

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



246925



ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับการแก้ไข
ความขัดแย้งในการทำงานขององค์กรเอกชน

ปรัชญา ปิยะมโนธรรม

คุุชฎีนิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นสาระสมบูรณ์ของเอกสารศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)
ปีการศึกษา 2554



• **ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพสำหรับการแก้ไข
ความขัดแย้งในการทำงานขององค์กรเอกชน**



ปรัชญา ปิยะมโนธรรม

คณาจารย์ศูนย์ส่งเสริมพัฒนาวิทยาลัทธิธรรมคำแหง
เป็นสาระสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร)

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

• INDICATORS OF EFFICIENT MEDIATOR CHARACTERISTICS
FOR RESOLVING WORKPLACE CONFLICTS
IN PRIVATE ORGANIZATIONS

PRACHAYA PIYAMANTHAM

A DISSERTATION PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF DOCTOR OF PHILOSOPHY
(INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY)

2011

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ เครื่องมือที่ใช้ในส่วนของการสร้างตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ และเครื่องมือในส่วนของการวิจัยเชิงทดลองเพื่อทดสอบตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ และหลักสูตรจิตวิทยาการใกล้เคียง

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ในการสร้างตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t test) แบบกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และแบบกลุ่มที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบแบบ Exploratory Factor Analysis เพื่อทำการสำรวจมิติของตัวแปร

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการทดลอง คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (Analysis of Covariance/ANCOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอิสระ (independent sample t test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย 11 องค์ประกอบได้แก่ (1) ความสามารถในการแยกแยะระหว่างความต้องการที่แท้จริงกับปัญหาอารมณ์ และทิว (2) ความสามารถในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวและค้นหาข้อเท็จจริง (3) ความสามารถในการแยกปัญหาออกจากอารมณ์ (4) ความสามารถในการสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ (5) ความสามารถในการยอมรับในความแตกต่างของบุคคล (6) ความสามารถในการควบคุมกระบวนการใกล้เคียง (7) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาด้วยมุมมองที่หลากหลาย (8) ความสามารถในการฟังและการแสดงความใส่ใจ (9) ความสามารถในการแสดงออกซึ่งความเป็นกลาง (10) ความสามารถในการประสานประโยชน์ และ (11) ความสามารถในการเจรจาประนีประนอมแก้ปัญหา

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้ใกล้เคียง, ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อขัดแย้ง

3. ผู้ไกล่เกลี่ยที่สามารถแก้ไขความขัดแย้งเรื่องส่วนตัว และความขัดแย้งในการทำงานได้สำเร็จแตกต่างกัน เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

4. ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยจะมีการพัฒนาคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ และมีคะแนนคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่สูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

5. ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยจะสามารถไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งได้สำเร็จมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

6. ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาในการไกล่เกลี่ยจะมีเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งหลังการทดลองสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

ABSTRACT

Dissertation Title Indicators of Efficient Mediator Characteristics
for Resolving Workplace Conflicts in Private Organizations

Student's Name Mr. Prachaya Piyamanotham

Degree Sought Doctor of Philosophy

Field of Study Industrial and Organizational Psychology

Academic Year 2011

Advisory Committee

1. Assoc. Prof. Mookda Sriyong Chairperson
2. Assoc. Prof. Dr. Tavatchai Worapongsatorn
3. Assoc. Prof. Dr. Sitichock Waranusantikun

246925

In this dissertation, the researcher investigates (1) the characteristics of efficient mediators in Thai organizations. Furthermore, the researcher tests (2) factors governing efficient mediators in Thai organizations through the application of measuring instruments developed by the researcher. Moreover, the researcher explicates (3) a training program falling under the rubric of “Mediation Psychology” in the field of Industrial and Organizational Psychology applicable to the efficient development of mediator characteristics vis-à-vis attitudes toward conflicts. Finally, the researcher compares (4) the degree of success in conflict mediation, attitudes toward conflicts, and mediator characteristics between mediators who were trained in the

“Mediation Psychology” program and those who were not trained in this program.

The sample population used in the construction of indicators of efficient mediator characteristics consisted of 640 subjects who were members of both private and public organizations. The sample population used in the experimental research proper consisted of 76 subjects from three organizations in the industrial business sector operated by Thais in Bangkok Metropolis and its environs. The method of simple random sampling was used to divide the subjects into an experimental group and control group of 38 members each.

