาการเพื่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาเด็กและเยาวชนในถิ่นทุรกันดารของโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย”. **คุษณินิพนธ์ปรัชญาคุษณินิพนธ์บัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๗.

พระมหาสุริยะ มหฺทโว (มาธรรม). “การประยุกต์หลักสาราณียธรรมเพื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลในจังหวัดนครราชสีมา”. **คุษณินิพนธ์ปรัชญาคุษณินิพนธ์บัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๔.

พีระ อุดมกิจสกุล. “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย ดิสทริบิวชั่น จำกัด”. **คุษณินิพนธ์ปรัชญาคุษณินิพนธ์บัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖.

พุทธิพงษ์ กันทะรส. “การบูรณาการหลักพุทธธรรมมาภิบาลเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการบริหารงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตในภาคเหนือตอนบน”, **คุษณินิพนธ์ปรัชญาคุษณินิพนธ์บัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๗.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มากุล คชชา. “กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทตามหลักพุทธสันติวิธีของผู้พิพากษาสมทบ: กรณีศึกษา ศาลแรงงานภาค 2”. **ดัชนีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๑.
- รวีภัทร ประภาณัน. “รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมเชิงพุทธของผู้ประนีประนอมศาลอาญา”. **ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕.
- วิฑูล หนูยิ้มซ้าย. “รูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยแนวทางพุทธสันติวิธี : กรณีศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทสหภาพนายความ กรุงเทพมหานคร”. **ดัชนีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๑.
- วินัส ธรรมสาโรรัชต์. “การบูรณาการหลักไตรสิกขาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดราชบุรี”. **ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖.
- สุทธธณัฏ โอบอ้อม. “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแนวพระพุทธศาสนา”. **ดัชนีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.
- สุนทร ทิมจ้อย. “กระบวนการใกล้เคียงคดีอาญาในชั้นศาลอุทธรณ์เพื่อระงับข้อพิพาท แก่ไข พันฟู เยียวยา ให้อภัย โดยพุทธสันติวิธี”. **ดัชนีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖.
- สุรวุฒ ณ ระนอง. “พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการของสมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์”. **ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖.
- แสนสุริยา รักเสมอ. “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารจัดการสุขภาวะองค์กรร่วมของผู้สูงอายุในจังหวัดเพชรบูรณ์”. **ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖.
- อดิศักดิ์ ปิยะสุวรรณ. “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมวินัยกรรมการบริหารงานของการประปานครหลวง”. **ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อรพิน ตันติวิรุฬห์. “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวภาค ๒”. **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖.**

อวยชัย ราชชัยกุล. “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเกษตรจังหวัดชลบุรี”. **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖.**

อุบลวรรณ ชันธะธิรัฐ. “รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี: กรณีศึกษาศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอบางแก้ว จังหวัดศรีสะเกษ”. **ดุชนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕.**

(๓) บทความ :

คมสันต์ กำประทุม และกฤษฎวรรณ โล่ห์วัชรินทร์. “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท : กรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ตำบลนาดี อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์”. **Dhammathas Academic Journal Vol. 21 No. 3 (July-September 2021) : ๑๓๑-๑๓๒.**

จักรกริณีย์ ทอดสูงเนิน และ ผศ.ดร.อรนันท์ กลันทปุระ. “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน กรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร”. **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีที่ ๔๐ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-มิถุนายน ๒๕๕๗) : ๙๘-๑๑๓.**

ณัทพล ชินกุลกิจนิวัฒน์ และคณะ, “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ”, **วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๓ (พฤษภาคม-มิถุนายน ๒๕๖๒) : ๖๘๓-๖๙๗.**

พระอดิศักดิ์ วชิรปญโญ (พินนท). “คุณลักษณะของผู้ประนีประนอมเชิงพุทธบูรณาการ”. **วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร. ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๓ (กันยายน-ธันวาคม ๒๕๖๐) : ๓๙๓.**

สรวงอัยย์ อนันท์วิจักขณ์. “องค์ประกอบของการเสริมสร้างศักยภาพของผู้บริหาร”. **วารสารการบริหารท้องถิ่น. ปีที่ ๘, ฉบับที่ ๔, (ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๕๘) : ๗๖-๙๓.**

บรรณานุกรม (ต่อ)

(๔) ระเบียบ คำสั่ง กฎหมาย พระราชบัญญัติ ฯลฯ ที่ไม่ปรากฏผู้แต่ง :

กฎกระทรวงว่าด้วยการไต่ถามความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ.๒๕๕๓. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๗ ตอนที่ ๕๔ ก (๗ กันยายน ๒๕๕๓).

กฎกระทรวงว่าด้วยการไต่ถามและประณอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ.๒๕๕๓. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๗ ตอนที่ ๕๔ ก (๗ กันยายน ๒๕๕๓).

ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไต่ถาม พ.ศ. ๒๕๕๔. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๘ ตอนที่ ๗๓ ก (๗ ตุลาคม ๒๕๕๔).

ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๘ ตอนพิเศษ ๑๐๙ ง (๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๔).

พระราชบัญญัติการไต่ถามข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖ ตอนที่ ๖๗ ก (๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒).

พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖ ตอนที่ ๕๐ ก (๑๖ เมษายน ๒๕๖๒).

ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพว่าด้วยการไต่ถามข้อพิพาทของศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ.๒๕๖๒. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖ ตอนพิเศษ ๒๙๗ ง (๓ ธันวาคม ๒๕๖๒).

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๔ ตอนที่ ๔๐ ก (๖ เมษายน ๒๕๖๐).

(๕) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ :

จำนวนประชากร. สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์], แหล่งที่มา : https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/webPage/statBy Year.php [๑ กันยายน ๒๕๖๗].

บัญชีรายชื่อผู้ไต่ถาม. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม. [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://emediation.rlpd.go.th/mediator/listing> [๑ ตุลาคม ๒๕๖๗].

ราชบัณฑิตยสภา. “บูรณาการ (๑๙ เมษายน ๒๕๕๐)”. สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.shorturl.asia/t2qwE> [๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๗].

บรรณานุกรม (ต่อ)

ส่วนระบบข้อมูลและสถิติ สำนักแผนงานและงบประมาณ ศาลยุติธรรม. “สถิติคดีที่เข้าสู่การพิจารณาพิพากษาของศาลชั้นต้นทั่วราชอาณาจักร (จำแนกตามกลุ่มศาล) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖”. รายงานผลการดำเนินงานด้านคดีของศาลยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๖๖. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : https://www.moj.go.th/attachments/20240304123845_10181.pdf [๑ กันยายน ๒๕๖๗].

(๖) สัมภาษณ์ :

สัมภาษณ์ ดร.ธปภัค บุรณะสิงห์. ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

นางวิวรรธน์ บรรจงช่วย. ผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดปทุมธานี และยุติธรรมจังหวัดปทุมธานี, ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

นายชีวิวัฒน์ หวานอารมย์. นักวิชาการยุติธรรมชำนาญการพิเศษ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

นายราชศักดิ์ กุลละวณิชย์. นายกสมาคมผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไทย, ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘.

ศ.พิเศษ ดร.เพ็ญฤทัย วรดิถี. รองประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลคลองสอง อำเภอคลองหลวง ปทุมธานี, ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

นางสาวกัญญารัตน์ เนตรคุ้ม. เลขาธิการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน สถานีตำรวจภูธรปากคลองรังสิต จังหวัดปทุมธานี, ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

นางภาพแก้ว มงคลศิริ. ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง กรุงเทพมหานคร, ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ดร.ประสิทธิ์ มีช้าง. ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ดร.ธัญญธร หุทัยถาวร. ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลนอกเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์, ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘.

นางสาวสมจิตรา ประทุมทอง. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

นางสาวฉวีวรรณ แยมเจริญ. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘.

บรรณานุกรม (ต่อ)

นางรัตนา ชินบุตรานนท์. ผู้ประνομข้อพิพาทศาลอาญา, ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

รศ. ดร.ธิดา วัฒนศิริ. รองหัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

รศ. ดร.ภูริวัจน์ ปุณยวุฒิปรีดา. ผู้อำนวยการหลักสูตรนิติศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

อาจารย์ณัฐพันธ์ ดู่ซึ้ง. หัวหน้าสาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

พระปราโมทย์ วาทโกวิโท, ดร. ผู้อำนวยการหลักสูตรสันติศึกษา ปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๓ มีนาคม ๒๕๖๘.

พระครูชินวีรบัณฑิต, ผศ. ดร. หัวหน้าภาควิชานิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

พระปลัดวรวัฒน์ วรพจน์, ดร. อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

(๗) สทนากลุ่ม :

สทนากลุ่มเฉพาะ รศ. ดร.สุรพล สุธะพรหม. รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป และผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

พระครูสังฆวิริยกิจ, รศ.ดร. รองคณบดีคณะสังคมศาสตร์ ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

รศ. ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

รศ. ดร.พิเชฐ ทั่งโต. อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

รศ. ดร.อภิญา ฉัตรช่อฟ้า. ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

ผศ. ดร.เอนก ไยอินทร์. อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

บรรณานุกรม (ต่อ)

พระครูสังฆรักษ์อนันต์ สุทธิมน, ดร.. ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดบางขัน, รองประธานศูนย์
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี,
๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

พล.อ.ต. นพ.ไกรสร วรดิถี. ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลคลอง
สอง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี, ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

ดร.ภูษิสต์ ศรีเจริญ. รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยพิษณุโลก, ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาทภาคประชาชน เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร, ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

ดร.ดนัย เทียนพุฒ. ที่ปรึกษารัฐกิจอิสระ และ กรรมการบริหารหลักสูตรประกาศนียบัตร
ธรรมาภิบาลสำหรับผู้บริหารระดับกลาง สถาบันพระปกเกล้า, ๑๐ เมษายน ๒๕๖๘.

๒. ภาษาอังกฤษ

Secondary Sources

(I) Books:

Beane, James A. **Curriculum Integration: Designing the Core of Democratic Education**. New York : Teachers College Press, 1997.

Best, J. W. **Research in Education**. (3rd ed). New Jersey: Prentice hall Inc, 1977.

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

Likert, Rensis. "The Method of Constructing and Attitude Scale". **Reading in Attitude Theory and Measurement**. Fishbein, Martin. Ed. New York: Wiley & Son, 1967.

McClelland, D.C. "Testing for Competence Rather than Intelligence". **American Psychologist**, 1999.

Nadler Leonard. **Corporate Human Resource Development**. New York: Van Nostrand Reinhold Company, 1980.

Nadler and Wiggs, **Corporate Human Resource Development**. New York: Van. Nostrand Reinhold Company, 1989.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Nonaka, I., & Takeuchi, H. ***The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation***. Oxford University Press, 1995.

Yamane, T. **Statistics : An Introductory Analysis**. 3rd ed., New York. Harper and Row, 1973.

