ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ

1. ศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์
   หัวหน้าหลักสูตรปริญญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยา
   มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
2. นายมนตรี ศิลป์มหาบัณฑิต
   หัวหน้าผู้พิพากษา ศาลแขวงนนทบุรี ศาลยุติธรรม
3. รองศาสตราจารย์ ดร. ลัดดา กิติวิภาต
   อาจารย์ประจำ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
4. รองศาสตราจารย์มุกดา ศรียงค์
   ประธานสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
   ทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
5. คุณผกาวดี สุพรรณจิตวนา
   ผู้ชำนาญการสาธารณสุข ศูนย์สันติวิธี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
   กระทรวงสาธารณะสุข

ภาคผนวก ข
แบบสำรวจคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

แบบสำรวจคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย

(ชุดที่ 1)

คำแนะนำ: แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสร้างตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพในองค์การไทย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานดุษฎีนิพนธ์ทางผู้วิจัยจึงขอความกรุณาให้ท่านได้ตอบคำถามตามหัวข้อที่กำหนด จักเป็นพระคุณยิ่ง

1. ประวัติทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ_____ นามสกุล_____เพศ_____อายุ_____ปี

การศึกษา_____อาชีพ_____ตำแหน่ง_____

หน้าที่ความรับผิดชอบ_____ระยะเวลาการทำงาน_____ปี

สถานที่ติดต่อ_____โทรศัพท์_____

ท่านสะดวกให้ผู้วิจัยติดต่อในภายหลังหรือไม่? ☐ สะดวก ☐ ไม่สะดวก

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ

2.1 ท่านคิดว่าองค์การของท่านจำเป็นที่จะต้องมีผู้ไกล่เกลี่ย หรือผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยหรือไม่ เพราะเหตุใด?

_____

_____

_____

2.2 ท่านคิดว่าผู้ที่จะสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพในองค์การของท่านควรมีคุณลักษณะเช่นใด (โปรดเรียงตามลำดับความสำคัญ)

1._____ 2._____

3._____ 4._____

5._____ 6._____

2.3 ท่านคิดว่าหากองค์การท่านมีผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพแล้วจะสามารถช่วยพัฒนาองค์การท่านได้อย่างไร?

_____

_____

_____

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้ง

3.1 ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์การของท่านอยู่เสมอ เป็นความขัดแย้งในเรื่องใดบ้าง

_____

_____

_____

3.2 องค์การของท่านมีวิธีการแก้ไขความขัดแย้งส่วนใหญ่อย่างไร?

_____

_____

_____

แบบสำรวจคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

(ชุดที่ 2)

คำแนะนำ: แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสร้างตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพในองค์การไทย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานดุษฎีนิพนธ์ทางผู้วิจัยจึงขอความกรุณาให้ท่านได้ตอบคำถามตามหัวข้อที่กำหนด จักเป็นพระคุณยิ่ง

1. ประวัติทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ_____ นามสกุล_____เพศ_____อายุ_____ปี

การศึกษา_____อาชีพ_____ตำแหน่ง_____

หน้าที่ความรับผิดชอบ_____ระยะเวลาการทำงาน_____ปี

สถานที่ติดต่อ_____โทรศัพท์_____

ท่านสะดวกให้ผู้วิจัยติดต่อในภายหลังหรือไม่? ☐ สะดวก ☐ ไม่สะดวก

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ

2.1 ท่านคิดว่าองค์การของท่านจำเป็นที่จะต้องมีผู้ไกล่เกลี่ย หรือ ผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยหรือไม่ เพราะเหตุใด?

_____

_____

_____

2.2 ท่านคิดว่าผู้ที่จะสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพในองค์การของท่านควรมีคุณลักษณะเช่นใด (โปรดเรียงตามลำดับความสำคัญ)

1._____ 2._____

3._____ 4._____

5._____ 6._____

2.3 โปรดเขียนหมายเลขลงบนช่องที่ท่านเห็นว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดของผู้ไกล่เกลี่ยที่พึงมี 5 ลำดับแรก โดยหมายเลข 1 หมายถึงสำคัญที่สุด จนถึงหมายเลข 5

- ☐ มีความเป็นกลางและไม่ตัดสินผู้อื่น
- ☐ มีทักษะทางสังคมที่ดี
- ☐ มีอารมณ์หนักแน่น
- ☐ มีทักษะและวิสัยทัศน์ในการแก้ปัญหา
- ☐ มีความอดทนอดกลั้น
- ☐ มีทักษะการฟังที่ดี
- ☐ มีเจตคติที่ดีต่อความขัดแย้ง
- ☐ มีความยืดหยุ่น
- ☐ มีระบบในการรู้คิด
- ☐ เป็นผู้ที่เก็บรักษาความลับได้
- ☐ ยึดคู่พิพาทเป็นศูนย์กลาง
- ☐ มีอาวุโส ดูน่าเชื่อถือ
- ☐ สามารถแสดงความเข้าใจผู้อื่นได้อย่างอ่อนโยน
- ☐ มีประสบการณ์ทางกระบวนการยุติธรรม หรือ มีความรู้ด้านกฎหมาย

2.4 ท่านคิดว่าหากองค์การท่านมีผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพแล้วจะสามารถช่วยพัฒนาองค์การท่านได้อย่างไร?

_____

_____

_____

ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย

ตอนที่ 1 ประวัติทั่วไปและลักษณะทางสังคม

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์..... นามสกุล.....อายุ..... ปี

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

สถานที่ทำงาน.....

ประสบการณ์.....

การศึกษา.....

ความเชี่ยวชาญ.....

สัมภาษณ์วันที่.....เวลา..... ถึง.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย

1. ท่านมีความเข้าใจว่าการไกล่เกลี่ยคืออะไร? (what)
2. ท่านมองว่าการไกล่เกลี่ยสามารถใช้ได้กับกรณีใดบ้าง? (how/whom)
3. ปัญหาส่วนใหญ่ที่ท่านพบ มีเรื่องใดบ้าง? (what)
4. วิธีการไกล่เกลี่ยเป็นอย่างไร? (how)
5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ต่อการนำเอากระบวนการไกล่เกลี่ยไปใช้ในอุตสาหกรรมและองค์การ? และ การไกล่เกลี่ยในองค์การจะสามารถช่วยลดปริมาณการฟ้องร้องได้หรือไม่ อย่างไร?
6. ความจำเป็นในอนาคตของทักษะการไกล่เกลี่ย ที่มีต่อสังคมต่าง ๆ

ตอนที่ 3 คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย

1. ใครเหมาะสมที่จะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยปัญหาด้านแรงงาน? (who/why/when)
2. ในความคิดเห็นของท่าน ผู้ไกล่เกลี่ยที่ดีควรมีลักษณะเช่นไร? (what/who)
3. ผู้ไกล่เกลี่ยควรมีทักษะใดบ้าง? (what/why)
4. จำเป็นหรือไม่ที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความรู้เรื่องข้อกฎหมาย?

ตอนที่ 4 สถิติที่เกี่ยวข้อง

1. สถิติด้านข้อพิพาทแรงงาน (ในหน่วยงานของท่าน) (who/what/when/where/how)
2. สถิติการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย และวิธีการอื่น ๆ
3. สถิติความต้องการ กระบวนการไกล่เกลี่ย

ตอนที่ 5 ปัญหาที่เกิดขึ้น

1. สภาพปัญหาที่พบมากในอดีต/สภาพปัญหาที่พบมากในปัจจุบัน
2. สาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหามีอะไรบ้าง?
3. สิ่งที่ท่านต้องการให้เกิดขึ้น เพื่อป้องกัน หรือลดปัญหาพิพาท (แรงงาน)

ภาคผนวก ง
แบบประวัติทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

แบบสอบถามประวัติทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

1. ประวัติทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ_____ นามสกุล_____ เพศ_____อายุ____ปี

ระดับการศึกษาสูงสุด_____

อาชีพ_____

ตำแหน่งงานปัจจุบัน_____

หน้าที่ความรับผิดชอบ_____

จำนวนสมาชิกในหน่วยงานของท่าน_____คน

ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน _____ปี____เดือน

สถานที่ติดต่อ_____โทรศัพท์_____

2. แนวคิดทางด้านการแก้ไขความขัดแย้งในองค์การ

2.1 ท่านเคยทำการไกล่เกลี่ยปัญหาให้กับสมาชิกในหน่วยงานของท่านหรือไม่

☐ เคย ☐ ไม่เคย

2.2 หากเคย จำนวนครั้งที่ท่านเคยการไกล่เกลี่ยโดยประมาณ (รวมการไกล่เกลี่ยแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ)

☐ 1-5 ครั้ง ☐ 6-10 ครั้ง ☐ 11-15 ครั้ง ☐ 16 ครั้งขึ้นไป

23 ข้อใดคือแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งที่มักจะเกิดขึ้นในองค์การของท่าน (เลือกได้ 1 ข้อ)

☐ ผู้นำเป็นผู้ตัดสินใจแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง แล้วจึงมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องไปปฏิบัติ

☐ ผู้นำเป็นผู้ตัดสินใจแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง โดยปรึกษากับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อการนำไปปฏิบัติ

☐ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาแสดงความคิดเห็น แต่สุดท้ายผู้นำเป็นผู้ตัดสินใจแก้ปัญหา

☐ ผู้นำกับผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมกันแก้ปัญหา

☐ ผู้นำวางแบบแผนการแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง และช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมกันหาทางออกในการแก้ปัญหา

2.4 ท่านเคยผ่านหลักสูตรเกี่ยวกับการแก้ไขข้อขัดแย้งมาแล้วหรือไม่

☐ เคย ☐ ไม่เคย

2.5 หากเคย โปรดระบุหลักสูตรที่ท่านเคยผ่านการฝึกอบรม หรือเรียนมา

1) _____

2) _____

2.6 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อคำว่า "ความขัดแย้ง" โปรดระบุเพียง 1 ข้อที่ตรงกับท่านมากที่สุด

☐ ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่ดี และเราควรที่หลีกเหลี่ยงความขัดแย้ง

☐ ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ดี ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และพัฒนา โดยเราควรพร้อมที่จะเผชิญกับความขัดแย้งเสมอ

ภาคผนวก จ

ผลการรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย (delphi technique)

ผลการรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิค เดลฟาย

(delphi technique)

ด้วยงานวิจัยเรื่อง ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ เป็นงานวิจัยที่ยังไม่เคยมีใครทำมาก่อน การรวบรวมวรรณกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย ผู้วิจัยพบว่า เป็นข้อมูลที่ได้มาจากแนวคิด และประสบการณ์ของผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเท่านั้น แต่ยังไม่ได้มีงานวิจัยใดรองรับ ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมข้อมูลด้านคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย ด้วยเทคนิคเดลฟาย (delphi technique) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. กำหนดหัวข้อที่จะทำการศึกษา ในที่นี้คือ ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพควรมีคุณลักษณะที่สำคัญประการใดบ้าง และความจำเป็นในการมีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์การ

2. การเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ในที่นี้ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจากผู้ที่เคยทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย หรือ จากผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยในองค์การต่าง ๆ ในประเทศไทย เช่น ผู้ไกล่เกลี่ยที่ขึ้นทะเบียน จากศาลยุติธรรม นายตำรวจ นักการเมือง และผู้ที่ทำงานธุรกิจ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง

3. การทำแบบสอบถาม จำนวน 3 รอบ

รอบที่ 1 ใช้แบบสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น (ดูภาคผนวก ง) จากนั้นนำประเด็นความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมารวมกัน โดยตัดข้อมูลที่ซ้ำซ้อนออกไป

รอบที่ 2 สร้างแบบสอบถาม ที่มีข้อคำถามแบบปลายเปิด และแบบเรียงลำดับความสำคัญของคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่ผู้วิจัยได้รวบรวมมาจากการสัมภาษณ์ในรอบแรก (ดูภาคผนวก ค ชุดที่ 1) แล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญชุดเดิม ทำการตอบ และประเมินคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพอีกครั้ง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาในแต่ละข้อหาค่ามัธยฐาน (mediam) ฐานนิยม (mode) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (interquartile range)

รอบที่ 3 ทำการปรับปรุงแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง ตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะมา (ดูภาคผนวก ค ชุดที่ 2) แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญชุดเดิมทำการเสนอแนะอีกครั้ง เมื่อพบว่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์แคบลง แสดงว่าคำตอบที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดมีความสอดคล้องกัน จึงทำการสรุปต่อไป

4. ทำการรวบรวมและสรุปข้อมูล

จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เพื่อใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของผู้ที่เคยทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย หรือ จากผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยในองค์การต่าง ๆ ในประเทศไทย ผู้วิจัยสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 36

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

	จำนวน	ร้อยละ	Valid Percent
ชาย	17	28.3	28.3
หญิง	43	71.7	71.7
รวม	60	100.0	100.0

จากตาราง 36 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นชายจำนวน 17 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.3 และหญิงจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 60 คน

ตาราง 37

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

	จำนวน	ร้อยละ	Valid Percent
30-39 ปี	9	15.0	15.0
40-49 ปี	28	46.7	46.7
50-59 ปี	17	28.3	28.3
60 ปีขึ้นไป	6	10.0	10.0
Total	60	100.0	100.0

ตาราง 37 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 อายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และ อายุ 60 ปีขึ้นไปจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 60 คน

ตาราง 38

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา

	จำนวน	ร้อยละ	Valid Percent
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	4.2	4.2
ปริญญาตรี	42	75.6	75.6
ปริญญาโท	16	19.2	19.2
Total	600	100.0	100.0

ตาราง 38 แสดงการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.2 ปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 และ ปริญญาโท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 60 คน

สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นของการมีผู้ไกล่เกลี่ย หรือผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยในองค์การ

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดจำนวน 60 ท่านมีความเห็นตรงกันว่าควรมีผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยอยู่ในองค์การ โดยให้เหตุผลต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1. เพื่อเป็นตัวแทนในการแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างบุคลากรในองค์การ หรือระหว่างลูกค้ากับบริษัทฯ
2. เพื่อช่วยให้เกิดความสามัคคีในองค์การ
3. เพื่อลดความขัดแย้งทั้งภายในและภายนอกองค์การ
4. เพื่อให้สามารถยุติข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อการทำงานและองค์การให้มีประสิทธิภาพต่อไป
5. จะได้มีผู้ดำเนินการประสานงานในการแก้ไขปัญหา
6. เพื่อเป็นผู้ประสานสัมพันธภาพอันดีทั้งภายในและภายนอกองค์การ
7. เพื่อเป็นคนกลางในการรับฟัง แม้ว่าจะไม่ได้แก้ปัญหาก็ตาม
8. บุคคลที่มีคุณลักษณะ มีความรู้ ความสามารถ เป็นกลางและน่าเชื่อถือจะสามารถช่วยหาทางออกสำหรับปัญหาต่าง ๆ ได้ดีที่สุด
9. เพื่อเป็นบริการเสริมให้กับลูกค้า
10. เพื่อป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้
11. เพื่อลดปัญหาในด้านอารมณ์ของบุคลากร

ตอนที่ 2 คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่พึงประสงค์ สามารถสรุป โดยแบ่งเป็นคุณลักษณะต่าง ๆ พร้อมจำนวนผู้ตอบ ดังนี้

ตาราง 39

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ย จำแนกตามจำนวนผู้ตอบ

ลำดับที่	คุณลักษณะ	จำนวนผู้ตอบ (ความถี่)
1	มีความเป็นกลาง (ยุติธรรม) ไม่มีส่วนได้เสีย	28
2	เป็นผู้ฟังที่ดี มีความเข้าใจในผู้อื่น สื่อสารดี	22
3	มีความรอบรู้และเชี่ยวชาญในกระบวนการ	18
4	เข้าใจในลักษณะของธุรกิจ	15
5	มีความรู้ทางจิตวิทยา โน้มน้าวจิตใจได้	15
6	มีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย	15
7	มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มนุษย์สัมพันธ์ดี	12
8	สุขุม ใจเย็น อดทน อดกลั้น	11
9	มีเจตคติ มองโลกในแง่ดี	11
10	มีเหตุผล	7
11	มีกระบวนการตัดสินใจและแก้ปัญหาที่ดี	6
12	เป็นบุคคลภายนอก	5
13	มีไหวพริบ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	5
14	มีวิสัยทัศน์	5
15	มีภาวะผู้นำ	4
16	มีความรับผิดชอบสูง	4
17	มีเกียรติในสังคม มีชื่อเสียง	4
18	มีวาทะ ศิลป์	4
19	ประนีประนอม	3
20	มีความคิดสร้างสรรค์	2

ตาราง 39 (ต่อ)

ลำดับที่	คุณลักษณะ	จำนวนผู้ตอบ (ความถี่)
21	กล้าเผชิญปัญหา	2
22	มีจริยธรรม	1
23	รักในการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย	1
24	มีความเด็ดขาด	1
25	มี EQ สูง	1
26	มีความยืดหยุ่น	1
27	สุภาพ อ่อนโยน	1
28	เป็นผู้ที่เรียนรู้ได้เร็ว	1
29	เป็นนักกฎหมาย	1
30	มีความเป็นมิตร	1
31	อาวุโส	1
32	เป็นหัวหน้างาน	1
33	เป็นพนักงานในทีม	1
34	มีอำนาจเต็มที่	1
35	มีอารมณ์ขัน	1

จากตาราง 39 แสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่พึงประสงค์ โดย คุณลักษณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่ามีความจำเป็นมากที่สุด 9 ลำดับแรก คือ (1) มีความเป็นกลาง (ยุติธรรม) ไม่มีส่วนได้เสีย (2) เป็นผู้ฟังที่ดี มีความเข้าใจในผู้อื่น สื่อสารดี (3) มีความรอบรู้และเชี่ยวชาญในกระบวนการไกล่เกลี่ย (4) มีความเข้าใจในลักษณะของธุรกิจ (5) มีความรู้ทางจิตวิทยา สามารถโน้มน้าวจิตใจได้ (6) เป็นผู้มีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย (7) มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มนุษยสัมพันธ์ดี (8) มีความสุขุม ใจเย็น อดทน อดกลั้น และ (9) มีเจตคติ และมองโลกในแง่ดี

ตอนที่ 3 แนวทางที่องค์การใช้เพื่อแก้ไขความขัดแย้ง

องค์การมีแนวทางการแก้ไขข้อขัดแย้งตามที่เคยปฏิบัติกันมาสามารถเรียงลำดับวิธีการ และสรุปได้ดังนี้

1. จัดประชุมผู้เกี่ยวข้อง
2. ผู้นำตัดสินใจยุติข้อขัดแย้ง
3. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเบื้องต้น
4. ตั้งคณะกรรมการ (ผู้บริหาร)
5. ใช้กฎระเบียบเป็นแกนในการตัดสินปัญหา
6. ปล่อยให้ไปตกลงกันเอง
7. ปล่อยปัญหาไป โดยไม่มีการแก้ไข

ภาคผนวก ฉ
ค่าความสอดคล้องของแบบวัดเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง ก่อนและหลังการทดลอง

แบบสอบถามเจตคติผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยก่อนและหลังการทดลอง

เป็นแบบสอบถามเจตคติของผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย แบบคู่ขนาน (equivalent forms) เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบเจตคติของผู้ไกล่เกลี่ย ก่อน และหลังการทดลอง แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของ Hermann (2006, pp. 25-30) ซึ่งได้กล่าวถึงเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งใน 4 ด้าน คือ ด้านความปรารถนาที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ความสมัครใจในการมีส่วนร่วมในการแก้ไขข้อขัดแย้ง ความคาดหวังความรู้สึกที่มีต่อกระบวนการ ไกล่เกลี่ย และแรงจูงใจในการแก้ปัญหา รวม 36 ข้อ ในแต่ละฉบับ โดยแบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

เจตคติด้านความปรารถนาที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย

มี 2 ข้อคำถามเชิงบวก มี 4 ข้อคำถามเชิงลบ

เจตคติด้านความสมัครใจในการมีส่วนร่วมในการแก้ไขข้อขัดแย้ง

มี 3 ข้อคำถามเชิงบวก มี 4 ข้อคำถามเชิงลบ

เจตคติด้านความคาดหวัง และความรู้สึกที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย

มี 4 ข้อคำถามเชิงบวก มี 7 ข้อคำถามเชิงลบ

เจตคติด้านแรงจูงใจในการแก้ปัญหา

มี 10 ข้อคำถามเชิงบวก มี 2 ข้อคำถามเชิงลบ

มาตรวัดในแบบสอบถามเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง เป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า ซึ่งมีตัวเลือกลักษณะพฤติกรรมให้ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยได้ทำการระบุถึงระดับความคิดเห็น และความรู้สึกของตนเองที่มีต่อความขัดแย้ง ซึ่งในแต่ละข้อจะมีตัวเลือกให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีความหมายของมาตรวัดข้อความในเชิงบวก ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	5 คะแนน
เห็นด้วย	=	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	=	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	=	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	1 คะแนน

สำหรับความหมายของมาตรวัดข้อความในเชิงลบ จะให้คะแนนในทิศทางตรงกันข้ามกับข้อความพฤติกรรมเชิงบวก ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 คะแนน
เห็นด้วย = 2 คะแนน
ไม่แน่ใจ = 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย = 4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 คะแนน

โดยเกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนเพื่อแปลความหมายของตัวแปร จะใช้คะแนนจากกลุ่มตัวอย่างมาหาค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อ โดยกลุ่มที่มีเจตคติต่อความขัดแย้งในด้านบวก จะมีคะแนนสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และกลุ่มที่มีเจตคติต่อความขัดแย้งในด้านลบ จะมีคะแนนต่ำกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตาราง 40

ค่าความสอดคล้องของแบบวัดเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งก่อนและหลังการทดลอง

เจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง 4 ด้าน	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					ดัชนีความสอดคล้อง	หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. ปุณ	รศ. ลัดดา	ผ่านการตรวจ	ดูแลเพชญ์		
1. เจตคติด้านความปรารถนาที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย	พฤติกรรมเชิงบวก	1	ฉันจะไปหาคนกลางเพื่อที่จะช่วยไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของฉัน	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		2	ฉันเลือกที่จะเข้าสู่การไกล่เกลี่ย แม้ฉันจะรู้ว่าอาจต้องเสียเปรียบ	1	1	1	1	0	0.8	คงข้อคำถามไว้
	พฤติกรรมเชิงลบ	3	ฉันเลือกที่จะแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งเอง โดยไม่ต้องมีคนมาช่วย	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		4	หากมีผู้ใหญ่ หรือผู้ที่มีอำนาจแนะนำให้ฉันไปพูดคุยกับคู่พิพาทของฉันเพื่อหาขอยุติ ฉันก็จำเป็นจะต้องทำ	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		5	วิธีการที่ดีที่สุดเมื่อต้องเผชิญกับความขัดแย้ง คือการหลีกเหลี่ยงความขัดแย้ง	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		6	บ่อยครั้งที่เรายึดเอาความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ มากกว่าการยอมรับว่าความจริงเป็นเช่นไร	-1	1	-1	1	-1	-0.2	ตัดข้อคำถาม

ตาราง 40 (ต่อ)

เจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง 4 ด้าน	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					ฉันทามติ	• หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านผู้หญิง	คุณผกาวดี		
2. เจตคติด้านความสมัครใจในการมีส่วนร่วมในการแก้ไขข้อขัดแย้ง	พฤติกรรมเชิงบวก	7	การพูดคุยกันแบบเผชิญหน้าระหว่างคู่พิพาท เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการระงับข้อขัดแย้ง	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		8	เมื่อเกิดความขัดแย้ง ฉันกล้าที่จะเผชิญกับมันโดยการเปิดอกคุยกันอย่างตรงไปตรงมา เพราะจะเป็นทางออกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาเสมอ	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		9	การไกล่เกลี่ยคือวิธีที่ดีที่สุดหากฉันต้องการข้อยุติจากความขัดแย้ง	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
	พฤติกรรมเชิงลบ	10	ฉันคิดว่าทุกครั้งที่มีความขัดแย้ง ต้องมีคนถูก และคนผิดเสมอ	1	1	0	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		11	การอดกลั้นไม่เผชิญกับความขัดแย้ง ดีกว่าที่จะต้องคอยหลบหน้าคู่พิพาทในภายหลัง	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		12	หากไม่จำเป็น ฉันเลือกที่จะอยู่เฉย ๆ ดีกว่า ที่จะต้องไปแก้ไขความขัดแย้ง	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		13	ฉันยอมเสียค่าใช้จ่ายให้กับศาล เพื่อความยุติธรรมดีกว่า เข้าสู่กระบวนการอื่น ๆ	1	1	1	1	0	0.8	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 40 (ต่อ)

เจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง 4 ด้าน	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					รวมคะแนนเฉลี่ย	หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. สัคดา	ท่านมนตรี	คุณผกาวดี		
3. เจตคติด้านความคาดหวังและความรู้สึกที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย	พฤติกรรมเชิงบวก	14	การมีคนกลางมาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง ดีกว่าการให้คู่พิพาทมาพูดคุยกันเอง	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		15	ฉันเชื่อว่าในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะมีความเป็นกลาง และไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอย่างแท้จริง	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		16	ความพึงพอใจของทุก ๆ ฝ่าย สำคัญกว่าความยุติธรรม	-1	1	1	1	0	0.4	ตัดข้อคำถาม
		17	ผู้ไกล่เกลี่ยคือผู้ที่คอยช่วยให้เราเข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
	พฤติกรรมเชิงลบ	18	ฉันคงต้องเสียเปรียบหากมีคนกลางมาตัดสินปัญหา	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		19	ฉันเลือกที่จะขึ้นศาล ดีกว่าต้องพูดคุยกันเองกับคู่พิพาทของฉัน	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		20	เราต้องขจัดความขัดแย้งและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก	1	1	1	1	0	0.8	คงข้อคำถามไว้
		21	ความขัดแย้งแสดงถึงความไม่มีประสิทธิภาพในการบริหาร	0	1	1	1	0	0.6	คงข้อคำถามไว้
		22	คนกลางต้องทำหน้าที่ตัดสินปัญหาอยู่เสมอ	1	1	0	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		23	ฉันเชื่อว่าความยุติธรรมเท่านั้นที่สามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งได้	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		24	ฉันเชื่อว่า การแก้ไขข้อขัดแย้ง คือการเจรจาเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์สูงสุดของแต่ละฝ่ายนั้นเอง	1	1	0	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 40 (ต่อ)

เจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง 4 ด้าน	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					ค่าดัชนีความสอดคล้อง	• หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	น่านนที	คุณหญิง		
4. เจตคติด้านแรงจูงใจในการแก้ปัญหา	พฤติกรรมเชิงบวก	25	ทุกคนย่อมอยากที่จะยุติข้อขัดแย้ง	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		26	บ่อยครั้งการลดซึ่งทิฐิของตน จะนำมาซึ่งการลดทิฐิของผู้อื่นเช่นกัน	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		27	ความขัดแย้งเป็นสิ่งสร้างสรรค์ได้ หากมีความร่วมมือกัน	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		28	ฉันเลือกที่จะแก้ปัญหาดีกว่าการหาคนผิด	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		29	ความไว้วางใจ สามารถทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		30	การทำให้คู่พิพาทเข้าใจถึงสิ่งที่คุณทำ เป็นสิ่งที่ฉันเลือกจะทำเพื่อให้ปัญหายุติ	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		31	จับเข่าคุยกัน โดยใช้เหตุผลร่วมกันเพื่อหาทางออกคือวิธีการที่ดีที่สุดในการยุติข้อขัดแย้ง	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		32	ไม่มีใครคนใดคนหนึ่งสามารถให้คำตอบในการจัดการกับความขัดแย้งได้ แต่ทุกปัญหาสามารถแก้ไขได้หากทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		33	ถอยหลังกันคนละก้าว จะช่วยให้เกิดข้อตกลงที่ยุติธรรม	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		34	การขอโทษ เป็นสิ่งที่ฉันทำได้ หากฉันเห็นว่าเหมาะสมกับสถานการณ์	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
	พฤติกรรมเชิงลบ	35	ฉันรู้สึกอึดอัดที่จะต้องพูดคุยถึงความรู้สึกของฉันต่อหน้าคู่ขัดแย้งของฉัน	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้
		36	เวลาจะแก้ไขความขัดแย้งได้ด้วยตัวมันเอง	1	1	1	1	1	1.0	คงข้อคำถามไว้

หมายเหตุ: ค่าความสอดคล้องที่อยู่ในระดับที่เหมาะสมคือค่าที่สูงกว่า .50

ภาคผนวก ช
แบบสอบถามเจตคติที่มีค่อความขัดแย้ง
ก่อนการทดลอง

แบบสอบถามเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง

ก่อนการทดลอง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบวัดพฤติกรรมเพื่อใช้ในการทำนายแนวโน้มเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ตอบ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลในงานวิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ ดุษฎีนิพนธ์เรื่อง "ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับการแก้ไขความขัดแย้งในการทำงานขององค์การเอกชน" ทางผู้วิจัยจึงขอความกรุณาให้ท่านได้ตอบคำถามตามหัวข้อที่กำหนด จักเป็นพระคุณยิ่ง

ประวัติทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ.....นามสกุล.....เพศ.....อายุ..... ปี

การศึกษาสูงสุด.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ใครคือผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของท่าน โปรดระบุ..... ตำแหน่ง.....

จำนวนครั้งที่ท่านเคยได้รับการไกล่เกลี่ยโดยประมาณ (รวมการไกล่เกลี่ยแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ)

☐ ไม่เคยมาก่อน ☐ 1-10 ครั้ง

☐ 11- 20 ครั้ง ☐ 21 ครั้งขึ้นไป

คำแนะนำ: ข้อความต่อไปนี้ เป็นข้อความที่บ่งบอกถึงวิธีการต่าง ๆ ที่บุคคลกระทำเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง โปรดอ่านข้อความ แล้วระบุระดับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านโดยทำเครื่องหมาย X ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง ตามที่ท่านเคยปฏิบัติ โปรดทำทุกข้อ

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1

ไม่เห็นด้วย = 2

ไม่แน่ใจ = 3

เห็นด้วย = 4

เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5

ข้อ	ข้อความ	1	2	3	4	5
1	ฉันจะไปหาคนกลางเพื่อที่จะช่วยไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของฉัน					
2	การพูดคุยกันแบบเผชิญหน้าระหว่างคู่พิพาท เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการระงับข้อขัดแย้ง					
3	การมีคนกลางมาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง ดีกว่าการให้คู่พิพาทมาพูดคุยกันเอง					
4	ทุกคนย่อมอยากที่จะยุติข้อขัดแย้ง					
5	ฉันเลือกที่จะแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งเอง โดยไม่ต้องมีคนมาช่วย					
6	ฉันคิดว่าทุกครั้งที่มีความขัดแย้ง ต้องมีคนถูก และคนผิดเสมอ					
7	บ่อยครั้งการลดซึ่งทิฐิของตน จะนำมาซึ่งการลดทิฐิของผู้อื่นเช่นกัน					
8	ฉันคงต้องเสียเปรียบหากมีคนกลางมาตัดสินปัญหา					
9	ฉันเลือกที่จะเข้าสู่การไกล่เกลี่ย แม้ฉันจะรู้ว่าอาจต้องเสียเปรียบ					
10	เมื่อเกิดความขัดแย้ง ฉันกล้าที่จะเผชิญกับมัน โดยการเปิดอกคุยกันอย่างตรงไปตรงมา เพราะจะเป็นทางออกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาเสมอ					
11	ฉันเชื่อว่าในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะมีความเป็นกลางและไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอย่างแท้จริง					
12	ความขัดแย้งเป็นสิ่งสร้างสรรค์ได้ หากมีความร่วมมือกัน					
13	หากมีผู้ใหญ่ หรือผู้ที่มีอำนาจแนะนำให้ฉันไปพูดคุยกับคู่พิพาทของฉันเพื่อหาขอยุติ ฉันก็จำเป็นจะต้องทำ					
14	การอดกลั้นไม่เผชิญกับความขัดแย้ง ดีกว่าที่จะต้องคอยหลบหน้าคู่พิพาทในภายหลัง					
15	ฉันรู้สึกอึดอัดที่จะต้องพูดคุยถึงความรู้สึกของฉันต่อหน้าคู่ขัดแย้งของฉัน					
16	ฉันเลือกที่จะขึ้นศาล ดีกว่าต้องพูดคุยกันเองกับคู่พิพาทของฉัน					
17	การไกล่เกลี่ยคือวิธีที่ดีที่สุดหากฉันต้องการข้อยุติจากความขัดแย้ง					
18	ฉันเลือกที่จะแก้ปัญหาดีกว่าการหาคนผิด					

ข้อ	ข้อความ	1	2	3	4	5
19	ฉันต้องหาทางขจัดความขัดแย้งเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก					
20	วิธีการที่ดีที่สุดเมื่อต้องเผชิญกับความขัดแย้ง คือการหลีกเหลี่ยงความขัดแย้ง					
21	ความขัดแย้งแสดงถึงความไม่มีประสิทธิภาพในการบริหาร					
22	ความไว้วางใจ สามารถทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย					
23	หากไม่จำเป็น ฉันเลือกที่จะอยู่เฉย ๆ ดีกว่า ที่จะต้องหาทางไปแก้ไขความขัดแย้ง					
24	คนกลางต้องทำหน้าที่ตัดสินปัญหาอยู่เสมอ					
25	การทำให้คู่พิพาทเข้าใจถึงสิ่งที่คุณทำ เป็นสิ่งที่ฉันเลือกจะทำเพื่อให้ปัญหายุติ					
26	เวลาจะแก้ไขความขัดแย้งได้ด้วยตัวมันเอง					
27	ฉันเชื่อว่าความยุติธรรมเท่านั้นที่สามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งได้					
28	ผู้ไกล่เกลี่ยคือผู้ที่คอยช่วยให้เราเข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น					
29	การจับเข่าคุยกัน โดยใช้เหตุผลร่วมกันเพื่อหาทางออกคือวิธีการที่ดีที่สุดในการยุติข้อขัดแย้ง					
30	ฉันยอมเสียค่าใช้จ่ายให้กับศาล เพื่อความยุติธรรมดีกว่าเข้าสู่กระบวนการอื่น ๆ					
31	ฉันเชื่อว่า การแก้ไขข้อขัดแย้ง คือการเจรจาเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์สูงสุดของแต่ละฝ่ายนั้นเอง					
32	ไม่มีใครคนใดคนหนึ่งสามารถให้คำตอบในการจัดการกับความขัดแย้งได้ แต่ทุกปัญหาสามารถแก้ไขได้หากทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา					
33	การถอยหลังกันคนละก้าว จะช่วยให้เกิดข้อตกลงที่ยุติธรรม					
34	การขอโทษ เป็นสิ่งที่ฉันทำได้ หากฉันเห็นว่าเหมาะสมกับสถานการณ์					

ภาคผนวก ซ
แบบสอบถามเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งหลังการทดลอง

แบบสอบถามเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง

หลังการทดลอง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบวัดพฤติกรรมเพื่อใช้ในการทำนายแนวโน้มเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ตอบ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลในงานวิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ ดุษฎีนิพนธ์เรื่อง "ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับการแก้ไขความขัดแย้งในการทำงานขององค์การเอกชน" ทางผู้วิจัยจึงขอความกรุณาให้ท่านได้ตอบคำถามตามหัวข้อที่กำหนด จักเป็นพระคุณยิ่ง

ประวัติทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ.....นามสกุล.....เพศ.....อายุ..... ปี

การศึกษาสูงสุด.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ใครคือผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของท่าน โปรดระบุ..... ตำแหน่ง.....

จำนวนครั้งที่ท่านเคยได้รับการไกล่เกลี่ยโดยประมาณ (รวมการไกล่เกลี่ยแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ)

☐ ไม่เคยมาก่อน ☐ 1-10 ครั้ง

☐ 11- 20 ครั้ง ☐ 21 ครั้งขึ้นไป

คำแนะนำ: ข้อความต่อไปนี้ เป็นข้อความที่บ่งบอกถึงวิธีการต่าง ๆ ที่บุคคลกระทำเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง โปรดอ่านข้อความ แล้วระบุระดับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านโดยทำเครื่องหมาย X ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง ตามที่ท่านเคยปฏิบัติ โปรดทำทุกข้อ

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1

ไม่เห็นด้วย = 2

ไม่แน่ใจ = 3

เห็นด้วย = 4

เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5

ข้อ	ข้อความ	1	2	3	4	5
1	ฉันเลือกที่จะแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งเอง โดยไม่ต้องมีคนมาช่วย					
2	หากไม่จำเป็น ฉันเลือกที่จะอยู่เฉย ๆ ดีกว่า ที่จะต้องหาทางไปแก้ไขความขัดแย้ง					
3	การถอยหลังกันคนละก้าว จะช่วยให้เกิดข้อตกลงที่ยุติธรรม					
4	การขอโทษ เป็นสิ่งที่ฉันทำได้ หากฉันเห็นว่าเหมาะสมกับสถานการณ์					
5	ฉันยอมเสียค่าใช้จ่ายให้กับศาล เพื่อความยุติธรรมดีกว่าเข้าสู่กระบวนการอื่น ๆ					
6	ฉันคงต้องเสียเปรียบหากมีคนกลางมาตัดสินปัญหา					
7	การจับเข่าคุยกัน โดยใช้เหตุผลร่วมกันเพื่อหาทางออกคือวิธีการที่ดีที่สุดในการยุติข้อขัดแย้ง					
8	ฉันเลือกที่จะแก้ปัญหาดีกว่าการหาคนผิด					
9	ความขัดแย้งเป็นสิ่งสร้างสรรค์ได้ หากมีความร่วมมือกัน					
10	ฉันจะไปหาคนกลางเพื่อที่จะช่วยไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของฉัน					
11	ฉันเลือกที่จะเข้าสู่การไกล่เกลี่ย แม้ฉันจะรู้ว่าอาจต้องเสียเปรียบ					
12	การพูดคุยกันแบบเผชิญหน้าระหว่างคู่พิพาท เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการระงับข้อขัดแย้ง					
13	เมื่อเกิดความขัดแย้ง ฉันกล้าที่จะเผชิญกับมันโดยการเปิดอกคุยกันอย่างตรงไปตรงมา เพราะจะเป็นทางออกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาเสมอ					
14	การไกล่เกลี่ยคือวิธีที่ดีที่สุดหากฉันต้องการข้อยุติจากความขัดแย้ง					
15	การมีคนกลางมาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง ดีกว่าการให้คู่พิพาทมาพูดคุยกันเอง					
16	ผู้ไกล่เกลี่ยคือผู้ที่คอยช่วยให้เราเข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น					
17	ฉันเชื่อว่าในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะมีความเป็นกลางและไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอย่างแท้จริง					
18	ทุกคนย่อมอยากที่จะยุติข้อขัดแย้ง					

ข้อ	ข้อความ	1	2	3	4	5
19	หากมีผู้ใหญ่ หรือผู้ที่มีอำนาจแนะนำให้ฉันไปพูดคุยกับคู่พิพาทของฉันเพื่อหาขอยุติ ฉันก็จำเป็นจะต้องทำ					
20	ความไว้วางใจ สามารถทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย					
21	บ่อยครั้งการลดซึ่งทิฐิของตน จะนำมาซึ่งการลดทิฐิของผู้อื่นเช่นกัน					
22	การทำให้คู่พิพาทเข้าใจถึงสิ่งที่คุณทำ เป็นสิ่งที่ฉันเลือกจะทำเพื่อให้ปัญหายุติ					
23	การอดกลั้นไม่เผชิญกับความขัดแย้ง ดีกว่าที่จะต้องคอยหลบหน้าคู่พิพาทในภายหลัง					
24	วิธีการที่ดีที่สุดเมื่อต้องเผชิญกับความขัดแย้ง คือการหลีกเหลี่ยงความขัดแย้ง					
25	ฉันคิดว่าทุกครั้งที่มีความขัดแย้ง ต้องมีคนถูก และคนผิดเสมอ					
26	ฉันเลือกที่จะขึ้นศาล ดีกว่าต้องพูดคุยกันเองกับคู่พิพาทของฉัน					
27	คนกลางต้องทำหน้าที่ตัดสินปัญหาอยู่เสมอ					
28	ฉันเชื่อว่า การแก้ไขข้อขัดแย้ง คือการเจรจาเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์สูงสุดของแต่ละฝ่ายนั้นเอง					
29	ฉันรู้สึกอึดอัดที่จะต้องพูดคุยถึงความรู้สึกของฉันต่อหน้าคู่ขัดแย้งของฉัน					
30	เวลาจะแก้ไขความขัดแย้งได้ด้วยตัวมันเอง					
31	ฉันเชื่อว่าความยุติธรรมเท่านั้นที่สามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งได้					
32	ความขัดแย้งแสดงถึงความไม่มีประสิทธิภาพในการบริหาร					
33	ฉันต้องหาทางขจัดความขัดแย้งเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก					
34	ไม่มีใครคนใดคนหนึ่งสามารถให้คำตอบในการจัดการกับความขัดแย้งได้ แต่ทุกปัญหาสามารถแก้ไขได้หากทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา					

ตารางการให้คะแนนแบบสอบถามเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง

Pre-Test

เจตคติ	คะแนน	การให้คะแนนข้อคำถามเจตคติด้านบวก										การให้คะแนนข้อคำถามเจตคติด้านลบ							รวม	Z Score	เจตคติ
		1 = 1		2 = 2		3 = 3		4 = 4		5 = 5		1 = 5		2 = 4	3 = 3	4 = 2		5 = 1			
ความปรารถนาที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย	ข้อ	1	9									5	13	20						20 (80%)	บวก
	คะแนน																			15 (60%)	ลบ
ความสมัครใจในการมีส่วนร่วมในการแก้ไข ข้อขัดแย้ง	ข้อ	2	10	17								6	14	23	30					28 (80%)	บวก
	คะแนน																			21 (60%)	ลบ
ความคาดหวัง และความรู้สึกที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย	ข้อ	3	11	28								8	16	19	21	24	27	31		40 (80%)	บวก
	คะแนน																			30 (60%)	ลบ
แรงจูงใจในการแก้ปัญหา	ข้อ	4	7	12	18	22	25	29	32	33	34	15	26							48 (80%)	บวก
	คะแนน																			36 (60%)	ลบ

Post-Test

เจตคติ	คะแนน	การให้คะแนนข้อคำถามเจตคติด้านบวก										การให้คะแนนข้อคำถามเจตคติด้านลบ							รวม	Z. Score	เจตคติ
		1 = 1		2 = 2		3 = 3		4 = 4		5 = 5		1 = 5		2 = 4		3 = 3		4 = 2	5 = 1			
ความปรารถนาที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย	ข้อ	10	11									1	19	24						20 (80%)	บวก
	คะแนน																			15 (60%)	ลบ
ความสมัครใจในการมีส่วนร่วมในการแก้ไขข้อขัดแย้ง	ข้อ	12	13	14								2	5	23	25					28 (80%)	บวก
	คะแนน																			21 (60%)	ลบ
ความคาดหวังและความรู้สึกที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย	ข้อ	15	17	16								6	26	27	28	31	32	33		40 (80%)	บวก
	คะแนน																			03 (60%)	ลบ
แรงจูงใจในการแก้ปัญหา	ข้อ	3	4	7	8	9	18	20	21	22	34	29	30							48 (80%)	บวก
	คะแนน																			36 (60%)	ลบ

ภาคผนวก ณ
ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย ที่มีประสิทธิภาพสำหรับประเมินโดยคู่พิพาท

แบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ ประเมินโดยคู่พิพาท

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อให้ผู้ที่ได้รับการไกล่เกลี่ยใช้ในการประเมินผู้ไกล่เกลี่ย โดยนำเอาเกณฑ์บ่งชี้ 82 ตัวชี้วัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดด้านคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่พึงมีและพึงกระทำ (Professional mediator competencies) ของ Suzanne and Melanie (2005, pp, 180-182) ซึ่งประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ ได้แก่ คุณลักษณะด้านการคิดวิเคราะห์ คุณลักษณะด้านการสื่อสาร คุณลักษณะด้านความร่วมมือ คุณลักษณะด้านการแสดงออก และคุณลักษณะด้านการควบคุม รวมเป็นข้อคำถามทั้งหมด 82 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามเชิงบวก 78 ข้อ และเป็นข้อคำถามเชิงลบ 4 ข้อ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

คุณลักษณะด้านการคิดวิเคราะห์	มี 16 ข้อคำถามเชิงบวก	ได้แก่ข้อ 1 - 16
คุณลักษณะด้านการสื่อสาร	มี 19 ข้อคำถามเชิงบวก	ได้แก่ข้อ 17 - 35
คุณลักษณะด้านการร่วมมือ	มี 14 ข้อคำถามเชิงบวก	ได้แก่ข้อ 36- 49
คุณลักษณะด้านการแสดงออก	มี 14 ข้อคำถามเชิงบวก	ได้แก่ข้อ 50-52, 56-66
	มี 3 ข้อคำถามเชิงลบ	ได้แก่ข้อ 53-55
คุณลักษณะด้านการควบคุม	มี 15 ข้อคำถามเชิงบวก	ได้แก่ข้อ 67-80, 82
	มี 1 ข้อคำถามเชิงลบ	ได้แก่ข้อ 81

โดยมาตรวัดในแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับคู่พิพาท จะมีตัวเลือกลักษณะพฤติกรรมที่คู่พิพาทรับรู้ได้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยได้ปฏิบัติในระหว่างการไกล่เกลี่ยให้เลือกตอบ 2 ระดับ คือได้ปฏิบัติ และไม่ได้ปฏิบัติในระหว่างการไกล่เกลี่ย ซึ่งมีความหมายของมาตรวัดข้อความพฤติกรรมในเชิงบวก ดังนี้

ได้ปฏิบัติ = 1 คะแนน ไม่ได้ปฏิบัติ = 0 คะแนน

สำหรับความหมายของมาตรวัดข้อความพฤติกรรมในเชิงลบ จะให้คะแนนในทิศทาตรงกันข้ามกับข้อความพฤติกรรมเชิงบวก ดังนี้

ได้ปฏิบัติ = 0 คะแนน ไม่ได้ปฏิบัติ = 1 คะแนน

ตาราง 41

ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพประเมินโดยคู่พิพาท

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น						หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านมนตรี	คุณผกาวดี	ร่วมกันพิจารณา	
คุณลักษณะด้านการคิดวิเคราะห์	พฤติกรรมเชิงบวก	1	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะในการระบุถึงปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น	-1	-1	1	1	0	0	ตัดข้อคำถาม
		2	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการหรือทักษะในการบุถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท	-1	-1	1	1	0	0	ตัดข้อคำถาม
		3	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะในการระบุถึงทิฐิที่เกิดขึ้นระหว่างคู่พิพาท	-1	-1	1	1	0	0	ตัดข้อคำถาม
		4	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะในการวิเคราะห์ปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นแยกออกจากปัญหาทางอารมณ์ได้	-1	-1	1	1	0	0	ตัดข้อคำถาม
		5	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถระบุถึงปัญหาข้อขัดแย้งได้อย่างถูกต้อง	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		6	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถระบุถึงความต้องการที่แท้จริงของข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		7	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถระบุถึงทิฐิที่เกิดขึ้นระหว่างข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		8	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อขัดแย้ง แยกออกจากปัญหาทางอารมณ์ได้	1	1	1	0	1	0.8	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 41 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น						• หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านมนตรี	คุณผกาวดี	ฉันทนา	
คุณลักษณะด้านการคิดวิเคราะห์	พฤติกรรมเชิงบวก	9	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะในการทำความเข้าใจในมุมมองที่แตกต่างข้าพเจ้าและคู่พิพาทที่มีต่อปัญหาได้	-1	-1	1	1	0	0	ตัดข้อคำถาม
		10	ฉันสามารถแยกปัญหาออกจากอารมณ์ได้ทุกครั้ง	-1	-1	1	1	0	0	ตัดข้อคำถาม
		11	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะในการเปลี่ยนกรอบความคิดของข้าพเจ้าและคู่พิพาทเพื่อให้เกิดมุมมองที่หลากหลายต่อปัญหาได้	-1	-1	1	1	0	0	ตัดข้อคำถาม
		12	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะในเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้ง	-1	-1	1	1	0	0	ตัดข้อคำถาม
		13	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถยอมรับในมุมมองที่แตกต่างที่มีต่อปัญหาของข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		14	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถระบุความแตกต่างระหว่างความคิด กับความรู้สึก และพฤติกรรมข้าพเจ้าและคู่พิพาทที่มีต่อปัญหาได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		15	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเปลี่ยนกรอบความคิดของข้าพเจ้าและคู่พิพาทให้เกิดมุมมองที่หลากหลายต่อปัญหาได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		16	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้งได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 41 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					รวมคะแนนเฉลี่ย	หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านมนตรี	คุณผกาวดี		
คุณลักษณะด้านการสื่อสาร	พฤติกรรมเชิงบวก	17	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะในการสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ	-1	-1	1	1	0	0	ตัดข้อคำถาม
		18	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะที่ช่วยกระตุ้นให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทสามารถแสดงออกซึ่งความคิด ความรู้สึกที่มีต่อปัญหาได้อย่างเปิดเผย	-1	-1	1	1	0	0	ตัดข้อคำถาม
		19	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะในการสะท้อน หรือให้ข้อมูลย้อนกลับในด้านของความคิด ความรู้สึกของข้าพเจ้าและคู่พิพาทที่มีต่อปัญหาได้	-1	-1	1	1	0	0	ตัดข้อคำถาม
		20	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถที่จะสร้างสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจกันและกันระหว่างข้าพเจ้าและคู่พิพาทกับผู้ไกล่เกลี่ย	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		21	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถที่จะกระตุ้นให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทสามารถแสดงออกซึ่งความคิด ความรู้สึกที่มีต่อปัญหาได้อย่างเปิดเผย	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		22	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถที่จะสะท้อน หรือให้ข้อมูลย้อนกลับในด้านของความคิด ความรู้สึกของข้าพเจ้าและคู่พิพาทที่มีต่อปัญหาได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		23	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะในการประสานและอำนวยความสะดวกในการสื่อสารข้าพเจ้าและคู่พิพาท	-1	-1	1	1	0	0	ตัดข้อคำถาม

