

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับการแก้ไขความขัดแย้งในการทำงานขององค์การเอกชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพในองค์การไทย
2. เพื่อทดสอบองค์ประกอบและคุณภาพเครื่องมือวัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพในองค์การไทยที่พัฒนาขึ้น
3. เพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม “จิตวิทยาในการไกล่เกลี่ย” ในสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ให้มีประสิทธิภาพในการพัฒนาคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยและเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง
4. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง เจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง และคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาในการไกล่เกลี่ย” กับผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ไกล่เกลี่ยมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง
2. ผู้ไกล่เกลี่ยที่สามารถแก้ไขความขัดแย้งเรื่องส่วนตัว และความขัดแย้งในการทำงานได้สำเร็จแตกต่างกัน เป็นผู้ที่มียุทธศาสตร์ของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

3. ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย” จะมีคุณลักษณะของ ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

4. ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย” จะสามารถไกล่เกลี่ย ข้อขัดแย้งได้สำเร็จมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

5. เมื่อควบคุมเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ยก่อนการทดลอง ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาในการไกล่เกลี่ย” จะมีเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง หลังการทดลองสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การวิจัยนี้แบ่งขั้นตอนในการวิจัยเป็น 2 ส่วน คือ (1) ส่วนของการสร้างตัวชี้วัด คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ และ (2) ส่วนของการทดลองการใช้ เครื่องมือเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้าง ได้แก่ ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มี ประสิทธิภาพ และหลักสูตรการฝึกอบรมจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ ในงานวิจัยครั้งนี้จึงแบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ชุดที่ 1 การสร้างตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ มีเครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1. แบบสำรวจคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยเบื้องต้น (ดูภาคผนวก ข) เป็นแบบสำรวจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อใช้ในการสำรวจความคิดเห็นทั่วไป จากผู้ที่ทำหน้าที่ เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยในองค์กรต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลที่ได้รับจาก แบบสอบถามมาใช้ประกอบกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้าง “ตัวชี้วัดคุณลักษณะ ของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ” โดยมีรายละเอียดของแบบสำรวจประกอบด้วย ประวัติทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด และแบบเรียงลำดับคุณลักษณะ ที่สำคัญ

2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย (ดูภาคผนวก ค) เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อใช้ในการศึกษาความคิดเห็น เฉพาะด้านต่อจากแบบสำรวจคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยเบื้องต้น โดยทำการสัมภาษณ์

เชิงลึก (in-depth interview) และทำการรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย (delphi technique) จากผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับกรไกล่เกลี่ยในองค์กรต่าง ๆ เพื่อในการสร้าง “ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับการแก้ไขความขัดแย้งในองค์กรเอกชน”

3. แบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพประเมินโดยผู้ไกล่เกลี่ย (ดูภาคผนวก ด) เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 11 องค์กรประกอบ 44 ข้อคำถาม (ดูภาคผนวก ด) ซึ่งผ่านการตรวจสอบด้านความตรงตามเนื้อหา (content validity) การหาค่าอำนาจจำแนกของเครื่องมือ โดยทำการทดสอบ t test การหาค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha = .776) และการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบ Exploratory Factor Analysis ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้ร้อยละ 40.650

ชุดที่ 2 การทดลองการใช้เครื่องมือเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้าง มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1. แบบสอบถามเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ก่อนและหลังการทดลอง (ดูภาคผนวก ข และภาคผนวก ซ)

เป็นแบบสอบถามเจตคติของผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย แบบคู่ขนาน (equivalent forms) โดยใช้แนวคิดของ Hermann (2006, pp. 25-30) เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบเจตคติของผู้ไกล่เกลี่ยก่อน และหลังการทดลอง ซึ่งประกอบด้วย เจตคติที่มีต่อความขัดแย้งใน 4 ด้าน คือ (1) ด้านความปรารถนาที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย (2) ด้านความสมัครใจในการมีส่วนร่วมในการแก้ไขข้อขัดแย้ง (3) ด้านความคาดหวังความรู้สึกที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย และ (4) ด้านแรงจูงใจในการแก้ปัญหา รวมทั้งสิ้น 36 ข้อคำถามในแต่ละฉบับ

2. แบบประเมินพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพโดยคู่พิพาท (ดูภาคผนวก ฉ)

เป็นแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ที่ได้รับการไกล่เกลี่ยใช้ในการประเมินผู้ไกล่เกลี่ย โดยนำเอาเกณฑ์บ่งชี้ 82 ตัวชี้วัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากรอบแนวคิดด้านคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่พึงมีและพึงกระทำ (professional mediator

competencies) ของ Suzanne and Melanie (2005, pp. 180-182) ซึ่งประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ ได้แก่ คุณลักษณะด้านการคิดวิเคราะห์ คุณลักษณะด้านการสื่อสาร คุณลักษณะด้านความร่วมมือ คุณลักษณะด้านการแสดงออก และคุณลักษณะด้านการควบคุม รวมเป็นข้อคำถามทั้งหมด 82 ข้อ โดยให้ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคู่พิพาทในการทดลองได้ทำการประเมินพฤติกรรมของผู้ใกล้เคียงที่ได้ปฏิบัติในระหว่างการใกล้เคียง เป็นการเลือกตอบ 2 ระดับ คือ ได้ปฏิบัติ หรือไม่ได้ปฏิบัติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

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. สถิติในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอิสระ (Independent Sample t test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง (homogeneity of variance) โดยใช้ Levene's Test ในกรณีที่จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มแตกต่างกันมาก และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานทุกข้อ

ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง และผลการทดสอบสมมติฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้มีขั้นตอนการวิจัยที่แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ การสร้างตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไถ่เกี้ยวที่มีประสิทธิภาพ และการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ซึ่งต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ในการสร้างตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไถ่เกี้ยวที่มีประสิทธิภาพ

กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้นจำนวน 760 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบความเชื่อมั่น และอำนาจจำแนกของเครื่องมือในเบื้องต้น จำนวน 120 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวนร้อยละ 70 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.5 และมีประสบการณ์ในการไถ่เกี้ยวระหว่าง 1-10 ครั้ง จำนวนร้อยละ 75.8

กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้ในการตรวจสอบเครื่องมือโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ มีทั้งสิ้นจำนวน 640 คน (10 เท่าขึ้นไปจากจำนวนข้อคำถามในเครื่องมือ) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.1 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.6 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ไถ่เกี้ยวขึ้นทะเบียน จากสำนักทะเบียนข้อพิพาท ศาลยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการตำรวจ จำนวนร้อยละ 25.9 และผู้ไถ่เกี้ยว จากศูนย์สันติวิธี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจำนวนร้อยละ 13.3 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการไถ่เกี้ยวมากกว่า 21 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมามีประสบการณ์ระหว่าง 1-10 ครั้ง จำนวนร้อยละ 41.7 ซึ่งพอสรุปได้ว่า จากลักษณะทั่วไปทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้เชี่ยวชาญอย่างแท้จริง ที่ผ่านการเป็นคนกลางในการไถ่เกี้ยว ปัญหาข้อขัดแย้งมาเป็นจำนวนมากซึ่งเป็นตัวแทนที่ดีในการตรวจสอบเครื่องมือ

2. ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการทดลอง

กลุ่มตัวอย่างที่มาจาก 3 องค์กร ทั้งหมด 76 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.84 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.05 โดยมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวนร้อยละ 80.26

เมื่อทำการจำแนกตามกลุ่มตัวอย่างที่เข้าสู่การทดลอง ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 76 คน สามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ๆ ละเท่า ๆ กัน คือ กลุ่มละ 19 คน

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ไถ่เกี๋ยมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการไถ่เกี๋ยข้อขัดแย้ง

สมมติฐานข้อนี้ไม่ได้รับการยอมรับ เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ และการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้ไถ่เกี๋ย ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการไถ่เกี๋ยข้อขัดแย้ง

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ไถ่เกี๋ยที่สามารถแก้ไขความขัดแย้งเรื่องส่วนตัว และความขัดแย้งในการทำงานได้สำเร็จแตกต่างกัน เป็นผู้ที่มียุทธศาสตร์ของผู้ไถ่เกี๋ยที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อนี้ได้รับการยอมรับ เนื่องจากการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไถ่เกี๋ยข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการประเมินว่ามีคุณลักษณะของผู้ไถ่เกี๋ยที่มีประสิทธิภาพ พบว่า มีค่า $t = 4.213$ และมีค่า $p < 0.05$ จึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้ที่ได้รับการประเมินจากแบบสอบถามคุณลักษณะของผู้ไถ่เกี๋ยที่มีประสิทธิภาพว่าเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้ไถ่เกี๋ยที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไถ่เกี๋ยข้อขัดแย้ง (3.237) ที่สูงกว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ที่ไม่มีคุณลักษณะของผู้ไถ่เกี๋ยที่มีประสิทธิภาพ (2.342) โดยมีผลต่างเท่ากับ 0.895 (ดูตาราง 24) แสดงว่าคุณลักษณะของผู้ไถ่เกี๋ยมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการไถ่เกี๋ยข้อขัดแย้ง

เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณลักษณะของผู้ไถ่เกี๋ย ที่มี ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการไถ่เกี๋ยข้อขัดแย้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัวจำแนกตามองค์ประกอบของคุณลักษณะของผู้ไถ่เกี๋ยที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพ พบว่า คุณลักษณะของผู้ไถ่เกี๋ยในองค์ประกอบที่ 1-7 และองค์ประกอบที่ 10-11 มีค่า $p < 0.05$ (ดูตาราง 26) แสดงว่าคุณลักษณะของผู้ไถ่เกี๋ยในองค์ประกอบดังกล่าวของกลุ่มคนที่ไถ่เกี๋ยเรื่องงานได้สำเร็จ แตกต่างกับ กลุ่มคนที่สามารถไถ่เกี๋ยเรื่องงาน

ไม่สำเร็จ จึงสามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะด้านที่ 1-7 และ 10-11 ในตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถไกล่เกลี่ยความขัดแย้งเรื่องงานได้สำเร็จ

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ดูตาราง 28) พบว่า คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยในองค์ประกอบที่ 1-7 และองค์ประกอบที่ 9 มีค่า $p < 0.05$ แสดงว่าคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยในองค์ประกอบดังกล่าวของกลุ่มคนที่ไกล่เกลี่ยเรื่องส่วนตัวได้สำเร็จ แตกต่างกับ กลุ่มคนที่ไกล่เกลี่ยเรื่องส่วนตัวไม่สำเร็จ จึงสามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะที่ 1-7 และ 9 ในตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถไกล่เกลี่ยความขัดแย้งเรื่องส่วนตัวได้สำเร็จ

จึงสรุปได้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยที่สามารถแก้ไขความขัดแย้งเรื่องส่วนตัว และความขัดแย้งในการทำงานได้สำเร็จแตกต่างกัน เป็นผู้ที่มียุทธศาสตร์ของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย” จะมีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

สมมติฐานข้อนี้ได้รับการยอมรับ เนื่องจากเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย ในกลุ่มที่มีคุณลักษณะและ ไม่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมทั้งในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (two-way ANOVA) ของคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการฝึกอบรม กับกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 14.808, p = .000$) แสดงว่า ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย สูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม จึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยมีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย” จะสามารถไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งได้สำเร็จมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

