

	หน้า
คำนำ	
ส่วนที่ 1 การไกล่เกลี่ย	1
ความนำ	3
ตอนที่ 1 ข้อควรรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย	7
○ ความหมายของคำว่า การไกล่เกลี่ย	9
○ ทำไมต้องไกล่เกลี่ย	19
○ ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย	31
ตอนที่ 2 กฎหมายกับการไกล่เกลี่ย	41
○ กฎหมายที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย	43
○ นัยกฎหมายกับการไกล่เกลี่ย	59
○ ผู้ไกล่เกลี่ยควรรู้กฎหมายหรือไม่	63
ตอนที่ 3 บทบาทผู้ไกล่เกลี่ย	75
○ รูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ควรรู้	77
○ บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย ตามกระบวนการไกล่เกลี่ย	87
ส่วนที่ 2 หลักการ แนวคิด และกฤษฎีที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย	95
ความนำ	97
ตอนที่ 1 หลักการเจรจาที่ผู้ไกล่เกลี่ยควรรู้	99
○ หลักคิดเรื่องการไกล่เกลี่ย	101
○ องค์ประกอบ 7 ประการ ในการไกล่เกลี่ย	105
○ การเจรจาบนพื้นฐานของอำนาจ สิทธิ และผลประโยชน์	123
○ ไม่มีความขัดแย้งใด เกิดในที่ว่าง	133

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2 เครื่องมือแก้ปัญหาและหาทางออกที่คน	137
○ ทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์	139
○ พฤติกรรมการแก้ปัญหาของคู่กรณี	149
○ การสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง	157
ตอนที่ 3 เครื่องมือแก้ปัญหาและหาทางออกที่ปัญหา	171
○ ลำดับขั้นตอนการแก้ปัญหา	173
ที่นำไปสู่ความพึงพอใจ	
○ ให้คู่กรณีได้เจรจาตรงกับต้นตอปัญหา	181
○ การแก้ปัญหาโดยเน้นที่ผลประโยชน์	189
ไม่ใช่จุดยืน	
ส่วนที่ 3 กระบวนการไกล่เกลี่ย	197
ความนำ	199
ตอนที่ 1 การเตรียมการไกล่เกลี่ย	201
○ ภาพรวมของกระบวนการไกล่เกลี่ย	203
○ การพิจารณาถึงความขัดแย้ง	209
เข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย	
○ การคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย	215
○ การวิเคราะห์ความขัดแย้ง	223
○ การออกแบบกระบวนการไกล่เกลี่ย	241
○ การกำหนดแผนงานการไกล่เกลี่ย	259
○ การจัดการทางกายภาพ	269
ตอนที่ 2 การเปิดประชุมไกล่เกลี่ย	277
○ ผู้ไกล่เกลี่ยกล่าวเปิดประชุม	279
○ สรุปการกล่าวเปิดประชุมของผู้ไกล่เกลี่ย	312
○ ตัวอย่างคำกล่าวเปิดประชุมของผู้ไกล่เกลี่ย	316

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 การรวบรวมข้อมูลและสร้างทางเลือก	321
○ คู่มือกรณีก้าวเปิดการเจรจา	323
○ ร่วมกันกำหนดประเด็นและทางเลือก	331
○ เริ่มเจรจาในแต่ละประเด็น	337
○ แยกประชุมไกล่เกลี่ย	343
ตอนที่ 4 การแก้ปัญหาและหาทางออก	349
○ การประเมินทางเลือกในแต่ละประเด็นที่ละเอียด	351
○ วิธีการแก้ปัญหาและหาทางออก	363
ตอนที่ 5 การปิดประชุมไกล่เกลี่ย	377
○ กรณีตกลงกันได้	381
○ กรณีตกลงกันไม่ได้	387
ส่วนที่ 4 เทคนิคการไกล่เกลี่ย	393
ความนำ	395
○ การค้าข้ามความขัดแย้ง	399
○ การสร้างภาพความสำเร็จ	407
ส่วนที่ 5 การทำข้อตกลง	413
ความนำ	415
ตอนที่ 1 ข้อควรรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำข้อตกลง	419
○ ลักษณะของข้อตกลง	421
○ แนวทางการทำข้อตกลง	429
○ บทบาทผู้ไกล่เกลี่ยในการทำข้อตกลง	435
○ กฎหมายที่ใช้บังคับข้อตกลง	439

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2 การทำสัญญาประนีประนอมยอมความ	447
○ ลักษณะ วิธีการ และผลของการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ	449
ส่วนที่ 6 ภาคผนวก	489
ตอนที่ 1 บทความ	491
○ มุมมองหนึ่งของการไกล่เกลี่ยในสถานศึกษา	493
○ การบริหารจัดการคดีตามแนวคิดเรื่องปรองดองสัมพันธ์ของศาลยุติธรรม	501
○ ขอบเพียงคลอด แต่ทำหมั้นแถมให้คงไม่ต่างกัน	506
○ ฝ่าวิกฤติ ฝ่าตัดต่อกระฉกโรงพยาบาลขอนแก่น	523
○ สัมพันธภาพคือ หัวใจ ของการไกล่เกลี่ย	537
ตอนที่ 2 ข้อกำหนด กฎหมาย และระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการไกล่เกลี่ย	547
○ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ.2554	549
○ กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ.2553	565
○ กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ.2553	575

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

- ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. 2555 581

๒๕ ประวัติผู้เขียน

592

สำหรับเพื่อการศึกษาและการอ้างอิงเท่านั้น
For educational use and reference only