



**แนวทางการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษา อำเภอโนนสัง สังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภูเขต 1**

**Mediation Approaches of School Administrators in Nonsong District Under the
Office of Nongbualamphu Primary Educational Service Area 1**

ชัยณรงค์ ไชโย¹ รศ.ดร.ชญญา อภิपालกุล² และ ดร.ประยุทธ์ ชูสอน³

**Chainarong Chaiyo,¹ Assoc. Prof. Dr. Chanya Apipalkul,²
and Dr. Prayuth Chusorn³**

¹นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² Ph.D.(Development Science) รองศาสตราจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

³ Ph.D.(Educational Administration) อาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับพฤติกรรมไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษา 2) ศึกษาแนวทางการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษา 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมไกล่เกลี่ยกับแนวทางการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษา การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงผสม กำหนดกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วยผู้อำนวยการโรงเรียนและรองผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 62 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถาม และการจัดสนทนากลุ่มแบบเจาะจง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มครู และกลุ่มคณะกรรมการสถานศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตรวจสอบแบบสามเส้า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับพฤติกรรมไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษา มี 4 ตัวแปร คือ 1.1) พฤติกรรมไกล่เกลี่ย 1.2) ทักษะการไกล่เกลี่ย 1.3) การจัดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 1.4) การคิดแก้ไขปัญหาโดยภาพรวมมีการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก 2) แนวทางการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษา มี 4 ตัวแปร คือ 2.1) การบรรลุเป้าหมายทางสังคม 2.2) การก่อให้เกิดความชอบธรรม 2.3) การเยียวยารักษาโดยมิติของการไกล่เกลี่ย และ 2.4) การลดความเป็นปฏิกิริยาระหว่างคู่ขัดแย้ง โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 3) พฤติกรรมไกล่เกลี่ยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแนวทางการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษา ($r = 0.98$)

คำสำคัญ: แนวทางการไกล่เกลี่ย ผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภูเขต 1



ABSTRACT

The purposes of this mixed method research were to determine 1) Levels of mediation performance of school administrators in Nonsong District Under the Office of Nongbualamphu Primary Educational Service Area 1, 2) Mediation approaches of the school administrators in Nonsong District Under the Office of Nongbualamphu Primary Educational Service Area 1, and 3) Relationship between the school administrators' mediation performance and mediation approaches. The target group of this research was 62 school administrators: directors and deputy directors. The questionnaire and the purposive focus group discussion divided into 3 groups: administrators, teachers and school boards, analyzed by the triangulation technique were used as the research instruments. Statistics used in the study were frequency, percentage, mean, standard deviation and correlation coefficient. The research findings were as follows: 1) The overall levels of mediation performance of school administrators included 4 variables: 1.1) Mediation performance, 1.2) Mediation skills, 1.3) Personal interaction management, and 1.4) Problem solving, were at a high level, 2) The overall mediation approaches of school administrators included 4 variables: 2.1) Social goals achievement, 2.2) Moral engenderment, 2.3) Healing by mediation, and 2.4) Reduction of conflict amongst opponents, were at a high level, 3) The mediate performance positively correlated with the school administrators' mediation approaches ($r = 0.98$).

Keywords: Mediation Approaches, School Administrators, Nongbualamphu Primary Educational Service Area 1

