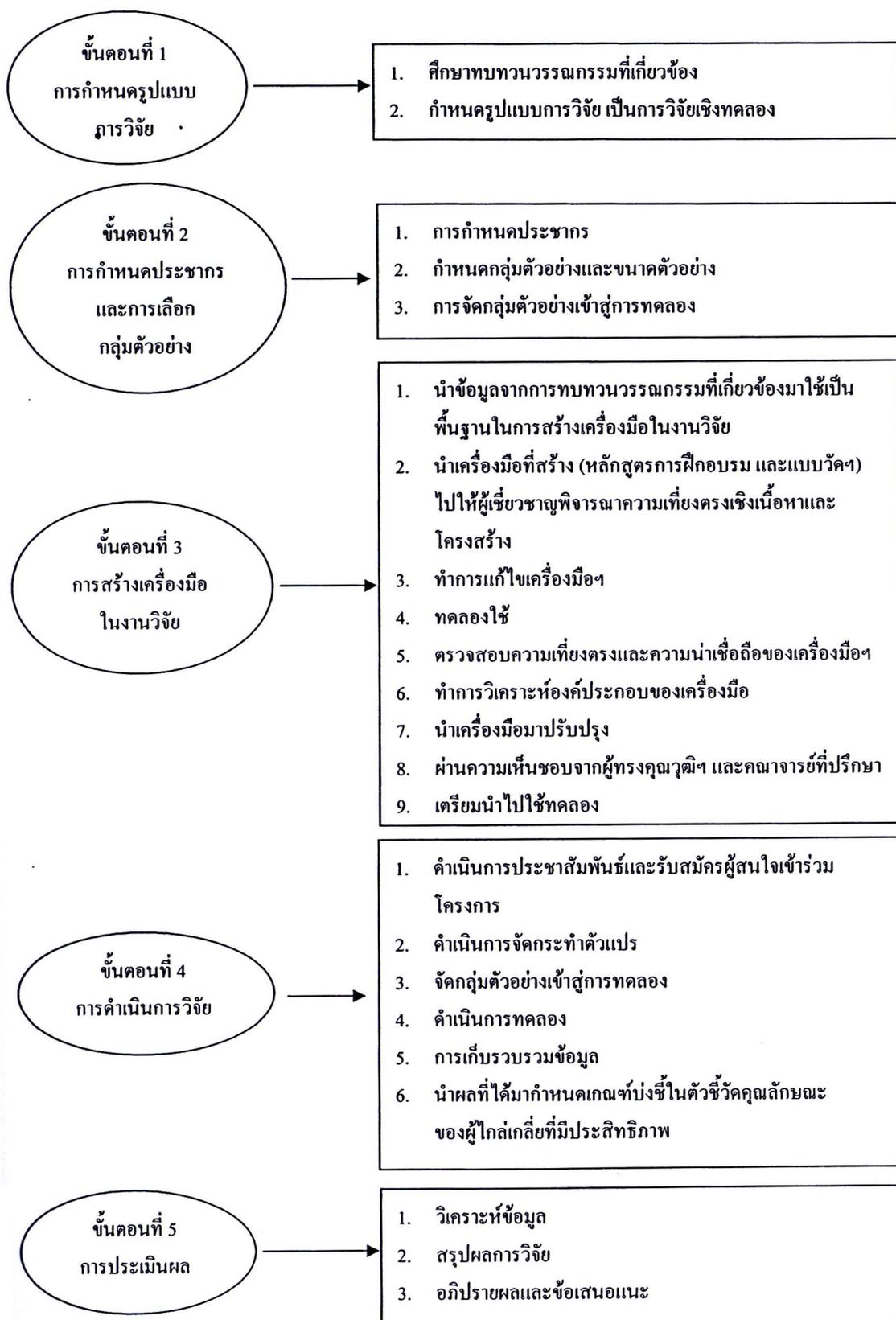


บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (true-experimental field study research) เพื่อสร้าง และศึกษาผลของการใช้ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ และหลักสูตรการฝึกอบรมทักษะการใกล้เคียงที่เหมาะสมกับองค์การที่ดำเนินการในประเทศไทย ผู้วิจัยเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามหัวข้อดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. การดำเนินการวิจัย: ขั้นตอนการทดลองและการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การประเมินผล



ภาพ 12 วิธีดำเนินการวิจัย 5 ขั้นตอน

รูปแบบการวิจัย

ในการวิจัยเชิงทดลองทางสังคมศาสตร์ มักพบว่ามีความแปรแทรกซ้อนที่กระทบต่อความเที่ยงตรงภายในของงานวิจัย (threats to internal validity) โดยตัวแปรแทรกซ้อนบางตัวแปรไม่สามารถกำจัด หรือควบคุมโดยผู้วิจัย ซึ่งอาจส่งผลถึงความเที่ยงตรงในผลที่ได้รับจากการทดลอง (internal validity) และความเที่ยงตรงในการนำเอาผลไปใช้อ้างอิง (external validity) (Cook, Campbell, & Peracchio, 1990, p. 505) ดังนั้นการควบคุมตัวแปรแทรกซ้อน จึงเป็นหัวใจหลักของการวิจัยเชิงทดลองเพื่อให้ผลการทดลองเป็นที่ยอมรับได้ในงานวิจัย (Sackett & Larson, 1990, pp. 444-448)

ตัวแปรแทรกซ้อน (confounding extraneous variables) ที่พบได้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทได้แก่ (1) ตัวแปรแทรกซ้อนที่มีผลต่อความเที่ยงตรงภายใน (threats to internal validity) ประกอบด้วย ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง หรือจากสถานการณ์ที่เกิดจากการทดลอง และตัวแปรแทรกซ้อนที่เกิดจากการทำแบบวัดก่อนการทดลอง (สุวิมล ตีรกานันท์, 2546, หน้า 344; Sackett & Larson, 1990, pp. 445-446) และ (2) ตัวแปรแทรกซ้อนที่มีผลต่อความเที่ยงตรงในการนำผลวิจัยไปใช้จริง (threats to external validity) ที่เกิดจากปัจจัยแวดล้อมภายนอกการทดลอง ได้แก่ ความเป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มตัวอย่าง และสภาวะแวดล้อม (Cook et al., 1990, pp. 500-516)