สมมติฐานข้อนี้ได้รับการยอมรับ กล่าวคือจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับการอบรม

เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (two-way ANOVA) ของความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการฝึกอบรม กับกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 43.615$, $p = .000$) จึงสามารถสรุปได้ว่าผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย จะสามารถไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งได้สำเร็จมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 เมื่อควบคุมเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ยก่อนการทดลอง ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาในการไกล่เกลี่ย” จะมีเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งหลังการทดลองสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

สมมติฐานข้อนี้ได้รับการยอมรับ เนื่องจากการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรแทรกซ้อน (เจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ยก่อนการทดลอง) กับตัวแปรตาม (เจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ยหลังการทดลอง) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (two-way ANCOVA) พบว่า เจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างก่อนการทดลองกับเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างหลังการทดลอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 46.169$, $p = .000$) ขณะเดียวกัน พบว่า ตัวแปรด้านคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยไม่เกี่ยวข้องกับเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งหลังการทดลอง มีเพียงตัวแปรการได้รับการฝึกอบรมตัวแปรเดียวที่มีผลทำให้เจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างหลังการทดลองแตกต่างจากเจตคติก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 55.145$, $p = .000$)

จึงสามารถสรุปได้ว่า เมื่อควบคุมเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ยก่อนการทดลอง ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาในการไกล่เกลี่ย” จะมีเจตคติที่มี

ต่อความขัดแย้งหลังการทดลองที่ดีกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้

การอภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้แยกประเด็นการอภิปรายตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ ส่วนของหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย และส่วนของประสิทธิภาพของตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ และหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ

ในการศึกษาด้านคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย ผู้วิจัยได้รวบรวมคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยจากแนวคิดทฤษฎีและรายงานการวิจัยต่าง ๆ (Herrman et al., 2001; Herrman et al., 2002; James & Nannette, 2000; Jennifer & Eileen, 1997; John & Katherine, 2002; Suzanne & Melanie, 2005; Torma, 2000) และการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยรวบรวมผลด้วยเทคนิคเดลฟาย (delphi technique) จากผู้เชี่ยวชาญทางด้าน การไกล่เกลี่ยจำนวน 60 คน ผู้วิจัยสามารถรวบรวมตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพได้ 82 ตัวชี้วัด จากนั้นผู้วิจัยได้นำเอาตัวแปรดังกล่าวไปทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ แบบ Exploratory Factor Analysis ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (principle components extraction) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 640 คนที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยในประเทศไทย ซึ่งพบว่า จากการวิเคราะห์เพื่อสกัดปัจจัย จากตัวแปรทั้งหมด 82 ตัวชี้วัดด้วยวิธี แวริแมกซ์ (varimax rotation) คงเหลือตัวชี้วัดทั้งหมด 44 ข้อ และสามารถจัดเป็นองค์ประกอบได้ 11 กลุ่ม โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .766 ต่อจากนั้นผู้วิจัยได้ตั้งชื่อ และมีติย่อ ๆ ของแต่ละองค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการแยกแยะระหว่างความต้องการที่แท้จริง กับปัญหาอารมณ์ และทฐิ” ประกอบด้วยมิตีย่อย 9 มิติ คือ ผู้ไกล่เกลี่ยมีกระบวนการ หรือทักษะในการระบุถึงทฐิที่เกิดขึ้นระหว่างคู่พิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถระบุถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาทได้ ผู้ไกล่เกลี่ยมีกระบวนการ หรือทักษะในการทำความเข้าใจในมุมมองที่แตกต่างที่มีต่อปัญหาได้ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถระบุถึงปัญหาข้อขัดแย้งได้อย่างถูกต้อง ผู้ไกล่เกลี่ยมีทักษะในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยมีทักษะในการค้นหาทฐิที่เกิดขึ้นระหว่างคู่พิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยมีกระบวนการ หรือทักษะในการระบุความแตกต่างระหว่างความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่มีต่อปัญหาของคู่พิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยมีกระบวนการ หรือทักษะ ในเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้ง และผู้ไกล่เกลี่ยมีกระบวนการ ในการระบุถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาทได้

องค์ประกอบที่ 2 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวและค้นหาข้อเท็จจริง” ประกอบด้วยมิตีย่อย 5 มิติ คือ ผู้ไกล่เกลี่ยมีกระบวนการ หรือทักษะในการสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถที่จะสะท้อน หรือให้ข้อมูลย้อนกลับในด้านของความคิด ความรู้สึกของคู่พิพาทที่มีต่อปัญหาได้ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถที่จะกระตุ้นให้คู่พิพาทสามารถแสดงออกซึ่งความคิด ความรู้สึกที่มีต่อปัญหาได้อย่างเปิดเผย ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถที่จะสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจกันและกันระหว่างคู่พิพาทกับผู้ไกล่เกลี่ย และผู้ไกล่เกลี่ยสามารถประสานและอำนวยความสะดวก ในการสื่อสารระหว่างคู่พิพาทได้

องค์ประกอบที่ 3 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการแยกปัญหาออกจากอารมณ์” ประกอบด้วยมิตีย่อย 5 มิติ คือ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเปลี่ยนกรอบความคิดของคู่พิพาทให้เกิดมุมมองที่หลากหลายต่อปัญหาได้ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถระบุ ความแตกต่างระหว่างความคิด กับความรู้สึก และพฤติกรรมที่มีต่อปัญหาได้ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้งได้ ผู้ไกล่เกลี่ยมี กระบวนการ หรือทักษะในการให้กำลังใจคู่พิพาท และผู้ไกล่เกลี่ยสามารถประสาน และอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างคู่พิพาทได้

