

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1) วิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของผู้ไกล่เกลี่ย (2) พัฒนารูปแบบการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของผู้ไกล่เกลี่ย (3) ประเมินรูปแบบการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของผู้ไกล่เกลี่ย และ(4) รับรองรูปแบบการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะใน 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด สระแก้ว ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี และนครนายก

มีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักและกลุ่มผู้เชี่ยวชาญประเมินและรับรองรูปแบบเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลทั้งในเชิงบริหารงาน ปฏิบัติงาน ตลอดจนทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยผู้พิพากษา และเจ้าหน้าที่ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงด้วยเทคนิคแบบสโนว์บอล และใช้แบบสัมภาษณ์ปลายเปิดแบบไม่มีโครงสร้างทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 8 คน และใช้แบบสอบถาม จำนวน 18 คน โดยประยุกต์ใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟายเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยในปัจจุบันมุ่งเน้นที่การฝึกอบรมสัมมนา ในขณะที่ผู้ไกล่เกลี่ยมีความต้องการในการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมที่เป็นรูปธรรมจากการจัดตั้งเป็นชมรมผู้ประนีประนอม แต่ยังมีลักษณะการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมที่ชัดเจนและแนวทางในการพัฒนาในอนาคต ควรมุ่งเน้นที่กิจกรรมที่สร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมให้เกิดขึ้น

2. รูปแบบการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของผู้ไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับข้อกับหลักการ 4 หลักการ ดังนี้

2.1 หลักการคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ได้แก่ ภาวะผู้นำ การสื่อสารที่ดี ความรอบรู้แห่งตน รูปแบบความคิดในใจที่เปิดกว้าง และความคิดเชิงระบบ

2.2 หลักการการเรียนรู้ ได้แก่ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้จากประสบการณ์ การเรียนรู้จากการปฏิบัติ การเรียนรู้จากสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน และการเรียนรู้วิธีเรียนรู้

2.3 หลักการการจัดการความรู้ ได้แก่ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บรักษาความรู้ การวิเคราะห์และกลั่นกรองความรู้ การถ่ายโอนและแบ่งปันความรู้ และการนำความรู้ไปใช้และทำให้ถูกต้อง

2.4 หลักการการเป็นชุมชนนักปฏิบัติ ได้แก่ หัวข้อความสนใจ/ความชำนาญอย่างเดียวกัน การมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง และการมีแนวปฏิบัติร่วมกัน

3. ผลการประเมินรูปแบบการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของผู้ไกล่เกลี่ย สรุปได้ว่า หลักการคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลและหลักการการเรียนรู้เป็นพฤติกรรมที่พึงมีในการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของผู้ไกล่เกลี่ย ส่วนหลักการการจัดการความรู้เป็นพฤติกรรมที่พึงเป็นไปในทางปฏิบัติเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของผู้ไกล่เกลี่ย และหลักการการเป็นชุมชนนักปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่พึงปฏิบัติในการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของผู้ไกล่เกลี่ย

4. สำหรับผลการรับรองรูปแบบการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของผู้ไกล่เกลี่ยว่า ถ้านำกระบวนการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของผู้ไกล่เกลี่ยไปปฏิบัติ จะก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย มี 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการเตรียมความพร้อม ขั้นตอนการรวมตัว และขั้นตอนการส่งเสริมซึ่งกันและกัน พบว่าในแต่ละขั้นตอนถ้านำไปปฏิบัติจะก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยในระดับมากและมากที่สุด

In this dissertation, the researcher conducts (1) a content analysis of research concerning team learning by mediators. In addition, the researcher (2) developed a team learning model for mediators. Furthermore, (3) this team learning model for mediators is evaluated. Moreover, (4) the researcher obtains approval for this team learning model for mediators. Finally, it should be mentioned that this research inquiry was only conducted in the eight provinces of Chon Buri, Rayong, Chanthaburi, Trat, Sa Kaeo, Chachoengsao, Prachin Buri, and Nakhon Nayok.

The researcher utilized two groups with the requisite knowledge, ability and experience to evaluate and approve the model developed by the researcher. These groups consisted of a group key informants and one of experts who had

been closely connected with mediation proceedings under the aegis of courts as judges, mediators, or officials in the areas of administration, proceedings, and actual mediation in cases at dispute.

In collecting data, the researcher used the snowball technique of the purposive sampling method and conducted unstructured open-ended interviews. Furthermore, in-depth interviews were conducted with eight subjects and a questionnaire was used to collect data from eighteen additional subjects. The Delphi technique was used as an instrument of research to collect data. Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of median, mode, quartile range, mean, and standard deviation.

Findings are as follows:

1. At present, the focus of mediators is on being trained and on participating in seminars. Meanwhile, mediators have the need to absorb team learning in a concrete manner. They have established a club for mediators in which team learning is overtly practiced. In respect to guidelines, future development should stress activities which directly contribute to the fostering of team learning.

2. The team learning model of mediators developed by the researcher incorporates the following four principles:

- 2.1 The principle of valorized personal characteristics, viz. leadership; good communication; well-roundedness; open-mindedness; and systematic thinking.

2.2 The principle of learning, which involves self-learning; learning from experience; learning from practice; learning from current situations; and learning the method of how to continue learning.

2.3 The principle of knowledge management, which is divided into the search for knowledge; creating knowledge; knowledge storage; analyzing and filtering knowledge; knowledge transfer and sharing; and accuracy in knowledge implementation.

2.4 The principle of being a community practitioner, which requires addressing issues of concern with expertise, unceasing responsiveness, and the mutual putting into practice of guidelines.

3. In the course of evaluating this team learning model for mediators, the researcher found that the principle of valorized personal characteristics and the principle of learning should be internalized and should thus govern desirable behaviors in mediators involved in team learning. The principle of knowledge management should also be inculcated as it should govern the best possible behaviors of mediators engaged in team learning. The principle of fostering development as a community practitioner should become part and parcel of behaviors practiced in team learning by mediators.

4. In respect to the approval of this team learning model for mediators, it was found that the team learning model for mediators is conducive to better mediator performance in three respects when put into actual practice. These three steps are the step of preparation, the step of assembling pertinent information, and the step of mutual application to the case at hand. It was also found that the implementation of each step was conducive to better performance by the mediators at a high to the highest level.