บทนำ

ในสถานศึกษา ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ที่เห็นอยู่เป็นปกติ ไม่ว่าจะเป็นระหว่างบุคคลกับบุคคล กลุ่มบุคคลหรือบุคคลกับกลุ่มบุคคล บุคคลหรือกลุ่มบุคคลกับกฎระเบียบของสถานศึกษา สถานศึกษากับชุมชน หรือสถานศึกษากับสถานศึกษา ความขัดแย้งเหล่านี้แม้ว่าบางกรณีจะก่อให้เกิดประโยชน์แต่ส่วนใหญ่มักเป็นโทษ ทำให้องค์กรหรือบุคคลในองค์กรเกิดปัญหาข้อขัดแย้งหรือวิกฤตการณ์ขึ้นได้ (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. 2549) การนำแนวคิดเรื่อง ความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ มาใช้ในสถานศึกษาให้ได้ผลดี จะต้องมียุติธรรมของพฤติกรรม (Performance) ด้านต่าง ๆ ของผู้ที่เกี่ยวข้องในสถานศึกษาหลายประการ โดยมีผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้นำ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พฤติกรรมในด้านการไกล่เกลี่ย (Mediation Performance) ของผู้บริหาร ถือเป็นหัวข้อหรือปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ของแนวทางการไกล่เกลี่ยในสถานศึกษา เพราะการไกล่เกลี่ยเป็นรูปแบบหนึ่งของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Dispute Resolution) โรงเรียนในเขตอำเภอโนนสัง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 1 อำเภอโนนสัง เป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดหนองบัวลำภู แบ่งเขต

การปกครองย่อยออกเป็น 10 ตำบล 107 หมู่บ้าน มีโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 57 แห่ง ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 62 คน ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาอำเภอโนนสัง กรณีที่ครูไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บริหาร ได้ฟ้องร้องกล่าวโทษมากขึ้นโดยลำดับ ในปี พ.ศ. 2549 มีคดีครูและนักเรียนเดินขบวนขับไล่ผู้บริหารสถานศึกษา เนื่องจากไม่พอใจในการบริหาร จำนวน 2 แห่ง ปี พ.ศ. 2551 มีคดีครูฟ้องร้องกล่าวโทษผู้บริหารสถานศึกษาในความผิดฐานไม่ได้รับความเป็นธรรมถึง 5 คดี ปี พ.ศ. 2552 มีคดีครูชกต่อยกันหน้าเวที ในงานวันครู ปี พ.ศ. 2552 ทำให้เกิดการฟ้องร้องเป็นคดีอาญาจากที่กล่าวมา ข้อมูลสถิติข้อขัดแย้งในสถานศึกษา ของนิติกรสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 1 ความขัดแย้งของผู้บริหารและครู พ.ศ. 2548 จำนวน 11 ครั้ง พ.ศ. 2549 จำนวน 24 ครั้ง พ.ศ. 2550 จำนวน 14 ครั้ง พ.ศ. 2551 จำนวน 24 ครั้ง และ พ.ศ. 2552 จำนวน 37 ครั้ง ซึ่งจากที่กล่าวมาให้เห็นว่า การไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งที่ผู้บริหารดำเนินการนั้นยังขาดประสิทธิภาพ

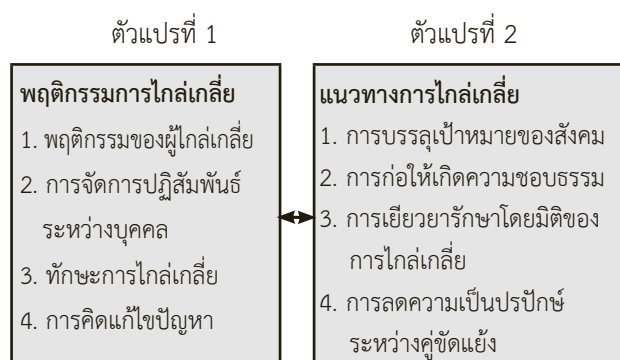
ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษา อำเภอโนนสัง สังกัด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 1 เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมและแนวทางการใกล้เคียงผู้บริหารสถานศึกษา ในการดำเนินการลดความรุนแรงของบุคลากรในสถานศึกษา ซึ่งนำไปสู่การลดความขัดแย้งอันเป็นต้นเหตุปัญหาความรุนแรงในสถานศึกษา ไม่ให้ก่อตัวเป็นปัญหาของสังคมและประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการใกล้เคียงผู้บริหารสถานศึกษา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการใกล้เคียงของผู้บริหารสถานศึกษา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใกล้เคียงกับแนวทางการใกล้เคียงของผู้บริหารสถานศึกษา

ศึกษาหลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้ (ชนิดา ทองมณเฑียร, 2552)



วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียนและ รองผู้อำนวยการโรงเรียน ในเขตอำเภอโนนสัง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภูเขต 1 จำนวน 62 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของการใกล้เคียง ของผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 40 ข้อ

ตอนที่ 3 แนวทางการใกล้เคียงของผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 40 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบประเมิน 5 ระดับ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) นำไปทดลองใช้กับผู้บริหารสถานศึกษา อำเภอศรีบุญเรืองจำนวน 30 คน มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟา (α -coefficient) เท่ากับ 0.92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม จำนวน 62 ฉบับ ไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจาก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 1 ให้ทำหนังสือถึงโรงเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่ออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล และจัดสนทนากลุ่มแบบเจาะลึก (Focus Group Discussion) จำนวน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มครู และกลุ่มคณะกรรมการสถานศึกษาที่โรงเรียนกลุ่มเป้าหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะของข้อมูล ดังนี้ 1) ข้อมูลเชิงปริมาณ จากแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบ (Checklist) วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับพฤติกรรมและแนวทางการใกล้เคียงของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (Wiersma, 1995 : 318) วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficients) 2) ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้จากการจัดสนทนากลุ่มแบบเจาะจง ตรวจสอบความตรงของข้อมูลโดยตรวจสอบสามเส้า (Triangular Check) แยกประเด็นของคำถามย่อย ตรวจสอบความเหมือนของเนื้อหาประเด็น ในภาพรวมของกลุ่มประเด็นตามคำถามการวิจัยแล้ววิเคราะห์ นัยยะ (Reality) สัญญะ (Phenomenology) (โยธิน แสงวงศ์, 2553)



สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ระดับพฤติกรรมกาลเกเลียของผู้บริหารสถานศึกษาทั้งหมด 4 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมของผู้ใกล้เคียง 2) ทักษะของการใกล้เคียง 3) การจัดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4) การคิดแก้ไขปัญหา โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
2. โดยภาพรวมระดับแนวทางการใกล้เคียงของผู้บริหารสถานศึกษาทั้งหมด 4 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) การบรรลุเป้าหมายทางสังคม 2) การก่อให้เกิดความชอบธรรม 3) การเยียวยารักษาโดยมิติของการใกล้เคียง 4) การลดความเป็นปรปักษ์ระหว่างคู่ขัดแย้ง โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
3. โดยภาพรวมพฤติกรรมกาลเกเลียของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกสูงมากกับแนวทางการใกล้เคียง ($r = 0.98$)

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้อภิปรายตามประเด็นที่ค้นพบดังนี้

1. ระดับพฤติกรรมกาลเกเลียผู้บริหารสถานศึกษาอำเภอโนนสัง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 1 ผลการวิจัย โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ตัวแปรพฤติกรรมของผู้ใกล้เคียงอยู่ในระดับมาก จากข้อมูลสถิติข้อพิพาทในสถานศึกษา (2552) พบว่าผู้อำนวยการโรงเรียนในอำเภอโนนสังมีประสบการณ์และการเรียนรู้ในเรื่องเกี่ยวกับการใกล้เคียงแตกต่างกันแต่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติและการแก้ไขปัญหาในลักษณะเดียวกันโดยผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียง ทำหน้าที่อย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยการตั้งคำถามที่เที่ยงธรรมและสืบสวนหาข้อเท็จจริงเพื่อให้คู่กรณีหันหน้ามาทำความเข้าใจซึ่งกันและกันและบรรลุแนวทางการแก้ปัญหาพร้อมกันสอดคล้องกับความคิดเห็นของ วิลเลียม (ชนิดา ทองมณโฑ. 2552 ; อ้างอิงมาจาก William. 2005) ศึกษาพฤติกรรมกาลเกเลียของผู้ใกล้เคียงในกระบวนการยุติธรรมโดยการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก เขาพบว่า พฤติกรรมกาลเกเลียนั้นนอกจากจะเป็นไปตามหลักวิชาการใกล้เคียง อาทิ ความสามารถในการเปิดการเจรจาใกล้เคียง ความสามารถและทักษะในการติดต่อสื่อสาร การคิดรวบยอด การตั้งคำถาม ทักษะการพูดที่มีเมตตา