องค์ประกอบที่ 4 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ” ประกอบด้วยมิตีย่อย 4 มิติ คือ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถหาจุดร่วมหรือสิ่งที่เหมือนกันของกลุ่มพิพาทเพื่อลดการต่อต้านระหว่างคู่พิพาทได้ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถสะท้อนเนื้อหา และความรู้สึกร่วมของกลุ่มพิพาทได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้คู่พิพาทมีความเข้าใจกับปัญหาได้ชัดเจนขึ้น และผู้ไกล่เกลี่ยสามารถลดความพยายามเอาชนะซึ่งกันและกันของกลุ่มพิพาทแต่ละฝ่ายได้

องค์ประกอบที่ 5 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการยอมรับในความแตกต่างของบุคคล” ประกอบด้วยมิตีย่อย 3 มิติ คือ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถแสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถสังเกตถึงความแตกต่างระหว่างคู่พิพาทในด้านภาษา วัฒนธรรมหรือสังคมได้ และผู้ไกล่เกลี่ยสามารถหาทางออกในการแก้ปัญหาาร่วมกัน แทนการหาคนผิด

องค์ประกอบที่ 6 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ย” ประกอบด้วยมิตีย่อย 3 มิติ คือ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถกระตุ้นให้คู่พิพาทร่วมกันอภิปรายประเด็นปัญหา เพื่อนำไปสู่ข้อตกลงที่เป็นที่พอใจของทุก ๆ ฝ่ายได้ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถประสานประโยชน์และความต้องการของกลุ่มพิพาทได้ทุกฝ่าย และผู้ไกล่เกลี่ยสามารถควบคุมกระบวนการฯ ให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นได้

องค์ประกอบที่ 7 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาด้วยมุมมองที่หลากหลาย” ประกอบด้วยมิตีย่อย 3 มิติ คือ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถการวิเคราะห์ และแยกแยะปัญหาออกจากอารมณ์ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถระบุความแตกต่างระหว่างความคิด กับความรู้สึกร่วม และพฤติกรรมที่มีต่อปัญหาได้ และผู้ไกล่เกลี่ยสามารถยอมรับในมุมมองที่แตกต่างที่มีต่อปัญหาของกลุ่มพิพาทได้

องค์ประกอบที่ 8 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการฟังและการแสดงความใส่ใจ” ประกอบด้วยมิตีย่อย 3 มิติ คือ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถแสดงการให้กำลังใจคู่พิพาทได้อย่างเหมาะสม ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถกระตุ้นให้คู่พิพาทมีกำลังใจในการแก้ปัญหาต่อไปได้ และผู้ไกล่เกลี่ยสามารถแสดงความเข้าใจ หรือเห็นใจผู้อื่นได้อย่างอ่อนโยน

องค์ประกอบที่ 9 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการแสดงออกซึ่งความเป็นกลาง” ประกอบด้วยมิตีย่อย 3 มิติ คือ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเปิดใจรับฟัง และแสดงความสนใจต่อคำพูด และการแสดงออกของกลุ่มพิพาทให้เป็นที่เปิดเผย ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงออกซึ่งการให้เกียรติ และให้คุณค่า ความสำคัญในตัวคู่พิพาททุก ๆ ฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน และผู้ไกล่เกลี่ยสามารถหาทางออกในการแก้ปัญหาาร่วมกัน แทนการหาคนผิด

องค์ประกอบที่ 10 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการประสานประโยชน์” ประกอบด้วยมิตีย่อย 3 มิติ คือ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถโน้มน้าวให้คู่พิพาทมีส่วนร่วมในการสร้างข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการเริ่มการไกล่เกลี่ยได้ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถประสานประโยชน์และความต้องการของคู่พิพาทได้ทุกฝ่าย และผู้ไกล่เกลี่ยสามารถแสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในศักยภาพในการแก้ปัญหาคู่พิพาททุก ๆ ฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน

องค์ประกอบที่ 11 เรียกชื่อว่า “องค์ประกอบด้านความสามารถในการเจรจาประนีประนอมแก้ปัญหาแก้ปัญหา” ประกอบด้วยมิตีย่อย 3 มิติ คือ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้คู่พิพาทมีความเข้าใจในมุมมองที่แตกต่างที่มีต่อปัญหาได้ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้คู่พิพาทมีความเข้าใจที่ดีต่อกันได้ และผู้ไกล่เกลี่ยสามารถกระตุ้นให้คู่พิพาทร่วมกันสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหาผ่านกระบวนการระดมสมองได้

ผู้วิจัยพบว่า จาก 11 องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการใช้หลักการทางจิตวิทยา โดยเฉพาะเป็นหลักการที่นำมาจากจิตวิทยาการให้คำปรึกษาแบบยึดผู้มารับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (person-center theory) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ การสร้างบรรยากาศให้คู่พิพาทได้ทำความเข้าใจกับความต้องการของตนเอง และผู้อื่น ผ่านการทำความเข้าใจในเรื่องของความแตกต่างทางวัฒนธรรม รูปแบบการเผชิญกับข้อขัดแย้ง และมุมมองของคู่พิพาทแต่ละฝ่าย เพื่อที่จะส่งเสริมให้คู่พิพาทสามารถระบุปัญหาได้อย่างชัดเจน สามารถลดอุปสรรคในการสื่อสาร สามารถวินิจฉัยทางเลือก และนำมาซึ่งการบรรลุข้อตกลงร่วมกันด้วยตนเอง นอกจากนี้ทักษะ และเทคนิคต่าง ๆ ของการให้คำปรึกษา และการไกล่เกลี่ย ยังมีความคล้ายคลึงกันในด้านของการเปิดโอกาสให้คู่พิพาทได้ระบายออกทางด้าน

อารมณ์ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่จะช่วยในการฟื้นฟูสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจกัน และกันไม่ว่าผลลัพธ์จะสามารถบรรลุข้อตกลงได้หรือไม่ก็ตาม (Roger, 1985)