ตาราง 41 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น						• หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. ปุณฑา	รศ. ลัดดา	ท่านผู้หญิง	ดุษฎี	รวมคะแนนกลุ่ม	
คุณลักษณะด้านการสื่อสาร	พฤติกรรมเชิงบวก	24	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะในการแสดงความเข้าใจ หรือเห็นใจข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้อย่างอ่อนโยน	-1	-1	1	1	0	0	ตัดข้อคำถาม
		25	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะในการให้กำลังใจข้าพเจ้าและคู่พิพาท	-1	-1	1	1	0	0	ตัดข้อคำถาม
		26	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะในการช่วยให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทสามารถแสดงออกซึ่งอารมณ์ที่มีต่อปัญหา	-1	-1	1	1	0	0	ตัดข้อคำถาม
		27	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถประสานและอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างคู่พิพาทได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		28	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถแสดงความเข้าใจ หรือเห็นใจข้าพเจ้าได้อย่างอ่อนโยน	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		29	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถกระตุ้นให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทมีกำลังใจในการแก้ปัญหาต่อไปได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		30	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทสามารถแสดงออกซึ่งอารมณ์ที่มีต่อปัญหา	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		31	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถใช้คำพูดที่ไม่ซับซ้อน และง่ายต่อการทำความเข้าใจ	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		32	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถสื่อสารได้อย่างเปิดเผย ตรงไป ตรงมา	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 41 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					รวมคะแนนกลุ่ม	• หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านมนตรี	คุณผกาวลี		
คุณลักษณะด้านการสื่อสาร	พฤติกรรมเชิงบวก	33	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถสะท้อนเนื้อหา และความรู้สึกของข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้ถูกต้อง	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		34	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถสรุปประเด็นสำคัญของปัญหาได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		35	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทมีความเข้าใจกับปัญหาได้ชัดเจนขึ้น	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
คุณลักษณะด้านการร่วมมือ	พฤติกรรมเชิงบวก	36	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถลดความพยายามเอาชนะซึ่งกันและกันของข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		37	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถหาจุดร่วม หรือสิ่งที่เหมือนกันข้าพเจ้าและคู่พิพาทเพื่อลดการต่อต้านระหว่างคู่พิพาทได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		38	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถสร้างสัมพันธภาพระหว่างข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		39	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทมีความเข้าใจกับปัญหาได้ชัดเจนขึ้น	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		40	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้คู่พิพาทมีความเข้าใจในมุมมองที่แตกต่างที่มีต่อปัญหาได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		41	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทมีความเข้าใจที่ดีต่อกันได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 41 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น						หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. อัศดา	ทนทนา	ดุษณี	รวมทั้งหมด	
คุณลักษณะด้านการร่วมมือ	พฤติกรรมเชิงบวก	42	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทเกิดความต้องการที่จะร่วมมือกันแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		43	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถกระตุ้นให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทใช้เหตุผลในการร่วมมือกันหาทางออกให้กับปัญหามากกว่าการใช้อารมณ์	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		44	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้ทำความเข้าใจกับความต้องการที่แท้จริงของทุกๆ ฝ่าย	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		45	ผู้ไกล่เกลี่ยมีการยึดเอาความต้องการข้าพเจ้าและคู่พิพาทเป็นศูนย์กลาง	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		46	ผู้ไกล่เกลี่ยให้โอกาสข้าพเจ้าและคู่พิพาทในการควบคุมกระบวนการด้วยตนเอง	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		47	ผู้ไกล่เกลี่ยให้อำนาจในการตัดสินใจแก้ปัญหากับข้าพเจ้าและคู่พิพาท	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		48	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถกระตุ้นให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทร่วมกันสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหาผ่านกระบวนการระดมสมองได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		49	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถกระตุ้นให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทร่วมกันอภิปรายความคิดเห็นที่มีต่อทางเลือกที่ร่วมกันสร้างได้อย่างเปิดเผย	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 41 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น						หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านมนตรี	คุณผกาวดี	ฉันทามติ	
คุณลักษณะด้านการแสดงออก	พฤติกรรมเชิงบวก	50	ผู้ไกล่เกลี่ยมีเจตคติที่ดีต่อความขัดแย้ง ต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย ต่อตนเองและคู่พิพาท	1	-1	1	1	1	0.6	คงข้อคำถามไว้
		51	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่างของคู่พิพาทที่มีต่อปัญหาได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		52	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถควบคุมระยะเวลาในการพูดถึงปัญหาข้าพเจ้าและคู่พิพาทแต่ละฝ่ายได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		53	ผู้ไกล่เกลี่ยใช้ประสบการณ์ หรือความรู้สึกใดๆ ของตนเองมาใช้ในการพูดคุยตัดสินบุคคล หรือตัดสินปัญหาใดๆ ในระหว่างการไกล่เกลี่ย	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		54	ผู้ไกล่เกลี่ยได้การแสดงความคิดเห็นที่มีต่อตัวข้าพเจ้าและคู่พิพาท	0	1	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		55	ผู้ไกล่เกลี่ยได้นำหลักการส่วนตัวมาใช้ในการไกล่เกลี่ย	1	1	1	0	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		58	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความหนักแน่นทางอารมณ์	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		59	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถควบคุมการแสดงออกทางภาษาท่าทางได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		60	ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงออกซึ่งการให้เกียรติ และให้ความสำคัญในตัวข้าพเจ้าและคู่พิพาทเสมอ	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		61	ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ย	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 41 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา	• หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านผู้หญิง	คุณหญิง		
		62	ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในศักยภาพในการแก้ปัญหาข้าพเจ้าและคู่พิพาท	1	-1	1	1	1	0.6	คงข้อคำถามไว้
		63	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถสังเกตถึงความแตกต่างระหว่างข้าพเจ้าและคู่พิพาทในด้านภาษา วัฒนธรรมหรือสังคมได้	1	-1	1	1	1	0.6	คงข้อคำถามไว้
		64	ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงออกซึ่งความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		65	ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงออกซึ่งการให้เกียรติ และให้คุณค่า ความสำคัญในตัวคู่พิพาททุก ๆ ฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน	1	-1	1	1	1	0.6	คงข้อคำถามไว้
		66	ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในศักยภาพในการแก้ปัญหาของคู่พิพาททุก ๆ ฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
คุณลักษณะด้านการควบคุม	พฤติกรรมเชิงบวก	67	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถชี้ให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทเห็นถึงประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		68	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถโน้มน้าวให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทมีส่วนร่วมในการสร้างข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการไกล่เกลี่ยได้	1	1	1	0	1	0.8	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 41 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					ค่าดัชนีความสอดคล้อง	• หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านมนตรี	คุณหญิง		
คุณลักษณะด้านการควบคุม	พฤติกรรมเชิงบวก	69	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถสร้างข้อตกลงเบื้องต้นในการไกล่เกลี่ยที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายได้	-1	1	1	1	1	0.6	คงข้อคำถามไว้
		70	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถควบคุมกระบวนการฯ ให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นได้	-1	1	1	1	1	0.6	คงข้อคำถามไว้
		71	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะในการรับมือกับการต่อต้านจากข้าพเจ้าและคู่พิพาทที่มีต่อผู้ไกล่เกลี่ย	-1	1	1	1	1	0.6	คงข้อคำถามไว้
		72	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะในการรับมือกับการต่อต้านระหว่างคู่พิพาท	-1	1	1	1	0	0.4	ตัดข้อคำถาม
		73	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะในการช่วยลดทิฐิของข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้	-1	1	1	1	0	0.4	ตัดข้อคำถาม
		74	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะในการรับมือกับอารมณ์ที่รุนแรงของข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้	-1	1	1	1	0	0.4	ตัดข้อคำถาม
		75	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะในการนำให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทจดจ่ออยู่กับปัญหา หรือเรื่องราวที่กำลังสนทนาอยู่ได้	-1	1	1	1	0	0.4	ตัดข้อคำถาม
		76	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถประสานประโยชน์และความต้องการของคู่พิพาทได้ทุกฝ่าย	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 41 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น						หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ดัดดา	ท่านผู้หญิงเรณุมาศ	คุณผกาวดี	ผู้ทรงคุณวุฒิ	
คุณลักษณะด้านการควบคุม	พฤติกรรมเชิงบวก	77	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถกระตุ้นให้คู่พิพาทร่วมกันอภิปรายประเด็นปัญหา เพื่อนำไปสู่ข้อตกลงที่เป็นที่พอใจของทุกๆ ฝ่ายได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		78	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถประสานความสัมพันธ์ระหว่างข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้หลังจากการได้ข้อตกลงในการแก้ปัญหา	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		79	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความปรารถนาที่จะเก็บข้อมูลทุกอย่างระหว่างการไกล่เกลี่ยให้เป็นความลับ	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		80	ผู้ไกล่เกลี่ยมีสถานที่เก็บเอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ ที่ปลอดภัย	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		82	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเก็บความลับได้	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
	พฤติกรรมเชิงลบ	81	ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงออกถึงความรู้สึกกดดันในการเก็บความลับ	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้

หมายเหตุ: ค่าความสอดคล้องที่อยู่ในระดับที่เหมาะสมคือค่าที่สูงกว่า .50

ภาคผนวก ญ
แบบประเมินพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ
ประเมินโดยคู่พิพาท

แบบประเมินสำหรับคู่พิพาท

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลในงานวิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ ดุษฎีนิพนธ์เรื่อง "ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับการแก้ไขความขัดแย้งในการทำงานขององค์การเอกชน" ทางผู้วิจัยจึงขอความกรุณาให้ท่านได้ตอบคำถามตามหัวข้อที่กำหนด จักเป็นพระคุณยิ่ง

ประวัติทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ.....นามสกุล.....เพศ.....อายุ..... ปี

การศึกษาสูงสุด.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ใครคือผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของท่าน โปรดระบุ..... ตำแหน่ง.....

จำนวนครั้งที่ท่านเคยได้รับการไกล่เกลี่ยโดยประมาณ (รวมการไกล่เกลี่ยแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ)

☐ ไม่เคยมาก่อน ☐ 1-10 ครั้ง

☐ 11- 20 ครั้ง ☐ 21 ครั้งขึ้นไป

คำแนะนำ: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ (ถูก) ลงใน ☐ (ช่องว่าง) ให้ตรงกับพฤติกรรมที่ผู้ไกล่เกลี่ยได้ปฏิบัติในระหว่างการไกล่เกลี่ยให้ตรงกับความเป็นจริง

ข้อ	ข้อความ	พฤติกรรม		หมายเหตุ
		ได้ปฏิบัติ	ไม่ได้ปฏิบัติ	
1	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถระบุถึงปัญหาข้อขัดแย้งได้อย่างถูกต้อง			1.1
2	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถระบุถึงความต้องการที่แท้จริงของข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้			1.1
3	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถระบุถึงทิฐิที่เกิดขึ้นระหว่างข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้			1.1
4	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อขัดแย้ง แยกออกจากปัญหาทางอารมณ์ได้			1.1

ข้อ	ข้อความ	พฤติกรรม		หมายเหตุ
		ได้ปฏิบัติ	ไม่ได้ปฏิบัติ	
5	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถยอมรับในมุมมองที่แตกต่างที่มีต่อปัญหาของข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้			1.2
6	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถระบุความแตกต่างระหว่างความคิดกับความรู้สึก และพฤติกรรมข้าพเจ้าและคู่พิพาทที่มีต่อปัญหาได้			1.2
7	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเปลี่ยนกรอบความคิดของข้าพเจ้าและคู่พิพาทให้เกิดมุมมองที่หลากหลายต่อปัญหาได้			1.2
8	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้งได้			1.2
9	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถที่จะสร้างสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจกันและกันระหว่างข้าพเจ้าและคู่พิพาทกับผู้ไกล่เกลี่ย			2.1
10	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถที่จะกระตุ้นให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทสามารถแสดงออกซึ่งความคิด ความรู้สึกที่มีต่อปัญหาได้อย่างเปิดเผย			2.1
11	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถที่จะสะท้อน หรือให้ข้อมูลย้อนกลับในด้านของความคิด ความรู้สึกของข้าพเจ้าและคู่พิพาทที่มีต่อปัญหาได้			2.1
12	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถประสานและอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างคู่พิพาทได้			2.2
13	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถแสดงความเข้าใจ หรือเห็นใจข้าพเจ้าได้อย่างอ่อนโยน			2.2
14	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถกระตุ้นให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทมีกำลังใจในการแก้ปัญหาต่อไปได้			2.2
15	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทสามารถแสดงออกซึ่งอารมณ์ที่มีต่อปัญหา			2.2
16	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถใช้คำพูดที่ไม่ซับซ้อน และง่ายต่อการทำความเข้าใจ			2.3
17	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถสื่อสารได้อย่างเปิดเผย ตรงไป ตรงมา			2.3
18	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถสะท้อนเนื้อหา และความรู้สึกของข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้อย่างถูกต้อง			2.3
19	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถสรุปประเด็นสำคัญของปัญหาได้			2.3

ข้อ	ข้อความ	พฤติกรรม		หมายเหตุ
		ได้ปฏิบัติ	ไม่ได้ปฏิบัติ	
20	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาท มีความเข้าใจกับปัญหาได้ชัดเจนขึ้น			2.3
21	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถลดความพยายามเอาชนะซึ่งกันและกัน ของข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้			3.1
22	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถหาจุดร่วม หรือสิ่งที่เหมือนกันข้าพเจ้า และคู่พิพาทเพื่อลดการต่อต้านระหว่างคู่พิพาทได้			3.1
23	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถสร้างสัมพันธภาพระหว่างข้าพเจ้า และคู่พิพาทได้			3.1
24	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทมีความ เข้าใจกับปัญหาได้ชัดเจนขึ้น			3.1
25	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้คู่พิพาทมีความเข้าใจในมุมมอง ที่แตกต่างที่มีต่อปัญหาได้			3.1
26	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทมีความ เข้าใจที่ดีต่อกันได้			3.1
27	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทเกิดความ ต้องการที่จะร่วมมือกันแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งได้			3.1
28	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถกระตุ้นให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทใช้ เหตุผลในการร่วมมือกันหาทางออกให้กับปัญหา มากกว่า การใช้อารมณ์			3.2
29	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้ทำความ เข้าใจกับความต้องการที่แท้จริงของทุก ๆ ฝ่าย			3.2
30	ผู้ไกล่เกลี่ยมีการยึดเอาความต้องการข้าพเจ้าและคู่พิพาท เป็นศูนย์กลาง			3.2
31	ผู้ไกล่เกลี่ยให้โอกาสข้าพเจ้าและคู่พิพาทในการควบคุม กระบวนการด้วยตนเอง			3.2
32	ผู้ไกล่เกลี่ยให้อำนาจในการตัดสินใจแก้ปัญหากับข้าพเจ้า และคู่พิพาท			3.2
33	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถกระตุ้นให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทร่วมกัน สร้างทางเลือกในการแก้ปัญหาผ่านกระบวนการระดม สมองได้			3.2

ข้อ	ข้อความ	พฤติกรรม		หมายเหตุ
		ได้ปฏิบัติ	ไม่ได้ปฏิบัติ	
34	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถกระตุ้นให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทร่วมกันอภิปรายความคิดเห็นที่มีต่อทางเลือกที่ร่วมกันสร้างได้อย่างเปิดเผย			3.2
35	ผู้ไกล่เกลี่ยมีเจตคติที่ดีต่อความขัดแย้ง ต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย ต่อตนเอง และคู่พิพาท			4.1
36	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่างของคู่พิพาทที่มีต่อปัญหาได้			4.1
37	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถควบคุมระยะเวลาในการพูดถึงปัญหาข้าพเจ้าและคู่พิพาท แต่ละฝ่ายได้อย่างเหมาะสม			4.1
38	ผู้ไกล่เกลี่ยใช้ประสบการณ์ หรือความรู้สึกใด ๆ ของตนเองมาใช้ในการพูดคุย ตัดสินบุคคล หรือตัดสินปัญหาใด ๆ ในระหว่างการไกล่เกลี่ย			4.1 ลบ
39	ผู้ไกล่เกลี่ยได้การแสดงความคิดเห็นที่มีต่อตัวข้าพเจ้าและคู่พิพาท			4.1 ลบ
40	ผู้ไกล่เกลี่ยได้นำหลักการส่วนตัวมาใช้ในการไกล่เกลี่ย			4.1 ลบ
41	ผู้ไกล่เกลี่ยเลือกที่จะหาทางออกในการแก้ปัญหาร่วมกันแทนการหาคนผิด			4.1
42	ผู้ไกล่เกลี่ยเปิดใจรับฟัง และแสดงความสนใจต่อคำพูดและการแสดงออกข้าพเจ้าและคู่พิพาทให้เป็นที่เปิดเผย			4.2
43	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความหนักแน่นทางอารมณ์			4.2
44	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถควบคุมการแสดงออกทางภาษาท่าทางได้อย่างเหมาะสม			4.2
45	ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงออกซึ่งการให้เกียรติ และให้ความสำคัญในตัวข้าพเจ้าและคู่พิพาทเสมอ			4.2
46	ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ย			4.2
47	ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในศักยภาพในการ-แก้ปัญหาข้าพเจ้าและคู่พิพาท			4.2
48	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถสังเกตถึงความแตกต่างระหว่างข้าพเจ้าและคู่พิพาทในด้านภาษา วัฒนธรรมหรือสังคมได้			4.3
49	ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงออกซึ่งความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้			4.3

ข้อ	ข้อความ	พฤติกรรม		หมายเหตุ
		ได้ปฏิบัติ	ไม่ได้ปฏิบัติ	
50	ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงออกซึ่งการให้เกียรติ และให้คุณค่าความสำคัญในตัวคู่พิพาททุก ๆ ฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน			4.3
51	ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในศักยภาพในการแก้ปัญหาของคู่พิพาททุก ๆ ฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน			4.3
52	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถชี้ให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทเห็นถึงประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยได้			5.1
53	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถโน้วน้าวให้ข้าพเจ้าและคู่พิพาทมีส่วนร่วมในการสร้างข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการไกล่เกลี่ยได้			5.1
54	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถสร้างข้อตกลงเบื้องต้นในการไกล่เกลี่ยที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายได้			5.1
55	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถควบคุมกระบวนการฯ ให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นได้			5.1
56	ผู้ไกล่เกลี่ยได้ใช้กระบวนการ หรือทักษะในการรับมือกับการต่อต้านจากข้าพเจ้าและคู่พิพาทที่มีต่อผู้ไกล่เกลี่ย			5.2
57	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถประสานประโยชน์และความต้องการของคู่พิพาทได้ทุกฝ่าย			5.2
58	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถกระตุ้นให้คู่พิพาทร่วมกันอภิปรายประเด็นปัญหา เพื่อนำไปสู่ข้อตกลงที่เป็นที่พอใจของทุก ๆ ฝ่ายได้			5.2
59	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถประสานความสัมพันธ์ระหว่างข้าพเจ้าและคู่พิพาทได้หลังจากการได้ข้อตกลงในการแก้ปัญหา			5.2
60	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความปรารถนาที่จะเก็บข้อมูลทุกอย่างระหว่างการไกล่เกลี่ยให้เป็นความลับ			5.3
61	ผู้ไกล่เกลี่ยมีสถานที่เก็บเอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ ที่ปลอดภัย			5.3
62	ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงออกถึงความรู้สึกกดดันในการเก็บความลับ			5.3 ลบ
63	ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงออกถึงความรู้สึกกดดันในการเก็บความลับ			5.3 ลบ
64	ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเก็บความลับได้			5.3

ภาคผนวก ฎ
ตัวบ่งชี้ในการสร้างเครื่องมือตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ

ตัวบ่งชี้ ในการสร้างเครื่องมือ “ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ”

องค์ประกอบคุณลักษณะ 5 องค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัดคุณลักษณะ		เกณฑ์บ่งชี้คุณลักษณะ	ข้อคำถามที่	หมายเหตุ
1. คุณลักษณะด้านการคิดวิเคราะห์	1.1 มีความสามารถในการที่จะวิเคราะห์และแยกแยะระหว่างความต้องการที่แท้จริงในปัญหา อารมณ์ กับทิฐิที่เกิดขึ้นของคู่พิพาทได้	1	มีกระบวนการ หรือทักษะในการระบุถึงปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น		
		2	มีกระบวนการ หรือทักษะในการบุถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท		
		3	มีกระบวนการ หรือทักษะในการระบุถึงทิฐิที่เกิดขึ้นระหว่างคู่พิพาท		
		4	มีกระบวนการ หรือทักษะในการวิเคราะห์ปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น แยกออกจากปัญหาทางอารมณ์ได้		
		5	มีการระบุถึงปัญหาข้อขัดแย้งได้อย่างถูกต้อง		
		6	สามารถระบุถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาทได้		
		7	สามารถระบุถึงทิฐิที่เกิดขึ้นระหว่างคู่พิพาทได้		
		8	สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อขัดแย้ง แยกออกจากปัญหาทางอารมณ์ได้		

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัดคุณลักษณะ	เกณฑ์บ่งชี้คุณลักษณะ		ข้อคำถามที่	หมายเหตุ
1. คุณลักษณะด้านการคิดวิเคราะห์	1.2 มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาด้วยมุมมองที่หลากหลาย เพื่อให้สามารถเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหานั้น ๆ ได้	1	มีกระบวนการ หรือทักษะในการทำความเข้าใจในมุมมองที่แตกต่างที่มีต่อปัญหาได้		
		2	มีกระบวนการ หรือทักษะในการระบุความแตกต่างระหว่างความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่มีต่อปัญหาของคู่พิพาท		
		3	มีกระบวนการ หรือทักษะในการเปลี่ยนกรอบความคิดของคู่พิพาทเพื่อให้เกิดมุมมองที่หลากหลายต่อปัญหาได้		
		4	มีกระบวนการ หรือทักษะในเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้ง		
		5	สามารถยอมรับในมุมมองที่แตกต่างที่มีต่อปัญหาของคู่พิพาทได้		
		6	สามารถระบุความแตกต่างระหว่างความคิด กับความรู้สึก และพฤติกรรมที่มีต่อปัญหาได้		
		7	สามารถเปลี่ยนกรอบความคิดของคู่พิพาทให้เกิดมุมมองที่หลากหลายต่อปัญหาได้		
		8	สามารถเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้งได้		

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัดคุณลักษณะ	เกณฑ์บ่งชี้คุณลักษณะ		ข้อคำถามที่	หมายเหตุ
2. คุณลักษณะด้านการสื่อสาร	2.1 มีความสามารถในการพูดโน้มน้าว เพื่อดึงเอาข้อเท็จจริง และความต้องการต่าง ๆ ของคู่พิพาทให้แสดงออกมาได้อย่างเปิดเผย	1	มีกระบวนการ หรือทักษะในการสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ		
		2	มีกระบวนการ หรือทักษะที่ช่วยกระตุ้นให้คู่พิพาทสามารถแสดงออกซึ่งความคิด ความรู้สึกที่มีต่อปัญหาได้อย่างเปิดเผย		
		3	มีกระบวนการ หรือทักษะในการสะท้อน หรือให้ข้อมูลย้อนกลับในด้านของความคิด ความรู้สึกของคู่พิพาทที่มีต่อปัญหาได้		
		4	สามารถที่จะสร้างสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจกันและกันระหว่างคู่พิพาทกับผู้ไกล่เกลี่ย		
		5	สามารถที่จะกระตุ้นให้คู่พิพาทสามารถแสดงออกซึ่งความคิด ความรู้สึกที่มีต่อปัญหาได้อย่างเปิดเผย		
		6	สามารถที่จะสะท้อน หรือให้ข้อมูลย้อนกลับในด้านของความคิด ความรู้สึกของคู่พิพาทที่มีต่อปัญหาได้		

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัดคุณลักษณะ		เกณฑ์บ่งชี้คุณลักษณะ	ข้อคำถามที่	หมายเหตุ
2. คุณลักษณะด้านการสื่อสาร	2.2 มีความสามารถในการแสดงความใส่ใจ สนใจ ในฐานะของการเป็นผู้ฟังที่ดี	1	มีกระบวนการ หรือทักษะในการประสานและอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร		
		2	มีกระบวนการ หรือทักษะในการแสดงความเข้าใจ หรือเห็นใจผู้อื่นได้อย่างอ่อนโยน		
		3	มีกระบวนการ หรือทักษะในการให้กำลังใจคู่พิพาท		
		4	มีกระบวนการ หรือทักษะในการช่วยให้คู่พิพาทสามารถแสดงออกซึ่งอารมณ์ที่มีต่อปัญหา		
		5	สามารถประสานและอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างคู่พิพาทได้		
		6	สามารถแสดงความเข้าใจ หรือเห็นใจผู้อื่นได้อย่างอ่อนโยน		
		7	สามารถกระตุ้นให้คู่พิพาทมีกำลังใจในการแก้ปัญหาต่อไปได้		
		8	สามารถช่วยให้คู่พิพาทสามารถแสดงออกซึ่งอารมณ์ที่มีต่อปัญหา		
	2.3 มีความสามารถในการสื่อสารได้อย่างกระชับ รัดกุม	1	สามารถใช้คำพูดที่ไม่ซับซ้อน และง่ายต่อการทำความเข้าใจ		
		2	สามารถสื่อสารได้อย่างเปิดเผย ตรงไป ตรงมา		
		3	สามารถสะท้อนเนื้อหา และความรู้สึกของคู่พิพาทได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ		
		4	สามารถสรุปประเด็นสำคัญของปัญหาได้		
		5	สามารถช่วยให้คู่พิพาทมีความเข้าใจกับปัญหาได้ชัดเจนขึ้น		

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัดคุณลักษณะ	เกณฑ์บ่งชี้คุณลักษณะ		ข้อคำถามที่	หมายเหตุ
3. คุณลักษณะด้านการร่วมมือ	3.1 มีความสามารถในการสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือกันของทุกฝ่าย	1	สามารถลดความพยายามเอาชนะซึ่งกันและกันของคู่พิพาทแต่ละฝ่ายได้		
		2	สามารถหาจุดร่วม หรือสิ่งที่เหมือนกันของคู่พิพาท เพื่อลดการต่อต้านระหว่างคู่พิพาทได้		
		3	สามารถสร้างสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาทได้		
		4	สามารถช่วยให้คู่พิพาทมีความเข้าใจกับปัญหาได้ชัดเจนขึ้น		
		5	สามารถช่วยให้คู่พิพาทมีความเข้าใจในมุมมองที่แตกต่างที่มีต่อปัญหาได้		
		6	สามารถช่วยให้คู่พิพาทมีความเข้าใจที่ดีต่อกันได้		
		7	สามารถช่วยให้คู่พิพาทเกิดความต้องการที่จะร่วมมือกันแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งได้		
	3.2 มีความสามารถในการกระตุ้นหรือชักจูงคู่พิพาทในการสที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย	1	สามารถกระตุ้นให้คู่พิพาทใช้เหตุผลในการร่วมมือกันหาทางออกให้กับปัญหา มากกว่าการใช้อารมณ์		
		2	สามารถช่วยให้คู่พิพาทได้ทำความเข้าใจกับความต้องการที่แท้จริงของทุก ๆ ฝ่าย		
		3	การยึดเอาความต้องการของคู่พิพาทเป็นศูนย์กลาง		
		4	ให้โอกาศคู่พิพาทในการควบคุมกระบวนการด้วยตนเอง		
		5	ให้อำนาจในการตัดสินใจแก้ปัญหากับคู่พิพาท ไม่ใช่ผู้ไกล่เกลี่ย		
		6	กระตุ้นให้คู่พิพาทร่วมกันสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหาผ่านกระบวนการระดมสมองได้		
		7	สามารถกระตุ้นให้คู่พิพาทร่วมกันอภิปรายความคิดเห็นที่มีต่อทางเลือกที่ร่วมกันสร้างได้อย่างเปิดเผย		

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัดคุณลักษณะ	เกณฑ์บ่งชี้คุณลักษณะ		ข้อคำถามที่	หมายเหตุ
4. คุณลักษณะด้านการแสดงออก	4.1 มีความสามารถในการแสดงออกซึ่งความเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด	1	มีเจตคติที่ดี (บวก) ต่อความขัดแย้ง ต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย ต่อตนเอง และคู่พิพาท		
		2	สามารถยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่างของคู่พิพาทที่มีต่อปัญหาได้		
		3	สามารถควบคุมระยะเวลาในการพูดถึงปัญหาของคู่พิพาทแต่ละฝ่ายได้อย่างเหมาะสม		
		4	ไม่ใช้ประสบการณ์ หรือความรู้สึกใดๆ ของตนเองมาใช้ในการพูดคุย ตัดสินบุคคล หรือตัดสินปัญหาใดๆ ในระหว่างการไกล่เกลี่ย		
		5	ไม่มีการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อตัวคู่พิพาท		
		6	ไม่นำหลักการส่วนตัวมาใช้ในการไกล่เกลี่ย		
		7	หาทางออกในการแก้ปัญหาร่วมกัน แทนการหาคนผิด		
	4.2 การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับคู่พิพาท	1	เปิดใจรับฟัง และแสดงความสนใจต่อคำพูดและการแสดงออกของคู่พิพาทให้เป็นที่เปิดเผย		
		2	มีความหนักแน่นทางอารมณ์		
		3	ควบคุมการแสดงออกทางภาษาท่าทางได้อย่างเหมาะสม		
		4	แสดงออกซึ่งการให้เกียรติ และให้คุณค่า ความสำคัญในตัวคู่พิพาทอยู่เสมอ		
		5	แสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ย		
		6	แสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในศักยภาพในการแก้ปัญหาของคู่พิพาท		

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัดคุณลักษณะ	เกณฑ์บ่งชี้คุณลักษณะ		ข้อคำถามที่	หมายเหตุ
4. คุณลักษณะด้านการแสดงออก	4.3 มีความไวต่อความแตกต่างและสามารถยอมรับความแตกต่างระหว่างคู่พิพาทในด้านต่างๆ ได้	1	สามารถสังเกตถึงความแตกต่างระหว่างคู่พิพาทในด้านภาษา วัฒนธรรม หรือสังคมได้		
		2	แสดงออกซึ่งความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างคู่พิพาทได้		
		3	แสดงออกซึ่งการให้เกียรติ และให้คุณค่า ความสำคัญในตัวคู่พิพาททุกๆ ฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน		
		4	แสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในศักยภาพในการแก้ปัญหาของคู่พิพาททุก ๆ ฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน		
5. คุณลักษณะด้านการควบคุม	5.1 มีความสามารถในการโน้มน้าวคู่พิพาทในการสร้างข้อตกลงเบื้องต้นระหว่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	1	สามารถชี้ให้คู่พิพาทเห็นถึงประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยได้		
		2	สามารถโน้วน้าวให้คู่พิพาทมีส่วนร่วมในการสร้างข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการไกล่เกลี่ยได้		
		3	สามารถสร้างข้อตกลงเบื้องต้นในการไกล่เกลี่ยเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายได้		
		4	สามารถควบคุมกระบวนการฯ ให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นได้		

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัดคุณลักษณะ		เกณฑ์บ่งชี้คุณลักษณะ	ข้อคำถามที่	หมายเหตุ
5. คุณลักษณะด้านการควบคุม	5.2 ความสามารถในการควบคุมกระบวนการของผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อลดความพยายามเอาชนะกันระหว่างคู่พิพาท	1	มีกระบวนการ หรือทักษะในการรับมือกับการต่อต้านจากคู่พิพาทที่มีต่อผู้ไกล่เกลี่ย		
		2	มีกระบวนการ หรือทักษะในการรับมือกับการต่อต้านระหว่างคู่พิพาท		
		3	มีกระบวนการ หรือทักษะในการช่วยลดทิฐิของคู่พิพาทได้		
		4	มีกระบวนการ หรือทักษะในการรับมือกับอารมณ์ที่รุนแรงของคู่พิพาทได้		
		5	มีกระบวนการ หรือทักษะในการนำให้คู่พิพาทจดจ่ออยู่กับปัญหาหรือเรื่องราวที่กำลังสนทนาอยู่ได้		
		6	ประสานประโยชน์และความต้องการของคู่พิพาทได้ทุกฝ่าย		
		7	กระตุ้นให้คู่พิพาทร่วมกันอภิปรายประเด็นปัญหา เพื่อนำไปสู่ข้อตกลงที่เป็นที่พอใจของทุก ๆ ฝ่ายได้		
		8	ประสานความสัมพันธ์ระหว่างคู่พิพาทได้หลังจากการได้ข้อตกลงในการแก้ปัญหา		
	5.3 การเก็บรักษาความลับของคู่พิพาท	1	มีความปรารถนาที่จะเก็บข้อมูลทุกอย่างระหว่างการไกล่เกลี่ยให้เป็นความลับ		
		2	มีสถานที่เก็บเอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ ที่ปลอดภัย		
		3	ไม่มีความรู้สึกกดดันในการเก็บความลับ		
		4	สามารถเก็บความลับได้		

ภาคผนวก ฎ
ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย ที่มีประสิทธิภาพประเมินโดยผู้ไกล่เกลี่ย

แบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ ประเมินโดยผู้ไกล่เกลี่ย

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อให้กลุ่มตัวอย่าง (ผู้ไกล่เกลี่ย) ทำการประเมินตนเองก่อนการทดลองไกล่เกลี่ยกรณีสมมติที่ผู้วิจัยกำหนด โดยนำเอาเกณฑ์บ่งชี้ 82 ตัวชี้วัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดด้านคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่พึงมีและพึงกระทำ (professional mediator competencies) ของ Suzanne and Melanie (2005, pp, 180-182) ซึ่งประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ ได้แก่ คุณลักษณะด้านการคิดวิเคราะห์ คุณลักษณะด้านการสื่อสาร คุณลักษณะด้านความร่วมมือ คุณลักษณะด้านการแสดงออก และคุณลักษณะด้านการควบคุม รวมเป็นข้อคำถามทั้งหมด 164 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามเชิงบวก 82 ข้อ และเป็นข้อคำถามเชิงลบ 82 ข้อ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

คุณลักษณะด้านการคิดวิเคราะห์

มี 16 ข้อคำถามเชิงบวก มี 16 ข้อคำถามเชิงลบ

คุณลักษณะด้านการสื่อสาร

มี 19 ข้อคำถามเชิงบวก มี 19 ข้อคำถามเชิงลบ

คุณลักษณะด้านการร่วมมือ

มี 14 ข้อคำถามเชิงบวก มี 14 ข้อคำถามเชิงลบ

คุณลักษณะด้านการแสดงออก

มี 17 ข้อคำถามเชิงบวก มี 17 ข้อคำถามเชิงลบ

คุณลักษณะด้านการควบคุม

มี 16 ข้อคำถามเชิงบวก มี 16 ข้อคำถามเชิงลบ

มาตรวัดในแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย เป็นแบบประเมินตนเองที่มีมาตรวัดแบบประเมินค่า ซึ่งมีตัวเลือกลักษณะพฤติกรรมให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้ทำการประเมินพฤติกรรมตนเองที่เคยปฏิบัติในระหว่างการไกล่เกลี่ยให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีความหมายของมาตรวัดข้อความพฤติกรรมในเชิงบวก ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 คะแนน

เห็นด้วย = 4 คะแนน

ไม่แน่ใจ = 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย = 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 คะแนน

สำหรับความหมายของมาตรวัดข้อความพฤติกรรมในเชิงลบ จะให้คะแนนในทิศทางตรงกันข้ามกับข้อความพฤติกรรมเชิงบวก ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 คะแนน

เห็นด้วย = 2 คะแนน

ไม่แน่ใจ = 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย = 4 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 คะแนน

โดยเกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนเพื่อแปลความหมายของตัวแปร จะใช้คะแนนจากกลุ่มของผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและสามารถไกล่เกลี่ยกรณีสมมติได้สำเร็จทั้ง 2 กรณี มาหาค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อเพื่อใช้ในการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพต่อไป

ตาราง 42

ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพประเมินโดยผู้ไกล่เกลี่ย

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					ค่าเฉลี่ยรวมคะแนน	หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านมนตรี	คุณผกาวดี		
คุณลักษณะด้านการคิดวิเคราะห์	พฤติกรรมเชิงบวก	1	ฉันรู้กระบวนการในการระบุปัญหาเป็นอย่างดี	-1	-1	1	1	1	0.2	ตัดข้อคำถาม
		2	ฉันมีวิธีที่จะระบุถึงทิฐิที่เกิดขึ้นระหว่างคู่พิพาทเป็นอย่างดี	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		3	ฉันรู้จักวิธีการ ที่จะระบุถึงความต้องการของคู่สนทนาของฉันเป็นอย่างดี	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		4	ฉันรู้จักวิธีการในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งที่หลากหลาย ซึ่งช่วยให้ฉันเลือกวิธีการที่แก้ปัญหาได้ดีที่สุดเสมอ	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		5	ฉันรู้วิธีการที่จะระบุความแตกต่างระหว่างความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของคู่พิพาท ที่มีต่อปัญหาได้เป็นอย่างดี	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		6	ฉันรู้วิธีการที่จะแยกแยะปัญหาออกจากอารมณ์ได้เป็นอย่างดี	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		7	ฉันมีกระบวนการในการทำความเข้าใจกับมุมมองที่แตกต่างของบุคคล	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		8	ฉันมีวิธีการที่จะเปลี่ยนมุมมองของคู่สนทนาฉันได้เป็นอย่างดี	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		9	ฉันสามารถที่จะระบุถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาทท่ามกลางความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		10	ฉันสามารถแยกปัญหาออกจากอารมณ์ได้ทุกครั้ง	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 42 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น						• หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านมาตรี	คุณผกาใย	ค่าเฉลี่ยรวม	
		11	ฉันสามารถเปลี่ยนกรอบความคิดของคู่พิพาท เพื่อให้เกิดมุมมองที่หลากหลายต่อปัญหาได้เสมอ	1	1	1	1	1	1	คงข้อคำถามไว้
		12	ฉันสามารถที่จะระบุความแตกต่างระหว่างความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของคู่พิพาท ที่มีต่อปัญหาได้	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		13	ฉันสามารถระบุถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องทุกครั้ง	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		14	ฉันสามารถชี้ให้ทุก ๆ ฝ่ายเห็นถึงทิฐิของตนเอง และคู่พิพาทได้	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		15	ฉันสามารถยอมรับในมุมมองที่แตกต่างของบุคคลได้เป็นอย่างดี	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		16	ฉันสามารถที่จะกระตุ้นให้คู่พิพาทเลือกทางออกที่เหมาะสมกับปัญหาได้ทุกครั้ง เมื่อฉันต้องทำหน้าที่เป็นคนกลาง	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		17	ขั้นตอนแรกของการแก้ปัญหาคือการระบุวัตถุประสงค์ในการแก้ปัญหา	1	0	0	1	1	0.6	คงข้อคำถามไว้
		18	เป็นการยากที่จะมีวิธีการใดในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		19	เป็นการยากที่จะมองให้ออกว่าสิ่งใดคือปัญหา สิ่งใดคือทิฐิ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		20	เป็นการยากที่จะมีวิธีการในการทำความเข้าใจมุมมองที่แตกต่างกันของผู้อื่น	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		21	ปัญหากับอารมณ์เป็นสิ่งที่แยกออกจากกันไม่ได้	0	0	1	1	1	0.2	ตัดข้อคำถาม
		22	เราควรจะเข้าใจในมุมมองที่แตกต่าง โดยที่ไม่จำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนความคิดใคร	1	0	1	1	-1	0.4	ตัดข้อคำถาม

ตาราง 42 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					ค่าเฉลี่ย	• หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านเสาวรี	คุณพรใจ		
		23	กรอบความคิดของบุคคลที่มีต่อปัญหา ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		24	ทุกปัญหาย่อมมีทางเลือกในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียว	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		25	บ่อยครั้งที่ฉันนึกไม่ออกว่าสิ่งใดที่ทำให้เกิดปัญหาระหว่างคู่พิพาท	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		26	ไม่มีวิธีการใดที่จะสามารถแยกความคิดเห็น ความรู้สึก และพฤติกรรมของมนุษย์ออกจากปัญหาได้	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		27	บ่อยครั้งที่ฉันไม่สามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างความคิดเห็น ความรู้สึก และพฤติกรรมการแสดงของของคู่สนทนาของฉัน	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		28	ฉันเชื่อว่าในทุกปัญหาจะมีอารมณ์ร่วมอยู่ด้วย	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		29	ฉันเลือกที่จะโน้มน้าวให้คนที่เห็นต่างกับฉัน หันมาเห็นด้วยกับฉัน	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		30	เป็นการยากที่ฉันจะทำให้คู่พิพาทเลือกทางออกในการแก้ปัญหาที่เหมาะสม หากพวกเขามีทางเลือกที่คิดอยู่ในใจแล้ว	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		31	บ่อยครั้งฉันมองไม่ออกว่าสิ่งใดคือความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		32	บ่อยครั้งที่ฉันไม่แน่ใจว่าสิ่งใดคือทิฐิ สิ่งใดคือปัญหาที่แท้จริง	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 42 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					ค่าเฉลี่ยรวมคะแนนทั้งหมด	หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านมนตรี	คุณหญิงคุณ		
คุณลักษณะด้านการสื่อสาร	พฤติกรรมเชิงบวก	33	ฉันรู้จักวิธีการที่จะสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจในกลุ่มเพื่อนเป็นอย่างดี	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		34	ฉันสามารถที่จะทำให้คนไว้วางใจฉันได้	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		35	ฉันรู้วิธีการให้กำลังใจคนรอบข้างได้เป็นอย่างดี	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		36	ฉันเลือกที่จะใช้คำพูดที่ง่าย ๆ สั้น กระชับ มากกว่าคำพูดที่ดูเป็นทางการ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		37	ฉันรู้วิธีการที่จะช่วยให้การสื่อสารระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อีกทั้งวิธีการประสานความสัมพันธ์ระหว่างคู่พิพาทได้เป็นอย่างดี	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		38	ฉันสามารถให้ข้อมูลป้อนกลับ กับคู่สนทนาของฉันได้โดยที่เขาไม่รู้สึกว่าเขาถูกต่อว่า	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		39	ฉันสามารถช่วยให้คนรอบข้างสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น ความรู้สึกที่มีต่อปัญหาได้เป็นอย่างดี	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		40	ฉันรู้วิธีการที่จะช่วยให้คนรอบข้างของฉันสามารถแสดงออกซึ่งความคิดความรู้สึกที่มีต่อปัญหาได้อย่างดี	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		41	ฉันรู้วิธีการที่จะแสดงออกซึ่งความเข้าใจผู้อื่นได้อย่างอ่อนโยน	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		42	ฉันเลือกที่จะพูดในสิ่งที่ฉันรับรู้ได้ว่าคู่สนทนาของฉันกำลังรู้สึกอยู่อย่างเปิดเผย	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 42 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					ค่าดัชนีความสอดคล้อง	หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านผู้หญิง	คุณหญิง		
		43	เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องติดตามเรื่องราวที่คู่พิพาทเล่าให้ฟังตลอดเวลา เพื่อช่วยให้เขาสามารถเข้าใจปัญหาได้ชัดเจนขึ้น	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		44	ฉันสามารถพูดในสิ่งที่ฉันรู้สึกได้อย่างตรงไปตรงมากับทุก ๆ คน	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		45	ฉันมักจะสรุปประเด็นก่อนการสนทนาจะสิ้นสุดลง	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		46	ฉันมักจะเป็นผู้ที่ทำให้เพื่อนที่กำลังทะเลาะกันอยู่ สามารถที่จะหันหน้ามาพูดคุยกันเสมอ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		47	ฉันรู้วิธีการที่จะช่วยให้คู่สนทนาของฉันสามารถเปิดเผยอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองได้ เป็นอย่างดี	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		48	ฉันรู้วิธีการที่จะให้ข้อมูลป้อนกลับ อย่างนุ่มนวลกับคู่สนทนาฉันเสมอ	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		49	ฉันสามารถช่วยให้คนรอบข้างสามารถระบายอารมณ์ที่มีต่อปัญหาได้	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		50	เพื่อน ๆ มักบอกว่าฉันเป็นคนที่สามารถเข้าใจความรู้สึกของเขาได้	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		51	เพื่อน ๆ ฉันส่วนใหญ่มักบอกตรงกันว่าฉันเป็นคนที่คอยให้กำลังใจที่ดีกับพวกเขาเสมอ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 42 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					ค่าดัชนีความสอดคล้อง	หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านหนึ่ง	ผู้เชี่ยวชาญ		
คุณลักษณะด้านการสื่อสาร	พฤติกรรมเชิงลบ	52	ฉันเลือกที่จะไม่แสดงออกซึ่งความรู้สึกเข้าใจผู้อื่น เพื่อป้องกันความเข้าใจผิดว่าฉันอาจจะเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		53	คงจะยากที่จะทำให้คนที่ทะเลาะกันสามารถพูดกันดี ๆ ด้วยเหตุผลได้	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		54	ในระหว่างการไกล่เกลี่ย การให้กำลังใจคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจทำให้อีกฝ่ายหนึ่งมองว่าฉันลำเอียง	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		55	ความไว้วางใจเกิดจากความสัมพันธ์ในอดีตเท่านั้น	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		56	เป็นการยากที่จะให้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อสะท้อนพฤติกรรมของผู้อื่น	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		57	ฉันไม่เชื่อว่าคนที่ไม่รู้จักกันมาก่อน จะสามารถทำให้เกิดความไว้วางใจได้ในระยะเวลาสั้น ๆ	-1	0	-1	1	1	0.0	ตัดข้อคำถาม
		58	ฉันรู้สึกอึดอัด ที่ไม่สามารถช่วยให้ผู้อื่นสามารถแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกที่มีต่อปัญหาได้	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		59	บ่อยครั้งที่คู่สนทนาของฉัน กล่าวหาว่าฉันต่อว่าเขา เพียงแค่ฉันพยายามสะท้อนให้เขาเห็นถึงพฤติกรรมของเขาเอง	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		60	มีคนจำนวนมากที่ไม่ชอบแสดงความคิดเห็นเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง ซึ่งฉันก็ไม่ชอบที่จะต้องไปฝืนใจใคร	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม

ตาราง 42 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					ค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา	หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. อัคคา	ท่านผู้หญิง	คุณหญิง		
		61	ฉันเชื่อว่า ถ้าไม่จำเป็น คงไม่มีใครที่อยากแสดงอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองออกมา โดยเฉพาะความรู้สึกที่ไม่ดี	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		62	ฉันแทบไม่เคยทำให้เพื่อนที่ทะเลาะกันพูดคุยกันได้เลย	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		63	บ่อยครั้งเพื่อนฉันมักเข้าใจผิดว่าฉันไปทับถมเขา ทั้ง ๆ ที่ฉันเพียงแค่ต้องการให้กำลังใจกับพวกเขาในการแก้ปัญหา	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		64	ในระหว่างการไกล่เกลี่ย ฉันพยายามระวังใช้อารมณ์ที่รุนแรง	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		65	การใช้คำพูดที่สื่อความหมายได้หลายอย่าง คือวิธีการที่จะทำให้คู่สนทนานำเอาคำพูดไปตีความได้หลากหลายซึ่งช่วยให้เกิดความเข้าใจปัญหาได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		66	ฉันเลือกที่จะเงียบ มากกว่าพูด เพราะยิ่งพูดยิ่งทำให้เกิดปัญหา	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		67	ฉันไม่เคยเดาความรู้สึกของคู่สนทนาฉันออกเลย	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		68	ฉันเลือกที่จะมองข้ามความรู้สึกบางอย่างของผู้อื่น เพื่อให้ได้ข้อยุติของปัญหา	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		69	ฉันเลือกที่จะไม่สรุปประเด็นของปัญหา หากปัญหาได้ข้อยุติแล้ว	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		70	บ่อยครั้งฉันคิดว่าฉันเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าคู่พิพาทเสียอีก	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 42 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					ค่าดัชนีความสอดคล้อง	หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านผู้หญิงเนาวนิตย์	คุณหญิงสุดาวดี		
		71	การแก้ปัญหาที่ดี ควรจะใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		72	ฉันสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างคู่พิพาทได้เสมอ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		73	ฉันสามารถช่วยให้คนที่มีในปัญหา สามารถเข้าใจปัญหาได้อย่างชัดเจนขึ้น	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		74	ทุกครั้งทีฉันเป็นคนกลาง ฉันสามารถช่วยให้คู่พิพาททำความเข้าใจเกี่ยวกับมุมมองที่แตกต่างของอีกฝ่ายหนึ่งที่มีต่อปัญหาได้	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		75	การสนับสนุนให้คู่พิพาทพูดคุยกันเอง เป็นวิธีการที่ดีที่สุดที่จะช่วยแก้ปัญหาข้อขัดแย้งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		76	การปล่อยให้คู่พิพาทตัดสินใจแก้ปัญหาเอง จะทำให้ทุกๆ ฝ่ายพร้อมที่จะรักษาสัญญาตามข้อตกลงที่สร้างขึ้น	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		77	ฉันสามารถทำให้เพื่อนๆ ในกลุ่มช่วยกันระดมสมองในการแก้ปัญหา	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		78	การอภิปรายถึงผลดีผลเสียของทางเลือกในการแก้ปัญหา จะเป็นการกลั่นกรองทางเลือกที่ดีที่สุด	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		79	ฉันสามารถช่วยให้คู่พิพาทมีความเข้าใจอันดีต่อกันได้	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		80	ฉันจะชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ของความร่วมมือระหว่างคู่พิพาท เมื่อฉันต้องทำหน้าที่เป็นคนกลาง	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 42 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					รวมคะแนนเฉลี่ย	หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านมนตรี	คุณผกาวดี		
		81	การทำความเข้าใจกับความต้องการลึกๆ ของบุคคล คือสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การแก้ปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		82	การเปลี่ยนจากความพยายามเอาชนะ มาเป็นความร่วมมือ คือสิ่งที่ฉันเลือกจะทำเสมอเมื่ออยู่ท่ามกลางความขัดแย้ง	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		83	ฉันจะพยายามค้นหาจุดร่วม หรือในสิ่งที่เหมือนกันของคู่พิพาท เพื่อลดความต้องการที่จะเอาชนะกันระหว่างคู่พิพาท	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		84	ความต้องการสำคัญกว่าความถูกต้อง	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
คุณลักษณะด้านการร่วมมือ	พฤติกรรมเชิงลบ	85	ความยุติธรรมเท่านั้นที่จะสามารถแก้ปัญหาได้	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		86	ฉันเลือกที่จะให้ผู้ที่อยู่ท่ามกลางความขัดแย้ง เลือกที่จะให้ความสำคัญกับความยุติธรรมมากกว่าความต้องการเสมอ	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		87	มุมมองที่แตกต่างของคู่พิพาท คือทิฐิที่พวกเขาสร้างขึ้นมาเพื่อต้องการเอาชนะกันและกัน	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		88	ฉันไม่รู้จะทำอย่างไร ที่จะช่วยให้คู่พิพาทเข้าใจในปัญหาของตนเองได้	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		89	ผู้ไกล่เกลี่ยที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่ควบคุมกระบวนการทุกอย่างให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย	-1	0	1	1	-1	0.0	ตัดข้อคำถาม

ตาราง 42 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					ค่าเฉลี่ยคะแนนรวม	หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านมนตรี	คุณผกาวดี		
		90	เราไม่สามารถปล่อยให้คู่พิพาทตัดสินใจแก้ปัญหาเอง เพราะหากเขาแก้ปัญหาเองได้ คงไม่ต้องหาคนกลางมาช่วยไกล่เกลี่ย	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		91	บ่อยครั้งการระดมสมองทำให้เราเสียเวลา และบางครั้งอาจทำให้เราไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องอีกด้วย	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		92	เมื่อได้ข้อยุติของปัญหาแล้ว ก็ไม่จำเป็นที่จะต้องมานั่งอภิปรายถึงทางเลือกในการแก้ปัญหาอื่น ๆ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		93	การสานสัมพันธภาพระหว่างคนที่ทะเลาะกันเป็นสิ่งที่ฉันเลือกจะทำเป็นอย่างสุดท้าย เพราะมันแทบจะเป็นไปไม่ได้เลย	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		94	บ่อยครั้งการใช้อารมณ์ในการตัดสินปัญหา มักจะเป็นสิ่งที่ถูกต้องเสมอ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		95	การพยายามเอาชนะกันระหว่างคู่พิพาท เป็นสิ่งปกติธรรมดาสำหรับคนที่ขัดแย้งกัน และคนกลางจะต้องยอมรับให้ได้	1	0	1	1	-1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		96	คนสองคนที่ทะเลาะกันย่อมต้องมีมุมมองที่แตกต่างกัน และบางครั้ง พวกเขาอาจไม่มีอะไรที่เหมือนกันเลยก็ได้ในชีวิต	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 42 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					รวมคะแนนเฉลี่ย	• หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ผ่านมนตรี	คุณผกาวดี		
		97	บ่อยครั้ง แม้จะแก้ปัญหาได้ แต่ฉันไม่สามารถทำให้คู่พิพาทมีความเข้าใจที่ดีต่อกันได้	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		98	บางครั้ง อาจต้องใช้อำนาจที่ฉันมีในการทำให้คู่พิพาทร่วมมือกันในการแก้ปัญหา	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
คุณลักษณะด้านการแสดงออก	พฤติกรรมเชิงบวก	99	ฉันเชื่อว่า ทุกคนเมื่อประสบกับความขัดแย้ง ย่อมพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาเพื่อให้ได้ข้อยุติ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		100	การเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับฉันในการที่จะยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่างกัน	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		101	ฉันเชื่อว่าการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการแก้ไขข้อขัดแย้ง	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		102	เป็นสิ่งสำคัญมากที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความเป็นกลาง	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		103	ฉันเชื่อว่าไม่มีใครเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าเจ้าของปัญหา ดังนั้น เราไม่ควรให้วิธีการแก้ปัญหา แต่ควรช่วยให้คู่พิพาทได้ทำความเข้าใจกับปัญหา และหาทางแก้ปัญหาด้วยตัวเขาเอง	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		104	ฉันเป็นคนที่ควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดีมากๆ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		105	การแก้ปัญหา ดีกว่าหาคนผิด	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		106	ฉันไม่เคยปล่อยให้อารมณ์อยู่เหนือเหตุผล	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 42 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					รวมคะแนนเฉลี่ย	หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านมนตรี	คุณผกาวดี		
		107	ทุกคนที่รู้จักฉันมองออกว่าฉันสามารถยอมรับในความเป็นตัวตนของพวกเขาได้เป็นอย่างดี	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		108	ฉันเป็นคนที่ไวต่อความแตกต่างระหว่างบุคคลได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะในด้านภาษา วัฒนธรรมที่ต่างกัน	0	0	1	1	1	0.6	คงข้อคำถามไว้
		109	การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่ยึดคู่พิพาทเป็นศูนย์กลาง กระบวนการฯ จึงปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ในระหว่างการพูดคุย	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		110	ฉันเป็นผู้ที่ให้เกียรติ และให้คุณค่ากับทุก ๆ คนได้อย่างเท่าเทียมกัน	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		111	ฉันเชื่อมั่นในความเป็นมนุษย์ของทุก ๆ คน และเชื่อว่าทุกคนสามารถที่จะใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างสูงสุด	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		112	การแสดงความคิดเห็นของคนกลางที่มีต่อคู่พิพาท เป็นสิ่งที่ไม่ควรทำในระหว่างการไกล่เกลี่ย	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		113	ฉันเลือกที่จะไม่ใช้ประสบการณ์ส่วนตัวมาแนะนำคู่พิพาท แม้ว่าอาจจะเป็นทางเลือกที่ดี	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		114	ฉันเป็นคนที่สามารถแสดงออกซึ่งความเข้าใจผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		115	ทุกคนล้วนมีค่า ควรแก่การนับถือ ไม่ว่าเขาผู้นั้นจะมีตำแหน่งสูง หรือต่ำ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 42 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					ค่าเฉลี่ยคะแนนรวม	หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	ท่านผู้หญิง	คุณหญิง		
	พฤติกรรมเชิงลบ	116	ฉันเลือกที่จะยอมผู้อื่นดีกว่าจะมีความขัดแย้งกับใคร	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		117	หากคนกลางที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยปัญหามีคุณวุฒิที่น้อยกว่า การไกล่เกลี่ยน่าจะมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จน้อย	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		118	ทุกคนควรจะมีมุมมองกับปัญหาไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		119	สำหรับคนบางคนที่พูดเก่งฉันก็ควรจะให้เวลากับเขาอย่างเต็มที่ แต่สำหรับคนที่ไม่ชอบพูด ฉันก็ไม่ควรจะผลักดันให้เขาพูด	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		120	การไกล่เกลี่ยมีรูปแบบวิธีการที่แน่นอน	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		121	หากเลือกให้คนกลางมาช่วยตัดสินปัญหาแล้ว ก็ควรจะเชื่อคำแนะนำของคนกลางว่าน่าจะเป็นทางออกของปัญหาได้ดีที่สุด	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		122	เวลาฉันอารมณ์เสีย คนรอบข้างมักจะสังเกตได้เสมอ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		123	ฉันเลือกที่จะมองข้ามความแตกต่างระหว่างบุคคล เพื่อป้องกันอคติที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างการไกล่เกลี่ย	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		124	หากมีคนแสดงความไม่พอใจกับฉัน ฉันสามารถรับรู้ถึงความไม่พอใจนั้นทันที	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		125	บ่อยครั้ง ฉันเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าคู่พิพาท	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 42 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น						หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ลัดดา	น่านมนตรี	คุณหญิง	ค่าเฉลี่ย	
		126	ทุกปัญหาต้องมีคนถูก และคนผิดเสมอ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		127	ทางเลือกที่ฉันเสนอในการแก้ปัญหามักจะเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดเสมอ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		128	เป็นการยากที่จะยอมรับคนที่แตกต่างจากเรา โดยเฉพาะคนที่มาจากเชื้อชาติ วัฒนธรรม หรือ ภาษาที่ต่างกัน	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		129	เราควรให้ความเคารพกับคู่พิพาทฝ่ายที่มีอาวุโสมากกว่า	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		130	บ่อยครั้งที่ฉันเจอคนบางคน ที่ไม่สมควรจะให้เกียรติเลย	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		131	ผู้ที่อยู่ท่ามกลางความขัดแย้งก็เปรียบเสมือนคนไข้ ที่ต้องให้หมอคอยจ่ายยาให้ เพราะเขาไม่สามารถรักษาตัวเองได้	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		132	ฉันรู้สึกไม่สบายใจทุกครั้ง เมื่อต้องอยู่ท่ามกลางความขัดแย้งระหว่างเพื่อนฝูง โดยเฉพาะเมื่อฉันรู้ว่าใครเป็นฝ่ายผิด	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
คุณลักษณะด้านการควบคุม	พฤติกรรมเชิงบวก	133	ฉันรู้วิธีการที่จะรับมือกับอารมณ์ที่รุนแรงของผู้อื่นเป็นอย่างดี	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		134	ฉันรู้วิธีการที่จะทำให้คู่สนทนาของฉันสามารถจดจ่ออยู่กับประเด็นที่ฉันต้องการได้เป็นอย่างดี	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		135	ฉันรู้วิธีการที่จะรับมือกับทิฐิของผู้อื่นเป็นอย่างดี	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		136	ฉันเป็นผู้ที่สามารถเก็บความลับได้เป็นอย่างดี	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		137	ในกลุ่มเพื่อนฉันสามารถประสานประโยชน์ของทุกคนได้เป็นอย่างดี	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 42 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น						หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. สัดดา	ท่านมนตรี	ดุณผกาวดี	ค่าเฉลี่ย	
		138	คู่พิพาทสามารถที่จะไว้ใจฉันได้ ว่าข้อมูลที่ให้ฉันทุกอย่างจะถูกเก็บเป็นความลับ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		139	หากเป็นข้อมูลที่สำคัญของผู้อื่น ฉันจะเก็บมันไว้ในที่ ที่ปลอดภัยเสมอ	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		140	หากมีคนที่ไว้ใจให้ฉันเก็บความลับให้ ฉันจะเก็บเป็นความลับได้ตลอดไป	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		141	เมื่อมีความขัดแย้งในกลุ่ม ฉันสามารถกระตุ้นให้ทุกๆคนสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาได้	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		142	ฉันสามารถทำให้คนที่มีข้อขัดแย้งกันเห็นถึงประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยได้และยินดีที่จะเข้าสู่กระบวนการฯ ทุกครั้ง	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		143	ฉันเป็นคนที่คอยประสานความสัมพันธ์ให้กับคู่พิพาทบ่อยครั้ง หลังจากได้ข้อยุติของปัญหาแล้ว	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		144	ฉันสามารถโน้มน้าวให้คู่พิพาทสร้างข้อตกลงร่วมกันก่อนการไกล่เกลี่ยเสมอ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		145	การยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น ก่อนเข้าสู่การไกล่เกลี่ย เป็นสิ่งที่ฉันต้องทำก่อนทุกครั้ง เพื่อไม่ให้กระบวนการต้องสะดุดในระหว่างดำเนินการ	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		146	ฉันเป็นผู้ที่คอยควบคุมบรรยากาศในการพูดคุยสนทนาระหว่างคู่พิพาทให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นได้เป็นอย่างดี	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้

ตาราง 42 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					ค่าดัชนีความสอดคล้อง	• หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. สิดดา	ท่านมนตรี	คุณผกาวดี		
		147	ฉันรู้จักวิธีการที่จะรับมือกับการต่อต้านของคู่สนทนาฉันเป็นอย่างดี	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		148	ฉันรู้วิธีการที่จะรับมือกับการต่อต้านระหว่างคู่พิพาทเป็นอย่างดี	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
	พฤติกรรมเชิงลบ	149	ฉันรู้สึกอึดอัดหากจะต้องเก็บความลับให้กับใคร	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		150	ฉันเลือกจะเล่าความลับของผู้อื่นกับคนที่ฉันไว้ใจเท่านั้น	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		151	ฉันเลือกที่จะเงียบ หากคู่สนทนาของฉันกำลังมีอารมณ์รุนแรง	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		152	บ่อยครั้งที่ฉันไม่สามารถทำให้ข้อตกลงเบื้องต้นเป็นที่ยอมรับของคู่พิพาททุกฝ่ายได้	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		153	เป็นการยากที่จะทำให้คนที่ทะเลาะกันหันกลับมาคุยกันด้วยเหตุผล	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		154	เป็นการยากที่จะทำให้คนที่ต่อต้านฉัน หันกลับมาพูดกับฉันด้วยเหตุผล	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		155	เวลาสนทนาฉันเลือกที่จะปล่อยให้คู่สนทนาของฉันพูดคุยได้อย่างอิสระ	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		156	ฉันเลือกที่จะเดินหนี คนที่มีแต่ทิฐิ จ้องแต่จะเอาชนะกัน	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		157	บางครั้งการพูดถึงความลับของผู้อื่น ก็เป็นสิ่งที่ทำให้ฉันระบายออกได้	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		158	ฉันควรที่จะมีข้อมูลสำรองเก็บไว้กับคนที่ฉันไว้ใจ	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		159	การแก้ปัญหาความขัดแย้ง คือหน้าที่สำคัญที่สุดของการเป็นคนกลาง	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		160	คำพูดที่ว่า “นิ่งเสีย ตำลึงทอง” น่าจะเหมาะสมกว่าการพูดคุยถึงประเด็นข้อขัดแย้งระหว่างคู่พิพาท	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม

ตาราง 42 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ข้อความพฤติกรรมเชิงบวก/ลบ	ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็น					ดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา	• หมายเหตุ
				ศ. ผ่องพรรณ	รศ. มุกดา	รศ. ถัดดา	ท่านผู้หญิง	คุณหาวี		
		161	ในการไกล่เกลี่ยไม่จำเป็นต้องมีข้อตกลงเบื้องต้น เพราะหากฝ่ายใดไม่สามารถทำตามข้อตกลงเบื้องต้นได้ อาจทำให้คนกลางเกิดอคติได้	-1	0	1	1	1	0.4	ตัดข้อคำถาม
		162	เป็นการยากที่จะทำให้คนที่กำลังมีเรื่องฟ้องร้องกัน หันหน้ามาเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		163	เป็นการยากที่จะทำให้ทุกฝ่ายได้ในสิ่งที่ต้องการ โดยเฉพาะท่ามกลางความขัดแย้ง	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้
		164	ฉันเลือกที่จะปล่อยให้คู่พิพาทแสดงอารมณ์ต่อกันบ้าง	1	0	1	1	1	0.8	คงข้อคำถามไว้

หมายเหตุ: ค่าความสอดคล้องที่อยู่ในระดับที่เหมาะสมคือค่าที่สูงกว่า .50

ภาคผนวก ฐ
ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย ที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย

ตาราง 43

การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับประเมินโดยผู้ไกล่เกลี่ยจำนวน 114 ข้อ โดยใช้ t test แบบกลุ่มสูง กลุ่มต่ำ

Independent Samples Test

ข้อที่		Levene's Test for Equality of Variances		*t* test for Equality of Means						
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OP001	Equal variances assumed	.039	.844	-.253	58	.801	-.06667	.26378	-.59467	.46134
	Equal variances not assumed			-.253	57.838	.801	-.06667	.26378	-.59471	.46137
OP002	Equal variances assumed	2.538	.117	-.556	58	.580	-.13333	.23989	-.61353	.34686
	Equal variances not assumed			-.556	53.026	.581	-.13333	.23989	-.61449	.34782
OP003	Equal variances assumed	1.472	.230	.766	58	.447	.13333	.17398	-.21492	.48159
	Equal variances not assumed			.766	56.936	.447	.13333	.17398	-.21506	.48173
OP004	Equal variances assumed	1.206	.277	3.832	58	.000	.66667	.17398	.31841	1.01492
	Equal variances not assumed			3.832	55.138	.000	.66667	.17398	.31803	1.01531
OP005	Equal variances assumed	.577	.451	1.070	58	.289	.20000	.18693	-.17418	.57418
	Equal variances not assumed			1.070	54.244	.289	.20000	.18693	-.17473	.57473

ตาราง 43 (ต่อ)

Independent Samples Test

ข้อที่		Levene's Test for Equality of Variances		*t* test for Equality of Means						
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OP006	Equal variances assumed	.559	.458	-.219	58	.828	-.06667	.30488	-.67694	.54361
	Equal variances not assumed			-.219	56.343	.828	-.06667	.30488	-.67733	.54399
OP007	Equal variances assumed	.035	.852	3.096	58	.003	.76667	.24767	.27090	1.26243
	Equal variances not assumed			3.096	57.978	.003	.76667	.24767	.27090	1.26244
OP008	Equal variances assumed	14.585	.000	4.284	58	.000	.66667	.15561	.35518	.97815
	Equal variances not assumed			4.284	48.484	.000	.66667	.15561	.35387	.97946
OP009	Equal variances assumed	9.758	.003	3.882	58	.000	.50000	.12880	.24217	.75783
	Equal variances not assumed			3.882	54.779	.000	.50000	.12880	.24185	.75815
OP010	Equal variances assumed	1.148	.288	-.142	58	.888	-.03333	.23530	-.50433	.43766
	Equal variances not assumed			-.142	57.836	.888	-.03333	.23530	-.50436	.43769
OP011	Equal variances assumed	13.390	.001	3.061	58	.003	.70000	.22869	.24223	1.15777
	Equal variances not assumed			3.061	44.633	.004	.70000	.22869	.23929	1.16071
OP012	Equal variances assumed	.388	.536	8.654	58	.000	1.30000	.15022	.99930	1.60070
	Equal variances not assumed			8.654	57.215	.000	1.30000	.15022	.99921	1.60079

ตาราง 43 (ต่อ)

ข้อที่		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		*t* test for Equality of Means						
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OP013	Equal variances assumed	8.373	.005	5.615	58	.000	1.26667	.22557	.81514	1.71819
	Equal variances not assumed			5.615	52.263	.000	1.26667	.22557	.81408	1.71925
OP014	Equal variances assumed	1.049	.310	6.117	58	.000	1.53333	.25067	1.03156	2.03510
	Equal variances not assumed			6.117	57.082	.000	1.53333	.25067	1.03139	2.03527
OP015	Equal variances assumed	13.698	.000	4.333	58	.000	1.20000	.27696	.64561	1.75439
	Equal variances not assumed			4.333	47.157	.000	1.20000	.27696	.64288	1.75712
OP016	Equal variances assumed	15.618	.000	2.332	58	.023	.63333	.27158	.08971	1.17696
	Equal variances not assumed			2.332	44.954	.024	.63333	.27158	.08633	1.18034
OP017	Equal variances assumed	5.597	.021	2.213	58	.031	.43333	.19584	.04132	.82535
	Equal variances not assumed			2.213	46.010	.032	.43333	.19584	.03913	.82753
OP018	Equal variances assumed	.536	.467	2.343	58	.023	.43333	.18497	.06307	.80359
	Equal variances not assumed			2.343	57.054	.023	.43333	.18497	.06294	.80373
OP019	Equal variances assumed	3.394	.071	-.229	58	.820	-.06667	.29099	-.64914	.51581
	Equal variances not assumed			-.229	53.919	.820	-.06667	.29099	-.65008	.51675

ตาราง 43 (ต่อ)

Independent Samples Test

ข้อที่		Levene's Test for Equality of Variances		*t* test for Equality of Means						
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OP020	Equal variances assumed	.172	.680	2.869	58	.006	.53333	.18590	.16121	.90546
	Equal variances not assumed			2.869	57.296	.006	.53333	.18590	.16111	.90555
OP021	Equal variances assumed	1.903	.173	-.128	58	.899	-.03333	.26034	-.55446	.48780
	Equal variances not assumed			-.128	52.734	.899	-.03333	.26034	-.55557	.48891
OP022	Equal variances assumed	13.390	.001	3.357	58	.001	.63333	.18866	.25568	1.01098
	Equal variances not assumed			3.357	42.178	.002	.63333	.18866	.25264	1.01402
OP023	Equal variances assumed	.756	.388	4.363	58	.000	1.20000	.27501	.64950	1.75050
	Equal variances not assumed			4.363	57.640	.000	1.20000	.27501	.64943	1.75057
OP024	Equal variances assumed	2.514	.118	2.506	58	.015	.70000	.27937	.14079	1.25921
	Equal variances not assumed			2.506	56.645	.015	.70000	.27937	.14050	1.25950
OP025	Equal variances assumed	.028	.868	2.690	58	.009	.73333	.27263	.18760	1.27907
	Equal variances not assumed			2.690	56.715	.009	.73333	.27263	.18733	1.27933
OP026	Equal variances assumed	5.371	.024	7.480	58	.000	1.56667	.20945	1.14740	1.98593
	Equal variances not assumed			7.480	52.163	.000	1.56667	.20945	1.14640	1.98693

ตาราง 43 (ต่อ)

ข้อที่		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		*t* test for Equality of Means						
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OP027	Equal variances assumed	35.426	.000	3.923	58	.000	.96667	.24643	.47338	1.45995
	Equal variances not assumed			3.923	44.500	.000	.96667	.24643	.47018	1.46316
OP028	Equal variances assumed	.562	.456	1.583	58	.119	.30000	.18947	-.07927	.67927
	Equal variances not assumed			1.583	49.993	.120	.30000	.18947	-.08057	.68057
OP029	Equal variances assumed	.192	.663	2.905	58	.005	.53333	.18362	.16578	.90089
	Equal variances not assumed			2.905	57.614	.005	.53333	.18362	.16572	.90094
OP030	Equal variances assumed	.964	.330	.884	58	.381	.30000	.33954	-.37966	.97966
	Equal variances not assumed			.884	57.221	.381	.30000	.33954	-.37986	.97986
OP031	Equal variances assumed	8.262	.006	.955	58	.344	.26667	.27930	-.29241	.82574
	Equal variances not assumed			.955	49.632	.344	.26667	.27930	-.29442	.82776
OP032	Equal variances assumed	.362	.550	1.821	58	.074	.53333	.29296	-.05308	1.11975
	Equal variances not assumed			1.821	57.298	.074	.53333	.29296	-.05324	1.11990
OP033	Equal variances assumed	1.548	.218	1.617	58	.111	.26667	.16493	-.06348	.59682
	Equal variances not assumed			1.617	57.473	.111	.26667	.16493	-.06355	.59688

ตาราง 43 (ต่อ)

ข้อที่		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		*t* test for Equality of Means						
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OP034	Equal variances assumed	.070	.792	2.343	58	.023	.43333	.18497	.06307	.80359
	Equal variances not assumed			2.343	57.911	.023	.43333	.18497	.06306	.80361
OP035	Equal variances assumed	.272	.604	.258	58	.798	.06667	.25879	-.45136	.58469
	Equal variances not assumed			.258	57.811	.798	.06667	.25879	-.45140	.58473
OP036	Equal variances assumed	.661	.420	-.519	58	.605	-.13333	.25671	-.64720	.38053
	Equal variances not assumed			-.519	56.418	.606	-.13333	.25671	-.64750	.38084
OP037	Equal variances assumed	12.197	.001	2.720	58	.009	.70000	.25738	.18480	1.21520
	Equal variances not assumed			2.720	47.116	.009	.70000	.25738	.18225	1.21775
OP038	Equal variances assumed	.000	.989	1.676	58	.099	.40000	.23861	-.07763	.87763
	Equal variances not assumed			1.676	54.154	.099	.40000	.23861	-.07835	.87835
OP039	Equal variances assumed	27.771	.000	-.534	58	.596	-.16667	.31227	-.79173	.45840
	Equal variances not assumed			-.534	42.381	.596	-.16667	.31227	-.79668	.46334
OP040	Equal variances assumed	1.675	.201	2.637	58	.011	.63333	.24013	.15266	1.11401
	Equal variances not assumed			2.637	55.595	.011	.63333	.24013	.15222	1.11445

ตาราง 43 (ต่อ)

ข้อที่		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		*t* test for Equality of Means						
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OP041	Equal variances assumed	10.941	.002	3.914	58	.000	.86667	.22145	.42338	1.30996
	Equal variances not assumed			3.914	48.458	.000	.86667	.22145	.42151	1.31182
OP042	Equal variances assumed	13.485	.001	3.676	58	.001	.96667	.26298	.44026	1.49307
	Equal variances not assumed			3.676	47.412	.001	.96667	.26298	.43775	1.49559
OP043	Equal variances assumed	1.564	.216	2.138	58	.037	.60000	.28067	.03818	1.16182
	Equal variances not assumed			2.138	57.059	.037	.60000	.28067	.03799	1.16201
OP044	Equal variances assumed	2.306	.134	2.304	58	.025	.60000	.26042	.07872	1.12128
	Equal variances not assumed			2.304	56.252	.025	.60000	.26042	.07838	1.12162
OP045	Equal variances assumed	.070	.793	1.354	58	.181	.40000	.29543	-.19137	.99137
	Equal variances not assumed			1.354	57.011	.181	.40000	.29543	-.19159	.99159
OP046	Equal variances assumed	3.862	.054	3.697	58	.000	.80000	.21638	.36687	1.23313
	Equal variances not assumed			3.697	51.872	.001	.80000	.21638	.36578	1.23422
OP047	Equal variances assumed	.022	.883	3.319	58	.002	.53333	.16070	.21166	.85500
	Equal variances not assumed			3.319	57.602	.002	.53333	.16070	.21161	.85505

ตาราง 43 (ต่อ)

ข้อที่		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		*t* test for Equality of Means						
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OP048	Equal variances assumed	4.196	.045	1.953	58	.056	.43333	.22189	-.01082	.87749
	Equal variances not assumed			1.953	56.092	.056	.43333	.22189	-.01114	.87781
OP049	Equal variances assumed	9.106	.004	5.133	58	.000	.80000	.15586	.48802	1.11198
	Equal variances not assumed			5.133	42.433	.000	.80000	.15586	.48556	1.11444
OP050	Equal variances assumed	.439	.510	1.315	58	.194	.33333	.25356	-.17422	.84088
	Equal variances not assumed			1.315	57.340	.194	.33333	.25356	-.17434	.84101
OP051	Equal variances assumed	.119	.732	.539	58	.592	.13333	.24759	-.36228	.62895
	Equal variances not assumed			.539	57.368	.592	.13333	.24759	-.36240	.62906
OP052	Equal variances assumed	5.020	.029	5.299	58	.000	1.16667	.22015	.72598	1.60735
	Equal variances not assumed			5.299	53.083	.000	1.16667	.22015	.72511	1.60822
OP053	Equal variances assumed	5.330	.025	2.045	58	.045	.56667	.27716	.01186	1.12147
	Equal variances not assumed			2.045	54.514	.046	.56667	.27716	.01111	1.12223
OP054	Equal variances assumed	2.384	.128	4.506	58	.000	.90000	.19971	.50023	1.29977
	Equal variances not assumed			4.506	50.571	.000	.90000	.19971	.49898	1.30102

ตาราง 43 (ต่อ)

Independent Samples Test

ข้อที่		Levene's Test for Equality of Variances		*t* test for Equality of Means						
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OP055	Equal variances assumed	1.770	.189	4.455	58	.000	.96667	.21700	.53230	1.40104
	Equal variances not assumed			4.455	56.054	.000	.96667	.21700	.53198	1.40136
OP056	Equal variances assumed	.730	.396	.585	58	.561	.13333	.22777	-.32259	.58926
	Equal variances not assumed			.585	56.561	.561	.13333	.22777	-.32284	.58950
OP057	Equal variances assumed	1.432	.236	3.805	58	.000	.86667	.22777	.41074	1.32259
	Equal variances not assumed			3.805	53.682	.000	.86667	.22777	.40996	1.32337
OP058	Equal variances assumed	27.479	.000	.820	58	.416	.20000	.24401	-.28844	.68844
	Equal variances not assumed			.820	38.546	.417	.20000	.24401	-.29374	.69374
OP059	Equal variances assumed	.193	.662	.170	58	.866	.03333	.19662	-.36024	.42691
	Equal variances not assumed			.170	54.671	.866	.03333	.19662	-.36075	.42742
OP060	Equal variances assumed	3.149	.081	4.449	58	.000	.80000	.17983	.44004	1.15996
	Equal variances not assumed			4.449	45.428	.000	.80000	.17983	.43791	1.16209
OP061	Equal variances assumed	1.630	.207	5.931	58	.000	.90000	.15175	.59625	1.20375
	Equal variances not assumed			5.931	56.965	.000	.90000	.15175	.59613	1.20387

ตาราง 43 (ต่อ)

ข้อที่		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		*t* test for Equality of Means						
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OP062	Equal variances assumed	.016	.899	3.379	58	.001	.63333	.18744	.25813	1.00854
	Equal variances not assumed			3.379	57.506	.001	.63333	.18744	.25806	1.00861
OP063	Equal variances assumed	3.503	.066	2.290	58	.026	.46667	.20380	.05873	.87461
	Equal variances not assumed			2.290	56.823	.026	.46667	.20380	.05855	.87479
OP064	Equal variances assumed	10.174	.002	2.345	58	.022	.46667	.19904	.06825	.86509
	Equal variances not assumed			2.345	51.226	.023	.46667	.19904	.06712	.86621
OP065	Equal variances assumed	.369	.546	2.212	58	.031	.50000	.22599	.04763	.95237
	Equal variances not assumed			2.212	57.934	.031	.50000	.22599	.04762	.95238
OP066	Equal variances assumed	.877	.353	2.064	58	.043	.46667	.22608	.01412	.91921
	Equal variances not assumed			2.064	57.812	.043	.46667	.22608	.01409	.91924
OP067	Equal variances assumed	20.608	.000	-1.273	58	.208	-.30000	.23562	-.77165	.17165
	Equal variances not assumed			-1.273	43.177	.210	-.30000	.23562	-.77512	.17512
OP068	Equal variances assumed	.105	.747	3.401	58	.001	.80000	.23521	.32917	1.27083
	Equal variances not assumed			3.401	56.865	.001	.80000	.23521	.32897	1.27103

ตาราง 43 (ต่อ)

Independent Samples Test

ข้อที่		Levene's Test for Equality of Variances		*t* test for Equality of Means						
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OP069	Equal variances assumed	.060	.807	5.971	58	.000	1.30000	.21770	.86422	1.73578
	Equal variances not assumed			5.971	57.788	.000	1.30000	.21770	.86419	1.73581
OP070	Equal variances assumed	.497	.484	3.579	58	.001	.73333	.20492	.32314	1.14353
	Equal variances not assumed			3.579	57.558	.001	.73333	.20492	.32307	1.14359
OP071	Equal variances assumed	1.908	.172	1.653	58	.104	1.66667	1.00843	-.35193	3.68526
	Equal variances not assumed			1.653	30.025	.109	1.66667	1.00843	-.39275	3.72609
OP072	Equal variances assumed	10.889	.002	3.928	58	.000	.66667	.16974	.32689	1.00644
	Equal variances not assumed			3.928	50.938	.000	.66667	.16974	.32589	1.00745
OP073	Equal variances assumed	1.101	.298	2.305	58	.025	.40000	.17354	.05263	.74737
	Equal variances not assumed			2.305	49.039	.025	.40000	.17354	.05127	.74873
OP074	Equal variances assumed	.004	.952	3.606	58	.001	.63333	.17562	.28179	.98488
	Equal variances not assumed			3.606	57.999	.001	.63333	.17562	.28179	.98488
OP075	Equal variances assumed	3.689	.060	4.626	58	.000	.73333	.15854	.41599	1.05068
	Equal variances not assumed			4.626	57.580	.000	.73333	.15854	.41594	1.05073

ตาราง 43 (ต่อ)

Independent Samples Test

ข้อที่		Levene's Test for Equality of Variances		*t* test for Equality of Means						
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OP076	Equal variances assumed	1.375	.246	1.940	58	.057	.40000	.20622	-.01280	.81280
	Equal variances not assumed			1.940	57.456	.057	.40000	.20622	-.01289	.81289
OP077	Equal variances assumed	1.705	.197	1.191	58	.238	.23333	.19584	-.15868	.62535
	Equal variances not assumed			1.191	56.710	.238	.23333	.19584	-.15887	.62554
OP078	Equal variances assumed	.266	.608	-.701	58	.486	-.13333	.19018	-.51402	.24735
	Equal variances not assumed			-.701	57.983	.486	-.13333	.19018	-.51402	.24736
OP079	Equal variances assumed	4.184	.045	3.406	58	.001	.53333	.15659	.21988	.84679
	Equal variances not assumed			3.406	57.676	.001	.53333	.15659	.21984	.84682
OP080	Equal variances assumed	.000	.988	5.220	58	.000	1.00000	.19159	.61650	1.38350
	Equal variances not assumed			5.220	57.773	.000	1.00000	.19159	.61647	1.38353
OP081	Equal variances assumed	7.684	.007	1.104	58	.274	.30000	.27186	-.24419	.84419
	Equal variances not assumed			1.104	50.752	.275	.30000	.27186	-.24585	.84585
OP082	Equal variances assumed	1.387	.244	3.923	58	.000	1.06667	.27193	.52234	1.61100
	Equal variances not assumed			3.923	57.432	.000	1.06667	.27193	.52222	1.61111

ตาราง 43 (ต่อ)

ข้อที่		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		*t* test for Equality of Means						
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OP083	Equal variances assumed	.134	.715	1.842	58	.071	.43333	.23530	-.03766	.90433
	Equal variances not assumed			1.842	57.271	.071	.43333	.23530	-.03779	.90446
OP084	Equal variances assumed	1.429	.237	4.784	58	.000	.80000	.16724	.46523	1.13477
	Equal variances not assumed			4.784	55.083	.000	.80000	.16724	.46485	1.13515
OP085	Equal variances assumed	.264	.610	5.562	58	.000	.80000	.14384	.51207	1.08793
	Equal variances not assumed			5.562	55.769	.000	.80000	.14384	.51183	1.08817
OP086	Equal variances assumed	1.121	.294	3.077	58	.003	.53333	.17332	.18640	.88026
	Equal variances not assumed			3.077	52.093	.003	.53333	.17332	.18556	.88110
OP087	Equal variances assumed	6.074	.017	1.972	58	.053	.53333	.27052	-.00817	1.07483
	Equal variances not assumed			1.972	54.168	.054	.53333	.27052	-.00898	1.07565
OP088	Equal variances assumed	3.394	.071	2.863	58	.006	.60000	.20954	.18056	1.01944
	Equal variances not assumed			2.863	57.098	.006	.60000	.20954	.18041	1.01959
OP089	Equal variances assumed	5.545	.022	.813	58	.420	.16667	.20501	-.24371	.57705
	Equal variances not assumed			.813	54.089	.420	.16667	.20501	-.24435	.57768

ตาราง 43 (ต่อ)

Independent Samples Test

ข้อที่		Levene's Test for Equality of Variances		*t* test for Equality of Means						
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OP090	Equal variances assumed	4.553	.037	1.070	58	.289	.23333	.21805	-.20315	.66982
	Equal variances not assumed			1.070	54.191	.289	.23333	.21805	-.20380	.67047
OP091	Equal variances assumed	2.098	.153	4.804	58	.000	.96667	.20124	.56384	1.36950
	Equal variances not assumed			4.804	55.486	.000	.96667	.20124	.56345	1.36988
OP092	Equal variances assumed	5.593	.021	8.204	58	.000	1.40000	.17064	1.05842	1.74158
	Equal variances not assumed			8.204	54.520	.000	1.40000	.17064	1.05796	1.74204
OP093	Equal variances assumed	2.537	.117	4.012	58	.000	.76667	.19108	.38417	1.14916
	Equal variances not assumed			4.012	55.191	.000	.76667	.19108	.38375	1.14958
OP094	Equal variances assumed	4.336	.042	5.663	58	.000	1.03333	.18247	.66808	1.39859
	Equal variances not assumed			5.663	51.787	.000	1.03333	.18247	.66715	1.39952
OP095	Equal variances assumed	1.958	.167	5.951	58	.000	1.23333	.20724	.81849	1.64818
	Equal variances not assumed			5.951	56.711	.000	1.23333	.20724	.81829	1.64838
OP096	Equal variances assumed	4.291	.043	3.304	58	.002	.76667	.23202	.30224	1.23110
	Equal variances not assumed			3.304	49.729	.002	.76667	.23202	.30059	1.23275

ตาราง 43 (ต่อ)

ข้อที่		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		*t* test for Equality of Means						
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OP097	Equal variances assumed	.491	.486	-.960	58	.341	-.20000	.20826	-.61687	.21687
	Equal variances not assumed			-.960	50.982	.341	-.20000	.20826	-.61810	.21810
OP098	Equal variances assumed	3.673	.060	-.238	58	.813	-.06667	.28067	-.62848	.49515
	Equal variances not assumed			-.238	51.284	.813	-.06667	.28067	-.63005	.49672
OP099	Equal variances assumed	5.538	.022	-.186	58	.853	-.06667	.35826	-.78381	.65047
	Equal variances not assumed			-.186	54.959	.853	-.06667	.35826	-.78465	.65132
OP100	Equal variances assumed	19.698	.000	2.266	58	.027	.60000	.26479	.06996	1.13004
	Equal variances not assumed			2.266	45.238	.028	.60000	.26479	.06676	1.13324
OP101	Equal variances assumed	13.157	.001	2.093	58	.041	.56667	.27073	.02474	1.10859
	Equal variances not assumed			2.093	50.362	.041	.56667	.27073	.02299	1.11035
OP102	Equal variances assumed	.013	.910	3.986	58	.000	.70000	.17562	.34846	1.05154
	Equal variances not assumed			3.986	56.128	.000	.70000	.17562	.34821	1.05179
OP103	Equal variances assumed	.572	.453	5.091	58	.000	1.20000	.23570	.72819	1.67181
	Equal variances not assumed			5.091	55.799	.000	1.20000	.23570	.72779	1.67221

ตาราง 43 (ต่อ)

Independent Samples Test

ข้อที่		Levene's Test for Equality of Variances		*t* test for Equality of Means						
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OP104	Equal variances assumed	9.983	.003	5.227	58	.000	1.23333	.23595	.76104	1.70563
	Equal variances not assumed			5.227	48.452	.000	1.23333	.23595	.75905	1.70762
OP105	Equal variances assumed	2.018	.161	-.556	58	.580	-.13333	.23989	-.61353	.34686
	Equal variances not assumed			-.556	57.500	.580	-.13333	.23989	-.61362	.34695
OP106	Equal variances assumed	10.165	.002	2.120	58	.038	.53333	.25159	.02973	1.03694
	Equal variances not assumed			2.120	48.307	.039	.53333	.25159	.02757	1.03910
OP107	Equal variances assumed	15.213	.000	.128	58	.899	.03333	.26034	-.48780	.55446
	Equal variances not assumed			.128	46.473	.899	.03333	.26034	-.49056	.55723
OP108	Equal variances assumed	2.734	.104	-.389	58	.699	-.10000	.25708	-.61461	.41461
	Equal variances not assumed			-.389	56.871	.699	-.10000	.25708	-.61483	.41483
OP109	Equal variances assumed	.008	.929	3.275	58	.002	.46667	.14250	.18142	.75191
	Equal variances not assumed			3.275	57.789	.002	.46667	.14250	.18140	.75194
OP110	Equal variances assumed	1.359	.248	4.419	58	.000	.96667	.21876	.52878	1.40456
	Equal variances not assumed			4.419	57.757	.000	.96667	.21876	.52874	1.40459

ตาราง 43 (ต่อ)

Independent Samples Test

ข้อที่		Levene's Test for Equality of Variances		*t* test for Equality of Means						
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OP111	Equal variances assumed	7.372	.009	4.877	58	.000	.73333	.15035	.43237	1.03429
	Equal variances not assumed			4.877	52.654	.000	.73333	.15035	.43172	1.03495
OP112	Equal variances assumed	3.327	.073	1.762	58	.083	.30000	.17031	-.04090	.64090
	Equal variances not assumed			1.762	50.800	.084	.30000	.17031	-.04193	.64193
OP113	Equal variances assumed	2.150	.148	1.884	58	.065	.40000	.21227	-.02490	.82490
	Equal variances not assumed			1.884	49.000	.065	.40000	.21227	-.02657	.82657
OP114	Equal variances assumed	.007	.936	2.938	58	.005	.53333	.18152	.16998	.89669
	Equal variances not assumed			2.938	57.939	.005	.53333	.18152	.16997	.89670

ภาคผนวก ฑ
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย ที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย ที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงหลังจากการหาค่าอำนาจจำแนกแล้ว (จำนวน 72 ข้อ) ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป โดยได้ค่าความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ถึง .908

จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการตัดข้อที่มีคะแนนต่ำออก แล้วนำผลมาประมวลใหม่ พบว่าค่าความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อยู่ที่ .915 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 44

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	Frequency	Percent	Cumulative Percent
ชาย	36	30.0	30.0
หญิง	84	70.0	100.0
Total	120	100.0	

จากตาราง 44 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นชายจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และหญิงจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 คน

ตาราง 45

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20-29 ปี	15	12.5	12.5	12.5
30-39 ปี	90	75.0	75.0	87.5
40-49 ปี	13	10.8	10.8	98.3
50-59 ปี	2	1.7	1.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

ตาราง 45 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.5 อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 75 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และ อายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 คน

ตาราง 46

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	1.7	1.7	1.7
ปริญญาตรี	87	72.5	72.5	74.2
ปริญญาโท	31	25.8	25.8	100.0
Total	120	100.0	100.0	

ตาราง 46 แสดงการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.7 ปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 และ ปริญญาโท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 คน

ตาราง 47

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย

ประสบการณ์	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ไม่เคยมาก่อน	21	17.5	17.5	17.5
1-10 ครั้ง	91	75.8	75.8	93.3
11-20 ครั้ง	7	5.8	5.8	99.2
21 ครั้ง ขึ้นไป	1	.8	.8	100.0
Total	120	100.0	100.0	

ตาราง 47 แสดงจำนวนครั้งที่เคยไกล่เกลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างไม่เคยมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยมาก่อนมีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 มีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยระหว่าง 1-10 ครั้ง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 75.8 มีประสบการณ์ระว่าง 11-20 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และ มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ครั้งขึ้นไปจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 คน

ตาราง 48

ค่าความเชื่อมั่น โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach

Item-Total Statistics ครั้งที่ 1			Item-Total Statistics ครั้งที่ 2		
ข้อ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	ข้อ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OP004	.363	.907	OP004	.377	.913
OP007	.264	.908	OP007	.257	.914
OP008	.279	.908	OP008	.295	.914
OP009	.309	.907	OP009	.287	.914
OP011	.261	.908	OP011	.269	.914
OP012	.562	.905	OP012	.561	.912
OP013	.461	.906	OP013	.484	.912

ตาราง 48 (ต่อ)

Item-Total Statistics ครั้งที่ 1			Item-Total Statistics ครั้งที่ 2		
ข้อ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	ข้อ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OP014	.532	.905	OP014	.526	.912
OP015	.517	.905	OP015	.555	.911
OP016	.321	.907	OP016	.343	.914
OP017	.235	.908	OP017	.252	.914
OP018	.254	.908	OP018	.244	.914
OP020	.297	.907	OP020	.273	.914
OP022	.436	.906	OP022	.444	.913
OP023	.485	.906	OP023	.480	.912
OP024	.117	.909	OP026	.515	.912
OP025	.171	.909	OP027	.392	.913
OP026	.520	.905	OP037	.234	.915
OP027	.373	.907	OP040	.210	.915
OP029	.188	.908	OP041	.210	.915
OP034	.032	.909	OP042	.132	.916
OP037	.243	.908	OP046	.357	.913
OP040	.235	.908	OP047	.437	.913
OP041	.256	.908	OP049	.285	.914
OP042	.200	.908	OP052	.499	.912
OP043	.170	.909	OP054	.287	.914
OP044	.180	.909	OP055	.491	.912
OP046	.339	.907	OP057	.367	.913
OP047	.414	.907	OP060	.299	.914
OP049	.299	.907	OP061	.443	.913
OP052	.483	.906	OP062	.365	.913
OP053	.073	.910	OP063	.295	.914

ตาราง 48 (ต่อ)

Item-Total Statistics ครั้งที่ 1			Item-Total Statistics ครั้งที่ 2		
ข้อ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	ข้อ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OP054	.307	.907	OP064	.390	.913
OP055	.474	.906	OP065	.214	.914
OP057	.350	.907	OP068	.376	.913
OP060	.323	.907	OP069	.376	.913
OP061	.464	.906	OP070	.277	.914
OP062	.353	.907	OP072	.373	.913
OP063	.268	.908	OP074	.362	.913
OP064	.357	.907	OP075	.466	.913
OP065	.210	.908	OP079	.310	.914
OP066	.143	.909	OP080	.574	.912
OP068	.360	.907	OP082	.260	.914
OP069	.412	.906	OP084	.389	.913
OP070	.277	.908	OP085	.364	.913
OP072	.374	.907	OP086	.405	.913
OP073	.159	.908	OP088	.407	.913
OP074	.372	.907	OP091	.410	.913
OP075	.461	.906	OP092	.630	.911
OP079	.335	.907	OP093	.293	.914
OP080	.555	.906	OP094	.532	.912
OP082	.255	.908	OP095	.480	.912
OP084	.418	.907	OP096	.379	.913
OP085	.402	.907	OP100	.285	.914
OP086	.372	.907	OP101	.304	.914
OP088	.377	.907	OP102	.402	.913
OP091	.409	.906	OP103	.452	.912

ตาราง 48 (ต่อ)

Item-Total Statistics ครั้งที่ 1			Item-Total Statistics ครั้งที่ 2		
ข้อ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	ข้อ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OP092	.629	.905	OP104	.478	.912
OP093	.300	.907	OP109	.326	.914
OP094	.520	.906	OP110	.383	.913
OP095	.464	.906	OP111	.301	.914
OP096	.348	.907	OP114	.349	.913
OP100	.274	.908			
OP101	.294	.908			
OP102	.410	.907			
OP103	.436	.906			
OP104	.464	.906			
OP106	.168	.909			
OP109	.312	.907			
OP110	.405	.907			
OP111	.320	.907			
OP114	.330	.907			

ตาราง 49

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการหาค่า Cronbach's Alpha

ค่า Cronbach's Alpha	*N* of Items
.908	72
.915	62

ภาคผนวก ฒ

การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการและค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ (factor loading) ของข้อคำถาม (items) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ

ตาราง 50

การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.666
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	11750.231
	df	1891
	Sig.	.000

จากตาราง 50 แสดงผลการทดสอบ KMO โดยพิจารณาขนาดของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่สังเกตได้ และขนาดของสหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ เมื่อขจัดความแปรปรวนของตัวแปรอื่น ๆ ออกไปแล้ว เกณฑ์ของค่า KMO ระบุว่า ถ้าค่า KMO น้อยกว่า .5 ไม่สามารถยอมรับได้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ ค่า KMO ยิ่งเข้าใกล้ 1 จะเหมาะสมมาก ซึ่งจาก KMO ที่ 0.60-0.69 และผลการทดสอบ Bartlett's test พบว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสามารถนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตาราง 51

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของแบบสอบถามตัวชี้วัด คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย (cross factor loading)

คำถาม	องค์ประกอบ										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. เป็นการยากที่จะมองให้ออกว่าสิ่งใดคือปัญหา สิ่งใดคือทิฐิ	.825	.059	.016	.056	.056	-.035	.011	-.016	-.013	-.004	.054
2. บ่อยครั้งฉันมองไม่ออกว่าสิ่งใดคือความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท	.785	.055	.032	.011	-.016	.025	.161	-.054	-.004	.054	-.008
3. เป็นการยากที่จะมีวิธีการในการทำความเข้าใจมุมมองที่แตกต่างกันของผู้อื่น	.772	-.041	.011	.029	-.057	.073	.150	-.080	.018	-.009	.074
4. บ่อยครั้งที่ฉันนึกไม่ออกว่าสิ่งใดที่ทำให้เกิดปัญหาระหว่างคู่พิพาท	.767	-.023	.039	-.029	-.068	.005	.153	-.013	.033	.036	-.077
5. เป็นการยากที่จะมีวิธีการใดในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น	.681	.031	.014	.012	.071	-.104	-.016	.049	.028	.064	.126
6. บ่อยครั้งที่ฉันไม่แน่ใจว่าสิ่งใดคือทิฐิ สิ่งใดคือปัญหาที่แท้จริง	.675	-.066	.009	-.023	.013	.141	.112	-.006	.021	.000	-.024
7. ไม่มีวิธีการใดที่จะสามารถแยกความคิดเห็น ความรู้สึก และพฤติกรรมของมนุษย์ออกจากปัญหาได้	.561	-.067	-.031	.000	-.057	.076	.110	.068	.043	-.194	-.084
8. ทุกปัญหาย่อมมีทางเลือกในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียว	.485	-.068	.051	-.048	.103	-.051	-.066	.103	-.119	.056	-.162
9. ฉันสามารถที่จะระบุถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาทท่ามกลางความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี	.452	.062	-.029	.031	.001	-.067	.436	.008	.042	.199	-.017

ตาราง 51 (ต่อ)

คำถาม	องค์ประกอบ										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
10. ฉันรู้จักวิธีการที่จะสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจในกลุ่มเพื่อนเป็นอย่างดี	.026	.734	-.066	-.020	.012	.029	.012	.038	-.016	.023	-.020
11. ฉันสามารถให้ข้อมูลป้อนกลับ กับคู่สนทนาของฉันได้โดยที่เขาไม่รู้สึกว่าเขาถูกต่อว่า	-.056	.701	-.070	.017	-.075	-.050	.030	.010	.017	-.065	-.017
12. ฉันสามารถช่วยให้คนรอบข้างสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น ความรู้สึกที่มีต่อปัญหาได้เป็นอย่างดี	.035	.599	.119	-.124	.034	.163	.085	-.046	.013	.031	.246
13.ฉันสามารถที่จะทำให้คนไว้วางใจฉันได้	.004	.589	.203	.166	.063	-.051	-.013	.073	.061	.120	-.072
14. ฉันมักจะเป็นผู้ที่ทำให้เพื่อนที่กำลังทะเลาะกันอยู่ สามารถที่จะหันหน้ามาพูดคุยกันเสมอ	-.065	.561	.361	.006	-.001	.061	.043	.337	.011	-.048	-.153
15. กรอบความคิดของบุคคลที่มีต่อปัญหา ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้	.000	-.060	.768	.032	.112	.017	-.035	-.130	.024	.183	-.084
16. บ่อยครั้งที่ฉันไม่สามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างความคิดเห็น ความรู้สึก และพฤติกรรมการแสดงของของคู่สนทนาของฉัน	.070	.174	.666	-.058	-.063	-.009	.153	-.046	-.135	.021	.108
16. บ่อยครั้งที่ฉันไม่สามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างความคิดเห็น ความรู้สึก และพฤติกรรมการแสดงของของคู่สนทนาของฉัน	.070	.174	.666	-.058	-.063	-.009	.153	-.046	-.135	.021	.108

ตาราง 51 (ต่อ)

คำถาม	องค์ประกอบ										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
17. เป็นการยากที่ฉันจะทำให้คู่พิพาทเลือกทางออกในการแก้ปัญหาที่เหมาะสม หากพวกเขามีทางเลือกที่คิดอยู่ในใจแล้ว	.087	.147	.558	.048	.056	-.047	-.141	.360	.031	-.070	-.027
18. ฉันแทบไม่เคยทำให้เพื่อนที่ทะเลาะกันพูดคุยกันได้เลย	-.022	-.052	.484	.176	.025	-.065	-.093	.124	-.009	-.104	.379
19. ในระหว่างการไกล่เกลี่ย การให้กำลังใจคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจทำให้อีกฝ่ายหนึ่งมองว่าฉันลำเอียง	.082	.024	.464	-.127	-.080	.395	.120	.137	.076	-.102	-.018
20. ฉันจะพยายามค้นหาจุดร่วม หรือในสิ่งที่เหมือนกันของคู่พิพาทเพื่อลดความต้องการที่จะเอาชนะกันระหว่างคู่พิพาท	.012	-.045	.001	.744	-.031	.068	.024	.046	.109	.069	-.027
21. ฉันไม่เคยเดาความรู้สึกของคู่สนทนาฉันออกเลย	.074	-.116	.016	.626	.107	-.054	.014	.128	-.053	-.040	-.049
22. ฉันสามารถช่วยให้คนที่มีปัญหา สามารถเข้าใจปัญหาได้อย่างชัดเจนขึ้น	-.027	.086	-.020	.625	.006	.088	.137	-.069	.103	-.038	.012
23. การเปลี่ยนจากความพยายามเอาชนะ มาเป็นความร่วมมือ คือสิ่งที่ฉันเลือกจะทำเสมอเมื่ออยู่ท่ามกลางความขัดแย้ง	.076	.171	.112	.480	-.144	.100	-.003	-.184	.275	-.113	-.033
24. หากคนกลางที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยปัญหามีคุณวุฒิที่น้อยกว่าการไกล่เกลี่ยน่าจะมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จน้อย	-.023	.025	.041	.039	.810	.013	.016	.026	-.136	.019	.119
25. เป็นการยากที่จะยอมรับคนที่แตกต่างจากเรา โดยเฉพาะคนที่มาจากเชื้อชาติ วัฒนธรรม หรือ ภาษาที่ต่างกัน	.023	-.025	.014	-.032	.792	-.004	.010	.014	.167	-.092	.050
26. ทุกปัญหาต้องมีคนถูก และคนผิดเสมอ	.024	-.037	.049	-.013	.514	.070	-.085	-.016	.117	-.050	-.058

ตาราง 51 (ต่อ)

คำถาม	องค์ประกอบ										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
27. เมื่อมีความขัดแย้งในกลุ่ม ฉันสามารถกระตุ้นให้ทุกๆคน สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาได้	.013	.031	-.056	.058	.019	.743	.075	.109	.060	.097	.016
28. ในกลุ่มเพื่อนฉันสามารถประสานประโยชน์ของทุกคนได้เป็นอย่างดี	.068	-.029	.073	.021	.045	.644	.073	-.049	-.101	-.011	.040
29. ฉันเป็นผู้ที่คอยควบคุมบรรยากาศในการพูดคุยสนทนาระหว่างคู่พิพาทให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นได้เป็นอย่างดี	.071	.099	.010	.077	-.026	.598	-.027	-.049	-.043	.290	-.016
30. ฉันสามารถแยกปัญหาออกจากอารมณ์ได้ทุกครั้ง	.229	-.009	.014	.049	-.067	.081	.692	.032	.017	.047	-.048
31. ฉันสามารถที่จะระบุความแตกต่างระหว่างความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของคู่พิพาท ที่มีต่อปัญหาได้	.333	.090	.025	.076	-.002	.022	.638	-.046	.043	-.061	.041
32. ฉันสามารถยอมรับในมุมมองที่แตกต่างของบุคคลได้เป็นอย่างดี	.335	.034	.010	.036	.102	.079	.607	.037	-.018	-.063	-.023
33. บ่อยครั้งเพื่อนฉันมักเข้าใจผิดว่าฉันไปทับถมเขา ทั้ง ๆ ที่ฉันเพียงแค่ต้องการให้กำลังใจกับพวกเขาในการแก้ปัญหา	-.034	-.054	.154	-.138	.030	.045	-.053	.734	.021	.045	.051
34. เพื่อนๆ ฉันส่วนใหญ่มักบอกตรงกันว่าฉันเป็นคนที่คอยให้กำลังใจที่ดีกับพวกเขาเสมอ	-.080	.187	-.084	.420	.033	-.101	.080	.597	-.055	-.028	.153
35. เพื่อนๆ มักบอกว่าฉันเป็นคนที่สามารถเข้าใจความรู้สึกของเขาได้	.069	.320	-.236	.073	.002	.166	.091	.565	.021	-.148	.058
36. ฉันเป็นคนที่สามารถแสดงออกซึ่งความเข้าใจผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	.019	.055	-.035	.112	-.054	.023	.036	.010	.766	.054	.012

ตาราง 51 (ต่อ)

คำถาม	องค์ประกอบ										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
37. ฉันเป็นผู้ที่ให้เกียรติ และให้คุณค่ากับทุก ๆ คน ได้อย่างเท่าเทียมกัน	.051	.000	-.065	.128	.039	-.020	-.026	.006	.655	.151	.058
38. การแก้ปัญหา ดีกว่าหาคนผิด	.031	-.043	.031	-.068	.223	-.091	.075	-.007	.577	-.114	.026
39. ฉันสามารถโน้มน้าวให้คู่พิพาทสร้างข้อตกลงร่วมกันก่อนการไกล่เกลี่ยเสมอ	-.039	.062	.035	-.026	-.059	.324	.029	-.079	-.006	.697	.089
40. เป็นการยากที่จะทำให้ทุกฝ่ายได้ในสิ่งที่ต้องการ โดยเฉพาะท่ามกลางความขัดแย้ง	.121	.001	.049	-.017	-.096	.077	-.059	-.018	.021	.667	.083
41. ฉันเชื่อมั่นในความเป็นมนุษย์ของทุก ๆ คน และเชื่อว่าทุกคนสามารถที่จะใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างสูงสุด	-.004	-.126	.073	-.018	.135	-.147	.063	.091	.277	.519	-.013
42. มุมมองที่แตกต่างของคู่พิพาท คือทิฐิที่พวกเขาสร้างขึ้นมาเพื่อต้องการเอาชนะกันและกัน	.039	-.099	-.002	-.065	.018	.063	-.123	-.062	-.183	.049	.630
43. บ่อยครั้ง แม้จะแก้ปัญหาได้ แต่ฉันไม่สามารถทำให้คู่พิพาทมีความเข้าใจที่ดีต่อกันได้	.030	.027	.024	-.006	.138	.020	-.034	.154	.132	.134	.550
44. ฉันสามารถทำให้เพื่อน ๆ ในกลุ่มช่วยกันระดมสมองในการแก้ปัญหา	-.051	.054	-.017	-.013	.109	-.029	.191	.106	.129	.036	.547

ภาคผนวก ณ
ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย ที่มีประสิทธิภาพสำหรับประเมินโดยคู่พิพาท

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ไกล่เกลี่ยหลังการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงหลังจากการวิเคราะห์องค์ประกอบแล้ว (จำนวน 44 ข้อ) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 640 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของเครื่องมืออีกครั้ง โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป โดยได้ค่าความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ถึง .766 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 52

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	346	54.1	54.1	54.1
	หญิง	294	45.9	45.9	100.0
	Total	640	100.0	100.0	

ตาราง 53

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-29 ปี	54	8.4	8.4	8.4
	30-39 ปี	268	41.9	41.9	50.3
	40-49 ปี	136	21.3	21.3	71.6
	50-59 ปี	118	18.4	18.4	90.0
	60 ปี ขึ้นไป	64	10.0	10.0	100.0
	Total	640	100.0	100.0	

ตาราง 54

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่าปริญญาตรี	27	4.2	4.2	4.2
	ปริญญาตรี	484	75.6	75.6	79.8
	ปริญญาโท	123	19.2	19.2	99.1
	ปริญญาเอก	6	.9	.9	100.0
	Total	640	100.0	100.0	

ตาราง 55

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถาบัน/อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ตำรวจ/ สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ	166	25.9	25.9	25.9
	ผู้ประนีประนอม/ สำนักระงับข้อพิพาท ศาลยุติธรรม	203	31.7	31.7	57.7
	ผู้ไกล่เกลี่ย/ศูนย์สันติวิธี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณะสุข	85	13.3	13.3	70.9
	ข้าราชการราชทัณฑ์/ สถาบันพัฒนาข้าราชการราชทัณฑ์	36	5.6	5.6	76.6
	ผู้ปฏิบัติงาน/องค์การเอกชน	150	23.4	23.4	100.0
	Total	640	100.0	100.0	

ตาราง 56

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เคยมาก่อน	39	6.1	6.1	6.1
	1-10 ครั้ง	267	41.7	41.7	47.8
	11-20 ครั้ง	60	9.4	9.4	57.2
	21 ครั้ง ขึ้นไป	274	42.8	42.8	100.0
	Total	640	100.0	100.0	

ตาราง 57

หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach

Item-Total Statistics

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OP001	146.5422	131.666	.416	.753
OP002	145.9969	130.510	.494	.749
OP003	146.0656	132.612	.438	.752
OP004	145.8266	136.804	.353	.757
OP005	146.1094	131.794	.475	.751
OP006	146.1828	133.884	.387	.755
OP008	146.0469	131.118	.466	.750
OP009	145.5250	135.373	.345	.757
OP010	145.2813	137.235	.239	.762
OP017	145.4047	141.656	.143	.765
OP018	145.3563	140.874	.235	.762
OP019	145.6125	140.538	.196	.763
OP021	145.7438	142.438	.088	.767
OP023	145.8719	139.436	.218	.762

ตาราง 57 (ต่อ)

Item-Total Statistics				
ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OP013	146.5297	137.533	.246	.761
OP015	145.8188	140.077	.159	.765
OP016	146.3016	138.242	.238	.762
OP022	146.8469	139.504	.191	.764
OP024	146.1156	139.980	.139	.766
OP030	145.7109	140.509	.162	.765
OP031	145.2750	141.120	.187	.764
OP032	145.4250	140.232	.165	.764
OP034	145.6094	141.525	.162	.764
OP044	145.7016	139.915	.128	.767
OP047	146.0016	139.466	.149	.766
OP049	146.0016	138.574	.169	.765
OP056	145.7188	140.159	.240	.762
OP058	145.5125	140.213	.216	.763
OP060	145.6922	140.683	.209	.763
OP007	146.0016	137.773	.287	.760
OP011	145.3328	137.546	.383	.757
OP012	145.6234	137.365	.389	.757
OP025	145.5297	140.118	.225	.762
OP026	145.6094	139.925	.185	.764
OP027	146.2563	140.138	.144	.766
OP043	144.9297	140.144	.147	.766
OP045	145.7828	141.460	.129	.766
OP050	145.5547	141.086	.137	.765
OP051	145.5109	140.519	.163	.764
OP054	146.1859	141.159	.129	.766

ตาราง 57 (ต่อ)

Item-Total Statistics				
ข้อ.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OP059	147.2375	139.152	.162	.765
OP036	147.1797	142.464	.054	.769
OP038	146.7234	140.138	.171	.764
OP040	145.5406	142.127	.103	.766

ตาราง 58

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการหาค่า Cronbach's Alpha

ค่า Cronbach's Alpha	*N* of Items
.766	44

ภาคผนวก ด
ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ"
(องค์ประกอบคุณลักษณะ 11 องค์ประกอบ)

องค์ประกอบ		ตัวบ่งชี้คุณลักษณะ	ข้อคำถามที่
1. ความสามารถในการแยกแยะระหว่างความต้องการที่แท้จริง กับปัญหาอารมณ์ และทิฐิ	1	มีกระบวนการ หรือทักษะในการค้นหาทิฐิที่เกิดขึ้นระหว่างคู่พิพาท	2
	2	สามารถระบุถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาทได้	5
	3	มีกระบวนการ หรือทักษะในการทำความเข้าใจในมุมมองที่แตกต่างที่มีต่อปัญหาได้	7
	4	มีการระบุถึงปัญหาข้อขัดแย้งได้อย่างถูกต้อง	3
	5	มีทักษะในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท	1
	6	สามารถระบุถึงทิฐิที่เกิดขึ้นระหว่างคู่พิพาทได้	6
	7	มีกระบวนการ หรือทักษะในการระบุความแตกต่างระหว่างความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่มีต่อปัญหาของคู่พิพาท	8
	8	มีกระบวนการ หรือทักษะในเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้ง	9
	9	มีกระบวนการในการระบุความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท	4
2. ความสามารถในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวและค้นหาข้อเท็จจริง	1	มีกระบวนการ หรือทักษะในการสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ	10
	2	สามารถที่จะสะท้อน หรือให้ข้อมูลย้อนกลับในด้านของความคิด ความรู้สึกของคู่พิพาทที่มีต่อปัญหาได้	13
	3	สามารถที่จะกระตุ้นให้คู่พิพาทสามารถแสดงออกซึ่งความคิด ความรู้สึกที่มีต่อปัญหาได้อย่างเปิดเผย	12

องค์ประกอบ		ตัวบ่งชี้คุณลักษณะ	ข้อคำถามที่
	4	สามารถที่จะสร้างสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจกันและกันระหว่างคู่พิพาทกับผู้ไกล่เกลี่ย	11
	5	สามารถประสานและอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างคู่พิพาทได้	14
3. ความสามารถในการแยกปัญหาออกจากอารมณ์	1	สามารถเปลี่ยนกรอบความคิดของคู่พิพาทให้เกิดมุมมองที่หลากหลายต่อปัญหาได้	16
	2	สามารถระบุความแตกต่างระหว่างความคิด กับความรู้สึก และพฤติกรรมที่มีต่อปัญหาได้	15
	3	สามารถเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้งได้	17
	4	มีกระบวนการ หรือทักษะในการให้กำลังใจคู่พิพาท	18
	5	สามารถประสานและอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างคู่พิพาทได้	19
4. ความสามารถในการสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ	1	สามารถหาจุดร่วม หรือสิ่งที่เหมือนกันของคู่พิพาท เพื่อลดการต่อต้านระหว่างคู่พิพาทได้	22
	2	สามารถสะท้อนเนื้อหา และความรู้สึกของคู่พิพาทได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	20
	3	สามารถช่วยให้คู่พิพาทมีความเข้าใจกับปัญหาได้ชัดเจนขึ้น	23
	4	สามารถลดความพยายามเอาชนะซึ่งกันและกันของคู่พิพาทแต่ละฝ่ายได้	21
5. ความสามารถในการยอมรับในความแตกต่างของบุคคล	1	แสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ย	25
	2	สามารถสังเกตถึงความแตกต่างระหว่างคู่พิพาทในด้านภาษา วัฒนธรรมหรือสังคมได้	26
	3	การหาทางออกในการแก้ปัญหาร่วมกัน แทนการหาคนผิด	24

องค์ประกอบ		ตัวบ่งชี้คุณลักษณะ	ข้อคำถามที่
6. ความสามารถในการควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ย	1	กระตุ้นให้คู่พิพาทร่วมกันอภิปรายประเด็นปัญหาเพื่อนำไปสู่ข้อตกลงที่เป็นที่พอใจของทุก ๆ ฝ่ายได้	29
	2	ประสานประโยชน์และความต้องการของคู่พิพาทได้ทุกฝ่าย	28
	3	สามารถควบคุมกระบวนการฯ ให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นได้	27
7. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาด้วยมุมมองที่หลากหลาย	1	สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อขัดแย้ง แยกออกจากปัญหาทางอารมณ์ได้	30
	2	สามารถระบุความแตกต่างระหว่างความคิด กับความรู้สึก และพฤติกรรมที่มีต่อปัญหาได้	32
	3	สามารถยอมรับในมุมมองที่แตกต่างที่มีต่อปัญหาของคู่พิพาทได้	31
8. ความสามารถในการฟังและการแสดงความใส่ใจ	1	สามารถแสดงการให้กำลังใจคู่พิพาทได้อย่างเหมาะสม	35
	2	สามารถกระตุ้นให้คู่พิพาทมีกำลังใจในการแก้ปัญหาต่อไปได้	34
	3	สามารถแสดงความเข้าใจ หรือเห็นใจผู้อื่นได้อย่างอ่อนโยน	33
9. ความสามารถในการแสดงออกซึ่งความเป็นกลาง	1	เปิดใจรับฟัง และแสดงความสนใจต่อคำพูดและการแสดงออกของคู่พิพาทให้เป็นที่เปิดเผย	37
	2	แสดงออกซึ่งการให้เกียรติ และให้คุณค่าความสำคัญในตัวคู่พิพาททุก ๆ ฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน	38
	3	หาทางออกในการแก้ปัญหาร่วมกัน แทนการหาคนผิด	36

องค์ประกอบ		ตัวบ่งชี้คุณลักษณะ	ข้อคำถามที่
10. ความสามารถในการประสานประโยชน์	1	สามารถโน้มน้าวให้คู่พิพาทมีส่วนร่วมในการสร้างข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการไกล่เกลี่ยได้	40
	2	ประสานประโยชน์และความต้องการของคู่พิพาทได้ทุกฝ่าย	41
	3	แสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในศักยภาพในการแก้ปัญหาของคู่พิพาททุก ๆ ฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน	39
11. ความสามารถในการเจรจาประนีประนอมแก้ปัญหา	1	สามารถช่วยให้คู่พิพาทมีความเข้าใจในมุมมองที่แตกต่างที่มีต่อปัญหาได้	42
	2	สามารถช่วยให้คู่พิพาทมีความเข้าใจที่ดีต่อกันได้	43
	3	กระตุ้นให้คู่พิพาทร่วมกันสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหาผ่านกระบวนการระดมสมองได้	44

ภาคผนวก ต
แบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ ประเมินโดยผู้ไกล่เกลี่ย

แบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ ประเมินโดยผู้ไกล่เกลี่ย

คำแนะนำ: โปรดให้คะแนนระดับความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ (ถูก) ลงใน ☐ (ช่องว่าง) ทุกข้อให้ตรงกับพฤติกรรมที่ท่านเคยได้ปฏิบัติในระหว่างการไกล่เกลี่ยตามความเป็นจริง

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	เป็นการยากที่จะมีวิธีการใดในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น					
2	เป็นการยากที่จะมองให้ออกว่าสิ่งใดคือปัญหา สิ่งใดคือทิฐิ					
3	บ่อยครั้งที่ฉันนึกไม่ออกว่าสิ่งใดที่ทำให้เกิดปัญหาระหว่างคู่พิพาท					
4	ฉันสามารถที่จะระบุถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาทท่ามกลางความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี					
5	บ่อยครั้งฉันมองไม่ออกว่าสิ่งใดคือความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท					
6	บ่อยครั้งที่ฉันไม่แน่ใจว่าสิ่งใดคือทิฐิ สิ่งใดคือปัญหาที่แท้จริง					
7	เป็นการยากที่จะมีวิธีการในการทำความเข้าใจมุมมองที่แตกต่างกันของผู้อื่น					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8	ไม่มีวิธีการใดที่จะสามารถแยกความคิดเห็น ความรู้สึก และพฤติกรรมของมนุษย์ออกจากปัญหาได้					
9	ทุกปัญหาย่อมมีทางเลือกในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียว					
10	ฉันรู้จักวิธีการที่จะสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจในกลุ่มเพื่อนเป็นอย่างดี					
11	ฉันสามารถที่จะทำให้คนไว้วางใจฉันได้					
12	ฉันสามารถช่วยให้คนรอบข้างสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น ความรู้สึกที่มีต่อปัญหาได้เป็นอย่างดี					
13	ฉันสามารถให้ข้อมูลป้อนกลับ กับคู่สนทนาของฉันได้โดยที่เขาไม่รู้สึกว่าเขาถูกต่อว่า					
14	ฉันมักจะเป็นผู้ที่ทำให้เพื่อนที่กำลังทะเลาะกันอยู่ สามารถที่จะหันหน้ามาพูดคุยกันเสมอ					
15	บ่อยครั้งที่ฉันไม่สามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างความคิดเห็น ความรู้สึก และพฤติกรรมการแสดงของของคู่สนทนาของฉัน					
16	กรอบความคิดของบุคคลที่มีต่อปัญหาไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้					
17	เป็นการยากที่ฉันจะทำให้คู่พิพาทเลือกทางออกในการแก้ปัญหาที่เหมาะสม หากพวกเขามีทางเลือกที่คิดอยู่ในใจแล้ว					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
18	ในระหว่างการไกล่เกลี่ย การให้กำลังใจคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจทำให้อีกฝ่ายหนึ่งมองว่าฉันลำเอียง					
19	ฉันแทบไม่เคยทำให้เพื่อนที่ทะเลาะกันพูดคุยกันได้เลย					
20	ฉันไม่เคยเดาความรู้สึกของคู่สนทนาฉันออกเลย					
21	การเปลี่ยนจากความพยายามเอาชนะ มาเป็นความร่วมมือ คือสิ่งที่ฉันเลือกจะทำเสมอเมื่ออยู่ท่ามกลางความขัดแย้ง					
22	ฉันจะพยายามค้นหาจุดร่วม หรือในสิ่งที่เหมือนกันของคู่พิพาท เพื่อลดความต้องการที่จะเอาชนะกันระหว่างคู่พิพาท					
23	ฉันสามารถช่วยให้คนที่มีปัญหา สามารถเข้าใจปัญหาได้อย่างชัดเจนขึ้น					
24	ทุกปัญหาต้องมีคนถูก และคนผิดเสมอ					
25	หากคนกลางที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยปัญหามีคุณวุฒิที่น้อยกว่า การไกล่เกลี่ยน่าจะมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จน้อย					
26	เป็นการยากที่จะยอมรับคนที่แตกต่างจากเราโดยเฉพาะคนที่มาจากเชื้อชาติ วัฒนธรรม หรือ ภาษาที่ต่างกัน					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
27	ฉันเป็นผู้ที่คอยควบคุมบรรยากาศในการ-พูดคุยสนทนาระหว่างคู่พิพาทให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นได้เป็นอย่างดี					
28	ในกลุ่มเพื่อนฉันสามารถประสานประโยชน์ของทุกคนได้เป็นอย่างดี					
29	เมื่อมีความขัดแย้งในกลุ่ม ฉันสามารถกระตุ้นให้ทุกๆคนสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาได้					
30	ฉันสามารถแยกปัญหาออกจากอารมณ์ได้ทุกครั้ง					
31	ฉันสามารถยอมรับในมุมมองที่แตกต่างของบุคคลได้เป็นอย่างดี					
32	ฉันสามารถที่จะระบุความแตกต่างระหว่างความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของคู่พิพาท ที่มีต่อปัญหาได้					
33	เพื่อน ๆ มักบอกว่าฉันเป็นคนที่สามารถเข้าใจความรู้สึกของเขาได้					
34	เพื่อน ๆ ฉันส่วนใหญ่มักบอกตรงกันว่าฉันเป็นคนที่คอยให้กำลังใจที่ดีกับพวกเขาเสมอ					
35	บ่อยครั้งเพื่อนฉันมักเข้าใจผิดว่าฉันไปทับถมเขา ทั้ง ๆ ที่ฉันเพียงแค่ต้องการให้กำลังใจกับพวกเขาในการแก้ปัญหา					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
36	การแก้ปัญหา ดีกว่าหาคนผิด					
37	ฉันเป็นคนที่สามารถแสดงออกซึ่งความเข้าใจผู้อื่นได้เป็นอย่างดี					
38	ฉันเป็นผู้ที่ให้เกียรติ และให้คุณค่ากับทุก ๆ คนได้อย่างเท่าเทียมกัน					
39	ฉันเชื่อมั่นในความเป็นมนุษย์ของทุก ๆ คน และเชื่อว่าทุกคนสามารถที่จะใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างสูงสุด					
40	ฉันสามารถโน้มน้าวให้คู่พิพาทสร้างข้อตกลงร่วมกันก่อนการไกล่เกลี่ยเสมอ					
41	เป็นการยากที่จะทำให้ทุกฝ่ายได้ในสิ่งที่ต้องการ โดยเฉพาะท่ามกลางความขัดแย้ง					
42	มุมมองที่แตกต่างของคู่พิพาท คือทิฐิที่พวกเขาสร้างขึ้นมาเพื่อต้องการเอาชนะกันและกัน					
43	บ่อยครั้ง แม้จะแก้ปัญหาได้ แต่ฉันไม่สามารถทำให้คู่พิพาทมีความเข้าใจที่ดีต่อกันได้					
44	ฉันสามารถทำให้เพื่อน ๆ ในกลุ่มช่วยกันระดมสมองในการแก้ปัญหา					

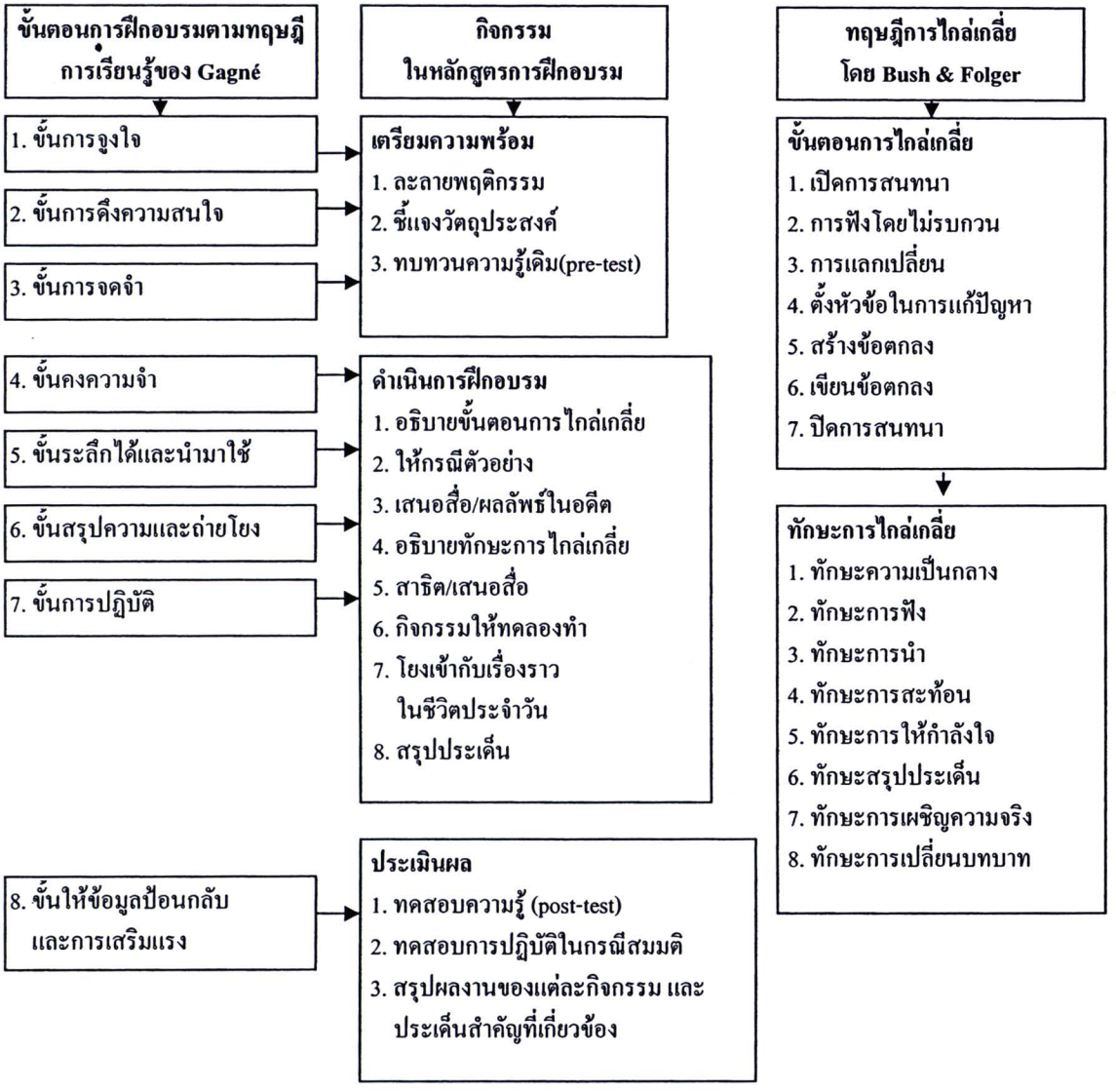
---------- ขอขอบพระคุณ ----------

ภาคผนวก ถ
หลักสูตรการฝึกอบรม จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย

หลักสูตรการฝึกอบรมจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และจากประสบการณ์ในการเป็นวิทยากรฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยของผู้วิจัยที่ได้จัดให้กับสถาบันขององค์การภาครัฐมากว่า 4 ปี เช่น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักระงับข้อพิพาท ศาลยุติธรรม ศูนย์สันติวิธี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณะสุข สถาบันพัฒนาข้าราชการตุลาการ กรมราชทัณฑ์ กรมบังคับคดี สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และมหาวิทยาลัยต่าง ๆ หรือสถาบันขององค์การภาคเอกชน เช่น สมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย บริษัทฮอนด้า มอเตอร์ ประเทศไทย บริษัทมิซูบิชิ มอเตอร์ ประเทศไทย ฯลฯ ผู้วิจัยสามารถรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยได้ดังนี้

กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย



ขั้นตอนการฝึกอบรม

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย โดยแบ่งออกเป็นสามขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

1. ขั้นเตรียมความพร้อม

1.1 ทำการละลายพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านกิจกรรมที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รู้จักกันมากขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม

1.2 ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

1.3 ชี้แจงกำหนดการและหัวข้อในการฝึกอบรม

2. ขั้นดำเนินการฝึกอบรม

2.1 อธิบายถึงความสำคัญและความเป็นมาของการไกล่เกลี่ย

2.2 อธิบายถึงขั้นตอนการไกล่เกลี่ยผ่านการบรรยายและสื่อประกอบ รวมถึงการยกตัวอย่างกรณีศึกษาต่าง ๆ

2.3 อธิบายถึงทักษะทางจิตวิทยาที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย พร้อมการฝึกปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละทักษะ

2.4 การฝึกปฏิบัติในแต่ละกระบวนการและทักษะผ่านกรณีศึกษาที่ผู้ฝึกอบรมจัดเตรียมให้

3. ขั้นการประเมินผล

3.1 การทำตัวชี้วัดคุณลักษณะผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ แบบสอบถามความพึงพอใจจากการไกล่เกลี่ย และเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง

3.2 การทดลองทำกรณีศึกษาโดยการแสดงบทบาทสมมติ ผ่านกรณีข้อขัดแย้งจริงที่เกิดขึ้นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ขั้นตอนของการดำเนินการฝึกอบรม

ความสำคัญและความเป็นมาของการไกล่เกลี่ย

เป็นการยกตัวอย่างกรณีปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในอดีต ที่สามารถแก้ไขได้โดยการไกล่เกลี่ย รวมถึงพัฒนาการของระบบการไกล่เกลี่ยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ

ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยผ่านการบรรยายและสื่อประกอบรวมถึงการยกตัวอย่างกรณีศึกษาต่าง ๆ

อธิบายแนวคิดกระบวนการไกล่เกลี่ยของ Bush and Folger (1994) ที่ได้แบ่งแนวคิดของกระบวนการไกล่เกลี่ยออกเป็น 2 แนวคิด ดังนี้ (1) แนวคิดแรกคือ แนวคิดในด้านการแก้ไขปัญหา (problem solving approach) ที่เน้นการแก้ปัญหาเป็นหลัก แนวคิดนี้ เน้นให้อำนาจและการควบคุมกระบวนการกับผู้ไกล่เกลี่ย ในการจัดการให้เกิดการเจรจาต่อรองขึ้น ในรูปแบบนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่ระบุ พฤติกรรมที่เหมาะสม และกำหนด รูปแบบที่เป็นที่ยอมรับในการจัดการกับความขัดแย้ง และ (2) แนวคิดที่สองคือ แนวคิดการไกล่เกลี่ยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (transformative mediation approach) ที่ไม่เน้นไปที่การแก้ปัญหา แต่เน้นไปที่กระบวนการทางจิตวิทยา ในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับคู่พิพาท ในการหาทางเลือก ในการแก้ปัญหาโดยผู้ที่มีส่วนร่วมเอง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวของผู้ที่มีความขัดแย้งและตัวข้อขัดแย้งเอง โดยหนึ่งในสมมติฐานของ แนวคิดการไกล่เกลี่ยแบบนี้คือ มีความเป็นไปได้ที่กระบวนการจะทำให้ คู่พิพาทเกิดความสามารถที่จะวิเคราะห์สถานการณ์และมองเห็นมุมมองของผู้อื่นได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การไกล่เกลี่ยแบบที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม จึงเป็น แนวคิดแบบผสมผสาน ที่สามารถใช้ได้ดีกับข้อขัดแย้งที่เกิดจากความหลากหลายทั้งในด้านของการทำงาน ปัญหาเรื่องส่วนตัว หรือแม้แต่ในสภาพแวดล้อมที่ประกอบด้วยวัฒนธรรมที่หลากหลาย โดยรายละเอียดของกระบวนการที่เกิดจากสองแนวคิดมีดังนี้

1. กระบวนการไกล่เกลี่ยแบบการแก้ไขปัญหา (problem solving approach: focuses on resolution) Harshman and Phillips ได้อธิบายถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยแบบการแก้ไขปัญหาว่า คือการใช้หลักตรรกะวิทยาในการแก้ไขปัญหา โดยหลักการนี้สามารถใช้ได้กับปัญหาเรื่องส่วนตัว และเรื่องงาน การไกล่เกลี่ยแบบการแก้ปัญหามีขั้นตอนที่สำคัญอยู่ 10 ขั้นตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นระบุปัญหา (identify the problem) เป็นขั้นตอนที่ใช้เพื่อการแจกแจงปัญหาที่ชัดเจน ว่าปัญหาที่จำเป็นต้องมีการเจรจาไกล่เกลี่ยกันมีปัญหาใดบ้าง โดยการให้คู่พิพาทพยายามหาคำตอบให้กับคำถามต่อไปนี้

1) ตอบคำถามต่อไปนี้ (what)

- ทำไมสิ่งนี้จึงเป็นปัญหา?
- อะไรคือปัญหาที่แท้จริง?
- อะไรคือผลกระทบจากปัญหา?

2) ปัญหาเกิดขึ้นที่จุดใดและไม่เกิดขึ้นที่จุดใด? (where)

3) ปัญหาเกิดขึ้นครั้งแรกเมื่อไร? (when)

4) ปัญหามีความรุนแรงเพียงใดและมีผลกระทบอย่างไรบ้าง? (how effect)

5) ใครมีและไม่มีส่วนส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหานี้บ้าง? (มองไปที่ต้นเหตุของปัญหา ไม่ใช่อาการที่เกิดขึ้น) (who)

6) ระบุปัญหาที่ชัดเจน โดยมีองค์ประกอบครบทุกด้าน (who, what, when, where, how)

โดยในระหว่างการดำเนินการในขั้นตอนนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะพยายามควบคุมไม่ให้เกิดคำพูดที่แสดงทางออกในการแก้ปัญหา แต่จะให้คู่พิพาทระบุที่ละปัญหา หากปัญหาใหญ่เกินไป ให้ย่อยปัญหาออกมาเป็นส่วน ๆ และก่อนที่คู่พิพาทจะดำเนินการในขั้นต่อไปได้ คู่พิพาททุกฝ่ายจะต้องสามารถเขียนระบุปัญหาได้อย่างชัดเจนและทุกคนเห็นไปในทางเดียวกัน โดยเมื่อผู้ไกล่เกลี่ย หรือบุคคลภายนอกเมื่อได้อ่านข้อความที่เป็นปัญหาแล้วสามารถเข้าใจได้ทันที

ขั้นที่ 2 ขั้นระบุจุดมุ่งหมายในการแก้ปัญหา (setting objectives) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ผู้ไกล่เกลี่ยพยายามให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายระบุผลที่ต้องการจากการแก้ปัญหา โดยจุดมุ่งหมายที่ระบุ คือ สิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยให้ระบุสิ่งที่ต้องการทำให้สำเร็จในการแก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การลดปริมาณของเสียในการผลิตลง 30% หรือการเพิ่มเงินเดือนให้ได้ 10% ทุกปี เป็นเวลาต่อเนื่องกัน 5 ปี เป็นต้น

สำหรับคำพูดที่แสดงทางออกในการแก้ปัญหา คือ “ทำอย่างไร” ส่วนคำพูดในการระบุจุดมุ่งหมาย คือ “อะไรที่ต้องการ” และในขั้นตอนนี้ คู่พิพาทสามารถที่จะระบุทั้งจุดมุ่งหมายระยะสั้น และจุดมุ่งหมายระยะยาวที่สนับสนุนกัน โดยจุดมุ่งหมายจะต้องชัดเจน และสัมพันธ์กับปัญหาที่ระบุออกมาในขั้นตอนที่ 1

ขั้นที่ 3 ขั้นวิเคราะห์ปัญหา (analyzing the problem) เป็นขั้นตอนที่ใช้เพื่อให้คู่พิพาททำความเข้าใจกับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดปัญหาขึ้น และแยกสาเหตุกับผลกระทบของปัญหาออกจากกัน โดยในขั้นตอนนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะพยายามให้คู่พิพาทช่วยกัน ค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ที่จะช่วยให้เข้าใจปัญหาได้ดียิ่งขึ้น โดยการใช้เครื่องมือ เช่น แผนภูมิต่าง ๆ เข้าช่วย เพื่อให้สามารถระบุได้ว่า ปัญหาเกิดขึ้นจากส่วนใดบ้าง เช่น วัตถุดิบ เครื่องมือ คน หรือขั้นตอนการทำงาน จากนั้นจึงช่วยกัน วิเคราะห์สาเหตุที่น่าจะเป็นไปได้ แล้วนำแต่ละสาเหตุมาเทียบเคียงกับปัญหา เพื่อพิจารณาดูว่า ปัญหาน่าจะเกิดจากสาเหตุใดหรือจากสาเหตุใดรวมกันบ้าง และเมื่อทำการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาได้แล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยจะสนับสนุนให้คู่พิพาททุกฝ่ายช่วยกันพิจารณาดูว่าหากแก้ปัญหาที่สาเหตุแล้ว จะสามารถช่วยขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นให้หมดไป หรือลดลงได้หรือไม่ จากนั้นนำปัญหาที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 1 มาทำการไข (ตามสมควร) เพื่อที่จะระบุปัญหาได้อย่างถูกต้องและชัดเจนเป็นครั้งสุดท้าย

ขั้นที่ 4 ขั้นสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหา (generating solution) เป็นขั้นตอนที่ใช้เพื่อการสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหา โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะโน้มน้าวให้คู่พิพาทช่วยกันระดมสมอง เพื่อให้ได้ทางเลือกในการแก้ปัญหาให้ได้มากที่สุด และผสมผสานทางเลือกเพื่อให้ได้วิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ในระหว่างการดำเนินการผู้ไกล่เกลี่ยจะพยายามสนับสนุนให้คู่พิพาททุกฝ่ายร่วมกันแสดงความคิดเห็น โดยให้พวกเขาสามารถปลดปล่อยความคิด ที่ไม่มีการประเมินผลได้ผลเสียของแต่ละทางเลือก และไม่มีการตัดสินใด ๆ นอกจากจุดประสงค์เดียว คือเพื่อให้ได้ทางออกที่แตกต่างกันให้มากที่สุด

ขั้นที่ 5 ขั้นการประเมินทางเลือก (evaluating the alternatives) เป็นขั้นตอนที่ใช้เพื่อเลือกทางออกในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดจากทางเลือกที่สร้าง โดยการใช้จุดมุ่งหมายในการแก้ปัญหาที่ระบุมาในขั้นตอนที่ 2 มาใช้ในเป็นเกณฑ์ในการประเมินทางเลือก ขั้นตอนนี้สามารถเริ่มทำได้จากการให้คู่พิพาทพยายามเริ่มต้นวิเคราะห์ทางเลือกที่ง่ายที่สุดก่อน แล้วจึงค่อย ๆ ประเมินไปจนครบทุกทางเลือก คู่พิพาทจะทำการประเมินทางเลือก ทั้งในด้านลบและบวกเมื่อใช้ทางเลือกนั้นในการแก้ปัญหา และทำการหาข้อมูลเพิ่มเติมในการใช้ทางเลือก เพื่อความแม่นยำในการแก้ปัญหา

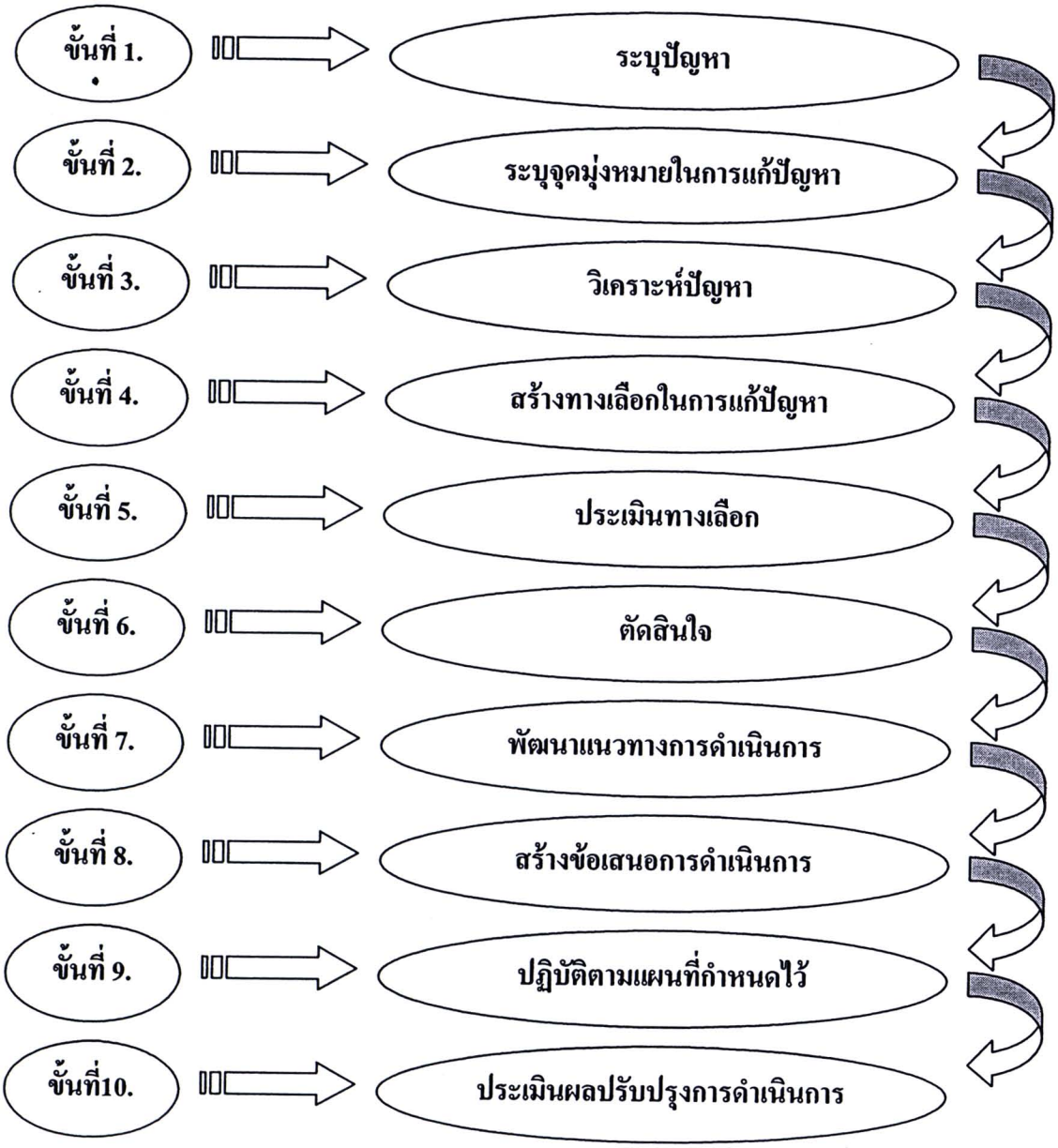
ขั้นที่ 6 ขั้นการตัดสินใจ (making a decision) เป็นขั้นตอนเพื่อการตัดสินใจเลือกทางออกในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะนำเอาข้อมูลทุกอย่างตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1 มาใช้ในการตัดสินใจ เลือกทางออกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา ร่วมกับคู่พิพาท ซึ่งจะมีการประเมินทางเลือก โดยเปรียบเทียบในด้าน การบรรลุซึ่งจุดประสงค์ของการแก้ปัญหา แนวโน้มการให้ความร่วมมือของผู้ที่เกี่ยวข้อง และ แนวทางการนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม โดยในขั้นตอนนี้ หากคู่พิพาทไม่สามารถร่วมกันตัดสินใจได้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะสามารถแสดงความคิดเห็น เพื่อให้คู่พิพาททำหน้าที่ในการเลือกทางออกที่ดีที่สุด และถือว่าเป็นที่สิ้นสุด

ขั้นที่ 7 ขั้นพัฒนาแนวทางการดำเนินการ (developing action plan) เป็นขั้นตอนที่ใช้ในการสร้างแนวทางในการดำเนินการตามทางเลือกที่สร้างไว้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยและคู่พิพาทจะช่วยกันระบุขั้นตอนในการดำเนินการแก้ปัญหา โดยทำแต่ละขั้นตอนที่สร้างขึ้น ให้มีความต่อเนื่องกัน และในแต่ละขั้นตอนจะมีการระบุ บุคคล วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ การเงิน ฯ ที่เกี่ยวข้อง และจบลงที่การ สร้างแนวทางในการประเมินผลของแต่ละขั้นตอน และภาพรวม และแนวทางการรายงานความคืบหน้าด้านต่าง ๆ

ขั้นที่ 8 สร้างข้อเสนอการดำเนินการ (submitting proposal) ในขั้นตอนนี้จะใช้ในกรณีที่ข้อตกลงที่สร้างขึ้นจะต้องให้ผู้ที่มีอำนาจ หรือผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับปัญหารับทราบด้วย โดยการจัดเตรียมข้อเสนอที่เขียนเป็นลายลักอักษร พร้อมระบุขั้นตอนการดำเนินการ และหลังจากส่งข้อเสนอในการแก้ปัญหาไปแล้ว ในเวลาอันควรผู้ไกล่เกลี่ยควรทำการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

ขั้นที่ 9 ขั้นปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ (implementation) เพื่อควบคุมการดำเนินการให้ทุกอย่างเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ต้องมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และมีผู้ที่คอย ควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ โดยอาจเป็นผู้ไกล่เกลี่ย หรือผู้ที่คู่พิพาททุกฝ่ายให้ความนับถือ และหากมีขั้นตอนใดที่เกิดปัญหา หรือไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้ คู่พิพาทและผู้ที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้ทุก ๆ คนทราบโดยทันที เพื่อหาทางแก้ไขได้อย่างทันท่วงที

ขั้นที่ 10 ขั้นประเมินผล และปรับปรุงการดำเนินการ (evaluating updating) เป็นขั้นตอนเพื่อการตรวจสอบ ประเมินผล และปรับปรุงวิธีการแก้ปัญหาต่อไป โดยผู้ไกล่เกลี่ย และคู่พิพาทอาจนำเอาแบบประเมินผลที่สร้างขึ้นในขั้นตอนที่ 7 มาใช้ในการตรวจสอบประเมินผล และหากประเมินผลแล้วพบว่า การดำเนินการตามแผนที่วางไว้ ได้ผลไม่ดีเทาที่ควร หรือไม่ได้ผล ให้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1 ใหม่ และเมื่อมีการปรับปรุงแผนการดำเนินการใหม่ ให้เขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทุกคนทราบด้วย



ภาพ 20 ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาตามหลักตรรกะวิทยา

2. กระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม (transformative mediation approach: focuses on allowing for the potential transformation of the dispute and the disputants) สำหรับกระบวนการไกล่เกลี่ยแบบเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม Jennifer and Eileen (1997) ได้นำเอาแนวคิด

ของ Bush and Folger (1994) มาทำการแบ่งกระบวนการของการไกล่เกลี่ยออกเป็น 7 ขั้นตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

• 2.1 การเปิดการสนทนา (opening statement) ในช่วงของการเปิดการสนทนานั้น สิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องทำคือการแสดงความยินดีที่ได้พบ และให้บริการแก่คู่พิพาทรวมทั้งอธิบายให้คู่พิพาททราบว่าในระหว่างการดำเนินการไกล่เกลี่ยจะมีอะไร ที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งการอธิบายให้คู่พิพาทฟังว่าทุกสิ่งที่พูดออกมาระหว่างการทำการไกล่เกลี่ยนั้น จะถูกเก็บเป็นความลับและคู่พิพาทจะต้องยอมรับข้อตกลงที่ว่าจะไม่มีการนำเอาคำพูด ข้อตกลงใด ๆ ในระหว่างการไกล่เกลี่ย ออกไปเปิดเผยภายนอก จึงจะสามารถดำเนินการในขั้นต่อไปได้

2.2 การฟังโดยไม่รบกวนต่อผู้พูด (uninterrupted time) ในระหว่างช่วงแรกของการสนทนา คู่พิพาทแต่ละฝ่ายจะมีโอกาสพูดโดยที่ไม่มีการรบกวนจากคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่ง กล่าวคือในขณะที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งกำลังพูด อีกฝ่ายหนึ่งต้องรับฟัง และในขณะที่ผู้หนึ่งพูด ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องคอยควบคุมเวลาไม่ให้มีการพูดนานจนเกินไป และควบคุมให้แต่ละฝ่ายมีโอกาสที่จะพูดในระยะเวลาพอ ๆ กัน

2.3 การแลกเปลี่ยนทัศนะคติ ความคิดเห็นและความรู้สึก (the exchange) ในขั้นตอนนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องพยายามที่จะให้คู่พิพาททุกฝ่ายได้มีการสื่อสารกันอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา โดยทุกสิ่งที่พูดมาจะอาศัยความจริงใจในการแก้ปัญหาเป็นหลัก นอกจากนี้ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องพยายามที่จะช่วยให้คู่พิพาทรับฟังความคิดเห็นของกัน-และกัน รวมทั้งปกป้องคู่พิพาทจากการใช้คำพูด หรือกำลังในการทำร้ายกันและกัน โดยที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่มีการตัดสินคู่พิพาทว่าใครถูกหรือผิด

การแยกการพบปะระหว่างคู่กรณี เป็นการคุยอย่างเป็นส่วนตัวระหว่างผู้ไกล่เกลี่ย กับคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยหากผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าคู่กรณีมีบางสิ่งบางอย่างที่ไม่สามารถที่จะพูดต่อหน้าอีกฝ่ายหนึ่งได้หรือการที่ ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการคุยกันอย่างเป็นส่วนตัวจะสามารถช่วยให้บุคคลผู้นั้นมองเห็นถึงวิธีการในการแก้ปัญหาหรือสามารถที่จะช่วยให้เขาหรือเธอเข้าใจตนเองได้มากยิ่งขึ้น

2.4 การตั้งหัวข้อในการแก้ปัญหา (setting the agenda) ขั้นตอนนี้คือการกำหนดหัวข้อหลัก ๆ ที่จำเป็นที่จะต้องให้คู่พิพาทร่วมกันแก้ไข โดยหัวข้อนั้น ๆ

จำเป็นที่จะต้องมีการยอมรับจากคู่พิพาททุกฝ่าย จากนั้นจึงกระตุ้นให้คู่พิพาททำการสนทนากันในแต่ละหัวข้อที่ตั้งขึ้นมา ในขั้นตอนนี้ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องทำการอธิบายว่าหลังจากที่คู่พิพาทตกลงร่วมกันในการแก้ปัญหาในแต่ละหัวข้อที่กำหนดได้แล้วนั้น ในความเป็นจริงจะสามารถดำเนินการได้หรือไม่ และอะไรจะเกิดขึ้นหากคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้งสองฝ่ายเกิดทำได้หรือไม่ได้ตามข้อตกลงที่ได้มา

2.5 การสร้างข้อตกลง หรือข้อสัญญา (building the agreement) สิ่งต่อมาที่ผู้ไกล่เกลี่ย ต้องทำคือ การช่วยให้คู่คู่พิพาทพยายามที่จะเสนอความคิดเห็นที่มีต่อการแก้ปัญหาออกมาให้ได้มากที่สุด เลือกข้อเสนอที่มีความเป็นไปได้สูงในการแก้ปัญหาออกมาจำนวนหนึ่ง หรือนำข้อเสนอหลาย ๆ ข้อมารวมกัน จากนั้นลองช่วยกันคิดว่าหนทางในการแก้ปัญหานั้นมีความเป็นไปได้แค่ไหน และ สามารถนำเอาไปปฏิบัติได้จริงหรือไม่ และสุดท้ายคือ คู่พิพาทสามารถที่จะยอมรับข้อตกลงได้

2.6 เขียนข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร (writing the agreement) ในกรณีที่คู่พิพาทต้องการเอกสารที่สามารถใช้เป็นหลักฐานของการทำข้อตกลง ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้ร่างข้อตกลงให้ (โดยในบางรัฐ หรือบางประเทศ ได้มีกฎหมายรองรับข้อตกลงที่มาจากการไกล่เกลี่ยไว้ จึงมีต้นแบบในการร่างข้อตกลง)

2.7 การปิดการสนทนา (closing statement) ผู้ไกล่เกลี่ยปิดท้ายการสนทนาด้วยการกล่าวสรุปว่าสิ่งใดที่คู่พิพาทสามารถหาข้อยุติของปัญหาได้แล้ว และสิ่งใดที่ยังไม่สำเร็จ จากนั้น กล่าวขอบคุณคู่พิพาทที่ได้ใช้ความพยายามอย่างมากในการคิดแก้ไขปัญหาอย่างมุ่งมั่น และขอบคุณที่ต่างฝ่ายต่างพยายามที่จะเรียนรู้ความต้องการของคู่พิพาท

อย่างไรก็ตาม Christopher ได้แบ่งขั้นตอนการไกล่เกลี่ยที่ได้บูรณาการมาจากแนวคิดกระบวนการไกล่เกลี่ยทั้งสองรูปแบบ โดยสามารถแบ่งขั้นตอนการไกล่เกลี่ยออกได้เป็น 12 ขั้นตอน ดังนี้ (วันชัย วัฒนศัพท์, 2546)

1) การสร้างความสัมพันธ์กับคู่พิพาททุกฝ่าย

- เริ่มสร้างความสัมพันธ์กับคู่พิพาท
- สร้างความน่าเชื่อถือ
- ส่งเสริมมิตรสัมพันธ์
- ให้การศึกษาคู่กรณีเกี่ยวกับกระบวนการ

- เพิ่มการยอมรับกระบวนการจากคู่พิพาท

2) การเลือกกลยุทธ์ที่จะชี้นำการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง

- ช่วยคู่พิพาทในการประเมินวิธีการที่จะบริหารความขัดแย้งต่าง ๆ

- ช่วยคู่พิพาทในการเลือกวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้

- ประสานกระบวนการแก้ปัญหาของคู่พิพาท

3) การรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ

- รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลในเรื่องการเคลื่อนไหวต่าง ๆ และในเรื่องเนื้อหาของข้อขัดแย้ง

- พิสูจน์ความแม่นยำของข้อมูล

- ลดผลกระทบของข้อมูลที่ไม่แม่นยำ

4) การวางรูปแบบแผนของการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางอย่างละเอียด

- ค้นหาและระบุกลยุทธ์และการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมแน่นอนเป็นลำดับ ที่จะช่วยให้คู่กรณีก้าวเดินไปสู่ข้อตกลง

- ค้นหาและระบุการดำเนินงานที่อาจจะบังเอิญเกิดขึ้นซึ่งจะสามารถตอบต่อสถานการณ์แปลก ๆ ในปัญหาความขัดแย้งเฉพาะกรณี

5) การสร้างความเชื่อมั่นและความร่วมมือ

- เตรียมด้านจิตใจคู่พิพาทที่จะมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองในเรื่องของเนื้อหา

- กำกับดูแลสภาพอารมณ์ที่รุนแรง

- ตรวจสอบวิธีคิด การมอง การยึดมั่นถือมั่น และพยายามลดผลกระทบดังกล่าว

- สร้างความตระหนักถึงความชอบธรรมของคู่กรณีและประเด็นต่าง ๆ

- สร้างความเชื่อมั่น

- สร้างวิธีการสื่อสารให้ชัดเจน

6) การเริ่มต้นเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง

- เปิดการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่พิพาท

- สร้างการเจรจาที่เปิดเผย และเป็นไปในทางที่สร้างสรรค์

- สร้างกฎกติกาพื้นฐาน และแนวทางของพฤติกรรมระหว่างการเจรจา
- ช่วยให้คู่พิพาทระบายออก
- เปิดกว้างในประเด็นและเนื้อหาของการอภิปราย
- ช่วยคู่พิพาทในการพิจารณาถึงการยอมรับ ประเด็นที่เด่นชัด

7) การกำหนดประเด็นและวางวาระของการประชุม

- ระบุเนื้อหากว้าง ๆ ที่เป็นห่วงกังวลของคู่พิพาท
- หาข้อตกลงในประเด็นที่จะอภิปราย
- ตกลงกันถึงลำดับในการจัดการประเด็นต่าง ๆ

8) การดำเนินการเปิดผลประโยชน์หรือความสนใจที่ซ่อนเร้นของคู่พิพาท

- ระบุถึงเรื่องคู่พิพาทสนใจ/ผลประโยชน์ทั้งในเนื้อหาและด้านจิตใจ
- ให้การศึกษาคู่พิพาทเกี่ยวกับความสนใจ/ผลประโยชน์ของแต่ละฝ่าย

9) การสร้างทางเลือกเพื่อนำไปสู่ข้อตกลง

- สร้างความตระหนักระหว่างคู่พิพาทถึงความต้องการในทางเลือกที่หลากหลาย
- ลดการผูกพันต่อจุดยืน หรือทางเลือกของตนเอง
- สร้างทางเลือกอื่น ๆ โดยอาจจะใช้แนวทางการต่อรองแบบยึดจุดยืน หรือยึดผลประโยชน์

10) การประเมินทางเลือกเพื่อหาข้อตกลง

- ตรวจสอบความสนใจ หรือผลประโยชน์ของคู่พิพาท
- ประเมินว่าความสนใจ หรือผลประโยชน์ทั้งหลายจะได้รับการตอบสนองโดยทางเลือกต่าง ๆ ที่ได้สร้างไว้บ้างไหม อย่างไร
- ประเมินค่าใช้จ่าย และผลได้จากการเลือกทางเลือกนั้น ๆ

11) การต่อรองขั้นสุดท้าย

- บรรลุถึงข้อตกลงโดยอาจจะค่อย ๆ โน้มจุดยืนเข้าหากัน หรืออาจจะเลือกยึดข้อตกลงต่าง ๆ หรือพัฒนาสูตรของความเห็นร่วม หรือแนวทางกระบวนการที่จะนำไปสู่ข้อตกลงในประเด็นเนื้อหา

12) การบรรลุข้อตกลงอย่างเป็นทางการ

- ระบุขั้นตอนของกระบวนการที่จะดำเนินการไปสู่ข้อตกลง
- สร้างกระบวนการประเมินผลและการกำกับดูแล
- ดำเนินการให้ข้อตกลงไปสู่แนวอย่างเป็นทางการและสร้างเสริมวิธีการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติและการยอมรับ

สำหรับกระบวนการดังที่กล่าวมาในข้างต้นทั้งสามกระบวนการ นับได้ว่าเป็นกระบวนการที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการตามขั้นตอนแบบไม่เป็นทางการ หากเป็นเพียงแต่รูปแบบเสมือนข้อปฏิบัติที่พึงกระทำเท่านั้น หลังจากที่ทุก ๆ ฝ่ายเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

การไกล่เกลี่ยอีกรูปแบบหนึ่งที่จะได้นำเสนอต่อไป เป็นรูปแบบของการไกล่เกลี่ยแบบเป็นทางการ ที่ได้จัดตั้งขึ้นโดยองค์การของรัฐ โดยสามารถแบ่งรูปแบบออกได้เป็น 2 ประเภท คือ รูปแบบการไกล่เกลี่ยของศาลในประเทศอเมริกา และรูปแบบการ ไกล่เกลี่ยของศาลในประเทศไทย โดยทั้งสองรูปแบบจะมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการเหมือนกัน ดังรายละเอียดที่ อนุเทพ อินทรชิต ได้อธิบายต่อไปนี้

กระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล

ขั้นตอนที่ 1 เมื่อศาลมีคำสั่งแต่งตั้งผู้ประนีประนอมแล้ว การรับส่งเอกสารสำนวนคดี หรือการติดต่อใด ๆ ระหว่างศาลกับผู้ประนีประนอมให้เป็นไปตามที่ศาลนั้นกำหนด

ขั้นตอนที่ 2 คู่ความที่บุคคลธรรมดาควรเข้าร่วมประชุมการไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง ทั้งนี้ อาจแต่งตั้งผู้แทนเข้าร่วมประชุมด้วยก็ได้ ถ้าคู่ความเป็นนิติบุคคล คู่ความนั้นอาจแต่งตั้งผู้แทนที่มีอำนาจตัดสินใจเข้าร่วมประชุม การแต่งตั้งให้กระทำเป็นหนังสือยื่นต่อผู้ประนีประนอม

ขั้นตอนที่ 3 ก่อนเริ่มไกล่เกลี่ย ให้ผู้ประนีประนอมจัดให้คู่ความลงลายมือชื่อตกลงการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย และยอมรับที่จะปฏิบัติตามระเบียบนี้เป็นลายลักษณ์อักษร

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ประนีประนอมอาจหารือกับคู่ความ เพื่อพิจารณากำหนดขั้นตอนหรือแนวทางในการดำเนินการไกล่เกลี่ยก่อนเริ่มต้นกระบวนการไกล่เกลี่ยก็ได้

ขั้นตอนที่ 5 เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย ผู้ประนีประนอมอาจให้คู่ความเสนอข้อเท็จจริงหรือข้อมูลเบื้องต้นแห่งข้อพิพาท ตลอดจนข้อเสนอในการระงับข้อพิพาทต่อผู้ประนีประนอมหรืออาจเสนอให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวระหว่างคู่ความก็ได้ คู่ความอาจขอให้ผู้ประนีประนอมดำเนินการตามความในวรรคก่อนก็ได้ ในกรณีเช่นว่านี้ ผู้ประนีประนอมจะจัดให้มีการดำเนินการตามที่คู่ความขอหรือไม่ก็ได้

ขั้นตอนที่ 6 การไกล่เกลี่ยจะกระทำด้วยวิธีใด ณ วันเวลา และสถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่ผู้ประนีประนอมกำหนด แต่ผู้ประนีประนอมจะต้องแจ้งให้คู่ความทุกฝ่ายทราบถึงการดำเนินการไกล่เกลี่ยที่คู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดมิได้เข้าร่วมให้คู่ความฝ่ายนั้นทราบด้วย

ขั้นตอนที่ 7 ในการไกล่เกลี่ยต่อหน้าคู่ความ ถ้าผู้ประนีประนอมเห็นเป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย ผู้ประนีประนอมอาจอนุญาตให้เฉพาะแต่ตัวคู่ความทั้งสองฝ่ายหรือเพียงแต่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอยู่ในการประชุมการไกล่เกลี่ยก็ได้ ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่ผู้แทน ผู้รับมอบอำนาจ ที่ปรึกษาของคู่ความหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ผู้ประนีประนอมอนุญาตให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วย

ขั้นตอนที่ 8 กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการเป็นการลับ โดยไม่มีการบันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยไว้ ไม่ว่าบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรหรือบันทึกในรูปแบบของการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อทางเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น เว้นแต่คู่ความเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายก็ได้บันทึกการดำเนินการไกล่เกลี่ยทั้งหมดหรือส่วนใด-ส่วนหนึ่ง โดยคู่ความเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายก็ได้

ขั้นตอนที่ 9 เมื่อผู้ประนีประนอมเห็นสมควร ผู้ประนีประนอมอาจจัดให้มีการยกร่างสัญญาประนีประนอมยอมความให้แก่คู่ความก็ได้ ในกรณีที่จะยกร่างสัญญาดังกล่าวมีค่าใช้จ่ายที่คู่ความต้องเป็นผู้จ่าย ผู้ประนีประนอมจะกระทำได้ต่อเมื่อได้รับความยินยอมจากคู่ความทุกฝ่ายและคู่ความตกลงรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายนั้นแล้ว

ขั้นตอนที่ 10 ผู้ประนีประนอมจะต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ผู้แต่งตั้งกำหนด เมื่อเห็นสมควรหรือผู้ประนีประนอมร้องขอผู้แต่งตั้งอาจขยายระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยออกไปอีกก็ได้ถ้าเห็นว่าคู่ความใกล้จะบรรลุความตกลงในการระงับข้อพิพาทแล้ว

รายละเอียดในแต่ละขั้นตอนหลังจากที่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของศาลแล้ว มีดังนี้

1. การจัดลำดับขั้นตอน (setting the stage) ขั้นตอนแรกก่อนที่จะเข้าไปสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยนั้นผู้ไกล่เกลี่ยต้องส่งเสริมให้คู่พิพาทยอมรับกระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยให้คู่พิพาทมาให้ข้อมูลกับผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยรับฟังข้อมูลดังกล่าวแล้วต้องรวบรวมข้อมูลเพื่อพิจารณาประเด็นความเป็นไปได้ถึงผลสำเร็จของการดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วย หากมีโอกาสใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยแก้ปัญหาข้อพิพาทต่าง ๆ ได้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะนำข้อมูลที่รับฟังมาช่วยคู่พิพาทจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินการไกล่เกลี่ย

2. การกำหนดประเด็น (defining the issues) เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยสอบถามข้อมูลในข้อพิพาทจากคู่พิพาทแล้ว ต่อมาผู้ไกล่เกลี่ยต้องหาวิธีทางในการแก้ปัญหา โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะมีงานหลัก ๆ โดยแบ่งได้เป็น 2 ประการคือ

ประการที่ 1 ส่งเสริมให้คู่พิพาทอภิปรายกันในเรื่องที่เป็นความจำเป็นและประโยชน์ที่เป็นเรื่องพื้นฐาน

ประการที่ 2 อภิปรายถึงปัญหาต่าง ๆ ในข้อพิพาทในกระบวนการไกล่เกลี่ย

3. การดำเนินการไปตามประเด็นที่กำหนดไว้ (processing the issues) เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยช่วยให้คู่พิพาทกำหนดประเด็นหลัก ๆ ในการไกล่เกลี่ยและกำหนดถึงประโยชน์และความต้องการต่าง ๆ แล้ว คู่พิพาทก็จะเริ่มอภิปรายถกเถียงกันในประเด็นต่าง ๆ นั้นเพื่อทำการตกลงกัน ผู้ไกล่เกลี่ยนั้นสามารถเข้าไปช่วยเหลือในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างคู่พิพาทและในกระบวนการเจรจาต่อรอง กระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างคู่พิพาทในการเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ยจะสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของคู่พิพาทในระหว่างการเกิดของปัญหา และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัญหาสำคัญที่เป็นอุปสรรคขัดขวางการติดต่อสื่อสารกัน กระบวนการไกล่เกลี่ยจะมีหน้าที่อยู่หลัก ๆ สำหรับคู่พิพาท 2 ประการคือ

ประการที่ 1 เป็นทางที่ทำให้สัมพันธภาพของคู่พิพาทดำเนินต่อไปได้

ประการที่ 2 คู่พิพาทบางคนพอใจที่จะใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยแต่หลีกเลี่ยงทำข้อตกลงกัน เพราะไม่เห็นด้วย กระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีหน้าที่เสมือนช่วยให้คู่พิพาท

ได้รับประสบการณ์จากการบำบัด

4. การแก้ปัญหาตามประเด็น (resolving the issues) เมื่อได้เลือกวิธีการในการแก้ปัญหา และกำหนดประเด็นในการแก้ปัญหาแล้ว คู่พิพาทจะดำเนินการไปตามกระบวนการที่ได้กำหนดไว้เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยพิจารณาถึงปัญหาควบคู่ไปกับความจำเป็นและประโยชน์ต่าง ๆ ที่คู่กรณีได้ให้ข้อมูลไว้ เมื่อคู่พิพาทประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา ก็จะมีการทำข้อตกลงร่วมกัน โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะให้ความช่วยเหลือคู่พิพาทในการวางแผนในข้อตกลงต่าง ๆ ที่เป็นไปตามความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อคู่พิพาท

นอกจากนี้แล้ว ศาลแพ่ง (2547) ยังได้ออกแบบโครงสร้าง หรือกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ได้ปรับให้สอดรับกับการทำงานในประเทศไทย โดยมีรายละเอียดอยู่ 6 ขั้นตอนด้วยกัน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมความพร้อมของผู้ไกล่เกลี่ย

1. เชื่อมั่นว่าจะเป็นกลาง
2. เชื่อมั่นว่าจะชี้ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายได้ชัดเจน
3. คู่ความมีความเกรงใจ
   - มีการแต่งกายและบุคลิกภาพที่ดี
   - มีการเตรียมข้อมูลไว้ล่วงหน้า

ขั้นตอนที่ 2 การเริ่มดำเนินการไกล่เกลี่ย

1. สร้างบรรยากาศ และสร้างสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ
2. ชี้แจงกระบวนการไกล่เกลี่ย (แนวคิดของการไกล่เกลี่ย)
3. อธิบายประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย
4. นำเข้าสู่ประเด็นการเจรจา

ขั้นตอนที่ 3 การรวบรวมข้อมูลและชี้ประเด็นพิพาท

1. ให้คู่ความเริ่มเจรจา โดยแถลงความเป็นมาของข้อพิพาทและทางแก้ปัญหาที่ละฝ่าย
   - ให้คู่ความได้ระบายความอัดอั้นตันใจออกมา เพื่อลดทิฐิต่อกัน
   - เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท

2. ชี้ประเด็นพิพาทที่ต้องหาทางแก้ไข

3. กำหนดแนวทางปฏิบัติในการเจรจา

• 4. ให้คู่ความได้เจรจาต่อรองกัน

ขั้นตอนที่ 4 การทำความเข้าใจแนวคิดที่แตกต่างกัน

1. ผู้ไกล่เกลี่ยวิเคราะห์แนวความคิดเกี่ยวกับด้านต่าง ๆ

- ที่มาของแนวคิดและความรู้สึกของคู่ความ
- วิเคราะห์ถึงวัตถุประสงค์และความต้องการที่แท้จริง
- วิเคราะห์ปัญหาข้อกฎหมาย

2. ช่วยคู่ความแต่ละฝ่ายวินิจฉัยแนวคิดของตน

3. ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงความรู้สึกออกมาว่าเข้าใจถึงแนวคิดของแต่ละฝ่าย

4. ช่วยให้คู่ความได้เข้าใจถึงแนวคิดของอีกฝ่ายหนึ่ง

ขั้นตอนที่ 5 การแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างการไกล่เกลี่ย

1. ค้นหาความต้องการที่ตรงกันของคู่ความ

2. ผู้ไกล่เกลี่ยชี้แนะข้อตกลงในประเด็น ให้คู่ความคิดและตัดสินใจ

3. หากตกลงกันไม่ได้ ให้หาทางออกอื่นด้วยการกำหนดทางเลือกใหม่

- ให้คู่ความกำหนดทางเลือกใหม่เพื่อการแก้ไขปัญหา
- ผู้ไกล่เกลี่ยชี้แนะทางเลือกใหม่
- วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย และ ความเป็นไปได้ของทางเลือกใหม่

4. เลื่อนการไกล่เกลี่ย (หากยังตกลงกันไม่ได้)

5. คู่ความตกลงกันได้ (ตรวจสอบความถูกต้องและความเป็นไปได้ในข้อตกลง)

ขั้นตอนที่ 6 การสรุป

1. ร่างสัญญาประนีประนอมยอมความ

2. ส่งสำนวนพร้อมสัญญาประนีประนอมยอมความคือเจ้าของสำนวน เพื่อพิจารณาสัญญาประนีประนอมยอมความและพิพากษาตามยอม

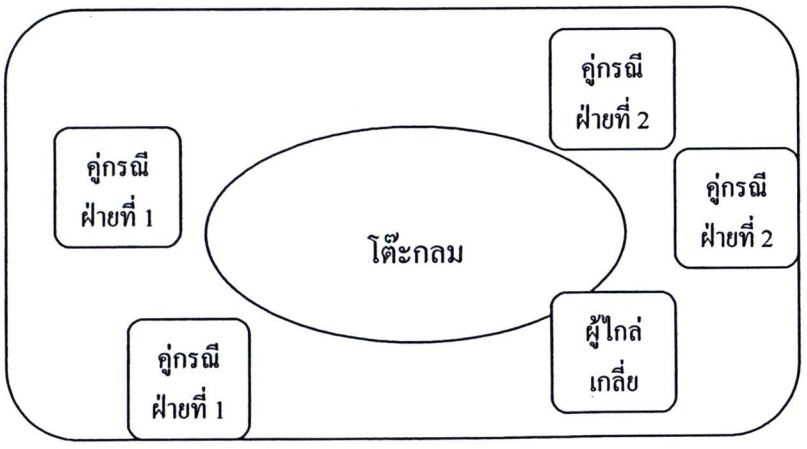
จากแนวคิดที่กล่าวมาเกี่ยวกับกระบวนการและแนวคิดของการไกล่เกลี่ย เมื่อนำมารวมกับประสบการณ์วิทยากรที่ผู้วิจัยได้เคยมีประสบการณ์มา สามารถสรุปขั้นตอนที่สำคัญของการไกล่เกลี่ยที่เหมาะสมกับสังคมไทย ทั้งที่แบบเป็นทางการและ

ไม่เป็นทางการ โดยสามารถใช้ได้กับปัญหาข้อขัดแย้งในการทำงานและข้อขัดแย้งเรื่องส่วนตัว ดังรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

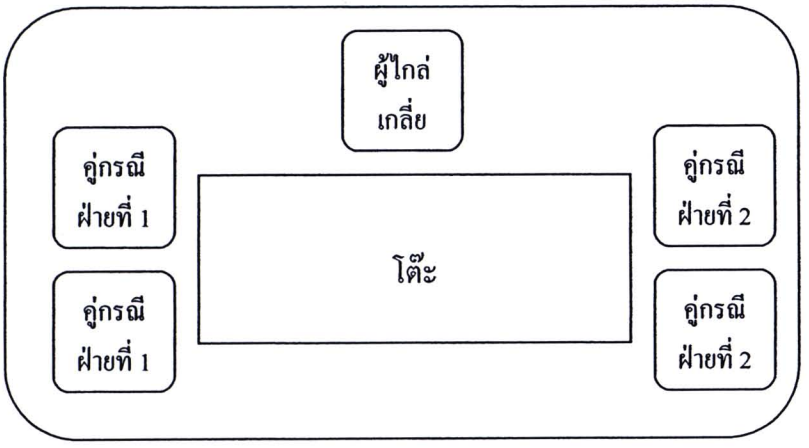
1. การเตรียมตัวก่อนการไกล่เกลี่ย

1.1 การเตรียม สถานที่ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง สำหรับสถานที่ ที่จะใช้ในการไกล่เกลี่ย สามารถที่จะเลือกสถานที่ ที่มีลักษณะเป็นทางการ เช่นในที่ทำงาน หรือสถานที่ที่มีลักษณะไม่เป็นทางการ เช่น ในสวนหย่อม ได้เช่นกัน และไม่ว่าจะเลือกสถานที่ใด ผลจากการไกล่เกลี่ยจะไม่แตกต่างกันมาก อย่างไรก็ตาม สถานที่ ที่เหมาะสมสำหรับการไกล่เกลี่ย ควรเป็นสถานที่ ที่มีความเป็นส่วนตัว ไม่ถูกรบกวนจากสิ่งใด ๆ และควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างพร้อมเพรียง ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำ ห้องทานอาหารว่าง และมีวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นอย่างเหมาะสม เช่น กระดาน White Board โต๊ะ เก้าอี้ ที่สะดวกสบาย และที่สำคัญที่สุด การจัดตำแหน่งการนั่งที่เหมาะสมกับปัญหาของคู่กรณี โดยมีรายละเอียดการจัดตำแหน่งของ โต๊ะ เก้าอี้ ดังนี้

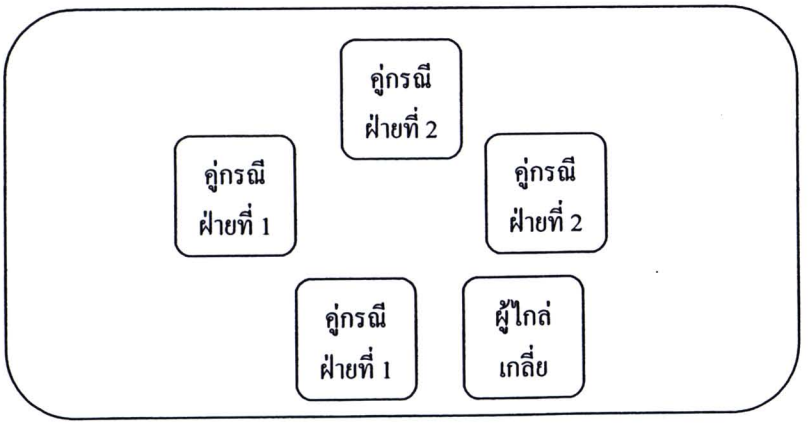
1.1.1 ใช้เพื่อให้เกิดความรู้สึกเท่าเทียมกันระหว่างคู่พิพาท (ในกรณีที่คู่พิพาทมีความแตกต่างกันทางสถานะทางสังคมมาก เช่น พนักงาน กับ ผู้จัดการ) โดยโต๊ะที่ใช้ควรมีขนาดใหญ่พอควร ที่จะทำให้ทุกฝ่ายรู้สึกถึงอาณาเขตของตนเองได้



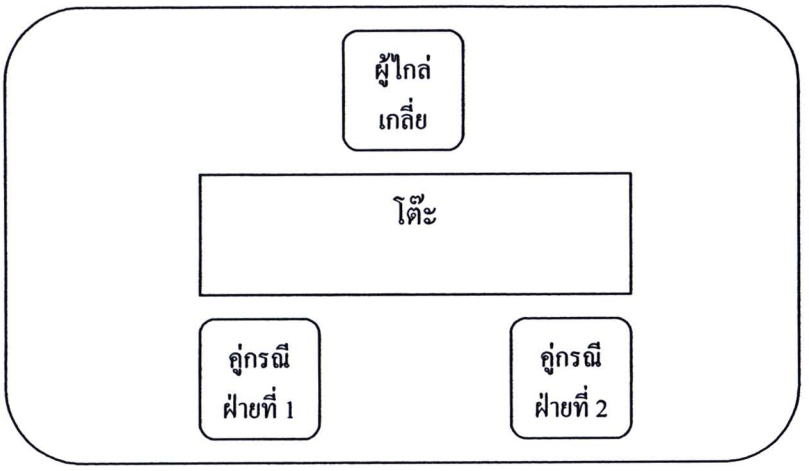
1.1.2 ใช้เพื่อความรู้สึกปลอดภัยของคู่พิพาท เมื่อมีฝ่ายใดฝ่ายยังมีอารมณ์ที่รุนแรงอยู่ โดยการใช้โต๊ะ และผู้ไกล่เกลี่ยคั่นกลางระหว่างคู่พิพาท เพื่อทำให้คู่พิพาทสัมผัสได้ถึงความปลอดภัยในระหว่างกระบวนการ ซึ่งการจัดที่นั่งลักษณะนี้ จะช่วยให้คู่พิพาทกล้าเปิดเผยเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ (อย่าจัดให้ห่างมากเกินไป เพราะอาจทำให้คู่พิพาทขาดความสนใจที่จะรับฟังกัน)



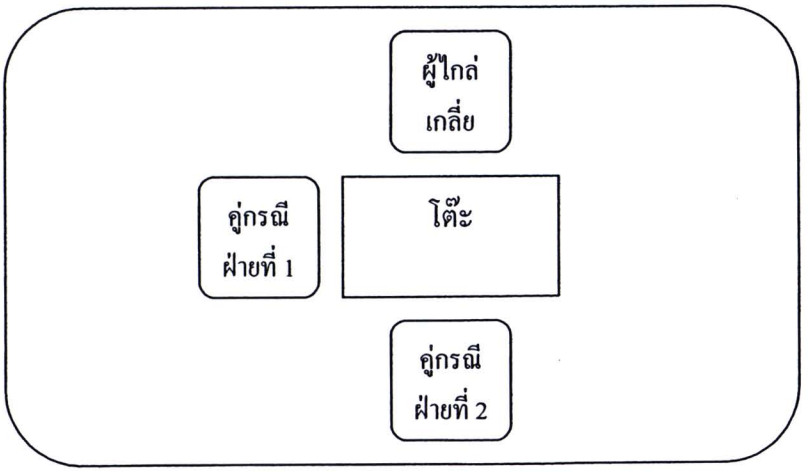
1.1.3 ใช้เพื่อสร้างบรรยากาศแห่งความเป็นกันเอง และลดการป้องกันตัวลง โดยการจัดเก้าอี้นั่งให้อยู่ใกล้ชิดกัน โดยการจัดตำแหน่งการนั่งลักษณะนี้ จะเหมาะสำหรับคู่พิพาทที่มีสัมพันธภาพต่อกันอยู่ในระดับที่ดี แต่มีความขัดแย้งกันบางประการเท่านั้น



1.1.4 ใช้เพื่อให้คู่พิพาทพูดกับผู้ไกล่เกลี่ยเท่านั้น ไม่ใช่เถียงกันเอง การจัดที่นั่งลักษณะนี้เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถสนับสนุนให้คู่พิพาทสามารถพูดถึงปัญหาในมุมมองของเขาได้มากที่สุด



1.1.5 เมื่อคู่พิพาทนั่งอยู่ด้านข้างของกันและ กัน จะช่วยสร้างบรรยากาศในการสนทนาให้ง่ายขึ้น เพราะคู่พิพาทไม่จำเป็นต้องสบตากันตลอดเวลา และเป็นการง่ายต่อผู้ไกล่เกลี่ย ที่จะสังเกตพฤติกรรมของคู่พิพาทได้



1.1.6 อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในระหว่างการไกล่เกลี่ย อาจมีวัสดุ อุปกรณ์หลายประเภท ที่ผู้ไกล่เกลี่ยควรเตรียมพร้อมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ระหว่างการไกล่เกลี่ย เช่น เทปบันทึกเสียง กระดาน ปากกาเขียนกระดาน สมุดบันทึกสำหรับทุก ๆ ฝ่าย หรือแม้แต่น้ำดื่ม อาหารว่าง เป็นต้น

1.2 การเตรียมข้อมูลที่จำเป็น (เช่นข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง)

1.2.1 ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การพิจารณาเตรียมข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องขึ้นอยู่กับปัญหาที่คู่พิพาทมาขอให้ช่วยไกล่เกลี่ย เช่นหากมาในเรื่องของกรณีพิพาทระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเตรียมข้อมูลของกฎหมายทางด้านแรงงาน หรือหากเป็นการไกล่เกลี่ยในเรื่องข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นของครอบครัว กฎหมายทางด้านครอบครัวจึงเป็นสิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยควรเตรียมพร้อมไว้ เป็นต้น

1.2.2 สถานที่ หรือบุคคล สำหรับการส่งมอบต่อ (refer) ในกรณีที่คู่พิพาทมีจำเป็น หรือต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ แพทย์ ทนายความ หรือจิตแพทย์ เป็นต้น ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยควรมีข้อมูลของบุคคล หรือสถานที่ ที่มีความน่าเชื่อถือไว้รองรับในกรณีดังกล่าว

1.2.3 ข้อมูลเฉพาะจากคู่พิพาท ในบางกรณี ผู้ไกล่เกลี่ยมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาข้อมูลเฉพาะของคู่พิพาทก่อนทำการไกล่เกลี่ย เช่น ลักษณะความสัมพันธ์ของคู่พิพาท ลักษณะปัญหา โรคประจำตัว ประสบการณ์ ภูมิหลังที่เกี่ยวข้อง และสถานภาพต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ย สามารถวางแผนล่วงหน้าในการไกล่เกลี่ยได้ (วางแผนการจัดตำแหน่งการนั่ง การเลือกใช้อุปกรณ์ แต่ไม่ใช่การวางแผนเพื่อแก้ปัญหา)

1.3 การเตรียมพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจของผู้ไกล่เกลี่ย และคู่พิพาท สำหรับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในกระบวนการไกล่เกลี่ย เป็นสิ่งที่ไม่มีใครสามารถคาดเดาได้ ในบางกรณี การไกล่เกลี่ย อาจกินเวลาต่อเนื่องเป็นวัน ๆ การเตรียมพร้อมร่างกายให้สมบูรณ์ของผู้ไกล่เกลี่ย และคู่พิพาท จึงมีผลไม่น้อย ต่อการประสบความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย นอกจากนี้แล้ว ในกระบวนการไกล่เกลี่ย อาจมีการกระทบกระทั้งกันระหว่างคู่พิพาท หรือ การต่อต้านจากคู่พิพาทมายังผู้ไกล่เกลี่ยได้ การเตรียมความพร้อม

ทางด้านจิตใจของทุก ๆ ฝ่าย ว่าอาจต้องเผชิญกับอะไรบ้างระหว่างการไกล่เกลี่ย จึงเป็นสิ่งที่อาจช่วยลดความรุ่นแรงต่าง ๆ เหล่านี้ลงได้

การเริ่มการไกล่เกลี่ย

1. การกล่าวต้อนรับ ความประทับใจครั้งแรกจากบุคลิกภาพ รวมไปถึงคำพูดของผู้ไกล่เกลี่ย เป็นสิ่งที่จะส่งผลต่อยังกระบวนการที่เหลือทั้งหมด เพราะหากสิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยพูด และแสดงออกสามารถทำให้คู่พิพาทเกิดความเชื่อถือได้ การดำเนินการต่าง ๆ ที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องรับผิดชอบก็ดูเหมือนจะสำเร็จไปกว่าครึ่งแล้ว

2. อธิบายกระบวนการและประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย การอธิบายรายละเอียดภาพรวมของกระบวนการ จะช่วยให้คู่พิพาทมีความเข้าใจ และสามารถเตรียมพร้อมตนเอง สำหรับการไกล่เกลี่ยได้ถูกต้อง เนื่องจากการไกล่เกลี่ย ยังนับได้ว่าเป็น เครื่องมือใหม่ที่นำมาใช้ในประเทศไทย และคู่พิพาทส่วนใหญ่จะยังคงยึดติดอยู่กับภาพเก่า ๆ ของการไกล่เกลี่ย แบบผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ตัดสินในผลลัพธ์ ดังนั้น คู่พิพาทแต่ละฝ่ายอาจพยายามเตรียมพร้อมข้อมูลในการเอาชนะฝ่ายตรงข้ามมากกว่า การพยายามร่วมมือกันในการแก้ปัญหา

หากแต่การไกล่เกลี่ย แท้จริงแล้วเป็นกระบวนการที่มีหลักการสำคัญคือ ผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่เข้าไปตัดสินความใด ๆ ทั้งสิ้น หากแต่จะเป็นคนช่วยสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ และอำนวยความสะดวกในเรื่องของการสื่อสารเป็นหลักเท่านั้น ดังนั้น การอธิบายถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย จะช่วยให้คู่พิพาทมีเจตคติที่เปลี่ยนไปจากการพยายามเอาชนะกัน มาเป็นการให้ความร่วมมือกันได้

3. อธิบายข้อตกลงเบื้องต้น และแนวคิดของการไกล่เกลี่ย ข้อตกลงต่าง ๆ ที่สร้างขึ้นในการไกล่เกลี่ย เป็นข้อตกลงพื้นฐานที่จะช่วยให้คู่พิพาทสามารถที่จะร่วมกันแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ข้อตกลงในการเก็บรักษาความลับ เป็นข้อตกลงที่ทำให้คู่พิพาทมีความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกได้อย่างตรงไปตรงมา โดยยังรู้สึกปลอดภัยอยู่

4. สร้างความน่าเชื่อถือของผู้ไกล่เกลี่ย ในด้านของบุคลิกภาพและความรู้ความประทับใจครั้งแรก นับได้ว่าเป็นสิ่งที่สามารถกำหนดความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย

ได้เลยทีเดียว การแสดงออกซึ่งความมั่นใจในตนเอง วิชาชีพ และบุคลิกภาพที่น่าประทับใจ จึงเป็นส่วนสำคัญที่จะก่อความเกิดความศรัทธา ในคู่พิพาทที่มีต่อผู้ไกล่เกลี่ย และกระบวนการได้

สำหรับในด้านของบุคลิกภาพ นับตั้งแต่การแต่งกาย ทรงผม หรือแม้แต่ท่าทีกริยา ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย เพราะในความประทับใจครั้งแรกนั้นสามารถก่อให้เกิดความศรัทธา และเชื่อมั่นว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะสามารถช่วยให้ข้อขัดแย้งสามารถยุติลงได้

ไม่เพียงแต่ลักษณะภายนอกที่ต้องดูน่าเชื่อถือเท่านั้น บุคลิกภาพการแสดงออกที่สื่อถึงความมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีไมตรีจิตกับทุก ๆ ฝ่าย ความเป็นผู้ที่ใส่ใจในรายละเอียดของผู้อื่น ความเป็นผู้ที่มีความรอบครอบ และหนักแน่นนั้นเป็นอีกองค์ประกอบของบุคลิกภาพที่ผู้ไกล่เกลี่ยที่ดีจะพึงมี ทั้งนี้เมื่อนำมารวมกับความรู้ความสามารถในการสื่อสารที่แสดงออกแล้ว ย่อมทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในตัวบุคคลได้ และเมื่อความน่าเชื่อถือเกิดขึ้นแล้ว การแสดงออก หรือคำพูดใด ๆ ของผู้ไกล่เกลี่ยย่อมมีน้ำหนักมากขึ้น และส่งผลทางด้านจิตวิทยา (mindset) ต่อคู่พิพาทให้เกิดความเกรงใจ และลดซึ่งการใช้อารมณ์ต่อกันลงได้

5. สร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ โดยสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับคู่พิพาท การแสดงความยินดี ต้อนรับคู่พิพาท และการเริ่มสร้างสัมพันธภาพที่ดี นับเป็นการเริ่มต้นที่ดีในการสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง โดยการกล่าวต้อนรับนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยควรใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับสถานภาพของคู่พิพาท ไม่แสดงถึงอำนาจที่เหนือกว่าคู่พิพาท แต่ควรกล่าวเป็นไปในลักษณะของ “ยินดี ที่ทุกฝ่ายมาร่วมกันแลกเปลี่ยนทัศนะความคิดเห็นที่มีต่อการแก้ปัญหาร่วมกัน”

ในด้านของการสร้างสัมพันธภาพนั้น ผู้ไกล่เกลี่ย สามารถทำได้โดย การให้ความใส่ใจกับรายละเอียดของคู่พิพาท เช่น การไต่ถามเรื่องความสะดวกในการเดินทาง อุณหภูมิที่เหมาะสมในห้องไกล่เกลี่ย หรือการชมการแต่งกายของคู่พิพาท เป็นต้น สำหรับการแสดงความใส่ใจ สนใจ เมื่อคู่พิพาทพูดนับได้ว่าเป็นอีกสิ่งหนึ่ง ที่สามารถสร้างให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยกับคู่พิพาทได้ เนื่องจาก เมื่อคู่พิพาทตัดสินใจที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย แล้ว กระบวนการหนึ่งที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน

ในคู่พิพาท คือกระบวนการทางจิตวิทยา ที่คู่พิพาททุกฝ่าย ต้องการจะให้ผู้ไกล่เกลี่ย หรือคู่พิพาทฝ่ายตรงข้าม เข้าใจ หรือแม้แต่เห็นใจในตัวเขา ดังนั้น การฟัง จึงเป็นการตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้คู่พิพาทเกิดความรู้สึกมี "คุณค่า" ระหว่างการไกล่เกลี่ย และเมื่อเขา หรือเธอรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการแล้ว เขาก็จะให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ระหว่างกระบวนการ

6. หาจุดร่วมของคู่พิพาท เพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศแห่งความร่วมมือปกติแล้ว เมื่อบุคคลสองคนหรือมากกว่านั้น เกิดข้อขัดแย้งระหว่างกันขึ้น ความรู้สึกของการเป็นฝ่ายตรงกันข้าม หรือ ถึงขั้นเป็นศัตรูกันจะเกิดขึ้นตามมาเสมอ โดยความรู้สึกดังกล่าวเป็นสิ่งที่อาจทำลายสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาทและอาจถึงขั้นพยายามทำลายล้างกันได้ การหาจุดร่วมของคู่พิพาท (คือสิ่งที่คู่พิพาทเป็น หรือมีเหมือนกัน) เช่น "ผมดีใจที่คุณทั้งสองมีความต้องการเห็นบริษัทพัฒนาขึ้นเหมือนกัน และแม้ว่ามันอาจเป็นสิ่งที่นำพวกคุณมาสู่ความขัดแย้งในวันนี้" หรือผมยินดีต้อนรับคุณทั้งสอง ที่มีความเห็นตรงกันในการที่จะพยายามแก้ไขปัญหาในวันนี้" คำพูดเหล่านี้จะทำให้คู่พิพาทมีความรู้สึกว่ามีบางสิ่งบางอย่างที่เหมือนกัน ทำให้การต่อต้าน หรือต่อสู้ระหว่างกันลดลงได้ (ลดทิฐิ) ตามหลักการทางจิตวิทยาที่ว่า "ธรรมชาติของมนุษย์ จะไม่ต่อต้านบุคคลที่มีลักษณะคล้ายกับตัวเขาเอง" และผลที่ตามมาคือการเกิดเป็นความร่วมมือกันได้ระหว่างคู่พิพาท อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาท

การแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น

1. ควบคุม และอำนวยความสะดวก ในการสื่อสาร ปัญหาหนึ่งซึ่งพบได้บ่อยครั้งระหว่างการไกล่เกลี่ยคือ ปัญหาทางด้านการสื่อสาร เรามักพบว่าคู่พิพาทจำนวนไม่น้อยมักไม่ค่อยให้ความสนใจรับฟัง ในสิ่งที่คู่พิพาทของเขากล่าว หรือพูดออกมา แต่จะสนใจแต่เพียงสิ่งที่เขาคิดจะพูดเท่านั้น ซึ่งลักษณะดังกล่าว ย่อมทำให้เกิดปัญหา ซ้อนปัญหาขึ้นมาระหว่างการไกล่เกลี่ยได้ ดังนั้นในขั้นตอนนี้ สิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องปฏิบัติคือการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการสื่อสารกันระหว่างคู่พิพาท เช่น เป็นผู้คอยสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่คู่พิพาทพูดออกมาเป็นระยะ ๆ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในข้อมูล

จากทุก ๆ ฝ่าย หรือคอยห้าม เมื่อคู่กรณีกล่าวคำพูดที่อาจเป็นการดูถูก ทำร้ายจิตใจ หรือข่มขู่ฝ่ายตรงข้าม เป็นต้น และที่สำคัญ ในระหว่างการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ย ควรจะมีการจดบันทึกอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อเป็นการช่วยเตือนความจำ และจัดระบบเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้ฟังมา

2. ให้โอกาสคู่กรณีในการระบายความรู้สึก และ แสดงความคิดเห็น ความรู้สึกและอารมณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่มีเหตุผล การช่วยให้คู่พิพาท มีโอกาสได้ระบายออกซึ่งอารมณ์และความรู้สึก จึงเป็นสิ่งที่สามารถช่วยให้คู่พิพาทมีอารมณ์ที่สงบลงได้ และพร้อมสำหรับการพูดคุย อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้คู่พิพาท มีอิสระในการพูดการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาของพวกเขาได้

เมื่อบุคคลสามารถระบายความรู้สึกออกมา ก็จะหันกลับมาใช้เหตุผลได้มากขึ้น (การแยกบุคคลออกจากปัญหา) เพราะอารมณ์จะเกิดขึ้นกับบุคคล ไม่ใช่กับปัญหา นอกจากนี้แล้วการเปิดให้คู่พิพาทได้มีโอกาสระบายอารมณ์ ยังเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ช่วยให้คู่พิพาทหลุดพ้นจากสิ่งขวางกันทางจิตวิทยา นั้นคือการความ “กลัว” หรือ “ไม่ไว้วางใจต่อกัน” ในการที่จะเปิดเผยเรื่องราว ความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ กับผู้ที่ไม่น่าไว้วางใจมากที่สุด (ฝ่ายตรงข้าม)