การคิดเชิงวิเคราะห์ การสร้างสัมพันธภาพ พัฒนาบรรยากาศให้นำไปสู่การแก้ไขปัญหาและสอดคล้องกับความคิดเห็นของ นพพร โพธิ์รังสิยากร (2549) เสนอความเห็นว่าคุณที่จะมาทำหน้าที่เป็นใกล้เคียงข้อพิพาท ไม่จำเป็นจะต้องมีความรู้เฉพาะทางในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แม้แต่ในเรื่องร้องเรียนที่จะทำการใกล้เคียงหากแต่จะต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงทั้งหมด และมีสำนึกถึงเป้าประสงค์และพันธกิจในการช่วยเหลือฝ่ายหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในการหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นขณะเดียวกันโดยทั่วไปแล้วแต่ละบุคคลย่อมแสวงหาทางออกของปัญหาที่เป็นการคืนอำนาจในการตัดสินใจ และในการแก้ไขปัญหาสู่ประชาชนผู้ร่วมกรณี ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการแสดงบทบาทของผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทในการคลี่คลายความขัดแย้งในข้อพิพาทที่เกิดขึ้น

ตัวแปรด้านทักษะการใกล้เคียง อยู่ในระดับมากที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากว่า ผู้อำนวยการโรงเรียนส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 41-50 ปี ยังมีประสบการณ์ในการใกล้เคียงน้อย จึงไปขอคำปรึกษาจากผู้มีประสบการณ์มากที่เรียกว่า “ผู้มีบารมี” เมื่อได้รับเชิญให้เป็นผู้ใกล้เคียง สิ่งที่จะต้องทำคือ การตั้งใจฟังเรื่องราวที่เกิดขึ้นแล้วนำมาตีความและสรุปความ การวิเคราะห์ปัญหา โอกาสความสามารถและความเชี่ยวชาญในทักษะเชิงมนุษย์ พัฒนาบรรยากาศให้นำไปสู่การแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งความสามารถและทักษะในการใช้คำพูดที่สั้นและชัดเจน ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน จึงมีส่วนที่สอดคล้องกันเป็นส่วนใหญ่ สอดคล้องกับความคิดเห็นของ วิทยา สุกรธรรม (2549) ค้นพบจากการวิจัยเรื่องการใกล้เคียงข้อขัดแย้งทางความเห็นของกรรมการสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจว่า ในแต่ละสหภาพจะมีผู้มีบารมีที่ได้รับการยอมรับจากสมาชิกอยู่จำนวนหนึ่ง บุคคลเหล่านี้สามารถโน้มน้าวให้คนอื่น ๆ มีความคิดเห็นคล้อยตามตนได้ แม้จะโดยความไม่ยินยอมพร้อมใจอยู่บ้างก็ตาม แต่ก็ยินดียอมตามความคิดเห็นหรือข้อเสนอดังกล่าวของผู้มีบารมี กรณีเช่นนี้ สามารถทำให้ข้อขัดแย้งของบุคคลธรรมดาในสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจยุติลงได้

ตัวแปรด้านการจัดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากว่าผู้อำนวยการโรงเรียนส่วนใหญ่ เมื่อเกิดความขัดแย้งของบุคลากรในโรงเรียนของตนเอง ถ้าผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นผู้ใกล้เคียงก็เกรงว่า ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจจะไม่ได้รับความยุติธรรม จึงเชิญบุคคลภายนอกที่เคารพนับถือมาใกล้เคียง เพื่อขัดขวางการข่มขู่และเกิดความยุติธรรมทั้งสองฝ่าย สอดคล้องกับความคิดเห็นของอดุม บัวศรี