(II) Electronics:

Cambridge Dictionary. **Meaning of “Mediation” in the English Dictionary Mean**. [Online]. Source : <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/mediation>, [15 September 2024].

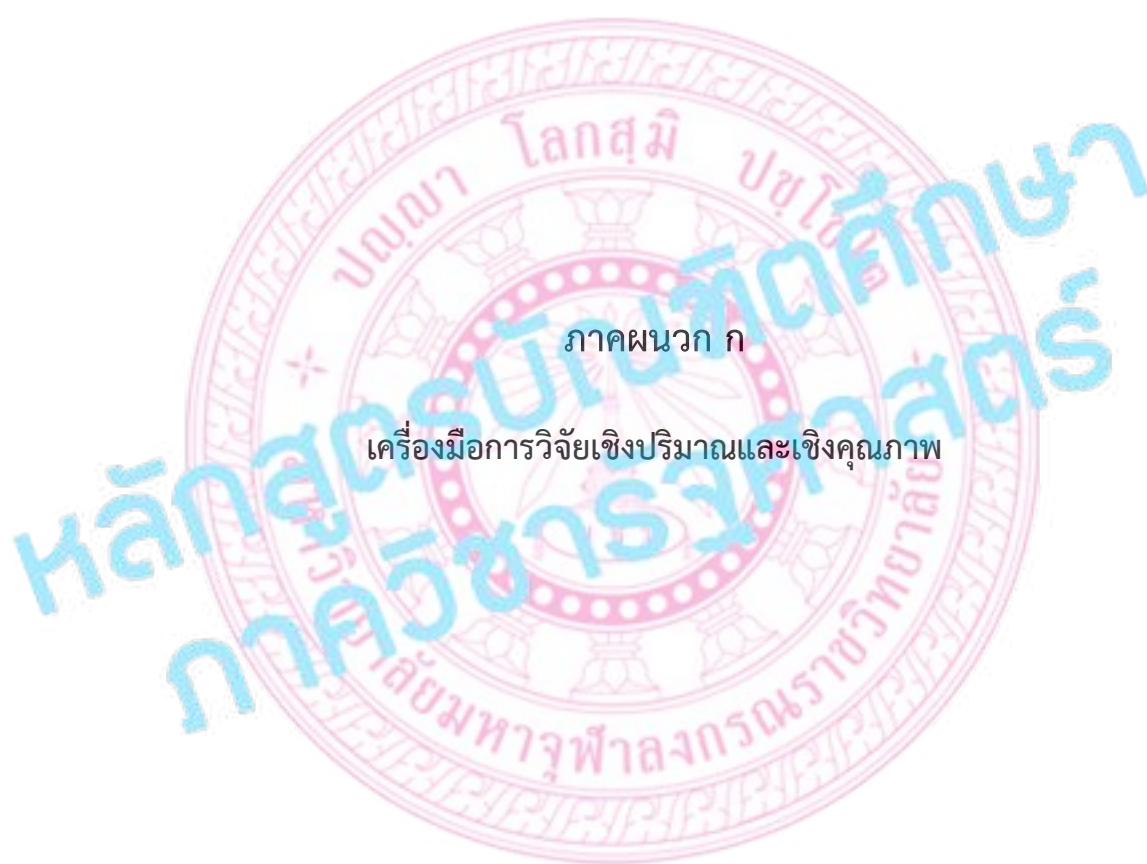
Heick, T. (2013). **What Is Integrative Learning?**. [Online]. Source : <https://www.teachthought.com/learning/what-is-integrative-learning/>. [16 September 2024].

Lawrence A. Huerta, **Why mediation**, [Online]. Source : <http://www.Mediate.com/articles/huertaL1.cfm>. [20 September 2024].



ภาคผนวก ก

เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ





แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณ
หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์
เรื่อง

การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของ
ผู้ใกล้ชิดประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น เพื่อศึกษาวิจัยการนำหลักพุทธธรรม “สารานิย
ธรรม ๖” มาบูรณาการเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อ
พิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ซึ่งท่านเป็นผู้ที่มีคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถเหมาะสม
ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการทำแบบสอบถาม คำตอบของท่านจะเป็น
ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยและสร้างองค์ความรู้ในการศึกษาเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้
ใกล้ชิดในการปฏิบัติงานต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการวิจัยด้วยดี

ด้วยความเคารพ
นายอรุณัฐ ปุณยกนก
นิสิตหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พ.ศ. ๒๕๖๘

เบอร์โทรติดต่อผู้วิจัย
อรุณัฐ : 0818467202

ตอนที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

๑. เพศ

() ชาย () หญิง () ทางเลือก

๒. อายุ

() ๒๐ - ๓๐ ปี () ๓๑ - ๔๐ ปี

() ๔๑ - ๕๐ ปี () ๕๑ - ๖๐ ปี

() มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพสมรส

() โสด () สมรส

() อื่นๆ

๔. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี

() ปริญญาโท () ปริญญาเอก

๕. ระยะเวลาในการได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

() ๐ - ๑ ปี () ๑ - ๒ ปี

() ๒ - ๓ ปี () ๓ ปีขึ้นไป

๖. จำนวนกรณีที่เคยไกล่เกลี่ย (ราย)

() ๐ - ๕ ราย () ๖ - ๑๐ ราย

() ๑๑ - ๒๐ ราย () มากกว่า ๒๐ ราย

ตอนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับหลักการส่งเสริมศักยภาพ

ข้อ	หลักการส่งเสริมศักยภาพ	ระดับการปฏิบัติ				
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑. ด้านการฝึกอบรม						
๑	ผู้ไกล่เกลี่ยเข้ารับการอบรมตามโครงการเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยอยู่เสมอ					
๒	ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับทราบการแจ้งข่าวสารการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและทักษะบุคลากรจากทางการและจากศูนย์ไกล่เกลี่ย					
๓	ผู้ไกล่เกลี่ยมีการวางแผนการฝึกอบรมความรู้และทักษะตามหลักการไกล่เกลี่ยอยู่เสมอ					
๔	ผู้ไกล่เกลี่ยมีการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมต่อเนื่อง					
๒. ด้านการศึกษา						
๕	ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีวิชาความรู้เพิ่มขึ้นจะมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานไกล่เกลี่ยได้ผลดีขึ้น					
๖	ผู้ไกล่เกลี่ยมีการวางแผนที่จะศึกษาต่อในวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น					
๗	ผู้ไกล่เกลี่ยมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ทีมงานของผู้ไกล่เกลี่ยได้มีโอกาสศึกษาในวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น					
๘	ผู้ไกล่เกลี่ยมีการวางระบบการบริหารจัดการให้ความรู้กับทีมงานในศูนย์ไกล่เกลี่ย					
๓. ด้านการพัฒนา						
๙	ผู้ไกล่เกลี่ยได้มีการวางแผนในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ					
๑๐	ผู้ไกล่เกลี่ยสนับสนุนให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยได้วางแผนพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					

ข้อ	หลักการส่งเสริมศักยภาพ	ระดับการปฏิบัติ				
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑๑	ผู้ไกล่เกลี่ยเปิดโอกาสให้ผู้ไกล่เกลี่ยในศูนย์ไกล่เกลี่ยได้พัฒนาหน้าที่ตำแหน่งงานเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์					
๑๒	ผู้ไกล่เกลี่ยมีการสลับหน้าที่ตำแหน่งงานในศูนย์เพื่อให้เข้าใจการทำงานและพัฒนาทักษะได้รอบด้าน					

ตอนที่ ๓ คำถามเกี่ยวกับหลักสารณียธรรม ๖

ข้อ	หลักสารณียธรรม ๖	ระดับการปฏิบัติ				
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑. เมตตาการุณยธรรม ประพฤติดี						
๑	ผู้ไกล่เกลี่ยรักษาไว้ซึ่งความเป็นกลางของตน โดยไม่ยินยอมให้บุคคลภายนอก ไม่ว่าจะเป็นบุคคลในครอบครัว มิตรสหาย หรือคนใดมาแทรกแซง					
๒	ผู้ไกล่เกลี่ยไม่รับทำการงานใดๆ ให้แก่คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่ตนไกล่เกลี่ย ไม่ว่าจะไกล่เกลี่ยนั้นจะสิ้นสุดลงแล้วหรือไม่เว้นแต่คู่พิพาททุกฝ่ายจะให้ความยินยอม					
๓	ผู้ไกล่เกลี่ยไม่เปิดเผยข้อมูลของคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งให้แก่บุคคลภายนอกทราบโดยไม่ได้รับอนุญาตจากคู่พิพาท					
๒. เมตตาวิจิตรธรรม วาจาดี						
๔	ผู้ไกล่เกลี่ยใช้วาจาสุภาพในการพูดคุยเจรจาและอธิบายเรื่องต่าง ๆ แก่คู่พิพาท					
๕	ผู้ไกล่เกลี่ยพูดด้วยหลักการที่ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดเพื่อจะทำให้การเจรจายุติลงได้					

ข้อ	หลักสารนิยธรรม ๖	ระดับการปฏิบัติ				
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๖	ผู้ใกล้ชิดรับฟังคำชี้แจงของคู่กรณีทุกฝ่ายและแนะนำทางออกที่เหมาะสมแล้วให้ผู้ใกล้ชิดต่างตัดสินใจด้วยตนเองเพื่อทำให้ข้อพิพาทยุติลง					
๓. เมตตามโนกรรม ปราปรณาคี						
๗	ผู้ใกล้ชิดปฏิบัติหน้าที่ด้วยความจริงใจ ปราปรณาให้คู่กรณีตกลงกันได้					
๘	คู่กรณีที่มีความตั้งใจที่จะเจรจาตกลงกันจะทำให้การดำเนินการใกล้ชิดลุล่วงได้ง่าย					
๙	ผู้ใกล้ชิดตั้งใจและให้ความสำคัญกับกระบวนการเจรจาใกล้ชิดเพื่อให้ข้อพิพาทยุติลงได้					
๔. สาธารณโภคี รู้จักแบ่งปัน						
๑๐	ผู้ใกล้ชิดเปิดเผยแบ่งปันข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกรณีพิพาทให้ทุกฝ่ายทราบโดยเท่าเทียมกัน					
๑๑	ผู้ใกล้ชิดอธิบายความรู้ในข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคดีให้แก่คู่พิพาททุกฝ่ายทราบและเข้าใจตรงกันเพื่อให้การตัดสินใจของคู่กรณีข้อสรุปที่ดี					
๑๒	ผู้ใกล้ชิดจัดสรรเวลาให้คู่พิพาทได้พูดแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมพอเพียงและเท่าเทียมกันเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน					
๕. สีสสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ						
๑๓	ผู้ใกล้ชิดปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนการใกล้ชิดอย่างครบถ้วนและสรุปผลการใกล้ชิดตามระเบียบและกฎหมายตามที่ข้อพิพาทยุติลง					
๑๔	ผู้ใกล้ชิดรับทราบและปฏิบัติตามระเบียบจริยธรรมที่ผู้ใกล้ชิดพึงปฏิบัติที่ระบุในกฎหมาย					

