บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน ได้แก่ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดลองเพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ ประเมินโดยผู้ไกล่เกลี่ย จากการทบทวนวรรณกรรมเบื้องต้นและการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) โดยทำการรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย (delphi technique) จากผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย (key informances) ในองค์การต่าง ๆ ซึ่งมีองค์ประกอบของคุณลักษณะ 5 ด้าน คือ คุณลักษณะด้านการคิดวิเคราะห์ คุณลักษณะด้านการสื่อสาร คุณลักษณะด้านความร่วมมือ คุณลักษณะด้านการแสดงออก และคุณลักษณะด้านการควบคุม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสร้างและทดสอบเครื่องมือมีจำนวน 640 คน ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่างในการสร้างเครื่องมือ กลุ่มตัวอย่างในตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเบื้องต้น เป็นพนักงานจากกลุ่มประชากร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ จำนวน 120 คน จาก ผู้ปฏิบัติงานในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรม เอกชน

กลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบของเครื่องมือ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยกลุ่มตัวอย่าง ต้องเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการแก้ไขข้อขัดแย้งโดยตรง ได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจาก สำนักงานศาลยุติธรรมทั่วประเทศ ข้าราชการตำรวจ จากสถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ ผู้ประนีประนอม จากศูนย์สันติวิธี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณะสุข ข้าราชการราชทัณฑ์ จากสถาบันพัฒนาข้าราชการราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการแก้ไขข้อขัดแย้งในองค์การภาคเอกชน

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบ จึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักปฏิบัติทั่วไป คือ ควรมีจำนวนอย่างน้อย 5 หน่วยต่อ 1 ตัวแปร และจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดควรมีมากกว่า 100 หน่วยขึ้นไป (อรพินทร์ ชูชม, 2544, หน้า 10) จากองค์ประกอบคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ (ก่อนการวิเคราะห์องค์ประกอบ) มีคุณลักษณะ 5 องค์ประกอบ โดยมีตัวแปรทั้งสิ้น 62 ข้อ ดังนั้นจึงทำให้จำนวนตัวอย่างที่ควรมีคืออย่างน้อย 340 คน และเพื่อให้มีค่าการกระจายของคะแนนเพียงพอผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 640 คน ดังรายละเอียดดังนี้

1. การตรวจสอบเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น (reliability) แบบวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient-α)

หลังจากการตรวจสอบเครื่องมือด้านความตรงตามเนื้อหา (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน โดยใช้แบบฟอร์มรายงานการตรวจสอบเครื่องมือ (ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์/Item-Objective Congruence Index--IOC) (ดูภาคผนวก ฎ) ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเครื่องมือด้านอำนาจจำแนกของเครื่องมือ (ดูภาคผนวก ฐ) และค่าความเชื่อมั่น (ดูภาคผนวก ฑ) โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตรวจสอบเครื่องมือในเบื้องต้นมีจำนวน 120 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 84 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และเพศชาย 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือช่วงอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.5 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 25.8 เคยมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยในระหว่าง 1-10 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ75.8

2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis)

เนื่องจากเครื่องมือดังกล่าว เป็นเครื่องมือที่ยังไม่เคยมีการสร้างมาก่อน ผู้วิจัยจึงต้องทำการสำรวจมิติของตัวแปรของเครื่องมือที่ยังไม่มีทฤษฎีรองรับ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ แบบ Exploratory Factor Analysis ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงหลังจากการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น (reliability) แล้วจำนวน 62 ข้อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านการไกล่เกลี่ย จำนวนทั้งสิ้น 640 คน (10 เท่าขึ้นไปจากจำนวนข้อคำถามในเครื่องมือ) และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างได้ทำ และรับกลับทันที ทำให้ผู้วิจัยได้แบบสอบถามคืนคิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 8

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	346	54.1
หญิง	294	45.9
รวม	640	100.0

จากตาราง 8 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นชายจำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 และหญิงจำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 640 คน

ตาราง 9

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	54	8.4
30-39 ปี	268	41.9
40-49 ปี	136	21.3
50-59 ปี	118	18.4
60 ปีขึ้นไป	64	10.0
รวม	640	100.0

จากตาราง 9 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 640 คน

ตาราง 10

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	27	4.2
ปริญญาตรี	484	75.6
ปริญญาโท	123	19.2
ปริญญาเอก	6	.9
รวม	640	100.0

จากตาราง 10 แสดงการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.2 ปริญญาตรี จำนวน 484 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 ปริญญาโท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และปริญญาเอก จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 640 คน

ตาราง 11

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบจำแนกตามประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย

	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยมาก่อน	39	6.1
1-10 ครั้ง	267	41.7
11-20 ครั้ง	60	9.4
21 ครั้ง ขึ้นไป	274	42.8
รวม	640	100.0

ตาราง 11 แสดงจำนวนครั้งที่เคยไกล่เกลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างไม่เคยมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยมาก่อนมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ระหว่าง 1-10 ครั้ง จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 ระหว่าง 11-20 ครั้ง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และ 21 ครั้งขึ้นไป จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 640 คน

ตาราง 12

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบจำแนกตามสถาบัน/อาชีพ

อาชีพ/สถาบัน และสังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการตำรวจ/สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ	166	25.9
ผู้ประนีประนอม/สำนักระงับข้อพิพาท ศาลยุติธรรม	203	31.7
ผู้ไกล่เกลี่ย/ศูนย์สันติวิธี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณะสุข	85	13.3
ข้าราชการราชทัณฑ์/สถาบันพัฒนาข้าราชการราชทัณฑ์	36	5.6
อื่น ๆ ผู้ปฏิบัติงาน/องค์การเอกชน	150	23.4
รวม	640	100.0

ตาราง 12 แสดงสถาบัน/อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นข้าราชการตำรวจ จากสถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ จำนวน 166 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.9 ผู้ไกล่เกลี่ยขึ้นทะเบียน จากสำนักระงับข้อพิพาท ศาลยุติธรรม จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ผู้ไกล่เกลี่ย จากศูนย์สันติวิธี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณะสุข จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จากสถาบันพัฒนาข้าราชการราชทัณฑ์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และอื่น ๆ จากบริษัท องค์กรเอกชน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 640 คน

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงหลังจากการหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) แล้ว จำนวน 62 ข้อ มาทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ (exploratory factor analysis) โดยเลือกใช้การสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (principle components extraction) ร่วมกับการหมุนแกนแบบตั้งฉาก (orthogonal rotation) ด้วยวิธี แวริแมกซ์ (varimax rotation) เพื่อให้ได้องค์ประกอบที่เป็นอิสระต่อกัน โดยตั้งเกณฑ์การพิจารณาองค์ประกอบไว้ 3 ข้อดังนี้

1. องค์ประกอบนั้นต้องมีค่าไอเกน (eigenvalue) ตั้งแต่ 1.00 ขึ้นไป

2. ตัวแปรแต่ละตัวในองค์ประกอบนั้น ๆ ต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) คิดตามค่าสัมบูรณ์ (absolute value) ตั้งแต่ 0.45 ขึ้นไป

3. มีตัวแปรในองค์ประกอบตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป

ตาราง 13

ค่าไอเกนก่อนหมุนแกน (initial eigenvalues) ค่าเปอร์เซ็นต์ความแปรปรวน และค่าเปอร์เซ็นต์ความแปรปรวนสะสม