และชอบ ดีสมโคก (2546) นำเสนองานวิจัยเรื่อง “เจ้าโคตร : การระงับความขัดแย้งในวัฒนธรรมอีสาน” มีสาระสำคัญว่า สังคมวัฒนธรรมและประเพณีไทยแต่เดิมมายอมรับการใช้วิธีการ ประนีประนอมข้อพิพาท โดยมีบุคคลที่สามซึ่งเป็นที่ยอมรับนับถือใน หมู่บ้านเป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ยมานานแล้ว เช่นมี “สภาผู้เฒ่า” ของหมู่บ้านในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเรียกว่า เจ้าโคตร ทำหน้าที่ดังกล่าว ดังนั้นการเจรจาไกล่เกลี่ยจึงมักจะได้อยู่ดี ที่เป็นประโยชน์และยอมรับได้ของคู่ขัดแย้งเสมอ นอกจากบรรดา ชนกลุ่มน้อยที่กระจายกันอยู่ในชนบทไทยต่างก็ใช้กระบวนการ และบุคคลในลักษณะเดียวกันนี้เช่นเดียวกันเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย ข้อขัดแย้งต่าง ๆ จนอาจถือได้ว่าเป็นหนทางในการประนีประนอม ข้อพิพาทเชิงจารีต

2. แนวทางการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษา อำเภอนาสัง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 1 ผลการวิจัย โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ใน ระดับมาก ตัวแปรการบรรลุเป้าหมายทางสังคมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากว่าผู้บริหารสถานศึกษามีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย ที่แตกต่างกัน ถ้าผู้บริหารเข้าไปไกล่เกลี่ยโดยที่คู่กรณีไม่ได้ ร้องขอ จะทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเกิดความไม่ไว้วางใจผู้ไกล่เกลี่ย อาจจะทำให้เกิดข้อพิพาทขึ้นได้สอดคล้องกับความเห็นของ ชนิตา ทองมณโฑ (2552) ที่ได้ศึกษารูปแบบการไกล่เกลี่ยของ ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่าระดับความคิดเห็นตัวแปร การบรรลุเป้าหมายของสังคม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้อง กับความคิดเห็นของ เอ็ดเวิร์ด (ชนิตา ทองมณโฑ. 2552 ; อ้างอิงมาจาก Edward. 2004) ค้นพบจากการศึกษาความ คิดเห็นของประชากรในรัฐแคลิฟอร์เนียที่มีความหลากหลายทาง วัฒนธรรมพบว่าในกรณีที่มีชุมชนมีความขัดแย้งและต้องการจะ หาข้อยุติก่อนที่จะกลายเป็นกรณีใหญ่โตหรือเป็นคดีความต่อไป ผู้เกี่ยวข้องทุกคนต่างพากันแสวงหาข้อตกลงที่เป็นข้อยุติซึ่ง ต่างก็ได้รับความพึงพอใจ กรณีนี้การไกล่เกลี่ยและผู้ที่ทำหน้าที่ ไกล่เกลี่ยถือเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป แต่ผลการ ไกล่เกลี่ยจะเป็นที่พึงพอใจได้นั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับความพอใจของ คู่กรณีแต่อย่างใด หากแต่ต้องอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง และความเป็นไปได้ในทางสังคมด้วย รวมทั้งข้อตกลงดังกล่าว จะต้องไม่สร้างปัญหาให้แก่สังคมด้วย การคำนึงถึงสังคมด้วย นอกเหนือจากความพึงพอใจของคู่กรณีแต่เพียงอย่างเดียวจึงจะ ถือได้ว่าเป็นประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยอย่างแท้จริง