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับวิธีการวิจัยเชิงทดลอง ผู้วิจัยพบว่า การควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนทั้งสองประเภทนี้ สามารถทำได้โดยการกำหนดรูปแบบการวิจัยแบบ Generalized Randomized Block Design (GRB) โดยการใช้คุณลักษณะของผู้ทดลองเป็นตัวจัดกลุ่ม (block) เพื่อควบคุมคุณลักษณะของผู้ทดลองก่อนการทดลองควบคู่ไปกับการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (Analysis of Covariance/ANCOVA) (สุวิมล ตีรกานันท์, 2546, หน้า 345; Cook et al., 1990, p. 511; Kirk, 2005, p. 70; Sackett & Larson, 1990, p. 449) โดยใช้เทคนิคที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ทดลองก่อนการทดลองเป็นตัวแปรร่วม

ในการวิจัยเชิงทดลองครั้งนี้จึงมีการควบคุมตัวแปรแทรกซ้อน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Randomization แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นแรกเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร (random selection) และขั้นที่สองเป็นการสุ่มตัวอย่างเข้าสู่วิธีการทดลอง (random assignment) โดยการจับฉลาก (การสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย/simple random sampling) ทั้งนี้เพราะตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัย เป็นตัวแปรที่จัดกระทำขึ้นมา การสุ่มตัวอย่างในลักษณะนี้จะช่วยลดความคลาดเคลื่อนจากตัวแปรแทรกซ้อนภายในอันเนื่องมาจากลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง (threat of internal validity) และความเป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มตัวอย่าง (threat of external validity) ผู้วิจัยจึงดำเนินการกำหนดรูปแบบการวิจัย และดำเนินการควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนตามขั้นตอนต่อไปนี้

การกำหนดรูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยนี้เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงทดลองแบบ Generalized Randomized Block Design--GRB ที่มีกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม และมีการวัดก่อนและหลังการทดลอง (ดูภาพ 13)

กลุ่มทดลอง				
กลุ่ม 1	R	T1	X	T2
กลุ่ม 2	R	T1	X	T2
กลุ่มควบคุม				
กลุ่ม 3	R	T1		T2
กลุ่ม 4	R	T1		T2

ภาพ 13 รูปแบบการวิจัยแบบ Generalized randomized block design

- เมื่อ R = การเลือกผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงและผู้ที่ไม่ให้คุณลักษณะเข้าสู่กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตัวชี้วัดคุณลักษณะผู้ใกล้เคียง
- ที่มีประสิทธิภาพ และการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (คู่มือการในขั้นตอนการทำวิจัย)
- T1 = การสำรวจเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งก่อนการทดลอง
- X = การฝึกอบรมทักษะการใกล้เคียง
- T2 = การสำรวจเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งหลังการทดลอง และปริมาณข้อขัดแย้งที่แก้ไขได้ทันทีหลังการทดลอง

	กลุ่มทดลอง ได้รับการฝึกอบรม ทักษะการใกล้เคียง	กลุ่มควบคุม ไม่ได้รับการฝึกอบรม แต่ได้รับกิจกรรมอื่น
ผู้ที่มีคุณลักษณะ	กลุ่มที่ 1 (n = 19)	กลุ่มที่ 3 (n = 19)
ผู้ที่ไม่ให้คุณลักษณะ	กลุ่มที่ 2 (n = 19)	กลุ่มที่ 4 (n = 19)

ภาพ 14 รูปแบบแผนการทดลองแบบ Generalized randomized block design

จากภาพ 14 ผู้วิจัยดำเนินการนำกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 38 คน มาทำการสุ่มอย่างง่ายเข้าสู่การทดลอง โดยจับฉลาก เพื่อแบ่งเป็นกลุ่มย่อยอีก 2 กลุ่ม กลุ่มละ 19 คน ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดความคลาดเคลื่อนจากตัวแปรแทรกซ้อนอันเนื่องมาจากลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง (threat of internal validity) และเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่สามารถเป็นตัวแทนได้อย่างแท้จริง (threat of external validity) โดยมีการจัดกระทำกับตัวแปร

อิสระคั้งรายละเอียดในตาราง 4

ตาราง 4

รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างในการทดลอง

ประเภท ของ กลุ่ม ตัวอย่าง	ขั้นตอน กลุ่ม	วัดก่อน	เลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้		ได้รับการฝึกอบรม		วัด หลัง ทันที
			ตัวชี้วัด มี คุณลักษณะ	ไม่มี คุณลักษณะ	ได้รับ	ไม่ได้รับ	
กลุ่ม	1	✓	✓		✓		✓
ทดลอง	2	✓		✓	✓		✓
กลุ่ม	3	✓	✓			✓	✓
ควบคุม	4	✓		✓		✓	✓

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยเชิงทดลอง

การวิจัยนี้ ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มประชากรแบบเจาะจง โดยพิจารณาจากบริบทและลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์การที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ที่ทำงานในองค์การธุรกิจที่ดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ในปี พ.ศ. 2552-2553 รวม 3 องค์การ คือ องค์การธุรกิจอุตสาหกรรม จำนวน 719 คน องค์การธุรกิจพาณิชย์กรรม จำนวน 700 คน และองค์การธุรกิจบริการ จำนวน 106 คน ซึ่งมีจำนวนผู้ที่ทำงานรวมทั้งหมดประมาณ 1,525 คน

กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่างในการวิจัยเชิงทดลอง

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจากกลุ่มประชากร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่าง อย่างเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

การกำหนดขนาดตัวอย่าง ในการกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อให้เหมาะสมกับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง 4 กลุ่ม (กลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม และกลุ่มควบคุม 2 กลุ่ม) ผู้วิจัยกำหนดค่า Effect Size ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดขนาดความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง 4 กลุ่ม (Peat, Mellis, Williams, & Xuan, 2001) ซึ่งคำนวณได้จากอัตราส่วนของความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย กับค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยของ 2 กลุ่มตัวอย่าง

$$\text{Effect Size (E)} = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{S}$$

โดย \bar{X}_1 = Highest mean

\bar{X}_2 = Lowest mean

Cohen (1988) ได้เสนอแนะค่า Effect Size ตั้งแต่ค่าน้อยที่สุดคือ .10 จนถึงค่ามากที่สุดคือ 1.4 ควบคู่ไปกับการกำหนดค่าความผิดพลาดชนิดที่ 1 (Type I Error: α) และความผิดพลาดชนิดที่ 2 (Type II Error: β) แล้วเปิดตาราง Power Table หาจำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม ซึ่งค่า Power คือ ค่า $1 - \beta$ ซึ่งเป็นความน่าจะเป็นในการปฏิเสธสมมติฐานที่เป็นกลาง (probability of rejecting false null hypothesis) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.25-0.99