องค์ประกอบ	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative % of Variance
1	5.489	8.853	8.853
2	3.816	6.155	15.008
3	2.924	4.716	19.724
4	2.717	4.382	24.106
5	2.386	3.849	27.955
6	2.172	3.503	31.458
7	1.922	3.100	34.558
8	1.774	2.862	37.419
9	1.675	2.702	40.121
10	1.603	2.586	42.707
11	1.557	2.511	45.218
12	1.476	2.381	47.599
13	1.380	2.226	49.826
14	1.365	2.202	52.028
15	1.337	2.156	54.184
16	1.299	2.095	56.280
17	1.224	1.974	58.254
18	1.145	1.846	60.100
19	1.121	1.808	61.908
20	1.034	1.668	63.577
21	1.013	1.634	65.211

ตาราง 13 แสดงค่าผันแปรของตัวแปร หรือค่าไอเกนเริ่มแรกก่อนการหมุนแกน (initial eigenvalues) โดยการพิจารณาค่าไอเกนจะไม่พิจารณาค่าไอเกนที่น้อยกว่า 1 จึงมีองค์ประกอบทั้งหมด 21 องค์ประกอบหลังสกัดองค์ประกอบ แต่เมื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งในที่นี่ตั้งให้แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.45 ขึ้นไป เพื่อพิจารณาว่าตัวแปรใดควรอยู่ในองค์ประกอบใด โดยจะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบในบางตัวแปรที่คาบเกี่ยวมากกว่า 1 องค์ประกอบ ทำให้ไม่ชัดเจนในการแบ่งองค์ ประกอบ จึงต้องทำการหมุนแกนเพื่อทำให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเดิมมีค่ามากขึ้น หรือน้อยลง เพื่อทำให้รู้ว่าตัวแปรนั้นควรอยู่ในองค์ประกอบใด

ตาราง 14

ค่าไอเกนหลังการหมุนแกน (rotation sums of squared loadings) ค่าเปอร์เซ็นต์ความแปรปรวน และค่าเปอร์เซ็นต์ความแปรปรวนสะสม

องค์ประกอบ	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative % of Varance
1	4.575	7.379	7.379
2	2.503	4.037	11.417
3	2.168	3.496	14.913
4	2.066	3.333	18.246
5	2.060	3.323	21.569
6	2.048	3.304	24.872
7	2.037	3.286	28.159
8	1.945	3.138	31.296
9	1.938	3.126	34.423
10	1.932	3.116	37.538
11	1.929	3.112	40.650

ตาราง 14 แสดงค่าผันแปรของตัวแปร หรือค่าไอเกนหลังการหมุนแกน (rotation sums of squared loadings) โดยการพิจารณาค่าไอเกนจะไม่พิจารณาค่าไอเกนที่น้อยกว่า 1 พบว่า มีจำนวนข้อที่เกาะกลุ่มกันเป็นองค์ประกอบ จำนวน 11 องค์ประกอบ โดยมีข้อคำถามทั้งสิ้น 44 ข้อ ผลแสดงในตาราง 15

ตาราง 15

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย

คำถาม	องค์ประกอบ										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. เป็นการยากที่จะมองให้ออกว่าสิ่งใดคือปัญหา สิ่งใดคือทิฐิ	.825	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. บ่อยครั้งฉันมองไม่ออกว่าสิ่งใดคือความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท	.785	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. เป็นการยากที่จะมีวิธีการในการทำความเข้าใจมุมมองที่แตกต่างกันของผู้อื่น	.772	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. บ่อยครั้งที่ฉันนึกไม่ออกว่าสิ่งใดที่ทำให้เกิดปัญหาระหว่างคู่พิพาท	.767	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. เป็นการยากที่จะมีวิธีการใดในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น	.681	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. บ่อยครั้งที่ฉันไม่แน่ใจว่าสิ่งใดคือทิฐิ สิ่งใดคือปัญหาที่แท้จริง	.675	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ตาราง 15 (ต่อ)

คำถาม	องค์ประกอบ										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
7. ไม่มีวิธีการใดที่จะสามารถแยกความคิดเห็น ความรู้สึก และพฤติกรรมของมนุษย์ออกจากปัญหาได้	.561	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8. ทุกปัญหาย่อมมีทางเลือกในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียว	.485	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9. ฉันสามารถที่จะระบุถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาทท่ามกลางความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี	.452	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10. ฉันรู้จักวิธีการที่จะสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจในกลุ่มเพื่อนเป็นอย่างดี		.734	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11. ฉันสามารถให้ข้อมูลป้อนกลับ กับคู่สนทนาของฉันได้โดยที่เขาไม่รู้สึกว่าเขาถูกต่อว่า		.701	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12. ฉันสามารถช่วยให้คนรอบข้างสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น ความรู้สึกที่มีต่อปัญหาได้เป็นอย่างดี		.599	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13. ฉันสามารถที่จะทำให้คนไว้วางใจฉันได้		.589	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ตาราง 15 (ต่อ)

คำถาม	องค์ประกอบ										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
14. ฉันมักจะเป็นผู้ที่ทำให้เพื่อนที่กำลังทะเลาะกันอยู่ สามารถที่จะหันหน้ามาพูดคุยกันเสมอ	-	.561	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15. กรอบความคิดของบุคคลที่มีต่อปัญหาไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้	-	-	.768	-	-	-	-	-	-	-	-
16. บ่อยครั้งที่ฉันไม่สามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างความคิดเห็น ความรู้สึกและพฤติกรรมการแสดงของของคู่สนทนาของฉัน	-	-	.666	-	-	-	-	-	-	-	-
17. เป็นการยากที่ฉันจะทำให้คู่พิพาทเลือกทางออกในการแก้ปัญหาที่เหมาะสม หากพวกเขามีทางเลือกที่คิดอยู่ในใจแล้ว	-	-	.558	-	-	-	-	-	-	-	-
18. ฉันแทบไม่เคยทำให้เพื่อนที่ทะเลาะกันพูดคุยกันได้เลย	-	-	.484	-	-	-	-	-	-	-	-
19. ในระหว่างการไกล่เกลี่ย การให้กำลังใจคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจทำให้อีกฝ่ายหนึ่งมองว่าฉันลำเอียง	-	-	.464	-	-	-	-	-	-	-	-

ตาราง 15 (ต่อ)

คำถาม	องค์ประกอบ										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
20. ฉันจะพยายามค้นหาจุดร่วม หรือในสิ่งที่เหมือนกันของคู่พิพาท เพื่อลดความต้องการที่จะเอาชนะกันระหว่างคู่พิพาท	-	-	-	.744	-	-	-	-	-	-	-
21. ฉันไม่เคยเดาความรู้สึกของคู่สนทนาฉันออกเลย	-	-	-	.626	-	-	-	-	-	-	-
22. ฉันสามารถช่วยให้คนที่มีปัญหา สามารถเข้าใจปัญหาได้อย่างชัดเจนขึ้น	-	-	-	.625	-	-	-	-	-	-	-
23. การเปลี่ยนจากความพยายามเอาชนะ มาเป็นความร่วมมือ คือสิ่งที่ฉันเลือกจะทำเสมอเมื่ออยู่ท่ามกลางความขัดแย้ง	-	-	-	.480	-	-	-	-	-	-	-
24. หากคนกลางที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยปัญหามีคุณวุฒิที่น้อยกว่า การไกล่เกลี่ยน่าจะมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จน้อย	-	-	-	-	.810	-	-	-	-	-	-
25. เป็นการยากที่จะยอมรับคนที่แตกต่างจากเรา โดยเฉพาะคนที่มาจากเชื้อชาติ วัฒนธรรม หรือ ภาษาที่ต่างกัน	-	-	-	-	.792	-	-	-	-	-	-