The research instruments were bipartite: the instrument used in the construction of indicators for efficient mediator characteristics and the instrument used in the experimental research for testing indicators for efficient mediator characteristics and the “Mediation Psychology” program.

Statistical techniques used in experimental hypothesis testing were one-way analysis of variance (ANOVA), analysis of covariance (ANCOVA), and independent sample t-test.

Findings are as follows:

1. Indicators for efficient mediator characteristics involved eleven factors: (1) the ability to distinguish between actual needs and emotional problems and recalcitrance; (2) the communicative ability to convince others and to search for facts; (3) the capacity to distinguish genuine problems from merely emotional responses; (4) the capacity to generate a cooperative

atmosphere; (5) the capacity to accept individual differences; (6) the capacity to control the mediation process; (7) the capacity to analyze problems from a range of perspectives; (8) a capacity to listen and direct attention; (9) the capacity to express impartiality; (10) the capacity to coordinate benefits; and (11) the capacity to conduct problem-solving negotiations.

2. Demographical factors involving differences in gender, age, and education of mediators bore no relationship to achieving success in mediating conflicts.

3. Mediators who differed in the capacity to resolve personal and workplace conflicts exhibited parallel differences in efficient mediator characteristics.

4. Those trained in the Mediation Psychology program gave evidence of growth in efficient mediator characteristics and received higher mediator characteristic scores than those who were not trained in the program.

5. Those trained in the Mediation Psychology program were found to be more successful in mediating conflicts than those who were not trained in the program.

6. Those trained in the Mediation Psychology program exhibited appropriate attitudes toward conflicts at a higher level after having completed the experimental training than those who were not trained.

กิตติกรรมประกาศ

คุษฎีนิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์มุกดา ศรียงค์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. ธวัชชัย วรพงศธร กรรมการที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. สิทธีโชค วรานุสันติกุล กรรมการที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ ศาสตราจารย์พิเศษ ดร. จิร โขค วีระสย ศาสตราจารย์ นายแพทย์ วันชัย วัฒนศัพท์ ศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ อาจารย์ ดร. นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริบูรณ์ สายโกสุม นายแพทย์บรรพต ต้นธีรวงศ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระวัฒน์ ปันนิตามัย ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำพร้อมทั้ง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา รองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุข อดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง รองศาสตราจารย์กิม ไชยแสนสุข อดีตอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒิสักดิ์ ลาภเจริญทรัพย์ อธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุพิพิธ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย และ รองศาสตราจารย์ ดร. สุรเดช สำราญจิตต์ คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ ที่ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบคุณบิดา มารดา ภรรยา บุตร ธิดา ของข้าพเจ้า และเพื่อนอาจารย์ทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจที่ดีแก่ผู้วิจัยตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากคุษฎีนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณของบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพยิ่ง

ปรัชญา ปิยะมโนธรรม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(7)
กิตติกรรมประกาศ.....	(10)
สารบัญตาราง	(15)
สารบัญภาพประกอบ.....	(22)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามในการวิจัย.....	9
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	10
สมมติฐานในการวิจัย	10
กรอบแนวคิดเบื้องต้นในการวิจัย.....	11
ขอบเขตของการวิจัย.....	12
นิยามศัพท์เฉพาะ	13
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย.....	15
2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง และการไกล่เกลี่ย.....	18
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเครื่องมือในการวิจัย	73
สรุปการทบทวนวรรณกรรม	83
นิยามศัพท์ปฏิบัติการของตัวแปร.....	85
กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	87
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	89
รูปแบบการวิจัย	91

บทที่	หน้า
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	94
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	98
ขั้นตอนการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล.....	107
การดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล.....	110
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	111
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	111
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	113
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบตัวชี้วัดคุณลักษณะของ ผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ.....	113
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐาน ในการทดลอง	132
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	156
ผลการวิจัย.....	159
การอภิปรายผลการวิจัย	164
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	174
ข้อเสนอแนะ	176
ภาคผนวก	
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	179
ข แบบสำรวจคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงเบื้องต้น.....	181
ค แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง.....	186
ง แบบประวัติทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล	189
จ ผลการรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย (delphi technique).....	192
ฉ ค่าความสอดคล้องของแบบวัดเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งก่อน และหลังการทดลอง	200
ช แบบสอบถามเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งก่อนการทดลอง.....	207