จากการศึกษาการวิเคราะห์ห่อภิมาณ (meta-analysis) ของค่า Effect Size เพื่อใช้ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากการวิจัยเชิงทดลองที่ผ่านมา พบว่า ค่า Effect Size ที่ .20 เป็นค่าที่มีขนาดเล็กที่สุด ค่า Effect Size ที่ .50 ขึ้นไปจะมีค่าขนาดปานกลาง และค่า Effect Size ที่ .80 ขึ้นไปเป็นค่าที่มีขนาดใหญ่มากที่สุด (Cohen, 1988) ซึ่งค่า Effect Size ในการทดลองส่วนใหญ่มีค่าอยู่ระหว่าง .20 - .40 (Boston, 2003; Brand, Bradley, Best, & Stoica, 2008; Cohen, 1988; Dunlop, Cortina, Vaslow, & Burke, 1996; Jimmy, 2008; Joachim, Guido, & Bimal, 2008; Larry & Ingram, 1985; Lipsey & Wilson, 1993; Nakagawa & Cuthill, 2007; Portney, 1993) แต่หากต้องการให้ผลการทดลองมีอำนาจในการทดสอบเพิ่มขึ้น (power of test) จะต้องกำหนดค่า β ให้มีค่าน้อยลง (วรรณชนก

จันทุม, 2545, หน้า 85) ซึ่งตรงกับที่ Cohen (1988, p. 127) ที่ระบุว่าในการวิจัยเชิงทดลอง หากยังมีกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดน้อยเท่าไร ยิ่งจะทำให้อำนาจในการแยกแยะผลจากการทดลองสูงขึ้นเท่านั้น

ดังนั้นในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่า Effect Size เท่ากับ .40, ค่า α (one-tailed test) เท่ากับ .05, ค่า β เท่ากับ .20, ค่า power ($1 - \beta$) เท่ากับ .80 เปิดตารางหาจำนวนตัวอย่าง (Peat et al., 2001, p. 144) ได้เท่ากับ 18 (ดูตาราง 5) ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงใช้ขนาดตัวอย่าง กลุ่มละไม่น้อยกว่า 18 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นอย่างน้อย 72 คน เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากการสูญเสียกลุ่มตัวอย่างระหว่างการทดลอง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มละ 19 คน รวมกลุ่มตัวอย่างจากองค์การธุรกิจทั้ง 3 ประเภท คือ 76 คน โดยมีรายละเอียดในตาราง 6

ตาราง 5

การหาจำนวนตัวอย่างโดยกำหนดค่า Power, Effect Size และ α

Sample size requirement, that is number per group, for one-way analysis of variance			
Effect size	Number of groups	Power = 80% $\alpha = 0.05$	Power = 90% $\alpha = 0.05$
0.1	3	315	415
	4	270	350
	5	240	310
0.2	3	80	105
	4	68	90
	5	60	80
0.3	3	36	48
	4	32	40
	5	28	35
0.4	3	22	28
	4	18	24
	5	16	20
0.5	3	14	18
	4	12	15
	5	12	14

ตาราง 6

จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากองค์การธุรกิจ 3 ประเภท

ธุรกิจ/ชื่อบริษัท	จำนวนประชากร	จำนวนอาสาสมัคร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
1. องค์การธุรกิจอุตสาหกรรม	719	42	28
2. องค์การธุรกิจพาณิชย์กรรม	700	43	28
3. องค์การธุรกิจบริการ	106	30	20
รวมจำนวน	1,525	115	76

การจัดกลุ่มตัวอย่างเข้ากลุ่มตามแผนการทดลอง

เมื่อได้ขนาดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมแล้ว ผู้วิจัยทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาจากแต่ละองค์การออกเป็นกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง ในแต่ละองค์การ โดยการทำให้ออกกลุ่มควบคุมกับกลุ่มทดลองที่มีความเท่าเทียมกัน (equivalent group) โดยการควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนที่อาจเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการใกล้เคียง (ตัวแปรตาม) ได้แก่ เจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ใกล้เคียงก่อนการทดลอง ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดก่อนการเริ่มการทดลอง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามประวัติ ภูมิหลัง แบบสอบถามคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ แบบสอบถามวัดปริมาณความขัดแย้งในการทำงาน และแบบวัดเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง ที่ให้กับกลุ่มผู้ที่สนใจเข้าร่วมโครงการวิจัย ได้ทำก่อนการทดลอง 2 สัปดาห์

ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ มาเรียงลำดับคะแนน จากคะแนนสูงที่สุดไปยังต่ำที่สุด ในแต่ละองค์การ จากนั้นแบ่งคะแนนของกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มที่มีช่วงคะแนนสูงที่สุด กลุ่มที่มีคะแนนอยู่ระหว่างตรงกลาง และกลุ่มที่มีช่วงคะแนนต่ำที่สุด โดยผู้วิจัยทำการตัดกลุ่มที่มีคะแนนอยู่ในช่วงตรงกลางออก โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนอยู่ในกลุ่มสูงที่สุด จัดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนอยู่ในกลุ่มต่ำที่สุดจัดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง

ทั้งสิ้น 76 คน จากอาสาสมัครทั้ง 3 องค์กรที่ทำแบบสอบถามทั้งหมด 115 คน
จากนั้นทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 76 คน จาก 3 องค์กรออกเป็น 2 กลุ่ม
โดยใช้วิธีการสุ่ม (random assignment) ได้กลุ่มทดลองจำนวน 38 คน และกลุ่มควบคุม
จำนวน 38 คน โดยมีลักษณะภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ และการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน
โดยมีรายละเอียดในตาราง 7

ตาราง 7

จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากองค์กรธุรกิจ 3 ประเภทที่เข้ารับการทดลอง