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ เป็นที่น่าสังเกตว่า คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการเก็บความลับไม่ถูกจัดให้อยู่ในองค์ประกอบใด ๆ ทั้งที่เป็นคุณลักษณะที่ชาวต่างประเทศให้ความสำคัญมากที่สุด (John & Katherine, 2002, pp. 39-40; Suzanne & Melanie, 2005, pp. 180-182) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในบริบทของภาคอุตสาหกรรมและองค์การเอกชนไทย การใกล้ชิดข้อขัดแย้งนับเป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ต้องการความโปร่งใส และเปิดเผยได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญกับการเก็บรักษาความลับในการใกล้ชิด จึงไม่ถูกจัดอยู่ในคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ใกล้ชิด จึงกล่าวได้ว่า การรับรู้ในบริบทที่แตกต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะของ ผู้ใกล้ชิดที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับที่ Jennifer and Eileen (1997, p. 80) ที่ได้กล่าวว่า ในสังคมที่แตกต่างกันย่อมมีความต้องการผู้ใกล้ชิดที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันไป

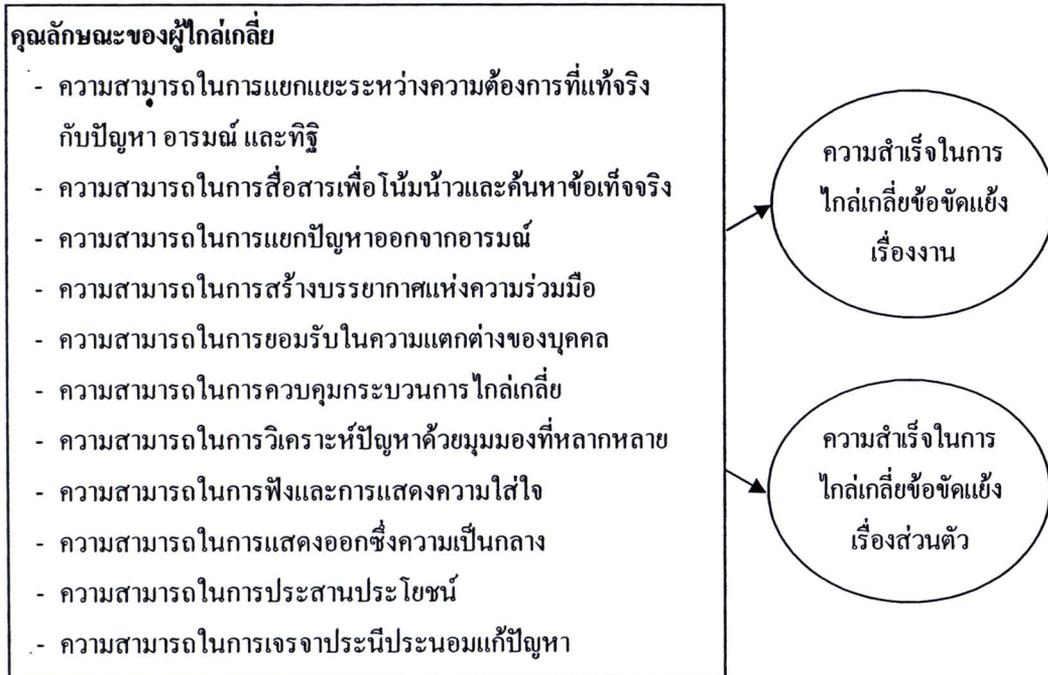
สำหรับคุณลักษณะของผู้ใกล้ชิดที่เหมาะสมกับการแก้ไขความขัดแย้งเรื่องส่วนตัว และการแก้ไขความขัดแย้งเรื่องการทำงานที่เกิดขึ้นในองค์การเอกชนไทย ผู้วิจัยพบว่า คุณลักษณะสำคัญที่ทำให้ผู้ใกล้ชิดสามารถใกล้ชิดความขัดแย้งเรื่องงานได้สำเร็จ คือ องค์ประกอบที่ 1-7 และองค์ประกอบที่ 10-11 ส่วนคุณลักษณะสำคัญที่ทำให้ผู้ใกล้ชิดสามารถใกล้ชิดความขัดแย้งเรื่องส่วนตัวได้สำเร็จ คือ องค์ประกอบที่ 1-7 และองค์ประกอบที่ 9 จึงอาจกล่าวได้ว่าคุณลักษณะของผู้ใกล้ชิดที่มีประสิทธิภาพ จะมีความแตกต่างกันไปตามบริบทของปัญหา ว่าเป็นเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน

ในการศึกษาคุณลักษณะของผู้ใกล้ชิดด้านปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ทำการจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ และการศึกษา โดยหลังจากการทดลอง ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ หรือการศึกษาของผู้ใกล้ชิด ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการแก้ไขข้อขัดแย้งในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับการทดลองของนักวิจัยหลายท่านที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการใกล้ชิด (Hermann et al., 1993; LaFree & Rack, 1996; Roehl et al., 1992; Wissler, 1999)

ในการศึกษาคุณลักษณะของผู้ไถ่เกลียด้านปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ทำการจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ และการศึกษา หลังจากการทดลอง ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการแก้ไขข้อขัดแย้งในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับการทดลองของนักวิจัยหลายท่านที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการไถ่เกลียด (Hermann et al., 1993; LaFree & Rack, 1996; Roehl et al., 1992; Wissler, 1999)

แต่ผลการวิจัยนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อจำกัดในด้านของขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เพราะเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไถ่เกลียดข้อขัดแย้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าช่วงอายุ และช่วงการศึกษาอื่น (ดูตาราง 20 และตาราง 22) ข้อสังเกตนี้ สามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดของ Supanat Permpoonwivat and Chalath Pratheuangrattana (2008, p. 2) ที่กล่าวไว้ว่า คนไทยจะให้ความสำคัญกับความอาวุโส มากกว่าปัจจัยอื่นใด และบ่อยครั้งผู้ไถ่เกลียดในสังคมไทยจึงเป็นผู้ที่มีอาวุโส มากกว่ามีความสามารถ ซึ่งแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า สังคมไทยยังคงให้ความสำคัญกับความอาวุโสนั้นเอง จึงเป็นเรื่องที่น่าทำการศึกษาต่อไป

จากข้อค้นพบทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ทางด้านเพศ การศึกษา และอายุ ไม่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการไถ่เกลียด อย่างไรก็ตามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไถ่เกลียดในทุกตัวแปร มีผลเกี่ยวข้องโดยตรงกับความสำเร็จในการไถ่เกลียด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรทิพย์ อุดมสิน และคนอื่น ๆ (2546, หน้า ก), James and Nannette (2000, p. 9), Jennifer and Eileen (1997, p. 23), Suzanne and Melanie (2005, pp. 180-182) และ Torma (2000, p. 7) ที่พบว่า ตัวแปรที่สัมพันธ์กับคุณลักษณะของผู้ไถ่เกลียดที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ตัวแปรทางสังคม ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่เกิดจากการเรียนรู้



ภาพ 17 คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีผลต่อความสำเร็จในการแก้ไขข้อขัดแย้งในองค์การไทย

หลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย

ผู้วิจัยทำการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย โดยการนำเอาทฤษฎีการไกล่เกลี่ยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของคู่พิพาท (transformative mediation approach) ของ Bush and Folger (1994) มาเรียบเรียงเข้ากับขั้นตอน และทักษะที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยใหม่ และนำเอาขั้นตอนการสร้างชุดการฝึกอบรมจากแนวคิดของ เรณูมาศ มาอุ่น และคนอื่น ๆ (2546) และแนวคิดทฤษฎีกระบวนการเรียนรู้เพื่อของของ Gagné (Gagné's phrases of learning) มาเป็นพื้นฐานในการสร้างกระบวนการฝึกอบรม (ดูภาคผนวก ก)

เมื่อได้หลักสูตรการฝึกอบรมที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านไกล่เกลี่ย และศึกษานำร่องแล้ว ผู้วิจัยจึงนำเอาหลักสูตรการฝึกอบรมดังกล่าวมาใช้กับกลุ่มทดลองจริงในงานวิจัย ตามระเบียบวิธีการวิจัยที่กำหนดไว้

ผลจากการใช้หลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยในการทดลองพบว่า เมื่อเปรียบเทียบผลสำเร็จในการไกล่เกลี่ยกรณีตัวอย่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย กับกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งแตกต่างกัน โดยกลุ่มคนที่ได้รับการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยกรณีศึกษา มากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มคนที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสามารถสรุปในเบื้องต้นได้ว่า หลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยทำให้ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยมากกว่าผู้ที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรม

ประสิทธิภาพของตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ และหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย

เพื่อเป็นการพิสูจน์ว่า ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ สามารถจำแนกผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพออกจากผู้ที่ไม่มีความสามารถได้จริง และหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย มีผลต่อเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง และความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์การ

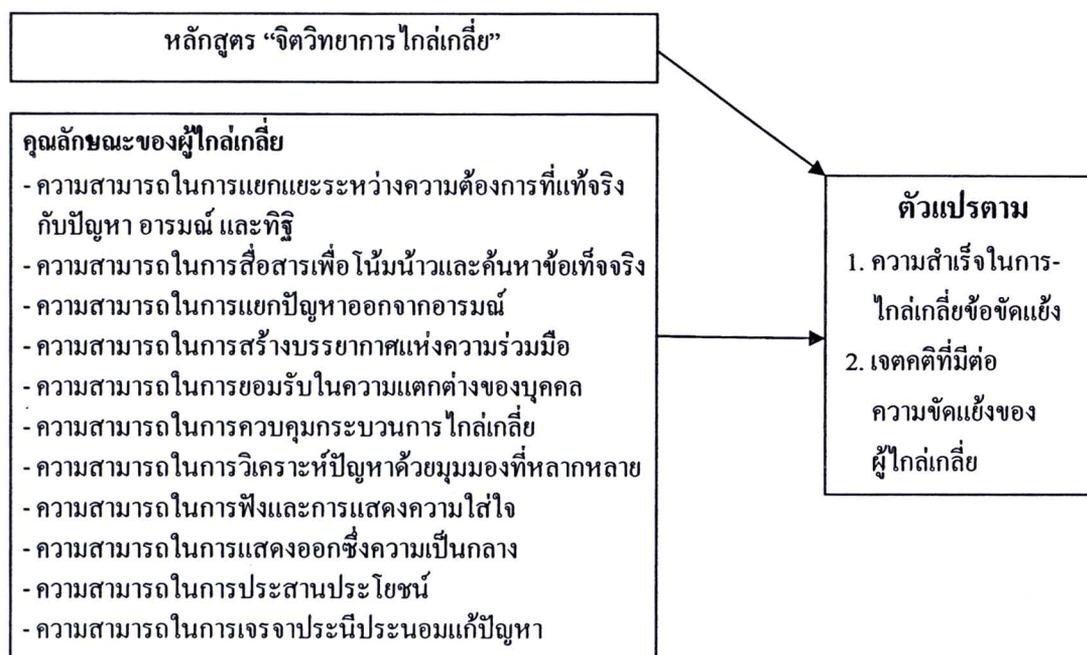
ผู้วิจัยทำการทดลองเปรียบเทียบผลของการไกล่เกลี่ยระหว่างกลุ่มที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ กับกลุ่มที่ไม่มีคุณลักษณะ (ประเมินโดยตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ) และกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย กับกลุ่มที่ไม่ได้รับ

ผลการทดลอง เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง ที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยของผู้ที่ไม่มีคุณลักษณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งสูงกว่าค่าเฉลี่ยของผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย

เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมเพื่อควบคุมเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ยก่อนการทดลอง พบว่าตัวแปรด้านการฝึกอบรมทำให้เจตคติที่มีต่อ

ความขัดแย้งหลังการทดลองเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย จะสามารถแก้ไขข้อขัดแย้งได้มากกว่าและมีเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการอบรม

นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าเฉลี่ยคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย ในกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย เปรียบเทียบทั้งในกลุ่มที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย และที่ไม่มีคุณลักษณะหลังการทดลอง พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยมีการพัฒนาขึ้นหลังจากการได้รับการฝึกอบรมซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยสามารถพัฒนาคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพได้ (ดูภาพ 18) ซึ่งผลการค้นพบนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Iyla, Lola, and Jackie (2009) และ Walton and John (1969) ที่พบว่า หลังการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ย ที่จัดให้กับพนักงานในองค์กร ผู้เข้ารับการอบรมจะมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะ ในด้านของความเข้าใจในแนวคิดทฤษฎีการไกล่เกลี่ย ความสามารถในการสื่อสาร เจตคติด้านบวก และสมรรถนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจกับปัญหา และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง ซึ่งส่งผลไปยังความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง



ภาพ 19 ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง และความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยนี้มีข้อจำกัดบางประการดังต่อไปนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมตัวแปรแทรกซ้อน ด้วยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แม้ว่าผู้วิจัยจะพยายามควบคุมและลดอิทธิพลของตัวแปรแทรกซ้อนที่มีผลต่องานวิจัย โดยการกำหนดรูปแบบการวิจัยแบบ Generalized Randomized Block Design (GRB) คือ การทำให้กลุ่มควบคุมกับกลุ่มทดลองที่มีความเท่าเทียมกัน (equivalent group) และการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (formal random sampling model) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร ควบคู่ไปกับการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (Analysis of Covariance/ANCOVA) แต่ผู้วิจัยเชื่อว่ายังคงมีตัวแปรแทรกซ้อนอื่นที่การกำหนดรูปแบบการวิจัย หรือการใช้สถิติในการควบคุมตัวแปรแทรกซ้อน ยังไม่สามารถควบคุมได้ทั้งหมด เช่น ตัวแปรทางด้านค่านิยมของผู้ไกล่เกลี่ย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ

ปัญหา ผลกระทบ Hawthorne et al. (1999, pp. 56-58) (Hawthorne effect) ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมของผู้ถูกทดลองถูกสังเกต (บรรพต ดันธีรวงศ์, 2553, หน้า 34) หรือตัวแปรที่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มพิพาท เป็นต้น

2. ปัญหาเกี่ยวกับการตอบตามความปรารถนาของสังคม ด้วยแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ ที่ใช้ในการทดลองเป็นแบบสอบถามที่ให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินพฤติกรรมตนเองที่เคยปฏิบัติ หรือคาดว่าจะปฏิบัติ ในระหว่างการใกล้เคียง ดังนั้น ปัญหาเกี่ยวกับการตอบตามความปรารถนาของสังคม (social desirability effects) หรือการที่กลุ่มตัวอย่างพยายามจะประเมินตนเองให้ “ดูดี” จึงสามารถเกิดขึ้นได้ (ชูชัย สมितिไกร, 2551, หน้า 127)

3. ปัญหาเกี่ยวกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แม้ว่าจะงานวิจัยนี้พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ หรือ การศึกษาของผู้ใกล้เคียง ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการแก้ไขข้อขัดแย้งในองค์กร แต่เมื่อทำการพิจารณาค่าเฉลี่ยของความสำเร็จในการใกล้เคียง ข้อขัดแย้งที่ละปัจจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการใกล้เคียง ข้อขัดแย้งสูงสุด แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอาจมีผลต่อความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อขัดแย้ง แต่ด้วยข้อจำกัดของการวิจัยในครั้งนี้ ที่เป็นงานวิจัยเชิงทดลอง ทำให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จำกัด และอาจส่งผลต่อค่าความสัมพันธ์ทางสถิติที่ไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความสำเร็จในการใกล้เคียง ข้อขัดแย้งได้

4. ปัญหาเกี่ยวกับความเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง ที่มุ่งศึกษาคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงในบริบทขององค์กรเอกชน กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยจึงไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญในด้านการใกล้เคียง แต่เป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร ดังนั้นตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพที่ได้มาจากการวิจัยนี้ หากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการใกล้เคียงพิจารณาแล้ว อาจมองว่าคุณลักษณะต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดในตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ อาจไม่สามารถนำไปใช้ได้ทั้งหมด หรืออาจขาดบางคุณลักษณะที่สำคัญไป เช่น การเก็บรักษาความลับในการใกล้เคียง ดังนั้นตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพสำหรับการแก้ไขข้อ

ขัดแย้งในองค์การเอกชนไทย จึงไม่สามารถนำไปเปรียบเทียบกับคุณลักษณะของ
ผู้ใกล้ชิดที่เป็นผู้เชี่ยวชาญได้ แต่ยังเป็นประโยชน์ในเบื้องต้นสำหรับใช้เป็นเกณฑ์
ในการศึกษาด้านคุณลักษณะของผู้ใกล้ชิดต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้ชิดที่มีประสิทธิภาพ และหลักสูตรจิตวิทยา
การใกล้ชิด สามารถนำไปปรับใช้ตามความเหมาะสมได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิงทฤษฎี

1.1 ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะ 11 องค์ประกอบใน ตัวชี้วัดคุณลักษณะ
ของผู้ใกล้ชิดที่มีประสิทธิภาพ กับความสำเร็จในการใกล้ชิดข้อขัดแย้งในองค์การ
เอกชนที่ค้นพบ เป็นองค์ประกอบที่สามารถนำไปใช้อ้างอิงเชิงทฤษฎีได้ โดยเฉพาะ
การใช้ในการกำหนดเป็นตัวแปรในงานวิจัยต่อไป