ข้อ	หลักสารนิยธรรม ๖	ระดับการปฏิบัติ				
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑๕	ผู้ไกลเกลี่ยยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งคำแนะนำของหน่วยงานราชการที่ควบคุมการปฏิบัติงานของตนผู้ไกลเกลี่ย					
๖. ทฤษฎีสามัญญา เห็นดังนี้						
๑๖	ผู้ไกลเกลี่ยดำเนินการเจรจาไกลเกลี่ยเพื่อช่วยลดปัญหาความขัดแย้งลงได้					
๑๗	ผู้ไกลเกลี่ยดำเนินการไกลเกลี่ยเพื่อให้คู่กรณีตกลงกันได้ทำให้สังคมมีความสงบและสันติสุข					
๑๘	ผู้ไกลเกลี่ยดำเนินการไกลเกลี่ยเพื่อมีส่วนช่วยให้ลดภาระการทำงานของศาลและกระบวนการยุติธรรม					

ตอนที่ ๔ คำถามเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกลเกลี่ย

ข้อ	ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกลเกลี่ย	ระดับการปฏิบัติ				
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม						
๑	ผู้ไกลเกลี่ยต้องไม่วิจารณ์หรือให้ความเห็นแก่บุคคลภายนอกเกี่ยวกับคดีที่อยู่ระหว่างการไกลเกลี่ย					
๒	ผู้ไกลเกลี่ยไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์ใด ๆ จากคู่กรณีหรือจากบุคคลอื่นได้อันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกลเกลี่ย					
๓	ผู้ไกลเกลี่ยไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นเหตุให้แตกความสามัคคีในระหว่างทีมงาน					
๒. เข้าร่วมการไกลเกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง						
๔	ผู้ไกลเกลี่ยเข้าร่วมการไกลเกลี่ยตรงตามเวลาที่กำหนดนัดหมายโดยถือเป็นเรื่องสำคัญ					

ข้อ	ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย	ระดับการปฏิบัติ				
		น้อย ที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปาน กลาง (๓)	มาก (๔)	มาก ที่สุด (๕)
๕	ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการไกล่เกลี่ยตามขั้นตอนกระบวนการที่กฎหมายกำหนดอย่างครบถ้วน					
๖	ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ต้องดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ในทีมมาปฏิบัติหน้าที่โดยครบถ้วน					
๓. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว						
๗	ผู้ไกล่เกลี่ยมีการเตรียมตัวโดยศึกษาข้อมูลก่อนการปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยอันจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว					
๘	ผู้ไกล่เกลี่ยควบคุมเวลาในการไกล่เกลี่ยเพื่อให้การทำงานคล่องตัวครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด					
๙	ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสมีส่วนทำให้งานคล่องโดยไม่มีปัญหาในภายหลัง					
๔. ซื่อสัตย์สุจริต						
๑๐	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความซื่อสัตย์ไม่รายงานเท็จต่อเจ้าหน้าที่หรือข้าราชการผู้มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุม					
๑๑	ผู้ไกล่เกลี่ยประพฤติตนถูกต้องตามกฎหมายตามงานของคลองธรรมและไม่ข้องเกี่ยวกับอบายมุขเพื่อเป็นที่น่าเชื่อถือ					
๑๒	ผู้ไกล่เกลี่ยไม่กระทำการใด ๆ อันอาจเป็นเหตุให้การไกล่เกลี่ยขาดความเป็นอิสระหรือความยุติธรรม					
๕. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ						
๑๓	ผู้ไกล่เกลี่ยใช้กริยาวาจาที่สุภาพแก่คู่พิพาทและผู้ร่วมปฏิบัติงานซึ่งเป็นมารยาทที่พึงปฏิบัติ					

ข้อ	ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย	ระดับการปฏิบัติ				
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑๔	ผู้ไกล่เกลี่ยแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะและสถานที่					
๑๕	ผู้ไกล่เกลี่ยให้เกียรติผู้ร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย และมีอัธยาศัยดีงามซึ่งเป็นเรื่องพึงปฏิบัติ					
๖. รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง						
๑๖	ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ใช้อิทธิพลของตนบังคับปิดกั้นข้อเท็จจริงแก่คู่พิพาท					
๑๗	ผู้ไกล่เกลี่ยเก็บรักษาข้อมูลหรือข้อเท็จจริง ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือที่ตนได้รู้เห็นมาโดยไม่เปิดเผยแก่บุคคลภายนอก					
๑๘	ผู้ไกล่เกลี่ยไม่นำข้อมูลไปเผยแพร่ให้กับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเพื่อหาผลประโยชน์					
๗. ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้นำ						
๑๙	ผู้ไกล่เกลี่ยยึดมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการที่ระบุไว้ในกฎหมาย					
๒๐	ผู้ไกล่เกลี่ยยึดหลักความถูกต้องตรงไปตรงมาเพื่อไม่ให้เป็นที่ครหาของฝ่ายใดได้					
๒๑	ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่โดยปราศจากอคติเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย					

ขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

อรุณัฐ ปุณยณนก

นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พ.ศ. ๒๕๖๘



แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์

เรื่อง

การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของ
ผู้ใกล้ชิดประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ฉายา/นามสกุล.....

ตำแหน่งหน้าที่.....

สถานที่สัมภาษณ์

วันที่ให้สัมภาษณ์ วัน เดือน พ.ศ.

ตอนที่ ๒ หลักการส่งเสริมศักยภาพ ประกอบด้วย ๑. ด้านการฝึกอบรม ๒. ด้านการศึกษา ๓. ด้านการพัฒนา ได้มีการปฏิบัติอย่างไร

๑) ผู้ใกล้ชิดได้รับการฝึกอบรมในด้านใดบ้าง

.....

๒) ผู้ใกล้ชิดได้รับการศึกษาในด้านใดบ้าง

.....

๓) ผู้ใกล้ชิดได้รับการพัฒนาในด้านใดบ้าง

.....

ตอนที่ ๓ การบูรณาการหลักสราณียธรรม ๒ เพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิด

๑) ท่านได้นำหลัก “เมตตากรรม ประพฤติดี” มาใช้ในการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดอย่างไรบ้าง

.....

๒) ท่านได้นำหลัก “เมตตาวชิกรรม วาจาดี” มาใช้ในการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดอย่างไรบ้าง

๓) ท่านได้นำหลัก “เมตตามโนกรรม บรรณานาดี” มาใช้ในการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดอย่างไรบ้าง

๔) ท่านได้นำหลัก “สาธารณโกศล การรู้จักแบ่งปัน” มาใช้ในการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดอย่างไรบ้าง

๕) ท่านได้นำหลัก “ศีลสามัญญาตา อยู่ในกฎระเบียบ” มาใช้ในการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดอย่างไรบ้าง

๖) ท่านได้นำหลัก “ทิฐีสามัญญาตา เห็นดีงาม” มาใช้ในการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดอย่างไรบ้าง

ตอนที่ ๔ หลักจริยธรรมในการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดประจำศูนย์ใกล้ชิดข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

๑) ในการ “ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อีสุระ ยุติธรรม” ท่านได้ปฏิบัติอย่างไรบ้าง

๒) การ “เข้าร่วมการใกล้ชิดข้อพิพาททุกครั้ง” ท่านได้ปฏิบัติอย่างไรบ้าง

๓) ในการใกล้ชิดที่ต้อง “ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว” ท่านได้ปฏิบัติอย่างไรบ้าง

๔) ในการปฏิบัติหน้าที่อย่าง “ซื่อสัตย์สุจริต” ท่านได้ปฏิบัติอย่างไรบ้าง

๕) ในการ “ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ” ท่านได้ปฏิบัติอย่างไรบ้าง

๖) ในการ “รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง” ท่านได้ปฏิบัติอย่างไรบ้าง

๗) ในการ “ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด” ท่านได้ปฏิบัติอย่างไรบ้าง

ตอนที่ ๕ สภาพทั่วไปและปัญหาอุปสรรค จุดแข็ง จุดอ่อน ในการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

ปัญหา.....

อุปสรรค.....

ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบพระคุณ ที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์นี้

อรุณัฐ ปุณยกนก

นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พ.ศ. ๒๕๖๘

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ



ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง
(Index of Item Objective Congruence : IOC)



ทรงพรพรหม
คำ IOC ๑๖๔๒๓๖๖
ฉบับทดสอบเพื่อใช้ฝึกหัด
(Try out) ไม่ทำสอบ
[Signature]
รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ งามไฉ่น้อย
ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนา
การศึกษาระดับอุดมศึกษา
สอ. ๒๒. ๑๖๔



โครงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องตามวิธีอุปนัยของไอโอซี

(Index of Item Objective Congruence: IOC)

เรื่อง "การบูรณาการหลักทฤษฎีบทพีทาคัสกับหลักการการปฏิวัติทางคณิตศาสตร์
ในหนังสือศูนย์คณิตศาสตร์เพื่อพัฒนาการปราชญ์แห่งศตวรรษที่ ๒๑"

ผู้วิจัย นายสมศักดิ์ ปุ่มหมาก

วิทยาลัยการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ ๒. ค่าความสอดคล้องการสอดคล้องตามหลักการการปฏิวัติของไอโอซี

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปค่าเฉลี่ย		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC เฉลี่ย	
๑. ด้านการวิเคราะห์									
a	ผู้เขียนได้ใช้วิธีวิเคราะห์โดยการ วิเคราะห์ และนำหลักการทฤษฎีบท พีทาคัสมาใช้ในการตั้งคำถาม ปัญหาหรือไม่	++	++	++	++	++	๕	๑๐.๐๐	100%
b	ผู้เขียนได้ใช้หลักการทฤษฎีบท พีทาคัสในการนำหลักการ ทฤษฎีบท พีทาคัสมาใช้ในการ ตั้งคำถามหรือไม่	++	++	++	++	++	๕	๑๐.๐๐	100%
c	ผู้เขียนได้ใช้หลักการทฤษฎีบท พีทาคัสในการนำหลักการ ทฤษฎีบท พีทาคัสมาใช้ในการ ตั้งคำถามหรือไม่	++	++	++	++	++	๕	๑๐.๐๐	100%

ข้อ	คำถาม	ผู้ให้ข้อมูล				สรุปและประมวล	
		ผ	ส	ค	ค	รวม	ค่า IOC ไม่เกิน
	ความถูกต้องของข้อมูล ที่ได้จากแหล่งข้อมูล						
10	ผู้ให้ข้อมูลมีคุณสมบัติตามที่ กำหนดคุณสมบัติตามที่ ประเมินความสามารถในการ ปฏิบัติงาน	1.0	1.0	1.0	1.0	4.0	10%
3. ด้านการพิจารณา							
11	ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับงานที่ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	1.0	1.0	1.0	1.0	4.0	10%
12	ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับ งานที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงาน	1.0	1.0	1.0	1.0	4.0	10%
13	ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับ งานที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงาน	1.0	1.0	1.0	1.0	4.0	10%
14	ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับ งานที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงาน	1.0	1.0	1.0	1.0	4.0	10%
4. ด้านการพิจารณา							
15	ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับ งานที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงาน	1.0	1.0	1.0	1.0	4.0	10%
16	ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับ งานที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงาน	1.0	1.0	1.0	1.0	4.0	10%
17	ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับ งานที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงาน	1.0	1.0	1.0	1.0	4.0	10%
18	ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับ งานที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงาน	1.0	1.0	1.0	1.0	4.0	10%

ข้อ	คำถาม	ผู้เขียนรายงาน					สรุปแบบย่อผล	สรุปแบบย่อผล
		๑	๒	๓	๔	๕		
	โปรดอธิบายเกี่ยวกับความสำคัญของการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน							
๑๐	ผู้เขียนรายงานการปฏิบัติงานควรมีลักษณะอย่างไรบ้าง	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐๐	๑๐๐
๑๑	ผู้เขียนรายงานการปฏิบัติงานควรมีลักษณะอย่างไรบ้าง	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐๐	๑๐๐

๑๒. ผลการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน

ข้อ	คำถาม	ผู้เขียนรายงาน					สรุปแบบย่อผล	สรุปแบบย่อผล
		๑	๒	๓	๔	๕		
๑	โปรดอธิบายเกี่ยวกับความสำคัญของการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน							
๑๐	ผู้เขียนรายงานการปฏิบัติงานควรมีลักษณะอย่างไรบ้าง	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐๐	๑๐๐
๑๑	ผู้เขียนรายงานการปฏิบัติงานควรมีลักษณะอย่างไรบ้าง	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐๐	๑๐๐

๑๓. ผลการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน

ข้อ	คำถาม	ผู้เขียนรายงาน					สรุปแบบย่อผล	สรุปแบบย่อผล
		๑	๒	๓	๔	๕		
๑	โปรดอธิบายเกี่ยวกับความสำคัญของการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน							
๑๐	ผู้เขียนรายงานการปฏิบัติงานควรมีลักษณะอย่างไรบ้าง	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐๐	๑๐๐
๑๑	ผู้เขียนรายงานการปฏิบัติงานควรมีลักษณะอย่างไรบ้าง	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐๐	๑๐๐

[illegible]

ชื่อ	คำถาม	ผู้ตอบ					สรุปและแปลผล	
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC แปลผล
๖	ผู้ปกครองที่สนใจได้ทำ "บัญชี ความรู้และประสบการณ์" ได้ใช้ ในการส่งเสริมพัฒนาการ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส หรือไม่	๓๖	๓๖	๓๖	๓๖	๓๖	๕	๑.๐๐ 100%

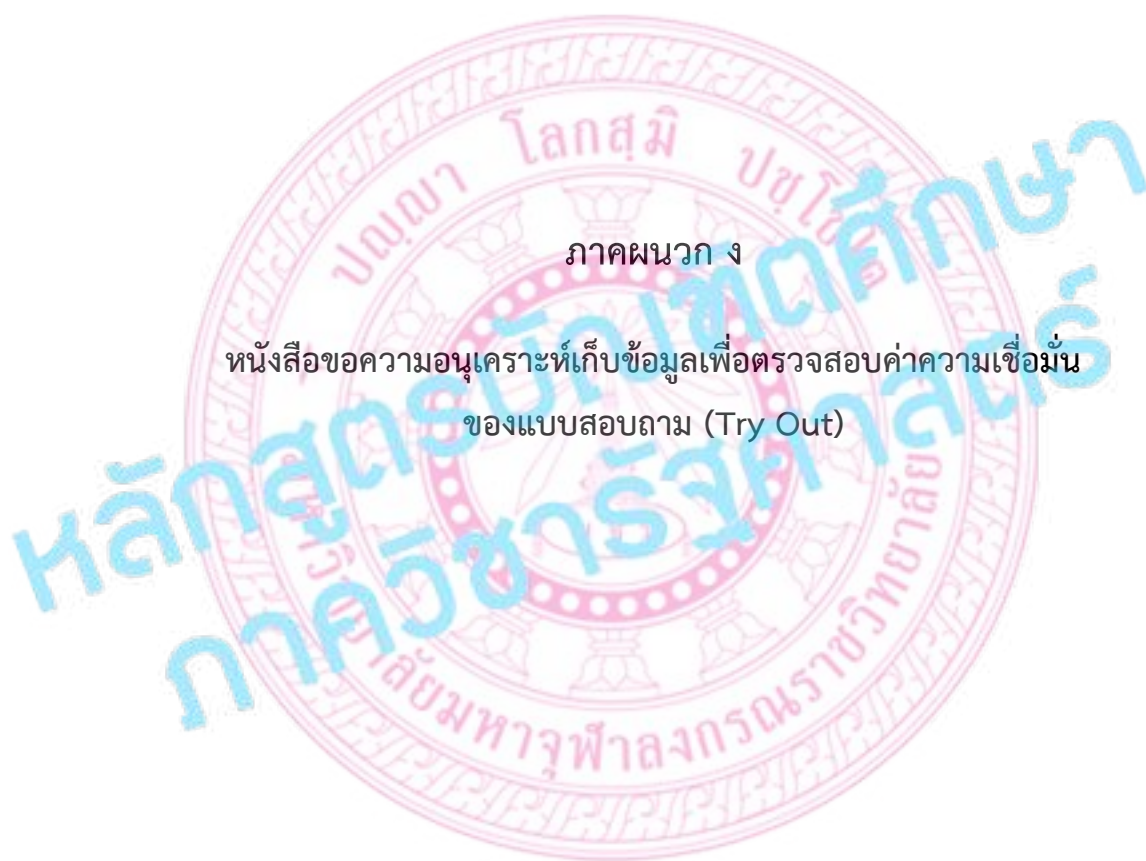
ตอนที่ ๔. ผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานของผู้ปกครองผู้ปกครองที่ไม่ใช่ผู้ดูแลผู้พิการ
และข้อสังเกตจากแบบสอบถามที่ปรากฏมี

ชื่อ	คำถาม	ผู้ตอบ					สรุปและแปลผล	
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC แปลผล
๑	การ "ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ เต็มใจและตั้งใจ" ผู้ปกครอง ได้ปฏิบัติตามหรือไม่	๓๖	๓๖	๓๖	๓๖	๓๖	๕	๑.๐๐ 100%
๒	การ "ปฏิบัติตามคำสั่ง ที่ได้รับจากผู้ปกครอง" ผู้ปกครอง ได้ปฏิบัติตามหรือไม่	๓๖	๓๖	๓๖	๓๖	๓๖	๕	๑.๐๐ 100%
๓	การ "ปฏิบัติตามคำสั่ง ที่ได้รับจากผู้ปกครอง" ผู้ปกครอง ได้ปฏิบัติตามหรือไม่	๓๖	๓๖	๓๖	๓๖	๓๖	๕	๑.๐๐ 100%
๔	การ "ปฏิบัติตามคำสั่ง ที่ได้รับจากผู้ปกครอง" ผู้ปกครอง ได้ปฏิบัติตามหรือไม่	๓๖	๓๖	๓๖	๓๖	๓๖	๕	๑.๐๐ 100%
๕	การ "ปฏิบัติตามคำสั่ง ที่ได้รับจากผู้ปกครอง" ผู้ปกครอง ได้ปฏิบัติตามหรือไม่	๓๖	๓๖	๓๖	๓๖	๓๖	๕	๑.๐๐ 100%

ชื่อ	คำถาม	ผู้ตอบ					สรุปและแปลผล	
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC แปลผล
๑	การ "ปฏิบัติตามคำสั่ง ที่ได้รับจากผู้ปกครอง" ผู้ปกครอง ได้ปฏิบัติตามหรือไม่	๓๖	๓๖	๓๖	๓๖	๓๖	๕	๑.๐๐ 100%
๒	การ "ปฏิบัติตามคำสั่ง ที่ได้รับจากผู้ปกครอง" ผู้ปกครอง ได้ปฏิบัติตามหรือไม่	๓๖	๓๖	๓๖	๓๖	๓๖	๕	๑.๐๐ 100%

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น
ของแบบสอบถาม (Try Out)



ที่ อว ๘๐๐๕๒/๒๘๐



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชวังมณี (นคร เขมปาลี) ห้อง ๓๐๔ ชั้น ๓
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๙๑๗๐
โทร.๐๓๕ - ๒๔๘ - ๐๓๓
Website : gps.mcu.ac.th

๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

เรียน อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยณนก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้กล่
เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากบุคลากรภายในหน่วยงานของท่าน
จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อ
ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งจะประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็น
อย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ
โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยณนก
โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒

ภาคผนวก จ

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)



๓๑๖๖ ๒๖


 (โปรดอย่าลืม) ขอเชิญนักศึกษาทุกท่าน
 ผู้ลงทะเบียนรายวิชา
 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์

ผลการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

เรื่อง : การบูรณาการสหกิจเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของ
 ผู้ประกอบการรายย่อยในท้องถิ่นของคณาจารย์และนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์

ผู้วิจัย นายอรุณชัย ปุณณนิก

นิพนธ์หลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาศาสตร์
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

	N	%
Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

ตัวแปร	Cronbach's Alpha	N of Items
10. ประสิทธิภาพ - สาขา 10	.991	12
10. ประสิทธิภาพ - สาขา 10	.991	12
10. ประสิทธิภาพ - สาขา 10	.991	12
รวม	.991	21

Item Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
สาขา 01	232.07	260.080	.428	.948
สาขา 02	232.27	261.661	.710	.949
สาขา 03	231.87	260.120	.372	.948
สาขา 04	232.53	263.361	.607	.949
สาขา 05	231.37	270.309	.181	.949
สาขา 06	231.47	270.186	.585	.949
สาขา 07	231.80	263.080	.158	.947
สาขา 08	231.73	264.816	.537	.946
สาขา 09	231.80	262.234	.558	.948
สาขา 10	231.67	266.293	.243	.949
สาขา 11	231.60	266.380	.078	.943
สาขา 12	231.67	267.093	.642	.943
สาขา 13	231.20	265.471	.260	.948
สาขา 14	231.30	263.336	.328	.948
สาขา 15	231.27	262.981	.281	.947
สาขา 16	231.67	266.347	.503	.949
สาขา 17	231.33	266.082	.287	.948
สาขา 18	231.20	260.200	.485	.945
สาขา 19	231.67	266.010	.675	.944
สาขา 20	231.67	266.587	.503	.945
สาขา 21	231.67	266.340	.701	.944
สาขา 22	231.80	266.494	.675	.947
สาขา 23	231.40	266.140	.714	.943
สาขา 24	231.27	267.092	.739	.943
สาขา 25	231.27	266.592	.637	.943
สาขา 26	231.30	266.437	.808	.948
สาขา 27	231.20	266.752	.871	.942
สาขา 28	231.20	267.240	.749	.943
สาขา 29	231.67	266.971	.783	.944
สาขา 30	231.67	266.821	.763	.944
สาขา 31	231.13	264.847	.646	.944
สาขา 32	231.67	266.251	.947	.943
สาขา 33	231.13	262.071	.671	.945
สาขา 34	231.27	267.230	.730	.943
สาขา 35	231.67	266.691	.703	.944
สาขา 36	231.20	266.330	.651	.944