3. รักษาเวลาในการพูดของแต่ละฝ่ายให้อยู่ในปริมาณเท่า ๆ กัน การรักษาระยะเวลาในการพูดของคู่พิพาทแต่ละฝ่ายให้มีประมาณที่ใกล้เคียงกัน เป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ย สามารถแสดงออกซึ่งความเป็นกลาง ไม่ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่ง ทำให้คู่พิพาทรู้สึกได้ถึงความยุติธรรม ผลที่ตามมาคือ บรรยากาศที่ดีระหว่างการไกล่-เกลี่ยนั้นเอง นอกเหนือจากนั้นแล้ว ยังเป็นการสร้างวัฒนธรรมย่อย ๆ ในการให้เกียรติกันและกันระหว่างคู่พิพาทในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งพูดอยู่

4. เมื่อคู่พิพาทฝ่ายใดเป็นฝ่ายพูด อีกฝ่ายจะต้องร่วมฟัง ในการสนทนาหากเลือกได้ ท่านอยากจะเป็นผู้พูด หรือผู้ฟังมากกว่ากัน? โดยธรรมชาติของมนุษย์ เมื่ออยู่ท่ามกลางความขัดแย้ง แล้วมีคนกลางเข้ามาช่วยไกล่เกลี่ย คู่พิพาททุกฝ่ายย่อมพยายามที่จะนำเสนอข้อมูล ความรู้สึกนึกคิด ของตนเองที่มีต่อปัญหาให้คนกลางได้รับรู้มากที่สุด โดยอาจไม่มีความสนใจที่จะฟัง ในมุมมองของปัญหาที่มาจากคู่พิพาทเลยก็ได้ และโดยธรรมชาติที่กล่าวมา จึงนับได้ว่า เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้ความขัดแยงที่มี

อยู่แล้วอาจรุนแรงขึ้นไปได้อีก ในทางตรงกันข้าม หากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นคือ คู่พิพาทมีความสนใจ ใส่ใจที่จะสื่อสาร และรับฟังกันและกัน ความขัดแย้งต่าง ๆ อาจยุติลงได้ในทันที อันเป็นความรู้สึกที่เปลี่ยนจากศัตรู มาเป็นมิตรนั้นเอง

ดังนั้น ในระหว่างการไกล่เกลี่ย หน้าที่หนึ่ง ที่มีบาบาทและความสำคัญมากในฐานะของผู้ไกล่เกลี่ย คือ การพยายามทำให้คู่พิพาทรับฟังซึ่งกันและกัน โดยอาจใช้วิธีการสร้างข้อตกลงพื้นฐานร่วมกันก่อน และใช้ทักษะในการฟังเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้คู่พิพาทได้ปฏิบัติตามเป็นการเสริมขึ้นมา

5. สนับสนุนให้ทุกฝ่ายได้พูด แสดงความคิดเห็นออกมาให้มากที่สุด ธรรมชาติของมนุษย์มีความแตกต่างกัน คนบางคนชอบที่จะเล่า ชอบที่จะพูดเรื่องราวของตนเองให้ผู้อื่นฟัง แต่ก็มีคนบางประเภทที่ไม่ชอบ สำหรับในประเภทหลังนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องพยายามกระตุ้น สนับสนุนให้คู่พิพาทได้แสดงความรู้สึก นึกคิดที่มีต่อข้อขัดแย้งออกมา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดบรรยากาศแห่งความร่วมมือ บรรยากาศแห่งความไว้วางใจ เพราะหากคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ยอมที่จะเปิดเผย เรื่องราว หรือ ความรู้สึกนึกคิดของเขาออกมาแล้ว ย่อมทำให้คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งเกิดความหวาดระแวง และไม่ยอมเปิดเผยด้วยเช่นกัน (ดื้อเงียบ) ซึ่งทำให้การไกล่เกลี่ยไม่สามารถบรรลุผลได้อย่างแน่นอน

6. ค้นหาความต้องการที่แท้จริงในปัญหาของแต่ละฝ่าย บ่อยครั้งการเกิดความขัดแย้งหาใช่เกิดจากปัญหาแต่เกิดจากความมีทิฐิต่อกัน ความต้องการที่จะเอาชนะกัน หรือ ความรู้สึกกลัวที่จะเสียหน้าหากเป็นผู้แพ้ หรือผู้ที่ผิด เป็นต้น ดังนั้นหากผู้ไกล่เกลี่ยมองข้ามประเด็นดังกล่าวแล้ว การไกล่เกลี่ยอาจเป็นเพียงการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ เพราะไม่สามารถแก้ไขไปถึงความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาทได้

การใช้คำถามที่เหมาะสม การฟังอย่างสนใจ และการแสดงความเข้าใจต่อสิ่งที่คู่พิพาทกล่าวออกมา เป็นสิ่งที่จะช่วยให้คู่พิพาทได้มีโอกาสสำรวจความต้องการของตนเอง หากแต่สิ่งที่ต้องระวังคือ พยามยามหลีกเหลี่ยง คำถามที่ชี้นำ หรือคำถามที่อาจก่อให้เกิดอารมณ์ทางด้านลบระหว่างคู่พิพาทได้

7. ช่วยให้คู่พิพาท เกิดความเข้าใจต่อกัน ในมุมมองของแต่ละฝ่าย บุคคลจะเลือกฟังในสิ่งที่เป็นประโยชน์กับตนเองเท่านั้น ดังนั้นในระหว่างการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ย

จึงต้องเป็นผู้ที่คอยแสดงเป็นตัวแบบที่ดีของการเป็นผู้ฟังที่ดี อีกทั้งยังต้อง พยายามกระตุ้นให้คู่พิพาทพยามรับฟังถึงมุมมองของแต่ละฝ่ายให้มากที่สุด โดยอาจใช้วิธีการ ให้คู่พิพาทพยายามสรุปประเด็นที่ได้รับฟังจากฝ่ายตรงข้าม ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการยอมรับต่อกันระหว่างคู่พิพาทให้มากขึ้น ผ่านกระบวนการทางด้านจิตวิทยา

8. คอยควบคุม สภาวะอารมณ์ที่รุนแรง ในความขัดแย้ง คู่พิพาทจำนวนมากเมื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ยังมีสภาวะอารมณ์ที่ค้างมากจากภายนอก หรือในระหว่างการไกล่เกลี่ย การกระทบกระทั้งกันทางคำพูด หรือปัจจัยอื่น ๆ อาจส่งผลให้คู่พิพาทเกิดอารมณ์ที่รุนแรงได้

เมื่อผู้ไกล่เกลี่ย เห็นว่าอารมณ์ที่เกิดขึ้น สามารถส่งผลถึงการไกล่เกลี่ยได้ สิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องรีบทำ คือ การพยายาม ใช้ภาษาท่าทาง และคำพูดที่แสดงออกถึงความเข้าใจในตัวผู้ที่เกิดอารมณ์ และพยายามให้มีการระบายออกของอารมณ์ให้เร็วที่สุด แต่หากยังพบว่า สถานการณยังควบคุมได้ยาก การพักการไกล่เกลี่ยประมาณ 15 นาที อาจช่วยให้คู่พิพาทสามารถดึงตัวเองออกจากอารมณ์ กลับมาใช้เหตุผลได้อีกครั้ง

การสร้างกรอบในการเจรจา

1. กำหนดหัวข้อหลัก ที่จะร่วมกันคิดแก้ปัญหา บ่อยครั้งที่เมื่อคู่พิพาทพูดถึงปัญหาในมุมมองของพวกเขา สิ่งที่ตามมาคือ แต่ละปัญหานั้นมีความซ้ำซ้อนกันในเรื่องของผลประโยชน์ ความต้องการ ในหลายประเด็นด้วยกัน การกำหนดหัวข้อในการสนทนา เป็นสิ่งที่ช่วยจำกัดประเด็นไม่ให้กว้าง หรือแคบจนเกินไป อีกทั้งยังทำให้คู่พิพาทสามารถแก้ปัญหาได้ที่ละเรื่อง ซึ่งง่ายกว่าการพยายามแก้ปัญหาทั้งหมดในคราวเดียวกัน อีกทั้ง ในแต่ละประเด็นที่กำหนดขึ้น อาจเป็นประเด็นที่สามารถแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ต่อกัน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ทุกฝ่ายได้ เช่น ประเด็นที่หนึ่ง คู่พิพาทฝ่ายแรก อาจได้ข้อตกลงที่มีความได้เปรียบกว่า แต่พอมาประเด็นที่สอง คู่พิพาทฝ่ายที่สอง อาจได้ข้อตกลงที่มีความได้เปรียบกว่า ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะก่อให้เกิดความ รู้สึกพึงพอใจกับทุกฝ่าย และรู้สึกได้ถึงความยุติธรรมที่มาจากความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาของคู่พิพาทเอง

2. ลำดับความสำคัญว่าจะเจรจาในเรื่องใดก่อน-หลัง การลำดับความสำคัญ หรือประเด็นของเรื่องราวต่าง ๆ จะช่วยให้ทั้งคู่พิพาทและผู้ไกล่เกลี่ย สามารถทำความเข้าใจกับปัญหาในภาพรวมทั้งหมดได้ และสามารถเริ่มการไกล่เกลี่ยจากปัญหาที่พวกเขารู้สึกกังวลที่สุดก่อนได้ และเมื่อเขาสามารถร่วมกันแก้ปัญหาเรื่องที่พวกเขารู้สึกว่าเป็นปัญหาใหญ่ที่สุดก่อนได้ พวกเขาก็จะมีกำลังใจในการแก้ปัญหาอื่น ๆ ต่อไป และรู้สึกได้ถึงความมุ่งมั่นในการร่วมกันแก้ปัญหาอีกด้วย

3. ให้คู่กรณีสร้างจุดมุ่งหมาย (ระบุผลผลลัพธ์ที่ต้องการ) ของการไกล่เกลี่ย หลังจากที่ได้หัวข้อ ประเด็น และเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาที่จะพูดคุยกันแล้ว ลำดับต่อไป คือ การที่ผู้ไกล่เกลี่ยให้ความรู้ในด้านของการสร้างจุดมุ่งหมายในการเจรจาต่อรองระหว่างคู่พิพาทเองได้ เพราะหากไม่มีการตั้งจุดมุ่งหมายในการเจรจาแล้ว แม้ว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง จะมีแต่ได้ประโยชน์ ก็จะไม่มีความรู้สึกพอเพียง มีแต่จะต้องการมากขึ้นเรื่อง ๆ

ตัวอย่างเช่น หากเราจะไปซื้อเสื้อตัวหนึ่ง ราคา 199 บาท แล้วเราไปต่อรองแม่ค้าว่าจะขอซื้อในราคา 100 บาท ปรากฏว่าแม่ค้ายอมขายให้ทันที ผลที่ตามมาในคนส่วนใหญ่คือ “ไม่ซื้อ” สาเหตุเพราะ เขาจะมีความรู้สึกว่าการเจรจาต่อรองนี้ง่ายเกินไป เขาอาจยังสามารถต่อรองได้อีก ทั้งนี้ เป็นเพราะเขาไม่กำหนดจุดมุ่งหมายในการต่อรองนั้นเอง แต่หาก เขาตั้งใจที่จะซื้อแล้ว และมีการกำหนดจุดมุ่งหมาย เช่น หากต่อได้ราคา 150 บาทก็จะซื้อทันที เมื่อแม่ค้ายอมขายให้ในราคา 100 บาท เขาก็จะซื้อทันที ทำให้การเจรจาต่อรองครั้งนั้น ประสบความสำเร็จได้ เป็นต้น

การสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหา

1. ค้นหาความต้องการที่ตรงกันของคู่กรณี ในทุกข้อขัดแย้ง ย่อมจะมีในเรื่องของผลประโยชน์ที่ถับซ้อนกันและมีผลประโยชน์ ที่สามารถประนีประนอมกันได้ สำหรับผลประโยชน์ หรือ ความต้องการที่ตรงกันของคู่พิพาท เช่น ความต้องการที่ต่างฝ่ายต่างต้องการได้กำไรสูงสุดนั้น อาจทำให้ข้อขัดแย้งนั้นทวีความรุนแรงได้มากขึ้น ในทางตรงกันข้าม ท่านกลางความขัดแย้ง มีความเป็นไปได้สูงที่คู่พิพาทอาจมีความคิดเห็นหรือความต้องการบางสิ่งในการแก้ไขปัญหาเหมือน ๆ กัน ซึ่งหากผู้ไกล่เกลี่ยสามารถ

ที่จะช่วยคู่พิพาทในการค้นหาความต้องการที่ตรงกันของคู่กรณีได้ในขั้นเริ่มต้นของการสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหา ก็จะสามารถแก้ปัญหาข้อขัดแย้งได้ทันที

- สิ่งที่ตามมาคือ กระบวนการทางจิตวิทยาที่คู่พิพาทจะมีความรู้สึกได้ว่า หากเกิดความร่วมมือกันระหว่างพวกเขาแล้ว การแก้ปัญหา ไม่ใช่สิ่งที่ยากเกินไป และสิ่งนี้จะทำให้คู่พิพาทเกิดกำลังใจที่จะร่วมมือกันในการหาทางออกให้กับปัญหาต่อไป

2. ช่วยให้คู่พิพาทสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหาออกมาให้มากที่สุด เมื่อคู่พิพาททุกฝ่ายสามารถที่จะเข้าใจปัญหาได้อย่างถ่องแท้แล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องพยายามสนับสนุนให้คู่พิพาททุกฝ่าย ได้พยายามเสนอ แนวทาง หรือทางเลือกในการแก้ปัญหา (ที่ละหัวข้อ) ออกมาให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้ เพื่อคู่พิพาทเองจะได้มีข้อมูลจำนวนมากที่จะใช้ประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหาข้อขัดแย้งนั้น ๆ โดยวิธีการที่เป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลาย คือ การ “ระดมสมอง” (brain storming) ซึ่งเป็นวิธีที่ให้ผู้มีส่วนร่วม ช่วยกันคิดหาทางออกของปัญหาออกมาให้ได้มากที่สุด โดยไม่มีข้อจำกัดใด ๆ ไม่มีการประเมินและไม่มีการตัดสินในข้อคิดเห็นนั้น ๆ

3. ช่วยคู่พิพาทในการวิเคราะห์ทางเลือก หลังจากที่สร้างทางเลือกในการแก้ปัญหาที่มากพอแล้ว (ไม่มีสูตรสำเร็จ ว่าจะมีจำนวนทางเลือกเท่าไร) ผู้ไกล่เกลี่ยจะร่วมกับคู่พิพาทในการวิเคราะห์ทางเลือกแต่ละข้อที่สร้างขึ้น ว่ามีผลดี ผลเสีย ในระยะยาวและระยะสั้นอย่างไร สามารถนำไปปฏิบัติได้หรือไม่ จะส่งผลทำให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมาหรือไม่ และทางเลือกนั้น สอดคล้อง หรือขัดแย้งกับจริยธรรม มโนธรรม หรือ ข้อกฎหมายใด หรือไม่

4. ตรวจสอบสิ่งที่คู่กรณีแต่ละฝ่ายพอใจ และไม่พอใจ เมื่อคู่พิพาทได้ทางเลือกสำหรับการแก้ปัญหาแล้ว ลำดับต่อมาคือ การตรวจสอบความพึงพอใจกับทางเลือกที่สร้างขึ้นจากคู่พิพาททุกฝ่าย ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความรับผิดชอบร่วมกันในการที่ทุกฝ่าย จะดำเนินการตามทางเลือกที่ได้ร่วมกันสร้างไว้ หากทางเลือกนั้นได้รับการคัดเลือกให้เป็นวิธีการในการแก้ปัญหา เพราะหากคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีความรู้สึกไม่พึงพอใจ (อย่างมาก) กับทางเลือกที่สร้างขึ้น ย่อมจะส่งผลต่อการปฏิบัติในระยะยาวต่อไป

การสร้างข้อตกลงและการทำสัญญา

1. เลือกทางออกที่ดีที่สุด หรือ นำเอาทางเลือกหลายวิธีมารวมกัน เพื่อการแก้ปัญหาที่ทุกฝ่ายพอใจ อย่างไรก็ตาม ทางเลือกที่สร้างขึ้น ไม่ได้หมายความว่าจะต้องเลือกออกมาเพียงทางเดียว โดยคู่พิพาทอาจนำเอา ทางเลือกหลาย ๆ ทางที่สร้างขึ้นมาผสมผสานกัน เป็นทางเลือกใหม่ที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหานั้น ๆ โดยหลักการสำคัญที่สำคัญที่สุดในขั้นตอนนี้ คือทางออกที่สร้างขึ้นอาจไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของคู่พิพาททุกฝ่ายได้ แต่อย่างน้อยก็ทำให้พวกเขามีความพึงพอใจ และสามารถที่ปฏิบัติตามทางออกของปัญหาที่ได้เลือกไว้แล้วได้

2. ระบุขั้นตอน การดำเนินการตามข้อตกลงที่ได้มา ในขั้นตอนนี้ คือ การระบุขั้นตอนการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมของทางเลือกที่เกิดจากข้อตกลงร่วมกันของทุกฝ่าย โดยในแต่ละขั้นตอน ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องพยายามสนับสนุนให้คู่พิพาท สามารถระบุออกมาได้ว่า ในแต่ขั้นขันตอนที่จะดำเนินการนั้นมี “ใคร” (who) ที่เกี่ยวข้อง ใครรับผิดชอบและทำอะไรบ้าง (what) จะทำเมื่อไร และจะสำเร็จเมื่อไร (when) ทำที่ไหน ส่วนใดบ้าง (where) จะทำได้อย่างไร (how) และในแต่ละขั้นตอนนั้นทำไปเพื่ออะไร (why)

3. สร้างกระบวนการตรวจสอบผล จากข้อตกลงที่ได้มา เมื่อได้วิธีการดำเนินการที่มีความชัดเจนในการแก้ปัญหาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในขั้นตอนนี้ คือ การสร้างระบบตรวจสอบผล ที่จะใช้ในการประเมนผล เมือนำเอาข้อตกลงนั้นไปใช้จริง โดยในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนทางเลือกที่คู่พิพาทจะทำหรือไม่ทำ ต้องร่วมกันพิจารณาเอง เพราะในบางกรณี การสร้างหรือเสนอกระบวนการตรวจสอบ เป็นเสมือนหนึ่งในความไม่ไว้วางใจต่อกันระหว่างคู่พิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องอธิบายให้คู่พิพาททราบถึงประโยชน์ของขั้นตอนนี้ว่า เป็นขั้นตอนที่สร้างความรับผิดชอบให้กับคู่พิพาทเอง ในการปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้วางไว้อย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา

4. ร่างสัญญา เมื่อได้ข้อตกลง และกระบวนการดำเนินการครบถ้วนแล้ว การร่างข้อตกลง หรือสัญญา เป็นกระบวนการที่ช่วยในการเตือนความจำเท่านั้น ไม่ใช้กระบวนการที่ก่อให้เกิดข้อผูกมัดใด ๆ (ยกเว้นในบางประเทศที่การไกล่เกลี่ย มีข้อกฎหมายบังคับ) และร่างสัญญานี้ จะไม่มีผลต่อข้อพิพาทอื่นใดที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต อีกทั้งยังไม่สามารถนำไปใช้ในกระบวนการของศาลยุติธรรมได้

5. ตรวจสอบความเข้าใจของคู่พิพาท เมื่อร่างสัญญาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยจะอ่านร่างสัญญาให้คู่พิพาททุกฝ่ายฟัง พร้อมทั้งตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกัน และระหว่างขั้นตอนนี้ หากสัญญาที่ร่างมีข้อความที่สื่อสาร หรือ ให้ข้อมูลผิดไป คู่พิพาท และผู้ไกล่เกลี่ย สามารถร่วมกัน เปลี่ยนแปลงได้ทันที

การปิดการไกล่เกลี่ย

1. เน้นว่าการแก้ไขปัญหาเกิดจากความร่วมมือของคู่พิพาทที่มีต่อกัน การปิดการไกล่เกลี่ยนับได้ว่าเป็นขั้นตอนสำคัญที่สุด ที่จะมีผลต่อคู่พิพาทในการนำเอาข้อตกลงที่ได้มาไปใช้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องกล่าวสรุปว่า การจบลงด้วยข้อยุติที่เป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่าย จะเกิดขึ้นไม่ได้ หากปราศจาก ความร่วมมือของผู้เกี่ยวข้องทุก ๆ ฝ่าย ทั้งนี้ประโยคดังกล่าว ยังเป็นการยืนยันความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างคู่พิพาทอีกด้วย (ว่าครั้งหนึ่งพวกเขาเคยร่วมมือกัน และประสบความสำเร็จ)

2. ตรวจสอบความต้องการเพิ่มเติม หรือส่วนที่อาจจะขาดหายไป ขั้นตอนสุดท้ายของการไกล่เกลี่ย คือ การตรวจสอบโดยตัวผู้ไกล่เกลี่ยว่า ยังมีประเด็นใด หรือมีความต้องการใดที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองอีกหรือไม่ หรือมีประเด็นใด ที่อาจใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยในการหาทางออกให้กับปัญหาได้อีกบ้าง เพราะในบางกรณี ระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ของการไกล่เกลี่ย คู่พิพาทอาจลืมหยิบเอาประเด็นที่เกี่ยวข้องมาพูดคุยกัน เนื่องจากระหว่างกระบวนการ จะมีข้อมูลจำนวนมากที่เกิดขึ้นจากทุก ๆ ฝ่าย

ทักษะทางด้านจิตวิทยาที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยพร้อมการฝึกปฏิบัติในแต่ละทักษะ

1. ทักษะการวางตัวให้เป็นกลาง (neutral mediator skills/impartiality) ความเป็นกลาง นับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในกระบวนการไกล่เกลี่ย เนื่องจากหากคู่พิพาทรู้สึกเพียงว่าผู้ไกล่เกลี่ยเข้าข้างฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่ง หรือมีความไม่เป็นกลางเกิดขึ้น การไกล่เกลี่ยในครั้งนั้นย่อมจะพบกับความล้มเหลวในที่สุด

ทักษะการวางตัวให้เป็นกลาง คือ ทักษะที่ใช้เพื่อแสดงให้คู่พิพาทเห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และจะยึดซึ่งหลักการนี้ไปตลอดเวลาจนถึงเสร็จสิ้นกระบวนการ รวมถึงการใช้ทักษะต่าง ๆ ของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีต่อ

ผู้ที่อยู่ท่ามกลางความขัดแย้งได้อย่างเป็นกลางที่สุด โดยผู้ไกล่เกลี่ยสามารถพูดถึงจรรยาบรรณทางด้านของความเป็นกลางให้คู่พิพาทฟังได้ และเปิดโอกาสให้คู่พิพาทได้แสดงความคิดเห็นเสมอเมื่อรู้สึกว่าผู้ไกล่เกลี่ยอาจขาดความเป็นกลาง หรือมีอคติเกิดขึ้นระหว่างทำการไกล่เกลี่ยได้ เพราะสิ่งนี้จะทำให้คู่พิพาทเกิดความรู้สึกไว้วางใจ ว่าได้รับความยุติธรรม และนำมาซึ่งบรรยากาศของความร่วมมือกัน การเปิดเผย และมีความตรงไปตรงมาต่อกันและกันได้

2. ทักษะการฟังอย่างกระตือรือร้น และการแสดงความใส่ใจ (active listening and attention skills) เป็นทักษะในการช่วยให้ผู้ที่อยู่ทามกลางความขัดแย้ง ได้มีความรู้สึกปลอดภัย และพร้อมที่จะเปิดใจในการที่จะกล่าวถึงมุมมองต่าง ๆ ที่มีต่อปัญหา โดยเป็นทักษะทางจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ที่ผู้ไกล่เกลี่ยนำมาใช้ในการแสดงความสนใจต่อคำพูด และท่าทางของคู่พิพาททุกฝ่าย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการแสดงความสนใจให้ปรากฏ เป็นการแสดงออกว่าผู้ไกล่เกลี่ยเห็นถึงคุณค่า ความสำคัญ และให้เกียรติคู่พิพาทอยู่เสมอ และเป็นการแสดงตัวแบบของพฤติกรรมที่พึงปรารถนาให้กับคู่พิพาท โดยมีทักษะย่อย คือ

ทักษะการแสดงความใส่ใจ (attending skills) เป็นทักษะที่ผู้ไกล่เกลี่ยแสดงความสนใจต่อคำพูดและภาษาท่าทางของคู่พิพาททุกฝ่าย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ

1) เพื่อเป็นการแสดงความสนใจให้ปรากฏ เช่น “ผมกำลังตั้งใจฟังคุณพูดอยู่” ซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้คู่พิพาทอยากที่จะพูดต่อไป

2) เป็นการแสดงออกว่าผู้ไกล่เกลี่ยเห็นถึงคุณค่า ความสำคัญ และให้เกียรติคู่พิพาทอยู่เสมอ เช่น “สิ่งที่คุณพูดเป็นสิ่งสำคัญมาก ผมกำลังตั้งใจฟังอยู่”

3) เป็นการแสดงตัวแบบของพฤติกรรมที่พึงปรารถนาให้กับคู่พิพาท

หลักการของทักษะการแสดงความใส่ใจมี ดังนี้

1) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องให้ความสนใจในสิ่งที่คู่พิพาทพูด ไม่ใช่สิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยคิดจะพูด เพื่อให้สามารถเก็บรายละเอียดของข้อมูลได้อย่างครบถ้วนที่สุด

2) การสื่อสารโดยคำพูด และภาษากายให้คู่พิพาทสามารถเข้าใจได้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยสนใจคู่พิพาทในทุก ๆ ด้าน โดยการ

- ประสานสายตาในระยะห่าง และระยะเวลาที่เหมาะสม

- การโน้มตัวไปยังคู่พิพาทในระยะที่เหมาะสม เพื่อแสดงว่าผู้ ไกล่เกลี่ย พร้อมที่จะรับฟัง

- การอยู่ในท่าทีที่เปิดเผย

- การตอบรับด้วยภาษาพูด และภาษาท่าทางเป็นระยะ ๆ

- การมาพบคู่พิพาทตรงตามเวลานัดหมาย

- ตั้งใจฟัง ไม่สอดแทรก ตั้งคำถามชี้นำ หรือเปลี่ยนประเด็น

ทักษะการทวนประโยค (paraphrasing skills) มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) เป็นการแสดงให้คู่พิพาทรู้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยเข้าใจในสิ่งที่คู่พิพาทพูดให้ฟัง

2) เป็นการสรุปเนื้อหาในแต่ละประเด็นของคู่พิพาท

3) เป็นการตรวจสอบความเข้าใจของผู้ไกล่เกลี่ย

4) ช่วยให้คู่พิพาทได้สำรวจประเด็นนั้นต่อไป ก่อนข้ามไปประเด็นอื่น ๆ

หลักของการทวนประโยค มีดังนี้

1) ฟังอย่างตั้งใจเพื่อให้เข้าใจเรื่องราว

2) ทบทวนสิ่งที่คู่พิพาทพูดโดยใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน กะทัดรัดขึ้น

3) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องไม่เติมความคิดเห็น ความรู้สึกส่วนตัวลงไป

4) สังเกตท่าทีของคู่พิพาท เพื่อตรวจสอบว่าการทวนประโยคนั้นถูกต้องหรือไม่

ทักษะในการช่วยให้เกิดความกระจ่าง (clarifying skill) บ่อยครั้งที่คู่พิพาท ให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน หรือให้ข้อมูลด้วยเรื่องราวที่สับสน วกวน ในสถานการณ์ เช่นนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องขอให้คู่พิพาทอธิบายเพิ่มเติม หรือยกตัวอย่างประกอบขึ้น โดยใช้ประโยค เช่น “ผมไม่แน่ใจว่าเข้าใจถูกต้องไหม คุณพยายามอธิบายว่า . . . ใช่ไหมครับ” “ช่วยอธิบายเพิ่มเติม หรือยกตัวอย่าง เผื่อว่าผมจะเข้าใจในสิ่งที่คุณเล่าให้ฟังได้ดีขึ้น”

ทักษะการตรวจสอบความเข้าใจ (perception checking skill) หลังจาก ดำเนินการสนทนาไปพอสมควร ผู้ไกลเกลี่ยควรจะตรวจสอบความเข้าใจของตนเอง ที่มีต่อเรื่องราวและความรู้สึกของคู่พิพาท ว่าเข้าใจถูกต้องมากน้อยเพียงใด โดยอาจใช้ประโยค เช่น “ผมเข้าใจว่าเรื่องราวนี้ ทำให้คุณเกิดความรู้สึก . . . ใช่ไหมครับ” “ผมอยาก ตรวจสอบความเข้าใจของผม คุณพูดว่าคุณรักหุ้นส่วนของคุณคนนี้มาก แต่ก่อนหน้านี้

คุณเพิ่งจะ พูดว่า คุณทนกับพฤติกรรมที่เขาคอยมาเอาเปรียบคุณไม่ได้ คุณมีความรู้สึกขัดแย้งใช่ไหมครับ"

• 3. ทักษะในการนำ (leading skills) เพื่อสนับสนุนให้คู่พิพาทตอบสนองได้อย่างเปิดเผย ช่วยให้คู่พิพาทได้สำรวจตนเองให้ลึกซึ้งขึ้น และมีเสรีในการแสดงความคิดเห็น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สนับสนุนให้คู่พิพาทตอบสนองได้อย่างเปิดเผย (2) สนับสนุนให้คู่พิพาทได้สำรวจตนเองให้ลึกซึ้งขึ้น และ (3) เปิดโอกาสให้คู่พิพาทได้สำรวจตนเองในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเสรี โดยทักษะในการนำสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

3.1 การนำแบบทั่วไป (indirect leading skill) ใช้เพื่อการเปิดการสนทนาและเพื่อให้คู่พิพาทได้สำรวจเจตคติ ความรู้สึก ค่านิยม และพฤติกรรมของตนเอง เช่น "คุณอย่างจะพูดอะไรบ้างไหมครับ" "มีอะไรบ้างที่คุณอยากจะพูดถึง" "เราจะเริ่มต้นคุยกันที่เรื่องไหนดีครับ"

3.2 การนำเข้าสู่ประเด็น (focus leading skill) เมื่อคู่พิพาทแสดงออกให้เห็นถึงลักษณะของความสับสน หรือสื่อสารออกมาไม่ชัดเจน ผู้ไกล่เกลี่ยจะนำเข้าสู่ประเด็นทั้งนี้เพื่อเป็นการลดความสับสนคลุมเครือนั้น โดยใช้ประโยค เช่น "เน้นความสนใจอยู่ที่เรื่องราวของ ความรู้สึกที่มีต่อคุณเพื่อนร่วมงานของคุณต่อซิครับ" "เมื่อสักครู่คุณได้พูดถึงเรื่องราวหลายประเด็น ลองเลือกประเด็นที่สำคัญที่สุดออกมาคุยกันซิครับ"

3.3 การตั้งคำถาม (questioning skill) การตั้งคำถามที่ดีจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้คู่พิพาทเกิดความกระจ่าง และกระตุ้นให้จดจ่อในประเด็นนั้น ๆ โดยคำถามที่ดีในการไกล่เกลี่ยนั้น ควรเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อที่จะทำให้คู่พิพาทสามารถเปิดเผย เรื่องราว ความรู้สึกต่าง ๆ ของเขาได้อย่างอิสระ โดยอาจใช้ประโยค เช่น "คุณมีความคิดเห็นต่อปัญหาดังกล่าวนี้อย่างไร?" "อะไรน่าจะช่วยให้คุณรู้สึกดีขึ้นในสถานการณ์นี้ได้บ้าง?"

4. ทักษะในการสะท้อนเนื้อหาและความรู้สึก (reflecting skills) เป็นทักษะที่ช่วยให้คู่พิพาทสามารถที่จะเข้าใจความรู้สึกของตนเองดียิ่งขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

4.1 ทักษะในการสะท้อนเนื้อหา (reflecting content) เป็นทักษะที่จะใช้ต่อเมื่อคู่พิพาทไม่สามารถรวบรวม เรียบเรียงเนื้อหา เรื่องราวของเขาได้ ผู้ไกล่เกลี่ยจึงสะท้อนเนื้อหาเพื่อช่วยให้เกิดความกระจ่าง และเป็นลำดับมากขึ้น ตัวอย่างเช่น

คู่พิพาท: ใกล้จะต้องส่งมอบของแล้ว ผมทำงานไม่รู้เรื่องเลย เวลาทำงานใจจะคิดเรื่องว่าคงทำไม่ทัน ๆ อยู่ตลอดเวลา บ้างก็คิดเรื่องที่ฟุ้งซ่าน ผมไม่รู้จะทำอย่างไรดี

ผู้ไกล่เกลี่ย: คุณไม่มีสมาธิในการทำงาน

4.2 ทักษะในการสะท้อนความรู้สึก (reflecting feeling) เป็นทักษะที่ช่วยคู่พิพาท ในการนำความรู้สึกที่คลุมเครือออกมาทำให้เกิดความกระจ่างขึ้น ตัวอย่างเช่น

คู่พิพาท: คนในแผนกผมทะเลาะกันอยู่เรื่อย ผมไม่แน่ใจว่าพรุ่งนี้เมื่อผมมาทำงาน จะเกิดอะไรขึ้นอีกบ้าง

ผู้ไกล่เกลี่ย: คุณรู้สึกกังวลกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน

5. ทักษะการให้กำลังใจ (reassuring skill) เป็นทักษะที่ช่วยในการสร้างความเชื่อมั่น และช่วยสนับสนุนให้คู่พิพาทดำเนินพฤติกรรมตามที่ได้ตั้งเอาไว้ในการ-แก้ปัญหา ตัวอย่างเช่น

เพื่อการสนับสนุนคำพูดของคู่พิพาท: "นั้นเป็นความคิดที่ดีทีเดียว"

เพื่อการคาดคะเนว่าต่อไปปัญหาจะคลี่คลาย: "ขณะนี้คุณมีความเครียดจากปัญหา แต่ในที่สุดคุณก็จะปรับตัวได้"

เพื่อเป็นการเน้นว่ายังมีโอกาส: "ยังมีวิธีอื่น ๆ อีกมากมายที่จะช่วยให้คุณแก้ปัญหานี้ได้"

6. ทักษะในการสรุปประเด็น (summarizing skill) การแสดงออกซึ่งความใส่ใจอีกประเภทหนึ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถใช้ในการแสดงออกเพื่อให้คู่พิพาทได้เห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยตั้งใจรับฟัง และจำในเนื้อหาและความรู้สึกของผู้ที่อยู่ท่ามกลางความขัดแย้งได้เป็นอย่างดีอีกทั้งยังใช้เพื่อช่วยให้คู่พิพาทได้สำรวจความคิด และความรู้สึกของตนเองต่อไป และตระหนักถึงความก้าวหน้าในการเรียนรู้ และการวางโครงการที่ตกลงร่วมกันแล้ว และยังใช้ในการจบการไกล่เกลี่ยในแต่ละครั้ง (session) ได้อย่างเป็นธรรมชาติในกรณีที่จะต้องมีการไกล่เกลี่ยอีกในครั้งต่อไป และเป็นการรวบรวมเนื้อหาไม่ให้กระจัดกระจายเพื่อจะได้เป็นประเด็นสำหรับการพูดคุยในครั้งต่อไป โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะสรุปประเด็นในโอกาสต่อไปนี้

6.1 เมื่อเริ่มการไกล่เกลี่ยใน Session ที่ต่อเนื่องจากครั้งที่ผ่านมา

6.2 เมื่อสิ่งที่คู่พิพาทพูดนั้น ซับซ้อน สับสน

6.3 เมื่อมีการเปลี่ยนประเด็นไป เพื่อสรุปประเด็นเก่าให้ชัดเจนก่อน

6.4 ใกล้ช่วงที่จะยุติการไกล่เกลี่ยในแต่ละ Session

สำหรับวิธีการสรุปประเด็น จะมีลักษณะคล้ายกับทักษะการทวนประโยค หากแต่ผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ใช้การทบทวนคราวละประโยค แต่จะเป็นการทวนในภาพรวมของประเด็นที่เกิดการพูดคุยกันในระหว่างการไกล่เกลี่ยเท่านั้น

7. ทักษะในการพูดแบบเผชิญความจริง (confronting skill) เป็นการแสดงออกของผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกับคู่พิพาท หรือต้องการชี้ให้คู่พิพาทได้ตระหนัก หรือยอมรับในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง โดยการใช้ทักษะนี้จะต้องคำนึงถึง เกณฑ์ต่อไปนี้

7.1 ผู้ไกล่เกลี่ยจะสามารถใช้การพูดแบบเผชิญความจริงได้ต่อเมื่อคู่พิพาทมีความสัมพันธ์ที่ดีพอกับผู้ไกล่เกลี่ยแล้วเท่านั้น

7.2 ไม่ควรใช้ทักษะนี้ หากคู่พิพาทยังใช้กลวิธีป้องกันทางจิตอยู่ในระดับสูง (defense mechanism) หรือ ยังมีการหลอกตนเอง ไม่ยอมรับความเป็นจริงอยู่สูง

7.3 ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีข้อมูลที่แน่นอนในประเด็นนั้นๆ ก่อน การพูดแบบเผชิญความจริง

7.4 ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องรู้จักเลือกใช้คำพูดที่นุ่มนวลและเหมาะสม ตัวอย่างเช่น

คู่พิพาท: ผมคิดว่าผมเป็นคนดีพอใช้

ผู้ไกล่เกลี่ย: คุณพูดว่า คุณเป็นคนดีพอใช้ หากแต่ยังอาจมีบางสิ่งที่คุณควรจะสำรวจตนเองต่อไป เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

8. ทักษะการปรับเปลี่ยนบทบาท (changing disputant role)

วลีที่ว่า “เอาใจเขา มาใส่ใจเรา” นับได้ว่าเป็นวลีที่ชี้ให้เห็นว่า หากเราอยากทราบว่าเพราะเหตุใดผู้อื่น (โดยเฉพาะคู่พิพาทของเรา) จึงมีความคิด ความรู้สึก และกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ ออกมา เราจะต้องลองไปเป็นเขาในสถานการณ์นั้น ๆ หรือหากทำไม่ได้ เราก็ควรที่จะทดลองกระทำ คิด และรู้สึกให้เหมือนเขา เพื่อเราจะเกิดความเข้าใจในสิ่งนั้น ๆ เพราะในกระบวนการไกล่เกลี่ย สิ่งหนึ่งที่นับได้ว่าเป็นหัวใจหลักของ

กระบวนการคือ การที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องพยายามให้คู่กรณีเกิดความเข้าใจต่อกันและกัน ในด้านของมุมมองที่มีต่อปัญหา เพราะปรัชญาหนึ่งที่แฝงอยู่ในกระบวนการ ไกล่เกลี่ย นั้นเชื่อว่า สิ่งที่ทำให้คู่พิพาทเกิดความขัดแย้งกัน นอกจากผลประโยชน์แล้ว ก็คือ มุมมองจากประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้หากผู้ไกล่เกลี่ยสามารถทำให้คู่พิพาท เกิดความเข้าใจในมุมมองของฝ่ายตรงข้ามได้ ผลลัพธ์ที่จะตามมาย่อมเป็น ความเข้าใจที่ดี ต่อกัน และบรรยากาศ ที่คู่พิพาทพยายามที่จะเอาชนะกัน เป็น ปรปักษ์ ต่อกัน ก็จะ เปลี่ยนไปเป็นบรรยากาศแห่งสัมพันธภาพที่ดี ให้ความร่วมมือต่อกัน

หลักการของทักษะการปรับเปลี่ยนบทบาท มีดังนี้

1) ผู้ไกล่เกลี่ยพยายามกระตุ้นให้คู่พิพาทรับฟังถึงมุมมองที่มีต่อปัญหาของ กัน และกัน

2) ให้คู่พิพาทได้มีโอกาสทวนประโยคต่อกันและกัน แทนผู้ไกล่เกลี่ย

3) ทุกครั้งที่คู่พิพาททวนประโยคให้กัน ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องให้กำลังใจสนับสนุน

9. ทักษะในการแก้ปัญหา (problem solving skill) เป็นกระบวนการที่ช่วยให้เกิด ความเข้าใจในปัญหาข้อขัดแย้ง และนำมาซึ่งการร่วมมือกันระหว่างผู้ที่อยู่ท่ามกลาง ความขัดแย้ง ในการหาทางออกที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ (win-win solution) รวมทั้งการนำเอา ข้อตกลงที่ได้ มากำหนดรูปแบบพฤติกรรมให้ออกมาเป็นรูปธรรมปฏิบัติได้ในอนาคต

การฝึกปฏิบัติในแต่ละกระบวนการและทักษะผ่านกรณีศึกษาที่ผู้ฝึกอบรมจัดเตรียมให้

1. มีการฝึกปฏิบัติทักษะในการไกล่เกลี่ยจากกรณีสมมติ ที่ทางผู้วิจัยเตรียมให้ โดยให้ฝึกปฏิบัติทีละทักษะจนครบ

2. มีการฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ยจากกรณีสมมติ ในภาพรวมทั้งหมด (เสมือนการ ไกล่เกลี่ยจริง)

3. ในแต่ละขั้นตอนของการฝึกปฏิบัติจะมีการประเมิน อภิปราย และให้ ข้อเสนอแนะจากวิทยากร (ผู้วิจัย) และผู้เข้ารับการอบรม

การทำแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ

1. ผู้วิจัยต้องทำแบบสอบตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ โดยจะมีการทำ 2 ครั้ง คือ ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม และหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม

2. นำผลที่ได้จากตัวชี้วัดฯ มาใช้ประเมินผลการฝึกอบรมโดยการเปรียบเทียบคะแนนก่อน และหลังของกลุ่มตัวอย่างจากที่ได้รับการฝึกอบรม

การทดลองทำกรณีศึกษาโดยการแสดงบทบาทสมมติ ผ่านกรณีข้อขัดแย้งจริงที่เกิดขึ้นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1. จัดการแบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย

2. ให้สมาชิกในแต่ละกลุ่มรวมกันอภิปราย และเสนอแนะกรณีตัวอย่างข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นจริงในการทำงาน

3. ฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ย โดยให้สมาชิกในกลุ่ม ทำการจำลองสถานการณ์ (role playing) เพื่อทำการไกล่เกลี่ย

ประเมินผลการฝึกอบรม

โดยพิจารณาผลของการฝึกอบรมจาก

1. แบบสอบตัวชี้วัดคุณลักษณะผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ ประเมินโดย
   1.1 ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย
   1.2 ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคู่ขัดแย้ง
2. แบบทดสอบความพึงพอใจ ประเมินโดย
   2.1 ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย
   2.2 ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคู่ขัดแย้ง
3. แบบสอบถามเจตคติ ประเมินโดยผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง
4. รวบรวมคะแนนที่ได้จากเครื่องมือประเมินผลทุกเครื่องมือเข้าด้วยกัน

เพื่อพิจารณาความมีประสิทธิภาพของ “ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิ-ภาพ” และความมีประสิทธิภาพของ “หลักสูตรการฝึกอบรมจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย”

หมายเหตุ

1. กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มจะมีการทำการไกล่เกลี่ยจากกรณีศึกษา (case study) หลังการฝึกอบรม

2. กลุ่มตัวอย่าง ทุกกลุ่มก่อนเข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับการทำแบบสอบถาม 3 ฉบับ ซึ่งเป็นฉบับก่อน การทดลอง คือแบบสอบถามประวัติทั่วไป แบบสอบถามตัวชี้วัดผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ และแบบสอบถามเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง

3. หลังจากสิ้นสุด กลุ่มตัวอย่าง ทุกกลุ่มก่อนเข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับการทำแบบสอบถาม 3 ฉบับ ซึ่งเป็นฉบับหลังการทดลอง คือแบบสอบถามตัวชี้วัดผู้กล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ แบบสอบถามเจตคติที่มีต่อความขัดแย้ง และแบบสอบถามความพึงพอใจในการไกล่เกลี่ย

กำหนดการฝึกอบรม (เฉพาะการฝึกอบรม โดยประมาณ)

เวลา	วัน	
	วันที่ 1	วันที่ 2
09.00 น.	เตรียมความพร้อม - ละลายพฤติกรรม - ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการอบรม - กำหนดข้อตกลงสำหรับการทำงานวิจัย	ทักษะที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย (ต่อ) - การสื่อสารในการไกล่เกลี่ย - การใช้ภาษาท่าทางในการไกล่เกลี่ย - Workshop
09.30 น.	แนวคิดการจัดการกับความขัดแย้ง - การนำเสนอกรณีตัวอย่าง - อภิปรายแบบมีส่วนร่วม - การวิเคราะห์และทำความเข้าใจตนเอง	
10.00 น.	ขั้นตอน และกระบวนการไกล่เกลี่ย	สาธิตการไกล่เกลี่ยโดยวิทยากร
10.30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง	
10.45 น. 11.00 น. 11.30 น. 11.45 น.	ทักษะที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย - ทักษะการวางตัวให้เป็นกลาง - Workshop ทักษะการวางตัวให้เป็นกลาง - ทักษะการเจรจาต่อรองระหว่างคู่พิพาท	ทำการไกล่เกลี่ยกรณีสมมติที่วิทยากรจัดเตรียมให้
12.00 น.	พักรับประทานกลางวัน	
13.00 น.	ทักษะที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย (ต่อ) - ทักษะในการฟัง (active listening) - Workshop ทักษะในการฟัง	ทำการไกล่เกลี่ยกรณีปัญหาข้อขัดแย้งจริง ผ่านการแสดงบทบาทสมมติ
14.00 น.	ทักษะที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย (ต่อ) - ทักษะในการนำ - ทักษะในการสะท้อน - ทักษะในการให้กำลังใจ - ทักษะในการสรุปประเด็น - Workshop	การอภิปรายจากวิทยากรที่สั่งเกตการณ์ และการถาม-ตอบคำถาม
14.30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง	
14.45 น. 15.00 น. 16.00 น.	ทักษะที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย (ต่อ) - ทักษะในการเผชิญความจริง - ทักษะการปรับเปลี่ยนบทบาท - การสะท้อนกลับในการไกล่เกลี่ย - การจัดตำแหน่งการนั่งในการไกล่เกลี่ย - Workshop	ทำการทดลอง - แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามเนื้อหางานวิจัย - ให้กลุ่มตัวอย่างทำการไกล่เกลี่ยจากกรณีสมมติที่เหมือนกัน จัดโดยผู้วิจัย
17.00 น.		ทำแบบสอบถามหลังการทดลอง

ภาคผนวก ท
กรณีศึกษาสำหรับทำการไกล่เกลี่ย

กรณีศึกษาสำหรับทำการไกล่เกลี่ย

Case scenario #1.

ณ บริษัทแห่งหนึ่ง พนักงานในหน่วยงานหนึ่งมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในเรื่องของการดำเนินงานประจำวัน ผู้บริหารองค์การได้รับคำร้องเรียนจากพนักงานดังนี้

พนักงานในหน่วยงานกล่าวว่า หัวหน้าแผนกอื่น ต้องการข้อมูลจากหน่วยงานของตนเอง ซึ่งเป็นความลับ (เช่น ข้อมูลพนักงาน ข้อมูลการบัญชี) โดยไม่มีบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้มีอำนาจ คุณจึงไม่สามารถให้ได้ (ได้รับการกำชับจากหัวหน้าแผนกคุณ ว่าให้ทำตามกฎอย่างเคร่งครัด) ทางหัวหน้าแผนกอื่นจึงใช้การพยายามขอร้องโดยให้เหตุผลต่าง ๆ แต่คุณก็ยังยืนกรานว่าต้องปรึกษาหัวหน้าคุณก่อน (ขณะนี้ไม่อยู่) หรือได้รับบันทึกจากผู้มีอำนาจ เพราะคุณเกรงว่าจะถูกตำหนิ เพราะไม่มีอำนาจในการกัดสินใจ และเมื่อหัวหน้าแผนกใช้ไม้อ่อนไม่สำเร็จ จึงขู่คุณว่า คุณจะต้องรับผิดชอบหากเกินความเสียหายต่อบริษัท เพราะเป็นความล่าช้าของคุณ ซึ่งก็ทำให้คุณโกรธมาก แต่ก็ได้แต่เก็บเอาไว้ และเมื่อหัวหน้าแผนกคุณกลับมา คุณจึงแจ้งเรื่องดังกล่าวให้ทราบ ผลคือ คุณได้รับการตำหนิว่าทำไมจึงไม่ตัดสินใจถามบุคคลผู้มีอำนาจในบริษัทนอกเหนือจากเขา สิ่งนี้ทำให้คุณเริ่มรู้สึกไม่มีกำลังใจในการทำงาน

หัวหน้าแผนกอื่น กล่าวว่า เหตุผลที่ต้องทำเช่นนั้นเพราะหน่วยงานของตนจำเป็นต้องได้ข้อมูลดังกล่าวมาใช้ด่วน และเข้าใจว่าตนสามารถที่จะนำข้อมูลนั้นมาใช้เมื่อไรก็ได้ จึงไม่ได้ทำการติดต่อกับผู้ที่มีอำนาจในการดูแลข้อมูลนั้นก่อน อย่างไรก็ดีคุณคิดว่าคุณทำทุกอย่างเพื่อบริษัทมาตลอด ไม่เคยคิดที่จะทำสิ่งใดที่เสียหายให้กับบริษัท แต่การที่คุณเองได้พยายามขอร้องและพูดจาด้วยเหตุผลให้กับพนักงานผู้นั้นแล้ว แต่ยังได้รับการปฏิเสธ คุณจึงรู้สึกเสียหน้า เลยกล่าวคำพูดที่ไม่เหมาะสมออกไป เนื่องด้วยโทสะ และผลที่ตามมาคือความเสียหายของหน่วยงานและองค์กรในระดับหนึ่ง คุณจึงต้องการให้พนักงานผู้นั้น รวมทั้งหัวหน้าของเขามีส่วนรับผิดชอบด้วย

หัวหน้างานของพนักงาน กล่าวว่า เหตุที่วันเกิดเหตุตนเองไม่อยู่ เพราะออกไปติดต่อกับลูกค้าคนสำคัญของบริษัท จึงคิดว่าไม่น่าจะต้องมีส่วนรับผิดชอบกับผลเสียหายที่เกิดขึ้นในครั้งนี้ ที่สำคัญ คุณเห็นว่าเป็นการดีแล้วที่ลูกน้องคุณปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ

หน่วยงานเป็นอย่างดี (โกรธ เพราะถูกกล่าวหาให้รับผิดชอบด้วย) อย่างไรก็ตาม คุณได้ตำหนิลูกน้องคุณไปแล้ว ว่าเขาสามารถที่จะหาวิธีการแก้ปัญหาอื่น ๆ ได้ ไม่จำเป็นต้องรอแต่เขา หรือยึดเอาแต่กฎเกณฑ์

ผู้บริหาร เมื่อเกิดผลเสียหายกับบริษัท ต้องมีผู้รับผิดชอบ คุณรู้สึกโกรธมากที่ต่างฝ่ายต่างเกียงกันรับผิดชอบ คุณจึงกำหนดโทษ สำหรับผู้ที่ทำผิดในครั้งนี้ (เช่น ตัดเงินเดือน ตัดโบนัส) และขู่ว่าอย่าให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีก คุณต้องการคนรับผิดชอบไม่ใช่มาเป็นผู้ตัดสินว่าใครถูกใครผิด

Case scenario #2.