ตัวแปรการก่อให้เกิดความชอบธรรมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการเกิดความขัดแย้งในปัจจุบันเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่

ส่วนตัว ผู้ไกล่เกลี่ยควรที่จะมีความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องสิทธิ หน้าที่เช่น การอ้างสิทธิ์ที่ดิน การถือครองที่ดิน การซื้อขาย ฯ เพื่อให้คำปรึกษาแก่คู่กรณี เป็นการระงับเหตุไม่ให้เกิดเข้าสู่ กระบวนการของศาล ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ แต่สนับสนุนข้อตกลงที่ทำให้เกิดความสงบ ยึดมั่นในความ ถูกต้อง ส่งเสริมความยุติธรรม สอดคล้องกับความเห็นของ ชนิตา ทองมณโฑ (2552) ที่ได้ศึกษารูปแบบการไกล่เกลี่ยของ ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่าระดับการปฏิบัติตัวแปร การก่อให้เกิดความชอบธรรม อยู่ในระดับมาก สร้างเสริมและ พัฒนา คุณธรรมของสังคมโดยส่วนรวม ขจัดความแข็งขืนและ การลวงหลอกที่มีอยู่โดยธรรมชาติของมนุษย์ผู้เป็นคู่ขัดแย้ง

ตัวแปรการเยียวยารักษาโดยมิติของการไกล่เกลี่ยในระดับ มาก เนื่องจากว่าผู้บริหารสถานศึกษาส่วนมาก ได้สร้างความ สัมพันธ์กับชุมชนผู้ปกครอง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่โรงเรียน เมื่อได้รับเชิญเป็นผู้ไกล่เกลี่ย จะดำเนินการไกล่เกลี่ยในแนวทาง การประนีประนอมรักษากฎกติกาทั้งสองฝ่าย โดยให้ทั้งสองฝ่าย ตัดสินใจกันเอง เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งต่าง ๆ ในภายหลัง และส่งผลต่อความร่วมมือของโรงเรียนในอนาคต สอดคล้องกับ ความเห็นของแมค-คอลแนล (1993) ได้เสนอมุมมองเกี่ยวกับ พฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ยตามแนวทางพุทธศาสนาว่า “ในฐานะที่ เป็นพระอาตมาต้องการช่วยให้โยมทั้งสองแก้ปัญหาได้อย่าง ชาวพุทธ อาตมาจะช่วยโยมทั้งสองหาทางออกที่เป็นไปได้และ จะเป็นตัวอย่าง การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารให้ แต่อาตมาจะไม่ตัดสินใจแทนโยม โยมต้องตัดสินใจเอง”

ตัวแปรการลดความเป็นปรปักษ์ระหว่างคู่ขัดแย้งอยู่ใน ระดับมาก เนื่องจากว่าผู้บริหารสถานศึกษาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ส่วนหนึ่งเป็นผู้อาวุโสมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยมาก วางตัว เป็นกลาง รักษาความลับการพูด และการฟังอย่างเหมาะสม ช่วยให้คู่กรณีหาทางออกได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปปฏิบัติได้ สอดคล้องกับความเห็นของ รัตนภรณ์ วัฒนศัพท์ (2547) สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งในสถานศึกษาว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีทักษะสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือความ ขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จะเป็นการสร้างบรรยากาศ การเรียนการสอนให้เป็นไปอย่างราบรื่น ถ้าผู้บริหารส่งเสริมให้มีการนำวิธีการในการแก้ไขข้อพิพาทข้อขัดแย้งในทางบวกแล้ว จะเกิดประโยชน์ในการลดความขัดแย้งระหว่างบุคลากรของ โรงเรียนฝ่ายต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

3. พฤติกรรมการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกสูงกับแนวทางการไกล่เกลี่ย ($r = 0.98$)



เนื่องจากผู้บริหารโรงเรียน มีความเป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดี มีความมุ่งมั่นและให้โอกาสครูในการปฏิบัติงานและสร้างความสัมพันธ์ทุกด้านในการบริหารงาน สอดคล้องกับความเห็นของ จงกล วิเศษขลา (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียน กับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในจังหวัดนครพนม พบว่า สมรรถนะการบริหารโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียนมีความสัมพันธ์กันในทางบวก เนื่องจากผู้บริหารโรงเรียนมีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก น่าจะทำให้ประสิทธิผลของโรงเรียนเพิ่มขึ้น เพราะผู้บริหารโรงเรียนจะแสดงสมรรถนะของตนในการบริหารงานทุกด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาโล่เกลี่ยกับแนวทางการกาโล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษา อำเภอนโนนสัง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 1 ผลการวิจัย ตัวแปรการก่อให้เกิดความชอบธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรพฤติกรรมของผู้กาโล่เกลี่ย ($r = 0.088$) และตัวแปรการจัดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($r = 0.017$) และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการคิดแก้ไขปัญหาที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากผู้อำนวยการโรงเรียนประถมศึกษา มีพฤติกรรมกาโล่เกลี่ยในลักษณะเป็นกันเอง ไม่ชี้หน้า ไม่เสนอทางเลือก ปลอบให้คู่กรณีแสวงหาทางเลือกเองที่เป็นประโยชน์ทั้งสองฝ่าย โรงเรียนประถมเป็นสังคมแห่งการเกื้อกูลและพวกพ้อง เมื่อผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้กาโล่เกลี่ยให้แก่ญาติพี่น้อง เพื่อน และผู้ใต้บังคับบัญชา อาจจะไม่มีความเอนเอียงเข้าข้างพวกพ้องของตนเองโดยไม่ได้คำนึงถึงความชอบธรรม สอดคล้องกับความเห็นของ จงกล วิเศษขลา (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดนครพนม พบว่า สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน โดยรวมแตกต่างกัน โดยผู้บริหารโรงเรียนมีความคิดเห็นสูงกว่าครูผู้สอน เนื่องจากผู้บริหารในโรงเรียนเป็นคนลงมือปฏิบัติงานต่างๆ ตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพของคุรุสภา พ.ศ. 2546 ด้วยตนเอง ย่อมจะรับรู้ว่าตัวเองทำอะไร มากน้อยเพียงใด ทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากครูผู้สอน ซึ่งงานบางอย่างผู้บริหารโรงเรียนอาจจะทำอย่างหนึ่ง แต่ครูผู้สอนอาจจะมองเป็นอีกอย่างหนึ่งประกอบกับงานบางอย่างในบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียน ครูผู้สอนก็ไม่สามารถที่จะตามไปดูหรือตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับความเห็นของ แยกเลย (Pamela Yeagley. 2008) ทำการวิจัยเรื่องครูใหญ่ ครู ผู้รับ

มอบอำนาจ ในการกาโล่เกลี่ย อิทธิพลต่อความสำเร็จของโรงเรียน ประถมศึกษาสองแห่ง ในซานตา บาร์บารา แคลิฟอร์เนีย โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาโล่เกลี่ยของครูใหญ่ ครู ผู้รับมอบอำนาจ ว่าจะมีประสิทธิภาพเพียงใดต่อโรงเรียนประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมกาโล่เกลี่ยของครูใหญ่ ครู ผู้รับมอบอำนาจ ตามทัศนะของคู่กรณีเห็นว่า มีความแตกต่างกัน ผู้บริหารจะมีพฤติกรรมกาโล่เกลี่ยเป็นทางการ ยึดระเบียบแบบแผน มีความเป็นกันเองน้อย ค่อนข้างจะมีการชี้หน้า และมีทางเลือกสำหรับให้คู่กรณีพิจารณา สำหรับครูจะมีพฤติกรรมกาโล่เกลี่ยในลักษณะเป็นกันเองมากกว่ามีความสัมพันธ์ส่วนบุคคลกับคู่กรณีสูงกว่าผู้บริหาร ไม่ชี้หน้า และไม่เสนอทางเลือก ปลอบให้คู่กรณีแสวงหาทางเลือกเอง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกาโล่เกลี่ย ควรให้ความสำคัญกับการสืบสวนหาข้อเท็จจริง รักษาความลับหรือข้อมูลต่าง ๆ ของคู่กรณี การแลกเปลี่ยนข้อเสนอที่ยุติธรรม มีการจัดบันทึกระหว่างการกาโล่เกลี่ย และการพัฒนาบรรยากาศให้นำไปสู่การแก้ปัญหาความขัดแย้ง มีการประเมินติดตามผลเป็นระยะโดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการกาโล่เกลี่ยแก่ผู้บริหารสถานศึกษา
2. จากการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการกาโล่เกลี่ย ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรสร้างความตระหนักที่ก่อให้เกิดความชอบธรรมแก่ผู้บริหารสถานศึกษา โดยการส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมสำหรับผู้กาโล่เกลี่ยให้มีความเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในทุกกรณี
3. ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งภายในและภายนอกของโรงเรียน โดยปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับบริบทของโรงเรียน พร้อมสร้างและให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มีการติดตามประเมินผลการใช้เป็นระยะ ๆ เพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพผู้กาโล่เกลี่ยของโรงเรียนให้ได้มาตรฐานและเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ แนวทางการกาโล่เกลี่ยส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา



2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ แนวทางการ โกล่เกลี่ยของครูและผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ แนวทางการ โกล่เกลี่ยกรณีการแยกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

เอกสารอ้างอิง

จกมล วิเศษเวลา. (2554, กรกฎาคม-ธันวาคม). “ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดนครพนม,” วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม. 1(2) : 63-69.

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2549). การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในโรงเรียนรอบแนวคิด. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์.

ชนิดา ทองมณโฑ. (2552). รูปแบบการไกล่เกลี่ยของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. ดุษฎีนิพนธ์ ปรชญา ดุษฎีบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นพพร โพธิ์รังสยากร. (2549, เมษายน-กันยายน). “การไกล่เกลี่ยประนีประนอมยอมความในศาล,” วารสารผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา. 5 : 34.

โยธิน แสงดี. (2553). “ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์เนื้อหา,” ใน เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง การวิจัยเชิงคุณภาพวันที่ 24-25 กรกฎาคม 2553. ขอนแก่น : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

รัตนารณ วัฒนศัพท์. (2552). การแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ.พี.กราฟิค ดีไซน์ และการพิมพ์

_____. (2547). การบริหารความขัดแย้งในชั้นเรียนด้วยวิธีเชิงบวก กรณีศึกษาโรงเรียนขอนแก่นวิเทศศึกษา. สารนิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วิทยา สุกรกรม. (2552). สถิติข้อพิพาทในสถานศึกษา. หนองบัวลำภู : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 1.

_____. (2549). การไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งทางความเห็นของกรรมการสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ. วิทยานิพนธ์ สังเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อมรรัตน์ อริยไชยประดิษฐ์. (2547). ความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ : กรณีศึกษาการนำมาใช้ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุดม บัวศรีและชอบ ดีสมโคก. (2546). เจ้าโคตร : การระงับความขัดแย้งในวัฒนธรรมอีสาน. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.

McConnell A. John. (1993). *Mindful Meditation : A Handbook for Buddhist Peacemakers*. New York : McGraw-Hill international.

Yeagey Pamela. (2008). *Principal Teachers, mandates, and site mediation : Influences on Infaction in two elementary schools*. Ph.D. Dissertation, University of California : Santa Babara.

Wiersma, William. (1995). *Research Methods in Education: An Introduction*. 2th ed. New York : Mc Graw-Hill Book Company.

Yuan, Lim Lan. (1997). *The Theory & Practices of Mediation*. Singapore : FT Law & Tax Asia Pacific.