1.2 ผู้ที่ทำหน้าที่ในการใกล้ชิดข้อขัดแย้ง พึงให้ความสำคัญกับการพัฒนา
สมรรถนะของตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะสมรรถนะในด้านการวิเคราะห์และทำ
ความเข้าใจกับปัญหาข้อขัดแย้ง สมรรถนะด้านการสื่อสาร โน้มน้าว และการแสดงออก
ซึ่งความเป็นกลาง เพราะงานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าสมรรถนะที่ค้นพบเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง
ที่จะทำให้การใกล้ชิดข้อขัดแย้งในองค์การสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
และสร้างสรรค์ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิงปฏิบัติ

2.1 การนำเอาตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้ชิดที่มีประสิทธิภาพไปใช้ในเชิง
ปฏิบัติ องค์กรควรพิจารณานำเอาองค์ประกอบคุณลักษณะจากตัวชี้วัดคุณลักษณะของ
ผู้ใกล้ชิดที่มีประสิทธิภาพไปใช้ประกอบการคัดเลือกบุคคลที่จะต้องทำงานเกี่ยวกับ
การแก้ไขความขัดแย้งในภาคเอกชน เช่น พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือฝ่ายแรงงาน
สัมพันธ์เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีสมรรถนะ เหมาะสมกับภารกิจที่ต้องรับผิดชอบต่อไป

2.2 การนำเอาตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพไปใช้ในเชิงปฏิบัติ องค์การสามารถนำเอาองค์ประกอบคุณลักษณะจากตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดสมรรถนะ (competencies) ของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาสมรรถนะสำหรับผู้ที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับการแก้ไขความขัดแย้งในองค์การได้

2.3 ผลการวิจัยที่พบว่า หลักสูตรจิตวิทยาการใกล้เคียง สามารถเพิ่มสมรรถนะของบุคคลให้เป็นผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อขัดแย้งได้ ดังนั้น องค์การจึงควรนำเอาหลักสูตรจิตวิทยาการใกล้เคียงไปใช้ในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของผู้ที่ต้องทำหน้าที่แก้ไขความขัดแย้ง หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคคล และลดปัญหาข้อขัดแย้งในองค์การต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาผลของการใช้ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ และหลักสูตรจิตวิทยาการใกล้เคียงกับหน่วยงานในภาครัฐ เช่น ศาลยุติธรรม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานพยาบาล เพื่อให้ได้ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ ที่สามารถใช้งานได้หลากหลายสภาพแวดล้อม

2. ควรมีการนำตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพที่ค้นพบไปใช้ในการสร้าง หรือพัฒนาเป็นแบบทดสอบ หรือแบบสำรวจ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประกอบในการคัดกรองหรือคัดเลือกบุคคลที่ต้องทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียง หรือการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งในองค์การ

3. ควรมีการนำตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพที่ค้นพบไปสร้างแบบสอบถามในรูปแบบอื่นนอกเหนือจากแบบประเมินตนเอง เพื่อป้องกันปัญหาเกี่ยวกับการตอบตามความปรารถนา เช่น การทำเป็นกรณีสมมติ เพื่อให้ผู้ใกล้เคียงเลือกตอบ หรือสร้างเป็นแบบวัด โดยมีข้อคำถาม และคำตอบแบบปรนัย

4. ควรมีการศึกษาพัฒนาหลักสูตรจิตวิทยาการใกล้เคียงต่อไป เพื่อให้สามารถแบ่งระดับ และระยะเวลาของการฝึกอบรมที่เหมาะสม ตามความจำเป็นของผู้ที่จะนำไปใช้ เช่น ในบางกรณี หลักสูตรการฝึกอบรมเพียง 1 วันอาจเพียงพอสำหรับการแก้ไข

ข้อขัดแย้งสำหรับนักเรียน นักศึกษา ในสถานศึกษา แต่ในบางกรณี อาจต้องใช้จำนวนการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น หากผู้ที่เข้ารับการอบรมจะต้องนำความรู้ในการไถ่เกลี่ยไปปฏิบัติในลักษณะของงานประจำ เช่น การเป็นผู้ไถ่เกลี่ยในศาล หรือในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาท ที่เป็นทางการ

5. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในด้านของคุณลักษณะของผู้ไถ่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ ในบริบท หรือในองค์กรที่มีความหลากหลายขึ้น เช่น องค์กรของต่างประเทศที่ดำเนินการในประเทศไทย หรือองค์กรไทยที่ดำเนินการในต่างประเทศ เพื่อให้ได้คุณลักษณะของผู้ไถ่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพที่ครอบคลุมมากขึ้น รวมไปถึงการพัฒนาหลักสูตรเกี่ยวกับการไถ่เกลี่ยที่เป็นแบบข้ามวัฒนธรรมและสังคม

6. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการไถ่เกลี่ย โดยตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจนำมาใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่านิยมของผู้ไถ่เกลี่ย ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขข้อขัดแย้ง ความผูกพันต่อองค์กร สัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาท และเจตคติของคู่พิพาท เป็นต้น

7. ควรมีการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป เพราะการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอาจส่งผลให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการไถ่เกลี่ยข้อขัดแย้งได้

8. องค์กรประกอบตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไถ่เกลี่ย 11 องค์กรประกอบ เป็นองค์กรประกอบที่ผ่านการวิเคราะห์ในเบื้องต้นเท่านั้น จึงควรมีการทำ Confirmatory Factor Analysis อีกครั้งหนึ่งเพื่อยืนยันความมีคุณภาพของเครื่องมือตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไถ่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