

รูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน *

A Mediation Model of Basic Educational School Administrators

ชนิดา ทองมณโฑ¹

ศิริชัย ชินะดังกูร²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทราบองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 2) ทราบประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 3) ทราบรูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ สถานศึกษาเฉพาะที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เข้าร่วมโครงการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสเฉลิมพระชนมพรรษา 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 โครงการเสริมสร้างสันติวัฒนธรรม 80 สถานศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 37 โรงเรียน และโรงเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันเป็นรายคู่ 37 โรงเรียน รวมทั้งสิ้น 74 โรงเรียน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยตารางของเครจซ์และมอร์แกน สุ่มตัวอย่างจากโรงเรียนในโครงการ จำนวน 34 โรงเรียน โดยวิธี สุ่มอย่างง่าย และเลือกโรงเรียนที่ไม่ได้เข้าโครงการจำนวน 34 โรงเรียน โดยการจับคู่ รวมทั้งสิ้น 68 โรงเรียน ในแต่ละโรงเรียนมีผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ผู้บริหาร จำนวน 3 คน และ ครู จำนวน 3 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 408 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง แบบสอบถาม และแบบตรวจสอบรายการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตัวแปรต้นใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ โดยวิธีสกัดองค์ประกอบ ตัวแปรตามใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงเหตุผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารมี 4 องค์ประกอบ คือ 1) ทักษะและพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ย 2) การจัดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3) ทักษะการไกล่เกลี่ย 4) การคิดแก้ไขปัญหา โดยภาพรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับมาก

2. ประสิทธิภาพการไกล่เกลี่ยของผู้บริหาร มี 4 องค์ประกอบคือ 1) การบรรลุเป้าหมายทางสังคม 2) การก่อให้เกิดความชอบธรรม 3) การเยียวยารักษาโดยมิติของการไกล่เกลี่ย และ 4) การลดความเป็นปรปักษ์ระหว่างคู่ขัดแย้ง โดยภาพรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับมาก

3. รูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นรูปแบบที่ประกอบด้วยองค์ประกอบ ด้านพฤติกรรมกรรมการไกล่เกลี่ย 4 องค์ประกอบเป็นตัวแปรต้น โดยองค์ประกอบทักษะและพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ย และองค์ประกอบความคิดแก้ไขปัญหา ส่งผลต่อ องค์ประกอบประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยในภาพรวม โดยผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่า มีความเหมาะสม ถูกต้อง เป็นไปได้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง สอดคล้องกับกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีของการวิจัย

¹ นักศึกษาปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

The purposes of this descriptive research were to determine 1) The factor of mediation performance of basic educational school administrators, 2) The mediation effectiveness of basic educational school administrators, and 3) The mediation model of basic educational school administrators. The population used were 37 schools under the jurisdiction of The Office of Basic Education Commission within The project of celebration for His Majesty 80th Birthday, December 5, 2007 by peace cultural promotion of 80 schools in the Ministry of Education, and The 37 matching cases of those schools did not enroll in that project, Totally 74 schools. Number of sample size selected by using Krejcie and Morgan table equal 34 Schools within the project and 34 schools matching cases, each school has 6 respondents divided into 3 administrators and 3 teachers, totally 408 respondents. Unstructured interview, Questionnaire and Checklist Form were used as the instruments for gathering data. Statistical used were frequencies, percentage, arithmetic mean, standard deviation, Principal Component Analysis method of Exploratory Factor Analysis for independent variable, Confirmatory Factor Analysis for dependent variable, Path Analysis, and content analysis. And used Statistical package program for calculation. The research findings were as follows ;

1. The factor of mediation performance of basic educational school administrators were 1) attitude and performance of mediator 2) managing the interaction 3) mediation skills and 4) inventiveness and problem-solving. The level of mediation performance as the whole and each Latent variables were high.
2. The mediation effectiveness of basic educational school administrators were 1) attain societal goals 2) engender moral growth 3) healing dimension of mediation and 4) reduce hostility between disputants. The level of mediation effectiveness as the whole and each Latent variables were high.
3. The mediation model of basic educational school administrators was concluded with 4 factors of mediation performance as independent variable, that 2 factors ; attitude and performance of mediator, and inventiveness and problem-solving were direct effected to dependent variable : mediation effectiveness in the whole. And the opinion on this model of the jury of experts were appropriate, accurate, possible useful and accordance with research theoretical frameworks.

บทนำ

สังคมไทยปัจจุบันมีความขัดแย้งลักษณะต่างๆ ปรากฏขึ้นมากมาย ความขัดแย้งเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้นและเป็นการขัดแย้งเชิงโครงสร้าง อาทิ โครงสร้างเชิงอุดมการณ์ โครงสร้างเชิงสังคมจิตวิทยา โครงสร้างของความเป็นเมืองและชนบท โครงสร้างเชิงกฎหมาย โครงสร้างเชิงเศรษฐกิจ และโครงสร้างเชิงการเมือง เป็นต้น (ขงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์ 2549 : 14) ในสถานศึกษาเองความขัดแย้งก็เป็นปรากฏการณ์ที่เห็นอยู่เป็นปกติไม่ว่าจะเป็นระหว่างบุคคลกับบุคคล กลุ่มบุคคล หรือบุคคลกับกลุ่มบุคคล บุคคลหรือกลุ่มบุคคลกับกฎระเบียบของสถานศึกษา สถานศึกษากับชุมชน หรือ

สถานศึกษากับสถานศึกษา ความขัดแย้งเหล่านี้แม้ว่าบางกรณีจะก่อให้เกิดประโยชน์ แต่ส่วนใหญ่แล้วมักจะ เป็นโทษทำให้องค์กรหรือบุคคลในองค์กรเกิดปัญหา ข้อขัดแย้งหรือวิกฤตการณ์ขึ้นได้ (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549 : 3) อย่างไรก็ตามก็ด้วยทฤษฎีการไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ไขความขัดแย้งโดยให้คู่กรณีต่างรู้สึกพอใจ และพร้อมที่จะยุติความขัดแย้งเป็นยุทธศาสตร์ที่หากทำได้ ก็จะเหมาะสมที่สุดสำหรับการสร้างความสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นในระหว่างคู่ขัดแย้งของสถานศึกษา

กลางทศวรรษที่ 1960 กระบวนการไกล่เกลี่ยมีการพัฒนาเป็นทางการมากขึ้นและใช้กันอย่างแพร่หลายใน

การแก้ปัญหาความขัดแย้งในชุมชน รัฐบาลกลางของ
ประเทศสหรัฐอเมริกาโดย สถาบันแก้ปัญหาความขัดแย้ง
แห่งชาติ (National Institute for Dispute Resolution) ได้ให้
งบประมาณสนับสนุน ศูนย์กลางความยุติธรรมเพื่อเพื่อน
บ้าน (Neighborhood Justice Center : NJCs) เพื่อสนับสนุน
การบริการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางในอัตราค่าบริการที่ต่ำ
หรือให้บริการฟรีต่อสาธารณชน เพื่อให้การแก้ไขข้อ
พิพาทสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผล (Khor, 1995 : 45)

การไกล่เกลี่ยยังนำไปใช้ในโรงเรียนและ
สถานศึกษาชั้นสูง มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่าง
นักเรียนด้วยกันเอง ระหว่างนักเรียนและอาจารย์ หรือ
ระหว่างอาจารย์ด้วยกันเอง ตลอดจนระหว่างอาจารย์กับ
ฝ่ายบริหาร ในปี ค.ศ. 1980 ได้มีการก่อตั้ง สมาคม
การศึกษาเพื่อการเจรจาไกล่เกลี่ยแห่งชาติ (National
Association of Mediation in Education : NAME) เพื่อจะ
เชื่อมโยงผู้ทำหน้าที่คนกลางไกล่เกลี่ยกับกลุ่มที่ทำหน้าที่
ให้การศึกษาอบรม สิ่งที่น่าสนใจในความก้าวหน้าของ
การศึกษาเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย ก็คือ การขยายการฝึกอบรม
ให้กับเยาวชนในการฝึกปฏิบัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การริเริ่ม
ดังกล่าวได้ทำให้เกิดผลอย่างมากต่อระดับของปัญหาความ
ขัดแย้งในโรงเรียน และในบางแห่งลดความรุนแรงระหว่าง
กลุ่มต่างๆ ลง (Wahrhaftig, 1995 : 39) นอกจากนี้ยังมี
หน่วยงานอื่นของรัฐที่ใช้กระบวนการนี้เช่นกัน ได้แก่
กระทรวงเกษตร กระทรวงมหาดไทย องค์การควบคุมการ
บินแห่งรัฐ องค์การควบคุมความปลอดภัยในอาชีพและ
อาชีวอนามัย คณะกรรมการควบคุมกัมมันตภาพรังสี
เป็นต้น (Henry and Lieberman, 1985 : 101) สาธารณรัฐ
ประชาธิปไตยประชาชนจีนก็ใช้การไกล่เกลี่ยเพื่อการ
แก้ไขข้อพิพาทระหว่างบุคคลและระหว่างชุมชน โดย
ใช้คณะกรรมการไกล่เกลี่ยของประชาชน (People's
Conciliation Committees) และการไกล่เกลี่ยของศาล
(Court conciliation) (Li, 1988 : 79)

ลักษณะดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้บริหาร
สถานศึกษาต้องตื่นตัวกับภารกิจใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นขึ้นอีก
หลายประการ รวมทั้งต้องมิปฏิเสธสัมพันธ์กับบุคคลและ

หน่วยงานราชการและเอกชนอื่นๆ ในฐานะที่เป็นผู้แทน
นิติบุคคลอีกด้วย นอกจากนี้แม้ว่าโดยกฎหมายไทยจะไม่มี
สหภาพครูในฐานะองค์กรแรงงานก็ตามแต่ก็มีองค์กรครู
ในลักษณะต่างๆ อยู่แล้วโดยปกติ อาทิสมาพันธ์สมาคม
ครู และ ชมรมครู ฯลฯ เป็นต้นองค์กรครูเหล่านี้ย่อมต้อง
ปกป้องรักษาสติของครู เมื่องานบุคลากรอยู่ในความ
รับผิดชอบของสถานศึกษาในฐานะองค์กรนิติบุคคล
โอกาสที่จะกระทบกระทั่งกันก็มีมากยิ่งขึ้น ความขัดแย้ง
ระหว่างครูกับครู ครูกับผู้บริหาร หรือ ระหว่างโรงเรียนกับ
หน่วยงานอื่นทั้งราชการและเอกชนย่อมทวีมากขึ้น เช่นกัน

โดยที่จำเป็นต้องมีการแก้ไขความขัดแย้งเหล่านี้
ให้ยุติเรียบร้อยลงที่ระดับสถาน ศึกษาเพื่อป้องกันไม่ให้
ลุกลามใหญ่โตสืบไป หรือ เพื่อไม่ให้นักเรียน ตลอดจน
คู่ความคนอื่นๆ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการแก้ไขปัญหาความ
ขัดแย้งของสถานศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
ขั้นพื้นฐานจึงริเริ่มให้มีโครงการเกี่ยวกับกรณีเหล่านี้หลาย
โครงการด้วยกันอาทิโครงการคณะกรรมการแนะแนว
ระดับต่างๆ เพื่ออบรมฝึกฝนให้คณาจารย์มีความรู้ความ
เข้าใจในเรื่องการให้คำปรึกษา (counseling technique) หรือ
โครงการ กระบวนการให้ความช่วยเหลือนักเรียนเป็นต้น
นักวิชาการด้านนิติศาสตร์ได้เสนอแนะให้นำแนวคิดเรื่อง
ความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในสถานศึกษา
(restorative justice in school) โดยที่แนวคิดนี้เป็นแนวคิด
อันเนื่องมาจากหลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนิน
โครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเรื่อง
ทางอาญา (basic principles on the use of restorative
justice programmer in criminal matters) ของสหประชาชาติ
ที่ใช้สำหรับผู้ใหญ่และสำหรับเด็กและเยาวชนซึ่งถือเป็น
การขยับขับเคลื่อนจาก “ระบบยุติธรรม” มาสู่ “ระบบ
โรงเรียน” จาก “การแก้ปัญหาเชิงสมานฉันท์ที่ปลายทาง”
สู่ “การป้องกันปัญหาที่ต้นทาง” ซึ่งสอดคล้องกับความ
ขัดแย้งหลายประเภทหลายลักษณะที่เกิดขึ้นร่วมสมัยใน
องค์กรทางการศึกษาในปัจจุบันทั้งด้านความถี่และความ
รุนแรง (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549 : 3-4)

อย่างไรก็ดีการนำแนวคิดเรื่อง ความยุติธรรมเชิง
สมานฉันท์ มาใช้ในสถานศึกษาให้ได้ผลดีนั้น จะต้องมิ

องค์ประกอบของพฤติกรรมไกล่เกลี่ย (mediation performance) ด้านต่าง ๆ ของผู้ที่เกี่ยวข้องในสถานศึกษา ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมในด้านการไกล่เกลี่ย (mediation performance) ของผู้บริหารซึ่งถือเป็นหัวข้อหรือองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของแนวคิดเรื่องความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในสถานศึกษาเพราะการไกล่เกลี่ยเป็นรูปแบบหนึ่งของการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง (dispute resolution) ซึ่งบุคคลที่สามที่ไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (impartial third-party) เป็นผู้จัดให้ขึ้นเพื่อให้คู่กรณีความขัดแย้งสามารถแสวงหาทางแก้ไขที่สามารถยอมรับร่วมกันได้ (Chart, 1985 : 51)

ปัญหาของการวิจัย

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ส่งผลให้องค์กรทางการศึกษาในส่วนภูมิภาคเปลี่ยนแปลงไปหลายประการ มีการหลอมรวมส่วนราชการที่เป็นผู้แทนของกรมหรือกระทรวงในราชการบริหารส่วนกลางเดิม ประกอบด้วย สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด และสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด (ราชกิจจานุเบกษา, 2546 : 19-21) ขึ้นเป็นส่วนราชการใหม่เรียกว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พร้อมทั้งกรมต้นสังกัดใหม่คือสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่กระจายอำนาจและภาระงานสี่ด้านคือ การบริหารทั่วไป การบริหารวิชาการ การบริหารงบประมาณ และการบริหารบุคลากร ไปให้ส่วนราชการดังกล่าวและสถานศึกษาต่างๆ รับไปปฏิบัติโดยตรงในฐานะองค์กรนิติบุคคล เป็นต้น (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545, 2545: 17)

โดยปกติเมื่อเกิดกรณีขัดแย้งในสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา หรือ ครูที่ผู้บริหารสถานศึกษามอบหมาย หรือ ครู แล้วแต่กรณีจะเป็นผู้แก้ไขกรณีขัดแย้งนั้น อาทิ ถ้ากรณีขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างนักเรียนด้วยกัน ครูประจำชั้นหรือครูผู้สอน หรือครูที่เห็นเหตุการณ์ ก็จะทำหน้าที่ระงับและแก้ไขความขัดแย้งนั้นแต่ถ้าครูหรือบุคลากรขัดแย้งกัน หลายกรณีผู้บริหารสถานศึกษาหรือครู

ที่ผู้บริหารสถานศึกษามอบหมายก็เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ แต่ก็มีหลายกรณีที่ความขัดแย้งเหล่านั้นยุติลงได้ก่อนถึงมือผู้บริหารโดยการสมยอมหรืออดกลั้นของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายแม้จะมีกรณีขัดแย้งเกิดขึ้นจริงในสถานศึกษาก็ตามแต่กรณีขัดแย้งเหล่านั้นมักไม่ค่อยจะถูกบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เกิดขึ้นแล้วก็ยุติไปตามเงื่อนไขของกาลเวลา (สมศักดิ์ ปริศนานันทกุล, 2549 : 9)

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

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

เนื่องจากยังไม่มีตัวเลขทางสถิติของการไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นในสถานศึกษาว่ามีสภาพเป็นอย่างไร รวมทั้งยังไม่เคยมีการศึกษาว่าอะไรบ้างคือ องค์ประกอบของพฤติกรรมไกล่เกลี่ย (mediation

performance) ของผู้บริหารสถานศึกษารวมทั้งประสิทธิผล การไกล่เกลี่ย (mediation effectiveness) ของสถานศึกษา ขั้นพื้นฐานของไทยควรเป็นอย่างไร นอกจากนี้รูปแบบ การไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานยังไม่มี ใครศึกษามาก่อน ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรที่จะทำการศึกษา ในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. เพื่อทราบประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยของ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. เพื่อทราบรูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหาร สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง รูปแบบการไกล่เกลี่ย ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในครั้งนี้ ผู้วิจัย กำหนด พฤติกรรมการไกล่เกลี่ย (mediation performance) เป็นตัวแปรต้น และ กำหนดประสิทธิผลการไกล่เกลี่ย (mediation effectiveness) เป็นตัวแปรตาม ทั้งนี้โดยมีที่มา ของตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังนี้คือ ผู้วิจัยศึกษา องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการไกล่เกลี่ย (mediation performance) ตามหลักการแนวคิด ทฤษฎี ได้องค์ประกอบ ตัวแปรต้น 132 ตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรต้นพฤติกรรม การไกล่เกลี่ยที่เป็นตัวแปรแฝง 4 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบที่ 1 ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย 24 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 2 การจัดการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย 4 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 3 ทักษะการไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย 4 ตัวแปร และองค์ประกอบที่ 4 การคิดแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย 4 ตัวแปร

สำหรับการศึกษา ประสิทธิผลการไกล่เกลี่ย (mediation effectiveness) ผู้วิจัยศึกษาตามทฤษฎีของ หยวน (Yuan, 1997:) ซึ่งมีสิ่งองค์ประกอบต่อไปนี้ 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 พฤติกรรม การไกล่เกลี่ย (mediation performance) และ ประสิทธิผล การไกล่เกลี่ย (mediation effectiveness) ดังกล่าวข้างต้น แล้ว ผู้วิจัยจะสำรวจความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย ผู้บริหารการศึกษา หรือ นักวิชาการด้านการ ไกล่เกลี่ยและการศึกษา และผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความสามารถและประสบผลสำเร็จในการบริหาร สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้วยการสัมภาษณ์เพิ่มเติม ในประเด็นดังกล่าวเพื่อนำมาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิด ของการวิจัย

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอน วิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาวิเคราะห์เอกสาร วรรณกรรม แนวคิด ของนักวิชาการ ทั้งในและต่างประเทศ
2. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการไกล่เกลี่ย ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้เป็นกรอบใน การสร้าง แบบสอบถามความคิดเห็น (opinionnaire) ต่อไป
3. ตรวจสอบภาพของเครื่องมือวิจัย(แบบ สอบถาม) โดยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ด้วยดัชนีความสอดคล้องที่เรียกว่า IOC (index of item-objective Congruence) ซึ่งพิจารณาค่า IOC ที่ มากกว่า 0.5 ขึ้นไป โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน
4. ทดลองใช้เครื่องมือ (try out) กับโรงเรียนที่ ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 6 โรงเรียน รวมผู้ให้ข้อมูลจำนวน 36 คน แล้วหาค่าความเชื่อมั่น

(reliability) โดยสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9450

5. นำแบบสอบถามความคิดเห็นที่จัดทำสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) คือ โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการและไม่เข้าร่วมโครงการ รวมจำนวนทั้งสิ้น 68 โรงเรียน แล้ววิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis) กับพฤติกรรมการณ์ใกล้เคียงของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) กับประสิทธิผลการใกล้เคียงของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

6. พัฒนารูปแบบการใกล้เคียงของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยการหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (paths analysis) ของ พฤติกรรมการณ์ใกล้เคียงของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กับ ประสิทธิผลการใกล้เคียงของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

7. ตรวจสอบรูปแบบที่เหมาะสมโดยวิธีสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 ท่านพิจารณาประเด็นความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการนำไปใช้ประโยชน์ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้ได้รูปแบบที่เหมาะสม

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างสันติวัฒนธรรม 80 สถานศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 37 โรง และโรงเรียนนอกโครงการที่มีความคล้ายคลึงกันเป็นรายคู่อีก 37 โรง รวมทั้งสิ้น 74 โรง

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยตารางประมาณการขนาดตัวอย่างของ เครจซีและมอร์แกน (krejcie and morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 34 โรง โดยการสุ่มอย่างง่าย (simple random

sampling) และทำการเลือกตัวอย่างโรงเรียนอื่นที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการแต่มีลักษณะคล้ายคลึงกับตัวอย่างที่สุ่มได้เป็นรายคู่อีก 34 โรง ด้วยวิธีเลือกตัวอย่างแบบจับคู่ (matching cases)

ผู้ให้ข้อมูล

ในแต่ละสถานศึกษากำหนดผู้ให้ข้อมูลแห่งละ 6 คนแบ่งเป็น ผู้บริหาร 3 คนและ ครู 3 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจาก 68 สถานศึกษา เท่ากับ 408 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในแต่ละขั้นตอน 3 ชนิด คือ

1. แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (unstructured interview)
2. แบบสอบถามความคิดเห็น (opinionnaire)
3. แบบตรวจสอบรายการ (check list)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการใกล้เคียงของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน คำเนิการดังนี้ วิเคราะห์เอกสาร (content analysis) จากตำรา เอกสารแนวคิดเกี่ยวกับการใกล้เคียงของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมาสังเคราะห์ (content synthesis) เพื่อใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์ แบบไม่มีโครงสร้าง (unstructured interview) แบบสอบถามความคิดเห็น (opinionnaire) แบบตรวจสอบรายการ (check list) ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์ แบบไม่มีโครงสร้าง โดยการนำข้อสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์มาสังเคราะห์ เป็นความรู้เกี่ยวกับการใกล้เคียงของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์ แบบไม่มีโครงสร้าง (unstructured interview) ที่ได้จากการดำเนินการวิจัยในขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 เป็นกรอบในการกำหนดแบบสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัย ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลทุกขั้นตอนและนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติในการวิจัย ดังนี้

1. การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำข้อมูลมาสรุปเป็นตัวแปรที่ศึกษา

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในสถานศึกษา ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน โดยใช้ค่าความถี่ (frequency) และ ค่าร้อยละ (percentage)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมการไถ่เกลี่ยและประสิทธิผลการไถ่เกลี่ย โดยใช้ ค่าสถิติค่ามัธยฐานเลขคณิต ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4. การวิเคราะห์องค์ประกอบ พฤติกรรมการไถ่เกลี่ย ใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis) ประสิทธิผลการไถ่เกลี่ย ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Model: CFM) และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (correlation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การวิเคราะห์รูปแบบ การไถ่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ใช้ค่าสถิติทดสอบ (t-test) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (standard error) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (path analysis) ซึ่งพิจารณาจากค่า Chi-Square ค่า Goodness-of-fit Indices (GFI) และค่า Root Mean Squared Residual (RMR) เพื่อศึกษาความสอดคล้องของข้อมูลเชิงประจักษ์และรูปแบบที่ได้จากการศึกษาของผู้วิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบรูปแบบที่เหมาะสมของรูปแบบการไถ่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ใช้ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และ การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการศึกษา

1.การวิเคราะห์องค์ประกอบ พฤติกรรมการไถ่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 132 ตัวแปร ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis) โดยข้อตกลงเบื้องต้นคือ ค่าไอเกน (eigenvalue) มากกว่า 1.00 ตามวิธีของ ไคเซอร์ (Kaiser) และการเลือกองค์ประกอบจากจำนวนตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบที่ต้องมีตัวแปรบรรยายองค์ประกอบนั้น ๆ ตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) มากกว่า 0.45 ใช้วิธีการสกัดองค์ประกอบ (factor extraction) ด้วยวิธีวิเคราะห์ภาวะน่าจะเป็นสูงสุด (maximum likelihood) และการหมุนแกนองค์ประกอบ ด้วยวิธีแวนิแมกซ์ (varimax with kaiser normalization) พบว่า ตัวแปร โดยมีค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity เท่ากับ 25709.154 ($p < 0.01$) แสดงว่า เมตริกซ์สหสัมพันธ์นี้แตกต่างจากเมตริกเอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับค่า KMO ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.733 แสดงถึงความเหมาะสมเพียงพอของข้อมูล สามารถใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบได้ในระดับดีมาก มีความแปรปรวนสะสมเท่ากับร้อยละ 12.40 และในแต่ละองค์ประกอบได้จัดเรียงลำดับตัวแปรตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) และตั้งชื่อองค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 “ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ไถ่เกลี่ย” ประกอบด้วย 24 ตัวแปร เรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ได้แก่ 1) การผสมรวมข้อเสนอลายข้อเข้าด้วยกันเป็นทางเลือกใหม่ 2) ทักทายการสื่อสารด้วยภาษาท่าทาง 3) การซื้อสัตย์และมีจริยธรรม 4) การคิดรวบยอด 5) การตั้งคำถาม 6) การตัดสินใจ 7) ความสามารถในการวางแผนต่อกรณีขัดแย้ง 8) การยอมรับข้อตกลง 9) ความเข้าใจปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 10) ทักทายการพูดที่มีเมตตา 11) ความมั่นใจในตนเอง 12) การมีจรรยาบรรณ 13) ความสามารถในการมองภาพรวม 14) การอำนวยความสะดวกให้แก่กระบวนการ 15) การคิดเชิงวิเคราะห์ 16) การคิดเชิงกลยุทธ์ 17) พัฒนาระบบการให้คำปรึกษา 18) การจัดการเชิงกลยุทธ์ 19)

การค้นหา “ผลประโยชน์” ที่ซ่อนเร้นของคู่กรณี 20) สมรรถนะด้านสติปัญญา 21) การสร้างสัมพันธภาพ 22) การเอาใจใส่ต่อระบบ คุณภาพ และ ความถูกต้อง 23) การสืบสวนสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง 24) ทักษะคิดและพฤติกรรมในด้านการตั้งคำถามที่เที่ยงธรรม

องค์ประกอบที่ 2 “การจัดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล” ประกอบด้วย 4 ตัวแปรเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ได้แก่ 1) การยอมรับข้อผิดพลาด 2) การมีวุฒิภาวะในงาน 3) ปฏิภาณไหวพริบ 4) ปฏิภาณไหวพริบ

องค์ประกอบที่ 3 “ทักษะการไกล่เกลี่ย” ประกอบด้วย 4 ตัวแปรเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ได้แก่ 1) ทักษะในการทำงาน 2) ความสามารถและความเชี่ยวชาญในทักษะเชิงมนุษย์ 3) ประกันการเป็นส่วนตัวตลอดการเจรจาไกล่เกลี่ย 4) ความสามารถและทักษะในการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบที่ 4 “การคิดแก้ไขปัญหา” ประกอบด้วย 4 ตัวแปรเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ได้แก่ 1) การบรรลุข้อตกลงในการแก้ไขปัญหา 2) ควบคุมอย่าให้ใช้เวลานานเกินไปโดยเปล่าประโยชน์ 3) ความสามารถในการเปิดการเจรจาไกล่เกลี่ย 4) การประเมินทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา

2. ประสิทธิภาพการไกล่เกลี่ยของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 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 ($p < 0.01$) ค่า NFI (Normed Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.96 และค่า CFI (Comparison 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 0.05 GFI (Goodness 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 RMR (Root Mean Square Residual) มีค่าเท่ากับ 0.0066 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าเป็นตัวแบบที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนี้

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

องค์ประกอบที่ 2 “การก่อให้เกิดความชอบธรรม” ประกอบด้วย 6 ตัวแปรเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ได้แก่ 1) ก่อให้เกิดความออกเยทางสถิติปัญหาระหว่างความแข่งขันและความเมตตาสงสารของคู่ขัดแย้ง 2) จุดประกายให้เกิดความเข้าใจถึงความสนใจและความต้องการที่แตกต่างกันระหว่างคู่ขัดแย้ง 3) เกิดความรู้สึก เข้าใจตนเอง และ เชื่อมั่นในตนเอง ในอันที่จะแก้ไขข้อขัดแย้งของตน 4) สร้างเสริมและพัฒนาคุณธรรมของตนเอง 5) สร้างเสริมและพัฒนาคุณธรรมของสังคมโดยรวม 6) จัดความแข่งขันและการลงหลักที่มีอยู่โดยธรรมชาติของมนุษย์ผู้เป็นคู่ขัดแย้ง

องค์ประกอบที่ 3 “การเยียวยารักษาโดยมิติของการไกล่เกลี่ย” ประกอบด้วย 4 ตัวแปรเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ได้แก่ 1) เป็นโอกาสที่จะเยียวยารักษาบาดแผลทางความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง 2) เป็นช่องทางที่คู่กรณีจะแสดงความรู้สึกของความเป็น

มนุษย์ผ่านความเห็นอกเห็นใจ ความอบอุ่น และความ
จริงใจต่อผู้อื่น 3) เป็นการรับฟังข้อเสนอที่จะจัดปัญหาทั้ง
โดยหัวใจและหัวสมอง 4) ก่อให้เกิดความหวังและ
ความรู้สึกที่จะช่วยเหลือสนับสนุนให้คู่กรณีได้แสดง
ความรู้สึกและความต้องการที่แท้จริงออกมา

**องค์ประกอบที่ 4 “การลดความเป็นปรปักษ์
ระหว่างคู่ขัดแย้ง”** ประกอบด้วย 4 ตัวแปรเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ได้แก่ 1) เป็นการลดการประทุทางอารมณ์และความรู้สึกระหว่างกัน โดยการไกล่เกลี่ยอาจเกิดขึ้นกับคู่กรณีพร้อมๆ กัน หรือแยกพบปะพูดคุยเป็นรายบุคคลก่อนการไกล่เกลี่ยก็ได้ 2) เป็นการยอมรับความก้าวหน้าในการเจรจาช่วยเหลือให้เกิดข้อตกลงร่วมกันที่ลึกซึ้ง 3) เป็นการส่งเสริมให้เกิดการยอมรับอารมณ์และความรู้สึกของคู่กรณีซึ่งจะช่วยให้คู่กรณีอีกฝ่ายเกิดจากการพิจารณาอย่างถี่ถ้วนและเกิดความเข้าใจคู่กรณีมากยิ่งขึ้น 4) ทำหน้าที่เหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ยจะช่วยลดสาระสำคัญแห่งการเป็นปฏิปักษ์ระหว่างคู่ขัดแย้ง

3. รูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษา
ขั้นพื้นฐาน และ การตรวจสอบความ
เหมาะสมของรูปแบบ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นทาง (Path Analysis) ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบโมเดลคือ ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square : χ^2) มีค่าเท่ากับ 2.37 ($P=0.12383$) แสดงให้เห็นความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึงรูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 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 แสดงให้เห็นว่ารูปแบบที่มีประสิทธิภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 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 รูปแบบโมเดลมีความสอดคล้องกับ

ข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนี Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.028 ซึ่งมีค่าระหว่าง 1 ถึง 0.05 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี และเมื่อมีการพิจารณาตรวจสอบความเป็นไปได้ ความถูกต้อง ความสอดคล้อง และการนำไปใช้ประโยชน์ของร่างรูปแบบ การไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยใช้วิธีสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันทั้งหมด 10 คน โดยมีความเห็นว่า รูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 4 องค์ประกอบ 36 ตัวแปร คือ องค์ประกอบที่ 1 ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย 24 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 2 การจัดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย 4 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 3 ทักษะการไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย 4 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 4 การคิดแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย 4 ตัวแปร เป็นรูปแบบที่มีความเหมาะสม ความถูกต้อง และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้ รวมทั้งองค์ประกอบพฤติกรรมของการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารด้าน ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ย และการคิดแก้ไขปัญหา ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการไกล่เกลี่ยในภาพรวม ก็มีความถูกต้องเหมาะสม เป็นไปได้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง จึงพิจารณาได้ว่ารูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของการวิจัยเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ด้านนโยบาย ; ในการไกล่เกลี่ยปัญหาความขัดแย้งต่างๆภายในและนอกสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัดที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบและนักเรียน ควรนำรูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อขัดแย้งและกรณีพิพาทที่จะขัดขวางการปฏิบัติงานของโรงเรียน สอดคล้องกับ

สถานการณ์ทางกลยุทธ์ที่ต้องปรับเปลี่ยนตลอดเวลา
ช่วยให้โรงเรียนสามารถดำเนินงานได้บรรลุผลตาม
เป้าหมายต่าง ๆ ที่ตั้งไว้

ด้านการนำไปปฏิบัติ : ผู้บริหารโรงเรียนสังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และ
ผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารสถานศึกษา ควร
นำข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ไปประยุกต์
ใช้ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งภายในและนอกของ
โรงเรียน โดยปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับบริบทโรงเรียน
พร้อมทั้งสร้างและให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุก
ฝ่าย มีการติดตามประเมินผลการใช้เป็นระยะ ๆ เพื่อ
ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพผู้ไกล่เกลี่ยของโรงเรียนให้ได้
มาตรฐานและเหมาะสม ทั้งนี้โดยจัดลำดับความสำคัญของ
และองค์ประกอบให้เหมาะสมกับบริบทและนโยบายของ
โรงเรียน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการไกล่เกลี่ยของ
ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ใน
การเรียนของนักเรียน
2. ควรวิจัยเกี่ยวกับ รูปแบบการไกล่เกลี่ยของ
ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน แต่ละองค์ประกอบทั้งเชิง
คุณภาพและเชิงปริมาณ
3. ควรวิจัยเกี่ยวกับ รูปแบบการไกล่เกลี่ยของ
ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน
4. ควรวิจัยเชิงคุณภาพรูปแบบการไกล่เกลี่ยของ
ผู้บริหารสถานศึกษาของรัฐและเอกชน

เอกสารอ้างอิง

- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย “การจัดการความขัดแย้งเชิง
สมานฉันท์ในโรงเรียน: กรอบแนวคิด
ความสำคัญ และ ความท้าทาย” ใน เอกสาร
ประกอบการเสวนาทางวิชาการเรื่อง การลด
ความขัดแย้งและความรุนแรงในโรงเรียนด้วยวิธี
สมานฉันท์ : มาตรการใหม่แทนไม้เรียวของ
คุณครู วันที่ 11 สิงหาคม 2549 ห้องกมลทิพย์
โรงแรมสยามซิตี้ กรุงเทพมหานคร.
กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาล
สถาบันพระปกเกล้า และ โครงการพัฒนาระบบ
กฎหมายไทย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการ
วิจัย (สกอ), 2549
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวง
ศึกษาธิการ พ.ศ.2546 ราชกิจจานุเบกษา
เล่มพิเศษ ตอนที่ 9 (3 ตุลาคม 2546)
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไข
เพิ่มเติม(ฉบับที่2)พ.ศ.2545 กรุงเทพฯ
มหานคร : บริษัทพริททวนกราฟฟิค จำกัด,
2545.
- ขงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานต์ การแก้ปัญหาความรุนแรงใน
โรงเรียนด้วยวิธีสมานฉันท์จากแนวคิดเชิงระบบ
กรุงเทพมหานคร : กรมสุขภาพจิต, 2549.
- ศาลปกครองกลาง สถิติคดีของศาลปกครองกลาง
พุทธศักราช 2549. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์
พรินติ้งกรุ๊ป, 2549.
- สมศักดิ์ ปริศนานันทกุล, ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน.
กทม : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2549
- Darling, J.C. Mediation Process. San Francisco : Jossey-
Bass, 1998.
- Gehm, John. “Narrative Theory for Restorative Justice”
in Journal for Mediation. 12,7 (1969)
- Graham, W. and Sano Kakaku. Mediator in Mediation.
London : SAGE, 1984.

- Henry, L.C. and C.A.Lieberman Research on Victim-Offender Mediation, Leuven University Press, 1985.
- Honeyman, Christopher. "On Evaluating Mediators" in Negotiation Journal. Vol 4, 1990
- Khor, M. Four Option for Handling Conflict. Montclair : Patterson Publish, 1995
- Li, K.C. Oriental Mediator. Los Angelis : UCLA Press, 1988.
- Moore, C.W. The Mediation Process : Practical Strategies for Resolving Conflict. San Francisco : Jossey-Bass, 2003.
- Santosa, A. Mediation for Sfecific Area. New York : The Free Press, 1995.
- Takungawa, Hourami. History of Mediation. London : SAGE, 1991.
- Wahrhaftig, H. Peace Section Run. Alberta : Educated Press. 1995
- Yuan, Lim Lan The Theory & Practice of Mediation. Singapore : FT Law & Tax Asia Pacific, 1997.