ประเภทธุรกิจ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	ผลจากแบบสอบถาม	กลุ่ม ทดลอง	กลุ่ม ควบคุม	รวม
องค์กรธุรกิจ	28 คน	ผู้ที่มีคุณลักษณะ	7	7	14
อุตสาหกรรม		ผู้ที่ไม่ให้คุณลักษณะ	7	7	14
องค์กรธุรกิจพาณิชย์	28 คน	ผู้ที่มีคุณลักษณะ	7	7	14
กรรม		ผู้ที่ไม่ให้คุณลักษณะ	7	7	14
องค์กรธุรกิจบริการ	20 คน	ผู้ที่มีคุณลักษณะ	5	5	10
		ผู้ที่ไม่ให้คุณลักษณะ	5	5	10
รวมจำนวน	76 คน		38	38	76

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. เครื่องมือวัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการสร้างตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย (1) แบบสำรวจคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงเบื้องต้น (2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง และ (3) แบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพประเมิน โดยผู้ใกล้เคียง โดยในแต่ละเครื่องมือ มีรายละเอียดและการดำเนินการสร้างดังนี้

1.1 แบบสำรวจคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงเบื้องต้น เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อใช้ในการสำรวจความคิดเห็นทั่วไปจากผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงในองค์กรต่างๆ เช่น ผู้ประนีประนอมจากศาลยุติธรรม นายตำรวจ นักการเมือง และผู้ที่ทำงานธุรกิจ เป็นต้น โดยผู้วิจัยนำผลวิเคราะห์จากแบบสำรวจมาใช้ประกอบกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้สร้าง “ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพสำหรับการแก้ไขความขัดแย้งในองค์กรเอกชน” โดยในแบบสำรวจ (ดูภาคผนวก ข) จะมีรายละเอียดของข้อมูลประกอบด้วย

1.1.1 ประวัติทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

1.1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด และแบบเรียงลำดับคุณลักษณะที่สำคัญ

1.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง มีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อใช้ในการศึกษาความคิดเห็นเฉพาะด้านต่อจากแบบสำรวจคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงเบื้องต้น โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และทำการรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย (delphi technique) จากผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงในองค์กรต่างๆ เช่น ผู้ประนีประนอมจากศาลยุติธรรม นายตำรวจ นักการเมือง และผู้ที่ทำงานธุรกิจ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงเพิ่มขึ้น เพื่อใช้ประกอบกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการสร้าง “ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพสำหรับการแก้ไขความขัดแย้งในองค์กรเอกชน” ต่อไป โดยในแบบสัมภาษณ์ (ดูภาคผนวก ค) จะมีรายละเอียดดังนี้

1.2.1 ประวัติทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

1.2.2 ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับการใกล้เคียง จำนวน 6 ข้อ

1.2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง จำนวน 4 ข้อ

1.2.4 จำนวนครั้งที่เคยได้รับการใกล้เคียง หรือระดับความต้องการใกล้เคียง จำนวน 3 ข้อ

1.2.5 ลักษณะปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์เคยมีประสบการณ์ จำนวน 3 ข้อ

1.3 แบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพประเมิน โดยผู้ไกล่เกลี่ย (คูภาคผนวก ค)

- ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยทำการสร้างแบบสอบถามขึ้น โดยนำตัวบ่งชี้ 82 ตัวที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดด้านคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่พึงมีและพึงกระทำ (professional mediator competencies) ของ Suzanne and Melanie (2005, pp. 180-182) ซึ่งประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ รวมมีตัวชี้วัดทั้งหมด 82 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย คุณลักษณะด้านการคิดวิเคราะห์ 16 ตัวชี้วัด คุณลักษณะด้านการสื่อสาร 19 ตัวชี้วัด คุณลักษณะด้านการร่วมมือ 14 ตัวชี้วัด คุณลักษณะด้านการแสดงออก 17 ตัวชี้วัด และคุณลักษณะด้านการควบคุม 16 ตัวชี้วัด

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัย นำตัวชี้วัดทั้งหมด 82 ตัวชี้วัดในขั้นที่ 1 มาทำเป็นข้อคำถาม แบบประเมินค่า 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดย แบ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวก 82 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 82 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งหมด 164 ข้อ

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ (คูภาคผนวก ก) ทำการตรวจสอบด้านความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index--IOC) หลังจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่านทำการประเมินค่า IOC ในแต่ละข้อแล้ว ในส่วนข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า .05 ผู้วิจัยได้ทำการตัดข้อคำถามนั้นออกไป คงเหลือ ข้อคำถามจำนวน 114 ข้อที่สามารถนำไปใช้ในแบบสอบถามได้ โดยผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามที่เหลือตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำและนำไปทดลองในขั้นต่อไป

ขั้นที่ 4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำ ทั้งฉบับ จำนวน 114 ข้อ ทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เอกชนไทย จำนวน 60 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกของเครื่องมือ โดยทำการทดสอบ *t test* เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนในข้อคำถามนั้น ๆ ระหว่างกลุ่มสูงกับกลุ่มต่ำ ผู้วิจัยได้ทำการตัดข้อคำถามที่มีค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่มากกว่า .05 ออกไป จึงคงเหลือ ข้อคำถามทั้งหมด 72 ข้อ

ขั้นที่ 5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงแล้วไปใช้ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน (ดูภาคผนวก ๗) ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์การเอกชนไทย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการตัดข้อที่มีค่าความสอดคล้องของข้อคำถามที่มีค่าต่ำกว่า .20 ออก (Corrected Item-Total Correlation) คงเหลือข้อคำถามทั้งหมด 62 ข้อ และนำผลมาประมวลใหม่ เพื่อหาค่าความน่าเชื่อถือของเครื่องมือใหม่อีกครั้ง พบว่าได้ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามอยู่ที่ .915

ขั้นที่ 6 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์องค์ประกอบแบบ Exploratory Factor Analysis (ดูภาคผนวก ๘) เพื่อทำการสำรวจมิติของตัวแปรของเครื่องมือที่ยังไม่มีทฤษฎีรองรับ และไม่เคยมีใครทำมาก่อน (ดวงเดือน พันธมนาวิน และคนอื่น ๆ, 2551, หน้า 124) โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านกรไถ่เกลี่ย จากข้าราชการตำรวจ สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ ผู้ไถ่เกลี่ยจากสำนักกระงับข้อพิพาท ศาลยุติธรรม ผู้ไถ่เกลี่ยจากศูนย์สันติวิธี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จากสถาบันพัฒนาข้าราชการราชทัณฑ์ และอื่น ๆ จากบริษัท องค์กรเอกชน