บทที่	หน้า
ภาคผนวก	
ช แบบสอบถามเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งหลังการทดลอง	211
ณ ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะ ของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพสำหรับประเมิน โดยคู่พิพาท.....	217
ญ แบบประเมินพฤติกรรมของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ ประเมิน โดยคู่พิพาท	229
ฎ ตัวบ่งชี้ในการสร้างเครื่องมือตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง ที่มีประสิทธิภาพ	235
ฏ ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง ที่มีประสิทธิภาพประเมิน โดยผู้ใกล้เคียง.....	244
ฐ คำอำนาจจำแนกของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง ที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ใกล้เคียง	264
ฑ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง ที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ใกล้เคียง	282
ฒ การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและการนำหน้า องค์ประกอบ (factor loading) ของข้อคำถาม (items) ในการวิเคราะห์ องค์ประกอบของตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ ...	289
ณ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง ที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ใกล้เคียงหลังการวิเคราะห์องค์ประกอบ	296
ด ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ.....	302
ด แบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ ประเมิน โดยผู้ใกล้เคียง	307
ถ หลักสูตรการฝึกอบรม จิตวิทยาการใกล้เคียง.....	313
ท กรณีศึกษาสำหรับการใกล้เคียง	355

บทที่	หน้า
ภาคผนวก	
ธ ผลการดำเนินการจำแนกกลุ่มตัวอย่างใน 3 องค์การ คัดเลือก โดยแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไถ่เกี๋ยที่มีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ไถ่เกี๋ย	361
น วิธีการดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงทดลอง..	369
บ จำนวนความสำเร็จในการไถ่เกี๋ยกรณีศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ในองค์การธุรกิจ 3 ประเภทในการทดลอง	387
ป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับ ความสำเร็จในการไถ่เกี๋ยข้อขัดแย้ง.....	394
ผ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณลักษณะของผู้ไถ่เกี๋ยกับความสำเร็จ ในการไถ่เกี๋ยข้อขัดแย้ง	400
ฝ การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอิสระ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสูตรจิตวิทยาการไถ่เกี๋ยกับคุณลักษณะ ของผู้ไถ่เกี๋ยที่มีประสิทธิภาพ.....	407
พ การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอิสระ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว	410
ฟ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม เพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรแทรกซ้อนกับตัวแปรตาม	413
ภ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนกับประเภทขององค์การ เพื่อศึกษา ความมีประสิทธิภาพของหลักสูตรจิตวิทยาการไถ่เกี๋ยและตัวชี้วัด คุณลักษณะของผู้ไถ่เกี๋ยที่มีประสิทธิภาพ	416
บรรณานุกรม	418
ประวัติผู้เขียน	434

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ลำดับเวลาของกระบวนการทางเลือกในการแก้ไขข้อขัดแย้ง Alternative Dispute Resolution (ADR) Timeline.....	32
2 กลยุทธ์ เทคนิค และทักษะ ที่ผู้ไกล่เกลี่ยนิยมใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ย.....	60
3 กลยุทธ์ เทคนิค และทักษะ ที่ผู้ไกล่เกลี่ยนิยมใช้สำหรับปัญหาเฉพาะด้าน และคู่กรณีบางประเภท	61
4 รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างในการทดลอง	94
5 การหาจำนวนตัวอย่าง โดยกำหนดค่า Power, Effect Size และ α	96
6 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากองค์การธุรกิจ 3 ประเภท	97
7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากองค์การธุรกิจ 3 ประเภทที่เข้าสูการทดลอง.....	98
8 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบ จำแนกตามเพศ	115
9 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบ จำแนกตามอายุ	116
10 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบ จำแนกตามการศึกษา	116
11 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบ จำแนกตามประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย	117
12 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบ จำแนกตามสถาบัน/อาชีพ.....	117
13 ค่าไอเกนก่อนหมุนแกน (initial eigenvalues) ค่าเปอร์เซ็นต์ ความแปรปรวน และค่าเปอร์เซ็นต์ความแปรปรวนสะสม.....	119

ตาราง	หน้า
14 ค่าไอเกนหลังการหมุนแกน (rotation sums of squared loadings) ค่าเปอร์เซ็นต์ความแปรปรวน และค่าเปอร์เซ็นต์ความแปรปรวนสะสม ..	120
15 คำนำน้หนักองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของ แบบสอบถามตัวชี้วัด คุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ใกล้เคียง.....	121
16 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา.....	133
17 จำนวนลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง	134
18 จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม.....	135
19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อขัดแย้ง ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	137
20 ค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	138
21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อขัดแย้ง ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทางเดียว	138
22 ค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	139
23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อขัดแย้งของ กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว.....	139
24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อขัดแย้ง ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง.....	140
25 ผลการประเมินจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำหน้าที่ใกล้เคียงเรื่องงาน ได้สำเร็จ.....	141

ตาราง	หน้า
26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงกับความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อขัดแย้งเรื่องงานจำแนกตามองค์ประกอบของคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพ.....	142
27 ผลการประเมินจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำหน้าที่ใกล้เคียงเรื่องส่วนตัวได้สำเร็จ.....	144
28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อขัดแย้งเรื่องส่วนตัวจำแนกตามองค์ประกอบของคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพ.....	145
29 ค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาการใกล้เคียง” และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม	147
30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาการใกล้เคียง” และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม.....	148
31 ค่าเฉลี่ยของความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อขัดแย้งระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาการใกล้เคียง” และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม.....	149
32 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อขัดแย้งระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาการใกล้เคียง” และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม	150
33 ค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการใกล้เคียงกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม.....	152

ตาราง	หน้า
34 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมของเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง ของผู้ใกล้เคียงก่อนการทดลอง กับเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง ของผู้ใกล้เคียงหลังการการฝึกอบรม	153
35 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของจำนวนความสำเร็จ ในการใกล้เคียงข้อขัดแย้งกับองค์การธุรกิจ 3 ประเภท	154
36 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	194
37 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	195
38 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา	195
39 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใกล้เคียง จำแนกตามจำนวนผู้ตอบ	197
40 ค่าความสอดคล้องของแบบวัดเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง ก่อนและหลังการทดลอง	203
41 ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง ที่มีประสิทธิภาพประเมิน โดยคู่พิพาท	219
42 ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง ที่มีประสิทธิภาพประเมิน โดยผู้ใกล้เคียง	247
43 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของ ผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพสำหรับประเมิน โดยผู้ใกล้เคียงจำนวน 114 ข้อ โดยใช้ t test แบบกลุ่มสูง กลุ่มต่ำ	265
44 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	283
45 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	284
46 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา	284
47 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ ในการใกล้เคียง	285
48 ค่าความเชื่อมั่น โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach	285

ตาราง	หน้า
49 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการหาค่า Cronbach's Alpha.....	288
50 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	290
51 คำนำน้าหนักองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของ แบบสอบถามตัวชี้วัด คุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ใกล้เคียง (cross factor loading)	291
52 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	297
53 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	297
54 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา.....	298
55 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถาบัน/อาชีพ	298
56 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ ในการใกล้เคียง	299
57 หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach.....	299
58 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการหาค่า Cronbach's Alpha.....	301
59 การจำแนกจำนวนกลุ่มตัวอย่างจาก 3 องค์การ โดยการแบ่งกลุ่มคะแนน จากแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ใกล้เคียงเป็น 3 ช่วง คือ คะแนนสูง กลาง และต่ำของ 3 องค์การ	362
60 การจำแนกจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยการแบ่งกลุ่มคะแนนขององค์การ ธุรกิจอุตสาหกรรม	363
61 การจำแนกจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยการแบ่งกลุ่มคะแนนขององค์การ ธุรกิจพาณิชย์กรรม	365
62 การจำแนกจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยการแบ่งกลุ่มคะแนนขององค์การ ธุรกิจบริการ	367
63 วันเวลาและกลุ่มตัวอย่างในการทดลองขององค์การธุรกิจบริหาร	371