Item Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
สาขา 07	231.13	266.071	.871	.942
สาขา 08	231.20	266.210	.681	.944
สาขา 09	231.27	266.211	.847	.942
สาขา 10	231.07	266.897	.584	.944
สาขา 11	231.00	266.581	.651	.944
สาขา 12	231.00	266.241	.651	.944
สาขา 13	231.00	266.120	.603	.944
สาขา 14	231.13	264.120	.603	.944
สาขา 15	231.00	266.241	.651	.944
สาขา 16	231.00	266.643	.681	.944
สาขา 17	231.07	266.340	.701	.944
สาขา 18	231.07	266.271	.642	.943
สาขา 19	231.07	266.340	.701	.944
สาขา 20	231.00	266.241	.681	.944
สาขา 21	231.00	266.241	.681	.944

ภาคผนวก ฉ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ



ที่ อว ๘๐๐๕.๒/๐๔๑



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชมงคล (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๓๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๓๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

๑๙ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้จัดส่งเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยณก รหัสประจำตัวนิสิต b๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่
เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้เกี่ยวกับเรื่องนี้มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน
เพื่อการนี้จึงขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และ
ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือ)

ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยณก
โทรศัพท์ติดต่อ: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ



ที่ จว ๘๐๐๕.๒/ว ๐๑๒



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชนิเวศน์โมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๖๑๔-๘๐๙๓

๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้หนังสือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการระบับข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
กระทรวงยุติธรรม
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยกันท รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่
เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้เกี่ยวกับเรื่องที่มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงใคร่ขอ
ความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และ
ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชี้แจงให้สัมภาษณ์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยกันท
โทรศัพท์ต่อ. ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒

ได้รับต้นฉบับไว้เรียบร้อยแล้ว

๒๑ มี.ค. ๒๕๖๘

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๐๑๒



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชวังโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตให้บัณฑิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นางวิวรรณ บรรจงช่วย ผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดปทุมธานี
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยกันทร ที่สปรจจำตัวนิติ ๖๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่
เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้มีความจำเป็นที่ต้องเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงใคร่ขอ
ความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้บัณฑิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และ
ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

อรุณัฐ นามสกุล

ผู้วิจัย

นางวิมล นามสกุล

๒๑ ก.ค. ๖๘

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยกันทร
โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๔๖-๗๐๐๒

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๐๑๒



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชรัตนโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๔๐๗๓

๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตให้หนังสือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นายชีวิวัฒน์ หวานอารมย์ นักวิชาการยุติธรรมชำนาญการพิเศษ กรมคุ้มครองสิทธิและ
เสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายอรุณรัฐ นามสกุล ปุณยกนก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่
เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้เกี่ยวกับเรื่องที่มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงใคร่ขอ
ความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้หนังสือดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และ
ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณรัฐ ปุณยกนก
โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒

ยินดีให้สัมภาษณ์


(ชีวิวัฒน์ หวานอารมย์)

๒๔ ม.ค. ๖๘

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๐๑๒



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชรัตนโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๖๔-๔๐๙๓

๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุมัติให้ผลิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นายกสมาคมผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไทย
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยณกร รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่
เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้มีความจำเป็นที่ต้องเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงขอ
ความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผลิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และ
ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยณกร
โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๔๖-๓๒๐๒

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๐๑๒



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชรัตนโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๓๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๑๔-๘๐๙๓

๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุมัติให้ผลิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นางเพ็ญทิพย์ วรดิษฐ์ รองประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลคลองสอง
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายอรุณรัฐ นามสกุล ปุณยกันท รหัสนิติบัตร ๖๖๐๑๑๐๔๒๒๓๓ นิสิตหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่
เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงใคร่ขอ
ความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผลิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และ
ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณรัฐ ปุณยกันท
โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒

ที่ อว ๘๐๐๕๒/ว ๐๑๒



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชมังคลาภิเษก (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๙๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๙๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตให้หนังสือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นางสาวกัญญรัตน์ เนตรคุ้ม เลขานุการกองประสานงาน
ประจำ สภ.ปากคลองรังสิต
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยณนก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๕๒๒๓ นิสิตหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิด
เกลี้ยในสังกัดศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาด้าน
หลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงใคร่ขอ
ความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้หนังสือดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และ
ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

อรุณัฐ นามสกุล

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือ)

ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยณนก
โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๔๖-๗๐๐๒

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๐๑๒



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชมงคลโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๓๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๓๓๑๙๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุมัติโครงการให้ทุนอุดหนุนการวิจัย
เรียน ประธานศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยณนก รหัสประจำตัวนิติ ๖๖๐๑๑๐๕๖๒๓ นิติหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล
เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้า
หลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงใคร่ขอ
ความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้บันทึกดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และ
ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยณนก
โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒

นพ/นท อรุณ
ร. ๓๓๑๙๐๖

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๐๑๒



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชรัตนโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๒๑๔-๘๐๙๓

๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุมัติขอความเห็นชอบข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน ดร.ประสิทธิ์ มีช้าง รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยพิษณุโลก
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยนก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิด
เกลี้ยในสังกัดศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงใคร่ขอ
ความอนุเคราะห์ที่ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และ
ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือ)
ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยนก
โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒

ที่ อว ๘๐๐๕๒/ว ๐๑๒



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชมณเฑียร (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอรังษี
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๒๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้หนังสือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน ดร.ธัญธร หดทัยถาวร ประธานศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลนอกเมือง
อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยณนก รหัสประจำตัวนิสิต ๒๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล
เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้เกี่ยวกับเรื่องที่มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงใคร่ขอ
ความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้หนังสือดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และ
ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

ผศ.ดร. ธีรวัฒน์
ดร. ธีรวัฒน์

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยณนก
โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๕๖-๗๒๐๒

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๐๑๒



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชมโนลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๓๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุมัติเคราะหิให้บัณฑิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นางสาวสมจิตรา ประทุมทอง ผู้ใกล้ชิดฯ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยณนก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิด
เกลียในสังกัดศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดตาม
หลักสูตรดังกล่าว

การศึกษาควิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มีคามจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงใคร่ขอ
ความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และ
ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ได้สำเนาฉบับนี้ไปเรียบร้อยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือ)
ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยณนก
โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒

ที่ อว ๘๐๐๕๒/ว ๐๑๒



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชวังโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตให้หนังสือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นางสาวฉวีวรรณ แยมเจริญ ผู้ใกล้ชิดฯ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยกนก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิด
เกลี้ยในสังกัดศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงใคร่ขอ
ความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้หนังสือดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และ
ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ผู้ให้สัมภาษณ์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือ)
ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยกนก
โทรศัพท์: ๐๘๓-๘๔๖-๗๒๐๒

ที่ ยว ๘๐๐๕๒/ว ๐๑๒



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชชนนีโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๓๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตให้หนังสือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นางรัตนา ชินบุตรานนท์ ผู้พิพากษาสมทบศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยณนก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๕๒๒๓ นิสิตหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่
เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงใคร่ขอ
ความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้หนังสือดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และ
ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

อรุณัฐ นามสกุล

รัตนา ชินบุตรานนท์

๙/มกราคม ๒๕๖๘

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลืออง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยณนก
โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิทยาศาสตร์ โทร/แฟกซ์ ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๒๐๐

ที่ อว ๘๐๐๕๒/ว ๐๒๔

วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ธิตูฒิ หมั่นมี รองหัวหน้าภาควิชาวิทยาศาสตร์

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยณนก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการดังกล่าว

การศึกษานี้เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยณนก
โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒

(รศ.ดร.ธิตูฒิ หมั่นมี)



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ โทร/แฟกซ์ ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๒๐๐

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๐๒๔

วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ ญวนยุฒิปรีดา ผู้อำนวยการหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ญวนยุฒิปรีดา รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๔๐๒๓ นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดในสังกัดศูนย์ใกล้ชิดข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มีจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงขอความอนุเคราะห์ให้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลืออง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

(รศ.ดร.กฤษณ์ ญวนยุฒิปรีดา)
ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ญวนยุฒิปรีดา
โทรศัพท์ต่อ: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒

ที่ อว ๘๐๐๕๒/ว ๐๑๒



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชรัตนโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอนิคมพัฒนา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๒๕-๘๐๙๓

๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุมัติโครงการให้บัณฑิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน อาจารย์ณัฐพันธ์ ดู่ซึ่ง หัวหน้าสาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยกันกร รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิด
เกลี้ยในสังกัดศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดม
หลักสูตรดังกล่าว

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มี ความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงใคร่ขอ
ความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และ
ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยกันกร
โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๔๐-๗๒๐๒

ผอ.สวทศ.ให้กรมการคลัง

(นายสุรพันธ์ ดู่ซึ่ง)

11 ก.พ. 66



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์

โทร/แฟกซ์ ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๒๐๐

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๐๒๔

วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

นมัสการ พระปรมิโหทย์ วาทโกวิท, ดร. ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยณก รหัสประจำตัวนิสิต ๒๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการดังกล่าว

การศึกษานี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากพระคุณท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงน้อมสมการมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

อรรถพร ๗๕๐๒๖, ๕

๓ ๕๕๖ ๖๘

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยณก

โทรศัพท์ติดต่อ: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิทยาศาสตร์ โทร/แฟกซ์ ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๒๐๐

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๐๒๔

วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้บันทึกเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

นมัสการ พระครูชินวโรบัณฑิต, ผศ.ดร. หัวหน้าภาควิชาวิทยาศาสตร์

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยกนก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดใน
สังกัดศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ดังกล่าว

การศึกษานี้เกี่ยวกับเรื่องที่มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงใคร่ขอความ
อนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้บันทึกดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะเป็น
ประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากพระคุณท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณใน
ความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงนมัสการมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

มิณดี ไม่สันทัด
เงินทอง นื่องจันท

ร. ๕๕๖.

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยกนก

โทรศัพท์: ๐๘๓-๘๔๖-๗๒๐๒



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิทยาศาสตร์

โทร/แฟกซ์ ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๒๐๐

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๐๒๔

วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

นมัสการ พระปลัดวรวัฒน์ วรวิฑูโน, ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาวิทยาศาสตร์

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยนก รหัสประจำตัวนิสิต ๒๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดในสังกัดศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้เกี่ยวกับเรื่องที่มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากพระคุณท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงน้อมสมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยนก

โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒

จึงขอรับทราบ
พระปลัดวรวัฒน์ วรวิฑูโน, ดร.

1 ก.พ. 68

ภาคผนวก ซ

ประมวลภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ





ดร.ชัยศักดิ์ บุรณะสิงห์
ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท
กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
กระทรวงยุติธรรม
วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

นางวิวรรณ บรรจงช่วย
ผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติ
จังหวัดปทุมธานี
และ ยุติธรรมจังหวัดปทุมธานี
วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘



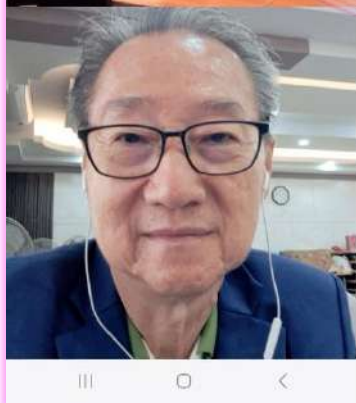
นายชีวิวัฒน์ หวานอารมย์
นักวิชาการยุติธรรมชำนาญการพิเศษ
กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
กระทรวงยุติธรรม
วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘

นายราชศักดิ์ กุลละวณิช
นายกสมาคมผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไทย
วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘



นางภาพแก้ว มงคลศิริ
ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ภาคประชาชน
สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง
กรุงเทพมหานคร
วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ดร.ธัญญธร หุทัยถาวร
ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ภาคประชาชน
ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดสุรินทร์
วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘



ดร.ประสิทธิ์ มีช้าง
ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
ตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี
จังหวัดนครสวรรค์
วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘



ศ.พิเศษ ดร.เพียงฤทัย วรดิถี
รองประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ภาคประชาชน
ตำบลคลองสอง อำเภอกลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี
วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

นางสาวกัญญารัตน์ เนตรคุ้ม
เลขาธิการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ภาคประชาชน
สถานีตำรวจภูธรปากคลองรังสิต
จังหวัดปทุมธานี
วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘



นางสาวสมจิตรา ประทุมทอง
ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
กระทรวงยุติธรรม
วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘

นางสาวฉวีวรรณ แยมเจริญ
ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
กระทรวงยุติธรรม
วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘



รศ. ดร.ธิดุฒิ หมั่นมี
รองหัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘



รศ. ดร.ภุริวัจน์ ปุณยวุฒิปรีดา ผู้อำนวยการ
หลักสูตรนิติศาสตร์
ดุสิตบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘



อาจารย์ณัฐพันธ์ ดู่ซึ้ง
หัวหน้าสาขาวิชาการเมืองการปกครอง
คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
วันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘



นางรัตนา ชินบุตรานนท์
ผู้ประνομข้อพิพาทศาลอาญา
วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘



พระปราโมทย์ วาทโกวิโท, ดร.
ผู้อำนวยการหลักสูตรสันติศึกษา
ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘

พระครูชินวীরบัณฑิต, ผศ.ดร.
หัวหน้าภาควิชานิติศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘



พระปลัดวรวัฒน์ วรพตโน, ดร.
อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ภาคผนวก ฅ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเข้าร่วมสนทนากลุ่ม





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ โทร.โทรสาร ๐ - ๓๕๒๕ - ๘๐๐๐ (ภายใน ๘๒๐๐)

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๑๓๔

วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุยะพรหม

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยณก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๐๔๖๒๓ นิสิตหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดในสังกัดศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเชิญท่านเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดในสังกัดศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘ เวลา ๑๓.๐๐ น. เป็นต้นไป ผ่านระบบ Zoom Video Conference ID: 4567898999 นิสิตหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ ตามวันและเวลาดังกล่าว

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยณก

โทรศัพท์ต่อ. ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ โทร.โทรสาร ๐ - ๓๕๒๕ - ๘๐๐๐ (ภายใน ๘๒๐๐)

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๑๓๔

วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

นมัสการ พระครูสังฆวิริยกิจ, รศ.ดร. รองคณบดีคณะสังคมศาสตร์ ฝ่ายวิชาการ

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปณยณก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๐๕๒๒๓ นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าพระคุณท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขออาราธนาพระคุณท่านเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘ เวลา ๑๓.๐๐ น. เป็นต้นไป ผ่านระบบ Zoom Video Conference ID: 4567898999 นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากพระคุณท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงนมัสการมาเพื่อขออาราธนาเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ ตามวันเวลาดังกล่าว

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุธะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปณยณก

โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๕๖๗๗๒๐๒



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ โทร.โทรสาร ๐ - ๓๕๒๕ - ๘๐๐๐ (ภายใน ๘๒๐๐)

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๑๓๓๕

วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยณนก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดในสังกัดศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดมหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอเชิญท่านเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดในสังกัดศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔ เวลา ๑๓.๐๐ น. เป็นต้นไป ผ่านระบบ Zoom Video Conference ID: 4567898999 นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ ตามวันและเวลาดังกล่าว

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยณนก

โทรศัพท์ติดต่อ: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ โทร.โทรสาร ๐ - ๓๕๒๕ - ๘๐๐๐ (ภายใน ๘๒๐๐)

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๑๓๔

วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.พีเชฐ ทั้งโด อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยณนก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดในสังกัดศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอเชิญท่านเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดในสังกัดศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘ เวลา ๑๓.๐๐ น. เป็นต้นไป ผ่านระบบ Zoom Video Conference ID: 4567898999 นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ ตามวันและเวลาดังกล่าว

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุธะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยณนก

โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ โทร.โทรสาร ๐ - ๓๕๒๔ - ๘๐๐๐ (ภายใน ๘๒๐๐)

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๑๓๙

วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.อภิญญา ฉัตรช่อฟ้า ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยณนก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดในสังกัดศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้อย่างดี จึงใคร่ขอเชิญท่านเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดในสังกัดศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘ เวลา ๑๓.๐๐ น. เป็นต้นไป ผ่านระบบ Zoom Video Conference ID: 4567898999 นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ ตามวันและเวลาดังกล่าว

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพล สุธะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยณนก

โทรศัพท์ติดต่อ: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ โทร.โทรสาร ๐ - ๓๕๒๔ - ๘๐๐๐ (ภายใน ๘๒๐๐)

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๑๓๔

วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอนก โยอินทร์ อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยณนก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดในสังกัดศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเชิญท่านเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้ชิดในสังกัดศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘ เวลา ๑๓.๐๐ น. เป็นต้นไป ผ่านระบบ Zoom Video Conference ID: 4567898999 นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ ตามวันและเวลาดังกล่าว

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยณนก

โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๑๐๓



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชรัตนโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอลำทะเมนชัย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๓๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

๘ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)
นมัสการ พระครูสังฆรักษ์อนันต์ สุทธิมน, ดร. ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดบางชัน รองประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยตำบลคลองหนึ่ง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดปทุมธานี
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กำหนดการ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. เอกสารประกอบการสนทนากลุ่ม จำนวน ๑ เล่ม

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยณนก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขออาราธนาพระคุณท่านเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘ เวลา ๑๓.๐๐ น. เป็นต้นไป ผ่านระบบ Zoom Video Conference ID: 4567898999 นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากพระคุณท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงน้อมสกราบเพื่อขออาราธนาเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ ตามวันและเวลาดังกล่าว

ขอนมัสการด้วยความเคารพอย่างสูง

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยณนก
โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๑๐๓



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชมงคลโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอนิคมพัฒนา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

๘ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)
เรียน พล.อ.ต. นพ.โกสรวรดิติ ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตำบล
คลองสอง อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กำหนดการ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. เอกสารประกอบการสนทนากลุ่ม จำนวน ๑ เล่ม

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยณนก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่
เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดู
หลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณา
แล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเชิญท่านเข้าร่วมการสนทนา
กลุ่ม เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยในสังกัดศูนย์
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘ เวลา
๑๓.๐๐ น. เป็นต้นไป ผ่านระบบ Zoom Video Conference ID: 4567898999 นิสิตหลักสูตรปรัชญา
ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจัก
ได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ ตามวันและเวลาดังกล่าว

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยณนก
โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๕๖๖-๗๒๐๒

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๑๐๓



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชรัตนโมลี (นคร เขมรปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอนิคมพัฒนา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๒๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

๘ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)
เรียน ดร.ภูษิสต์ ศรีเจริญ รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยพิษณุโลก ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ภาคประชาชน เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กำหนดการ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. เอกสารประกอบการสนทนากลุ่ม จำนวน ๑ เล่ม

เนื่องด้วย นายอรุณ นามสกุล ปุณยนก รหัสประจำตัวนิสิต ๒๖๐๑๐๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่
เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณา
แล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเชิญท่านเข้าร่วมการสนทนา
กลุ่ม เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยในสังกัดศูนย์
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘ เวลา
๑๓.๐๐ น. เป็นต้นไป ผ่านระบบ Zoom Video Conference ID: 4567898999 นิสิตหลักสูตรปรัชญา
ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจัก
ได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ ตามวันและเวลาดังกล่าว

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล ส่วยพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณ นามสกุล
โทรศัพท์: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๑๐๓



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชมณเฑียรโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

๘ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)
เรียน ดร.ณัย เทียนพุ่ม ที่ปรึกษาธุรกิจอิสระ และ กรรมการบริหารหลักสูตรประกาศนียบัตร
ธรรมาภิบาลสำหรับผู้บริหารระดับกลาง สถาบันพระปกเกล้า
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กำหนดการ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. เอกสารประกอบการสนทนากลุ่ม จำนวน ๑ เล่ม

เนื่องด้วย นายอรุณัฐ นามสกุล ปุณยณนก รหัสประจำตัวนิสิต ๒๖๐๑๑๐๔๒๒๓ นิสิตหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่
เกลี่ยในสังกัดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณา
แล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเชิญท่านเข้าร่วมการสนทนา
กลุ่ม เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยในสังกัดศูนย์
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี” ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘ เวลา
๑๓.๐๐ น. เป็นต้นไป ผ่านระบบ Zoom Video Conference ID: 4567898999 นิสิตหลักสูตรปรัชญา
ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจัก
ได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ ตามวันและเวลาดังกล่าว

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล ส่วยพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายอรุณัฐ ปุณยณนก
โทรศัพท์ติดต่อ: ๐๘๑-๘๔๖-๗๒๐๒

ภาคผนวก ญ

ประมวลภาพจากการสนทนากลุ่ม



 **การสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)**

การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของ
ผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
จังหวัดปทุมธานี

**BUDDHIST INTEGRATION TO PROMOTE POTENTIAL OF THE
MEDIATOR IN PUBLIC SECTOR DISPUTE MEDIATION CENTER
IN PATHUM THANI PROVINCE**



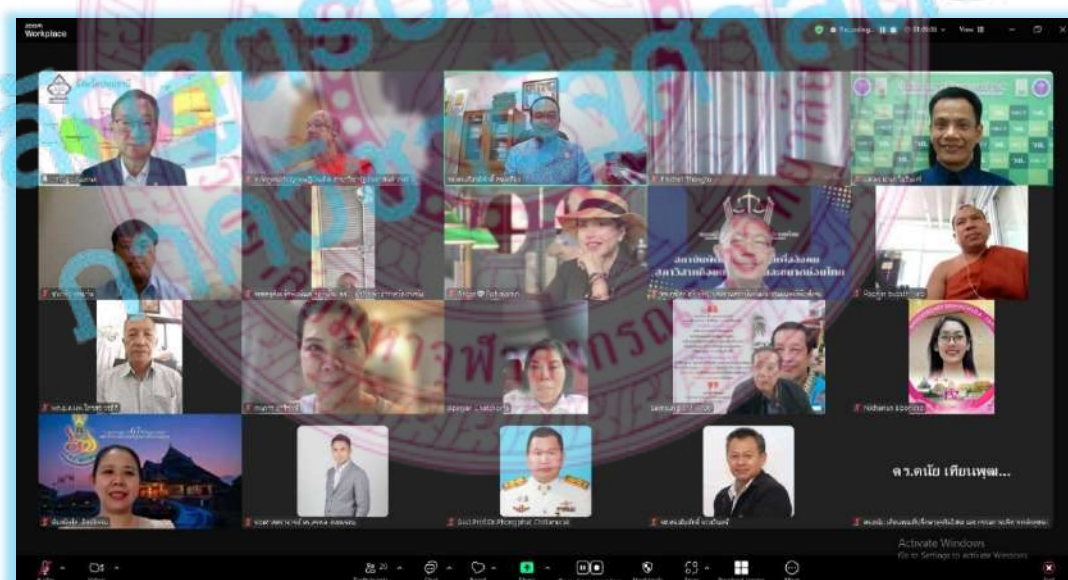
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

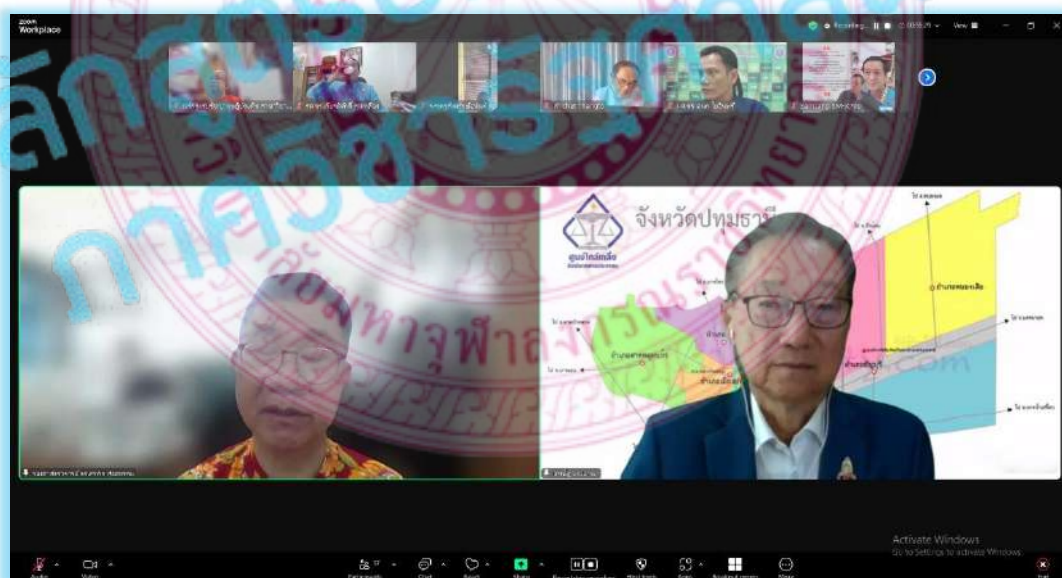
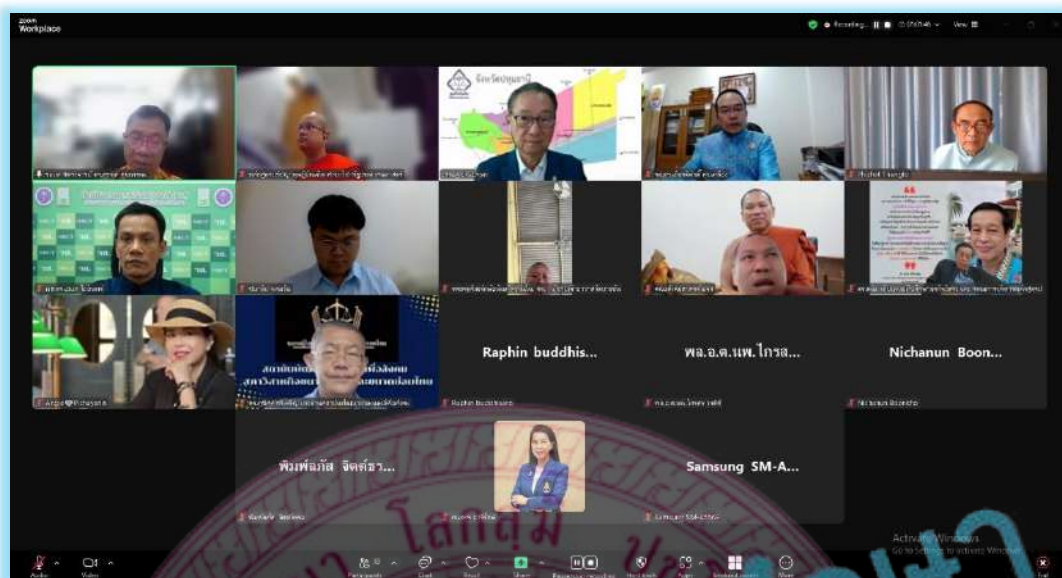
วันพฤหัสบดีที่ ๑๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔
เวลา ๑๓.๐๐ น. เป็นต้นไป

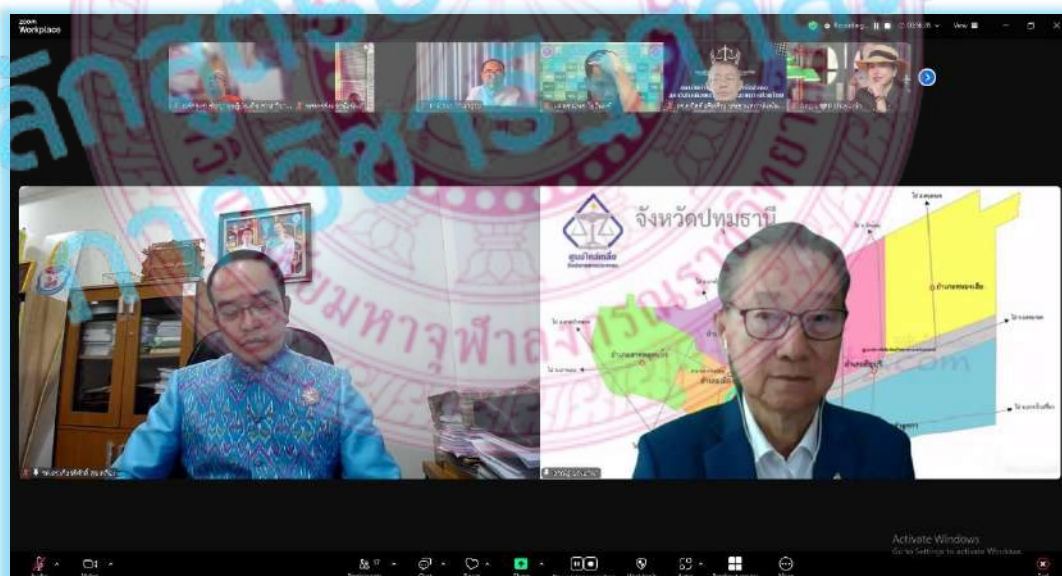
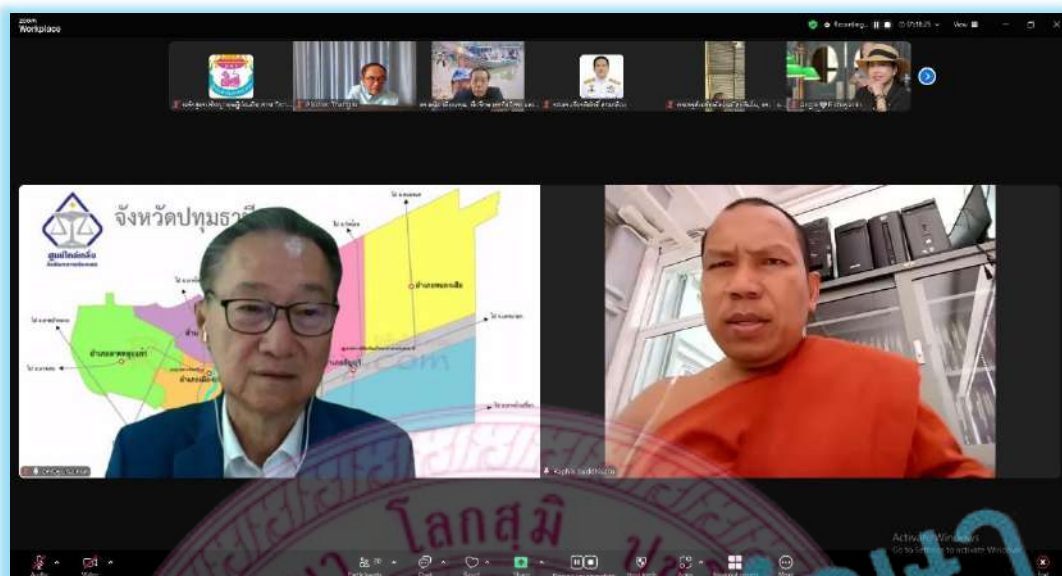
ผ่านระบบออนไลน์ ZOOM Video Conferencing
ID: 4567898999

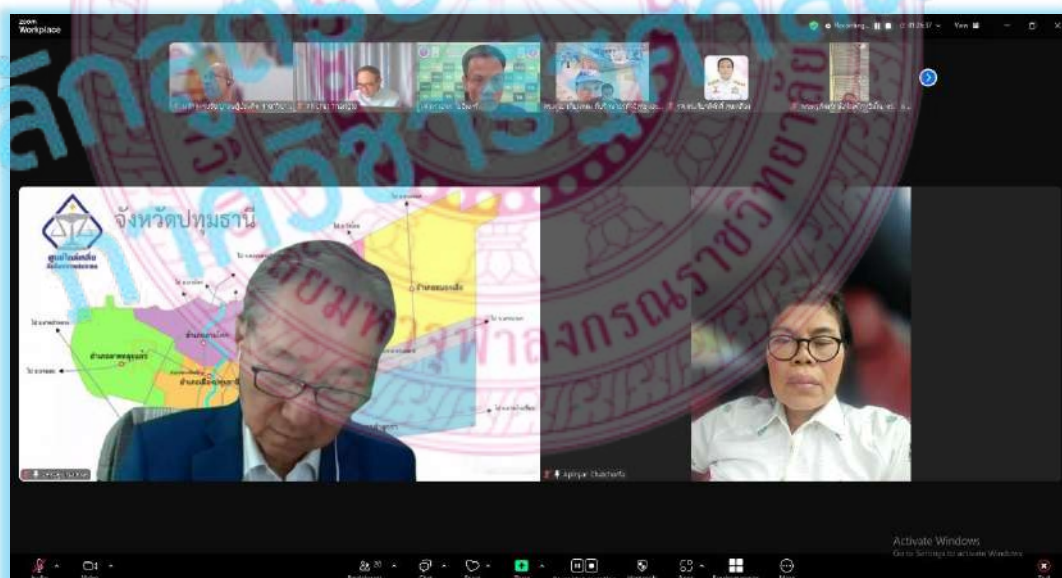
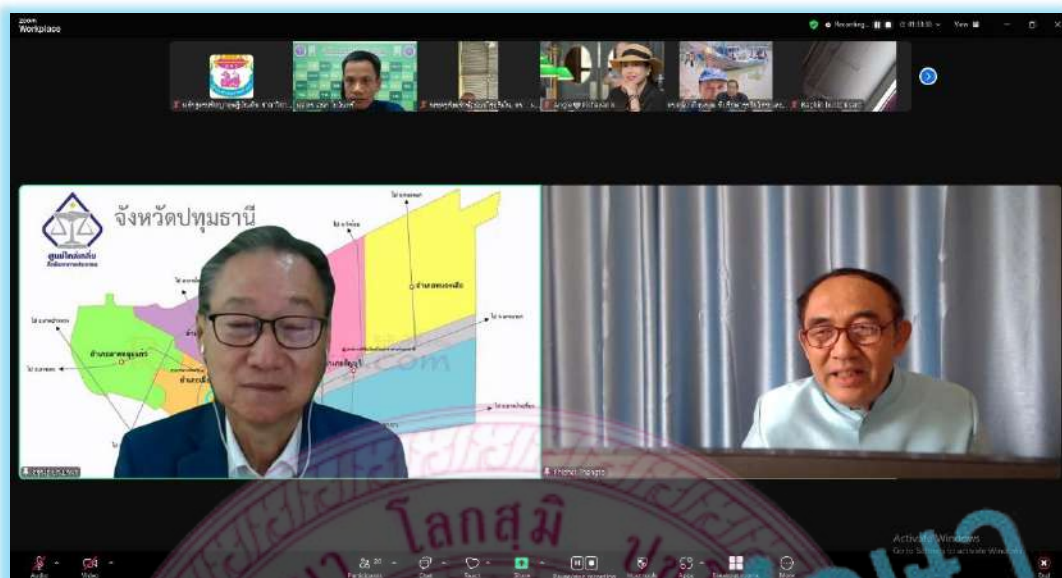
นายอรุณรัฐ ปุณยกรนก
๒๖๐๑๑๐๔๒๒๓

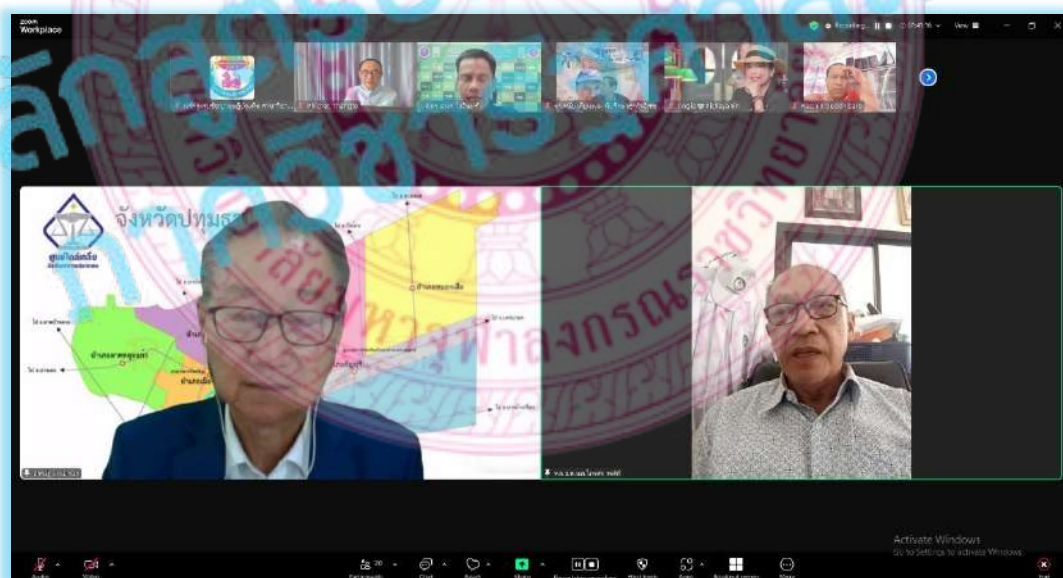
Microsoft Windows

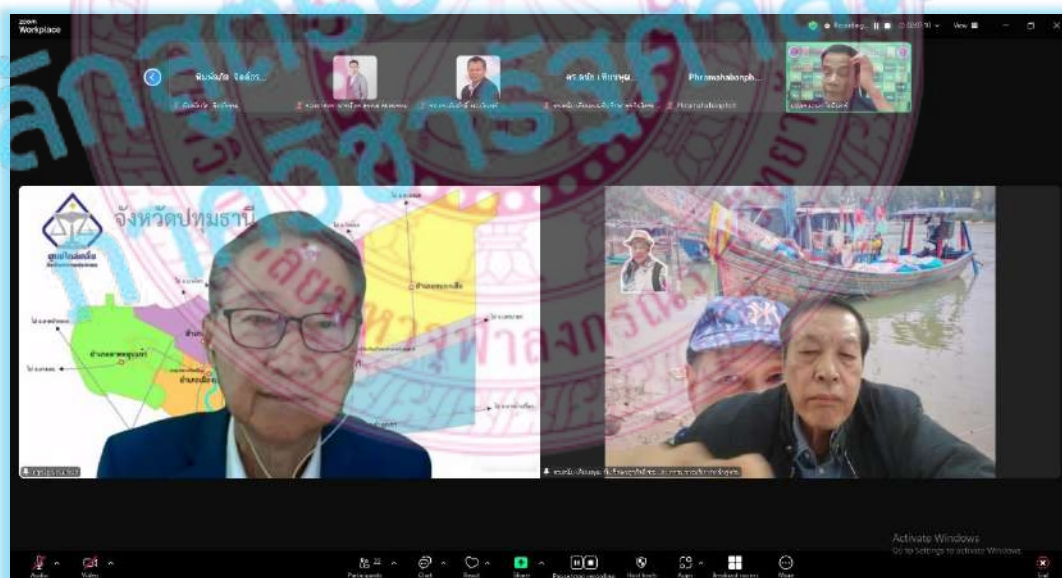












ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ นามสกุล : นายอรุณัฐ ปุณยกนก
วัน เดือน ปี เกิด : วันที่ ๔ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๗

การศึกษา

พ.ศ. ๒๕๑๕ : มัธยมศึกษา โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย
พ.ศ. ๒๕๑๙ : วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (ไฟฟ้า กำลัง) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. ๒๕๔๕ : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. ๒๕๖๗ - ปัจจุบัน : ผู้ใกล้เคียง ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน
กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม
พ.ศ. ๒๕๕๘ - ปัจจุบัน : กรรมการ สมาคมปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. ๒๕๖๐ - ปัจจุบัน : รองประธานอาวุโส สมาคมสภาวิชาชีพขนาดกลางและขนาดย่อมไทย
พ.ศ. ๒๕๕๙ - ปัจจุบัน : กรรมการผู้จัดการ บริษัท โกรว์อิง แคป จำกัด
พ.ศ. ๒๕๕๔ - ปัจจุบัน : กรรมการ บริษัท กนกสิน เอ็กสพอร์ต อิมพอร์ต จำกัด
พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๕๙ : รองกรรมการผู้จัดการ บริษัท กนกสิน เอ็กสพอร์ต อิมพอร์ต จำกัด
พ.ศ. ๒๕๓๔ - ๒๕๔๔ : ผู้จัดการโรงงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเซ็นทรัล จำกัด
พ.ศ. ๒๕๓๒ - ๒๕๓๓ : ผู้จัดการโรงงาน บริษัท เจียไต๋ผู้ใจ จำกัด ในเครือ ซีพีกรุ๊ป (ประเทศจีน)
พ.ศ. ๒๕๑๙ - ๒๕๓๑ : ผู้จัดการวิศวกรรม บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเซ็นทรัล จำกัด

ผลงานทางวิชาการ

: อรุณัฐ ปุณยกนก. (๒๕๖๘). “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี”. วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมการปริทัศน์. ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๔ (กรกฎาคม - สิงหาคม ๒๕๖๘).

: บทความวิชาการ

: อรุณัฐ ปุณยกนก. (๒๕๖๗). “แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย : การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อความสำเร็จ”. วารสารบัณฑิตศึกษาวิชาการ. ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๔ (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๗) : ๔๒ - ๔๙.

: อรุณัฐ ปุณยกกนก, เวณ สุธีริช ชัม. (๒๕๖๘). “หลักพุทธธรรมกับการทำ
ดิจิทัลรีเอนจิเนียริงในยุค New Normal”. วารสารวิชาการรัฐศาสตร์
และรัฐประศาสนศาสตร์. ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - กุมภาพันธ์
๒๕๖๘): ๘๓ - ๙๓.

: อรุณัฐ ปุณยกกนก. (๒๕๖๘). “รายงานดัชนีการรับรู้การทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๗
กับการแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันของไทย” วารสารวิชาการรัฐศาสตร์และ
รัฐประศาสนศาสตร์. ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๒ (มีนาคม - เมษายน ๒๕๖๘)
: ๖๓ - ๗๖.

ปีที่เข้าศึกษา

: ปีการศึกษา ๒๕๖๖

ปีที่สำเร็จศึกษา

: พ.ศ. ๒๕๖๘

ที่อยู่ปัจจุบัน

: เลขที่ ๑๗ ซอยพหลโยธิน ๒๔ แขวง ๔-๑ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล
เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

E-mail

: arunatpoon@gmail.com