จากนั้นผู้วิจัยทำการตรวจสอบตัวแปรต่าง ๆ ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยการทดสอบ Bartlett's test เมื่อพบว่า ตัวแปรสามารถนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบได้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ต่อไป โดยการสกัดปัจจัย เพื่อหาจำนวนองค์ประกอบ (factor) ที่สามารถใช้แทนตัวแปรทั้งหมดทุกตัวโดยการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งในการวิจัยนี้ได้กำหนดให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.45 ขึ้นไป จะเป็นตัวแปรที่รวมอยู่ในองค์ประกอบหลัก สำหรับการพิจารณาว่าตัวแปรใดควรอยู่ในองค์ประกอบใด

เมื่อทำการพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบในตัวแปรที่คาบเกี่ยวมากกว่า 1 องค์ประกอบ ผู้วิจัยพบว่า ไม่มีความชัดเจนในการแบ่งองค์ประกอบ ผู้วิจัยจึงทำการหมุนแกนแบบตั้งฉาก (orthogonal rotation) ด้วยวิธีการแวนิแมกซ์ (varimax rotation) เพื่อให้ได้องค์ประกอบที่เป็นอิสระต่อกัน จากนั้นทำการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรแต่ละตัว (หลังการหมุนแกน) โดยผู้วิจัยทำการพิจารณา

องค์ประกอบตามเกณฑ์ที่ว่า องค์ประกอบนั้นต้องมีค่าไอเกน (eigenvalue) ตั้งแต่ 1.00 ขึ้นไป โดยตัวแปรแต่ละตัวจะต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ตั้งแต่ 0.45 ขึ้นไป และมีตัวแปรในองค์ประกอบตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป จากนั้นนำผลจากการวิเคราะห์ไปตั้งชื่อองค์ประกอบใหม่ (ดูภาคผนวก ค)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการจัดกระทำ หรือทดลอง

2.1 การสร้างหลักสูตร “จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย”

2.1.1 ผู้วิจัยศึกษาขั้นตอนการสร้างชุดการฝึกอบรมโดยผู้วิจัยได้ใช้ขั้นตอนการสร้างชุดฝึกอบรมจากแนวคิดของ เรณูมาศ มาอุ่น และคนอื่น ๆ (2546)

2.1.2 ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎีกระบวนการเรียนรู้เพื่อใช้ในการสร้างชุดการฝึกอบรม โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดกระบวนการเรียนรู้ของของ Gagné (Gagné's phases of learning)

2.1.3 ผู้วิจัยนำเอาข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และผลจากการสร้างตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน และกรอบแนวคิดในการสร้างหลักสูตรการอบรม โดยงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีการไกล่เกลี่ยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของคู่พิพาท (transformative mediation approach) ของ Bush and Folger (1994) มาเป็นแนวทางประกอบในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม

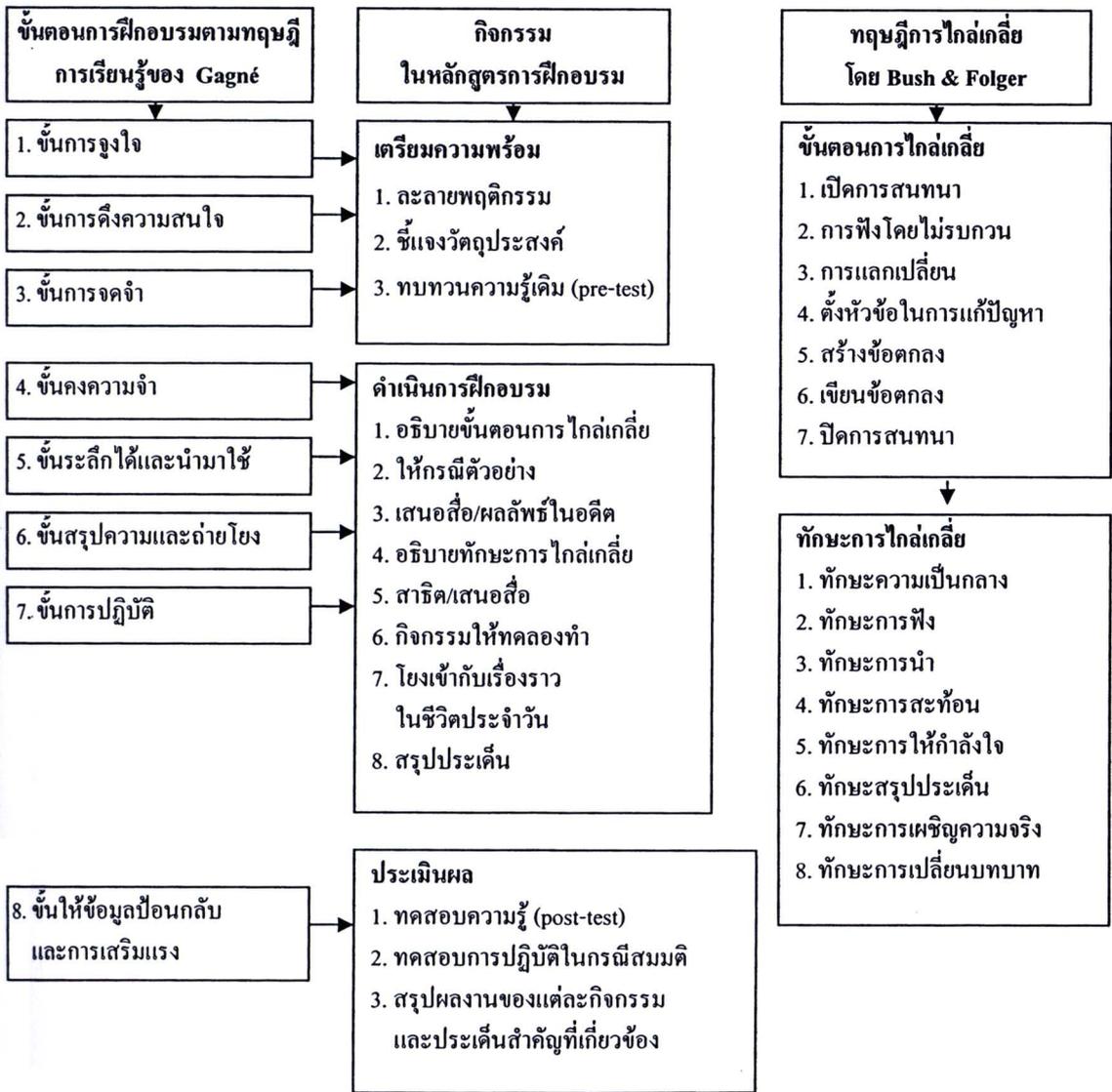
2.1.4 ผู้วิจัยทำการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม ตามแนวคิด ทฤษฎีจากขั้นตอนที่ 1-3 ซึ่งจะทำได้หลักสูตรการอบรม ที่รวมถึงลักษณะของกิจกรรมต่าง ๆ และระยะเวลาที่เหมาะสม

2.1.5 การตรวจสอบหลักสูตรการอบรม ผู้วิจัยนำหลักสูตรการอบรมไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้าน การไกล่เกลี่ย (ผู้ทรงคุณวุฒิจากศูนย์สันติวิธี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักกระบวนข้อพิพาท (ศาลยุติธรรม) เพื่อตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรมด้านความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) (ดูภาคผนวก ก)

2.1.6 การทดลองใช้หลักสูตร ผู้วิจัยนำหลักสูตรการฝึกอบรมที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองใช้กับผู้ที่ต้องทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในองค์กรต่าง ๆ

ได้แก่ ศูนย์สันติวิธี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักกระงับข้อพิพาท ศาลยุติธรรม สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ สถาบันพัฒนาข้าราชการราชทัณฑ์ สำนักเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร ฯลฯ

กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม



ภาพ 15 กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ใช้ในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม

2.1.7 ผู้วิจัยนำผลการประเมินหลักสูตรที่ประเมิน โดยผู้เข้าอบรมมา ตรวจสอบเพื่อพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรม

- 2.1.8 ผู้วิจัยนำหลักสูตรการฝึกอบรมที่ทำการปรับปรุงแล้ว (ดูภาคผนวก น) ไปทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจริง ตามระเบียบวิธีการวิจัยที่กำหนดไว้

2.2 วิธีการสร้างกรณีศึกษาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือทดลองการไกล่เกลี่ย

2.2.1 ผู้วิจัยศึกษากรณีศึกษาที่เสนอ โดยผู้เข้ารับการอบรมจากการทดลอง ใช้หลักสูตรการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2.2.2 ผู้วิจัยทำการจัดแบ่งกรณีศึกษาเป็นหมวดหมู่ โดยแยกเป็นปัญหา กรณีขัดแย้งในเรื่องการทำงาน และกรณีปัญหาในเรื่องส่วนตัวที่เกิดขึ้น ในองค์กร

2.2.3 ผู้วิจัยตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาในกรณีศึกษาเพื่อทำการ ปรับปรุงเนื้อหา

2.2.4 ผู้วิจัยทำการคัดเลือกกรณีศึกษา 4 กรณีที่ทำการปรับปรุงแล้ว ไปใช้กับกลุ่มทดลองจริงในงานวิจัย ตามระเบียบวิธีการวิจัยที่กำหนดไว้

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) แบบสอบถามประวัติทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล (2) แบบสอบถามเจตคติผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยก่อนและหลังการทดลอง และ (3) แบบประเมินพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพประเมิน โดยคู่พิพาท โดยในแต่ละเครื่องมือ มีรายละเอียดและการดำเนินการสร้างดังนี้

3.1 แบบสอบถามประวัติทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัย สร้างขึ้น เพื่อใช้ในการสอบถามลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล และแนวคิดเกี่ยวกับการแก้ไขความขัดแย้งในองค์กร (ดูภาคผนวก ง) โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 ประวัติทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ชื่อ นามสกุล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ จำนวนสมาชิกของ หน่วยงาน ระยะเวลาในการทำงาน และสถานที่ติดต่อ

3.1.2 แนวคิดทางด้านการแก้ไขความขัดแย้งในองค์กร จำนวน 6 ข้อย่อย เป็นคำถามปลายปิดจำนวน 5 ข้อ และคำถามปลายเปิด 1 ข้อ

3.2 แบบสอบถามเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยก่อนและหลังการทดลอง

• ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยทำการสร้างแบบสอบถามเจตคติของผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย 2 ชุดเป็นแบบคู่ขนาน (equivalent forms) โดยใช้แนวคิดของ Hermann (2006, pp. 25-30) เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบเจตคติของผู้ไกล่เกลี่ยก่อน และหลังการทดลอง ซึ่งประกอบด้วย เจตคติที่มีต่อความขัดแย้งใน 4 ด้าน คือ (1) ด้านความปรารถนาที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย จำนวน 6 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวก 2 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 4 ข้อ (2) ด้านความสมัครใจในการมีส่วนร่วมในการแก้ไขข้อขัดแย้ง จำนวน 7 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวก 3 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 4 ข้อ (3) ด้านความคาดหวังความรู้สึกที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย จำนวน 11 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวก 4 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 7 ข้อ และ (4) ด้านแรงจูงใจในการแก้ปัญหา จำนวน 12 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวก 10 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 2 ข้อ รวมทั้งสิ้น 36 ข้อคำถามในแต่ละฉบับ โดยมาตรวัดในในแต่ละข้อเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า ซึ่งมีตัวเลือกลักษณะพฤติกรรมให้ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยได้ทำการระบุถึงระดับความคิดเห็น และความรู้สึกของตนเองที่มีต่อความขัดแย้งให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนเพื่อแปลความหมายของตัวแปร ผู้วิจัยใช้คะแนนจากกลุ่มตัวอย่างมาหาค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อ โดยกลุ่มที่มีเจตคติต่อความขัดแย้งในด้านบวก จะมีคะแนนสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม และ กลุ่มที่มีเจตคติต่อความขัดแย้งในด้านลบ จะมีคะแนนต่ำกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ (ดูภาคผนวก ก) ทำการตรวจสอบด้านความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index--IOC) หลังจากผู้ทรงคุณวุฒิทำการประเมินค่า IOC ในแต่ละข้อแล้ว ในส่วนข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า .05 ผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขปรับปรุงตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำ และตัดข้อที่มีคะแนนต่ำออกไป (ดูภาคผนวก ข)

ขั้นที่ 3 นำเครื่องมือไปใช้ในการเปรียบเทียบเจตคติของผู้ใกล้เคียงก่อน และหลังการทดลอง (คูภาคผนวก ข และภาคผนวก ช)

• 3.3 แบบประเมินพฤติกรรมของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพประเมิน โดยคู่พิพาท

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยทำการสร้างแบบสอบถามขึ้นเพื่อให้ผู้ที่ได้รับการใกล้เคียงใช้ในการประเมินผู้ใกล้เคียง โดยใช้เกณฑ์เดียวกับตัวชี้วัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดด้านคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่พึงมีและพึงกระทำ ซึ่งประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ ได้แก่ คุณลักษณะด้านการคิดวิเคราะห์ คุณลักษณะด้านการสื่อสาร คุณลักษณะด้านความร่วมมือ คุณลักษณะด้านการแสดงออก และคุณลักษณะด้านการควบคุม รวมเป็นข้อคำถามทั้งหมด 82 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามเชิงบวก 78 ข้อ และเป็นข้อคำถามเชิงลบ 4 ข้อ โดยในแต่ละข้อเป็นแบบประเมินผู้ที่ทำการใกล้เคียงที่มีมาตรวัดแบบประเมินค่า ซึ่งมีตัวเลือกลักษณะพฤติกรรมให้ผู้ที่ได้รับการใกล้เคียงได้ทำการประเมินพฤติกรรมของผู้ใกล้เคียงที่ได้ปฏิบัติในระหว่างการใกล้เคียง เป็นการเลือกตอบ 2 ระดับ คือ ได้ปฏิบัติ หรือ ไม่ได้ปฏิบัติ

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ (คูภาคผนวก ก) ทำการตรวจสอบด้านความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index--IOC) หลังจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่านทำการประเมินค่า IOC ในแต่ละข้อแล้ว ในส่วนข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า .05 ผู้วิจัยทำการแก้ไขปรับปรุงตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำ และตัดข้อที่มีคะแนนต่ำออกไป (คูภาคผนวก ฉ)

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยนำเครื่องมือไปใช้เพื่อเป็นเกณฑ์สำหรับการให้ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคู่กรณีในการทดลองได้ทำการตรวจสอบว่าผู้ที่ทำหน้าที่ใกล้เคียงได้กระทำพฤติกรรมใดบ้างในระหว่างการทดลอง (คูภาคผนวก ฉ)

ขั้นตอนการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลอง ตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 การรับสมัครพนักงานที่สนใจเข้าร่วมโครงการ ผู้วิจัยทำการติดต่อหน่วยงาน ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กรทั้งสามแห่งในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เพื่อขออนุญาตทำป้ายประกาศหรือเชิญชวนพนักงานเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ โดยทำการติดป้ายประกาศตามจุดต่าง ๆ ที่พนักงานมองเห็นได้ชัดเจนทั่วองค์กร และบอร์ดที่ทางองค์กรจัดเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารขององค์กร โดยให้ผู้ที่มีใจสามารถสมัครเข้าร่วมโครงการได้ที่ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละบริษัท ซึ่งผู้วิจัยจะทำการนัดหมายผู้ที่สมัครเข้าร่วมโครงการเพื่อทำแบบสอบถาม “ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ” และ “แบบสอบถามปริมาณข้อขัดแย้งในการทำงาน” และ “เจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง” ตามช่วงเวลาที่คุณวิจัยกำหนด

ขั้นที่ 2 ดำเนินการวัดตัวแปร ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถาม “ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ” แบบสอบถามวัดปริมาณความขัดแย้งในการทำงาน และแบบวัดเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง รวมทั้งแบบสอบถามภูมิหลัง ให้กับกลุ่มผู้สนใจเข้าร่วมโครงการ ได้ทำก่อนการทดลอง 2 สัปดาห์

ขั้นที่ 3 การจัดกลุ่มตัวอย่างเข้าสู่การทดลอง ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับจากขั้นที่ 2 มาดำเนินการจำแนกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละองค์กร คัดเลือกโดยทำการเรียงลำดับคะแนนจากคะแนนสูงที่สุดไปยังต่ำที่สุด ของแต่ละองค์กร จากนั้นแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ โดยกลุ่มแรกจะเป็นกลุ่มที่มีช่วงคะแนนสูงที่สุด กลุ่มที่สองจะมีคะแนนอยู่ระหว่างตรงกลาง และกลุ่มที่สามจะเป็นกลุ่มที่มีช่วงคะแนนต่ำที่สุด จากนั้นคัดกลุ่มที่มีคะแนนอยู่ในช่วงตรงกลางออก เพื่อให้สามารถแยกกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะ และไม่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 76 คน จากอาสาสมัครที่ทำแบบสอบถามทั้งหมด 115 คน

จากนั้นทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง 76 คน ออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม จำนวนกลุ่มละ 38 คน โดยทั้ง 2 กลุ่มจะมีสถานะส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ และการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน แล้วนำกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมมาทำการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) โดยจับฉลาก แบ่งเป็นกลุ่มย่อยอีก 2 กลุ่ม ทั้งในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 19 คน โดยมีรายละเอียดการจัดกระทำกับตัวแปรอิสระดังนี้

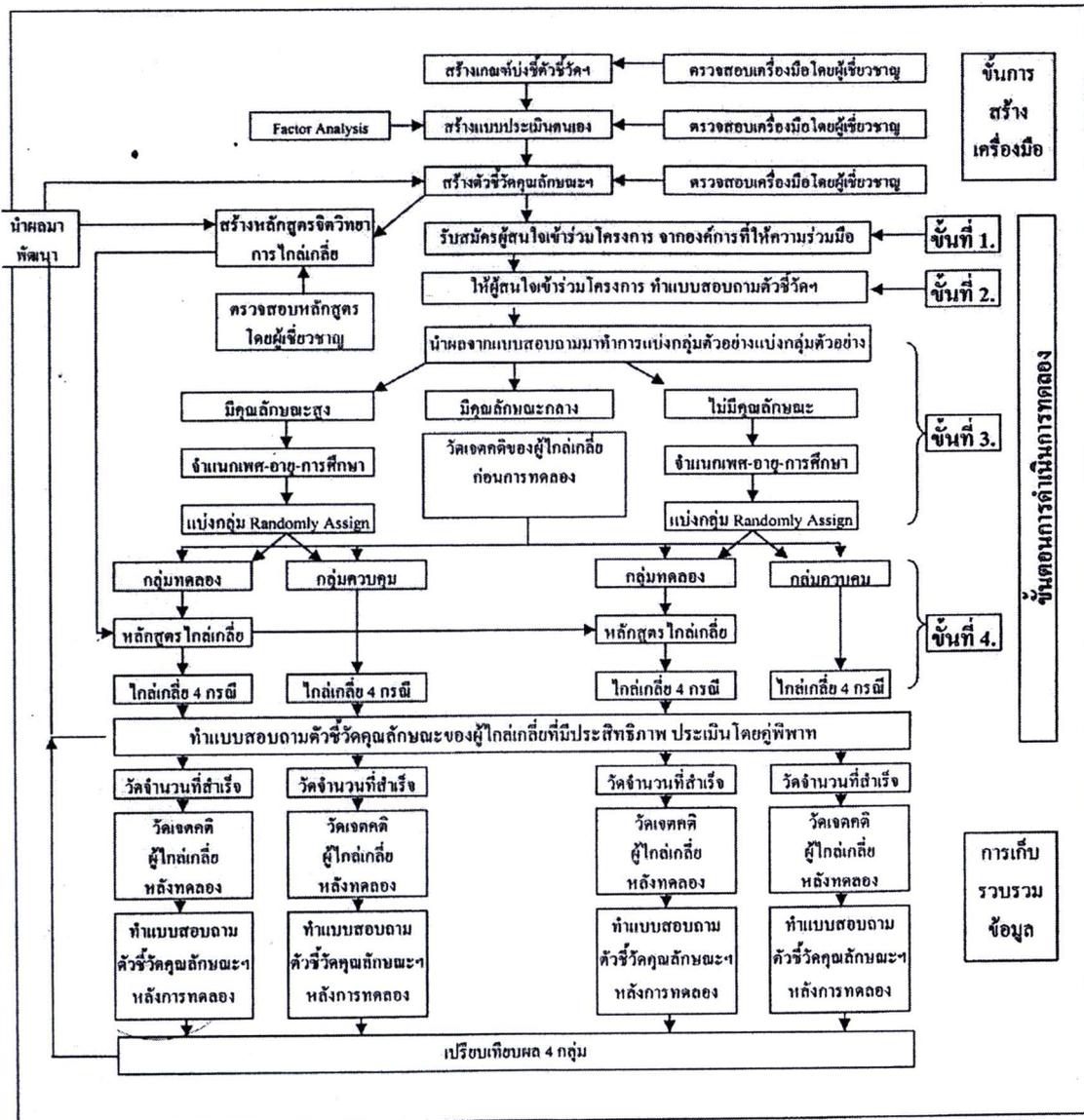
กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ และได้รับการฝึกอบรมทักษะการใกล้เคียง

กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่ไม่ได้มีคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ แต่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการใกล้เคียง

กลุ่มที่ 3 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ และไม่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการใกล้เคียง แต่จะได้รับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวกับตัวแปรอิสระ

กลุ่มที่ 4 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่ไม่ได้มีคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ และไม่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการใกล้เคียง แต่จะได้รับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวกับตัวแปรอิสระ

ขั้นที่ 4 ดำเนินการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการทดลองครั้งละ 1 บริษัท โดยการจับสลากแต่ละองค์การว่าจะทำการทดลองกับองค์การใดก่อนตามลำดับ ดังนี้ องค์การที่ 1 คือ องค์การธุรกิจบริการ จากนั้นจะทดลองกับองค์การที่ 2 ได้แก่ องค์การธุรกิจพาณิชย์กรรม และองค์การสุดท้ายในการทดลองได้แก่องค์การธุรกิจอุตสาหกรรม โดยมีรายละเอียดการดำเนินการในแต่ละองค์การ ในภาคผนวก น



ภาพ 16 แผนการวิจัยการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแบ่งดำเนินการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือข้อมูลในส่วนของการสร้างเครื่องมือในงานวิจัย และข้อมูลที่ได้รับจากการทดลอง ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการสร้างเครื่องมือในงานวิจัย

1.1 การค้นคว้าเอกสาร (documentary research) เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1.2 การใช้แบบสอบถามปลายเปิด (opened form questionnaire) และแบบสอบถามปลายปิด (closed form questionnaire) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งในองค์กรต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการสร้างตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ

1.3 การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (structured in-depth interview) ใช้ร่วมกับการรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย (delphi technique) จากผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยในองค์กรต่าง ๆ เช่น ผู้ประนีประนอมจากศาลยุติธรรม นายตำรวจ นักการเมือง และผู้ที่ทำงานธุรกิจ เป็นต้น (ดูภาคผนวก จ) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง และสามารถนำมาใช้ประกอบการทบทวนวรรณกรรม เพื่อนำมาสร้างตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ

1.4 การทดลองใช้แบบสอบถามเจตคติของผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยก่อนการทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก ค่าความเที่ยงตรง และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทดลองต่อไป

1.5 การทดลองใช้ แบบประเมินคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก ค่าความเที่ยงตรง และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพต่อไป

2. การรวบรวมข้อมูลในการทดลองใช้หลักสูตรการฝึกอบรมจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย

2.1 การใช้แบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อใช้ในการคัดแยกกลุ่มตัวอย่าง และเปรียบเทียบคุณลักษณะที่เกิด

จากการเรียนรู้ของผู้ที่ได้รับการทดลอง

2.2 การใช้แบบสอบถามเจตคติผู้ที่ทำหน้าที่ใกล้เคียงก่อนและหลังการทดลอง เพื่อเปรียบเทียบเจตคติของผู้ที่ได้รับการทดลอง

2.3 การเก็บข้อมูลจำนวนครั้งที่ใกล้เคียงสำเร็จ และไม่สำเร็จ ในการทดลอง ทำกรณีศึกษา ในกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง

ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index--IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนในข้อคำถาม แบบวัดรายข้อ (item-total correlation) โดยทำการทดสอบ t test เพื่อค่าอำนาจจำแนกของเครื่องมือ
4. การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach
5. การวิเคราะห์องค์ประกอบตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ แบบ Exploratory Factor Analysis เพื่อทำการสำรวจมิติของตัวแปร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา (descriptive statistic) โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งการเสนอค่าสหสัมพันธ์อย่างง่าย โดยวิธีเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

2. สถิติในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (Analysis of Covariance/ANCOVA) ที่พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแทรกซ้อนกับตัวแปรตามที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อควบคุมค่าของตัวแปรแทรกซ้อน

3. สถิติในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอิสระ (independent sample t test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานทุกข้อ