ตาราง	หน้า
64 วันเวลาและกลุ่มตัวอย่างในการทดลองขององค์การธุรกิจพาณิชย์กรรม	376
65 วันเวลาและกลุ่มตัวอย่างในการทดลองขององค์การธุรกิจอุตสาหกรรม ..	382
66 จำนวนความสำเร็จในการ ไกล่เกลี่ยกรณีศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ในธุรกิจอุตสาหกรรม	388
67 จำนวนความสำเร็จในการ ไกล่เกลี่ยกรณีศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ในธุรกิจพาณิชย์กรรม	390
68 จำนวนความสำเร็จในการ ไกล่เกลี่ยกรณีศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ในธุรกิจบริการ	392
69 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการ ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ($n = 76$).....	395
70 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการ ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ ($n = 76$).....	396
71 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการ ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทางเดียว ($n = 76$)	397
72 ค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการ ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา ($n = 76$).....	398
73 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการ ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว ($n = 76$).....	399
74 ผลการประเมินจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ไกล่เกลี่ยเรื่องงานได้สำเร็จ ($n = 76$).....	401
75 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการ ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง เรื่องงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะที่ของผู้ไกล่เกลี่ย (สมรรถนะ) ($n = 76$).....	402

ตาราง	หน้า
76 ผลการประเมินจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงเรื่องส่วนตัวได้สำเร็จ ($n = 76$).....	404
77 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อขัดแย้ง เรื่องส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะที่ของผู้ใกล้เคียง (สมรรถนะ) ($n = 76$).....	405
78 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียง ระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาการใกล้เคียง” และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ($n = 76$).....	408
79 ค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงระหว่างกลุ่มที่ได้รับการ ฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาการใกล้เคียง” และกลุ่ม ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ($n = 76$).....	409
80 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความสำเร็จในการใกล้เคียง ข้อขัดแย้งระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยา การใกล้เคียง” และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ($n = 76$)	411
81 ค่าเฉลี่ยของความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาการใกล้เคียง” และ กลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ($n = 76$).....	412
82 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมของเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง ของผู้ใกล้เคียงก่อนการทดลอง กับเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง ของผู้ใกล้เคียงหลังการฝึกอบรม ($n = 76$).....	414
83 ค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างระหว่าง กลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการใกล้เคียงกับ กลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ($n = 76$).....	415
84 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของจำนวนความสำเร็จ ในการใกล้เคียงข้อขัดแย้งกับองค์การธุรกิจ 3 ประเภท ($n = 76$).....	417

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดเบื้องต้นในการวิจัย.....	12
2 รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งของ Thomas.....	23
3 รูปแบบแนวทางที่เป็นไปได้ในการแก้ปัญหาของ Thomas.....	25
4 ความสัมพันธ์ของตัวแปรทางจิตวิทยาในการแก้ไขข้อขัดแย้ง A model rooted in psychology.....	37
5 รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบนทฤษฎีการแก้ปัญหา A model based on theories of problem-solving	39
6 ตัวแปรที่เกิดก่อนการไกล่เกลี่ย	53
7 ตัวแปรที่เกิดระหว่างการไกล่เกลี่ย.....	55
8 ตัวแปรของเป้าหมายระยะสั้นของกระบวนการไกล่เกลี่ย	57
9 ตัวแปรของเป้าหมายระยะยาวของกระบวนการไกล่เกลี่ย.....	58
10 กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม	81
11 กรอบแนวความคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ในการวิจัยเชิงทดลอง	88
12 วิธีดำเนินการวิจัย 5 ขั้นตอน	90
13 รูปแบบการวิจัยแบบ Generalized randomized block design.....	92
14 รูปแบบแผนการทดลองแบบ Generalized randomized block design	93
15 กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ใช้ในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม	103
16 แผนการวิจัยการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล.....	109
17 คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีผลต่อความสำเร็จในการแก้ไขข้อขัดแย้ง ในองค์กรไทย	170
18 ผลการทดลองหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย	173

ภาพ	หน้า
19. ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง และความสำเร็จ ในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง.....	174
20. ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาตามหลักตรรกะวิทยา.....	322