

การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงาน
ของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี*

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

อรุณัฐ ปุณยกกนก, เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง, สุรพล สุธะพรหม

Arunat Poonyakaok, Kiettisak Suklueang, Surapon Suyaprom

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding Author E-mail: arunatpoon@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี 2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี 3. นำเสนอการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ดำเนินการวิจัยเป็นแบบผสมวิธี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 193 คน โดยสุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด 371 คน การวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 รูปหรือคน และการสนทนากลุ่มเฉพาะ จำนวน 10 รูปหรือคน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิควิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1. ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย พบว่าหลักการส่งเสริมศักยภาพมีด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อศักยภาพ และหลักสาราณียธรรม 6 มี 2 ด้านที่ส่งผลต่อศักยภาพคือเมตตาโมกขกรรมและทวิญญูสามัญญตา และ 3. การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย พบว่ามีการนำหลักสาราณียธรรม 6 เข้ามาปฏิบัติเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยด้านเมตตากรรม ประพฤติดี ไม่เปิดเผยข้อมูลของแต่ละฝ่ายโดยไม่ได้รับอนุญาต

*Received June 3, 2025; Revised June 26, 2025; Accepted July 7, 2025

ด้านเมตตาวจีกรรม วาจาดี ใช้วาจาสุภาพในการพูดคุยเจรจา ด้านเมตตาโมกกรรม
ปรารภนาดี มีความตั้งใจเจรจาทำให้การไกล่เกลี่ยลุล่วงได้ดี ด้านสาธารณโภคี การรู้จัก
แบ่งปัน จัดสรรเวลาให้พูดอย่างเหมาะสม ด้านศีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ ปฏิบัติตาม
กฎระเบียบและจริยธรรม ด้านทวิภูมิสามัญญตา เห็นดีงาม การไกล่เกลี่ยช่วยยุติข้อพิพาทลด
ภาระการทำงานของศาล

คำสำคัญ: การบูรณาการ; หลักพุทธธรรม; ศักยภาพ; ผู้ไกล่เกลี่ย

Abstract

Objectives of this dissertation were: 1. To study mediator's Performance Potentials in Public Sector Dispute Mediation Center 2. To study the factors affecting the mediators' performance potentials in Public Sector Dispute Mediation Center and 3. To propose the Buddhadhamma integration for promoting potential of the mediator performance in Public Sector Dispute Mediation Center in Pathum Thani Province, conducted by the mixed-methods.

Findings were as follows: 1The mediators' performance potentials in Public Sector Dispute Mediation Center, by overall, was at the highest level, 2. Factors affecting the mediators' performance potentials, 3. Guidelines for Buddhadhamma Integration for promoting the mediators' performance potentials were as follows: 1. Training for mediation principles. Education, studying the administration of the mediation center, 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.

Keywords: Integration; Buddhadhamma; Potential; Mediator

บทนำ

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 (พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562, 2562) ถูกตราขึ้นเพื่อให้มีกระบวนการยุติหรือระงับข้อพิพาทก่อนการฟ้องร้องต่อศาลโดยผู้ไกล่เกลี่ย เป้าหมายของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็คือทำให้ข้อพิพาทยุติลงด้วยความพอใจของคู่กรณีทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการไกล่เกลี่ยมีทั้งที่ไกล่เกลี่ยได้สำเร็จและไม่สำเร็จ ปัญหาที่ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จมีหลายองค์ประกอบปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย เช่น ขาดความเป็นกลาง วางตนไม่เหมาะสม ขาดการเตรียมตัว ไม่เข้าใจประเด็นของข้อขัดแย้ง ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กฎหมายระบุ ในมาตรา 12 ของพระราชบัญญัตินี้กล่าวถึงจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ได้แก่ 1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม 2. เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง 3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว 4. ซื่อสัตย์สุจริต 5. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ 6. รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง 7. ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด หากผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม ก็จะเกิดความนับถือไว้วางใจในผู้ไกล่เกลี่ย การดำเนินการไกล่เกลี่ยก็จะมีโอกาสยุติข้อพิพาทได้มากขึ้น ปัญหาการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จเกิดในทุกพื้นที่ ทุกจังหวัดทั่วประเทศ จังหวัดปทุมธานีมีผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการขึ้นทะเบียนอนุญาตเป็นผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน 371 คน เท่ากับร้อยละ 14.8 ของทั้งประเทศซึ่งมีจำนวน 2,499 คน (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, 2567) จังหวัดปทุมธานีจึงเป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่มีผู้ไกล่เกลี่ยมาเหมาะสมแก่การท้าววิจัยศึกษา

พระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามัคคี คือหลักสาราณียธรรม 6 (ที.ปา. (ไทย) 11/317/257) (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) คือ ธรรมอันทำให้ระลึกถึงกัน ทำให้รักกัน ทำให้เคารพกัน ทำให้สงเคราะห์กัน ทำให้ไม่ทะเลาะวิวาทกัน ทำให้สามัคคีกัน ทำให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีอยู่ 6 ประการ ได้แก่ 1. เมตตาการุณกรรม ประพฤติดี 2. เมตตาจักรกรรม วาจาดี 3. เมตตาโมหกรรม ปราศจากกิเลส 4. สาธารณโภคี รู้จักแบ่งปัน 5. สีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ 6. ทิฐิสามัญญตา เห็นดีงาม ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหากนำหลักสาราณียธรรม 6 มาบูรณาการกับหลักการส่งเสริมศักยภาพ (Nadler, 1989) อันประกอบด้วย 1. ด้านการฝึกอบรม 2. ด้านการศึกษา 3. ด้านการพัฒนา เพื่อส่งเสริมศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยจะช่วยให้การดำเนินงานการไกล่เกลี่ยลุล่วงได้ดีขึ้น

จากข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ผลสรุปจากการศึกษาวิจัยของจังหวัดปทุมธานีย่อมจะเกิดประโยชน์ในการส่งเสริมศักยภาพผู้ไกล่เกลี่ยในจังหวัดปทุมธานีและสามารถนำไปเป็นตัวอย่างให้จังหวัด

อื่น ๆ ได้ อันจะทำให้ผู้ใกล้เคียงสามารถปฏิบัติงานใกล้เคียงได้ดีสามารถยุติข้อพิพาทได้ ทำให้สังคมเกิดความสงบสุข

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อนำเสนอการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

เป็นการวิจัยเป็นแบบผสมวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ และจัดการสนทนากลุ่มเฉพาะเพื่อสนับสนุนและยืนยันข้อมูลเชิงปริมาณ

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 ประชากร ผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี จำนวน 371 คน (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม, 2567)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 193 คน

2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 รูปหรือคน ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหาร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม จำนวน 3 คน กลุ่มผู้บริหารระดับสูงของ ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน 6 คน กลุ่มผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจำนวน 3 คน นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 3 คน นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 3 รูป

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนตามแนวคิดของ Likert (1967) สอบถามเกี่ยวกับ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. หลักการส่งเสริมศักยภาพ 3. หลักสารณียธรรม 6 และ 4. ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียง โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยผ่านการตรวจสอบมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.945

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใกล้เคียงจำนวน 193 ตัวอย่าง

4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 18 รูปหรือคน สรุปผลการสัมภาษณ์ จากนั้นจัดการสนทนากลุ่มเฉพาะ โดยเลือกผู้ทรงคุณวุฒิ 10 รูปหรือคน สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำเสนอเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มเฉพาะมาวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนาเพื่อสรุปความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลและสรุปผลการศึกษา

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ร้อยละ 60.1 เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.3 มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.9 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการเป็นผู้ใกล้เคียงส่วนใหญ่มีเวลาน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 31.1 และส่วนใหญ่ร้อยละ 56.5 ปฏิบัติหน้าที่ใกล้เคียงแล้ว 0-5 ราย

ตารางที่ 1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับ หลักการส่งเสริมศักยภาพ ในภาพรวม

ข้อ	หลักการส่งเสริมศักยภาพ	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านการฝึกอบรม	3.55	1.04	มาก
2	ด้านการศึกษา	3.94	0.84	มาก
3	ด้านการพัฒนา	3.99	0.80	มาก
ภาพรวมหลักการส่งเสริมศักยภาพ		3.81	0.89	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการส่งเสริมศักยภาพ จากตารางที่ 1 หลักการส่งเสริมศักยภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.81$, S.D.=0.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้านโดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการพัฒนา รองลงมาคือด้านการศึกษา และด้านการฝึกอบรมตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับ หลักสารณียธรรม 6 ในภาพรวม

ข้อ	หลักสารณียธรรม 6	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เมตตาทายกรรม ประพฤติดี	4.51	0.63	มากที่สุด
2	เมตตาวจีกรรม วาจาดี	4.55	0.64	มากที่สุด
3	เมตตาเมโนกรรม ปราธณาคี	4.60	0.57	มากที่สุด
4	สาธารณโภคี รู้จักแบ่งปัน	4.34	0.69	มาก
5	ศีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ	4.41	0.67	มาก
6	ทักขิสามัญญตา เห็นดีงาม	4.58	0.59	มากที่สุด
ภาพรวมหลักสารณียธรรม 6		4.50	0.63	มาก

จากตารางที่ 2 หลักสารณียธรรม 6 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.50$, $S.D.=0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้ด้านเมตตาเมโนกรรม ปราธณาคี รองลงมาคือ ด้านทักขิสามัญญตา เห็นดีงาม ด้านเมตตาวจีกรรม วาจาดี และด้านเมตตาทายกรรม ประพฤติดี ตามลำดับ อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านศีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ และด้านสาธารณโภคี รู้จักแบ่งปัน ตามลำดับ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับ ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้านโดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านการรักษาความลับที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=4.66$, $S.D.=0.57$) ด้านไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด ($\bar{X}=4.65$, $S.D.=0.57$) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ($\bar{X}=4.60$, $S.D.=0.54$) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X}=4.60$, $S.D.=0.58$) และด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อีสุระ ยุติธรรม ($\bar{X}=4.58$, $S.D.=0.60$) ตามลำดับ และพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการเข้าร่วมการใกล้เคียงข้อพิพาททุกครั้ง ($\bar{X}=4.48$, $S.D.=0.64$) และด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X}=4.47$, $S.D.=0.58$) ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี พบว่า

2.1 สมมติฐานที่ 1 หลักการส่งเสริมศักยภาพ ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียง 1 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ การฝึกอบรม โดยสามารถร่วมกันทำนายศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียง ได้ร้อยละ 12.6

2.2 สมมติฐานที่ 2 หลักสารณียธรรม 6 ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียง 2 ด้าน คือ เมตตาเมโนกรรม ปราธณาคี และทักขิสามัญญตา เห็นดีงาม

ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันทำนายศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย ได้ร้อยละ 85.1

3. การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี โดยใช้แนวทางหลักจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ทั้ง 7 ด้านประกอบด้วย 1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่แสดงท่าทีเอื้อประโยชน์ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง 2. เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ผู้ไกล่เกลี่ยเตรียมความพร้อมในการไกล่เกลี่ย เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยด้วยความใส่ใจ รับผิดชอบ 3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว พร้อมลงมือดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ทันที เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยตรงตามเวลาที่นัดหมาย 4. ซื่อสัตย์ สุจริต ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ไม่รับของกำนัลหรือผลประโยชน์จากคู่พิพาท 5. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ทั้งกายและวาจา ให้เกียรติทุกฝ่ายเสมอกัน แต่งกายสุภาพเรียบร้อย 6. รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง ไม่เปิดเผยข้อมูลของการไกล่เกลี่ย ไม่เปิดเผยความลับ 7. ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด ไม่ทำการชี้ขาดเอง และไม่ทำการขึ้นนำ

ในด้านการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพผู้ไกล่เกลี่ยโดยใช้หลักสาราณียธรรม 6 ด้าน มีดังนี้ 1. เมตตากายกรรม ประพฤติดี ไม่รับทำการงานใด ๆ ให้แก่คู่กรณี ไม่ยินยอมให้บุคคลภายนอกแทรกแซงการปฏิบัติงาน 2. เมตตาวจีกรรม วาจาดี ใช้วาจาสุภาพในการพูดคุยเจรจาไกล่เกลี่ย ใช้น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล มีเมตตา ใช้ถ้อยคำที่สร้างสรรค์ มีเหตุผล 3. เมตตาเมโนกรรม ปราศจากอคติ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความจริงใจมีความปรารถนาให้คู่กรณีตกลงกันได้ มีจิตใจอาสา จิตเสียสละ จริงใจ มีหัวใจโพธิสัตว์ สุทธิ ปัญญา เมตตา ขันติ 4. สาธารณโภคี การรู้จักแบ่งปัน จัดสรรเวลาให้พูดและแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมและพอเพียง แบ่งปันความรู้และประสบการณ์ 5. สีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ ปฏิบัติตามกรอบจริยธรรม ปฏิบัติตามระเบียบจริยธรรมอย่างเหมาะสม 6. ทิฐิสามัญญตา เห็นดีงาม มีความคิดเห็นที่ดีประนีประนอม ตั้งใจส่งเสริมความปรองดอง ช่วยให้คู่กรณีเข้าใจกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้านโดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านการรักษาความลับที่เกี่ยวข้อง เก็บรักษาข้อมูลข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย ด้านการไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ทำให้การไกล่เกลี่ยขาดความอิสระยุติธรรม และด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

ความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม ไม่เรียกร้อยรับทรัพย์สินใด ๆ อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ดำเนินการไกล่เกลี่ยตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด และด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ทำงานได้ลุล่วงครบถ้วนตามขั้นตอนตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของอุบลวรรณ ชันธธีรฤ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี : กรณีศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอบางแก้ว จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่าสามารถนำทฤษฎีหลักการบริหารจัดการ ตามแนวทางของหลักอริยสัจ 4 มาใช้ในการบริหารงาน และปฏิบัติเพื่อขจัดสาเหตุของปัญหาของศูนย์ไกล่เกลี่ยให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยและการบูรณาการการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานภายนอก ระหว่างภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคประชาสังคม เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายพันธมิตร

2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี สามารถอภิปรายผลการวิจัยดังนี้ 1. ด้านหลักการส่งเสริมศักยภาพ ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี 1 ด้าน คือการฝึกอบรม หลักการส่งเสริมศักยภาพสามารถทำนายศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยได้และสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า การฝึกอบรมส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย โดยมีการฝึกอบรมความรู้และทักษะตามหลักการไกล่เกลี่ยอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของพีระ อุดมกิจสกุล (2566) ได้วิจัยเรื่อง การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไพรัชนิไทย ดิสทริบิวชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่ากระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 2 ด้าน คือ ด้านการฝึกอบรม และด้านการพัฒนา 2. ด้านหลักสาราณียธรรม 6 ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี 2 ด้าน คือ เมตตามโนกรรม ปราธนาติ และทิวฐิสามัญญตาเห็นดีงาม ตามลำดับ หลักสาราณียธรรม 6 สามารถร่วมกันทำนายศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย และสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ด้านเมตตามโนกรรม ปราธนาติ หากคู่กรณีมีความตั้งใจที่จะเจรจาตกลงกันจะทำให้การปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยลุล่วงได้ง่าย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความจริงใจ ให้คู่กรณีตกลงกันได้ ด้านทิวฐิสามัญญตาเห็นดีงาม ช่วยลดภาระการทำงานของศาลและกระบวนการยุติธรรม ทำให้สังคมมีความสงบและสันติสุข สอดคล้องกับงานวิจัยของอรพิน ต้นติวิรุฬห์ (2566) ทำการวิจัยเรื่อง การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลเยาวชนและ

ครอบคลุมภาค 2 ผลการวิจัยพบว่าการบริหารจัดการโดยบูรณาการกับหลักสารานุกรม 6 เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัว ได้ผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวภาค 2 ด้านทฤษฎีสัมมัญญา เชื่อมั่นในหลักการร่วมกัน ด้านเมตตามโนกรรม เคารพความคิดผู้อื่น ยึดมั่นจริยธรรม

3. การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย 1. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม 2. เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง 3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว 4. ซื่อสัตย์สุจริต 5. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ 6. รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง 7. ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด โดยนำหลักสารานุกรม 6 เข้ามาบูรณาการ ประกอบด้วย 1. เมตตาภายกรรม ประพฤติดี 2. เมตตาวิจิตร วาจาดี 3. เมตตามโนกรรม ปราศจากกิเลส 4. สาธารณโภคี 5. สีสัมมัญญา อยู่ในกฎระเบียบ 6. ทฤษฎีสัมมัญญา เห็นดีงาม นอกจากนั้นยังนำหลักการส่งเสริมศักยภาพมาเป็นพื้นฐานในการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย 1. ด้านการฝึกอบรม 2. ด้านการศึกษา 3. ด้านการพัฒนา สอดคล้องกับงานวิจัยของรวิภัทร ประภานัน (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การส่งเสริมจริยธรรมเชิงพุทธของผู้ประนีประนอมศาลอาญา ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของผู้ประนีประนอมศาลอาญา 4 ด้าน ประกอบด้วย การรักษามาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้ ยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพ การยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง การยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม

องค์ความรู้จากการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จึงสรุปได้ว่าบรรลุตฤประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ข้อ คือ ได้ศึกษาศักยภาพ และปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยและได้นำเสนอการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ย มีผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัยอธิบายได้ดังนี้ 1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ เป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม ให้โอกาสคู่กรณีเท่าเทียมกัน ไม่เอื้อประโยชน์ฝ่ายใดฝ่าย หนึ่ง 2. เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ตามเวลานัด ไกล่เกลี่ยด้วยตนเองและ ต่อเนื่อง 3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ทำงานลุล่วงครบถ้วนตามขั้นตอน ดำเนินการ ไกล่เกลี่ยทันที กำหนดขั้นตอนให้ถูกต้อง 4. ซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับของกำนัลหรือผลประโยชน์ ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน มีความประพฤติซื่อสัตย์สุจริต 5. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ใช้กิริยาจาที่สุภาพ มีอัธยาศัยดีงาม 6. รักษาความลับที่เกี่ยวข้อง ไม่เผยแพร่ข้อมูลการ ไกล่เกลี่ย 7. ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาด ไม่ทำตัวเป็นผู้ตัดสิน ไม่ชี้ขาดเอง

ไม่ขึ้นนำ หลักสารานุกรม 6 ที่ส่งผลต่อการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียง มี 2 ด้านคือ เมตตามโนกรรม ปราบปราม มีจิตอาสา หัวใจโพธิสัตว์ สุทธิ ปัญญา เมตตา ขันติ และทิวาสัมมัญญา เห็นดีงาม มีใจเปิดกว้างเป็นกลาง ประณีประนอม โปร่งดอง โดยหลักการส่งเสริมศักยภาพ ที่มีผลต่อการส่งเสริมคือด้านการฝึกอบรม ฝึกอบรมความรู้ และทักษะอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ควรส่งเสริมการฝึกอบรม มีการวางแผน ในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ มีการติดตามประเมินผล การฝึกอบรมต่อเนื่อง ส่งเสริมให้ผู้ใกล้เคียงศึกษาต่อในวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น
2. ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ควรมีการส่งเสริมให้มีการใช้หลัก สารานุกรม 6 เพื่อส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสาธารณโภคิ รู้จักแบ่งปัน ด้านศีลสามัญญตา อยู่ในกฎระเบียบ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ควรส่งเสริมให้ผู้ใกล้เคียงเข้าร่วม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยตนเองทุกครั้ง เพื่อช่วยลดปัญหาความขัดแย้งลงได้
2. ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ควรส่งเสริมให้ผู้ใกล้เคียงเข้าร่วม การไกล่เกลี่ยตรงตามเวลาที่กำหนดนัดหมาย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว
3. ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ควรส่งเสริมให้ผู้ใกล้เคียงควบคุมเวลาใน การไกล่เกลี่ยจะทำให้การทำงานลุล่วงครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการทำงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อ พิพาทภาคประชาชน เพื่อเป็นบทเรียนสำหรับจัดอบรมให้ผู้ใกล้เคียงได้ศึกษา
2. ควรมีการทำวิจัยศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารศูนย์ใกล้เคียงข้อ พิพาทภาคประชาชนที่มีจำนวนคดีไกล่เกลี่ยมาก ๆ และมีอัตราสถิติดำเนินการไกล่เกลี่ย ได้สำเร็จสามารถยุติข้อพิพาทได้สำเร็จสูง เพื่อนำผลวิจัยมาพัฒนาการบริหารงานศูนย์ อื่น ๆ ด้วย
3. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาค ประชาชน ให้เป็นวิชาชีพผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อยกระดับการทำงานของศูนย์ใกล้เคียงให้มีมาตรฐาน มีการควบคุมประสิทธิภาพและจรรยาบรรณของผู้ไกล่เกลี่ย

เอกสารอ้างอิง

- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม. (2567). *บัญชีรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ย*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2567, จาก <https://emediation.rlpd.go.th/mediator/listing>
- พีระ อุดมกิจสกุล. (2566). *การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย ดิสทริบิวชัน จำกัด (ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วรภัทร ประภาณัน. (2565). *การส่งเสริมจริยธรรมเชิงพุทธของผู้ประนีประนอมศาลอาญา (ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อรพิน ตันติวิรุฬห์. (2566). *การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวภาค 2 (ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อุบลวรรณ ชันธหิรัญ. (2565). *รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี: กรณีศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสวาย อำเภอบางคนที จังหวัดศรีสะเกษ (ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา)*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562. (2562, 22 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก. หน้า 4-5.
- Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. New York: Wiley & Son.
- Nadler, L. (1989). *Corporate Human Resource Development*. New York: Van Nostrand Reinhold Company.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed). New York: Harper and Row.