ณ บริษัทแห่งหนึ่ง พนักงานในหน่วยงานหนึ่งมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในเรื่องของการความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

พนักงาน ก. กับพนักงาน ข. เป็นเพื่อนร่วมเรียนกันมา เมื่อมาทำงาน พนักงาน ก. เป็นผู้ที่ฝากงานให้พนักงาน ข. เข้ามาทำงานในบริษัท เขาสองคนสนิทสนมกันมาตลอด จนวันหนึ่งพนักงาน ข. ทนไม่ไหวกับพฤติกรรมบางอย่างของพนักงาน ก. จึงได้เข้าไปทำร้ายร่างกายของพนักงาน ก.

พนักงาน ก. กล่าวว่า เขาเป็นคนที่ฝากนาย ข. เข้าทำงาน หากไม่ได้เขา นาย ข. ก็คงยังตกงานอยู่ หรือไม่ได้งานดี ๆ อย่างนี้ทำ สำหรับเรื่องที่ทะเลาะกับนาย ข. เป็นเพราะมีอยู่วันหนึ่งเขาต้องไปรับผลการเรียนของลูก เพราะภรรยาไม่ว่าง ก็เลยฝากนาย ข. ให้ทำงานบางอย่างแทน แต่พบว่า เช้าวันรุ่งขึ้นเมื่อเขาไปถึงที่ทำงาน งานที่ฝากนาย ข. ทำนั้น ยังไม่ได้ทำเลย ซึ่งก็เป็นช่วงเดียวกันกับที่หัวหน้ามาตามงาน เขาก็จึงบอกไปว่างานนี้เป็นงานที่นาย ข. รับปากว่าจะรับผิดชอบแทนให้ ทั้งหมดก็เท่านั้น

พนักงาน ข. กล่าวว่า ที่ผ่านมากว่า 2 ปี ทุกครั้งที่นาย ก. วานให้ทำอะไร ก็จะทำให้อย่างดีทุกครั้ง เพราะสำนึกอยู่เสมอว่า นาย ก. เป็นผู้มีบุญคุณ ที่เอาเขาเข้ามาทำงานที่นี่ อย่างไรก็ตาม ในช่วงหลัง ๆ นาย ก. จะติดธุระส่วนตัวบ่อยมาก จนเกือบจะทุกสัปดาห์ แล้วก็มากวนให้เขาทำงานแทนตลอด จนกระทั่งเขาเองไม่สามารถที่จะทำงานของตนเองได้ แล้วก็ถูกหัวหน้าเรียกไปเตือนหลายครั้งแล้ว ในวันเกิดเหตุ เขาก็ได้รับการวานจากนาย ก. ให้ช่วยทำงานอีก แต่เขาก็ได้ปฏิเสธไป เพราะมีงานสำคัญต้องทำให้เสร็จ

เช่นกัน แต่ไม่รู้ทำไม นาย ก. ก็ยังคิดว่าเขารับปากจะช่วยอยู่ สงสัยคงเพราะทุกทีใช้งานเขาได้

•เมื่อเขาทำงานของเขาเสร็จ ก็ปรากกฏว่าเย็นมากแล้ว เขาจึงตั้งใจว่าวันรุ่งขึ้นจะมาแต่เช้า เพื่อมาทำงานที่นาย ก. ฝากไว้ให้ แต่ปรากกฏว่าตอนเช้ามา เขาก็เกิดอุบัติทางรถยนต์ ทำให้มาสาย แต่พอมาถึงที่ทำงาน นาย ก. ก็เดินมาต่อว่าเขาเรื่องงานที่ฝากไว้ให้ เขาพยายามอธิบายอย่างไร นาย ก. ก็ไม่ฟัง ซ้ำยังพูดทำนองทวงบุญคุณ หรือหาว่าไม่รู้จักตอบแทนบุญคุณ พร้อม ๆ กันนั้น หัวหน้าคุณก็เดินเข้ามาต่อว่าคุณด้วย โดยให้เหตุผลว่านาย ก. บอกว่าคุณจะทำงานแทนเขา ด้วยความที่คุณเพิ่งเจออุบัติเหตุมา แล้วยังต้องมาเจอทั้งเพื่อน และหัวหน้าต่อว่าต่อหน้าคนอื่น คุณจึงทนไม่ไหว จึงเข้าไปทำร้าย นาย ก. โดยชกเข้าที่ใบหน้า 1 ครั้ง แต่คุณกลับถูกหัวหน้า และนาย ก. รวมกันชก ต่อยคุณกลับมา

หากคุณเป็นผู้บริหาร (สูงกว่าหัวหน้างาน) คุณจะมีวิธีการไกล่เกลี่ยปัญหาดังกล่าวอย่างไร

Case scenario #3.

สถานการณ์ที่มีบุคคลเข้ามาดำรงตำแหน่งผู้บริหารใหม่ โดยผู้บริหารใหม่เห็นว่าควรมีการปรับเปลี่ยนระบบงานหรือกระบวนการทำงานบางอย่างเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น แต่เกิดการต่อต้านจากบุคลากรบางกลุ่มเพราะอาจทำให้เขาได้รับผลกระทบหรือเสียผลประโยชน์บางอย่าง

ผู้บริหารใหม่ กล่าวว่าระบบการทำงานที่มีอยู่ค่อนข้างเก่า เพราะใช้มานานแล้ว และขาดระบบการตรวจสอบที่ดี ทำให้อาจมีการรั่วไหลของสินค้าได้ อีกทั้งเขาถูกจ้างมาเพื่อให้มาวางระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐาน เพื่อที่จะนำองค์กรไปสู่องค์กรระดับนานาชาติ หากทำไม่ได้ก็จะถูกตำหนิจากผู้บริหารระดับสูง และอาจทำให้เขาเสียชื่อเสียงอีกด้วย อีกทั้งเขายังเห็นว่าการจัดระบบให้ทุกอย่างถูกต้องโปร่งใส ก็น่าจะเป็นการดีสำหรับองค์กร ยกเว้นพวก “ขี้โกง” หรือพวกที่เสียประโยชน์เท่านั้นที่ทนไม่ได้ต้องออกมาโวยวาย

ที่สำคัญระบบการทำงานใหม่นี้ เขาเองก็เคยไปทำให้กับหลายบริษัท และก็ประสบความสำเร็จมาด้วยดีตลอด ไม่เคยมีใครมาต่อต้านแบบบริษัทนี้ เขาจึงคิดว่าในบริษัทต้องมีคนที่ทุจริตอยู่แน่ ๆ และอาจทำเป็นขบวนการด้วย จึงกลัวที่จะโดนตรวจสอบ

ตัวแทนจากพนักงาน กล่าวว่า ระบบงานเดิมที่ทำอยู่นั้นดีอยู่แล้ว และก็สร้างผลกำไร และทำให้บริษัทเติบโตขึ้นมาจนถึงทุกวันนี้ การที่ผู้บริหารใหม่เข้ามาแล้วคิดจะเปลี่ยนทุก ๆ อย่างที่เคยทำกันมานับสิบปี ดูแล้วจะไม่สมเหตุสมผล โดยเฉพาะในเรื่องของการวัดผลการทำงานโดยให้ความสำคัญกับผลงาน มากกว่าความอาวุโส

นอกจากนี้แล้วระบบดังกล่าวยังเหมือน “ระบบจับผิด” คือต้องมีคนคอยตรวจสอบ ตรวจตราการทำงานในทุก ๆ ส่วน แล้วยังต้องทำรายงาน ต้องประเมินผลงาน ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ ที่สำคัญพวกเขาอาจต้องสูญเสียผลประโยชน์ โดยเฉพาะการคำนวณโบนัสของพวกเขา ที่ต้องเอาผลการปฏิบัติงานเข้าร่วมด้วย ทั้งที่ก่อนหน้านี้ทุกคนในบริษัทจะได้ในอัตราที่เท่า ๆ กัน เขาจึงมองว่าระบบนี้ หากผู้ประเมินผลงานมีความลำเอียง พวกเขาอาจจะเสียประโยชน์ได้

Case scenario #4.

กรณีศึกษา โรงงานผลิตแห่งหนึ่งย่านชานเมือง หัวหน้างานคนหนึ่งได้พยายามที่จะใกล้ชิดกับพนักงานสาวคนหนึ่งที่เขาเป็นผู้ดูแลอยู่ และได้มีการพูดจาทำนองชู้สาวกับลูกน้องบ่อย ๆ ทั้ง ๆ ที่พนักงานสาวคนนี้แต่งงานมีสามีแล้ว แต่ที่เกิดเรื่องราวขึ้นมาเพราะหัวหน้างานเคยถึงขั้นพยายามปลุกปล้ำพนักงาน

พนักงานสาว กล่าวว่า ได้มาทำงานที่โรงงานนี้มากว่า 2 ปีแล้ว รู้สึกพอใจกับรายได้ และสวัสดิการทุกอย่าง แต่ที่อึดอัดใจมากเพราะหัวหน้าของเธอมาแอบชอบเธอทั้ง ๆ ที่เธอก็มีสามีอยู่แล้ว ซึ่งจริง ๆ แล้วการแซวเล่นบ้างก็ไม่เป็นไร แต่เธอรู้สึกอึดอัดใจที่สุดก็คือ หัวหน้าเธอมักจะขู่เธอทำนองว่า “หากยอมมีอะไรกับเขา ก็จะมีความก้าวหน้าในงาน แต่หากไม่ยอม ก็อาจจะทำงานที่นี่ต่อไปไม่ได้” เธอรู้สึกกังวลมาก เพราะในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน เธอมีความจำเป็นที่จะต้องทำงานที่นี่อยู่ จึงได้แต่อดทน และไม่ยอมบอกกล่าวเรื่องนี้ให้ใครฟัง จนวันหนึ่ง หัวหน้างานพยายามที่จะปลุกปล้ำเธอ เธอจึงต่อสู้ แล้วหยิบไม้ขึ้นมาตีที่ศีรษะของหัวหน้าจนได้รับบาดเจ็บ เรื่องจึงแดงขึ้นมา ต่อมา

เมื่อสามีเธอรู้ก็จะมาเอาเรื่องกับหัวหน้างานคนนี้ให้ได้ แต่เธอได้ห้ามไว้ เพราะเธอยังมีความจำเป็นที่จะต้องทำงานอยู่

• หัวหน้าพนักงาน กล่าวว่า ตลอดเวลากว่า 2 ปี ที่รู้จักกับพนักงานสาวมา ก็พูดคุยเล่น สนิทสนมกันมาตลอด บ่อยครั้งเวลา "แซว" อะไรออกไป ฝ่ายผู้หญิงก็มักจะแสดงท่าทีเหมือน "เล่นด้วย" ก็เลยคิดว่าผู้หญิงเองก็คงมีใจอยู่ จึงได้เสนอไปว่าหากทางผู้หญิงยอม ก็ให้เลิกกับสามีเขา แล้วจะแต่งงานด้วย ทางผู้หญิงก็ดู "อิดออด" ไม่ยอมพูดมาว่าคิดอย่างไร จนวันหนึ่งเขาเห็นพนักงานหญิงเปียกฝน แล้วใส่เสื้อบาง ๆ เดินเข้ามาหาเขา จึงคิดว่าผู้หญิงมีใจ บวกกับเวลานั้นไม่มีใครอยู่ในแผนก ก็เลยเข้าไปเอาผ้าเช็ดให้ ฝ่ายหญิงก็ยอมให้ช่วย ก็เลยคิดเลยเถิด จึงได้พยามที่จะมีความสัมพันธ์กับเธอ (ยืนยันว่าคิดว่าฝ่ายหญิงเป็นใจ) แต่ปรากฏว่าฝ่ายหญิงต่อสู้อย่างแรง ตอนนั้นก็เลยรู้ตัวว่าตนเองคงเข้าใจผิด จึงถอยออกมา ขณะนั้นเองฝ่ายหญิงก็ใช้ไม้ตีเข้าที่ศีรษะอย่างแรง จนได้รับบาดเจ็บ โดยส่วนตัวก็ไม่คิดจะเอาเรื่องอะไร แต่หากกล่าวหากันขนาดที่ว่าพยายามข่มขืน ก็คงต้องแจ้งความกลับข้อหาทำร้ายร่างกาย

หากคุณเป็นผู้บริหารโรงงาน คุณจะมีวิธีการไกล่เกลี่ยปัญหาดังกล่าวอย่างไร

คำสั่ง: ให้บุคคล 2 คนแสดงเป็น หัวหน้างาน กับพนักงานสาว โดยให้ตัวแทนทุกคนพยายามแสดง บทบาทอย่างเต็มที่ระหว่างกระบวนการไกล่เกลี่ย

ภาคผนวก ธ

ผลการดำเนินการจำแนกกลุ่มตัวอย่างใน 3 องค์การ คัดเลือกโดยแบบสอบถาม ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย

ผลการดำเนินการจำแนกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละองค์การ คัดเลือกโดยทำการเรียงลำดับคะแนน จากคะแนนสูงที่สุดไปยังต่ำที่สุด ของแต่ละองค์การ จากแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 59

การจำแนกจำนวนกลุ่มตัวอย่างจาก 3 องค์การ โดยการแบ่งกลุ่มคะแนนจากแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย เป็น 3 ช่วง คือ คะแนนสูง กลาง และต่ำ ของ 3 องค์การ

องค์การ		คะแนนรวมที่ได้รับจากการทำแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ			รวม
		กลุ่มคะแนนสูง	กลุ่มคะแนนกลาง	กลุ่มคะแนนต่ำ	
องค์การ	ช่วงคะแนน	160-192	146-159	126-145	
อุตสาหกรรม	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	14 คน	14 คน	14 คน	42 คน
องค์การ	ช่วงคะแนน	160-192	146-159	126-145	
พาณิชกรรม	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	14 คน	15 คน	14 คน	43 คน
องค์การ	ช่วงคะแนน	198-208	136-198	114-134	
บริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	10 คน	10 คน	10 คน	30 คน
รวม		38 คน	39 คน	38 คน	

ตาราง 60

การจำแนกจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยการแบ่งกลุ่มคะแนนขององค์การธุรกิจอุตสาหกรรม

ลำดับ	รหัส	คะแนนรวมคุณลักษณะ	กลุ่มสูง	กลุ่มกลาง	กลุ่มต่ำ
1	OS015	209	✓		
2	OS014	208	✓		
3	OS010	205	✓		
4	OS003	204	✓		
5	OS009	204	✓		
6	OS004	203	✓		
7	OS001	202	✓		
8	OS041	194	✓		
9	OS022	188	✓		
10	OS033	188	✓		
11	OS037	184	✓		
12	OS019	177	✓		
13	OS032	176	✓		
14	OS016	174	✓		
15	OS039	171		✓	
16	OS024	166		✓	
17	OS031	166		✓	
18	OS023	165		✓	
19	OS011	157		✓	
20	OS034	157		✓	
21	OS038	157		✓	
22	OS027	154		✓	
23	OS013	153		✓	
24	OS018	153		✓	
25	OS020	150		✓	

ตาราง 60 (ต่อ)

ลำดับ	รหัส	คะแนนรวมคุณลักษณะ	กลุ่มสูง	กลุ่มกลาง	กลุ่มต่ำ
26	OS040	150		✓	
27	OS021	149		✓	
28	OS042	148		✓	
29	OS030	145			✓
30	OS012	144			✓
31	OS029	141			✓
32	OS026	138			✓
33	OS002	137			✓
34	OS035	133			✓
35	OS017	132			✓
36	OS025	132			✓
37	OS036	132			✓
38	OS028	126			✓
39	OS007	124			✓
40	OS006	120			✓
41	OS005	119			✓
42	OS008	115			✓

ตาราง 61

การจำแนกจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยการแบ่งกลุ่มคะแนนขององค์การธุรกิจพานิชกรรม

ลำดับ	รหัส	คะแนนรวมคุณลักษณะ	กลุ่มสูง	กลุ่มกลาง	กลุ่มต่ำ
1	HP032	192	✓		
2	HP001	190	✓		
3	HP026	188	✓		
4	HP016	179	✓		
5	HP033	174	✓		
6	HP038	173	✓		
7	HP007	168	✓		
8	HP014	166	✓		
9	HP019	166	✓		
10	HP013	163	✓		
11	HP037	163	✓		
12	HP015	161	✓		
13	HP043	161	✓		
14	HP008	160	✓		
15	HP004	159		✓	
16	HP025	157		✓	
17	HP017	156		✓	
18	HP005	154		✓	
19	HP009	154		✓	
20	HP023	154		✓	
21	HP021	153		✓	
22	HP029	153		✓	
23	HP003	150		✓	
24	HP002	149		✓	
25	HP006	149		✓	

ตาราง 61 (ต่อ)

ลำดับ	รหัส	คะแนนรวมคุณลักษณะ	กลุ่มสูง	กลุ่มกลาง	กลุ่มต่ำ
26	HP028	148		✓	
27	HP011	147		✓	
28	HP040	147		✓	
29	HP020	146		✓	
30	HP027	145			✓
31	HP034	143			✓
32	HP041	142			✓
33	HP010	141			✓
34	HP031	141			✓
35	HP039	141			✓
36	HP024	140			✓
37	HP012	139			✓
38	HP030	138			✓
39	HP018	133			✓
40	HP035	132			✓
41	HP036	132			✓
42	HP042	132			✓
43	HP022	126			✓

ตาราง 62

การจำแนกจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยการแบ่งกลุ่มคะแนนขององค์การธุรกิจบริการ

ลำดับ	รหัส	คะแนนรวมคุณลักษณะ	กลุ่มสูง	กลุ่มกลาง	กลุ่มต่ำ
1	TT009	208	✓		
2	TT001	206	✓		
3	TT003	206	✓		
4	TT015	201	✓		
5	TT018	201	✓		
6	TT023	201	✓		
7	TT014	200	✓		
8	TT026	200	✓		
9	TT029	200	✓		
10	TT025	198	✓		
11	TT020	193		✓	
12	TT010	143		✓	
13	TT022	143		✓	
14	TT030	142		✓	
15	TT012	140		✓	
16	TT013	140		✓	
17	TT021	138		✓	
18	TT027	138		✓	
19	TT006	137		✓	
20	TT008	136		✓	
21	TT007	134			✓
22	TT004	130			✓
23	TT017	128			✓
24	TT011	126			✓
25	TT002	124			✓

ตาราง 62 (ต่อ)

ลำดับ	รหัส	คะแนนรวมคุณลักษณะ	กลุ่มสูง	กลุ่มกลาง	กลุ่มต่ำ
26	TT005	122			✓
27	TT019	121			✓
28	TT016	118			✓
29	TT024	117			✓
30	TT028	114			✓

ภาคผนวก น
วิธีการดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล
ในการวิจัยเชิงทดลอง

วิธีการดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงทดลอง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ตามขั้นตอนต่อไปนี้

- ผู้วิจัยทำการทดลองครั้งละ 1 บริษัท โดยการจับสลากแต่ละองค์การ ว่าจะทำการทดลองกับองค์การใดก่อนเรียงลำดับ โดยผลที่ได้ผู้วิจัยจะเริ่มการทดลองกับองค์การธุรกิจบริการเป็นองค์การแรก จากนั้นจะทดลองกับองค์การที่ 2 ได้แก่องค์การธุรกิจพาณิชกรรม และองค์การสุดท้ายในการทดลองได้แก่ องค์การธุรกิจอุตสาหกรรม โดยมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

ทำการทดลองกับ องค์การธุรกิจบริการเป็นองค์การแรก เป็นบริษัทรับจัดการท่องเที่ยว ในวันที่ 24 มีนาคม 2553 ผู้วิจัยได้นำผู้ที่สนใจเข้าร่วมโครงการทั้งหมดจำนวน 30 คน ที่ผ่านการทำแบบสอบถามคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ และนำผลคะแนนมาแบ่งกลุ่ม โดยสามารถแบ่งเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 10 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 10 คน และสำหรับกลุ่มที่ไม่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่การทดลอง ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือในการให้เป็นอาสาสมัครโดยการให้แสดงบทบาทเป็นคู่กรณีสำหรับการทดลอง ซึ่งสมาชิกที่เหลือทั้งหมดจำนวน 10 ท่าน และอาสาสมัครอีก 2 ท่าน รวมเป็น 12 ท่าน ยินดีที่จะให้ความร่วมมือ หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการชี้แจงรายละเอียดของกรณีศึกษาที่จะให้แสดง ฝึกซ้อมบทบาท รวมถึงวิธีการให้คะแนนในแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับคู่พิพาท โดยใช้เวลาทั้งสิ้นประมาณ 3 ชั่วโมง

จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยให้กับกลุ่มทดลองจำนวน 10 คน เป็นเวลา 2 วัน ในวันที่ 25-26 มีนาคม 2553 เป็นจำนวนรวม 16 ชั่วโมง และทำการอบรมหลักสูตร “EQ กับการกับทำงานอย่างมีความสุขให้กับกลุ่มควบคุม เป็นเวลา 2 วันในวันที่ 29-30 มีนาคม 2553 เป็นเวลารวม 12 ชั่วโมง หลังจากทำการอบรม ในขั้นตอนการทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการจัดแบ่ง วันเวลา และ กรณีศึกษาให้กับกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 63

วันเวลาและกลุ่มตัวอย่างในการทดลองขององค์การธุรกิจบริการ

กรณีศึกษาที่	การทดลองวันที่ 31 มีนาคม 2553			
	เวลา			
	8.00-10.00 น.	10.00-12.00 น.	13.00-15.00 น.	15.00-17.00 น.
1. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 1	กลุ่มควบคุมคนที่ 2	กลุ่มควบคุมคนที่ 3	กลุ่มควบคุมคนที่ 4
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 1	กลุ่มทดลองคนที่ 1	กลุ่มทดลองคนที่ 2	กลุ่มควบคุมคนที่ 3
3. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 3	กลุ่มควบคุมคนที่ 1	กลุ่มทดลองคนที่ 4	กลุ่มทดลองคนที่ 2
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 2	กลุ่มทดลองคนที่ 3	กลุ่มควบคุมคนที่ 4	กลุ่มทดลองคนที่ 4
กรณีศึกษาที่	การทดลองวันที่ 1 เมษายน 2553			
	เวลา			
	8.00-10.00 น.	10.00-12.00 น.	13.00-15.00 น.	15.00-17.00 น.
1. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 3	กลุ่มควบคุมคนที่ 1	กลุ่มทดลองคนที่ 4	กลุ่มทดลองคนที่ 2
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 2	กลุ่มทดลองคนที่ 3	กลุ่มควบคุมคนที่ 4	กลุ่มทดลองคนที่ 4
3. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 1	กลุ่มควบคุมคนที่ 2	กลุ่มควบคุมคนที่ 3	กลุ่มควบคุมคนที่ 4
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 1	กลุ่มทดลองคนที่ 1	กลุ่มทดลองคนที่ 2	กลุ่มควบคุมคนที่ 3

ตาราง 63 (ต่อ)

กรณีศึกษาที่	การทดลองวันที่ 5 เมษายน 2553			
	เวลา			
	8.00-10.00 น.	10.00-12.00 น.	13.00-15.00 น.	15.00-17.00 น.
1. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 5	กลุ่มควบคุมคนที่ 6	กลุ่มควบคุมคนที่ 7	กลุ่มควบคุมคนที่ 8
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 5	กลุ่มทดลองคนที่ 5	กลุ่มทดลองคนที่ 7	กลุ่มควบคุมคนที่ 7
3. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 6	กลุ่มควบคุมคนที่ 5	กลุ่มทดลองคนที่ 8	กลุ่มทดลองคนที่ 7
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 6	กลุ่มทดลองคนที่ 6	กลุ่มควบคุมคนที่ 8	กลุ่มทดลองคนที่ 8
กรณีศึกษาที่	การทดลองวันที่ 6 เมษายน 2553			
	เวลา			
	8.00-10.00 น.	10.00-12.00 น.	13.00-15.00 น.	15.00-17.00 น.
1. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 6	กลุ่มควบคุมคนที่ 5	กลุ่มทดลองคนที่ 8	กลุ่มทดลองคนที่ 7
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 6	กลุ่มทดลองคนที่ 6	กลุ่มควบคุมคนที่ 8	กลุ่มทดลองคนที่ 8
3. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 5	กลุ่มควบคุมคนที่ 6	กลุ่มควบคุมคนที่ 7	กลุ่มควบคุมคนที่ 8
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 5	กลุ่มทดลองคนที่ 5	กลุ่มทดลองคนที่ 7	กลุ่มควบคุมคนที่ 7

ตาราง 63 (ต่อ)

กรณีศึกษาที่	การทดลองวันที่ 7 เมษายน 2553			
	เวลา			
	8.00-10.00 น.	10.00-12.00 น.	13.00-15.00 น.	15.00-17.00 น.
1. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 9	กลุ่มควบคุมคนที่ 9	กลุ่มควบคุมคนที่ 10	กลุ่มทดลองคนที่ 10
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มทดลองคนที่ 10	กลุ่มทดลองคนที่ 9	กลุ่มควบคุมคนที่ 9	กลุ่มควบคุมคนที่ 10
3. เรื่องงาน	กลุ่มควบคุมคนที่ 10	กลุ่มทดลองคนที่ 10	กลุ่มทดลองคนที่ 9	กลุ่มควบคุมคนที่ 9
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 9	กลุ่มควบคุมคนที่ 10	กลุ่มทดลองคนที่ 10	กลุ่มทดลองคนที่ 9

จากตาราง 63 ผู้วิจัยได้ดำเนินการ จัดให้กลุ่มตัวอย่างทำการไกล่เกลี่ยกรณีศึกษาที่ผู้วิจัยเตรียมให้ โดยเริ่มจาก ในวันที่ 31 มีนาคม 2553 ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลองจำนวน 4 ท่าน (กลุ่มทดลองคนที่ 1 ถึง 4) และกลุ่มควบคุมจำนวน 4 ท่าน (กลุ่มควบคุมคนที่ 1 ถึง 4) ทำการทดลองไกล่เกลี่ย ท่านละ 2 กรณี โดยให้สลับกันไกล่เกลี่ย ระหว่างกรณีศึกษาเรื่องส่วนตัว และเรื่องการทำงาน ต่อมาในวันที่ 1 เมษายน 2553 ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลองท่านเดิม จำนวน 4 ท่าน (กลุ่มทดลองคนที่ 1 ถึง 4) และกลุ่มควบคุมจำนวน 4 ท่าน (กลุ่มควบคุมคนที่ 1 ถึง 4) ทำการทดลองการไกล่เกลี่ย อีก ท่านละ 2 กรณี โดยให้สลับกันไกล่เกลี่ย ระหว่างกรณีศึกษาเรื่องส่วนตัว และเรื่องการทำงาน

วันที่ 5 เมษายน 2553 ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลองจำนวน 4 ท่าน (กลุ่มทดลองคนที่ 5 ถึง 8) และกลุ่มควบคุมจำนวน 4 ท่าน (กลุ่มควบคุมคนที่ 5 ถึง 8) ทำการทดลองไกล่เกลี่ย ท่านละ 2 กรณี โดยให้สลับกันไกล่เกลี่ย ระหว่างกรณีศึกษาเรื่องส่วนตัว และเรื่องการทำงาน และในวันที่ 6 เมษายน 2553 ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลองท่านเดิม จำนวน 4 ท่าน (กลุ่มทดลองคนที่ 5 ถึง 8) และกลุ่มควบคุมจำนวน 4 ท่าน (กลุ่มควบคุมคนที่ 5 ถึง 8) ทำการทดลองการไกล่เกลี่ย อีก ท่านละ 2 กรณี โดยให้สลับกันไกล่เกลี่ย ระหว่างกรณีศึกษาเรื่องส่วนตัว และเรื่องการทำงาน

วันที่ 7 เมษายน 2553 ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลอง จำนวน 2 ท่าน (กลุ่มทดลองคนที่ 9 และ 10) และกลุ่มควบคุมจำนวน 2 ท่าน (กลุ่มควบคุมคนที่ 9 และ 10) ทำการทดลองการไกล่เกลี่ยท่านละ 4 กรณี โดยให้สลับกันไกล่เกลี่ย ระหว่างกรณีศึกษาเรื่องส่วนตัว และเรื่องการทำงาน

ในแต่ละครั้งเมื่อเสร็จสิ้นการทดลองในแต่ละกรณีศึกษา ผู้วิจัยได้จัดให้มีการวัดตัวแปรตามทันที โดยการวัดปริมาณข้อขัดแย้งที่ไกล่เกลี่ยสำเร็จ (ประเมินจากกรณีสมมติ 4 กรณี ที่ไกล่เกลี่ยสำเร็จ) ความพึงพอใจในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง และเจตคติที่มีต่อความข้อแย้งของ จากนั้นนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากแบบวัด ที่ทำการวัดก่อนการทดลอง เพื่อพิจารณาผลที่ได้รับจากตัวแปรอิสระ

จากนั้นทำการสรุปการทดลอง โดยการให้ความรู้แก่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในกรณีที่ทำการไกล่เกลี่ยสำเร็จ และไม่สำเร็จ ว่าเกิดจากสิ่งใดบ้าง รวมถึงจรรยาบรรณในการวิจัย เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจว่า การดำเนินการจัดกระทำตัวแปรต่างๆ เป็นเพียงการ

ทดลองเท่านั้น ไม่ใช่เครื่องมือในการประเมินว่าใครมีประสิทธิภาพ หรือไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น จากนั้นจึงทำการทดลองกับองค์การที่ 2 ต่อไป

- ผู้วิจัยทำการทดลององค์การที่ 2 ได้แก่องค์การธุรกิจพาณิชกรรม ซึ่งองค์การค้าปลีกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การก่อสร้างและตกแต่งบ้าน ในวันที่ 20 เมษายน 2553 ผู้วิจัยได้นำผู้ที่สนใจเข้าร่วมโครงการทั้งหมดจำนวน 43 คน ที่ผ่านการทำแบบสอบถามคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ และนำผลคะแนนมาแบ่งกลุ่ม โดยสามารถเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 14 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 14 คน และสำหรับกลุ่มที่ไม่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่การทดลองผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือในการให้เป็นอาสาสมัครโดยการให้แสดงบทบาทเป็นคู่กรณีสำหรับการทดลอง ซึ่งสมาชิกที่เหลือทั้งหมดจำนวน 15 ท่าน และอาสาสมัครเพิ่มเติมอีก 5 ท่าน ยินดีที่จะให้ความร่วมมือ หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการชี้แจงรายละเอียดของกรณีศึกษาที่จะให้แสดง ฝึกซ้อมบทบาท รวมถึงวิธีการให้คะแนนในแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับคู่พิพาท โดยใช้เวลาทั้งสิ้นประมาณ 2 ชั่วโมง

จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยให้กับกลุ่มทดลองจำนวน 14 คน เป็นเวลา 2 วัน ในวันที่ 21-22 เมษายน 2553 เป็นจำนวนรวม 16 ชั่วโมง และทำการอบรมหลักสูตร “EQ กับการกับทำงานอย่างมีความสุขให้กับกลุ่มควบคุมเป็นเวลา 2 วันในวันที่ 23-24 เมษายน 2553 เป็นเวลารวม 12 ชั่วโมง

หลังจากทำการอบรม ในขั้นตอนการทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการจัดแบ่ง วันเวลา และ กรณีศึกษาให้กับกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 64

วันเวลาและกลุ่มตัวอย่างในการทดลองขององค์การธุรกิจพาณิชกรรม

กรณีศึกษาที่	การทดลองวันที่ 26 เมษายน 2553			
	เวลา			
	8.00-10.00 น.	10.00-12.00 น.	13.00-15.00 น.	15.00-17.00 น.
1. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 1	กลุ่มทดลองคนที่ 4	กลุ่มควบคุมคนที่ 5	กลุ่มควบคุมคนที่ 8
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มทดลองคนที่ 2	กลุ่มทดลองคนที่ 1	กลุ่มควบคุมคนที่ 6	กลุ่มควบคุมคนที่ 5
3. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 3	กลุ่มทดลองคนที่ 2	กลุ่มควบคุมคนที่ 7	กลุ่มควบคุมคนที่ 6
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มทดลองคนที่ 4	กลุ่มทดลองคนที่ 3	กลุ่มควบคุมคนที่ 8	กลุ่มควบคุมคนที่ 7
1. เรื่องงาน	กลุ่มควบคุมคนที่ 1	กลุ่มควบคุมคนที่ 4	กลุ่มทดลองคนที่ 5	กลุ่มทดลองคนที่ 8
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 2	กลุ่มควบคุมคนที่ 1	กลุ่มทดลองคนที่ 6	กลุ่มทดลองคนที่ 5
3. เรื่องงาน	กลุ่มควบคุมคนที่ 3	กลุ่มควบคุมคนที่ 2	กลุ่มทดลองคนที่ 7	กลุ่มทดลองคนที่ 6
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 4	กลุ่มควบคุมคนที่ 3	กลุ่มทดลองคนที่ 8	กลุ่มทดลองคนที่ 7

ตาราง 64 (ต่อ)

กรณีศึกษาที่	การทดลองวันที่ 27 เมษายน 2553			
	เวลา			
	8.00-10.00 น.	10.00-12.00 น.	13.00-15.00 น.	15.00-17.00 น.
1. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 2	กลุ่มทดลองคนที่ 3	กลุ่มทดลองคนที่ 6	กลุ่มทดลองคนที่ 7
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มทดลองคนที่ 3	กลุ่มทดลองคนที่ 4	กลุ่มทดลองคนที่ 7	กลุ่มทดลองคนที่ 8
3. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 4	กลุ่มทดลองคนที่ 1	กลุ่มทดลองคนที่ 8	กลุ่มทดลองคนที่ 5
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มทดลองคนที่ 1	กลุ่มทดลองคนที่ 2	กลุ่มทดลองคนที่ 5	กลุ่มทดลองคนที่ 6
1. เรื่องงาน	กลุ่มควบคุมคนที่ 3	กลุ่มควบคุมคนที่ 2	กลุ่มควบคุมคนที่ 7	กลุ่มควบคุมคนที่ 6
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 4	กลุ่มควบคุมคนที่ 3	กลุ่มควบคุมคนที่ 8	กลุ่มควบคุมคนที่ 7
3. เรื่องงาน	กลุ่มควบคุมคนที่ 1	กลุ่มควบคุมคนที่ 4	กลุ่มควบคุมคนที่ 5	กลุ่มควบคุมคนที่ 8
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 2	กลุ่มควบคุมคนที่ 1	กลุ่มควบคุมคนที่ 6	กลุ่มควบคุมคนที่ 5

ตาราง 64 (ต่อ)

กรณีศึกษาที่	การทดลองวันที่ 29 เมษายน 2553			
	เวลา			
	8.00-10.00 น.	10.00-12.00 น.	13.00-15.00 น.	15.00-17.00 น.
1. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 9	กลุ่มทดลองคนที่ 12	กลุ่มควบคุมคนที่ 13	กลุ่มทดลองคนที่ 14
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มทดลองคนที่ 10	กลุ่มทดลองคนที่ 9	กลุ่มควบคุมคนที่ 14	กลุ่มควบคุมคนที่ 13
3. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 11	กลุ่มทดลองคนที่ 10	กลุ่มทดลองคนที่ 13	กลุ่มควบคุมคนที่ 14
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มทดลองคนที่ 12	กลุ่มทดลองคนที่ 11	กลุ่มทดลองคนที่ 14	กลุ่มทดลองคนที่ 13
1. เรื่องงาน	กลุ่มควบคุมคนที่ 9	กลุ่มควบคุมคนที่ 12		
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 10	กลุ่มควบคุมคนที่ 9		
3. เรื่องงาน	กลุ่มควบคุมคนที่ 11	กลุ่มควบคุมคนที่ 10		
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 12	กลุ่มควบคุมคนที่ 11		

ตาราง 64 (ต่อ)

กรณีศึกษาที่	การทดลองวันที่ 30 เมษายน 2553			
	เวลา			
	8.00-10.00 น.	10.00-12.00 น.	13.00-15.00 น.	15.00-17.00 น.
1. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 11	กลุ่มทดลองคนที่ 10	กลุ่มทดลองคนที่ 13	กลุ่มควบคุมคนที่ 14
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มทดลองคนที่ 12	กลุ่มทดลองคนที่ 11	กลุ่มทดลองคนที่ 14	กลุ่มทดลองคนที่ 13
3. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 9	กลุ่มทดลองคนที่ 12	กลุ่มควบคุมคนที่ 13	กลุ่มทดลองคนที่ 14
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มทดลองคนที่ 10	กลุ่มทดลองคนที่ 9	กลุ่มควบคุมคนที่ 14	กลุ่มควบคุมคนที่ 13
1. เรื่องงาน	กลุ่มควบคุมคนที่ 11	กลุ่มควบคุมคนที่ 10		
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 12	กลุ่มควบคุมคนที่ 11		
3. เรื่องงาน	กลุ่มควบคุมคนที่ 9	กลุ่มควบคุมคนที่ 12		
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 10	กลุ่มควบคุมคนที่ 9		

จากตาราง 64 ผู้วิจัยได้ดำเนินการ จัดให้กลุ่มตัวอย่างทำการไกล่เกลี่ยกรณีศึกษาที่ผู้วิจัยเตรียมให้ โดยเริ่มจากในวันที่ 26 เมษายน 2553 ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลองจำนวน 8 ท่าน (กลุ่มทดลองคนที่ 1 ถึง 8) และกลุ่มควบคุมจำนวน 8 ท่าน (กลุ่มควบคุมคนที่ 1 ถึง 8) ทำการทดลองไกล่เกลี่ย ท่านละ 2 กรณี โดยให้สลับกันไกล่เกลี่ย ระหว่างกรณีศึกษาเรื่องส่วนตัว และเรื่องการทำงาน ต่อมาในวันที่ 27 เมษายน 2553 ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลองท่านเดิม จำนวน 8 ท่าน (กลุ่มทดลองคนที่ 1 ถึง 8) และกลุ่มควบคุมจำนวน 8 ท่าน (กลุ่มควบคุมคนที่ 1 ถึง 8) ทำการทดลองการไกล่เกลี่ย อีก ท่านละ 2 กรณี โดยให้สลับกันไกล่เกลี่ย ระหว่างกรณีศึกษาเรื่องส่วนตัว และเรื่องการทำงาน

ในวันที่ 29 เมษายน 2553 ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลองจำนวน 6 ท่าน (กลุ่มทดลองคนที่ 9 ถึง 14) และกลุ่มควบคุมจำนวน 6 ท่าน (กลุ่มควบคุมคนที่ 9 ถึง 14) ทำการทดลองไกล่เกลี่ย ท่านละ 2 กรณี โดยให้สลับกันไกล่เกลี่ย ระหว่างกรณีศึกษาเรื่องส่วนตัว และเรื่องการทำงาน ต่อมาในวันที่ 30 เมษายน 2553 ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลองท่านเดิม จำนวน 6 ท่าน (กลุ่มทดลองคนที่ 9 ถึง 14) และกลุ่มควบคุมจำนวน 6 ท่าน (กลุ่มควบคุมคนที่ 9 ถึง 14) ทำการทดลองการไกล่เกลี่ย อีก ท่านละ 2 กรณี โดยให้สลับกันไกล่เกลี่ย ระหว่างกรณีศึกษาเรื่องส่วนตัว และเรื่องการทำงาน

ในแต่ละครั้งเมื่อเสร็จสิ้นการทดลองในแต่ละกรณีศึกษา ผู้วิจัยได้จัดให้มีการวัดตัวแปรตามทันที โดยการวัดปริมาณข้อขัดแย้งที่ไกล่เกลี่ยสำเร็จ (ประเมินจากกรณีสมมติ 4 กรณี ที่ไกล่เกลี่ยสำเร็จ) ความพึงพอใจในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง และเจตคติที่มีต่อความข้อแย้งของ จากนั้นนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากแบบวัด ที่ทำการวัดก่อนการทดลอง เพื่อพิจารณาผลที่ได้รับจากตัวแปรอิสระ

จากนั้นทำการสรุปการทดลอง โดยการให้ความรู้แก่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในกรณีที่ทำการไกล่เกลี่ยสำเร็จ และไม่สำเร็จ ว่าเกิดจากสิ่งใดบ้าง รวมถึงจรรยาบรรณในการวิจัย เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจว่า การดำเนินการจัดกระทำตัวแปรต่าง ๆ เป็นเพียงการทดลองเท่านั้น ไม่ใช่เครื่องมือในการประเมินว่าใครมีประสิทธิภาพ หรือไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น จากนั้นจึงทำการทดลองกับองค์การที่ 3 ต่อไป

ผู้วิจัยทำการทดลององค์การที่ 3 ได้แก่องค์การธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นองค์การค้าส่งผลิตภัณฑ์ด้านยาและเวชภัณฑ์ โดยในวันที่ 17 พฤษภาคม 2553 ผู้วิจัยได้นำผู้ที่สนใจเข้าร่วมโครงการรวม 42 คน ที่ผ่านการทำแบบสอบถามคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ และนำผลคะแนนมาแบ่งกลุ่ม โดยสามารถเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 14 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 14 คน และสำหรับกลุ่มที่ไม่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่การทดลองผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือในการให้เป็นอาสาสมัครโดยการให้แสดงบทบาทเป็นคู่กรณีสำหรับการทดลอง ซึ่งสมาชิกที่เหลือทั้งหมดจำนวน 14 ท่าน และอาสาสมัครเพิ่มเติมอีก 6 ท่าน ยินดีที่จะให้ความร่วมมือ หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการชี้แจงรายละเอียดของกรณีศึกษาที่จะให้แสดง ฝึกซ้อมบทบาท รวมถึงวิธีการให้คะแนนในแบบสอบถามตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับคู่พิพาท โดยใช้เวลาทั้งสิ้นประมาณ 3 ชั่วโมง

จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยให้กับกลุ่มทดลองจำนวน 14 คน เป็นเวลา 2 วัน ในวันที่ 18-19 พฤษภาคม 2553 เป็นจำนวนรวม 16 ชั่วโมง และทำการอบรมหลักสูตร “EQ กับการกับทำงานอย่างมีความสุขให้กับกลุ่มควบคุม เป็นเวลา 2 วันในวันที่ 25-26 พฤษภาคม 2553 เป็นเวลารวม 12 ชั่วโมง

หลังจากทำการอบรม ในขั้นตอนการทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการจัดแบ่ง วันเวลา และ กรณีศึกษาให้กับกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 65

วันเวลาและกลุ่มตัวอย่างในการทดลองขององค์การธุรกิจอุตสาหกรรม

กรณีศึกษาที่	การทดลองวันที่ 27 พฤษภาคม 2553			
	เวลา			
	8.00-10.00 น.	10.00-12.00 น.	13.00-15.00 น.	15.00-17.00 น.
1. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 1	กลุ่มทดลองคนที่ 4	กลุ่มควบคุมคนที่ 5	กลุ่มควบคุมคนที่ 8
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มทดลองคนที่ 2	กลุ่มทดลองคนที่ 1	กลุ่มควบคุมคนที่ 6	กลุ่มควบคุมคนที่ 5
3. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 3	กลุ่มทดลองคนที่ 2	กลุ่มควบคุมคนที่ 7	กลุ่มควบคุมคนที่ 6
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มทดลองคนที่ 4	กลุ่มทดลองคนที่ 3	กลุ่มควบคุมคนที่ 8	กลุ่มควบคุมคนที่ 7
1. เรื่องงาน	กลุ่มควบคุมคนที่ 1	กลุ่มควบคุมคนที่ 4	กลุ่มทดลองคนที่ 5	กลุ่มทดลองคนที่ 8
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 2	กลุ่มควบคุมคนที่ 1	กลุ่มทดลองคนที่ 6	กลุ่มทดลองคนที่ 5
3. เรื่องงาน	กลุ่มควบคุมคนที่ 3	กลุ่มควบคุมคนที่ 2	กลุ่มทดลองคนที่ 7	กลุ่มทดลองคนที่ 6
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 4	กลุ่มควบคุมคนที่ 3	กลุ่มทดลองคนที่ 8	กลุ่มทดลองคนที่ 7

ตาราง 65 (ต่อ)

กรณีศึกษาที่	การทดลองวันที่ 28 พฤษภาคม 2553			
	เวลา			
	8.00-10.00 น.	10.00-12.00 น.	13.00-15.00 น.	15.00-17.00 น.
1. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 2	กลุ่มทดลองคนที่ 3	กลุ่มทดลองคนที่ 6	กลุ่มทดลองคนที่ 7
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มทดลองคนที่ 3	กลุ่มทดลองคนที่ 4	กลุ่มทดลองคนที่ 7	กลุ่มทดลองคนที่ 8
3. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 4	กลุ่มทดลองคนที่ 1	กลุ่มทดลองคนที่ 8	กลุ่มทดลองคนที่ 5
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มทดลองคนที่ 1	กลุ่มทดลองคนที่ 2	กลุ่มทดลองคนที่ 5	กลุ่มทดลองคนที่ 6
1. เรื่องงาน	กลุ่มควบคุมคนที่ 3	กลุ่มควบคุมคนที่ 2	กลุ่มควบคุมคนที่ 7	กลุ่มควบคุมคนที่ 6
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 4	กลุ่มควบคุมคนที่ 3	กลุ่มควบคุมคนที่ 8	กลุ่มควบคุมคนที่ 7
3. เรื่องงาน	กลุ่มควบคุมคนที่ 1	กลุ่มควบคุมคนที่ 4	กลุ่มควบคุมคนที่ 5	กลุ่มควบคุมคนที่ 8
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 2	กลุ่มควบคุมคนที่ 1	กลุ่มควบคุมคนที่ 6	กลุ่มควบคุมคนที่ 5

ตาราง 65 (ต่อ)

กรณีศึกษาที่	การทดลองวันที่ 1 มิถุนายน 2553			
	เวลา			
	8.00-10.00 น.	10.00-12.00 น.	13.00-15.00 น.	15.00-17.00 น.
1. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 9	กลุ่มทดลองคนที่ 12	กลุ่มควบคุมคนที่ 13	กลุ่มทดลองคนที่ 14
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มทดลองคนที่ 10	กลุ่มทดลองคนที่ 9	กลุ่มควบคุมคนที่ 14	กลุ่มควบคุมคนที่ 13
3. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 11	กลุ่มทดลองคนที่ 10	กลุ่มทดลองคนที่ 13	กลุ่มควบคุมคนที่ 14
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มทดลองคนที่ 12	กลุ่มทดลองคนที่ 11	กลุ่มทดลองคนที่ 14	กลุ่มทดลองคนที่ 13
1. เรื่องงาน	กลุ่มควบคุมคนที่ 9	กลุ่มควบคุมคนที่ 12		
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 10	กลุ่มควบคุมคนที่ 9		
3. เรื่องงาน	กลุ่มควบคุมคนที่ 11	กลุ่มควบคุมคนที่ 10		
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 12	กลุ่มควบคุมคนที่ 11		

ตาราง 65 (ต่อ).

กรณีศึกษาที่	การทดลองวันที่ 2 มิถุนายน 2553			
	เวลา			
	8.00-10.00 น.	10.00-12.00 น.	13.00-15.00 น.	15.00-17.00 น.
1. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 11	กลุ่มทดลองคนที่ 10	กลุ่มทดลองคนที่ 13	กลุ่มควบคุมคนที่ 14
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มทดลองคนที่ 12	กลุ่มทดลองคนที่ 11	กลุ่มทดลองคนที่ 14	กลุ่มทดลองคนที่ 13
3. เรื่องงาน	กลุ่มทดลองคนที่ 9	กลุ่มทดลองคนที่ 12	กลุ่มควบคุมคนที่ 13	กลุ่มทดลองคนที่ 14
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มทดลองคนที่ 10	กลุ่มทดลองคนที่ 9	กลุ่มควบคุมคนที่ 14	กลุ่มควบคุมคนที่ 13
1. เรื่องงาน	กลุ่มควบคุมคนที่ 11	กลุ่มควบคุมคนที่ 10		
2. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 12	กลุ่มควบคุมคนที่ 11		
3. เรื่องงาน	กลุ่มควบคุมคนที่ 9	กลุ่มควบคุมคนที่ 12		
4. เรื่องส่วนตัว	กลุ่มควบคุมคนที่ 10	กลุ่มควบคุมคนที่ 9		

จากตาราง 65 ผู้วิจัยได้ดำเนินการ จัดให้กลุ่มตัวอย่างทำการไกล่เกลี่ยกรณีศึกษาที่ผู้วิจัยเตรียมให้ โดยเริ่มจากในวันที่ 27 พฤษภาคม 2553 ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลอง จำนวน 8 ท่าน (กลุ่มทดลองคนที่ 1 ถึง 8) และกลุ่มควบคุมจำนวน 8 ท่าน (กลุ่มควบคุมคนที่ 1 ถึง 8) ทำการทดลองไกล่เกลี่ย ท่านละ 2 กรณี โดยให้สลับกันไกล่เกลี่ย ระหว่างกรณีศึกษาเรื่องส่วนตัว และเรื่องการทำงาน ต่อมาในวันที่ 28 พฤษภาคม 2553 ผู้วิจัยได้

ให้กลุ่มทดลองท่านเดิม จำนวน 8 ท่าน (กลุ่มทดลองคนที่ 1 ถึง 8) และกลุ่มควบคุมจำนวน 8 ท่าน (กลุ่มควบคุมคนที่ 1 ถึง 8) ทำการทดลองการไกล่เกลี่ย อีก ท่านละ 2 กรณี โดยให้สลับกันไกล่เกลี่ย ระหว่างกรณีศึกษาเรื่องส่วนตัว และเรื่องการทำงาน

ในวันที่ 1 มิถุนายน 2553 ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลองจำนวน 6 ท่าน (กลุ่มทดลองคนที่ 9 ถึง 14) และกลุ่มควบคุมจำนวน 6 ท่าน (กลุ่มควบคุมคนที่ 9 ถึง 14) ทำการทดลองไกล่เกลี่ย ท่านละ 2 กรณี โดยให้สลับกันไกล่เกลี่ย ระหว่างกรณีศึกษาเรื่องส่วนตัว และเรื่องการทำงาน ต่อมาในวันที่ 2 มิถุนายน 2553 ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลองท่านเดิม จำนวน 6 ท่าน (กลุ่มทดลองคนที่ 9 ถึง 14) และกลุ่มควบคุมจำนวน 6 ท่าน (กลุ่มควบคุมคนที่ 9 ถึง 14) ทำการทดลองการไกล่เกลี่ย อีก ท่านละ 2 กรณี โดยให้สลับกันไกล่เกลี่ย ระหว่างกรณีศึกษาเรื่องส่วนตัว และเรื่องการทำงาน

ในแต่ละครั้งเมื่อเสร็จสิ้นการทดลองในแต่ละกรณีศึกษา ผู้วิจัยได้จัดให้มีการวัดตัวแปรตามทันที โดยการวัดปริมาณข้อขัดแย้งที่ไกล่เกลี่ยสำเร็จ (ประเมินจากกรณีสมมติ 4 กรณี ที่ไกล่เกลี่ยสำเร็จ) ความพึงพอใจในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง และเจตคติที่มีต่อความข้อแย้งของ จากนั้นนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากแบบวัด ที่ทำการวัดก่อนการทดลอง เพื่อพิจารณาผลที่ได้รับจากตัวแปรอิสระ

จากนั้นทำการสรุปการทดลอง โดยการให้ความรู้แก่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในกรณีที่ทำการไกล่เกลี่ยสำเร็จ และไม่สำเร็จ ว่าเกิดจากสิ่งใดบ้าง รวมถึงจรรยาบรรณในการวิจัย เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจว่า การดำเนินการจัดกระทำตัวแปรต่าง ๆ เป็นเพียงการทดลองเท่านั้น ไม่ใช่เครื่องมือในการประเมินว่าใครมีประสิทธิภาพ หรือไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น

ภาคผนวก บ
จำนวนความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยกรณีศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ในองค์การธุรกิจ 3 ประเภทในการทดลอง

ตาราง 66

จำนวนความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยกรณีศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในธุรกิจอุตสาหกรรม

ลำดับ	รหัส	กลุ่มที่	กรณีศึกษา				รวมจำนวนความสำเร็จเรื่องส่วนตัว	รวมจำนวนความสำเร็จเรื่องงาน	รวมจำนวนความสำเร็จจาก 4 กรณี
			ข้อขัดแย้งเรื่องส่วนตัว		ข้อขัดแย้งเรื่องงาน				
			กรณีที่ 1	กรณีที่ 2	กรณีที่ 1	กรณีที่ 2			
1	OS017	4	0	0	0	0	0	0	0
2	OS022	3	✓	0	0	✓	1	1	2
3	OS037	3	0	✓	0	✓	1	1	2
4	OS032	3	0	✓	0	✓	1	1	2
5	OS025	2	✓	✓	0	0	2	0	2
6	OS030	4	0	✓	0	✓	1	1	2
7	OS035	4	✓	0	0	✓	1	1	2
8	OS028	4	0	✓	0	✓	1	1	2
9	OS007	4	0	✓	0	✓	1	1	2
10	OS006	4	0	✓	0	✓	1	1	2
11	OS001	1	✓	✓	0	✓	2	1	3
12	OS016	1	✓	✓	✓	0	2	1	3
13	OS041	3	✓	✓	0	✓	2	1	3
14	OS002	2	✓	✓	0	✓	2	1	3

ตาราง 66 (ต่อ)

ลำดับ	รหัส	กลุ่มที่	กรณีศึกษา				รวมจำนวนความสำเร็จเรื่องส่วนตัว	รวมจำนวนความสำเร็จเรื่องงาน	รวมจำนวนความสำเร็จจาก 4 กรณี
			ข้อขัดแย้งเรื่องส่วนตัว		ข้อขัดแย้งเรื่องงาน				
			กรณีที่ 1	กรณีที่ 2	กรณีที่ 1	กรณีที่ 2			
15	OS036	2	✓	0	✓	✓	1	2	3
16	OS005	2	0	✓	✓	✓	1	2	3
17	OS008	2	0	✓	✓	✓	1	2	3
18	OS029	4	0	✓	✓	✓	1	2	3
19	OS015	1	✓	✓	✓	✓	2	2	4
20	OS010	1	✓	✓	✓	✓	2	2	4
21	OS009	1	✓	✓	✓	✓	2	2	4
22	OS004	1	✓	✓	✓	✓	2	2	4
23	OS019	1	✓	✓	✓	✓	2	2	4
24	OS014	3	✓	✓	✓	✓	2	2	4
25	OS003	3	✓	✓	✓	✓	2	2	4
26	OS033	3	✓	✓	✓	✓	2	2	4
27	OS012	2	✓	✓	✓	✓	2	2	4
28	OS026	2	✓	✓	✓	✓	2	2	4

ตาราง 67

จำนวนความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยกรณีศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในธุรกิจพาณิชกรรม

ลำดับ	รหัส	กลุ่มที่	กรณีศึกษา				รวมจำนวนความสำเร็จเรื่องส่วนตัว	รวมจำนวนความสำเร็จเรื่องงาน	รวมจำนวนความสำเร็จจาก 4 กรณี
			ข้อขัดแย้งเรื่องส่วนตัว		ข้อขัดแย้งเรื่องงาน				
			กรณีที่ 1	กรณีที่ 2	กรณีที่ 1	กรณีที่ 2			
1	HP034	4	✓	0	0	0	1	0	1
2	HP024	4	0	0	0	✓	0	1	1
3	HP018	4	0	0	0	✓	0	1	1
4	HP035	4	0	0	✓	0	0	1	1
5	HP033	3	0	✓	✓	0	1	1	2
6	HP013	3	✓	0	0	✓	1	1	2
7	HP036	2	0	✓	0	✓	1	1	2
8	HP039	4	0	✓	✓	0	1	1	2
9	HP012	4	✓	✓	0	0	2	0	2
10	HP007	1	✓	✓	✓	0	2	1	3
11	HP043	1	✓	✓	✓	0	2	1	3
12	HP001	3	✓	✓	0	✓	2	1	3
13	HP016	3	✓	0	✓	✓	1	2	3
14	HP015	3	✓	✓	0	✓	2	1	3

ตาราง 67 (ต่อ)

ลำดับ	รหัส	กลุ่มที่	กรณีศึกษา				รวมจำนวนความสำเร็จเรื่องส่วนตัว	รวมจำนวนความสำเร็จเรื่องงาน	รวมจำนวนความสำเร็จจาก 4 กรณี
			ข้อขัดแย้งเรื่องส่วนตัว		ข้อขัดแย้งเรื่องงาน				
			กรณีที่ 1	กรณีที่ 2	กรณีที่ 1	กรณีที่ 2			
15	HP008	3	✓	✓	✓	0	2	1	3
16	HP041	2	0	✓	✓	✓	1	2	3
17	HP031	2	✓	✓	0	✓	2	1	3
18	HP022	2	0	✓	✓	✓	1	2	3
19	HP042	4	✓	✓	✓	0	2	1	3
20	HP032	1	✓	✓	✓	✓	2	2	4
21	HP026	1	✓	✓	✓	✓	2	2	4
22	HP038	1	✓	✓	✓	✓	2	2	4
23	HP019	1	✓	✓	✓	✓	2	2	4
24	HP037	3	✓	✓	✓	✓	2	2	4
25	HP014	2	✓	✓	✓	✓	2	2	4
26	HP027	2	✓	✓	✓	✓	2	2	4
27	HP010	2	✓	✓	✓	✓	2	2	4
28	HP030	1	✓	✓	✓	✓	2	2	4

ตาราง 68

จำนวนความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยกรณีศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในธุรกิจบริการ

ลำดับ	รหัส	กลุ่มที่	กรณีศึกษา				รวมจำนวนความสำเร็จเรื่องส่วนตัว	รวมจำนวนความสำเร็จเรื่องงาน	รวมจำนวนความสำเร็จจาก 4 กรณี
			ข้อขัดแย้งเรื่องส่วนตัว		ข้อขัดแย้งเรื่องงาน				
			กรณีที่ 1	กรณีที่ 2	กรณีที่ 1	กรณีที่ 2			
1	TT004	4	0	0	0	✓	0	1	1
2	TT005	4	0	✓	0	0	1	0	1
3	TT016	4	0	0	0	✓	0	1	1
4	TT015	3	✓	0	0	✓	1	1	2
5	TT023	3	0	✓	0	✓	1	1	2
6	TT026	3	0	✓	0	✓	1	1	2
7	TT007	2	✓	✓	0	0	2	0	2
8	TT017	2	✓	✓	0	0	2	0	2
9	TT011	2	0	✓	0	✓	1	1	2
10	TT002	4	0	✓	✓	0	1	1	2
11	TT024	4	0	✓	0	✓	1	1	2
12	TT009	1	✓	✓	0	✓	2	1	3
13	TT029	1	✓	✓	0	✓	2	1	3
14	TT025	1	✓	✓	0	✓	2	1	3

ตาราง 68 (ต่อ)

ลำดับ	รหัส	กลุ่มที่	กรณีศึกษา				รวมจำนวนความสำเร็จเรื่องส่วนตัว	รวมจำนวนความสำเร็จเรื่องงาน	รวมจำนวนความสำเร็จจาก 4 กรณี
			ข้อขัดแย้งเรื่องส่วนตัว		ข้อขัดแย้งเรื่องงาน				
			กรณีที่ 1	กรณีที่ 2	กรณีที่ 1	กรณีที่ 2			
15	TT014	3	✓	✓	0	✓	2	1	3
16	TT028	2	0	✓	✓	✓	1	2	3
17	TT001	1	✓	✓	✓	✓	2	2	4
18	TT003	1	✓	✓	✓	✓	2	2	4
19	TT018	3	✓	✓	✓	✓	2	2	4
20	TT019	2	✓	✓	✓	✓	2	2	4

ภาคผนวก ป
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง กับความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง

ตาราง 69

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n = 76)

Group Statistics

	Sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SuccCase	ชาย	29	2.9310	.96106	.17847
	หญิง	47	2.7021	1.06148	.15483

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Success Case	Equal variances assumed	.790	.377	.946	74	.347	.22891	.24195	-.25319	.71101
	Equal variances not assumed			.969	63.958	.336	.22891	.23627	-.24310	.70091

ตาราง 70

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n = 76)

Descriptives

SuccCase

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
20-29 ปี	22	2.4091	1.14056	.24317	1.9034	2.9148	.00	4.00
30-39 ปี	35	2.8286	.98476	.16645	2.4903	3.1668	1.00	4.00
40-49 ปี	19	3.1579	.83421	.19138	2.7558	3.5600	2.00	4.00
Total	76	2.7895	1.02392	.11745	2.5555	3.0235	.00	4.00

ตาราง 71

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (n = 76)

ANOVA

SuccCase					
	Sum of Squares	*df*	Mean Square	*F*	Sig.
Between Groups	5.816	2	2.908	2.915	.061
Within Groups	72.816	73	.997		
Total	78.632	75			

ตาราง 72

ค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 76)

Descriptives

SuccCase

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	2.8000	1.30384	.58310	1.1811	4.4189	1.00	4.00
ปริญญาตรี	61	2.6721	1.01195	.12957	2.4130	2.9313	.00	4.00
ปริญญาโท	10	3.5000	.70711	.22361	2.9942	4.0058	2.00	4.00
Total	76	2.7895	1.02392	.11745	2.5555	3.0235	.00	4.00

ตาราง 73

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (n = 76)

ANOVA

SuccCase					
	Sum of Squares	*df*	Mean Square	*F*	Sig.
Between Groups	5.889	2	2.944	2.955	.058
Within Groups	72.743	73	.996		
Total	78.632	75			

ภาคผนวก ผ
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย กับความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง

ตาราง 74

ผลการประเมินจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ไกล่เกลี่ยเรื่องงานได้สำเร็จ (n = 76)

Group Statistics

	GWC	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
BehPoF1	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	32.6667	8.29008	.99801
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	25.4286	5.02849	1.90059
BehPoF2	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	20.5072	3.33706	.40173
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	17.0000	1.52753	.57735
BehPoF3	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	17.2464	5.47026	.65854
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	13.1429	3.23669	1.22336
BehPoF4	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	16.1884	2.94196	.35417
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	14.4286	1.13389	.42857
BehPoF5	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	11.5797	2.85124	.34325
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	9.2857	1.25357	.47380
BehPoF6	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	11.8116	2.32173	.27950
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	9.8571	1.46385	.55328
BehPoF7	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	12.0580	2.29375	.27614
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	10.1429	1.21499	.45922
BehPoF8	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	11.6232	2.23674	.26927
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	10.4286	1.27242	.48093
BehPoF9	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	13.1014	1.62829	.19602
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	12.0000	.81650	.30861
BehPoF10	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	10.8696	1.51379	.18224
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	9.0000	.57735	.21822
BehPoF11	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	69	9.2609	2.18721	.26331
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	7	7.5714	.78680	.29738

ตาราง 75

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งเรื่องงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะที่ของผู้ไกล่เกลี่ย (สมรรถนะ) (n = 76)

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Difference	Lower	Upper
BehPoF1	Equal variances assumed	3.800	.055	2.260	74	.027	7.23810	3.20308	.85581	13.62038
	Equal variances not assumed			3.372	9.700	.007	7.23810	2.14669	2.43484	12.04135
BehPoF2	Equal variances assumed	8.152	.006	2.739	74	.008	3.50725	1.28060	.95559	6.05890
	Equal variances not assumed			4.986	12.949	.000	3.50725	.70337	1.98710	5.02739
BehPoF3	Equal variances assumed	4.913	.030	1.943	74	.056	4.10352	2.11196	-.10465	8.31169
	Equal variances not assumed			2.954	9.908	.015	4.10352	1.38934	1.00396	7.20308
BehPoF4	Equal variances assumed	10.069	.002	1.563	74	.122	1.75983	1.12600	-.48376	4.00343
	Equal variances not assumed			3.165	16.322	.006	1.75983	.55598	.58310	2.93657
BehPoF5	Equal variances assumed	6.686	.012	2.098	74	.039	2.29400	1.09340	.11535	4.47264
	Equal variances not assumed			3.921	13.620	.002	2.29400	.58507	1.03584	3.55215
BehPoF6	Equal variances assumed	4.004	.049	2.176	74	.033	1.95445	.89819	.16476	3.74414
	Equal variances not assumed			3.153	9.399	.011	1.95445	.61987	.56122	3.34768

ตาราง 75 (ต่อ)

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
BehPoF7	Equal variances assumed	3.199	.078	2.169	74	.033	1.91511	.88293	.15583	3.67440
	Equal variances not assumed			3.574	10.996	.004	1.91511	.53585	.73567	3.09456
BehPoF8	Equal variances assumed	2.393	.126	1.385	74	.170	1.19462	.86258	-.52411	2.91335
	Equal variances not assumed			2.167	10.262	.055	1.19462	.55118	-.02924	2.41848
BehPoF9	Equal variances assumed	3.946	.051	1.760	74	.083	1.10145	.62599	-.14587	2.34876
	Equal variances not assumed			3.013	11.651	.011	1.10145	.36560	.30222	1.90068
BehPoF10	Equal variances assumed	7.672	.007	3.227	74	.002	1.86957	.57930	.71528	3.02385
	Equal variances not assumed			6.576	16.576	.000	1.86957	.28431	1.26856	2.47057
BehPoF11	Equal variances assumed	5.934	.017	2.020	74	.047	1.68944	.83643	.02283	3.35606
	Equal variances not assumed			4.253	18.113	.000	1.68944	.39720	.85533	2.52355

ตาราง 76

ผลการประเมินจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ไกล่เกลี่ยเรื่องส่วนตัวได้สำเร็จ (n = 76)

Group Statistics

	GLC	*N*	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
BehPoF1	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	32.7143	8.17054	.97657
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	23.6667	4.45720	1.81965
BehPoF2	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	20.5429	3.25570	.38913
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	16.0000	.89443	.36515
BehPoF3	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	17.3571	5.30528	.63410
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	11.1667	3.18852	1.30171
BehPoF4	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	16.2857	2.83428	.33876
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	13.0000	.63246	.25820
BehPoF5	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	11.6000	2.70480	.32329
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	8.6667	2.94392	1.20185
BehPoF6	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	11.7714	2.34163	.27988
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	10.0000	1.26491	.51640
BehPoF7	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	12.1000	2.24028	.26776
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	9.3333	.51640	.21082
BehPoF8	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	11.6000	2.22893	.26641
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	10.5000	1.37840	.56273
BehPoF9	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	13.1571	1.50010	.17930
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	11.1667	1.72240	.70317
BehPoF10	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	10.7857	1.55006	.18527
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	9.6667	1.21106	.49441
BehPoF11	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	70	9.2429	2.14297	.25613
	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ	6	7.5000	1.64317	.67082

ตาราง 77

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งเรื่องส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะที่ของผู้ไกล่เกลี่ย (สมรรถนะ) (n = 76)

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
BehPoF1	Equal variances assumed	5.745	.019	2.667	74	.009	9.04762	3.39215	2.28862	15.80662
	Equal variances not assumed			4.381	8.245	.002	9.04762	2.06514	4.30997	13.78527
BehPoF2	Equal variances assumed	11.159	.001	3.388	74	.001	4.54286	1.34097	1.87091	7.21480
	Equal variances not assumed			8.513	20.856	.000	4.54286	.53363	3.43266	5.65306
BehPoF3	Equal variances assumed	4.384	.040	2.804	74	.006	6.19048	2.20754	1.79185	10.58911
	Equal variances not assumed			4.275	7.623	.003	6.19048	1.44794	2.82259	9.55836
BehPoF4	Equal variances assumed	14.491	.000	2.817	74	.006	3.28571	1.16631	.96178	5.60964
	Equal variances not assumed			7.714	30.484	.000	3.28571	.42594	2.41641	4.15502
BehPoF5	Equal variances assumed	.007	.936	2.534	74	.013	2.93333	1.15774	.62649	5.24017
	Equal variances not assumed			2.357	5.748	.058	2.93333	1.24457	-.14474	6.01141
BehPoF6	Equal variances assumed	6.044	.016	1.823	74	.072	1.77143	.97197	-.16526	3.70812
	Equal variances not assumed			3.016	8.317	.016	1.77143	.58737	.42589	3.11697

ตาราง 77 (ต่อ)

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	*t*	*df*	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
BehPoF7	Equal variances assumed	7.046	.010	3.001	74	.004	2.76667	.92199	.92956	4.60378
	Equal variances not assumed			8.118	28.727	.000	2.76667	.34080	2.06937	3.46396
BehPoF8	Equal variances assumed	2.501	.118	1.185	74	.240	1.10000	.92816	-.74940	2.94940
	Equal variances not assumed			1.767	7.465	.118	1.10000	.62261	-.35384	2.55384
BehPoF9	Equal variances assumed	.340	.562	3.086	74	.003	1.99048	.64495	.70539	3.27556
	Equal variances not assumed			2.743	5.670	.036	1.99048	.72567	.18944	3.79151
BehPoF10	Equal variances assumed	.678	.413	1.720	74	.090	1.11905	.65064	-.17737	2.41547
	Equal variances not assumed			2.119	6.493	.075	1.11905	.52799	-.14946	2.38755
BehPoF11	Equal variances assumed	.857	.357	1.939	74	.056	1.74286	.89881	-.04806	3.53377
	Equal variances not assumed			2.427	6.554	.048	1.74286	.71806	.02122	3.46449

ภาคผนวก ฝ
การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอิสระ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอิสระ (independent sample *t* test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (two-way ANOVA) เพื่อศึกษาว่า หลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยสามารถพัฒนาคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพหรือไม่

ตาราง 78

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร "จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย" และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม (n = 76)

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable:BehPoTotal

Source	Type III Sum of Squares	*df*	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	61048.039[a]	3	20349.346	214.167	.000	.899
Intercept	2050989.803	1	2050989.803	2.159E4	.000	.997
BehGroup	59640.013	1	59640.013	627.683	.000	.897
Training	1406.961	1	1406.961	14.808	.000	.171
BehGroup * Training	1.066	1	1.066	.011	.916	.000
Error	6841.158	72	95.016			
Total	2118879.000	76				
Corrected Total	67889.197	75				

a. R Squared = .899 (Adjusted R Squared = .895)

ตาราง 79

ค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร "จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย" และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม (n = 76)

Descriptive Statistics

Dependent Variable:BehPoTotal

BehGroup	Training	Mean	Std. Deviation	*N*
มีคุณลักษณะ	ได้รับการฝึกอบรม	196.47	11.57281	19
		188.11	12.22427	19
	Total	192.29	12.48330	38
ไม่มีคุณลักษณะ	ได้รับการฝึกอบรม	140.68	7.56492	19
		131.84	6.28281	19
	Total	136.26	8.19256	38
Total	ได้รับการฝึกอบรม	168.58	29.86875	38
		159.97	30.07782	38
	Total	164.28	30.08636	76

ภาคผนวก พ
การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอิสระ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอิสระ (independent sample *t* test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (two-way ANOVA) เพื่อศึกษาว่า หลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งหรือไม่

ตาราง 80

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร "จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย" และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม (n = 76)

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable:SuccCase

Source	Type III Sum of Squares	*df*	Mean Square	*F*	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	40.316[a]	3	13.439	25.253	.000	.513
Intercept	591.368	1	591.368	1.111E3	.000	.939
BehGroup	15.211	1	15.211	28.582	.000	.284
Training	23.211	1	23.211	43.615	.000	.377
BehGroup * Training	1.895	1	1.895	3.560	.063	.047
Error	38.316	72	.532			
Total	670.000	76				
Corrected Total	78.632	75				

a. R Squared = .513 (Adjusted R Squared = .492)

ตาราง 81

ค่าเฉลี่ยของความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร "จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย" และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม (n = 76)

Descriptive Statistics

Dependent Variable:SuccCase

BehGroup	Training	Mean	Std. Deviation	N
มีคุณลักษณะ	ได้รับการฝึกอบรม	3.6316	.49559	19
	ไม่ได้รับการฝึกอบรม	2.8421	.83421	19
	Total	3.2368	.78617	38
ไม่มีคุณลักษณะ	ได้รับการฝึกอบรม	3.0526	.77986	19
	ไม่ได้รับการฝึกอบรม	1.6316	.76089	19
	Total	2.3421	1.04691	38
Total	ได้รับการฝึกอบรม	3.3421	.70811	38
	ไม่ได้รับการฝึกอบรม	2.2368	.99822	38
	Total	2.7895	1.02392	76

ภาคผนวก ฟ
ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม เพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแทรกซ้อนกับตัวแปรตาม

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (Analysis of Covariance--ANCOVA) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแทรกซ้อน ได้แก่ เจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ยก่อนการทดลองว่ามีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ เจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ยหลังการทดลองด้วยหรือไม่

ตาราง 82

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมของเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ยก่อนการทดลอง กับเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของผู้ไกล่เกลี่ยหลังการการฝึกอบรม (n = 76)

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable:AttPoTotal

Source	Type III Sum of Squares	*df*	Mean Square	*F*	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	25127.068[a]	4	6281.767	36.441	.000	.672
Intercept	2058.680	1	2058.680	11.943	.001	.144
AttPrTotal	7958.608	1	7958.608	46.169	.000	.394
BehGroup	152.793	1	152.793	.886	.350	.012
Training	9505.857	1	9505.857	55.145	.000	.437
BehGroup * Training	143.071	1	143.071	.830	.365	.012
Error	12238.971	71	172.380			
Total	1563305.000	76				
Corrected Total	37366.039	75				

a. R Squared = .672 (Adjusted R Squared = .654)

ตาราง 83

ค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อความขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม (n =76)

Estimates

Dependent Variable:AttPoTotal

Training	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound
ได้รับการฝึกอบรม	153.15[a]	2.156	148.854	157.451
ไม่ได้รับการฝึกอบรม	130.24[a]	2.156	125.943	134.541

a. Covariates appearing in the model are evaluated at the following values: AttPrTotal = 127.7763.

ภาคผนวก ภ
ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนกับประเภทขององค์การเพื่อศึกษา ความมีประสิทธิภาพของหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย และตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความแปรปรวนกับประเภทขององค์การ (three-way ANOVA) เพื่อศึกษาว่าหลักสูตรจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย และตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้ได้กับองค์การที่ดำเนินธุรกิจแตกต่างกันได้หรือไม่

ตาราง 84

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของจำนวนความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งกับองค์การธุรกิจ 3 ประเภท (n = 76)

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable:SuccCase

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	*F*	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	43.260[a]	11	3.933	7.116	.000	.550
Intercept	565.378	1	565.378	1.023E3	.000	.941
BehGroup	15.168	1	15.168	27.445	.000	.300
Training	22.227	1	22.227	40.217	.000	.386
Business	2.346	2	1.173	2.122	.128	.062
BehGroup * Training	1.721	1	1.721	3.114	.082	.046
BehGroup * Business	.075	2	.038	.068	.934	.002
Training * Business	.361	2	.180	.327	.723	.010
BehGroup * Training * Business	.162	2	.081	.147	.864	.005
Error	35.371	64	.553			
Total	670.000	76				
Corrected Total	78.632	75				

a. R Squared = .550 (Adjusted R Squared = .473)

บรรณานุกรม

เกษมสันต์ วิลาวรรณ. (2546, ตุลาคม 3). ศาลแรงงานป่วนคดีลูกจ้างล้น แก้เกมเปิดอบรมนักกฎหมาย. *ไทยรัฐ*, หน้า 8.

งามตา วนินทานนท์ (2538). *แนวการวิจัยเพื่อสร้างดัชนีความสัมพันธ์ในครอบครัว: การกำหนดปัญหาการวิจัยและพัฒนาระบบพฤติกรรมไทย ด้านจริยธรรมและด้านอื่น ๆ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. (2542). จิตวิทยาการบริการ. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริหาร* (หน่วยที่ 8). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช.

เฉลิมสุข บุญไท. (2523). *การสัมมนาประชุมปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยเครื่องชี้ภาวะสังคมต่าง ๆ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2551). *ปัจจัยที่พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะมนุษยศาสตร์, ภาควิชาจิตวิทยา.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน, งามตา วนินทานนท์, โกศล มีคุณ และอุบล เลี้ยววาริณ. (2551). *เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตร การวิจัยขั้นสูง เล่ม 2*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

บรรพต ต้นธีรวงศ์. (2553). *ผู้ไกล่เกลี่ย: คุณลักษณะเฉพาะกับความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้ง*. กรุงเทพมหานคร: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.

ปรีชา เจริญศักดิ์. (2546). *ศูนย์ไกล่เกลี่ย: ศาลจังหวัดนราธิวาส แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว*. ค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2552, จาก http://www.judiciary.go.th/nrtjc/mediation.php.

พรทิพย์ อุดมสิน, ภรณี ต่างวิวัฒน์, มาลี สุรเชษฐ และลาวัลย์ อุดมวัฒน์ทวี. (2546). *รายงานการวิจัยของสำนักงานศาลยุติธรรม: การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลกับการช่วยลดภาระการบริหารจัดการคดี*. นนทบุรี: สำนักงานศาลยุติธรรม.

พลประสิทธิ์ ฤทธิ์รักษา. (2543). การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบไทย: การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย. *รัฐสภาสาร, 18,* 56-65.

ไพศาล ไกรสิทธิ์. (2524). *วัฒนธรรมการทำงานของคนไทย.* ดุษฎีนิพนธ์การศึกษา-ดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เรณุมาศ มาอุ่น, เจิดหล้า สุนทรวิภาต และกุลยา ตันติผลาชีวะ. (2546). *ประสิทธิผลของการฝึกอบรมทางจิตพฤติกรรมศาสตร์เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมการป้องกันโรคเอดส์ในนิสิตชาย ในมหาวิทยาลัย.* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการ-วิจัยแห่งชาติ.

ลัดดา กิติวิภาต. (2543). *ทัศนคติทางสังคมเบื้องต้น.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วรรณชนก จันทชุม. (2545). *การวิจัยทางการพยาบาล: การเลือกตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง.* ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, คณะพยาบาลศาสตร์.

วันชัย วัฒนศัพท์. (2546). *เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาเรื่อง การใช้สันติวิธีและการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างสันติวิธี.* กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.

ศาลแพ่ง. (2539). *เทคนิคการไกล่เกลี่ยในศาล.* กรุงเทพมหานคร: อฑตยา.

ศาลแพ่ง. (2547). *แบบรายงานผลการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทในศาล (คดีแพ่ง).* กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.

ศาลยุติธรรม, สำนักระงับข้อพิพาท. (2550). *สถิติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานศาลยุติธรรม.

สถาบันพระปกเกล้า. (2546). *เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาเรื่อง การใช้สันติวิธีและการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างสันติวิธี.* กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.

สถาบันสันติศึกษา. (2547). *ผลงานของสถาบันสันติศึกษา.* ค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2552, จาก http://idr.kku.ac.th/intro-th/act.asp

สมยศ นาวีการ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991.

สิทธิโชค วรานุสันติกูล. (2546). *จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์.* กรุงเทพ-มหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สุทิน ปัทมราชวิเชียร. (2539). *การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย: การระงับข้อพิพาทคดีแพ่ง*. กรุงเทพมหานคร: อซตยา.

สุวิมล ติรกานันท์. (2546). *การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรพินทร์ ชูชม. (2544). *การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์.

อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. (2538). *การวิจัยเพื่อสร้างดัชนีคุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณภาพชีวิตทั่วไป: การกำหนดปัญหาการวิจัยและพัฒนาระบบพฤติกรรมไทย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

อำนวย แสงสว่าง. (2542). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ทิพยวิสุทธิ์.

Alexander, H. S. (2004). *Psychology in organization: The social identity approach* (2nd ed.). Oxford, UK: Sage.

The BAR Association of San Francisco. (1994). *Alternative dispute resolution directory: Community boards-basics of mediation*. Retrieved October 13, 2003, from http://www.abanet.org

Beber, B. (2005). The effect of mediator characteristics on the settlement of interstate disputes. *Dissertation Abstracts International, 56*(09), 3559-A. (UMI No. 99543496)

Beverly, M. O. (2003). Narrative inquiry: Transformative mediation techniques of effective managers in practices of conflict management. *Dissertation Abstracts International, 52*(03), 159-A. (UMI No. 626516)

Bingham, L. B. (2002). Highlights of mediation at work: Studies of the national redress evaluation project. *Negotiation Journal, 18,* 135-146.

Blake, R. R., & Mouton, J. S. (1979). *Intergroup problem solving in organization: From theory to practice*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Boston, C. (2003). *Effect size and meta-analysis*. Retrieved October 13, 2003, from http://www.ericdigests.org/2003-4/meta-anlysis.html

Brand, A., Bradley, M. T., Best, L. A., & Stoica, G. (2008). Accuracy of effect size estimates from published psychological research. *Perceptual and Motor Skills, 106*(2), 645-649.

Bridenback, M. L., Bales, W. D., & Planchard, J. B. (1980). *The citizen dispute settlement process in Florida experience: A comprehensive assessment*. Tallahassee, FL: Office of the State Courts Administrator.

Bush, R. B., & Folger, J. P. (1994). *The promise of mediation: Responding to conflict through empowerment and recognition*. San Francisco: Jossey Bass.

Coates, R. B., & Gehm, J. (1989). An empirical assessment. In M. Wright & B. Galaway (Eds.), *Mediation and criminal justice*. London: Sage.

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral science* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Collins, F. H. (1981). *Oxford dictionary.* New York. Oxford University Press.

Community Mediation. (2004). *Overview of community mediation*. New York: Author.

Cook, T. D., Campbell, D. T., & Peracchio, L. (1990). *Quasi experimentation: Handbook of industrial and organizational psychology* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Curley, M. (1983). *Social measurement and social indicators: Issues of policy and theory*. London: George Allen & Unwin.

Dana, D. (2004). *How to mediate employee conflict: Helping good employees do good work together*. Retrieved October 13, 2003, from http://www .mediationwork.com/mti/ceu.htm

Deutsch, M. (1991). Subjective features of the conflict resolution: Psychological, social, and cultural influrences. In R. Vayrynen (Ed.), *New directions in conflict theory: Conflict resolution and conflict transformation.* London: Sage.

Deutsch, M. (2000). Cooperation and competition. In M. Deutsch & P. T. Coleman (Eds.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. San Francisco: Jossey-Bass.

Doherty, N., & Guyler, M. (2008). *The essential guide to workplace mediation and conflict resolution*. London: Kogan Page.

Dunlop, W. P., Cortina, J. M., Vaslow, J. B., & Burke, M. J. (1996). Meta-analysis of experiments with matched group or repeated measures designs. *Psychological Methods, 1,* 170-177.

Dunnette, M. D., & Hough, L. M. (Eds.). (1992). *Handbook of industrial and organizational psychology* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Edvert Van De, V. (1998). *Conflict and conflict management: Handbook of work and organizational psychology* (2nd ed.). London: Psychology Press.

Fanchette, S. (1974). Social indicators: Problems of methodology and selection. *UNESCO, 46,* 663-670.

Fisher, R. (1994). Generic principle for resolving intergroup conflict. *Journal of Social Issues, 50,* 121-143.

Fisher, R., & Ury, W. (1991). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in.* New York: Penguin Book.

Folberg, J., & Taylor, A. (1984). *Mediation: A comprehensive guide to resolving conflicts without litigation.* San Francisco: Jossey-Bass.

Folger, J. P., Poole, S., & Stutman, R. K. (1997). *Working through conflict: Strategies for relationship, group, and organizations.* New York: Longman.

Gagné, R. M. (1987). *The condition of learning and theory of instruction.* New York: Holt, Rinehart and Winstion.

Gergen, K. (1985). The social constructionist movement in modern psychology. *American Psychologist, 40,* 266-275.

The Global Arbitration Mediation Association. (2000). *What is mediation.* Retrieved October 13, 2003, from http://www.mediate.com/history

Hann, R. G., & Baar, C. (2001). *Evaluation of the Ontario mandatory mediation program.* Toronto, Canada: Queens Printer.

Harrington, C. (1985). *Shadow justice: The ideology and institutionalization of alternatives to court.* Westport, CT: Greenwood Press.

Hawthorne, G., Richardson, J., & Osborne, R. (1999) The assessment of quality of life instrument: A psychometric measure of health related quality of life. *Quality of Life Research, 8,* 209-224.

Hayes, S. (2002). Family mediators in the UK: A survey of practice. *Family Law, 32,* 760-764.

Hayes, S. (2005). Family mediator in the twenty-first century: Policy and practice in England and Wales. *Dissertation Abstracts International, 51*(01), 242-A. (UMI No. 24512636)

Hermann, M. (2006). *Handbook of mediation: Bridging theory, research, and practice.* Victoria, Australia: Blackwell.

Hermann, M. S., Hollett, N, L., Gale, J., & Foster, M. (2001). Defining mediator knowledge and skills. *Negotiation Journal, 17*(2), 139-153.

Hermann, M. S., Hollett, N. L., Eaker, D. G., Gale, J., & Foster, M. (2002). Supporting accountability in the field of mediation. *Negotiation Journal, 18*(1), 29-49.

Hermann, M., LaFree, G., Rack, C., & West, M. B. (1993). *The metro court project final report.* Albuquerque, Mexico: University of New Mexico, Institute of Public Law.

Institute of Developing Economies (IDE-JETRO). (2002). *Alternative dispute resolution in Thailand: Central intellectual property and international trade court Thailand.* Bangkok: Dispute Resolution in Asia (Thailand).

Iyla, D., Lola, T. W., & Jackie, M. H. (2009). Meeting conflict resolution needs of organizations through mediation training. *Dissertation Abstracts International, 41*(02), 425-A. (UMI No. 2452365)

Jacqueline, R. D. (1998). Alternative dispute resolution: Methods to address workplace conflict in health services organizations. *Journal of Healthcare Management, 43,* 453-466.

James, G., & Nannette, S. S. (2000). *Using peer mediation in classrooms and schools: Strategies for teacher, counselors, and administrators.* Thousand Oaks, CA: Crowin Press.

Janis, I. L., & Man, L. (1977). *Decision making: A psychology analysis of conflict, choice and commitment.* New York: Free Press.

Jennifer, E. B., & Eileen, S. (1997). *The mediator's handbook* (3rd ed.). Gabriola, Canada: New Society.

Jerome, T. B., & Joseph, P. B. (2004). *A history of alternative dispute resolution: Story of political, cultural, and social movement.* San Francisco: Jossey-Bass.

Jimmy, W. (2008). *Effect size.* Retrieved October 13, 2003, from http://www.en.wikipedia.org/wiki/

Joachim, H., Guido, K., & Bimal, K. S. (2008). *Statistical meta-analysis with application.* Englewood Cliffs, NJ: Hoboken.

John, C., & Katherine, G. (2002). *Mediation for managers: Resolving conflict and rebuilding relationships at work.* London: Nicholas Brealey.

Johnson, D. W., Johnson, R. T., & Tjosvold, D. (2000). Constructive controversy: The value of intellectual opposition. In M. Deutsch & P. T. Coleman (Eds.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice.* San Francisco: Jossey-Bass.

Kakalik, J. S., Dunworth, T., Hill, L. A., McCaffrey, D., Oshiro, M., Pace, N. M. et al. (1996). *An evaluation of mediation and early neutral evaluation under the civil justice reform act.* Santa Monica, CA: Institute for Civil Justice.

Kelly, J. B., & Duryee, M. A. (1992). Women's and men's views of mediation in voluntary and mandatory settings. *Family and Conciliation Courts Review, 10*(1), 34-49.

Kirk, R. E. (2005). *Analysis of variance classification: Encyclopedia of statistics in behavioral science*. New York: John Wiley & Sons.

Kressel, K. (2000). Mediation. In M. Deutsch & P. T. Coleman (Eds.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (pp. 522-545). San Francisco: Jossey-Bass.

Kruk, E. (1998). Practice issues, strategies, and models. *Family and Conciliation Courts Review, 36*(2), 195-215.

LaFree, G., & Rack, C. (1996). The effects of participants' ethnicity and gender on monetary outcomes in mediated and adjudicated civil cases. *Law and Society Review, 30,* 767-797.

Lait, H., & Johnson, R. (1997). ADR: The mediation alternative to costly litigation. *Memphis Business Journal, 18,* 52-54.

Land, K. C. (1992). *Social indicators: Encyclopedia of sociology*. New York: Macmillan.

Larry, V. H., & Ingram, O. (1985). *Statistical methods for meta-analysis*. Orlando, FL: Academic Press.

Linton, R. (1945). *The cultural background of personality*. New York: Appleton-Century-Crafts.

Lipsey, M. W., & Wilson, D. B. (1993). The efficacy of psychological, educational, and behavioral treatment: Confirmation from meta-analysis. *American Psychologist, 48,* 1181-1209.

Lipsky, D. B., Seeber, R. L., & Fincher, R. D. (2003). *Emerging systems for managing workplace conflict: Lessons from American corporations for managers and dispute resolution professionals*. San Francisco: Jossey-Bass.

Macfarlance, J. (2001). Why do people settle?. *McGill Law Journal, 46,* 663-711.

Marshall, T., & Merry, S. (1990). *Crime and accountability: Victim/offender mediation in practice*. London: HMSO.

McEwen, C. A. (1999). Toward a program-based ADR research agenda. *Negotiation Journal, 15*(4), 325-338.

McEwen, C. A., & Wissler, R. L. (2002). Finding out if it is true: Comparing mediation and negotiation through research. *Journal of Dispute Resolution, 22*(1), 131-142.

McGillicuddy, N. B., Welton, G. L., & Pruitt, D. G. (1987). Third-party intervention: A field experiment comparing three different models. *Journal of Personality and Social Psychology, 53*(1), 104-112.

Mediation Network of North Carolina. (2004). *Definition of mediation*. Retrieved October 13, 2003, from http://www.mnnc.org/pg11.cfm

Menkel-Meadow, C. (1984). Toward another view of legal negotiation: The structure of problem solving. *UCLA Law Review, 31,* 754-842.

Menzel, K. E. (1991). Judging the fairness of mediation: A critical framework. *Mediation Quarterly, 9*(1), 3-20.

Michael, J. R. (2003). Resolving employment disputes through mediation. Retrieved October 13, 2003, from http://www.mediations.com

Moore, C. (1986). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict.* San Francisco: Jossey-Bass.

Moore, C. W. (2003). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict* (3rd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.

Myers, D. G. (1999). *Conflict and peacemaking: Social psychology* (6th ed.). Southfield, MI: McGraw-Hill.

Nakagawa, S., & Cuthill, I. C. (2007). Effect size, confidence interval and statistical significance: A practical guide for biologists. *Biological Reviews, 82,* 591-605.

Neff, W. S. (1968). *Work and human behavior.* New York: Atherton Press.

Notini, J. (1999). *Conflict resolution skills and techniques.* San Francisco: Golden Gate University Press.

Pearson, J., & Thoennes, N. (1985). Divorce mediation: An overview of research results. *Columbia Journal of Law and Social Problems, 19,* 451-484.

Pearson, J., & Thoennes, N. (1988). Divorce mediation research results. In J. Folberg & A. Milne (Eds.), *Divorce mediation: Theory and practice* (pp. 429-452). New York: Guilford.

Pearson, J., Thoennes, N., & Vanderkooi, L. (1982). The decision to mediate: Profiles of individuals who accept and reject the opportunity to mediate contested child custody and visitation issues. *Journal of Divorce, 6*(1), 17-35.

Peat, J. K., Mellis, C., Williams, K., & Xuan, W. (2001). *Health science research: A handbook of quantitative methods*. Sydney, Australia: Allen & Unwin.

Pines, A. M., Gat, H., & Tal, Y. (2002). Gender differences in content and style of argument between couples during divorce. *Conflict Resolution Quarterly, 20*(1), 23-50.

Portney, L. G. (1993). *Foundations of clinical research*. Norwalk, CO: Appleton and Lange.

Putnam, L. L., & Holmer, M. (1992). Framing, reframing, and issue development. In L. L. Putnam & M. E. Roloff (Eds.), *Communication and negotiation* (pp.128-155). Newbury Park, CA: Sage.

Raider, E., Coleman, S., & Gerson, J. (2000). Teaching conflict resolution skills in workshop. In M. Deutsch & P. T. Coleman (Eds.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (pp. 499-521). San Francisco: Jossey-Bass.

Roehl, J. A., & Cook, R. F. (1989). Mediation in interpersonal disputes: Effectiveness and limitations. In K. Kressel & D. G. Pruitt et al. (Eds.), *Mediation research: The process and effectiveness of third-party intervention* (pp. 31-52). San Francisco: Jossey-Bass.

Roehl, J. A., Hersch, R., & Llaneras, E. (1992). *Civil case mediation and comprehensive justice center: Process, quality of justice, and value to state courts, final report*. Washington DC: Institute for Social Analysis.

Roger, C. R. (1975). *Dealing with social tensions*. New York: Hinds, Hayden & Eldredge.

Sackett, P. R., & Larson, J. R. (1990). *Research strategies and tactics in industrial and organizational psychology: Handbook of industrial and organizational Psychology* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Sharon, C. L., & James, L. G. (1997). *Elements of mediation*. New York: Books/Cole.

Slaikeu, K. S., & Hasson, R. H. (1998). *Controlling the costs of conflict: How to design a system for your organization*. San Francisco: Jossey-Bass.

Supanat Permpoonwiwat & Chalat Pratheuangrattana. (2008). *Mediation in Thanland: Keys to success*. Kuala Lumpur, Malaysia: International Islamic University Malaysia.

Suzanne, M., & Melanie, J. R. (2005). *Mediation theory and practice*. Boston: Pearson Education.

Thoennes, N. A., & Pearson, J. (1985). Predicting outcomes in divorce mediation: The influence of people and process. *Journal of Social Issues, 41*(2), 115-126.

Thomas, K. W. (1976). Conflict & conflict management. In *Handbook of industrial and organizational psychology* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Thompson, L. (1998). *The mind and heart of the negotiation*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Torma, D. M. (2000). The Characteristics of effective student mediators. *Dissertation Abstracts International, 40*(01), 1142-A. (UMI No. 997941)

Triandis, H. C. (1973). Work and nonwork: Intercultural perspectives. In D. D. Marvin (Ed.), *Work and nonwork in the year 2001.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Udy, J. R. (1970). *Work in traditional and modern society.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Umbreit, M. S., & Coates, R. B. (1993). Cross-site analysis of victim-offender mediation in four states. *Crime and Delinquency, 39*(4), 565-585.

Umbreit, M. S., & Greenwood, J. (1999). National survey of victim-offender mediation programs in the United States. *Mediation Quarterly, 16*(3), 235-251.

Umbreit, M. S., Coates, R. B., & Vos, B. (2001). Victim impact of meeting with young offenders: Two decades of victim-offender mediation practice and research. In A. Morris & G. Maxwell (Eds.), *Restorative justice for juveniles: Conferencing, mediation, and circles* (pp. 121-143). Oxford and Portland, OR: Hart Publishing.

Ury, W. L., Brett, J. M., & Goldberg, S. B. (1988). *Getting disputes resolved.* San Francisco: Jossey-Bass.

Walker, J., & Hayes, S. (2006). Bargaining in the shadow of Whitehall. In *Handbook of mediation: Policy, practice, and politics.* Victoria, Australia: Blackwell.

Walton, R. E., & John, M. D. (1969). The management of interdepartmental conflict: A model and review. *Administrative Science Quarterly, 14*(1), 73-84

Welton, G. L. (1991). Parties in conflict: Their characteristics and perceptions. In K. G. Dyffy, J. W. Grosch, & P. V. Olczak (Eds.), *Community mediation: A handbook for practitioners and researchers* (pp. 105-118). New York: Guilford.

William, L. U. (2005). *Third siders: The mediator-reconciling conflicting interest.* Retrieved October 13, 2003, from www.intractableconflict .org/m/Thirdsiders.jsp

William, M. (1969). *The American heritage dictionary of the English language.* New York: American Heritage Pub.

Wissler, R. L. (1999). *Trapping the data: An assessment of domestic relations mediation in Maine and Ohio court.* Washington DC: State Justice Institute.

Wissler, R. L. (2002). Court-connected mediation in general civil cases: What we know from empirical research. *Ohio State Journal of Dispute Resolution, 17,* 641-703.

Wissler, R. L., & Rack, R. W., Jr. (2004). Assessment mediator performance: The usefulness of participant questionnaires. *Journal of Dispute Resolution, 20*(4), 227-255.

Wyrick, P. A., & Costanzo, M. A. (1999). Predictors of client participation in victim-offender mediation. *Mediation Quarterly, 16*(3), 253-267.

Zaidel, S. R. (1990). *Divorce with respect: A guide to divorce and divorce mediation in Israel.* Tel-Aviv, Israel: OR'AM.

Zubek, J. M., Pruitt, D. G., Peirce, R. S., McGillicuddy, N. B., & Syna, H. (1992). Disputant and mediator behavior affecting short-term success in mediation. *Journal of Conflict Resolution, 3*(3), 546-572.

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล	นายปรัชญา ปิยะมโนธรรม
วัน เดือน ปี เกิด	16 มีนาคม 2517
สถานที่เกิด	บอสตัน แมสซาชูเซตส์ สหรัฐอเมริกา
วุฒิการศึกษา	สำเร็จปริญญาตรีวิทยาศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับสอง (จิตวิทยาการบริการปรึกษาและแนะแนว) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2537
	สำเร็จปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) จาก โกลเด้นเกต ยูนิเวอร์ซิตี้ สหรัฐอเมริกา ปีการศึกษา 2542
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง