ชื่อผลงานวิจัย (ไทย)

รูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ชื่อผลงานวิจัย (อังกฤษ)

A Mediation Model of Basic Educational School Administrators

ชื่อนักวิจัย

ดร.ชนิดา ทองมณโฑ

ปีที่ผลงานวิจัยเสร็จ

2552

ประเภทของงานวิจัย

อื่นๆ

คำสำคัญ

การไกล่เกลี่ย , ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ,

ความเป็นมา/หลักการและเหตุผล

สังคมไทยปัจจุบันมีความขัดแย้งลักษณะต่างๆปรากฏขึ้นมากมาย ความขัดแย้งเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้นและเป็นความขัดแย้งเชิงโครงสร้าง อาทิ โครงสร้างเชิงอุดมการณ์ โครงสร้างเชิงสังคมจิตวิทยา โครงสร้างของความเป็นเมืองและชนบท โครงสร้างเชิงกฎหมาย โครงสร้างเชิงเศรษฐกิจ และโครงสร้างเชิงการเมือง เป็นต้น (ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์ 2549 : 14) ในสถานศึกษาเองความขัดแย้งก็เป็นปรากฏการณ์ที่เห็นอยู่เป็นปกติไม่ว่าจะเป็นระหว่างบุคคลกับบุคคล กลุ่มบุคคลหรือบุคคลกับกลุ่มบุคคล บุคคลหรือกลุ่มบุคคลกับกฎระเบียบของสถานศึกษา สถานศึกษากับชุมชน หรือ สถานศึกษากับสถานศึกษา ความขัดแย้งเหล่านี้แม้ว่าบางกรณีจะก่อให้เกิดประโยชน์ แต่ส่วนใหญ่แล้วมักจะเป็นโทษทำให้องค์กรหรือบุคคลในองค์กรเกิดปัญหาข้อขัดแย้งหรือวิกฤตการณ์ขึ้นได้ (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549 : 3) อย่างไรก็ดียุทธศาสตร์การไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ไขความขัดแย้งโดยให้คู่กรณีต่างรู้สึกพอใจ และพร้อมที่จะยุติความขัดแย้งเป็นยุทธศาสตร์ที่หากทำได้ ก็จะเหมาะสมที่สุดสำหรับการสร้างความสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นในระหว่างคู่ขัดแย้งของสถานศึกษา

กลางทศวรรษที่ 1960 กระบวนการไกล่เกลี่ยมีการพัฒนาเป็นทางการมากขึ้นและใช้กันอย่างแพร่หลายในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในชุมชน รัฐบาลกลางของประเทศสหรัฐอเมริกาโดย สถาบันแก้ปัญหาความขัดแย้งแห่งชาติ (National Institute for Dispute Resolution)ได้ให้งบประมาณสนับสนุน ศูนย์กลางความยุติธรรมเพื่อเพื่อนบ้าน (Neighborhood Justice Centers : HJCs) เพื่อสนับสนุนการบริการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางในอัตราค่าบริการที่ต่ำหรือให้บริการฟรีต่อสาธารณชน เพื่อให้การแก้ไขข้อพิพาทสามารถ

ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิผล (Khor, 1995 : 45) การไกล่เกลี่ยยังนำไปใช้ในโรงเรียนและสถาบันการศึกษาชั้นสูง มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างนักเรียนด้วยกันเอง ระหว่างนักเรียนและอาจารย์ หรือระหว่างอาจารย์ด้วยกันเอง ตลอดจนระหว่างอาจารย์กับฝ่ายบริหาร ในปี ค.ศ. 1980 ได้มีการก่อตั้ง สมาคมการศึกษาเพื่อการเจรจาไกล่เกลี่ยแห่งชาติ (National Association of Mediation in Education : NAME) เพื่อจะเชื่อมโยง

ลักษณะดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาต้องตื่นตัวกับภารกิจใหม่ๆ ที่เกิดเพิ่มขึ้นอีกหลายประการ รวมทั้งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและหน่วยงานราชการและเอกชนอื่นๆ ในฐานะที่เป็นผู้แทนนิติบุคคลอีกด้วย นอกจากนี้แม้ว่าโดยกฎหมายไทยจะไม่มีสหภาพครูในฐานะองค์กรแรงงานก็ตามแต่ก็มีองค์กรครูในลักษณะต่างๆ อยู่แล้วโดยปกติ อาทิสมาพันธ์สมาคมครู และ ชมรมครู ฯลฯ เป็นต้นองค์กรครูเหล่านี้ย่อมต้องปกปักษ์รักษาสิทธิของครู เมื่องานบุคลากรอยู่ในความรับผิดชอบของสถานศึกษาในฐานะองค์กรนิติบุคคล โอกาสที่จะกระทบกระทั่งกันก็มีมากยิ่งขึ้น ความขัดแย้งระหว่างครูกับครู ครูกับผู้บริหาร หรือ ระหว่างโรงเรียนกับหน่วยงานอื่นทั้งราชการและเอกชนย่อมทวีมากขึ้น เช่นกัน

โดยที่จำเป็นต้องมีการแก้ไขความขัดแย้งเหล่านี้ให้ยุติเรียบร้อยลงที่ระดับสถาน ศึกษาเพื่อป้องกันไม่ให้ลุกลามใหญ่โตสืบไป หรือ เพื่อไม่ให้นักเรียนตลอดจนคู่ความคนอื่นๆ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการแก้ไขปัญหาความความขัดแย้งของสถานศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจึงริเริ่มให้มีโครงการเกี่ยวกับกรณีเหล่านี้หลายโครงการด้วยกันอาทิโครงการคณะกรรมการแนะแนวระดับต่างๆ เพื่ออบรมฝึกฝนให้คณาจารย์มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการให้คำปรึกษา (counseling technique) หรือโครงการกระบวนการให้ความช่วยเหลือนักเรียนเป็นต้น นักวิชาการด้านนิติศาสตร์ได้เสนอแนะให้นำแนวคิดเรื่องความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในสถานศึกษา (restorative justice in school) โดยที่แนวคิดนี้เป็นแนวคิดอันเนื่องมาจากหลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเรื่องทางอาญา (basic principles on the use of restorative justice programmer in criminal matters) ของสหประชาชาติ ที่ใช้สำหรับผู้ใหญ่ และสำหรับเด็กและเยาวชนซึ่งถือเป็นการขยับขับเคลื่อนจาก “ระบบยุติธรรม” มาสู่ “ระบบโรงเรียน” จาก “การแก้ปัญหาเชิงสมานฉันท์ที่ปลายทาง” สู่ “การป้องกันปัญหาที่ต้นทาง” ซึ่งสอดรับกับความขัดแย้งหลายประเภทหลายลักษณะที่เกิดขึ้นร่วมสมัยในองค์กรทางการศึกษาในปัจจุบันทั้งด้านความถี่และความรุนแรง (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549 : 3-4)

อย่างไรก็ดีการนำแนวคิดเรื่อง ความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ มาใช้ในสถานศึกษาให้ได้ผลดีนั้น จะต้องมีองค์ประกอบของพฤติกรรมการไกล่เกลี่ย (mediation performance) ด้านต่าง ๆ ของผู้ที่เกี่ยวข้องในสถานศึกษาด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมในด้านการไกล่เกลี่ย (mediation performance) ของผู้บริหารซึ่งถือเป็นหัวข้อหรือองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของแนวคิดเรื่องความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในสถานศึกษาเพราะการไกล่เกลี่ยเป็นรูปแบบหนึ่งของการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง (dispute resolution) ซึ่งบุคคลที่สามที่ไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (impartial third-party) เป็นผู้จัดให้มีขึ้นเพื่อให้คู่กรณีความขัดแย้งสามารถแสวงหาทางแก้ไขที่สามารถยอมรับร่วมกันได้ (Chart, 1985 : 51)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ส่งผลให้องค์กรทางการศึกษาในส่วนภูมิภาคเปลี่ยนแปลงไปหลายประการ มีการหลอมรวมส่วนราชการที่เป็นผู้แทนของกรมหรือกระทรวงในราชการบริหารส่วนกลางเดิมประกอบด้วย สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด และ สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด (ราชกิจจานุเบกษา, 2546 : 19-21) ขึ้นเป็นส่วนราชการใหม่เรียกว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พร้อมทั้งกรมต้นสังกัดใหม่คือสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ก็กระจายอำนาจและภาระงานสี่ด้านคือ การบริหารทั่วไป การบริหารวิชาการ การบริหารงบประมาณ และ การบริหารบุคลากร ไปให้ส่วนราชการดังกล่าวและสถานศึกษาต่างๆ รับไปปฏิบัติโดยตรงในฐานะองค์กรนิติบุคคล เป็นต้น (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545, 2545: 17)

โดยปกติเมื่อเกิดกรณีขัดแย้งในสถานศึกษาผู้บริหารสถานศึกษา หรือ ครูที่ผู้บริหารสถานศึกษามอบหมาย หรือ ครู แล้วแต่กรณีจะเป็นผู้แก้ไขกรณีขัดแย้งนั้น อาทิ ถ้ากรณีขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างนักเรียนด้วยกัน ครูประจำชั้นหรือครูผู้สอน หรือครูที่เห็นเหตุการณ์ ก็จะทำหน้าที่ระงับและแก้ไขความขัดแย้งนั้นแต่ถ้าครูหรือบุคลากรขัดแย้งกัน หลายกรณีผู้บริหารสถานศึกษาหรือครูที่

www.thaiedresearch.org

ผู้บริหารสถานศึกษามอบหมายก็เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ แต่ก็มีหลายกรณีที่ความขัดแย้งเหล่านั้นยุติลงได้ก่อนถึงมือผู้บริหารโดยการสมยอมหรืออดกลั้นของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายแม้จะมีกรณีขัดแย้งเกิดขึ้นจริงในสถานศึกษาก็ตามแต่กรณีขัดแย้งเหล่านี้มักไม่ค่อยจะถูกบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เกิดขึ้นแล้วก็ยุติไปตามเงื่อนไขของกาลเวลา (สมศักดิ์ ปริศนานันทกุล, 2549 : 9)

อย่างไรก็ตามเมื่อมีพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองขึ้น เพื่อดำเนินคดีทางการปกครองก็มีกรณีที่ครูซึ่งไม่ได้รับความพอใจจากการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งจากผู้บริหารได้ฟ้องร้องกล่าวโทษมากขึ้นโดยลำดับเฉพาะในปีพุทธศักราช 2549 มีคดีครูฟ้องร้องกล่าวโทษผู้บริหารสถานศึกษาในความผิดฐานไม่ได้รับความเป็นธรรมถึง 946 คดี สูงขึ้นจากพุทธศักราช 2545 ถึง 206 คดี หรือคิดเป็นร้อยละ 21.77 (ศาลปกครองกลาง, 2549 : 64) กรณีนี้แสดงให้เห็นว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผู้บริหารสถานศึกษาดำเนินการนั้นน่าจะขาดประสิทธิภาพพอสมควร

สำหรับกรณีข้อขัดแย้งของนักเรียน พบว่าสถานศึกษาจำนวนมากมอบภาระรับผิดชอบเรื่องนี้ให้แก่ฝ่ายกิจการนักเรียน หลายสถานศึกษาส่งเสริมให้คณาจารย์ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในกระบวนการนี้ในรูปของโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ทั้งนี้โดยมีครูเป็นผู้ดำเนินการหลักอย่างไรก็ดีมีหลายสถานศึกษาได้นำนวัตกรรมการไกล่เกลี่ยโดยเพื่อน (peer mediation) มาใช้ด้วยการอบรมให้นักเรียนรู้จักกระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อให้เพื่อนนักเรียนสามารถแก้ไขหรือระงับข้อพิพาทระหว่างกันได้เองโดยเพื่อนนักเรียนด้วยกันภายใต้การดูแลของครู การแก้ไขในลักษณะนี้เพิ่งจะเริ่มดำเนินการ โครงการสำคัญสำหรับกรณีนี้คือ โครงการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสเฉลิมพระชนมพรรษา 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 โครงการเสริมสร้างสันติวัฒนธรรม 80 สถานศึกษากระทรวงศึกษาธิการ

เนื่องจากยังไม่มีตัวเลขทางสถิติของการไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นในสถานศึกษาว่ามีสภาพเป็นอย่างไร รวมทั้งยังไม่เคยมีการศึกษาว่าอะไรบ้าง คือ องค์ประกอบของพฤติกรรมการไกล่เกลี่ย (mediation performance) ของผู้บริหารสถานศึกษา รวมทั้ง ประสิทธิผลการไกล่เกลี่ย (mediation effectiveness) ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของไทยควรเป็นอย่างไร นอกจากนี้รูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานยังไม่มีใครศึกษามาก่อน ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทราบองค์ประกอบพฤติกรรมการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. เพื่อทราบประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. เพื่อทราบรูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ขอบเขตของการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง รูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนด พฤติกรรมการไกล่เกลี่ย (mediation performance) เป็นตัวแปรต้น และ กำหนดประสิทธิผลการไกล่เกลี่ย (mediation effectiveness) เป็นตัวแปรตาม

ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา/ที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยศึกษาองค์ประกอบของพฤติกรรมการไกล่เกลี่ย (mediation performance) ตามหลักการแนวคิด ทฤษฎี ได้องค์ประกอบตัวแปรต้น 132 ตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรต้นพฤติกรรมการไกล่เกลี่ยที่เป็นตัวแปรแฝง 4 องค์ประกอบคือ

www.thairesearch.org

องค์ประกอบที่ 1 ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย 24 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 2 การจัดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย 4 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 3 ทักษะการไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย 4 ตัวแปร และองค์ประกอบที่ 4 การคิดแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย 4 ตัวแปร

สำหรับการศึกษาประสิทธิผลการไกล่เกลี่ย (mediation effectiveness) ผู้วิจัยศึกษาตามทฤษฎีของหยวน (Yuan, 1997) ซึ่งมีสี่องค์ประกอบต่อไปนี้ 1) การบรรลุเป้าหมายของสังคม (to attain societal goals) ประกอบด้วย 9 ตัวแปร 2) การก่อให้เกิดความชอบธรรม (to engender moral growth) ประกอบด้วย 6 ตัวแปร 3) การเยียวยารักษาโดยมิติของการไกล่เกลี่ย (healing dimension of mediation) ประกอบด้วย 4 ตัวแปร และ 4) การลดความเป็นปรปักษ์ระหว่างขัดแย้ง (to reduce hostility between disputants) ประกอบด้วย 4 ตัวแปร

นอกจากการศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยในประเทศ และ ต่างประเทศในเรื่อง พฤติกรรมการไกล่เกลี่ย (mediation performance) และ ประสิทธิผลการไกล่เกลี่ย (mediation effectiveness) ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยจะสำรวจความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย ผู้บริหารการศึกษา หรือนักวิชาการด้านการไกล่เกลี่ยและการศึกษา และผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความสามารถและประสบผลสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้วยการสัมภาษณ์เพิ่มเติมในประเด็นดังกล่าวเพื่อนำมาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาวิเคราะห์เอกสารวรรณกรรม แนวคิดของนักวิชาการ ทั้งในและต่างประเทศ
2. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้เป็นกรอบในการสร้าง แบบสอบถามความคิดเห็น (opinionnaire) ต่อไป
3. ตรวจคุณภาพของเครื่องมือวิจัย (แบบสอบถาม) โดยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ด้วยดัชนีความสอดคล้องที่เรียกว่า IOC (index of item-objective Congruence) ซึ่งพิจารณาค่า IOC ที่มากกว่า 0.5 ขึ้นไป โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน
4. ทดลองใช้เครื่องมือ (try out) กับโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 6 โรงเรียน รวมผู้ให้ข้อมูลจำนวน 36 คน แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9450
5. นำแบบสอบถามความคิดเห็นที่จัดทำสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) คือ โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการและไม่เข้าร่วมโครงการ รวมจำนวนทั้งสิ้น 68 โรงเรียน แล้ววิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis) กับพฤติกรรมการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) กับประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
6. พัฒนารูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยการหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (paths analysis) ของพฤติกรรมการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานกับประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
7. ตรวจสอบรูปแบบที่เหมาะสมโดยวิธีสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 ท่านพิจารณาประเด็นความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการนำไปใช้ประโยชน์ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้ได้รูปแบบที่เหมาะสม

www.thaiedresearch.org

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบ พฤติกรรมการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 132 ตัวแปร ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis) โดยข้อตกลงเบื้องต้นคือ ค่าไอเกน (eigenvalue) มากกว่า 1.00 ตามวิธีของ ไกเซอร์ (Kaiser) และการเลือกองค์ประกอบจากจำนวนตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบที่ต้องมีตัวแปรบรรยายองค์ประกอบนั้นๆ ตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) มากกว่า .45 ใช้วิธีการสกัดองค์ประกอบ (factor extraction) ด้วยวิธีวิเคราะห์ภาวะน่าจะเป็นสูงสุด (maximum likelihood) และการหมุนแกนองค์ประกอบด้วยวิธีแวริแมกซ์ (varimax with kaiser normalization) พบว่า ตัวแปร โดยมีค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity เท่ากับ 25709.154 ($p < .01$) แสดงว่าเมตริกซ์สหสัมพันธ์นี้แตกต่างจากเมตริกเอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับค่า KMO ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.733 แสดงถึงความเหมาะสมเพียงพอของข้อมูล สามารถใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบได้ในระดับดีมาก มีความแปรปรวนสะสมเท่ากับร้อยละ 12.40 และในแต่ละองค์ประกอบได้จัดเรียงลำดับตัวแปรตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) และตั้งชื่อองค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 "ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ย" ประกอบด้วย 24 ตัวแปร เรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบได้แก่ 1) การผสมรวมข้อเสนอหลายข้อเข้าด้วยกันเป็นทางเลือกใหม่ 2) ทักษะการสื่อสารด้วยภาษาท่าทาง 3) การซื่อสัตย์และมีจริยธรรม 4) การคิดรวบยอด 5) การตั้งคำถาม 6) การตัดสินใจ 7) ความสามารถในการวางเฉยต่อกรณีขัดแย้ง 8) การยอมรับข้อตกลง 9) ความเข้าใจปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 10) ทักษะการพูดที่มีเมตตา 11) ความมั่นใจในตนเอง 12) การมีจรรยาบรรณ 13) ความสามารถในการมองภาพรวม 14) การอำนวยความสะดวกให้แก่กระบวนการ 15) การคิดเชิงวิเคราะห์ 16) การคิดเชิงกลยุทธ์ 17) พัฒนาบรรยากาศให้นำไปสู่การแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง 18) การจัดการเชิงกลยุทธ์ 19) การค้นหา "ผลประโยชน์" ที่ซ่อนเร้นของคู่กรณี 20) สมรรถนะด้านสติปัญญา 21) การสร้างสัมพันธภาพ 22) การเอาใจใส่ต่อระบบ คุณภาพ และ ความถูกต้อง 23) การสืบสวนสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง 24) ทัศนคติและพฤติกรรมในด้านการตั้งคำถามที่เที่ยงธรรม

องค์ประกอบที่ 2 "การจัดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล" ประกอบด้วย 4 ตัวแปรเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบได้แก่ 1) การยอมรับข้อผิดพลาด 2) การมีวุฒิภาวะในงาน 3) ปฏิภาณไหวพริบ 4) ปฏิภาณไหวพริบ

องค์ประกอบที่ 3 "ทักษะการไกล่เกลี่ย" ประกอบด้วย 4 ตัวแปรเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ได้แก่ 1) ทัศนคติในการทำงาน 2) ความสามารถและความเชี่ยวชาญในทักษะเชิงมนุษย์ 3) ประกันการเป็นส่วนตัวตลอดการเจรจาไกล่เกลี่ย 4) ความสามารถและทักษะในการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบที่ 4 "การคิดแก้ไขปัญหา" ประกอบด้วย 4 ตัวแปรเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ได้แก่ 1) การบรรลุข้อตกลงในการแก้ไขปัญหา 2) ควบคุมอย่าให้ใช้เวลามากเกินไปโดยเปล่าประโยชน์ 3) ความสามารถในการเปิดการเจรจาไกล่เกลี่ย 4) การประเมินทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา

2. ประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ 23 ตัวแปร คือ องค์ประกอบที่ 1 การบรรลุเป้าหมายทางสังคม ประกอบด้วย 9 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 2 การก่อให้เกิดความชอบธรรม ประกอบด้วย 6 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 3 การเยียวยารักษาโดยมิติของการไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย 4 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 4 การลดความเป็นปรปักษ์ระหว่างคู่ขัดแย้ง ประกอบด้วย 4 ตัวแปร มีค่าสถิติ Chi-Square เท่ากับ 29.46 ($p < .01$) ค่า NFI (Normed Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.96 และค่า CFI (Comparation Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.94 ทั้งสองค่านี้มีค่ามากกว่า 0.90 แสดงว่าเป็นตัวแบบที่ดีมีความสอดคล้องกับข้อมูล (good fitting model) การทดสอบค่า t-test ของตัวแปรย่อยทั้ง 4 ตัว แต่ละตัวมีค่า t-test มากกว่า 1.96 และมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 GFI (Goodnees of Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.84 และค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.84 และค่า PGFI (Parsimony Goodness of Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.51 ทั้ง สามค่านี้เป็นค่าที่อยู่ในระดับยอมรับได้ ค่า

www.thaiedresearch.org

RMR (Root Mean Square Residual) มีค่าเท่ากับ 0.0066 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าเป็นตัวแบบที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 “การบรรลุเป้าหมายทางสังคม” ประกอบด้วย 9 ตัวแปรเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ได้แก่ 1) เป็นการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ 2) สร้างจุดลงตัวสำหรับการแก้ไขปัญหาให้แก่คู่กรณี 3) กระทำการอย่างยืดหยุ่นประนีประนอม 4) กระทำการบนพื้นฐานของความยินยอมพร้อมใจ 5) สามารถเปิดเผยมิติแท้จริงของปัญหาความขัดแย้งระหว่างคู่กรณี 6) สามารถกำหนดกรอบหรือขอบเขตความขัดแย้งระหว่างคู่กรณี 7) สามารถหาหนทางสำหรับ “การชนะร่วมกัน” ต่อปัญหาความขัดแย้ง 8) สามารถเสนอวิธีปฏิบัติที่น่าพึงพอใจสำหรับบุคคลหรือองค์การที่อยู่ในปัญหาข้อขัดแย้ง 9) สามารถเสนอวิธีปฏิบัติที่น่าพึงพอใจสำหรับการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งในสังคม

องค์ประกอบที่ 2 “การก่อให้เกิดความชอบธรรม” ประกอบด้วย 6 ตัวแปรเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ได้แก่ 1) ก่อให้เกิดความงอกเงยทางสถิติปัญญาระหว่างความแข็งขืนและความเมตตาสงสารของคู่ขัดแย้ง 2) จุดประกายให้เกิดความเข้าใจถึงความสนใจและความต้องการที่แตกต่างกันระหว่างคู่ขัดแย้ง 3) เกิดความรู้สึก เข้าใจตนเอง และ เชื่อมั่นในตนเอง ในอันที่จะแก้ไขข้อขัดแย้งของตน 4) สร้างเสริมและพัฒนาคุณธรรมของตนเอง 5) สร้างเสริมและพัฒนาคุณธรรมของสังคมโดยส่วนร่วม 6) ขจัดความแข็งขืนและการลวงหลอกที่มีอยู่โดยธรรมชาติของมนุษย์ผู้เป็นคู่ขัดแย้ง

องค์ประกอบที่ 3 “การเยียวยารักษาโดยมิติของการไกล่เกลี่ย” ประกอบด้วย 4 ตัวแปรเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ได้แก่ 1) เป็นโอกาสที่จะเยียวยารักษาบาดแผลทางความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง 2) เป็นช่องทางที่คู่กรณีจะแสดงความรู้สึกของความเป็นมนุษย์ผ่านความเห็นอกเห็นใจ ความอบอุ่น และความจริงใจต่อผู้อื่น 3) เป็นการรับฟังข้อเสนอที่จะขจัดปัญหาทั้งโดยหัวใจและหัวสมอง 4) ก่อให้เกิดความหวังและความรู้สึกที่จะช่วยเหลือสนับสนุนให้คู่กรณีได้แสดงความรู้สึกและความต้องการที่แท้จริงออกมา

องค์ประกอบที่ 4 “การลดความเป็นปรปักษ์ระหว่างคู่ขัดแย้ง” ประกอบด้วย 4 ตัวแปรเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ได้แก่ 1) เป็นการลดการประทุทางอารมณ์และความรู้สึกระหว่างกัน โดยการไกล่เกลี่ยอาจเกิดขึ้นกับคู่กรณีพร้อมๆกันหรือแยกพบปะพูดคุยเป็นรายบุคคลก่อนการไกล่เกลี่ยก็ได้ 2) เป็นการยอมรับความก้าวหน้าในการเจรจาจะช่วยเหลือให้เกิดข้อตกลงร่วมกันที่ลึกซึ้ง 3) เป็นการส่งเสริมให้เกิดการยอมรับอารมณ์และความรู้สึกของคู่กรณี ซึ่งจะช่วยให้คู่กรณีอีกฝ่ายเกิดจากการพิจารณาอย่างถี่ด้วนและเกิดความเข้าใจคู่กรณีมากยิ่งขึ้น 4) ท่าทีที่เหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ยจะช่วยลดสาระสำคัญแห่งการเป็นปฏิปักษ์ระหว่างคู่ขัดแย้ง

3. รูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และการตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นทาง (Path Analysis) ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบโมเดลคือ ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square : χ^2) มีค่าเท่ากับ 2.37 (P=0.12383) แสดงให้เห็นความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึง รูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนี้ยังสามารถพิจารณาค่าดัชนีวัดความสอดคล้องอื่นๆ ได้อีก เช่น Goodness of Fit Index (GFI) และ Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) มีค่าใกล้ 1 คือ GFI = 0.93 และค่า AGFI = 0.92 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.90 แสดงให้เห็นว่า รูปแบบที่มีประสิทธิภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ระดับดี ค่า Root Mean Squared Residual (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.04 และค่า Standardized Root Mean Square Residual (Standardized RMR) มีค่าเข้าใกล้ 0 และไม่เกิน 0.08 ซึ่งในที่นี้เท่ากับ 0.47 แสดงให้เห็นว่า รูปแบบโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนี Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.028 ซึ่งมีค่าระหว่าง 1 ถึง 0.05 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี และเมื่อมีการพิจารณาตรวจสอบความเป็นไปได้ ความถูกต้อง ความสอดคล้องและการนำไปใช้ประโยชน์ของร่างรูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยใช้วิธีสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันทั้งหมด 10 คน โดยมีความเห็นว่า รูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 4 องค์ประกอบ 36 ตัวแปรคือ องค์ประกอบที่ 1 ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย 24 ตัว

www.thaiedresearch.org

แปร องค์ประกอบที่ 2 การจัดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย 4 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 3 ทักษะการไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย 4 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 4 การคิดแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย 4 ตัวแปร เป็นรูปแบบที่มีความเหมาะสม ความถูกต้อง และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ในการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้ รวมทั้งองค์ประกอบพฤติกรรมการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ย และการคิดแก้ไขปัญหา ส่งผลต่อประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยในภาพรวม ก็มีความถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปได้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง จึงพิจารณาได้ว่ารูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของการวิจัยเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะในการใช้ประโยชน์

ผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและ ผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารสถานศึกษา ควรนำข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งภายในและนอกของโรงเรียนโดยปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับบริบทโรงเรียนพร้อมทั้งสร้างและให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีการติดตามประเมินผลการใช้เป็นระยะๆเพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพผู้ไกล่เกลี่ยของโรงเรียนให้ได้มาตรฐานและเหมาะสมทั้งนี้โดยจัดลำดับความสำคัญของและองค์ประกอบให้เหมาะสมกับบริบทและนโยบายของโรงเรียน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการเรียนของนักเรียน
2. ควรวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน แต่ละองค์ประกอบทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ
3. ควรวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน
4. ควรวิจัยเชิงคุณภาพรูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาของรัฐและเอกชน

www.thaiedresearch.org