ตาราง 15 (ต่อ)

คำถาม	องค์ประกอบ										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
26. ทุกปัญหาต้องมีคนถูกและคนผิดเสมอ	-	-	-	-	.514	-	-	-	-	-	-
27. เมื่อมีความขัดแย้งในกลุ่ม ฉันสามารถกระตุ้นให้ทุกๆคนสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาได้	-	-	-	-	-	.743	-	-	-	-	-
28. ในกลุ่มเพื่อนฉันสามารถประสานประโยชน์ของทุกคนได้เป็นอย่างดี	-	-	-	-	-	.644	-	-	-	-	-
29. ฉันเป็นผู้ที่คอยควบคุมบรรยากาศในการพูดคุยสนทนาระหว่างคู่พิพาทให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นได้เป็นอย่างดี	-	-	-	-	-	.598	-	-	-	-	-
30. ฉันสามารถแยกปัญหาออกจากอารมณ์ได้ทุกครั้ง	-	-	-	-	-	-	.692	-	-	-	-
31. ฉันสามารถที่จะระบุความแตกต่างระหว่างความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมของคู่พิพาท ที่มีต่อปัญหาได้	-	-	-	-	-	-	.638	-	-	-	-
32. ฉันสามารถยอมรับในมุมมองที่แตกต่างของบุคคลได้เป็นอย่างดี	-	-	-	-	-	-	.607	-	-	-	-

ตาราง 15 (ต่อ)

คำถาม	องค์ประกอบ										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
33. บ่อยครั้งเพื่อนฉันมักเข้าใจผิดว่าฉันไปทับถมเขา ทั้ง ๆ ที่ฉันเพียงแค่ต้องการให้กำลังใจกับพวกเขาในการแก้ปัญหา	-	-	-	-	-	-	-	.734	-	-	-
34. เพื่อน ๆ ฉันส่วนใหญ่มักบอกตรงกันว่าฉันเป็นคนที่คอยให้กำลังใจที่ดีกับพวกเขาเสมอ	-	-	-	-	-	-	-	.597	-	-	-
35. เพื่อน ๆ มักบอกว่าฉันเป็นคนที่สามารถเข้าใจความรู้สึกของเขาได้	-	-	-	-	-	-	-	.565	-	-	-
36. ฉันเป็นคนที่สามารถแสดงออกซึ่งความเข้าใจผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	-	-	-	-	-	-	-	-	.766	-	-
37. ฉันเป็นผู้ที่ให้เกียรติและให้คุณค่ากับทุก ๆ คนได้อย่างเท่าเทียมกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	.655	-	-
38. การแก้ปัญหา ดีกว่าหาคนผิด	-	-	-	-	-	-	-	-	.577	-	-
39. ฉันสามารถโน้มน้าวให้คู่พิพาทสร้างข้อตกลงร่วมกันก่อนการไกล่เกลี่ยเสมอ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.697	-
40. เป็นการยากที่จะทำให้ทุกฝ่ายได้ในสิ่งที่ต้องการ โดยเฉพาะท่ามกลางความขัดแย้ง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.667	-

ตาราง 15 (ต่อ)

คำถาม	องค์ประกอบ										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
41. ฉันเชื่อมั่นในความเป็นมนุษย์ของทุก ๆ คน และเชื่อว่าทุกคนสามารถที่จะใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างสูงสุด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.519	-
42. มุมมองที่แตกต่างของคู่พิพาท คือ ทิฐิที่พวกเขาสร้างขึ้นมาเพื่อต้องการเอาชนะกันและกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.630
43. บ่อยครั้ง แม้จะแก้ปัญหาได้ แต่ฉันไม่สามารถทำให้คู่พิพาทมีความเข้าใจที่ดีต่อกันได้	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.550
44. ฉันสามารถทำให้เพื่อน ๆ ในกลุ่มช่วยกันระดมสมองในการแก้ปัญหา	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.547

หมายเหตุ: แสดงเฉพาะค่า Factor Loading ที่มากกว่า .45 เท่านั้น (ดูภาคผนวก ฒ)

จากตาราง 15 เมื่อผู้วิจัยทำการหมุนแกนแบบตั้งฉาก (orthogonal rotation) ด้วยวิธีการแวริแมกซ์ (varimax rotation) เพื่อให้ได้องค์ประกอบที่เป็นอิสระต่อกัน เมื่อพิจารณาการแสดงน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรแต่ละตัว (หลังการหมุนแกน) ผู้วิจัยพิจารณาองค์ประกอบตามเกณฑ์ที่ว่า องค์ประกอบนั้นต้องมีค่าไอเกน (eigenvalue) ตั้งแต่ 1.00 ขึ้นไป โดยตัวแปรแต่ละตัวจะต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ตั้งแต่ 0.45 ขึ้นไป และมีตัวแปรในองค์ประกอบตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป ซึ่งสรุปได้เป็น 11 องค์ประกอบ ประกอบด้วยข้อคำถาม 44 ข้อ (เพิ่มขึ้นจากเดิม 5 องค์ประกอบ 62 ข้อ

คำถาม) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้ร้อยละ 40.650

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของข้อคำถาม (items) ทั้ง 44 ข้อ พบว่า มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า 0.45 ทุกข้อ และไม่มีข้อใดที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ข้ามไปยังองค์ประกอบอื่น (cross factor loading) เกิน 0.45 แสดงว่าข้อคำถาม (item) ในทุกข้อมีความชัดเจนจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่วัดสูง กล่าวได้ว่าข้อคำถามทุกข้อสามารถนำไปใช้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพได้จริง

จากนั้นผู้วิจัยได้ตั้งชื่อองค์ประกอบใหม่ทั้ง 11 องค์ประกอบ จากการนำเอาชื่อของคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพในข้อย่อย จาก 5 องค์ประกอบหลักมาใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจาณาตั้งชื่อ เนื่องจากผู้วิจัยพบว่าองค์ประกอบเริ่มต้น (5 องค์ประกอบ) ในแต่ละด้านถูกแยกออกไปรวมเป็นองค์ประกอบใหม่ เช่นในสมรรถนะย่อย ขององค์ประกอบด้านการคิดวิเคราะห์ ได้ถูกแยกออกเป็นองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบหลังจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยในแต่ละองค์ประกอบใหม่ มีชื่อและรายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการแยกแยะระหว่างความต้องการที่แท้จริง กับปัญหาอารมณ์ และทิฐิ” ประกอบด้วย 9 ตัวชี้วัดได้แก่ (1) ผู้ไกล่เกลี่ยมีกระบวนการ หรือทักษะในการระบุถึงทิฐิที่เกิดขึ้นระหว่างคู่พิพาท (2) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถระบุถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาทได้ (3) ผู้ไกล่เกลี่ยมีกระบวนการ หรือทักษะในการทำความเข้าใจในมุมมองที่แตกต่างที่มีต่อปัญหาได้ (4) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถระบุถึงปัญหาข้อขัดแย้งได้อย่างถูกต้อง (5) ผู้ไกล่เกลี่ยมีทักษะในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท 6) ผู้ไกล่เกลี่ยมีทักษะในการค้นหาทิฐิที่เกิดขึ้นระหว่างคู่พิพาท (7) ผู้ไกล่เกลี่ยมีกระบวนการ หรือทักษะในการระบุความแตกต่างระหว่างความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่มีต่อปัญหาของคู่พิพาท (8) ผู้ไกล่-เกลี่ยมีกระบวนการ หรือทักษะในเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้ง และ (9) ผู้ไกล่เกลี่ยมีกระบวนการในการระบุถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาทได้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ .825 ถึง .425 มีค่าไอเกนเท่ากับ 4.575 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุด คือ ร้อยละ 7.379

องค์ประกอบที่ 2 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวและค้นหาข้อเท็จจริง” ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัดได้แก่ (1) ผู้ไกล่เกลี่ยมีกระบวนการ หรือทักษะในการสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ (2) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถที่จะสะท้อน หรือให้ข้อมูลย้อนกลับในด้านของความคิด ความรู้สึกของคู่พิพาทที่มีต่อปัญหาได้ (3) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถที่จะกระตุ้นให้คู่พิพาทสามารถแสดงออกซึ่งความคิด ความรู้สึกที่มีต่อปัญหาได้อย่างเปิดเผย (4) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถที่จะสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจกันและกันระหว่างคู่พิพาทกับผู้ไกล่เกลี่ย และ (5) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถประสานและอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างคู่พิพาทได้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ .734 ถึง .561 มีค่าไอเกนเท่ากับ 2.503 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุด คือ ร้อยละ 4.037

องค์ประกอบที่ 3 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการแยกปัญหาออกจากอารมณ์” ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัดได้แก่ (1) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเปลี่ยนกรอบความคิดของคู่พิพาทให้เกิดมุมมองที่หลากหลายต่อปัญหาได้ (2) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถระบุความแตกต่างระหว่างความคิด กับความรู้สึก และพฤติกรรมที่มีต่อปัญหาได้ (3) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้งได้ (4) ผู้ไกล่เกลี่ยมีกระบวนการ หรือทักษะในการให้กำลังใจคู่พิพาท และ (5) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถประสานและอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างคู่พิพาทได้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ .768 ถึง .464 มีค่าไอเกนเท่ากับ 2.168 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุด คือ ร้อยละ 3.496

องค์ประกอบที่ 4 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ” ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัดได้แก่ (1) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถหาจุดร่วม หรือสิ่งที่เหมือนกันของคู่พิพาทเพื่อลดการต่อต้านระหว่างคู่พิพาทได้ (2) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถสะท้อนเนื้อหา และความรู้สึกของคู่พิพาทได้อย่างถูกต้องแม่นยำ (3) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้คู่พิพาทมีความเข้าใจกับปัญหาได้ชัดเจนขึ้น และ (4) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถลดความพยายามเอาชนะซึ่งกันและกันของคู่พิพาทแต่ละฝ่ายได้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ .744 ถึง .480 มีค่าไอเกนเท่ากับ 2.066 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุด คือ ร้อยละ 3.333

องค์ประกอบที่ 5 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการยอมรับในความแตกต่างของบุคคล” ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัดได้แก่ (1) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถแสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ย (2) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถสังเกตถึงความแตกต่างระหว่างคู่พิพาทในด้านภาษา วัฒนธรรมหรือสังคมได้ และ (3) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถหาทางออกในการแก้ปัญหาร่วมกัน แทนการหาคนผิด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ .810 ถึง .514 มีค่าไอเกนเท่ากับ 2.386 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุด คือ ร้อยละ 3.849

องค์ประกอบที่ 6 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ย” ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัดได้แก่ (1) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถกระตุ้นให้คู่พิพาทร่วมกันอภิปรายประเด็นปัญหา เพื่อนำไปสู่ข้อตกลงที่เป็นที่พอใจของทุก ๆ ฝ่ายได้ (2) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถประสานประโยชน์และความต้องการของคู่พิพาทได้ทุกฝ่าย และ (3) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถควบคุมกระบวนการฯ ให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นได้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ .743 ถึง .598 มีค่าไอเกนเท่ากับ 2.172 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุด คือ ร้อยละ 3.503

องค์ประกอบที่ 7 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาด้วยมุมมองที่หลากหลาย” ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัดได้แก่ (1) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถการวิเคราะห์ และแยกแยะปัญหาออกจากอารมณ์ (2) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถระบุความแตกต่างระหว่างความคิด กับความรู้สึก และพฤติกรรมที่มีต่อปัญหาได้ และ (3) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถยอมรับในมุมมองที่แตกต่างที่มีต่อปัญหาของคู่พิพาทได้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ .692 ถึง .607 มีค่าไอเกนเท่ากับ 1.922 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุด คือ ร้อยละ 3.100

องค์ประกอบที่ 8 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการฟังและการแสดงความใส่ใจ” ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัดได้แก่ (1) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถแสดงการให้กำลังใจคู่พิพาทได้อย่างเหมาะสม (2) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถกระตุ้นให้คู่พิพาทมีกำลังใจในการแก้ปัญหาต่อไปได้ และ (3) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถแสดงความเข้าใจ หรือเห็นใจผู้อื่นได้อย่างอ่อนโยน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ .734 ถึง .565 มีค่าไอเกนเท่ากับ 1.774 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุด คือ ร้อยละ 2.862

องค์ประกอบที่ 9 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการแสดงออกซึ่งความเป็นกลาง” ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัดได้แก่ (1) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเปิดใจรับฟังและแสดงความสนใจต่อคำพูดและการแสดงออกของคู่พิพาทให้เป็นที่เปิดเผย (2) ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงออกซึ่งการให้เกียรติ และให้คุณค่า ความสำคัญในตัวคู่พิพาททุก ๆ ฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน และ (3) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถหาทางออกในการแก้ปัญหาร่วมกันแทนการหาคนผิด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ .766 ถึง .577 มีค่าไอเกนเท่ากับ 1.675 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุด คือ ร้อยละ 2.702

องค์ประกอบที่ 10 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการประสานประโยชน์” ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัดได้แก่ (1) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถโน้มน้าวให้คู่พิพาทมีส่วนร่วมในการสร้างข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการเริ่มการไกล่เกลี่ยได้ (2) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถประสานประโยชน์และความต้องการของคู่พิพาทได้ทุกฝ่าย และ (3) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถแสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในศักยภาพในการแก้ปัญหาของคู่พิพาททุก ๆ ฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ .697 ถึง .519 มีค่าไอเกนเท่ากับ 1.603 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุด คือ ร้อยละ 2.586

องค์ประกอบที่ 11 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการเจรจาประนีประนอมแก้ปัญหา” ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัดได้แก่ (1) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้คู่พิพาทมีความเข้าใจในมุมมองที่แตกต่างที่มีต่อปัญหาได้ (2) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้คู่พิพาทมีความเข้าใจที่ดีต่อกันได้ (3) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถกระตุ้นให้คู่พิพาทร่วมกันสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหาผ่านกระบวนการระดมสมองได้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ .630 ถึง .547 มีค่าไอเกนเท่ากับ 1.557 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุด คือ ร้อยละ 2.511

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพหลังการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพมาทำการหาค่าความเชื่อมั่นของของเครื่องมืออีกครั้งหนึ่ง (ดูภาคผนวก ณ) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่า Cronbach's Alpha ได้เท่ากับ .766

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐานในการทดลอง

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์และแปลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

M แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน ค่าสถิติการทดสอบแบบ *t* test

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอผลการทดลองเพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับการแบ่งกลุ่มในการทดลอง

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกับความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับประเภทของความขัดแย้ง

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยของกลุ่มตัวอย่างระหว่างผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยกับไม่ได้รับการฝึกอบรม

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลของหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยที่มีผลต่อเจตคติและความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย

7. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแทรกซ้อนกับตัวแปรตาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง

ตาราง 16

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	29	38.16
หญิง	47	61.84
รวม	76	100.00
อายุ		
20-29 ปี	22	28.95
30-39 ปี	35	46.05
ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	19	25.00
รวม	76	100.00
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	6.58
ปริญญาตรี	61	80.26
ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป	10	13.16
รวม	76	100.00

จากตาราง 16 แสดงถึงข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตาม (1) เพศ ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 76 คน เป็นเพศชาย 29 คน คิดเป็นร้อยละ 38.16 และเป็นเพศหญิง 47 คน คิดเป็นร้อยละ 61.84 (2) จำแนกตามอายุ ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี มากที่สุด 35 คน คิดเป็นร้อยละ 46.05 (3) จำแนกตามการศึกษา ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี 61 คน คิดเป็นร้อยละ 80.26

ตาราง 17

จำนวนลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง

	กลุ่มตัวอย่างที่เข้าสู่การทดลอง	เพศ		รวมจำนวน
		ชาย	หญิง	
กลุ่มทดลอง	กลุ่ม 1 มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพและได้รับการฝึกอบรม	9	10	19
	กลุ่ม 2 ไม่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ แต่ได้รับการฝึกอบรม	5	14	19
กลุ่มควบคุม	กลุ่ม 3 มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพแต่ไม่ได้รับการฝึกอบรม	8	11	19
	กลุ่ม 4 ไม่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ แต่ได้รับการฝึกอบรม	7	12	19
รวม		29	47	76

จากตาราง 17 แสดงถึงลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและการแบ่งกลุ่มตัวอย่างในการทดลอง ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 76 คน สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกได้เป็น 4 กลุ่ม โดย กลุ่ม 1 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพและได้รับการฝึกอบรมทักษะการไกล่เกลี่ย แบ่งเป็นชาย 9 คน และหญิง 10 คน รวมทั้งหมด 19 คน กลุ่ม 2 คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่ไม่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพแต่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการไกล่เกลี่ย แบ่งเป็นชาย 5 คน และหญิง 14 คน รวมทั้งหมด 19 คน กลุ่ม 3 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพและไม่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการไกล่เกลี่ย แต่จะได้รับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวกับตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นชาย 8 คน และหญิง 11 คน รวมทั้งหมด 19 คน กลุ่ม 4 คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่ไม่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพและไม่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการไกล่เกลี่ย แต่จะได้รับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวกับตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นชาย 7 คน และหญิง 12 คน รวมทั้งหมด 19 คน

ตาราง 18

จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

เพศ	อายุ	การศึกษา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง			
			กลุ่มทดลอง		กลุ่มควบคุม	
			1	2	3	4
ชาย	20-29 ปี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-
		ปริญญาตรี	2	-	4	4
		ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป	-	-	-	-
	30-39 ปี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	-	-	-
		ปริญญาตรี	2	4	2	1
		ปริญญาโท	-	-	-	-
	ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	-	-	1
		ปริญญาตรี	2	1	1	1
		ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป	1	-	1	-
	รวม		9 คน	5 คน	8 คน	7 คน
หญิง	20-29 ปี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	-	1
		ปริญญาตรี	1	5	1	2
		ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป	1	-	1	-
	30-39 ปี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	-	-	-
		ปริญญาตรี	3	6	5	7
		ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป	2	-	1	-
	ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-
		ปริญญาตรี	1	3	2	1
		ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป	1	-	1	1
	รวม		10 คน	14 คน	11 คน	12 คน
รวม			19 คน	19 คน	19 คน	19 คน

จากตาราง 18 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 76 คน เมื่อนำผลคะแนนจากตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาพิจารณาแล้ว สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ และกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ไม่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ กลุ่มละ 38 คน

เท่า ๆ กัน จากนั้นเมื่อทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) เพื่อแบ่งกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มให้เป็นกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง พบว่า สามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ๆ ละเท่า ๆ กัน คือกลุ่มละ 19 คน

โดยในกลุ่มที่หนึ่ง ได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพและได้รับการฝึกอบรมทักษะการไกล่เกลี่ย จำแนกเป็นเพศชาย 9 คน และเพศหญิง 10 คน โดยมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 36 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 11 คน รองลงมาคือ ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไปจำนวน 5 คน

ในกลุ่มที่สอง ได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่ไม่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ แต่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการไกล่เกลี่ย จำแนกเป็นเพศชาย 5 คน และเพศหญิง 14 คน โดยมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 33.32 ปีและทั้งหมดจบการศึกษาระดับปริญญาตรี

กลุ่มที่สาม ได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพและไม่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการไกล่เกลี่ย แต่จะได้รับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวกับตัวแปรอิสระ จำแนกเป็นเพศชาย 8 คน และเพศหญิง 11 คน โดยมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 35.42 ปี และระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน รองลงมาคือ ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไปจำนวน 4 คน

กลุ่มที่สี่ได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่ไม่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพและไม่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการไกล่เกลี่ย แต่จะได้รับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวกับตัวแปรอิสระ จำแนกเป็นเพศชาย 7 คน และเพศหญิง 12 คน โดยมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 34.08 และระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน

เมื่อพิจาณาลักษณะของกลุ่มประชากรทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านของเพศ อายุ และการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งมีความเหมาะสมในการทดลอง และการเปรียบเทียบโดยวิธีการทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง

จากสมมติฐานที่ 1 ที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง ผู้วิจัยได้ทำการจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ และการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอิสระ (independent sample *t* test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับ 2 กลุ่มขึ้นไปในการวิเคราะห์ผล ดังต่อไปนี้ (ดูภาคผนวก ป)

ตาราง 19

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	*n*	*M*	*SD*	*t*	*p*
ชาย	29	2.93	0.961	0.946	.377
หญิง	47	2.70	1.061		

จากตาราง 19 พบว่า คะแนนความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง มีค่า $t = 0.946$ และมีค่า $p > 0.05$ จึงสามารถสรุปได้ว่าเพศชายและเพศหญิงมีความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 20

ค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	*n*	*M*	*SD*
20-29 ปี	22	2.41	1.141
30-39 ปี	35	2.83	0.985
ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	19	3.16	0.834

จากตาราง 20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งสูงที่สุด คือ 3.158 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 30-39 ปี เท่ากับ 2.829 และกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 20-29 ปีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.409

ตาราง 21

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ช่วงอายุ	*SS*	*df*	*MS*	*F*	*p*
ระหว่างกลุ่ม	5.816	2	2.908	2.915	0.061
ภายในกลุ่ม	72.816	73	0.997		
รวม	78.632	75			

จากตาราง 21 เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 22

ค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	*n*	*M*	*SD*
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	2.80	1.304
ปริญญาตรี	61	2.67	1.012
ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป	10	3.50	0.707

จากตาราง 22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งสูงที่สุด คือ 3.500 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 2.800 และการศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.672

ตาราง 23

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ระดับการศึกษา	*SS*	*df*	*MS*	*F*	*p*
ระหว่างกลุ่ม	5.889	2	2.944	2.955	0.058
ภายในกลุ่ม	72.743	73	0.996		
รวม	78.632	75			

จากตาราง 23 เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้น จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยกับความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง

จากสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ว่า ผู้ไกล่เกลี่ยที่สามารถแก้ไขความขัดแย้งเรื่องส่วนตัว และความขัดแย้งในการทำงานได้สำเร็จแตกต่างกัน เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ตามผลคะแนนที่ได้มาจากการทำแบบสอบถามคุณลักษณะของ ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพได้แก่ กลุ่มของผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ และกลุ่มของผู้ที่ไม่มีคุณลักษณะของผู้ ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ จากนั้นนำมาทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตามจำนวนครั้งที่ไกล่เกลี่ยได้สำเร็จจากการไกล่เกลี่ยกรณีศึกษาด้วยวิธี Independent Sample *t* test (ดูตาราง 24)

ตาราง 24

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย

กลุ่มคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	*N*	*M*	*SD*	*t*	*p*
มีคุณลักษณะ	38	3.237	0.786	4.213*	0.000
ไม่มีคุณลักษณะ	38	2.342	1.047		

*$p < 0.05$

จากตาราง 24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีค่า $t = 4.213$ และมีค่า $p < 0.05$ จึงสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการ-ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยของผู้ที่ไม่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ดูภาคผนวก ฝ)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับประเภทของความขัดแย้ง

จากสมมติฐานที่ 2 ที่ตั้งไว้ว่า ผู้ไกล่เกลี่ยที่สามารถแก้ไขความขัดแย้งเรื่องส่วนตัว และความขัดแย้งในการทำงานได้สำเร็จแตกต่างกัน เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการจำแนกลักษณะความขัดแย้งออกเป็น 2 ประเภทคือ ความขัดแย้งเรื่องงาน และความขัดแย้งในเรื่องส่วนตัว โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอิสระ (independent sample *t* test) ในการวิเคราะห์ผลดังต่อไปนี้ (ดูภาคผนวก ฝ)

ตาราง 25

ผลการประเมินจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเรื่องงานได้สำเร็จ

องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	ไกล่เกลี่ยเรื่องงาน	*n*	*M*	*SD*
1. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	32.67	8.29
แยกแยะระหว่างความต้องการที่แท้จริง				
กับปัญหาอารมณ์ และทิฐิ	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	25.43	5.03
2. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	20.50	3.34
สื่อสารเพื่อโน้มน้าวและค้นหาข้อเท็จจริง	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	17.00	1.53
3. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	17.25	5.47
แยกปัญหาออกจากอารมณ์	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	13.14	3.48
4. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	16.19	2.94
สร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	14.43	1.13
5. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	11.58	2.85
ยอมรับในความแตกต่างของบุคคล	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	9.29	1.25
6. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	11.81	2.32
ควบคุม กระบวนการไกล่เกลี่ย	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	9.86	1.46
7. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	12.06	2.29
วิเคราะห์ปัญหาด้วยมุมมองที่หลากหลาย	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	10.14	1.21
8. องค์ประกอบด้านความสามารถในการฟัง	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	11.62	2.24
และการแสดงความใส่ใจ	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	10.43	1.27

ตาราง 25 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	ไกล่เกลี่ยเรื่องงาน	*n*	*M*	*SD*
9. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	13.10	1.63
แสดงออก ซึ่งความเป็นกลาง	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	12.00	.82
10. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	10.87	1.51
ประสานประโยชน์	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	9.00	.57
11. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	9.26	2.19
เจรจา ประนีประนอมแก้ปัญหา	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	7.57	.79

ตาราง 26

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยกับความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งเรื่องงาน จำแนกตามองค์ประกอบของคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	*t*	*df*	*p*
1. องค์ประกอบด้านความสามารถในการแยกแยะระหว่างความ			
ต้องการที่แท้จริง กับปัญหาอารมณ์ และทิฐิ	2.260*	74.000	0.027
2. องค์ประกอบด้านความสามารถในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าว			
และค้นหาข้อเท็จจริง	4.986**	12.949	0.000
3. องค์ประกอบด้านความสามารถในการแยกปัญหาออกจาก			
อารมณ์	2.954*	9.908	0.015
4. องค์ประกอบด้านความสามารถในการสร้างบรรยากาศ			
แห่งความร่วมมือ	3.165*	16.322	0.006
5. องค์ประกอบด้านความสามารถในการยอมรับในความแตก-			
ต่างของบุคคล	3.921*	13.620	0.002
6. องค์ประกอบด้านความสามารถในการควบคุมกระบวนการ			
ไกล่เกลี่ย	3.153*	9.399	0.011
7. องค์ประกอบด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาด้วย			
มุมมองที่หลากหลาย	2.169*	74.000	0.033
8. องค์ประกอบด้านความสามารถในการฟังและการแสดง			
ความใส่ใจ	1.385	74.000	0.170

ตาราง 26 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	*t*	*df*	*p*
9. องค์ประกอบด้านความสามารถในการแสดงออกซึ่งความเป็นกลาง	1.760	74.000	0.083
10. องค์ประกอบด้านความสามารถในการประสานประโยชน์	6.576**	16.576	0.000
11. องค์ประกอบด้านความสามารถในการเจรจาประนีประนอมแก้ปัญหา	4.253**	18.113	0.000

*$p < 0.05$, **$p \leq 0.001$

เมื่อพิจารณาค่า p-value จากตาราง 26 พบว่า คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยในองค์ประกอบที่ 1-7 และองค์ประกอบที่ 10-11 มีค่า $p < 0.05$ แสดงว่า คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยในองค์ประกอบดังกล่าวของกลุ่มคนที่ไกล่เกลี่ยเรื่องงานได้สำเร็จ แตกต่างกับกลุ่มคนที่สามารถไกล่เกลี่ยเรื่องงานไม่สำเร็จ โดยกลุ่มคนที่ไกล่เกลี่ยเรื่องงานได้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยสูงกว่ากลุ่มคนที่สามารถไกล่เกลี่ยเรื่องงานไม่สำเร็จ

แต่ในองค์ประกอบที่ 8 และ 9 พบว่า มีค่า $p > 0.05$ แสดงว่า คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยในองค์ประกอบดังกล่าวของกลุ่มคนที่ไกล่เกลี่ยเรื่องงานได้สำเร็จ ไม่แตกต่างกับ กลุ่มคนที่ไกล่เกลี่ยเรื่องงานไม่สำเร็จ

จึงสามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะด้าน (1) ความสามารถในการแยกแยะระหว่างความต้องการที่แท้จริง กับปัญหา อารมณ์ และทิฐิ (2) ความสามารถในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวและค้นหาข้อเท็จจริง (3) ความสามารถในการแยกปัญหาออกจากอารมณ์ (4) ความสามารถในการสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ (5) ความสามารถในการยอมรับในความแตกต่างของบุคคล (6) ความสามารถในการควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ย (7) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาด้วยมุมมองที่หลากหลาย (8) ความสามารถในการประสานประโยชน์ และ (9) ความในการเจรจาประนีประนอมแก้ปัญหา (คุณลักษณะที่ 1-7 และ 10-11 ในตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ) เป็นคุณลักษณะสำคัญที่ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถไกล่เกลี่ยความขัดแย้งเรื่องงานได้สำเร็จ

ตาราง 27

ผลการประเมินจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเรื่องส่วนตัวได้สำเร็จ

องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	ไกล่เกลี่ยเรื่องงาน	*n*	*M*	*SD*
1. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	32.71	8.17
แยกแยะระหว่างความต้องการที่แท้จริง				
กับปัญหาอารมณ์ และทิฐิ	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	23.67	4.46
2. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	20.54	3.26
สื่อสารเพื่อโน้มน้าวและค้นหาข้อเท็จจริง	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	16.00	.98
3. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	17.36	5.59
แยกปัญหาออกจากอารมณ์	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	11.17	3.19
4. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	16.09	2.83
สร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	13.00	.63
5. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	11.60	2.70
ยอมรับในความแตกต่างของบุคคล	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	8.66	2.94
6. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	11.78	2.34
ควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ย	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	10.00	1.26
7. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	12.10	2.24
วิเคราะห์ปัญหาด้วยมุมมองที่หลากหลาย	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	9.33	.53
8. องค์ประกอบด้านความสามารถในการฟัง	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	11.60	2.23
และการแสดงความใส่ใจ	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	10.50	1.38
9. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	13.16	1.50
แสดงออก ซึ่งความเป็นกลาง	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	11.17	1.72
10. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	10.79	1.55
ประสานประโยชน์	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	9.67	1.21
11. องค์ประกอบด้านความสามารถในการ-	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	9.24	2.14
เจรจา ประนีประนอมแก้ปัญหา	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	7.50	1.64

ตาราง 28

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งเรื่องส่วนตัวจำแนกตามองค์ประกอบของคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	*t*	*df*	*P*
1. องค์ประกอบด้านความสามารถในการแยกแยะระหว่างความต้องการที่แท้จริง กับปัญหาอารมณ์ และทิฐิ	4.381*	8.245	0.002
2. องค์ประกอบด้านความสามารถในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวและค้นหาข้อเท็จจริง	8.513**	20.856	0.000
3. องค์ประกอบด้านความสามารถในการแยกปัญหาออกจากอารมณ์	4.275*	7.623	0.003
4. องค์ประกอบด้านความสามารถในการสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ	7.714**	30.484	0.000
5. องค์ประกอบด้านความสามารถในการยอมรับในความแตกต่างของบุคคล	2.534*	74.000	0.013
6. องค์ประกอบด้านความสามารถในการควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ย	3.016*	8.317	0.016
7. องค์ประกอบด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาด้วยมุมมองที่หลากหลาย	8.118**	28.727	0.000
8. องค์ประกอบด้านความสามารถในการฟังและการแสดงความใส่ใจ	1.185	74.000	0.240
9. องค์ประกอบด้านความสามารถในการแสดงออกซึ่งความเป็นกลาง	3.086*	74.000	0.003
10. องค์ประกอบด้านความสามารถในการประสานประโยชน์	1.720	74.000	0.090
11. องค์ประกอบด้านความสามารถในการเจรจาประนีประนอมแก้ปัญหา	1.939	74.000	0.056

*$p < 0.05$, **$p \leq 0.001$

เมื่อพิจารณาค่า p-value จากตาราง 28 พบว่า คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยในองค์ประกอบที่ 1-7 และองค์ประกอบที่ 9 มีค่า $p < 0.05$ แสดงว่า คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยในองค์ประกอบดังกล่าวของกลุ่มคนที่ไกล่เกลี่ยเรื่องส่วนตัวได้สำเร็จแตกต่างกับ กลุ่มคนที่ไกล่เกลี่ยเรื่องส่วนตัวไม่สำเร็จ โดยกลุ่มคนที่สามารถไกล่เกลี่ยเรื่องส่วนตัวได้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยสูงกว่ากลุ่มคนที่ไกล่เกลี่ยเรื่องส่วนตัวไม่สำเร็จ

แต่ในองค์ประกอบที่ 8 และ 10-11 พบว่า มีค่า $p > 0.05$ แสดงว่า คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยในองค์ประกอบดังกล่าวของกลุ่มคนที่ไกล่เกลี่ยเรื่องส่วนตัวได้สำเร็จไม่แตกต่างกับกลุ่มคนที่ไกล่เกลี่ยเรื่องส่วนตัวไม่สำเร็จ

จึงสามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะด้าน (1) ความสามารถในการแยกแยะระหว่างความต้องการที่แท้จริง กับปัญหา อารมณ์ และทิฐิ (2) ความสามารถในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวและค้นหาข้อเท็จจริง (3) ความสามารถในการแยกปัญหาออกจากอารมณ์ (4) ความสามารถในการสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ (5) ความสามารถในการ-ยอม รับในความแตกต่างของบุคคล (6) ความสามารถในการควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ย (7) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาด้วยมุมมองที่หลากหลาย และ (8) ความสามารถในการแสดงออกซึ่งความเป็นกลาง (คุณลักษณะที่ 1-7 และ 9 ในตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ) เป็นคุณลักษณะสำคัญที่ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถไกล่เกลี่ยความขัดแย้งเรื่องส่วนตัวได้สำเร็จ

จากผลการวิเคราะห์จึงสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ 1-7 ของตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สร้างความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งทั้งในด้านความขัดแย้งเรื่องงานและความขัดแย้งเรื่องส่วนตัว

เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของข้อขัดแย้งในองค์การพบว่า องค์ประกอบที่ 10 (องค์ประกอบด้านความสามารถในการประสานประโยชน์ และองค์ประกอบที่ 11 องค์ประกอบด้านความสามารถในการเจรจาประนีประนอมแก้ปัญหาเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งเรื่องงาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในเรื่องส่วนตัว จากผลการวิเคราะห์จึงสามารถ

สรุปได้ว่า ผู้ไกล่เกลี่ยที่สามารถแก้ไขความขัดแย้งเรื่องส่วนตัว และความขัดแย้งในการ-ทำงานได้สำเร็จแตกต่างกัน เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยของกลุ่มตัวอย่างระหว่างผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยกับไม่ได้รับการฝึกอบรม

จากสมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร "จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย" จะมีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (two-way ANOVA) เพื่อศึกษาว่า หลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยสามารถพัฒนาคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพได้หรือไม่ (ดูภาคผนวก ฝ)

ตาราง 29

ค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร "จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย" และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

กลุ่ม	ค่าเฉลี่ยคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย		รวม
	กลุ่มทดลอง	กลุ่มควบคุม	
	ได้รับการฝึกอบรม	ไม่ได้รับการฝึกอบรม	
มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	196.47	188.11	192.29
ไม่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	140.68	131.84	136.26
รวม	168.58	159.97	164.28

จากตาราง 29 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย ในกลุ่มที่มีคุณลักษณะและไม่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมทั้งในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนของ

คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร "จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย" และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม เพื่อพิสูจน์สมมติฐานว่าผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร "จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย" จะมีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่

ตาราง 30

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร "จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย" และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

Source	*SS*	*df*	Mean Square	*F*	*p*
คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	59640.013	1	67889.197	627.683*	.000
การได้รับการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง	1406.961	1	1406.961	14.808*	.000
คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย X การได้รับการฝึกอบรมของผู้ไกล่เกลี่ย	1.066	1	1.066	011	.916
รวม	67889.197	75			

*$p < 0.05$

จากตาราง 30 เมื่อพิจาณาคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย กับกลุ่มที่ไม่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยหลังการทดลอง พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 627.683, p = .000$) แสดงว่าผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยก่อนการทดลอง มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยหลังการทดลองสูงกว่าผู้ที่ไม่มีคุณลัษณะของผู้ไกล่เกลี่ยก่อนการทดลอง

เมื่อพิจาณาคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรม กับกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 14.808, p = .000$) แสดงว่า ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม จะมีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม เมื่อควบคุมคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยก่อนการทดลอง

เมื่อพิจารณาผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย กับการได้รับการฝึกอบรมจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = .011$,

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

p = .916) หมายความว่า คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย กับการได้รับการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยจะมีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยสามารถพัฒนาคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพได้ ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยก่อนการทดลองหรือไม่ก็ตาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลของหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยที่มีผลต่อเจตคติและความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย” จะสามารถไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งได้สำเร็จมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (two-way ANOVA) เพื่อศึกษาว่า หลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งหรือไม่ (ดูภาคผนวก พ)

ตาราง 31

ค่าเฉลี่ยของความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย” และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

กลุ่ม	ค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย		รวม
	กลุ่มทดลอง	กลุ่มควบคุม	
	ได้รับการฝึกอบรม	ไม่ได้รับการฝึกอบรม	
มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	3.63	2.84	3.24
ไม่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	3.05	1.63	2.34
รวม	3.34	2.24	2.79

จากตาราง 31 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับการอบรมทั้งในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรม และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม เพื่อพิสูจน์สมมติฐานว่าผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร "จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย" จะสามารถไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งได้สำเร็จมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่

ตาราง 32

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร "จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย" และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

Source	*SS*	*df*	Mean Square	*F*	*p*
คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	15.211	1	15.211	28.582*	.000
การได้รับการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง	23.211	1	23.211	43.615*	.000
คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย X การได้รับการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง	1.895	1	1.895	. 3.560	.063
รวม	78.632	75			

*$p < 0.05$

จากตาราง 32 เมื่อพิจารณาผลความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการฝึกอบรม กับกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 43.615, p = .000$) แสดงว่า ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมจะสามารถไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งได้สำเร็จสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม เมื่อควบคุมคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยก่อนการทดลอง

เมื่อพิจารณาผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย กับการได้รับการฝึกอบรมจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F =.3.560, p = .063) หมายความว่า คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย กับการได้รับการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร "จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย" จะสามารถไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งได้สำเร็จมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรแทรกซ้อนกับตัวแปรตาม

สมมติฐานข้อที่ 5 เมื่อควบคุมเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ยก่อนการทดลอง ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรม "จิตวิทยาในการไกล่เกลี่ย" จะมีเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งหลังการทดลองสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (two-way ANCOVA) เพื่อศึกษาว่าหลักสูตรการฝึกอบรมจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยมีอิทธิพลต่อ เจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ยหลังการทดลองโดยตรงหรือไม่ จึงต้องทำการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแทรกซ้อน ได้แก่ เจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ยก่อนการทดลองว่ามีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ เจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ยหลังการทดลองด้วยหรือไม่ โดยผู้วิจัยได้ผลสรุปดังนี้ (ดูภาคผนวก ฟ)

ตาราง 33

ค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

กลุ่ม		ค่าเฉลี่ย	*SD*	*n*
มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	ได้รับการฝึกอบรม	161.89	8.88	19
	ไม่ได้รับการฝึกอบรม	133.74	12.19	19
ไม่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	ได้รับการฝึกอบรม	148.95	20.73	19
	ไม่ได้รับการฝึกอบรม	122.21	21.56	19
รวม	ได้รับการฝึกอบรม	155.42	17.04	38
	ไม่ได้รับการฝึกอบรม	127.97	18.23	38

จากตาราง 33 เมื่อทำการพิจารณาค่าเฉลี่ยเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการอบรม พบว่าเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยที่มากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ทั้งในกลุ่มของผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย และกลุ่มที่ไม่มี

ผู้วิจัยต้องการป้องกันปัญหาอันเนื่องมาจากตัวแปรแทรกซ้อน คือ เจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ยก่อนการทดลอง จึงทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมเพื่อศึกษาว่ามีตัวแปรใดที่มีอิทธิพลต่อเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ยหลังการทดลอง

ตาราง 34

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมของเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ยก่อนการทดลอง กับเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ยหลังการการฝึกอบรม

Source	*SS*	*df*	Mean Square	*F*	*p*
เจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างก่อนการทดลอง	7958.608	1	7958.608	46.169*	.000
คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	152.793	1	152.793	.886	.350
การได้รับการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง	9505.857	1	9505.857	55.145*	.000
คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย X การได้รับการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง	143.071	1	143.071	.830	.365
รวม	1563305.000	75			

*$p < 0.05$

จากตาราง 34 พบว่า เจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างก่อนการทดลอง กับเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างหลังการทดลองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 46.169, p = .000$) ขณะเดียวกัน พบว่า ตัวแปรด้านคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยไม่เกี่ยวข้องกับเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งหลังการทดลอง มีเพียงตัวแปรการได้รับการฝึกอบรมตัวแปรเดียวที่มีผลทำให้เจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างหลังการทดลองแตกต่างจากเจตคติก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 55.145, p = .000$)

เมื่อพิจารณาผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย กับการได้รับการฝึกอบรมจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = .830, p = .365$) จึงสามารถสรุปได้ว่า เมื่อควบคุมเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ย ก่อนการทดลอง ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาในการไกล่เกลี่ย” จะมีเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งหลังการทดลองที่ดีกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากข้อจำกัดในงานวิจัย ที่ผู้วิจัยไม่สามารถทำการทดลองและจัดเก็บข้อมูลจากองค์การทุกองค์การพร้อมกันได้ อีกทั้งแต่ละองค์การก็ดำเนินธุรกิจแตกต่างกันตามแต่ละประเภทขององค์การ ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลที่สำคัญ คือจำนวนความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง มาทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนกับประเภทขององค์การ (three-way ANOVA) เพื่อศึกษาว่าหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย และตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้ได้กับองค์การที่ดำเนินธุรกิจแตกต่างกันได้หรือไม่ (ดูภาคผนวก ภ)

ตาราง 35

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของจำนวนความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งกับองค์การธุรกิจ 3 ประเภท

Source	*SS*	*df*	Mean Square	*F*	*p*
คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย	15.168	1	15.168	27.445*	.000
การได้รับการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง	22.227	1	22.227	40.217*	.000
องค์การธุรกิจ 3 ประเภท	2.346	2	1.173	40.217	.128
คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย X การได้รับการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง	1.721	1	1.721	3.114	.082
คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย X องค์การธุรกิจ 3 ประเภท	.075	2	.038	.068	.934
การได้รับการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง X องค์การธุรกิจ 3 ประเภท	.361	2	.180	.327	.723
คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง X การได้รับการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง X องค์การธุรกิจ 3 ประเภท	.162	2	.081	.147	.864
รวม	78.632	75			

*$p < 0.05$

จากตาราง 35 ผู้วิจัยพบว่า ผลปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรประเภทของบริษัท กับการฝึกอบรม และคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย รวมถึงค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งไม่มีความสัมพันธ์กัน แสดงว่าผลของหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย และตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ ไม่ได้แตกต่างกันไปตามองค์การธุรกิจ 3 ประเภท ซึ่งหมายความว่าผลของงานวิจัยนี้สามารถใช้ได้กับองค์การทุกประเภท