

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการดำเนินการลดความรุนแรงของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาในโรงเรียนเป็ยอน้อยศึกษาโดยใช้วิธีการเจาะไกล่เกลี่ยคนกลาง ปีการศึกษา 2553 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

1. แผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ.2545 - 2559)
2. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับความขัดแย้ง
3. การกระทำความรุนแรง
4. ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน
5. การเจาะไกล่เกลี่ยคนกลาง
6. กระบวนการในการเจาะจ่าต่อรอง
7. การวิจัยเชิงคุณภาพ
8. บริบทของสถานศึกษา
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
10. กรอบแนวคิดในการวิจัย

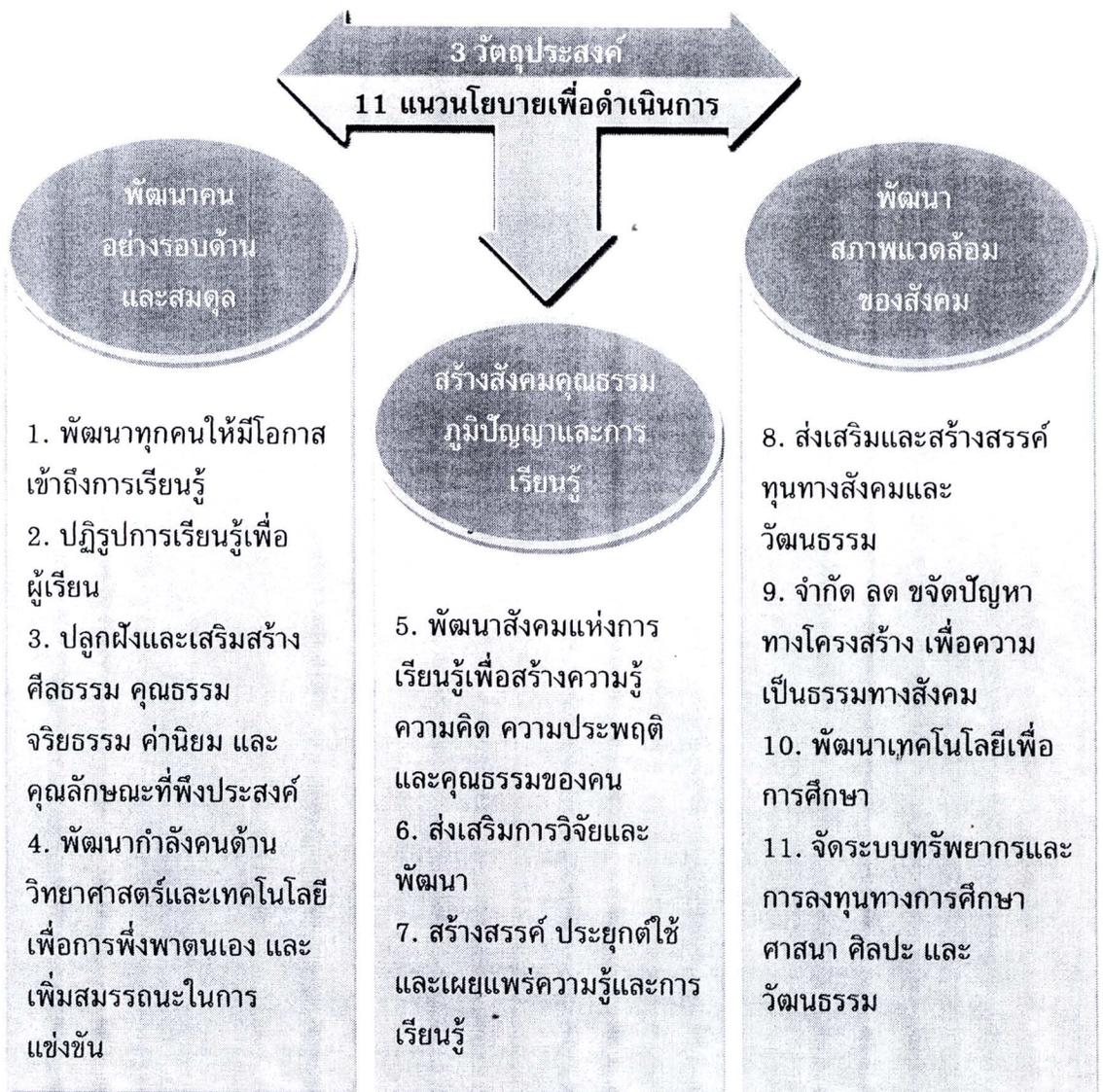
1. แผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ.2545 -2559)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิต เป็นมิติขององค์รวมจากปัจจัยในทุก ๆ ด้าน ที่จะต้องได้รับการเอาใจใส่โดยทัดเทียมกัน ทั้งความอยู่ดี กินดี จากการเติบโตทางเศรษฐกิจ สิทธิเสมอภาคทางการเมือง ความยุติธรรมในกฎหมายแห่งรัฐ โอกาสในการทำงาน สุขอนามัยในสภาวะแวดล้อมที่ปราศจากมลพิษ การศึกษาที่สร้างคุณธรรม ปัญญาใจอันสงบประณีตภายใต้ร่มโพธิธรรมทางศาสนา ความร่ารวยลุ่มลึกในศิลปวัฒนธรรมของชาติ เหล่านี้เป็นสำคัญ

แผนการศึกษาแห่งชาติ เป็นแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว 15 ปี (พ.ศ.2545 -2559) ที่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากการนำสาระของการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน แผนพัฒนาการอาชีวศึกษา แผนพัฒนาการอุดมศึกษา และแผนพัฒนาด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม รวมทั้งเป็นแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม ในระดับเขตพื้นที่การศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสถานศึกษา เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เสร็จสมบูรณ์ทั้งกระบวนการเพื่อการ

ปฏิรูปการศึกษา การดำเนินการด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม ในช่วงระยะเวลา 15 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 ถึงปี พ.ศ.2559 ที่สอดคล้องต่อเนื่องกันทั่วประเทศ

แผนการศึกษาแห่งชาติเน้น “คน” เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ซึ่งจะเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืนและมีคุณภาพทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม และมุ่งไปสู่การอยู่ดีมีสุขของคนไทยทั้งปวง โดยกำหนด 3 วัตถุประสงค์ และ 11 แนวนโยบายเพื่อดำเนินการดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงนโยบายเพื่อการดำเนินการตามแผนการศึกษาแห่งชาติ

จากแนวนโยบายเพื่อดำเนินการ ข้อ 3 ปลุกฝังและเสริมสร้างศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ในระบบวิถีชีวิตที่ดีงาม มีเป้าหมาย ครอบคลุม การดำเนินงาน และยุทธศาสตร์การดำเนินงานของสถานศึกษา ดังต่อไปนี้

1.1 เป้าหมาย

- 1) มีการบูรณาการด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมทั้งในเนื้อหา กระบวนการ และกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน
- 2) บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่นทุกแห่ง ร่วมคิดและร่วมดำเนินงานเพื่อพัฒนาคนไทยทุกคนให้เป็นผู้มีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม รวมทั้งค่านิยมเชิงสุนทรียภาพและมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามระบบวิถีชีวิตที่ดีงาม
- 3) คนไทยส่วนใหญ่มีค่านิยม และพฤติกรรมที่เหมาะสมตามระบบวิถีชีวิตที่ดีงาม

1.2 ครอบคลุมการดำเนินงาน

- 1) ปฏิรูปโครงสร้างเนื้อหาของหลักสูตรในทุกระดับการศึกษา ให้มีสาระของ ความรู้เกี่ยวกับความจริงของชีวิตและธรรมชาติ หลักธรรมของศาสนา คุณธรรม จริยธรรม และ ค่านิยมอันดีงามของระบบวิถีชีวิตและเอกลักษณ์ไทย เพื่อให้บรรลุถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ต่าง ๆ ทั้งด้านจิตใจ และพฤติกรรมที่แสดงออก
- 2) ส่งเสริมบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน เอกชน องค์กรเอกชน องค์กร วิชาชีพ สถานประกอบการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถาบันศาสนา สถาบันวัฒนธรรม และ สถาบันสังคมอื่น ให้มีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการเสริมสร้างศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม อันดีงาม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนไทย รวมทั้งเป็นแหล่งเรียนรู้และศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ
- 3) บูรณาการการศึกษาและศาสนาเข้าด้วยกัน โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่เน้น ทั้งความรู้และคุณธรรม เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในแก่นธรรมของแต่ละศาสนาที่ตนนับ ถือเป็นที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติได้อย่างยั่งยืน
- 4) ส่งเสริมและสนับสนุนวัฒนธรรมประชาธิปไตยให้เกิดขึ้นอย่างจริงจังด้วย กระบวนการทางการศึกษาและฝึกอบรม

1.3 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของสถานศึกษา

- 1) พัฒนาหลักสูตรให้มีสาระในส่วนที่เกี่ยวกับศาสนาและหลักธรรมของทุก ศาสนา สภาพชุมชนและสังคม ภูมิปัญญาท้องถิ่น/ไทย และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เพื่อปลุกฝัง และส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ
- 2) จัดกระบวนการเรียนการสอนด้านศาสนาและหลักธรรมของศาสนาในทุก ระดับการศึกษา ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับศาสนาที่ผู้เรียนนับถือทั้งด้านเนื้อหา การปฏิบัติ

และการประยุกต์ใช้ รวมทั้งมีการบูรณาการการเรียนการสอนทางด้านศีลธรรม คุณธรรม และ จริยธรรมไว้ในทุกวิชาอย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน

3) สถานศึกษาจัดให้มีการเรียนการสอน โดยผสมผสานสาระความรู้ด้านศาสนา และความรู้ทั่วไปเข้าด้วยกันอย่างสมดุล รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา ตลอดจนจัดให้ครู พระภิกษุ นักบวช และผู้นำทางศาสนาที่มีความรู้ ความเข้าใจศาสนธรรมอย่างถ่องแท้ เป็นผู้สอนวิชาศาสนาและศีลธรรมในสถานศึกษา

4) จัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงสาระของความรู้ที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น/ไทย ให้เข้ากับความรู้จากเทคโนโลยีสมัยใหม่

5) จัดกระบวนการเรียนรู้ด้านศิลปะเพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นคุณค่าของความงามที่แท้จริงของชีวิต สิ่งแวดล้อม ธรรมชาติ และการสร้างสรรค์ของมนุษย์ จนเกิดสุนทรียภาพในจิตใจ

6) ศาสนสถาน เช่น วัด โบสถ์ มัสยิด ฯลฯ และสถาบันวัฒนธรรมต่าง ๆ ในฐานะของสถานศึกษาต้องจัดหรือมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม คุณลักษณะที่พึงประสงค์ และค่านิยมอันดีงามให้เกิดขึ้นในสังคมไทย

7) จัดให้มีการอบรม ประชุมกันอย่างสม่ำเสมอในหมู่ครู คณาจารย์ และผู้บริหาร ในเรื่องความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมอย่างถูกต้อง เพื่อให้สามารถบูรณาการด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย ในกระบวนการเรียนรู้ได้มากขึ้น รวมทั้งสามารถอบรมคุณธรรม จริยธรรมให้กับผู้เรียน และประพฤติปฏิบัติตนเป็นต้นแบบที่ดีของสังคม

8) จัดให้มีแผนงานและโครงการที่สนับสนุนให้ศาสนบุคคลที่มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงในศาสนธรรมเป็นผู้สอนหรือเป็นวิทยากรวิชาศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมในโรงเรียนเพื่อปลูกฝังและเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมให้กับผู้เรียน

9) พัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ให้มีความรู้ในการสอนและเผยแผ่ศาสนธรรม ตลอดจนดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน นักศึกษา และประชาชนได้อย่างแท้จริง

10) จัดให้มีกิจกรรมเพื่อยกย่อง เชิดชูเกียรติผู้เรียน ครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ที่มีความรู้ลึกซึ้งด้านศาสนธรรม และการประพฤติปฏิบัติเป็นแบบอย่างแก่บุคคลทั่วไป

11) จัดและพัฒนาสถานศึกษาให้เป็นแหล่งเรียนรู้และแบบอย่างของการศึกษาศาสนธรรม ควบคู่กับความรู้วิชาสามัญ

12) จัดให้มีกิจกรรมการฝึกอบรมคุณธรรมและจริยธรรมแก่ผู้เรียนในโอกาสต่าง ๆ ทุกภาคเรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าถึงแก่นธรรม และการปฏิบัติของศาสนา

13) กำหนดนโยบาย แผน แผนงาน และโครงการ ให้ครูภูมิปัญญาไทยสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนการสอน เพื่อเชื่อมโยงความรู้ในหลักสูตรกับความรู้ของชุมชนท้องถิ่น ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประโยชน์ต่อผู้เรียนอย่างแท้จริง

14) จัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมวิถีชีวิตตามระบอบประชาธิปไตยที่แท้จริงให้เกิดขึ้นในสังคมไทยโดยเชื่อมโยงความรู้ในหลักสูตรกับการนำสู่การปฏิบัติจริง โดยผู้นำในทุกภาคต้องประพฤติเป็นต้นแบบที่ดีให้กับสังคม

15) อบรมและพัฒนาองค์กรประชาชนและองค์การประชาคมที่เป็นตัวแทนอย่างแท้จริงของประชาชนและชุมชน ให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับวัฒนธรรมประชาธิปไตยและสามารถดำเนินกิจกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับชุมชนท้องถิ่นของตนเองได้

16) ฝึกอบรมและพัฒนาผู้บริหารประเทศและผู้ที่จะเป็นผู้บริหารประเทศ ให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถทำหน้าที่บริหารประเทศตามระบอบประชาธิปไตยได้อย่างแท้จริง

2. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับความขัดแย้ง

2.1 ความหมายของความขัดแย้ง

มีผู้ให้ความหมายของความขัดแย้งไว้ต่าง ๆ กันหลายประการ อาทิเช่น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 อ้างถึงใน รัตนภรณ์ วัฒนศัพท์, 2547) ได้ให้ความหมายของคำ “ขัดแย้ง” ว่าหมายถึง “ไม่ลงรอยกัน” นอกจากนั้นได้อธิบายคำว่า “ขัด” หมายถึง ไม่ทำตาม ฝ่าฝืน ขืนใจ และให้ความหมายคำว่า “แย้ง” หมายถึง ไม่ตรงหรือลงรอยเดียวกัน ต้านไว้ ทานไว้ ดังนั้น จึงพอเห็นได้ว่า ความขัดแย้งนั้นประกอบด้วยอาการทั้ง ขัดและแย้ง นั่นคือแต่ละฝ่ายนอกจากจะไม่ทำตามกันแล้ว ยังต้านทานเอาไว้อีกด้วย

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2533) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งไว้ว่า ความขัดแย้งของบุคคลเกิดจากที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่การเลือกนั้นอาจเต็มใจหรือจำใจเลือก ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสถานการณ์ที่การกระทำของฝ่ายหนึ่งไปขัดขวางหรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งในการที่จะบรรลุเป้าหมายของเขา หรือการที่บุคคลที่มีความแตกต่างกันในค่านิยม ความสนใจ แนวคิด วิธีการ เป้าหมาย ต้องมาติดต่อกัน ทำงานด้วยกัน หรืออยู่ร่วมกันในสังคมเดียวกัน โดยที่ความแตกต่างนี้เป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้

ฮันท์ และ ออสบอน (2003 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550) ได้ให้ความหมาย ความขัดแย้ง หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อแต่ละฝ่ายไม่เห็นพ้องกันหรือเป็นปรปักษ์กันความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้น

จากความหมายความขัดแย้งข้างต้นดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความขัดแย้งของบุคคล คือ การกระทำของฝ่ายหนึ่งไปขัดขวางหรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งในการที่จะ

บรรลุปเป้าหมายของเขา หรือการที่บุคคลมี ค่านิยม แนวคิด ความสนใจ วิธีการ เป้าหมาย ที่ไม่ สอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้ ต้องมาติดต่อกัน หรือทำงานด้วยกัน

2.2 สาเหตุของความขัดแย้งของบุคคล

ดยุค (1976 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2533) อธิบายสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ได้แก่ การเป็นเจ้าของ การใช้และการกระจายของสินค้าและทรัพยากรต่างๆ เกียรติยศ ศักดิ์ศรี ตำแหน่ง ฐานะ การส่งเสริมบุคลิกภาพ การควบคุมหรือการชี้แนะทางให้ผู้อื่น ปฏิบัติ รวมถึงการควบคุมเครื่องมือต่าง ๆ ของรัฐ ค่านิยม บทบาท วัฒนธรรม และผู้สนับสนุน อุดมการณ์ที่ต่างกันหรือตรงกันข้าม

นิวแมน และบรูล (1982 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2533) ได้แบ่งสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคล 3 กลุ่มดังนี้

- 1) องค์ประกอบด้านบุคคล เป็นสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ได้แก่ ภูมิหลัง แบบฉบับของแต่ละบุคคล การรับรู้ และความรู้สึก
- 2) ประเด็นปัญหาของการปฏิสัมพันธ์ เป็นสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เช่น การสื่อสาร
- 3) สภาพขององค์การ เป็นสาเหตุของความขัดแย้งที่เป็นผลของการใช้คนหรือใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น การมีทรัพยากรจำกัด ความคลุมเครือ กฎเกณฑ์ที่เข้มงวด การแข่งขัน และการมีข้อยกเว้น

2.3 ความขัดแย้งของนักเรียนวัยรุ่น

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2533) กล่าวว่าความขัดแย้งของนักเรียนวัยรุ่นเกี่ยวข้องกับนักเรียน โรงเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ซึ่งมักจะเป็นผลมาจาก

- 1) การมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน
- 2) การมีความคับข้องใจซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง
- 3) การมีการรับรู้ที่ไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องเกี่ยวกับความเป็นธรรม

ความขัดแย้งมักจะเกิดจากบุคคลซึ่งความปรารถนาของตนไม่ได้รับการตอบสนอง โดยเร็ว ซึ่งมักจะปรากฏให้เห็นในรูปของการบังคับขู่เข็ญ

2.4 ความขัดแย้งของนักเรียนกับนักเรียน

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2533) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างนักเรียนกับนักเรียน มิได้มีจุดเริ่มต้นจากโรงเรียนเท่านั้น อาจมีจุดเริ่มต้นจากภายนอกโรงเรียนก็ได้ แล้วขยายผลต่อเนื่องจนมาถึงโรงเรียน ความขัดแย้งระหว่างนักเรียนกับนักเรียนอาจมีสาเหตุมาจากสิ่งต่อไปนี้

- 1) ความพยายามของนักเรียนที่จะบรรลุความต้องการของตน ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของมโนภาพแห่งตนและความปรารถนาอยากจะเป็น อยากจะได้ นักเรียนมักจะสร้าง



กลุ่มเพื่อนขึ้นมา พยายามจำแนกคุณลักษณะและกิจกรรมของกลุ่มเพื่อนให้แตกต่างจากกลุ่มอื่น ความพยายามที่จะสนองตอบความต้องการพื้นฐานของนักเรียน สามารถนำไปใช้อธิบายพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาได้ นักเรียนที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการที่จะบรรลุความต้องการพื้นฐานย่อมแสดงออกด้วยพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ในทางตรงกันข้ามหากนักเรียนขาดความรู้ ทักษะและความสามารถในการที่จะบรรลุความต้องการพื้นฐานย่อมแสดงออกด้วยพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาเพื่อการสมหวังของตนเอง

2) การแสดงออกของนักเรียนในด้านค่านิยม ความเชื่อ ความกลัว และปณิธานของตนต่อหน้านักเรียนคนอื่น เมื่อนักเรียนแสดงออกต่อหน้าคนอื่น ๆ ด้วยความเป็นตัวของตัวเองก็อาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้ นักเรียนมีความต้องการที่จะเป็นอิสระ เป็นตัวของตัวเอง อยากให้คนอื่นเห็นว่าตนเองเป็นผู้ใหญ่มีความรับผิดชอบ นักเรียนต้องการที่จะเป็นผู้นำ อยากจะทำตามความคาดหวังของกลุ่ม อยากได้รับการยอมรับและยกย่อง เกิดความกลัวว่าพฤติกรรมของตนจะไม่ส่งเสริมศักดิ์ศรีของกลุ่มเพื่อน เกรงว่าจะวางตัวไม่เหมาะสมในการคบเพื่อนเพศตรงข้าม การแสดงออกของนักเรียนในสิ่งดังกล่าวย่อมนำไปสู่ความขัดแย้งได้

3) การแข่งขันเพื่อตำแหน่ง บทบาท ความสัมพันธ์ บริการ และรางวัล โดยที่สิ่งเหล่านี้เป็นที่ปรารถนาของนักเรียนแต่เป็นสิ่งที่มียู่อย่างจำกัด นักเรียนจะใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อที่จะได้สิ่งเหล่านี้ วิธีการที่นักเรียนใช้อาจเป็นศักดิ์ศรี อำนาจ อิทธิพล ต้องแข่งขันกัน เพื่อที่จะได้สิ่งที่ต้องการ ในกระบวนการแข่งขันย่อมไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้

2.5 การตอบสนองต่อความขัดแย้ง

วันชัย วัฒนศัพท์ (2548) กล่าวว่า หลักการของแต่ละคน อาจมาจากการไม่เห็นพ้องกันหรือเป็นปรปักษ์กันแย่งระหว่างกัน และเป็นขั้นตอนซึ่งฝ่ายหนึ่งรับรู้ว่ายอีกฝ่ายหนึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนเมื่อ มีความขัดแย้งก็จะใช้กลไกตอบสนองด้วย “การต่อสู้หรือการถอยหนี” (Fight or flight) การต่อสู้ หรือถอยหนีทำให้มนุษย์ตั้งแต่วัยแรก สามารถที่จะรอดชีวิตจากสิ่งแวดล้อมที่เต็มไปด้วยอันตรายได้ จึงทำให้บางครั้งมีการตอบสนองต่อความขัดแย้งออกมาไม่เหมาะสม และพฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง แบ่งออกเป็น 5 แบบ คือ

1) การเอาชนะ (Competition) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่มุ่งการเอาชนะ ในระดับสูงพฤติกรรมร่วมมืออยู่ในระดับต่ำ เน้นการเอาแต่ใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเอง เป็นประการสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น แสดงการคุกคาม ช่มชู้ หรือแม้แต่การอ้าระเบียบเพียงเพื่อจะให้ตนได้ประโยชน์และได้ชัยชนะในที่สุด

2) การร่วมมือ (Collaboration) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูงด้วย เป็นการมุ่งที่จะเอาชนะ และในขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มุ่งจะให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนและบุคคลอื่น ให้เกิดการชนะ - ชนะทั้งสองฝ่าย

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ห้องสมุดงานวิจัย
วันที่ 05 ต.ค. 2555
เลขทะเบียน 249153
เลขเรียกหนังสือ

3) การประนีประนอม (Compromising) เป็นจุดยืนระหว่างกลางของมิติการเอาใจตนเองและมิติการเอาใจผู้อื่นเป็นแบบของการเจรจาต่อรองที่มุ่งจะให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบ้างเป็นลักษณะที่หากจะได้บ้างก็ควรยอมเสียบ้างหรือในลักษณะที่มาพบกันครึ่งทางพฤติกรรม การประนีประนอมนี้ ทั้งสองฝ่ายจะมีความพอใจน้อยกว่าพฤติกรรมความร่วมมือ

4) การหลีกเลี่ยง (Avoiding) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำด้วย เป็นการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและความสนใจของผู้อื่น ข้อเสียของพฤติกรรมหลีกเลี่ยงก็คือ ความขัดแย้งบางอย่างอาจรุนแรงขึ้นจนไม่อยู่ในวิสัยที่จะแก้ปัญหาได้ แต่ถ้าสถานการณ์ขัดแย้ง ไม่รุนแรงและไม่อยู่ในเวลาวิกฤต การแสดงพฤติกรรมหลีกเลี่ยงต่อความขัดแย้งก็อาจมีประโยชน์บ้างสังคมไทยมักจะชอบหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีคำพูดว่า “ถ้าเป็นความกันกินชี้หมาตีกว่า” ซึ่งอาจจะสะท้อนถึงการที่ไม่ชอบการเผชิญหน้า ต่อหน้าจะบอกไม่มีปัญหา แต่ลับหลังก็จะใช้กระบวนการนินทา

5) การยอมให้ (Accommodation) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูง เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่เขาชอบ แม้เราจะไม่เห็นด้วยก็ตามผู้ที่แสดงพฤติกรรมการยอมให้ นอกจากจะเป็นผู้เสียสละแล้วยังเป็นผู้ที่ไม่ต้องการให้เกิดการบาดหมางใจระหว่างบุคคล สังคมตะวันออกสังคมเอเชีย โดยเฉพาะสังคมไทยมักจะยอมในลักษณะ

2.6 การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Resolution)

วันชัย วัฒนศัพท์ (2548) กล่าวว่า การแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งเป็นภารกิจสำคัญของผู้บริหารที่จะต้องดำเนินการแก้ไขด้วยปัญญาและความสุขุมรอบคอบอย่างยิ่ง การแก้ปัญหาคือความขัดแย้งจะต้องเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจกับคำว่า ความขัดแย้ง และเข้าใจ หลักของการแก้ปัญหาคือความขัดแย้ง โดยไม่จำเป็นต้องมองความขัดแย้งไปในทางลบเสียทั้งหมด โดยทั่วไป เราจะไม่ไปดูว่าใครคือตัวการ ใครคือตัวปัญหา ใครคือคนที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ยุ่งยาก เพราะถ้าทำเช่นนั้นก็ยากแก่การแก้ปัญหาเพราะการกระทำดังกล่าว จะยิ่งก่อให้เกิดความไม่พอใจ และอาจจะไม่เกิดประโยชน์อะไร นอกจากจะโทษกันไปโทษกันมาว่าคนนี้ตัวการ คนโน้นตัวการ ถ้าไม่ใช่ความผิดชัดแจ้งและเจ้าตัวยอมรับ

1) หลักของการแก้ปัญหาคือความขัดแย้ง กระบวนการการแก้ปัญหาคือความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพจะต้องเข้าใจในหลักการต่อไปนี้ คือ

1.1) แยกคนออกจากปัญหา ทุกปัญหาจะเกี่ยวข้องกับประเด็นเนื้อหา และประเด็นสัมพันธภาพ ด้วยการแยกประเด็นเนื้อหาซึ่งคือปัญหา ออกจากสัมพันธภาพซึ่งหมายถึงบุคคลคู่กรณี ที่อาจจะมีอารมณ์ หรือมุมมอง หรือความเข้าใจผิดออกไป ก็จะทำให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายสามารถมองเห็นตัวเองในแต่ละด้าน

1.2) มุ่งประเด็นไปที่ผลประโยชน์หรือความสนใจของคู่กรณี ไม่ใช่ที่จุดยืน การทำความเข้าใจในความแตกต่างของผลประโยชน์และจุดยืนเป็นสิ่งสำคัญในการแก้ปัญหา ความขัดแย้ง ผลประโยชน์หรือความสนใจ เป็นแรงจูงใจที่แฝงอยู่ภายใต้จุดยืน ซึ่งจะเป็นประเด็น ปัญหาที่แท้จริง แต่จุดยืนเป็นเพียงสิ่งที่คนมักจะใช้ตัดสินใจในความต้องการในประเด็นที่เกี่ยวกับ ปัญหานั้น

1.3) หากทางเลือกที่จะให้ประโยชน์กับทั้งสองฝ่าย คู่กรณีร่วมมือกันระดมสมองเพื่อหาทางเลือกที่หลากหลายอย่างกว้างขวางโดยอิสระปราศจากแรงกดดันใด ๆ กติกา พื้นฐานของการระดมสมองก็คือ จะไม่วิจารณ์หรือประเมินความคิดเห็นของแต่ละฝ่ายสำหรับการ หา ทางเลือกนั้นแต่ละฝ่ายจำเป็นต้องแยกแยะปัญหาที่เกิดขึ้น

1.4) วางเกณฑ์ตามวัตถุประสงค์ การวางเกณฑ์ตามวัตถุประสงค์ทำให้แน่ใจว่าข้อตกลงมีมาตรฐานที่จะให้ความเป็นธรรมกับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายการวางเกณฑ์กติกาจะต้อง กำหนดโดยคู่กรณีซึ่งจะต้องตั้งอยู่บนมาตรฐานและกระบวนการที่ยุติธรรม

2) กระบวนการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง

2.1) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) การเจรจาต่อรองเป็นกระบวนการ แก้ปัญหาซึ่งเป็นการเผชิญหน้าระหว่างคู่กรณีหรือตัวแทนเพื่อร่วมกันหาทางแก้ปัญหาโดยไม่มี ผู้อื่นช่วยเหลือ

2.2) การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง (Mediation) เป็นกระบวนการแก้ปัญหา ซึ่งเป็นการเผชิญหน้าระหว่างคู่กรณีหรือตัวแทนเพื่อร่วมกันหาทางแก้ปัญหาโดยมีบุคคลที่สาม เป็นคนกลางที่จะช่วยเจรจาซึ่งเราเรียกบุคคลที่สามว่าคนกลางผู้ไกล่เกลี่ยหรือ Mediator

2.3) การตัดสินใจโดยใช้ฉันทามติ (Consensus decision making) เป็น กระบวนการแก้ปัญหาเป็นกลุ่ม ซึ่งผู้มีส่วนพิพาททุกฝ่าย หรือตัวแทนร่วมกันที่จะหาทางแก้ปัญหา ข้อพิพาท โดยการวางแผนปฏิบัติการที่จะให้ทุกฝ่ายสามารถให้การสนับสนุน กระบวนการนี้ อาจจะมี หรือ อาจจะไม่มีคนกลางร่วมในการเจรจา

2.7 การบริหารความขัดแย้ง

วันชัย วัฒนศัพท์ (2548) กล่าวว่า การบริหารความขัดแย้งมีขอบเขต ไม่ เหมือนกับการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง การแก้ปัญหาคความขัดแย้ง หมายถึง การลดหรือการ ขจัด ความขัดแย้ง ซึ่งเป็นการดำเนินการให้ความขัดแย้งสิ้นสุด หรือสงบลง และการแก้ปัญหา ความ ขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความขัดแย้งส่วนการบริหารความขัดแย้งไม่จำเป็นต้องลด ปริมาณของความขัดแย้ง การบริหารความขัดแย้งนั้นจะ เกี่ยวข้องกับ

1) การวินิจฉัย (Diagnosis) จุดมุ่งหมายของการวินิจฉัยก็เพื่อจะหาข้อมูล เกี่ยวกับสภาพการณ์ของความขัดแย้ง สาเหตุของความขัดแย้ง โดยพิจารณาว่าความขัดแย้งนั้น เป็น ความขัดแย้งระหว่างใครกลุ่มใดบุคคลหรือกลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเป้าหมายหรือ วิธีการอย่างไร ขอบเขตของความรับผิดชอบของบุคคลหรือของกลุ่มชัดเจนหรือไม่ บุคคลหรือ

กลุ่มมีการแข่งขันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดหรือไม่ ตลอดจนพิจารณาว่ามีความจำเป็นที่ผู้บริหาร จะเข้าไปแทรกแซงหรือไม่ผลที่จะตามมาของความขัดแย้งว่าจะเป็นไปในทางดีมีประโยชน์หรือไม่ดีมีโทษ จะกำหนดยุทธศาสตร์ในการจัดการความขัดแย้ง และใช้เทคนิควิธีการใดให้เหมาะสมกับปัญหาและสถานการณ์

2) การเข้าแทรกแซง (Intervention) จุดมุ่งหมายของการเข้าไปแทรกแซง ของผู้บริหารก็เพื่อจะทำให้ความขัดแย้งนั้น อยู่ในระดับที่พอเหมาะ และส่งผลที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์การ

ดังนั้นการแก้ปัญหาคความขัดแย้งจึงเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความขัดแย้ง ซึ่งมักจะเกิดขึ้นได้ง่ายแต่มักจะแก้ไขได้ยาก เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การผู้บริหารจะต้องเข้าใจ วิเคราะห์ ตัดสินใจและดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งในการบริหารความขัดแย้งจาก 3 ประการ ต่อไปนี้

2.1) กระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งที่สร้างสรรค์และมีประโยชน์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์การในเมื่อความขัดแย้งมีในระดับค่อนข้างต่ำ

2.2) ลดระดับของความขัดแย้งหรือระงับความขัดแย้ง ในเมื่อความขัดแย้งมีในระดับสูงเกิดไปจนกระทั่งเป็นผลเสียแก่หน่วยงานหรือองค์การ

2.3) กรแก้ปัญหาคความขัดแย้ง

3) กระบวนการบริหารความขัดแย้ง (Conflict management process) แบ่งออกได้เป็น 4 ชั้น ดังต่อไปนี้

ชั้นที่ 1 การวินิจฉัยความขัดแย้ง เป็นการพิจารณา

(1) พิจารณาสาเหตุแห่งความขัดแย้ง

(2) พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับคู่ขัดแย้ง หมายถึงผู้บริหาร มีความรอบรู้เรื่องที่ขัดแย้งหรือไม่ ผู้บริหารมีอำนาจแท้จริงในการแก้ปัญหาหรือไม่

(3) พิจารณาว่าผู้บริหารต้องการให้ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ขัดแย้งเป็นอย่างไร เมื่อเกิดความขัดแย้ง คือให้ฝ่ายใด ชนะ-แพ้ หรือ ชนะ-ชนะ

ชั้นที่ 2 การนิยามปัญหาคความขัดแย้ง เป็นการพิจารณาว่าธรรมชาติของความขัดแย้งว่าเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่ม

ชั้นที่ 3 การพิจารณาผลที่จะตามมาของความขัดแย้ง เป็นการพิจารณาว่าผลของความขัดแย้งที่จะเกิดมานั้นเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี ผลที่จะเกิดในขณะนี้เป็นอย่างไ และผลที่จะเกิดในอนาคตเป็นอย่างไ

ชั้นที่ 4 ยุทธศาสตร์ในการบริหารความขัดแย้งเป็นการพิจารณาว่าจะใช้เทคนิค วิธีใดในการบริหารความขัดแย้งที่เหมาะสมกับปัญหาและสถานการณ์

4) ทักษะที่จำเป็นในการบริหารความขัดแย้ง

วันชัย วัฒนศัพท์ (2548) กล่าวว่า การบริหารความขัดแย้งเป็นสิ่งท้าทายของผู้บริหาร ความสำเร็จของการบริหารความขัดแย้งขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย หากผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาได้สำเร็จ ก็จะนำความสงบสุขมาสู่หน่วยงาน วิธีการที่จะบริหารความขัดแย้งให้ประสบความสำเร็จก็คือ การพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการบริหารความขัดแย้งทักษะที่จะเป็น ได้แก่ ทักษะต่อไปนี้

(1) ทักษะในการวิเคราะห์สถานการณ์ ผู้บริหารต้องเข้าใจธรรมชาติ และความแตกต่างของข้อคิดเห็น เข้าใจสาเหตุ และขั้นตอนของการเกิดความขัดแย้ง จึงจะสามารถบริหารความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ทักษะในการเจรจา (Negotiation) คือ การสื่อความหมายโดยการพูด ซึ่งการเจรจา คือ กระบวนการแก้ปัญหาที่ประกอบด้วยคนสองคนหรือมากกว่าสมัครใจพูดคุย ปรึกษาถึงความแตกต่างในเรื่องความคิดเห็นให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน และพยายามนำไปสู่ การตัดสินใจที่ทั้งสองฝ่ายตกลงในประเด็นที่มีความห่วงกังวลเหมือนกัน หลักสำคัญของการเจรจาแก้ปัญหาความขัดแย้ง คือ แยกคนออกจากปัญหา เน้นผลประโยชน์หรือความต้องการไม่ใช่จุดยืน สร้างทางเลือกก่อนการตัดสินใจว่าดำเนินการอย่างไร และสร้างเกณฑ์บรรทัดฐานตามจุดประสงค์

(3) การกระจายความเป็นธรรม วิธีที่เป็นธรรมในการแก้ปัญหาความขัดแย้งคือ วิธีที่แต่ละฝ่ายได้รับสิ่งที่เขาควรจะได้ความเป็นธรรมต้องพิจารณาจากความพอใจและการรับรู้ว่าสิ่งที่เขาได้รับนั้นยุติธรรมแล้ว เกณฑ์ที่ใช้วัดความเป็นธรรม มี 3 ข้อ

(3.1) ความต้องการ (Needs) เช่น ในการทำงานคนที่มีภาระรับผิดชอบมาก ย่อมมีความต้องการมากและคิดว่าตนเองควรจะได้รับค่าตอบแทนมากกว่าคนที่ทำงาน และรับผิดชอบน้อย

(3.2) ความเท่าเทียม (Equality) สำคัญของเกณฑ์นี้ คือ ทุกคนที่เกี่ยวข้อง เช่น ทำงานด้วยกัน ควรได้รับส่วนแบ่งเท่า ๆ กัน

(3.3) ความเสมอภาค (Equity) สำคัญคือ จำนวนหรือปริมาณที่แต่ละคนได้รับควรจะขึ้นอยู่กับจำนวนที่แต่ละคนลงทุน การลงทุนอาจเป็นเงิน เวลา แรงงาน ความคิด ฯลฯ

(4) การใช้อำนาจในการบริหารความขัดแย้งมีความจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเลี่ยงการใช้อำนาจ อำนาจในที่นี้หมายถึงความสามารถที่จะควบคุมพฤติกรรมของคนอื่น หรืออำนาจที่จะสั่งคนอื่นให้กระทำตาม ซึ่งตนเองมีตำแหน่งหรือมีฐานะที่สูงกว่าคนอื่น ความแตกต่างระหว่างอำนาจมีขึ้นเมื่อคนหนึ่งมีอำนาจที่จะบังคับหรือมีอิทธิพลเหนืออีกคนหนึ่ง เมื่อความแตกต่างระหว่างอำนาจไม่มี การใช้อำนาจก็ไม่ได้ผล ผู้บริหารที่ใช้อำนาจ มักจะแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแพ้-ชนะ เพราะเชื่อว่าตนเองมีอำนาจ ในการบริหารความขัดแย้ง อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ควรลดการใช้อำนาจและเพิ่มการใช้ปัญญา

(5) ทักษะที่จำเป็นอื่นๆ ที่จำเป็น ในการบริหารความขัดแย้ง คือ

(5.1) ทักษะในการฟัง การฟังเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างหนึ่งในการบริหารความขัดแย้ง ในการฟังนั้นเราจำเป็นต้องแยกให้ออกระหว่างสิ่งที่เขาพูดกับสิ่งที่เขาไม่ได้พูด ในขณะที่เดียวกันจะต้องสังเกต อารมณ์และเนื้อหาสาระของสิ่งที่ผู้พูดๆ นอกจากนั้นจะต้องใช้ความอดทนในการฟัง และฟังด้วยความสนใจ ในการฟังนั้นต้อง รู้จักการใช้คำถาม เพื่อให้เขาได้อธิบายต่อไปและเพื่อให้เกิดความกระจ่างในบางประเด็น หรือเพื่อแก้ข้อสงสัยในสิ่งที่เราสงสัย

(5.2) การให้ข้อมูลย้อนกลับ การให้ข้อมูลย้อนกลับทางบวก (Positive feedback) จะช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพิ่มความไว้วางใจระหว่างคู่ขัดแย้ง และช่วยสร้างพฤติกรรมที่ร่วมมือกันในการเจรจาต่อรอง คนส่วนใหญ่ต้องการจะได้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวกแต่ในบางครั้งก็เป็นการยากที่จะให้หรือที่จะรับข้อมูลย้อนกลับในทางบวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวกขาดความเชื่อถือในฝ่ายผู้รับ การให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวกจะมีประสิทธิภาพเมื่อให้อย่างเฉพาะเจาะจง ในเวลาที่เหมาะสม และด้วยความรู้สึก ของการยอมรับและยกย่อง ข้อมูลย้อนกลับที่เป็นประโยชน์ ควรจะมีลักษณะดังนี้

3. การกระทำ ความรุนแรง

องค์การอนามัยโลก (2545) ให้ความหมายของการใช้ความรุนแรง หมายถึง การกระทำที่มีเจตนาที่แสดงออกมาทางร่างกาย การขู่บังคับ การแสดงอำนาจ ต่อตนเอง บุคคลอื่น กลุ่มบุคคล หรือชุมชน เพื่อก่อให้เกิดการบาดเจ็บ การเสียชีวิต ความสะเทือนใจ ความสูญเสีย หรือการถูกทอดทิ้งมี 4 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

1) ความรุนแรงทางร่างกาย หมายถึง การกระทำที่ได้รับบาดเจ็บโดยผู้กระทำ ความรุนแรง ในรูปแบบการเมียนตี เตะ กัดหรือวิธีอื่นทำให้ผู้ถูกกระทำได้รับบาดเจ็บ เช่น กระดุกหัก เลือดออกภายใน ฟกช้ำ แผลไฟไหม้ ได้รับสารพิษ รวมถึงการทะเลาะวิวาท ทั้งนี้ต้องคำนึงบริบทของแต่ละวัฒนธรรมด้วย และเป็นเหตุการณ์ที่ไม่ใช้อุบัติเหตุ

2) ความรุนแรงทางเพศ หมายถึง การกระทำในลักษณะการข่มขืน ลวนลามทางเพศ ละเมิดสิทธิทางเพศต่างๆ รวมถึงตั้งแต่การอวดอวัยวะเพศ การจับต้อง ลูบคลำ ทั้งการทำกับเด็ก หรือทำให้เด็กจับอวัยวะเพศตน ให้เด็กดูสื่อลามก ถ่ายรูปโป๊เด็ก กระทำการสำเร็จความใคร่กับเด็ก หรือกระทำต่อหน้าเด็ก การใช้ปากกับอวัยวะเพศเด็ก หรือให้เด็กใช้กับตน ถือว่าเป็นการลวนลาม ทางเพศทั้งสิ้น

3) ความรุนแรงทางจิตใจ หมายถึง การทำร้ายจิตใจ ควบคุมบังคับอย่างไม่มีเหตุผล ทำให้ได้รับความอับอาย รู้สึกด้อยค่าและลดคุณค่าความเป็นมนุษย์

4) ความรุนแรงที่ก่อให้เกิดความสูญเสียหรือการละเลย/ทอดทิ้ง หมายถึง การไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ และคุ้มครองอย่างเหมาะสมเพียงพอ รวมถึงการไม่ให้อาหารเพียงพอ ไม่ดูแลสุขภาพ ไม่ดูแลยามเจ็บป่วย ไม่คุ้มครองจากอันตรายหรืออุบัติเหตุ

4. ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

4.1 ความหมายของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กรมวิชาการ (2552) ได้ให้ความหมายว่า การดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการที่จะทำให้ผู้เรียนได้รู้จักและเข้าใจตนเอง มีแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง รวมทั้งครูได้รู้จักนักเรียนมากขึ้นสามารถส่งเสริมและป้องกันปัญหาของผู้เรียน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มปกติหรือกลุ่มพิเศษ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2544) ให้ความหมายว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือนักเรียนให้ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุขตามอัตภาพของตนเพื่อให้นักเรียนสามารถปรับตัวได้ดี นักเรียนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่พึงประสงค์มากขึ้น นักเรียนรู้จักยอมรับและเข้าใจผู้อื่นมากขึ้นและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนสูงขึ้น

กรมสุขภาพจิต (2544) กล่าวว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นกระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีขั้นตอน พร้อมด้วยวิธีการและเครื่องมือการทำงานที่ชัดเจน โดยมีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงานดังกล่าวและมีการประสานความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับครูที่ปรึกษา หรือบุคคลภายนอก รวมทั้งการสนับสนุนส่งเสริมจากโรงเรียน การดูแลช่วยเหลือหมายถึงการส่งเสริม การป้องกันและการแก้ไขปัญหา โดยมีวิธีการและเครื่องมือสำหรับครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการดำเนินงานพัฒนานักเรียนให้มีคุณภาพมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และปลอดภัยจากสารเสพติดทุกชนิด

สรุปได้ว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน คือ กระบวนการให้ความช่วยเหลือนักเรียนให้รู้จักและเข้าใจตนเอง และครูรู้จักนักเรียนมากขึ้นสามารถส่งเสริม ป้องกันปัญหาของนักเรียน และช่วยเหลือนักเรียนได้ โดยประสานงานชุมชน หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

4.2 ความสำคัญและความเป็นมาของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

การพัฒนาคุณภาพนักเรียน โรงเรียนมุ่งหวังให้นักเรียนเจริญเติบโตอย่างมีคุณภาพทั้งด้านสติปัญญา ทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ เพื่อให้นักเรียนได้รับการอบรมบ่มนิสัยให้เป็นคนดี มีความมานะบากบั่น มีความรับผิดชอบ มีเหตุผล รู้จักตนเอง เข้าใจผู้อื่น ควบคุมตนเองได้อย่างเหมาะสม ดูแลช่วยเหลือตนเอง และพึ่งตนเองได้ ตลอดจนสามารถดำเนินชีวิตที่มีคุณค่าต่อตนเอง ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติได้อย่างมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 ได้กำหนดความมุ่งหมายและหลักการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา มีความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (มาตรา 6) และแนวทางการจัดการศึกษายังได้ให้ความสำคัญสูงสุดต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาตาม

ธรรมาชาติ และเต็มศักยภาพ (มาตรา 22) ในการจัดการศึกษาต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษา ซึ่งเรื่องหนึ่งที่กำหนดให้ดำเนินการคือ เรื่องความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพ และการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข (มาตรา 23 ข้อ 5) ทั้งนี้การจัดการกระบวนการเรียนรู้ให้คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ให้ผู้เรียนรู้จักประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา ให้รู้จักคิด เป็น ทำเป็น รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา

ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักเรียนให้มีความสมบูรณ์พร้อมอย่างเป็นองค์รวมทั้งด้านร่างกาย สติปัญญาความรู้ความสามารถ คุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนให้มีทักษะในการดำรงชีวิตกระทรวงศึกษาธิการจึงได้ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จัดทำระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนขึ้นตั้งแต่ปี 2543 ซึ่งประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดีในโรงเรียนที่ดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ดังนั้นทุกโรงเรียนในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบในการสร้างเสริม คุณภาพชีวิตผู้เรียน และแก้วิกฤตสังคม จึงควรนำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมาประยุกต์ใช้และพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละโรงเรียน (กรมสามัญศึกษา, 2544)

4.3 วัตถุประสงค์ของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กระทรวงศึกษาธิการ (2546) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน มีดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อให้โรงเรียนมีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยมีกระบวนการ วิธีการและเครื่องมือที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐาน สามารถตรวจสอบได้
- 2) เพื่อส่งเสริมให้ครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา บุคลากรในโรงเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงาน และองค์กรภายนอกมีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 3) เพื่อให้นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลือและส่งเสริมพัฒนาเต็มตามศักยภาพ เป็นคนที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา

4.4 ประโยชน์ของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กระทรวงศึกษาธิการ (2546) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ได้แก่

- 1) นักเรียน ได้รับการดูแลช่วยเหลือและพัฒนาด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต และสภาพแวดล้อมทางสังคมอย่างทั่วถึง ได้รับการส่งเสริม พัฒนา ป้องกัน แก้ไข ปัญหาทั้งด้านการเรียนรู้และความสามารถพิเศษ ได้รู้จักตนเอง สามารถปรับตัว มีทักษะทางสังคม และอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข มีทักษะชีวิตและมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนครู และผู้ปกครอง
- 2) ครู ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีเจตคติที่ดีต่อนักเรียน มีผลงานสอดคล้องกับมาตรฐานการประเมินคุณภาพการศึกษา มีความรักและศรัทธาในวิชาชีพครู

3) ผู้บริหาร ได้รู้ศักยภาพของครูในการขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิรูปการเรียนรู้ ได้ข้อมูลพื้นฐานของนักเรียน ใช้ในการกำหนดแนวทางในการพัฒนานักเรียน หลักสูตร และคุณภาพการจัดการศึกษา มีรูปแบบกระบวนการพัฒนาและการพัฒนาเชิงระบบภายใต้การมีส่วนร่วม

4) ผู้ปกครอง ชุมชน ตระหนักในการมีส่วนร่วมร่วมกับโรงเรียน เข้าใจถึงวิธีการอบรมสั่งสอนบุตรหลาน เป็นตัวอย่างที่ดีแก่บุตรหลานและบุคคลในชุมชน มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุตรหลาน เป็นครอบครัวที่เข้มแข็ง

5) โรงเรียน มีผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษา ได้รับการยอมรับ การสนับสนุน และความร่วมมือจากชุมชน บุคลากร องค์กรที่เกี่ยวข้อง มีการพัฒนาทางสังคมแห่งการเรียนรู้และเอื้ออาทร

6) เขตพื้นที่การศึกษา ได้พัฒนานวัตกรรมในการพัฒนานักเรียน พัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำงาน การนิเทศติดตามผล ประเมินและการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีระบบข้อมูลสารสนเทศทั้งข้อมูลระดับบุคคล และระดับโรงเรียนเพื่อพัฒนางานต่อไป

7) ประชาชน ได้นักเรียนมีคุณภาพดี มีปัญญา และมีความสุข มีการเชื่อมโยงข้อมูลของเยาวชนทุกระดับ ลดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อเด็กและเยาวชน ลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานต่าง ๆ ประชาชนมีคุณภาพเป็นกำลังอันสำคัญในการพัฒนาประเทศ

4.5 กระบวนการและขั้นตอนของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2552) กล่าวถึง ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นกระบวนการการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน มีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงาน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและนอกสถานที่ศึกษา อันได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้บริหาร และครูทุกคนมีวิธีการและเครื่องมือที่ชัดเจน มีมาตรฐานคุณภาพและมีหลักฐานการทำงานที่ตรวจสอบได้

กระบวนการและขั้นตอนของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรองนักเรียน การป้องกันและแก้ไขปัญหา การพัฒนาและส่งเสริมนักเรียนและการส่งต่อ

1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ด้วยความหลากหลายของนักเรียนและนักเรียนแต่ละคนคนซึ่งมีพื้นฐานความเป็นมาของชีวิตที่แตกต่างกัน ผ่านการหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมในหลายลักษณะ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ดังนั้นการรู้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับตัวนักเรียนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ครูอาจารย์มีเข้าใจนักเรียนมากขึ้นสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อการคัดกรองนักเรียนและนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาส่งเสริม การป้องกัน และแก้ไขปัญหาของนักเรียนได้ถูกทางซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากเครื่องมือและวิธีการที่

หลากหลาย ตามหลักวิชาการ มิใช่การใช้ความรู้สึกหรือการคาดเดา โดยเฉพาะในการแก้ไขปัญหานักเรียน ซึ่งจะทำให้ไม่เกิดข้อผิดพลาดต่อการช่วยเหลือนักเรียน

2) การคัดกรองนักเรียน การคัดกรองนักเรียนเป็นการพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนเพื่อการจัดกลุ่มนักเรียนซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการหาวิธีการที่เหมาะสมในการดูแลช่วยนักเรียนให้ตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นด้วยความรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอาจจัดกลุ่มนักเรียนตามผลการคัดกรองเป็น 2, 3 หรือ 4 กลุ่มก็ได้ ตามขอบข่ายและเกณฑ์การคัดกรองที่โรงเรียนกำหนด เช่น ในกรณีที่แบ่งนักเรียนเป็น 4 กลุ่ม อาจนิยามกลุ่มได้ดังนี้

2.1) กลุ่มปกติ คือ นักเรียนที่ได้รับการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียนอยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มปกติ ซึ่งควรได้รับการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันและการส่งเสริมพัฒนา

2.2) กลุ่มเสี่ยง คือ นักเรียนที่อยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มเสี่ยงตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนต้องให้การปกป้องและแก้ไขตามกรณี

2.3) กลุ่มมีปัญหา คือ นักเรียนที่จัดอยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มมีปัญหามาตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนต้องช่วยเหลือและแก้ปัญหาโดยเร่งด่วน

2.4) กลุ่มพิเศษ คือ นักเรียนที่มีความสามารถพิเศษ มีความเป็นอัจฉริยะแสดงออกซึ่งความสามารถอันโดดเด่นด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านอย่างเป็นที่ประจักษ์เมื่อเทียบกับผู้มีอายุในระดับเดียวกันภายในสภาพแวดล้อมเดียวกัน ซึ่งโรงเรียนต้องให้การส่งเสริมให้นักเรียนได้พัฒนาศักยภาพความสามารถพิเศษนั้นจนถึงขั้นสูงสุด

3) การป้องกันและแก้ไขปัญหา ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ครูควรให้ความเอาใจใส่กับนักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน แต่สำหรับนักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหานั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องให้ความดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดและหาวิธีการช่วยเหลือ ทั้งการป้องกันและการแก้ไขปัญหา โดยไม่ปล่อยปละละเลยนักเรียนจนกลายเป็นปัญหาของสังคม การสร้างภูมิคุ้มกัน การปกป้องและแก้ไขปัญหานักเรียน จึงเป็นภาระงานที่ยิ่งใหญ่และมีคุณค่าอย่างมากในการพัฒนาให้นักเรียนเติบโต เป็นบุคคลที่มีคุณภาพของสังคมต่อไป การป้องกันแก้ไขปัญหานักเรียนนั้นมีหลายเทคนิควิธีการ แต่สิ่งที่ครูที่ปรึกษาจำเป็นต้องดำเนินการมีอย่างน้อย 2 ประการ คือ การให้คำปรึกษาเบื้องต้น และการจัดกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา

4) การส่งเสริมพัฒนานักเรียน การส่งเสริมพัฒนานักเรียนเป็นการสนับสนุนให้นักเรียนทุกคนไม่ว่าจะเป็นนักเรียนกลุ่มปกติหรือกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา กลุ่มความสามารถพิเศษให้มีคุณภาพมากขึ้น ได้พัฒนาเต็มศักยภาพ มีความภูมิใจในตนเองในด้านต่างๆ ซึ่งจะช่วยป้องกันมิให้นักเรียนที่อยู่ในกลุ่มปกติและกลุ่มพิเศษกลายเป็นนักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา และช่วยเป็นการช่วยให้นักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหาและเป็นการช่วยให้นักเรียนกลุ่ม

เสียง/มีปัญหา กลับมาเป็นนักเรียนกลุ่มปกติและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่โรงเรียนหรือชุมชนคาดหวังต่อไป

การส่งเสริมพัฒนานักเรียนมีหลายวิธีที่โรงเรียนสามารถพิจารณาดำเนินการได้ แต่มีกิจกรรมหลักสำคัญที่โรงเรียนต้องดำเนินการ 4 กิจกรรม คือ การจัดกิจกรรมโฮมรูม การเยี่ยมบ้าน การจัดการประชุมปกครองชั้นเรียน (Classroom Meeting) และการจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะการดำรงชีวิตและกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

5) การส่งต่อ ในการป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียนโดยครูที่ปรึกษา อาจมีกรณีที่บางปัญหามีความยากต่อการช่วยเหลือ หรือช่วยเหลือแล้วนักเรียนมีพฤติกรรมไม่ดีขึ้นก็ควรดำเนินการส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่อไปเพื่อให้ปัญหานักเรียนได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้องและรวดเร็วขึ้นหากปล่อยให้ปัญหานักเรียนหรือครูคนใดคนหนึ่งเพียงลำพังความยุ่งยากของปัญหาอาจมีมากขึ้น หรือลุกลามกลายเป็นปัญหาใหญ่โตจนยากต่อการแก้ไข ซึ่งครูที่ปรึกษาสามารถดำเนินการได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะปัญหานักเรียนในแต่ละกรณี การส่งต่อแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

5.1) การส่งต่อภายใน ครูที่ปรึกษาส่งต่อไปยังครูที่สามารถให้การช่วยเหลือนักเรียนได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะปัญหา เช่น ส่งต่อครูแนะแนว ครูพยาบาล ครูประจำวิชา หรือฝ่ายปกครอง

5.2) การส่งต่อภายนอก ครูแนะแนว หรือฝ่ายปกครองเป็นกรณีผู้ดำเนินการส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญภายนอก หากพิจารณาเห็นว่าเป็นกรณีปัญหาที่มีความยากเกินกว่าศักยภาพของโรงเรียนจะดูแลช่วยเหลือได้

ในการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จึงต้องมีผู้รับผิดชอบ ดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ ตามขั้นตอนและกระบวนการที่ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจะช่วยให้ นักเรียนทุกคนได้รับการดูแลช่วยเหลือตามเจตนารมณ์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4.6 บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2552) ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ไว้ดังนี้

1) คณะกรรมการอำนวยการ (ทีมนำ) ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นประธานกรรมการ มีกรรมการตามตำแหน่งต่าง ๆ ได้แก่ รองผู้อำนวยการทุกฝ่าย หัวหน้างานแผนงาน หัวหน้างานกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนชุมชน และหัวหน้างานแนะแนวเป็นกรรมการและเลขานุการ

1.1) ส่งเสริม สนับสนุน การขับเคลื่อนและผดุงรักษา ระบบการดูแลและช่วยเหลือนักเรียน

1.2) สร้างขวัญกำลังใจ และพัฒนาบุคลากร

- 1.3) เป็นผู้นำในการฝึกฝน บัณฑิต การฝึกงาน โดยรวมของสถานศึกษา
- 1.4) ประสานสัมพันธ์และสร้างความเข้มแข็งให้ทีมประสานที่มำนำ และ
เครือข่ายการดำเนินงานจากทุกภาคส่วน
- 1.5) นิเทศ กำกับติดตามและประเมินผล
- 2) คณะกรรมการประสานงาน (ทีมประสาน) ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการที่
ผู้บริหารมอบหมายเป็นประธานกรรมการ มีกรรมการตามตำแหน่งและหน้าที่ต่าง ๆ ได้แก่
หัวหน้าระดับทุกระดับ หัวหน้ากิจกรรมพัฒนาผู้เรียน หัวหน้างานอนามัย ครูพยาบาล และหัวหน้า
งานแนะแนวเป็นกรรมการและเลขานุการ คณะกรรมการประสานงาน (ทีมประสาน) มีบทบาท
หน้าที่ดังต่อไปนี้
 - 2.1) ปฏิบัติงานในฐานะบุคลากรหลักในการดำเนินงานระบบการดูแล
ช่วยเหลือนักเรียน
 - 2.2) ประสานงานระหว่างคณะกรรมการอำนวยการ (ทีมทำ) และ
คณะกรรมการดำเนินงาน (ทีมนำ) และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือ
 - 2.3) จัดทำเครื่องมือสื่ออุปกรณ์ที่จำเป็นในการพัฒนาดำเนินงานและ
รับผิดชอบในการชี้แจง สร้างความรู้ ความเข้าใจ แก่ผู้ปฏิบัติงาน
 - 2.4) จัดการประชุมคณะกรรมการทุกฝ่ายอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอเพื่อ
แสวงหาแนวทางในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
 - 2.5) สรุปรายงานผลการดำเนินงานและดำเนินการอื่นใดเพื่อให้ระบบการ
ดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) คณะกรรมการดำเนินการ (ทีมทำ) ประกอบด้วยหัวหน้าระดับชั้นเป็นประธาน
กรรมการ มีกรรมการตามตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ได้แก่ รองหัวหน้าระดับ ครูที่ปรึกษา ครูผู้สอน
และครูแนะแนว เป็นกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการดำเนินการ (ทีมทำ) มีบทบาทหน้าที่
ดังต่อไปนี้
 - 3.1) ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องและดำเนินการประชุมชี้แจง
 - 3.2) บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงาน ประเมินและจัดทำรายงานตามระดับชั้น
 - 3.3) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของครูที่ปรึกษาและนักเรียน เพื่อ
ประโยชน์ต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
 - 3.4) ประชุมคณะกรรมการอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ
 - 3.5) ดำเนินการดูแลให้ความช่วยเหลือนักเรียน ตามขั้นตอนและ
กระบวนการของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

4.7 การนำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนไปใช้ในสถานศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2552) กล่าวถึงการนำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนไปใช้ในสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ต้องอาศัยการทำงานที่มีหลักการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การเตรียมการและการวางแผนดำเนินการ (Plan) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการวิเคราะห์สภาพความพร้อมพื้นฐานของสถานศึกษาและจัดทำแผนปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 2 การปฏิบัติตามแผน (Do) มีการสร้างความตระหนักและความเข้าใจกับบุคลากรในสถานศึกษา แล้วดำเนินการตามแผนงานที่จัดทำขึ้น โดยเฉพาะการดำเนินงานของครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา ในกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนทั้ง 5 องค์ประกอบ คือ

- 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล
- 2) การคัดกรองนักเรียน
- 3) การส่งเสริมและพัฒนานักเรียน
- 4) การป้องกันช่วยเหลือและแก้ไข
- 5) การส่งต่อ

ขั้นที่ 3 การกำกับ ติดตาม ประเมิน และรายงาน (Check) มีการติดตามประเมินผลเพื่อทบทวนการดำเนินงานที่ผ่านมา

ขั้นที่ 4 การปรับปรุงการดำเนินการให้ได้มาตรฐาน (Act) นำผลการประเมินคุณภาพภายในมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน รวมทั้งจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาต่อไป

การนิเทศ ติดตาม ประเมินผลระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาเป็นกิจกรรมสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาเครือข่าย เพราะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของเครือข่าย

4.8 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กระทรวงศึกษาธิการ (2546) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีดังนี้

1) ทีมนำและทีมประสานงาน อันได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน กรรมการสถานศึกษา ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนทุกฝ่าย รวมทั้งหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ หัวหน้างานต่าง ๆ ตระหนักถึงความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือร่วมกิจกรรมตามความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ

2) ครูทุกคนและผู้เกี่ยวข้อง จำเป็นต้องมีความตระหนักในความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และมีทัศนคติที่ดีต่อนักเรียน มีความสุขที่จะพัฒนานักเรียนในทุกด้าน

3) คณะกรรมการหรือคณะทำงานทุกคณะต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดและมีการประชุมในแต่ละคณะอย่างสม่ำเสมอตามที่กำหนด

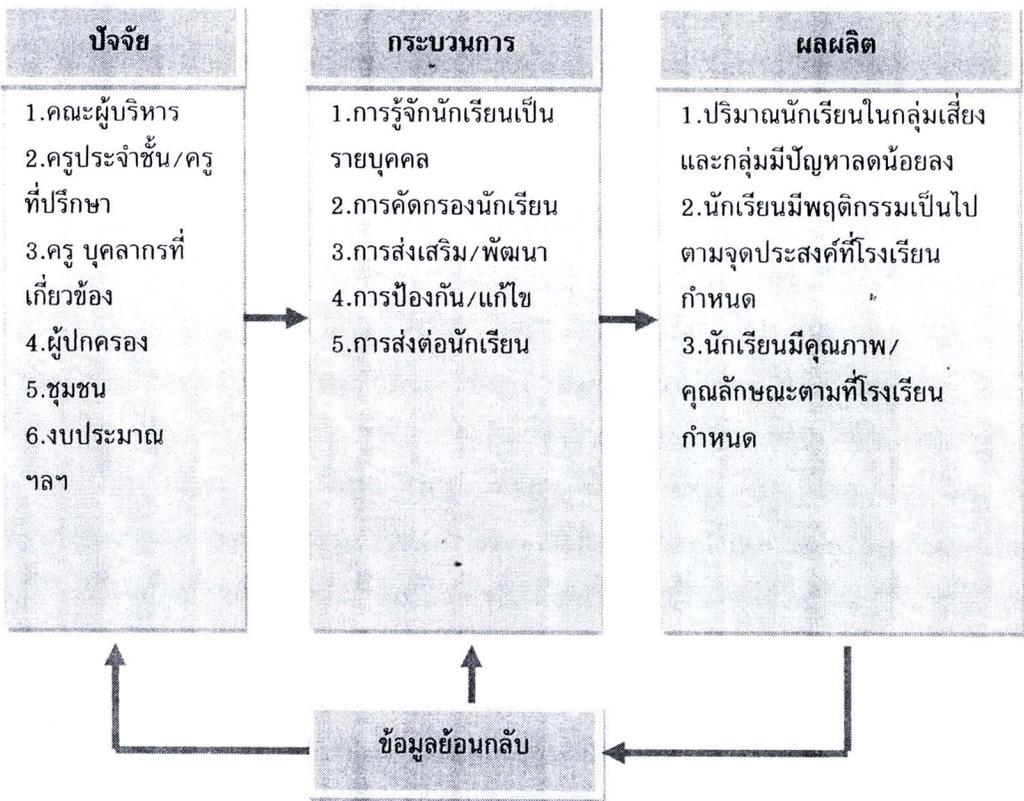
4) ครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักสำคัญในการดำเนินงาน โดยต้องได้รับความร่วมมือจากครูทุกคนในโรงเรียน รวมทั้งการสนับสนุนในเรื่องต่างๆ จากโรงเรียน

5) การอบรมให้ความรู้ทักษะ รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูล ความรู้ แก่ครูที่ปรึกษา ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะในเรื่องจิตวิทยาการแนะแนวและการให้คำปรึกษาเบื้องต้น และแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆของนักเรียน ซึ่งโรงเรียนควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

6) ผู้ปกครองและเครือข่ายการร่วมพัฒนาในทุกส่วนของสังคม มีความมุ่งมั่นในการดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และเยาวชน ในเชิงบูรณาการอย่างเข้มแข็งจริงจัง

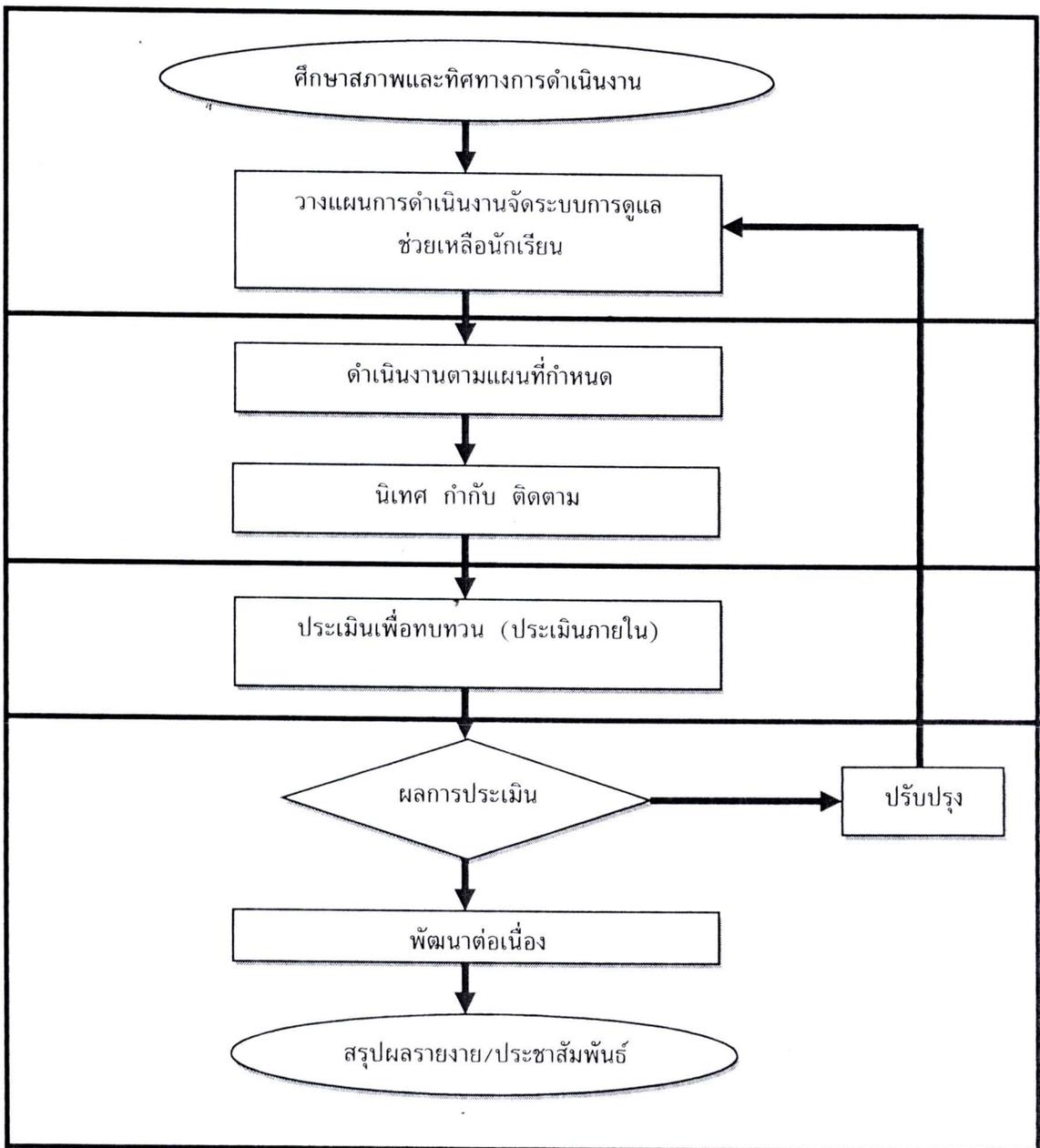
4.9 การพัฒนาความเข้มแข็งให้แก่ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จัดทำขึ้นตามแนวคิดการบริการเชิงระบบที่มีโครงสร้างสำคัญ 3 องค์ประกอบ คือ ปัจจัย (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) โดยแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดและมีปฏิสัมพันธ์กัน สามารถให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังแผนภูมิต่อไปนี้



ภาพที่ 2 แสดงระบบโครงสร้างของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีครูประจำชั้น/เป็นบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ตามกระบวนการที่กำหนด โดยมีครูหรือบุคลากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ครูประจำวิชา ครูอนามัย ครูแนะแนว ฯลฯ ร่วมในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และมีคณะบริหารโรงเรียนให้การสนับสนุนและเอื้ออำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติหน้าที่ของครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษาสิทธิภาพได้ตามมาตรฐาน ในการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนที่ใช้วงจรเดมมิ่ง (PDCA) ซึ่งเป็นกระบวนการในการดำเนินงานที่มีรูปแบบการพัฒนา ดังแผนภูมิต่อไปนี้



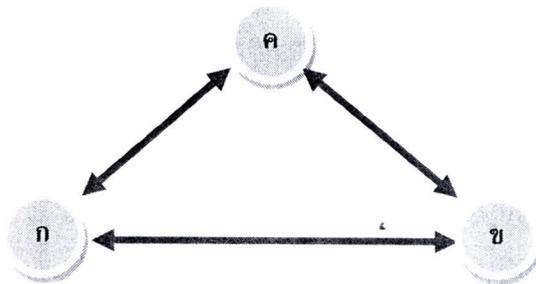
ภาพที่ 3 แสดงขั้นตอนการพัฒนาและขับเคลื่อนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

5. การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง

5.1 ความหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง

วันชัย วัฒนศัพท์ (2548) กล่าวว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง (Mediation) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจ โดยมีบุคคลที่สามที่เป็นกลางช่วยคู่พิพาทเพื่อให้

- 1) หันหน้ามาทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน และ
- 2) เพื่อบรรลุแนวทางการแก้ปัญหาาร่วมกัน



ภาพที่ 4 คู่กรณีตัดสินใจ (วันชัย วัฒนศัพท์, 2548)

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางจะช่วยให้คนสองคนมาอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เขาทั้งสองรู้สึกปลอดภัย ช่วยให้เขาได้มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนในประเด็นต่างๆ ของเขาและช่วยให้เขาร่วมกันหาทางออกเพื่อสนองตอบความต้องการของเขาทั้งสอง

คนกลางผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ทำหน้าที่อย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เขาจะคอยช่วยให้คู่กรณีทั้งสองที่ขัดแย้งกันได้สื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่ทั้งคู่จะมีโอกาสได้ยินเรื่องราวและความต้องการของกันและกัน เขาทั้งสองมีโอกาสดังอย่างตั้งใจ มีโอกาส ถาม คำถาม และเจาะลึกลงไปถึงความต้องการหรือผลประโยชน์หรือความห่วงกังวลของแต่ละฝ่าย และช่วยให้ทั้งคู่บรรลุข้อตกลงร่วมกัน

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางไม่เหมือนศาลซึ่งผู้พิพากษาที่แม้ทำหน้าที่คนกลางแต่มีบทบาทในการตัดสินว่ามีคนผิด มีคนถูก แต่การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางจะเป็นกระบวนการของการสานเสวนา (Dialogue)-มากกว่าที่ซึ่งคู่พิพาทหันหน้ามาร่วมกันหาข้อตกลงร่วมกันด้วยความช่วยเหลือของคนกลาง (ที่ไม่มีอำนาจและหน้าที่ในการตัดสินใจ)

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเป็นกระบวนการที่ทุกฝ่ายสมัครใจ ทั้งคู่มีความต้องการที่จะแก้ปัญหา คนกลางไม่อาจจะบังคับให้คู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยกันคนกลางช่วยให้คู่พิพาทได้ตระหนักถึงข้อดีที่เขาช่วยกันแก้ปัญหาแทนการปล่อยปัญหาเอาไว้หรือรอจนเกิดผลเสียอื่น ๆ ตามมา

คนกลางจะไม่ชี้แนะทางเลือก ทางออกที่ดีที่สุดจะเกิดจากคู่กรณีทั้งหลายที่จะช่วยกันแสวงหา คนกลางอาจช่วยให้คู่กรณีช่วยหาทางออกที่สร้างสรรค์โดยการใช้ทักษะจำเพาะ เช่น การระดมสมอง การอุปมาอุปไมย เล่าประสบการณ์หรือให้ลองทดสอบดูทางออก ทั้งนี้ คนกลางต้องไม่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

โดยปกติแล้วไม่ว่าจะเป็นนักเรียน นักศึกษา หรือใครก็ตามจะลองเจรจาจากกันเองก่อน ก่อนที่เขาจะถูกส่งมาหาคนกลาง การเจรจาไกล่เกลี่ย (Negotiation) เป็นกระบวนการที่คู่กรณีเจรจาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในปัญหาเพื่อหาทางออกกันเอง เช่น กรณีวงดนตรีไทยกับวงดนตรีสากลของนักเรียนต้องการใช้ห้องประชุมในการซ้อมดนตรีตอนเลิกเรียนเหมือนกัน หัวหน้าวงทั้งสองก็หันมาหาทางคุยกัน เพื่อจัดเวลาให้ทั้งคู่ได้ใช้ห้องประชุมโดยผลัดเปลี่ยนเวลาให้ไม่ตรงกัน หากการเจรจาไกล่เกลี่ยกันเองไม่สำเร็จก็ต้องใช้การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางต่อไป

5.2 ลำดับขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง

วันชัย วัฒนศัพท์ (2548) กล่าวว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยและการไกล่เกลี่ยคนกลาง จะมีกระบวนการจะคล้ายกันทั้งสองกรณีโดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้คือ

5.2.1 ตกลงที่จะร่วมทำงานเพื่อหาทางแก้ปัญหาร่วมกัน เลือกเวลาและสถานที่ ที่เหมาะสมในการเจรจาแก้ปัญหาไม่มีการขัดคอ หรือพูดสวนแทรกขึ้นมา พูดคุยกันอย่างซื่อสัตย์ให้เกียรติและความนับถือกันและกันอย่างเหมาะสม

5.2.2 ให้แต่ละฝ่ายเล่าถึงเรื่องราวของตนเองโดยใช้การสื่อสารรูปแบบแสดงความรู้สึกของตนเอง

5.2.3 สรุปประเด็นความต้องการ ความหวังกังวลของคู่กรณี

5.2.3 หาทางออกที่คู่กรณีทั้งคู่สามารถเห็นพ้องต้องกันได้การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเป็นวิธีทางที่มีประสิทธิภาพสำหรับนักเรียน

5.3 ความหมายของการอนุญาโตตุลาการ

วันชัย วัฒนศัพท์ (2548) อธิบายว่า กรณีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางไม่ได้ผล โรงเรียนมักจะเลือกให้ใครที่มีอำนาจหน้าที่ทำหน้าที่แก้ปัญหาคความขัดแย้ง กระบวนการนี้เรียกว่า การอนุญาโตตุลาการหรือ Arbitration

การอนุญาโตตุลาการ เป็นกระบวนการซึ่งมีคนกลางที่เป็นบุคคลที่สามทำหน้าที่เหมือนผู้พิพากษาและตัดสินชี้ขาดว่าปัญหาของคู่กรณีควรจะลงเอยกันอย่างไร

ตัวอย่างเช่น นักเรียนสองคนโต้เถียงกันในประเด็นที่เกิดการทะเลาะกันครูก็จะทำหน้าที่เหมือนอนุญาโตตุลาการ โดยจะฟังทั้งสองฝ่ายและทำหน้าที่ตัดสิน

5.4 กรณีขัดแย้งจะนำมาสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางได้อย่างไร

วันชัย วัฒนศัพท์ (2548) อธิบายว่า เมื่อได้เป็นที่รับรู้โดยทั่วกันในโรงเรียนว่าจะใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย คนกลางในการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง เราสามารถที่จะช่วยให้กระบวนการนี้เกิดขึ้นได้หลายวิธี เช่น ครู หรือ ผู้บริหาร หรือ เจ้าหน้าที่อื่น ๆ ก็อาจแนะนำให้

คู่มือทดลองใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หรือคู่มือเองสามารถร้องขอให้คนกลางผู้เจรจาไกล่เกลี่ยช่วย และบางที่ผู้บริหารที่จะต้องตัดสินใจที่จำเป็นต้องลงโทษนักเรียนคู่มือถึงพักการเรียน ผู้บริหารก็อาจจะขอให้คู่มือลองใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางดูก่อน

5.5 ใครคือคนกลางที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย

วันชัย วัฒนศัพท์ (2548) กล่าวว่า ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางจะเป็นนักเรียน นักศึกษา หรือบางที่อาจจะเป็นครูหรือแม่แต่เจ้าหน้าที่ของโรงเรียนที่ได้รับการฝึกฝนในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางก็ได้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีทักษะในการฟังอย่างตั้งใจ เป็นบุคคลที่สามที่วางตัวเป็นกลาง รักษาความลับ และช่วยให้คู่มือหาทางออกได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปปฏิบัติได้

5.6 เป้าหมายของโครงการการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางในโรงเรียน

วันชัย วัฒนศัพท์ (2548) อธิบายว่า เป้าหมายหลักของการเจรจาไกล่เกลี่ย คนกลางในโรงเรียนก็คือ เพื่อเป็นทางเลือกในการหาทางออกแทนการตัดสินใจลงโทษโดยผู้มีอำนาจที่จะพักการเรียน กักบริเวณ หรือลงโทษอย่างอื่น นอกจากนั้นยังเป็นการสอนให้เด็กได้เรียนรู้ “ทักษะชีวิต” (Life Skills) ที่มีค่ายิ่ง ทำให้ลดเหตุการณ์ที่รุนแรงและสร้างบรรยากาศของโรงเรียนที่ดีขึ้นต่อการเรียนและการทำงาน

หลายต่อหลายครั้งที่ความขัดแย้งนั้นทวีความรุนแรงจากความขัดแย้งที่สะสมไว้นาน ๆ ขึ้น เนื่องจากนักเรียนไม่รู้ว่าจะแก้ปัญหาอย่างไร กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางจะช่วยให้เด็กมีสถานที่และเวลาที่นั่งลงและพูดจากันในสิ่งที่เกิดขึ้นและทำอย่างไรจะจัดการกับปัญหาในอนาคต นอกจากนั้นยังช่วยเปิดโอกาสให้เรารู้จักเข้าใจคนอื่น ๆ มากขึ้น

นักเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางมีหลายรูปแบบไม่จำกัดว่าต้องเป็นเด็ก ผู้ใหญ่ตัวเล็ก ตัวโต (ในสังคมตะวันตก) แต่ในสังคมตะวันออกนั้นโดยเฉพาะสังคมไทยยังถืออาวุโสกันอยู่ ผู้ไกล่เกลี่ยจึงอาจจะต้องมีอายุมากกว่าหรือเป็นที่ยอมรับในกลุ่มเพื่อน อย่างไรก็ตามทุกคนสามารถที่จะเรียนรู้ เพื่อจะเป็น “ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลาง” (Mediator) ได้

จากการศึกษาในต่างประเทศยังพบว่าเมื่อนักเรียนได้รับการฝึกฝนให้เป็น “ผู้ไกล่เกลี่ย” แล้วเขาเหล่านี้กลายเป็น “ผู้ฟังที่ดี” เป็น “นักคิดเชิงวิเคราะห์” และกลายเป็น “ผู้นำ” อีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางจะมีประโยชน์มากแต่ก็ไม่ได้หมายความว่าสามารถแก้ปัญหาในทุก ๆ กรณีได้ ในสหรัฐอเมริกาพบว่าหากโครงการนี้นำลงไปใช้ทั้งโรงเรียนโดยยึดถือเป็นปรัชญาในการดำเนินงานให้ทุกคนใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งร่วมกันจะก่อให้เกิดผลดีที่สอดคล้องต่อโรงเรียนและทุก ๆ ฝ่าย

5.7 ประโยชน์ของการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางในโรงเรียน

วันชัย วัฒนศัพท์ (2548) ได้อธิบายถึงประโยชน์ของการเจรจาไกล่เกลี่ย คนกลางในโรงเรียน ดังนี้

- 1) ประโยชน์ต่อครูอาจารย์ของโรงเรียน
 - 1.1) ครูจะใช้เวลาน้อยลงในการแก้ปัญหาข้อพิพาทระหว่างนักเรียน ทำให้ครูมีเวลาที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนมากขึ้น
 - 1.2) โครงการดังกล่าวจะลดความกดดันต่อฝ่ายปกครองที่ต้องทำหน้าที่รักษาระเบียบวินัย
 - 1.3) โครงการดังกล่าวยังลดความตึงเครียดระหว่างครูกับนักเรียน
 - 1.4) โครงการช่วยให้สิ่งแวดล้อมของโรงเรียนดีขึ้นจากความสัมพันธ์ที่
ดีระหว่างครูและนักเรียน
- 2) ประโยชน์ต่อนักเรียนที่ทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย
 - 2.1) เขาสามารถพัฒนาทักษะของผู้นำของเขาเอง
 - 2.2) เขามีการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่จำเป็นต่อการทำงาน และ
ความสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งหลาย
 - 2.3) ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ทางวิชาการที่ดีขึ้น
 - 2.4) ช่วยให้เกิดความมั่นใจและเคารพศักดิ์ศรีของตนเอง
 - 2.5) เป็นที่ยอมรับในบรรดาเพื่อน ๆ มากขึ้น
 - 2.6) ช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหา สามารถนำไปใช้ในกรณี
อื่นๆ ได้
- 3) ประโยชน์ต่อองค์กรของนักเรียน
 - 3.1) องค์กรมีความสามารถในการแก้ปัญหา
 - 3.2) โครงการส่งเสริมให้เกิดรูปแบบทางบวกต่อการแก้ปัญหาคความ
ขัดแย้ง
 - 3.3) นักเรียนมีความรับผิดชอบสูงขึ้นในการแก้ปัญหของพวกเขาเอง
 - 3.4) นักเรียนรู้ว่าไม่จำเป็นต้องพึ่งผู้ใหญ่ไปทุกครั้ง
 - 3.5) กระบวนการยังส่งเสริมให้นักเรียนมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้สึ
และแสวงหาแนวทางบวกในการสนองตอบความต้องการตนเอง
 - 3.6) โรงเรียนจะกลายเป็นสถานที่ที่ปลอดภัยและมีความสุข เนื่องจาก
ความขัดแย้งได้รับการแก้ไขก่อนที่จะขยายกลายเป็นการต่อสู้และความรุนแรง
- 4) ประโยชน์ต่อครอบครัว

กระบวนการแก้ปัญหาเหล่านี้สามารถนำไปใช้ได้ครอบครัว พ่อแม่
ผู้ปกครอง และนักเรียนสามารถเรียนรู้การแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพร่วมกัน
- 5) ประโยชน์ต่อชุมชน
 - 5.1) โรงเรียนที่สอนนักเรียนในเชิงบวกให้แก้ปัญหาคความขัดแย้ง จะ
ช่วยให้ลดความรุนแรงในสังคมทุกวันนี้ลงได้

5.2) เด็กที่เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางบวกมีแนวโน้มที่จะใช้วิธีการเดียวกันเมื่อเขาโตขึ้น

5.3) ภาครัฐกิจเองก็จะได้ประโยชน์จากการที่นักเรียนมีทักษะในการสร้าง ให้เกิดสถานที่ทำงานที่สร้างสรรค์

5.4) สังคมก็จะได้ประโยชน์จากการที่นักเรียนมีทักษะในการมีส่วนร่วม ในประชาธิปไตยและประชาสังคม

5.8 พฤติกรรมของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง

วันชัย วัฒนศัพท์ (2548) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ว่าต้องมีลักษณะดังนี้

- 1) ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางจะต้องไม่เป็นผู้ตัดสิน
- 2) มีความเป็นกลาง
- 3) คู่พิพาทเห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางไม่เข้าข้างใดข้างหนึ่ง
- 4) ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องไม่เป็นผู้เสนอข้อสรุปของการแก้ปัญหา
- 5) จะต้องไม่ไปตัดสินแทนคู่พิพาท
- 6) จะต้องเป็นผู้รักษาความลับของคู่พิพาท
- 7) สร้างข้อตกลงที่ยุติธรรม
- 8) กรอผลของการเจรจาไกล่เกลี่ยที่สมบูรณ์ถูกต้องในแบบฟอร์ม
- 9) ทำการเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างมืออาชีพ

5.9 กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง (Mediation)

วันชัย วัฒนศัพท์ (2548) ได้อธิบาย ขั้นตอนของกระบวนการการเจรจา ไกล่เกลี่ยคนกลาง ไว้ดังนี้

- 1) เริ่มต้นตกลงที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง
 - 1.1) แนะนำตัว กล่าวต้อนรับคู่กรณี และขอบคุณที่เลือกใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง
 - 1.2) แจ้งเหตุผลสั้น ๆ ที่ต่างมาร่วมการเจรจา ด้วยภาษาที่เป็นกลาง
 - 1.3) อธิบายบทบาทของคนกลางและขั้นตอนของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง
 - 1.4) แจ้งกติกาพื้นฐานในการเจรจาและขอความยอมรับในการปฏิบัติตามกติกานั้น เช่น ไม่พูดสอดแทรกและ/หรือใช้คำเรียกล้อเลียน (Name Calling)
 - 1.5) มีการรักษาความลับในการพูดคุยกัน
 - 1.6) ถามคู่กรณีว่า มีคำถามอะไรหรือไม่ พร้อมทั้งจะเจรจาหรือยัง
- 2) เล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (Storytelling)
 - 2.1) ให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายเล่าถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในมุมมองของตน

2.2) ใช้หลักการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) ในการแสดงถึงการรับรู้ความรู้สึก และความต้องการของคู่กรณีแต่ละฝ่าย รวมถึง พิจารณาประเด็นหัวข้อที่จะนำมาสู่ การเจรจาให้ชัดเจน กล่าวสรุปหลังจากที่แต่ละฝ่ายพูดจบลง ปรับปรุงกรอบของแต่ละฝ่ายให้อยู่ในกรอบของความต้องการ (Interests) หรือความจำเป็น (Needs)

6. กระบวนการในการเจรจาต่อรอง (The Negotiation Process)

สัญญา อภิบาลกุล (2552) ได้อธิบายถึง กระบวนการในการเจรจาต่อรองนั้น มีทั้งหมด 5 ขั้นตอนสำคัญอันประกอบไปด้วย 1) ขั้นตอนเตรียมตัวและวางแผน 2) ขั้นตอนกำหนดกฎระเบียบ 3) ขั้นตอนอธิบายและให้เหตุผล 4) ขั้นตอนต่อรองและแก้ปัญหา และ 5) ขั้นตอนเปิดกระบวนการและนำไปปฏิบัติ

ขั้นที่ 1 "ขั้นตอนเตรียมตัวและวางแผน (Preparation and Planning) ก่อนที่จะเริ่มต้นการเจรจาต่อรองทุกครั้ง แต่ละฝ่ายต้องมีการเตรียมตัวและวางแผนอยู่เสมอ ซึ่งหมายความว่า แต่ละฝ่ายต้องทราบว่าจะอะไรคือธรรมชาติของความขัดแย้ง อะไรคือสาเหตุที่นำไปสู่การเจรจาต่อรอง มีใครที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเหล่านี้บ้าง และมุมมองของพวกเขาต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นเช่นไร

นอกจากนี้แต่ละฝ่ายต้องกำหนดให้ชัดเจนว่า ตนเองต้องการอะไรจากการเจรจาต่อรองในครั้งนี้ เป้าหมายของตนคืออะไร สิ่งสำคัญประการหนึ่งของการเตรียมตัวและวางแผนคือการประเมินถึงความต้องการหรือเป้าหมายของอีกฝ่ายว่าคืออะไร อะไรคือสิ่งที่อีกฝ่ายต้องการ จุดยืนของอีกฝ่ายอยู่ตรงไหน และความสนใจที่ไม่เปิดเผยต่อประเด็นการเจรจาของอีกฝ่ายคืออะไร การไม่วางแผนหรือเตรียมความพร้อมก่อนการเจรจาทำให้แต่ละฝ่ายไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน ซึ่งนำไปสู่การไม่สามารถเข้าถึงประเด็นของความขัดแย้งและความต้องการของแต่ละฝ่ายในการเจรจา ต่อรองได้ ซึ่งนำไปสู่ความล้มเหลวในการเจรจาต่อรองในท้ายที่สุด ดังนั้นแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองต้องรวบรวมข้อมูลของฝ่ายตนและฝ่ายตรงข้ามให้ได้มากที่สุดเพื่อพัฒนากลยุทธ์ในการเจรจาต่อรอง

ในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการเจรจาต่อรอง แต่ละฝ่ายต้องกำหนดตัวเลือกที่ดีที่สุดต่อข้อตกลงในการเจรจาของแต่ละฝ่าย (Best Alternative to a Negotiated Agreement : BATNA) หรือจุดยืนของแต่ละฝ่ายต่อสิ่งที่ตนต้องทำถ้าไม่สามารถบรรลุข้อตกลงได้ โดยตัวเลือกที่ดีที่สุดต่อข้อตกลงในการเจรจาของแต่ละฝ่ายจะกำหนดการยอมรับคุณค่าที่ต่ำสุดแก่ แต่ละฝ่ายสำหรับข้อตกลงในการเจรจาเพราะฉะนั้นถ้าข้อเสนอที่แต่ละฝ่ายได้รับมากกว่าตัวเลือกที่ดีที่สุดต่อข้อตกลงในการเจรจานั้นหมายความว่าข้อเสนอที่ดีกว่าการนำไปสู่การหาข้อสรุปไม่ได้ หรือทางตันของแต่ละฝ่าย ในทางตรงกันข้ามแต่ละฝ่ายไม่ควรคาดหวังต่อความสำเร็จจากความพยายามในการเจรจาต่อรอง นอกเสียจากแต่ละฝ่ายสามารถให้ข้อเสนอแก่ฝ่ายตรงข้ามที่ทำให้เขารู้สึกว่าน่าสนใจมากกว่าตัวเลือกที่ดีที่สุดต่อข้อตกลงในการเจรจา (BATNA) ดังนั้น ถ้าแต่ละฝ่ายเข้าร่วมการเจรจาต่อรองโดยมีข้อมูลที่ชัดเจนว่าตัวเลือกที่ดีที่สุดต่อข้อตกลงเจรจาของอีกฝ่ายคือ

อะไร ถึงแม้ว่าอาจจะไม่สามารถทำให้ความต้องการของอีกฝ่ายบรรลุได้ แต่อย่างน้อยก็อาจทำให้อีกฝ่ายเปลี่ยนแปลงความต้องการนั้นได้

ขั้นที่ 2 ขั้นกำหนดกฎระเบียบ (Definition of Ground Rules) เมื่อแต่ละฝ่ายเสร็จสิ้นกระบวนการในขั้นแรก คือ การวางแผนและพัฒนากลยุทธ์เรียบร้อยแล้ว แต่ละฝ่ายก็พร้อมจะเริ่มต้นกำหนดกฎระเบียบพื้นฐานกับฝ่ายตรงข้ามเพื่อใช้ในการเจรจาต่อรอง เช่น ใครจะเป็นผู้เจรจาต่อรองของแต่ละฝ่าย การเจรจาต่อรองจะมีขั้นที่ไหนด ระยะเวลาในการเจรจาต่อรองมีมากน้อยแค่ไหน มีการจำกัดประเด็นในการต่อรองเรื่องใดบ้าง มีหลักเกณฑ์ที่เฉพาะเจาะจงอะไรหรือไม่ที่ต้องทำตาม ในกรณีการเจรจาต่อรองเข้าสู่ทางตันหรือทางออกไม่ได้ในขั้นนี้ทุกฝ่ายต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อเสนอและความต้องการในเรื่องของกฎพื้นฐานในการเจรจาต่อรองกับอีกฝ่ายหนึ่ง

ขั้นที่ 3 ขั้นอธิบายและให้เหตุผล (Clarification and Justification) เมื่อจุดยืนแรกเริ่มของแต่ละฝ่ายได้มีการแลกเปลี่ยนแต่ละฝ่ายจะต้องอธิบาย แจกแจงรายละเอียด และให้เหตุผลถึงความต้องการแรกเริ่มของตน การกระทำในลักษณะนี้ไม่จำเป็นต้องมีการเผชิญหน้ากันในทางกลับกัน การให้เหตุผลและอธิบายเป็นโอกาสที่ดีสำหรับการให้ข้อมูลแก่ฝ่ายตรงข้ามเกี่ยวกับประเด็นในการเจรจาว่าทำไมประเด็นนี้ถึงสำคัญแก่ฝ่ายตน และแต่ละฝ่ายจะบรรลุความต้องการแรกเริ่มของตนได้อย่างไร ในส่วนนี้แต่ละฝ่ายต้องมีการให้ข้อมูลหรือเอกสารแก่ฝ่ายตรงข้ามเพื่อสนับสนุนจุดยืนหรือประเด็นของฝ่ายตน

ขั้นที่ 4 ขั้นต่อรองและแก้ปัญหา (Bargaining and Problem Solving) สำคัญของกระบวนการเจรจาต่อรองคือ การให้และการรับเพื่อนำไปสู่การหาข้อตกลงร่วมกันของทุกฝ่าย การยินยอมพร้อมใจในการเจรจาต่อรองต้องร่วมกันสร้างขึ้นโดยทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งในขั้นนี้ทั้ง 2 ฝ่ายต้องหันหน้าเข้าหากันหาแนวทางที่สร้างความพึงพอใจแก่ทั้ง 2 ฝ่าย อันนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ชนะด้วยกันทั้ง 2 ฝ่าย

ขั้นที่ 5 ขั้นปิดกระบวนการและนำไปปฏิบัติ (Closure and Implementation) ขั้นสุดท้ายของกระบวนการเจรจาต่อรองเป็นการสร้างข้อตกลงที่ได้พัฒนาในการเจรจาต่อรอง ที่เป็นทางการเมื่อมีการกำหนดข้อตกลงที่ได้รับการยอมรับจากทั้ง 2 ฝ่ายแล้วก็อาจมีการทำสัญญา ที่เป็นทางการ เพื่อเป็นหลักฐานก่อนมีการนำไปใช้สำหรับการเจรจาต่อรองที่ไม่เป็นทางการหรือไม่ใช่เรื่องใหญ่มากนัก การปิดกระบวนการเจรจาจบลงเพียงแค่มือจับมือเท่านั้น

นอกเหนือจากขั้นตอนการเจรจาที่กล่าวในข้างต้น ขั้นตอนของการเจรจาต่อรอง (Phases of Negotiation) ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกระบวนการเจรจาต่อรองที่กล่าวในข้างต้นแต่แยกย่อยในส่วนของรายละเอียดมากกว่า โดยขั้นตอนของการเจรจาต่อรองตาม ประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ ขั้นเตรียมตัว ขั้นสร้างความสัมพันธ์ ขั้นรวบรวมข้อมูล ขั้นใช้ข้อมูล ขั้นประมวลต่อรอง ขั้นปิดการเจรจา และขั้นนำเอาข้อตกลงไปปฏิบัติ

1) กลวิธีแบบตำรวจดีและตำรวจเลว (Good Cop/Bad Cop) กลวิธีตำรวจดีและตำรวจเลวตั้งชื่อตามเทคนิคการเจรจาของตำรวจที่มีทั้งปลอมทั้งชุดในการตั้งคำถามผู้ต้องสงสัย การใช้วิธีการนี้ในการเจรจามีลักษณะดังนี้ คือ ผู้ซักถามคนแรก (ตำรวจเลว) ใช้วิธีการ และคำพูดที่รุนแรงในการเปิดสนทนา พยายามข่มขู่ฝ่ายตรงข้าม หลังจากนั้นก็เดินออกจากห้องไป ขณะที่ตำรวจเลวออกจากห้องไป ผู้ซักถามคนที่สอง (ตำรวจดี) พยายามที่จะบรรลुข้อตกลงก่อนที่ตำรวจเลวจะกลับเข้ามาในห้อง และสร้างความยุ่งยากลำบากใจให้แก่ทุกคน ความซับซ้อนของกลวิธีนี้คือ การมอบหมายบทบาทการเจรจาแก่ตำรวจเลว เมื่อการเจรจาต่อรองมุ่งไปในทิศทางที่ทีมเจรจาไม่ต้องการ อย่างไรก็ตามถ้าทิศทางเจรจาดำเนินไปด้วยดี ตำรวจดีจะเป็นฝ่ายเจรจา อย่างไรก็ตามวิธีการนี้มีจุดอ่อนที่เห็นได้ชัด จนฝ่ายตรงข้ามสามารถรู้ได้

2) กลวิธีแบบตอดเล็กตอดน้อย (Nibble) กลวิธีนี้เกี่ยวข้องกับการได้มา ซึ่งการยินยอมเพิ่มเติมหลังจากบรรลุข้อตกลงเรียบร้อยแล้ว เป็นการขอในสิ่งที่ไม่ได้มีการพูดถึง ในตอนแรกของการเจรจาเพื่อที่จะสรุปลข้อตกลง ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการฝ่ายการตลาดเพิ่ม ความต้องการหลังจากบรรลุข้อตกลงระหว่างกลุ่มตลาดของตนกับกลุ่มการตลาดอื่น เกี่ยวกับระดับของหน้าที่การวิจัยตลาด วิธีการรับมือกับกลวิธีแบบนี้คือ การตั้งคำถามว่ามีอะไรที่อีกฝ่ายต้องการอีกหรือไม่ เพื่อจะได้เปิดประเด็นในการเจรจาต่อไป และการเสนอข้อเรียกร้องของทางฝ่ายตนกลับไปบ้าง เพื่อให้เกิดความสมน้ำสมเนื้อกัน

3) กลวิธีแบบแถมต่อ (Bogey) นักเจรจาใช้กลวิธีนี้เพื่อเสแสร้งว่าประเด็น ที่ไม่มีสาระสำคัญอะไรเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับเขา และในภายหลังของการเจรจาต่อรอง ประเด็นนี้สามารถนำไปใช้ในการแลกเปลี่ยนเพื่อไปสู่การยินยอมต่อประเด็นที่แท้จริงและมีความสำคัญสำหรับเขา กลวิธีนี้จะมีประสิทธิภาพมากเพื่อประเด็นที่ไม่มีสาระสำคัญสำหรับอีกฝ่ายมีความสำคัญสำหรับอีกฝ่าย แต่วิธีการนี้ถือว่าการโกหกและไม่ดีสำหรับฝ่ายเจรจาที่มีความเชื่ออย่างสนิทใจกับข้อเสนอของอีกฝ่าย

4) กลวิธีแบบร่วมกันแก้ปัญหา (Joint Problem Solving) สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการเจรจาคือ การไม่ด่วนสรุป หรือสันนิษฐานว่า ถ้าอีกฝ่ายหนึ่งชนะมากแค่ไหน อีกฝ่าย ก็แพ้มากขึ้นเท่านั้น เพราะในบางครั้งตัวเลือกที่เป็นไปได้หลายตัวที่ยังไม่ได้พิจารณาอาจปรากฏขึ้น

5) กลวิธีใช้อำนาจของการแข่งขัน (Power of Competition) นักเจรจาต่อรองจะใช้การแข่งขันเพื่อที่จะทำให้ฝ่ายตรงข้ามคิดว่า ฝ่ายตนไม่ได้ต้องการพวกเขา เช่น การที่ผู้บริหารใช้กลวิธีนี้โดยการชูว่า กลุ่มของตนจะต้องจัดหาบริการคอมพิวเตอร์นอกองค์กร ถ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ของสำนักงานใหญ่ไม่ทำตามความต้องการ วิธีการนี้จะมีประสิทธิภาพสูงสุดในการช่วยผู้บริหารให้สามารถคงไว้ซึ่งเป้าหมายขององค์กร

6) กลวิธีการแยกความแตกต่าง (Splitting in Difference) กลวิธีนี้มี ประสิทธิภาพเมื่อทั้ง 2 ฝ่ายมาถึงทางตันหรือหาทางออกไม่ได้ระหว่างการเจรจา อย่างไรก็ตามผู้บริหารต้อง

ระมัดระวังเมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสนอแนวทางในการแยกความแตกต่างอย่างรวดเร็ว เพราะอาจหมายความว่าอีกฝ่ายหนึ่งได้รับมากกว่าในสิ่งที่ตนเองคิดว่าฝ่ายตนสมควรได้

7) กลวิธีแบบลูกเสียด/ลูกโด่ง (Lowball/Highball) นักเจรจาต่อรองใช้กลวิธีนี้ โดยเริ่มจากการเปิดการเจรจาด้วยข้อเสนอที่ต่ำก่อน ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าข้อเสนอนี้ไม่มีทางได้รับการยอมรับในทางทฤษฎี การเสนอที่มากที่สุดจะทำให้อีกฝ่ายต้องทบทวนหรือประเมินข้อเสนอเริ่มแรกของตนใหม่และเคลื่อนไปสู่จุดยืนกรานของตน อย่างไรก็ตามความเสี่ยงของวิธีนี้คือ อีกฝ่ายอาจคิดว่าการเจรจาเป็นการเสียเวลา และอาจยุติการเจรจาจากกลางคัน

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการเจรจาต่อรอง กลวิธีแต่ละแบบสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ สถานการณ์ที่แตกต่างกัน โดยที่แต่ละฝ่ายต้องตระหนักถึงทางเลือกที่มีอยู่ และพยายามที่จะเข้าใจเหตุผลที่อยู่เบื้องหลังทางเลือกเหล่านั้น

7. การวิจัยเชิงคุณภาพ

7.1 ความหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของนักวิจัยที่มุ่งศึกษาปรากฏการณ์สังคมโดยคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของปรากฏการณ์สังคมที่ต่างจากปรากฏการณ์ธรรมชาติ การวิจัยเชิงคุณภาพไม่ได้ปฏิเสธข้อมูลเชิงประจักษ์และวิธีการเชิงปริมาณที่นักปฏิบัตินิยมให้ความสำคัญ แต่เชื่อว่ามีวิธีอื่นนอกเหนือไปจากนั้นที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่สำคัญยิ่งคือการเข้าใจความหมายของปรากฏการณ์สังคม จึงมีผู้ได้ให้ความหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพไว้ดังนี้

สุภางศ์ จันทวานิช (2537) ได้ให้ความหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การแสวงหาความรู้โดยการพิจารณาปรากฏการณ์สังคมจากสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริงในทุกมิติ เพื่อหาความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์กับสภาพแวดล้อมนั้น วิธีนี้จะสนใจข้อมูลด้านความรู้สึกนึกคิด ความหมาย ค่านิยมหรืออุดมการณ์ของบุคคลนอกเหนือไปจากข้อมูลเชิงปริมาณ มักใช้เวลาในการศึกษาติดตามระยะยาว ใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการเป็นวิธีการหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเน้นวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย

รวีวรรณ ชินะตระกูล (2544) ได้ให้ความหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ วิธีศึกษาปรากฏการณ์จากสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริงในทุกมิติเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจปรากฏการณ์นั้น ส่วนใหญ่เป็นการวิจัยซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อมูลทางสังคมและวัฒนธรรมหลากหลายประการ ซึ่งไม่อาจจัดทำในรูปปริมาณได้ ข้อมูลเหล่านี้เช่น ความรู้สึกนึกคิด ประวัติชีวิต ค่านิยม ประสบการณ์หรือปัญหาในการดำเนินชีวิตบางประการ รวมทั้งอุดมการณ์ต่าง ๆ

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม (2547) กล่าวว่า การวิจัยเชิงคุณภาพมีความหมายหลากหลาย สุดแต่แต่มุมมองของผู้ที่จะกำหนดค่านิยมว่าจะยึดมิติใดของงานวิจัยเป็นหลัก หากยึดมิติของวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการวิจัย งานวิจัยก็จะผันแปรไป

ตามเทคนิควิธีที่ใช้ ซึ่งมีหลากหลายวิธีนับตั้งแต่การสัมภาษณ์เจาะลึก การสัมภาษณ์ปลายเปิด การสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง การศึกษากรณีที่ใช้วิธีการพรรณนา (โดยไม่มีการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์) การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม การสนทนากลุ่ม การประชุมระดมสมองไปจนถึงการวิจัยแบบมีส่วนร่วมและการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม งานวิจัยที่ใช้วิธีการต่างๆนี้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ

จากความหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ เราอาจนำมาขยายความเป็นลักษณะสำคัญของการวิจัยเชิงคุณภาพได้ดังนี้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537)

1) เน้นการมองปรากฏการณ์ให้เห็นภาพรวม โดยการมองจากหลาย ๆ แง่มุม การศึกษาปรากฏการณ์สังคมจะต้องกระทำโดยศึกษาปรากฏการณ์นั้นจากแง่มุม หรือแนวคิดทฤษฎีที่มีความหลากหลายมากกว่ายึดแนวคิดอันใดอันหนึ่งเป็นหลัก นอกจากนั้นยังต้องไม่พิจารณาปรากฏการณ์อย่างเป็นเสี่ยงเสี่ยง หรือดูเพียงด้านใดด้านหนึ่ง แต่ดูให้เห็นภาพเต็มรูป นักทฤษฎีในศาสตร์ต่างๆ มีแนวโน้มที่จะทำตัวเหมือนคนตาบอดคลำช้าง กล่าวคือ มักใช้แนวคิดที่ตนเชื่อศึกษารูปการณืเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง ข้อค้นพบที่ได้จึงเป็นเพียงความเข้าใจในระดับเสี่ยงเสี่ยงแทนที่จะเห็นภาพเต็มรูปของปรากฏการณ์ซึ่งเกิดจากความเกี่ยวพันกันของหน่วยย่อย ๆ หรือบุคคลหลายกลุ่ม ด้วยเหตุนี้การวิจัยเชิงคุณภาพจึงมักศึกษาตัวแปรจำนวนมาก และเป็นสหวิทยาการ

2) เป็นการศึกษาติดตามระยะยาวและเจาะลึก เพื่อให้เข้าใจความเปลี่ยนแปลงของปรากฏการณ์สังคม ซึ่งมีความเป็นพลวัต การวิจัยเชิงคุณภาพจึงใช้วิธีศึกษาติดตามเป็นเวลายาวนาน การวิจัยมักกินเวลาเป็นปี เพื่อจะให้เห็นภาพความเปลี่ยนแปลงในระยะต่างๆ นอกจากนั้นก็จะเป็นการศึกษาเจาะลึก เช่น การศึกษาเฉพาะกรณี หรือการศึกษาเฉพาะบุคคล เพื่อให้ทำความเข้าใจได้อย่างลึกซึ้งและสามารถมองภาพได้จากหลายแง่มุม

3) ศึกษาปรากฏการณ์ในสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ เพื่อให้เข้าใจความหลายของปรากฏการณ์ นักวิจัยเชิงคุณภาพจึงศึกษาปรากฏการณ์ในสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริง มักมีการวิจัยในสนาม (Field Research) ในการวิจัยคุณภาพจะไม่มีกรอบควบคุมและทดลองในห้องปฏิบัติการ เพราะทำให้ผู้วิจัยมองไม่เห็นปรากฏการณ์ในบริบททางสังคมและวัฒนธรรม

4) คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ของผู้ถูกวิจัย ด้วยเหตุที่การศึกษาปรากฏการณ์สังคมเป็นการศึกษามนุษย์ นักวิจัยเชิงคุณภาพจึงให้ความสำคัญและเคารพผู้ถูกวิจัยในฐานะที่เป็นเพื่อนมนุษย์ ดังจะเห็นได้จากการที่นักวิจัยคุณภาพจะเข้าไปสัมผัสกับคนเหล่านั้นสร้างความสนิทสนมและความไว้วางใจ พยายามทำความเข้าใจคนเหล่านั้นแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา จนกระทั่งในที่สุดไม่มีการแบ่งเป็นเขาเป็นเรา พร้อมกันนั้นผู้วิจัยก็จะไม่นำข้อมูลของผู้ถูกวิจัยไปใช้ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้วิจัย ไม่ฝืนใจถ้าผู้ถูกวิจัยไม่เต็มใจหรือไม่ต้องการให้ความร่วมมือ นักวิจัยเชิงคุณภาพจะเข้าไปสัมผัสกับผู้ถูกวิจัยมากกว่าจะใช้เครื่องวิจัยอื่นเป็นสื่อกลาง และจะไม่มุ่งรักษาสภาพทวิสัยโดยวิธีแบ่งเส้นกันระหว่างผู้วิจัยกับผู้ถูกวิจัย

5) ใช้การพรรณนาและการวิเคราะห์แบบอุปนัย ในการศึกษาชุมชนหรือการศึกษาเฉพาะกรณี เพื่อให้เห็นภาพรวมในขั้นแรก นักวิจัยเชิงคุณภาพจะให้รายละเอียดเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของชุมชนหรือกรณีศึกษา ในลักษณะของการพรรณนา ส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ สภาพลมฟ้าอากาศ แบบแผนการดำเนินชีวิตในด้านต่าง ๆ เช่น การทำมาหากิน ความเชื่อทางศาสนา การจัดระเบียบสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี ข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลที่จำเป็นเพราะช่วยให้ผู้อ่านงานวิจัยเกิดความเข้าใจปรากฏการณ์ได้ดีขึ้น และอาจตรวจสอบข้อมูลได้ด้วย ส่วนในการวิเคราะห์นักวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้วิธีการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) เป็นวิธีการวิเคราะห์ที่สำคัญ วิธีการนี้คือกานำข้อมูลเชิงรูปธรรมย่อย ๆ หลาย ๆ กรณีมาสรุปเป็นข้อสรุปเชิงนามธรรมโดยพิจารณาจากลักษณะร่วมที่พบ ในการวิจัยเชิงคุณภาพจะเน้นการวิเคราะห์แบบอุปนัยมากกว่าการใช้สถิติตัวเลข

6) เน้นปัจจัยหรือตัวแปรด้านความรู้สึกรู้สึกนึกคิด จิตใจ ความหมายในการศึกษาปรากฏการณ์สังคม นักวิจัยเชิงคุณภาพจะเน้นความสำคัญของตัวแปรด้านจิตใจ ความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและความหมายที่มนุษย์กำหนดขึ้น องค์ประกอบเหล่านี้คือสิ่งที่นักปรากฏการณ์นิยมให้ความสำคัญ นักวิจัยเชิงคุณภาพเชื่อว่าองค์ประกอบด้านจิตใจ ความคิดและความหมายคือสิ่งที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรมมนุษย์และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ที่แสดงออกมา จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจให้ชัดเจนจึงจะสามารถอธิบายปรากฏการณ์ได้

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพมีข้อจำกัดของการวิจัย ดังนี้

- 1) ข้อค้นพบจากการวิจัยเชิงคุณภาพที่ทำในรูปการศึกษาเฉพาะกรณีจะนำไปอ้างอิงกับกรณีอื่น ๆ ไม่ได้ หรือได้น้อย
- 2) ในการวิจัยประเภทนี้ ตัวผู้วิจัยภาคสนามคือเครื่องมือวิจัยที่สำคัญที่สุด และจะต้องได้รับการฝึกฝนอบรมมาเป็นพิเศษสำหรับใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ ฉะนั้นหากไม่มีผู้วิจัยที่มีคุณสมบัติดังกล่าวก็ไม่ควรทำ
- 3) การวิจัยชนิดนี้กินเวลาและทำได้เฉพาะกรณี ไม่ใช่ทำกับประชากรทั้งหมด เพราะฉะนั้นจึงไม่เหมาะที่จะทำถ้าทรัพยากรจำกัด และมีประชากรที่จะต้องศึกษาเป็นจำนวนมาก
- 4) วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ ยังถูกโจมตีมากในเรื่องความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ เพราะเป็นวิธีการอัตนัยที่ขึ้นอยู่กับตัวผู้วิจัยโดยตรง อย่างไรก็ตามนักวิจัยเชิงคุณภาพมีวิธีตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของข้อมูลของเขา และนักวิจัยเชิงคุณภาพจะได้รับการเน้นเป็นพิเศษถึงจริยธรรมของผู้วิจัยในความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ในการทำงานและในผลงาน โดยเฉพาะในการตีความหมายข้อมูล
- 5) วิธีการวิเคราะห์และตีความหมายข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพต้องการความสามารถเฉพาะของนักวิจัย ในการอธิบายความสัมพันธ์ของสังคมจากปรากฏการณ์ที่ศึกษา

6) ผู้วิจัยเชิงคุณภาพต้องเป็นผู้มีสหวิทยาการในตัวเอง เพราะการกำหนดปัญหาและการวิเคราะห์ข้อมูลจะต้องใช้การมองจากหลายมิติ และใช้ทฤษฎีพื้นฐานจากหลายศาสตร์ ผู้ที่ผ่านการอบรมมาในศาสตร์ใดศาสตร์หนึ่งโดยเฉพาะและไม่เคยศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวทางวิเคราะห์ปัญหาของศาสตร์อื่น ๆ จะสร้างคุณสมบัตินี้ได้โดยยาก เพราะติดข้องอยู่กับความเคยชินในศาสตร์ของตน

7.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเชิงคุณภาพมีวิธีการเก็บข้อมูลหลายแบบให้เลือกตามความเหมาะสมของข้อมูลที่ต้องการและตามลักษณะของประชากรในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีเดียวหรือหลายวิธีได้ ที่ใช้กัน เช่น การรวบรวมเอกสาร การสังเกต การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร

เป็นการรวบรวมข้อมูลขั้นแรกเมื่อเริ่มมีการทำวิจัย โดยนักวิจัยจะต้องศึกษาผลงานที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียดเพื่อนำมาประกอบการวิจัย การศึกษาเอกสารจะช่วยให้ในการกำหนดประเด็นและตัวแปรที่จะศึกษากำหนดแนวความคิด รวมทั้งนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ถ้าไม่ทำการศึกษาจากเอกสาร งานวิจัยบางเรื่องอาจทำให้ขาดความสมบูรณ์ สำหรับการรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยเชิงคุณภาพนั้นเอกสารที่เป็นความลับ มีเจ้าของลิขสิทธิ์หรือรายงานเพื่อฟ้องร้องต่าง ๆ นั้น จะเข้าถึงหรือรวบรวมได้ยาก นักวิจัยจึงต้องมีความอดทนที่จะค้นหาและพยายามตรวจสอบให้ได้ความจริง แม้ว่าจะต้องใช้เวลามาก เอกสารบางอย่างจำเป็นต้องขออนุญาต มิฉะนั้นอาจถูกฟ้องร้องได้ เอกสารที่รวบรวมมา ก่อนนำมาใช้ต้องตรวจสอบข้อมูลก่อนว่าใครเป็นผู้บันทึกและบันทึกด้วยวัตถุประสงค์ใด ข้อมูลนั้นคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงหรือไม่ ซึ่งนักวิจัยเชิงคุณภาพจำเป็นต้องตรวจสอบให้แน่ชัด ถ้าวจะนำมาอ้างอิงควรตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเอกสารเสียก่อน (รวีวรรณ ชินตระกูล, 2544)

Fraenkel and Wallen (1990 อ้างถึงใน ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2545) ได้มีเกณฑ์ในการพิจารณาความเชื่อถือได้และความถูกต้องของเอกสารตามเกณฑ์การวิจัยเชิงประวัติศาสตร์ 2 เกณฑ์ คือ

1.1) เกณฑ์ภายนอก (External Criticism) จะพิจารณา 6 ประเด็น คือ 1) ใครเป็นผู้เขียนเอกสาร ผู้เขียนอยู่ในเหตุการณ์นั้นหรือไม่ 2) จุดมุ่งหมายของการเขียนนั้นเพื่ออะไร เขียนเพื่อใครและทำไม 3) เอกสารนั้นเขียนเมื่อใด 4) เอกสารนั้นเขียนที่ใด บอกแหล่งที่พิมพ์เผยแพร่เอกสารได้หรือไม่ 5) เอกสารเขียนภายใต้เงื่อนไขอะไร และ 6) มีความแตกต่างจากเอกสารอื่นๆ เช่น เป็นการรวบรวมหรือคัดลอก หรือแก้ไข หรือเป็นรายงานการวิจัย

1.2) เกณฑ์ภายใน (Internal Criticism) จะพิจารณา 5 ประเด็น คือ 1) ผู้เขียน หากเขียนขึ้นขณะอยู่ในเหตุการณ์นั้นๆ ถือว่าเป็นข้อเขียนปฐมภูมิ จะน่าเชื่อถือมากกว่าข้อเขียนทุติยภูมิ 2) ผู้เขียนได้มีส่วนร่วมในเหตุการณ์นั้นโดยตรงหรือไม่ 3) ผู้เขียนเป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญ และมีศักยภาพในการเขียนเล่าเรื่องนั้นหรือไม่ 4) ผู้เขียนใส่อารมณ์

ความรู้สึกในเหตุการณ์หรือไม่ และ 5) เอกสารมีความชัดเจนหรือไม่ บิดเบือนความหมายไปหรือไม่

2) การสังเกต

การสังเกตเป็นวิธีการเบื้องต้นในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมของบุคคล โดยอาศัยประสาทสัมผัสของผู้สังเกตโดยตรง ทำให้รู้พฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นธรรมชาติ เป็นข้อมูลโดยตรงตามสภาพความเป็นจริง จัดเป็นข้อมูลแบบปฐมภูมิที่มีความน่าเชื่อถือมาก (สุภางศ์ จันทวานิช, 2537) ดังนั้นจึงให้ความหมายของการสังเกต หมายถึงการใช้ประสาทสัมผัสทั้งหมด โดยเฉพาะตาและหูในการเก็บรวบรวมข้อมูลของปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยความใส่ใจรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตอย่างเป็นระบบ และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของข้อมูลเหล่านั้น กับปรากฏการณ์ ที่เกิดขึ้น (ทวีศักดิ์ นพเกสร, 2548)

ประเภทของการสังเกตที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพมี 2 แบบ คือ การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยปกติแล้วการสังเกตแบบแรกจะเป็นที่นิยมใช้มากกว่าการสังเกตแบบหลัง

2.1) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) คือ การสังเกตชนิดที่ผู้สังเกตเข้าไปใช้ชีวิตร่วมกับกลุ่มคนที่ถูกศึกษา มีการร่วมกระทำกิจกรรมด้วยกันและพยายามให้คนในชุมชนนั้นยอมรับว่า ผู้สังเกตมีสถานภาพบทบาทเช่นเดียวกับตน ในแง่ของระเบียบวิธีวิจัยการสังเกตแบบมีส่วนร่วมจะต้องประกอบด้วยกระบวนการสามขั้น คือ การสังเกต การซักถาม และการจดบันทึก นอกเหนือไปจากการเฝ้าดูแล้ว นักวิจัยจะซักถามบางสิ่งบางอย่างที่ไม่อาจเข้าใจได้จากการสังเกต โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความหมายหรือสัญลักษณ์

ข้อดีของการสังเกตแบบนี้คือ จะได้ข้อมูลที่แท้จริง เนื่องจากผู้ที่ถูกศึกษาไม่ทราบว่าตนถูกสังเกต พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะเป็นไปตามธรรมชาติ แต่การสังเกตแบบมีส่วนร่วมมีข้อด้อย คือ ก่อให้เกิดความผูกพันทางอารมณ์ระหว่างผู้วิจัยและผู้ถูกวิจัย อาจเป็นเหตุให้เกิดมีอคติ เข้าข้างกลุ่มที่ตนศึกษาอยู่ข้อมูลที่ได้อาจจะขาดความเที่ยงตรง แต่ก็มีวิธีการที่จะตรวจสอบข้อมูลได้

2.2) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) หรือ การการสังเกตโดยตรงเป็นการสังเกตที่ผู้วิจัยจะเฝ้าสังเกตอยู่วงนอก กระทำตนเป็นบุคคลภายนอกโดยไม่เข้าร่วมในกิจกรรมที่ทำอยู่ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในความหมายนี้หมายถึงไม่เข้าไปร่วมในชีวิตหรือกิจกรรมของกลุ่มเท่านั้น ไม่ได้หมายถึงการเข้าไปอยู่ในบริเวณสถานที่นั้นด้วย วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม สามารถเก็บข้อมูลในระยะสั้นกว่าและเปลืองทุนทรัพย์น้อยกว่าการสังเกตแบบมีส่วนร่วม แต่ไม่อาจจะเก็บข้อมูลได้ละเอียดสมบูรณ์เท่ากับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

กล่าวโดยสรุปแล้ว วิธีการสังเกตทั้งสองแบบนี้ต่างก็มีจุดมุ่งหมายเพื่อสังเกตพฤติกรรมและเหตุการณ์ในลักษณะที่สำคัญ ๆ เพื่อจะหาความสัมพันธ์และความหมายของปรากฏการณ์สังคมในการใช้วิธีการสังเกต

3) การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าใช้กันโดยทั่วไปในแขนงวิชาทางสังคมศาสตร์ เป็นรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ถามและผู้ตอบภายใต้กฎเกณฑ์มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูล เป็นการสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมายเป็นหลัก ลักษณะสำคัญของการสัมภาษณ์คือ มีความยืดหยุ่น ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสอธิบายขยายความหรือซักถามคำถามเพิ่มเติมติดต่อกัน เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจจุดประสงค์ของผู้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์มีหลายประเภท โดยเฉพาะในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ได้มีผู้คิดและพัฒนาขึ้นหลายแบบ ซึ่งอาจจะใช้สัมภาษณ์เป็นรายบุคคล หรือสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม และใช้เวลามากหรือน้อยแตกต่างกันไปตามลักษณะและประเภทของการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยนี้อาจแบ่งออกได้เป็นประเภทต่างๆ ดังนี้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537)

3.1) การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview)

การสัมภาษณ์แบบนี้มีลักษณะคล้ายกับการใช้แบบสอบถาม และเป็นวิธีที่ใช้ได้ค่อนข้างง่ายสำหรับนักสัมภาษณ์ เพราะคำถามต่างๆ ได้ถูกกำหนดเป็นแบบสัมภาษณ์ขั้นใช้ ประกอบกับการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า ลักษณะของการสัมภาษณ์จึงเป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน มีลำดับขั้นตอนเรียงเหมือนกัน สำหรับการตั้งคำถามแบบนี้เป็นไปในทำนองเดียวกันกับการตั้งคำถามในแบบสอบถามคือ มีทั้งคำถามที่ต้องการคำตอบเฉพาะเจาะจง และคำถามที่ให้ตอบได้ตามความต้องการ

การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการนี้จะได้ผลเต็มที่ก็ต่อเมื่อผู้สัมภาษณ์เตรียมการล่วงหน้าไว้อย่างดี เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยปกตินักวิจัยเชิงคุณภาพมักไม่ใช้วิธีการสัมภาษณ์ชนิดนี้เป็นวิธีการหลัก เพราะไม่ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและครอบคลุมเพียงพอ โดยเฉพาะในแง่วัฒนธรรม ความหมายและความรู้สึกนึกคิด

3.2) การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview)

การสัมภาษณ์แบบนี้เป็นวิธีการที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพและในทางมานุษยวิทยา และเป็นแบบที่มักจะควบคู่ไปกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม มักจะใช้กับการวิจัยทางชาติพันธุ์วรรณา ซึ่งต้องการข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้งเกี่ยวกับวัฒนธรรมของกลุ่มชน และข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่ยังไม่มีผู้รวบรวมมาก่อน ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบนี้จะถูกนำมาวิเคราะห์ เพื่อให้เห็นภาพและเข้าใจปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรม ในการสัมภาษณ์แบบนี้ตัวผู้วิจัยหรือผู้วิเคราะห์ข้อมูลมักจะเป็นผู้สัมภาษณ์เอง จึงรู้ว่าต้องการข้อมูลแบบใด เพื่อวัตถุประสงค์ใด

ฉะนั้นจึงตั้งคำถามในขณะที่สัมภาษณ์ได้ โดยอาจเตรียมแนวคำถามกว้าง ๆ มาล่วงหน้า การสัมภาษณ์แบบนี้อาจแบ่งออกได้เป็น 4 แบบย่อยๆ ดังนี้ 1) การสัมภาษณ์โดยเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบ 2) การสัมภาษณ์แบบมีจุดความสนใจเฉพาะ (Focus Interview) หรือการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indepth Interview) 3) การตะล่อมกล่อมเกลา (Probe) 4) การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant Interview)

นอกเหนือไปจากการสัมภาษณ์การเงี่ยหูฟัง (Eavesdropping) ก็เป็นเทคนิคของการวิจัยเชิงคุณภาพอีกอย่างหนึ่งที่นักวิจัยจะไปใช้ได้ การเงี่ยหูฟังคือการได้ข้อมูลจากคำสนทนาของผู้อื่นโดยที่ผู้วิจัยไม่ต้องตั้งคำถามเอง เพียงแต่ไปอยู่ในที่ที่เป็นแหล่งข้อมูล แล้วนั่งฟังเฉยๆ ก็จะได้ข้อมูลที่ต้องการรวบรวม การเงี่ยหูฟังไม่ถือเป็นการผิดจรรยาบรรณแต่อย่างใดผู้วิจัยต้องตรวจสอบข้อมูลเช่นกัน เพราะอาจมีผู้ตั้งใจพูดให้เข้าหูผู้วิจัยก็ได้

4) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

การสนทนากลุ่มเป็นระเบียบวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการกระตุ้นให้สมาชิกในกลุ่มขนาดเล็ก 6 – 10 คน อภิปรายโต้ตอบแสดงความคิดเห็น เล่าเรื่องประสบการณ์ ตามประเด็นที่ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มกำหนดขึ้นมาอย่างเจาะจงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อมูลหลังไหลออกมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ในแนวราบระหว่างสมาชิกในกลุ่มด้วยกันเอง และระหว่างกลุ่มกับผู้ดำเนินการสนทนา (ทวิตักดี นพเกษร, 2548) เราอาจให้ความหมายของการสนทนากลุ่มคือ การรวบรวมข้อมูลจากการนั่งสนทนากับผู้ให้ข้อมูลเป็นกลุ่มซึ่งผู้ร่วมสนทนากลุ่มนี้จะได้มาจากการเลือกสรรตามหลักเกณฑ์ที่นักวิจัยกำหนดไว้ว่า จะเป็นผู้ที่สามารถให้คำตอบตรงประเด็นและสามารถตอบวัตถุประสงค์ที่สนใจศึกษามากที่สุด (วีรสิทธิ์ สิทธิไตรย์ และ โยธิน แสงดี, 2531)

ทวิตักดี นพเกษร (2548) ได้กล่าวถึงข้อดีและขีดจำกัดของการเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม ไว้ดังนี้

ข้อดีของการเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม

- (1) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ทำให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายภายในเวลาที่จำกัด และมีการตรวจสอบข้อมูลกันเอง (Triangulation)
- (2) ทำให้ได้รายละเอียดของข้อมูลที่สมาชิกกลุ่มรับรู้ร่วมกันอยู่แล้ว ทั้งครอบคลุมมีสีสันความหลากหลาย
- (3) ทำให้ได้ข้อมูลพื้นฐาน/ประเด็นสำคัญ/สภาพปัญหา ซึ่งต้องการนำไปดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งได้ภายในระยะเวลาสั้น ๆ เช่น การค้นหาปัญหาที่แท้จริง การรณรงค์ทางการเมือง การสำรวจชุมชน
- (4) ประสิทธิภาพที่ได้เหมาะสมกับเวลาและทรัพยากร

ขีดจำกัดของการเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม

(1) ประเด็นที่อ่อนไหวทางสังคม ซึ่งเก็บข้อมูลได้โดยการสนทนากลุ่ม อาจได้ข้อมูลที่ไม่ครอบคลุม เนื่องจากอิทธิพลของกลุ่มหรือความวิตก ความกลัว ความอายจากการอภิปรายในประเด็นเหล่านี้ อย่างไรก็ตามการกำหนดลักษณะภูมิหลังของสมาชิกกลุ่มอย่างเหมาะสมอาจทำให้สามารถใช้การสนทนากลุ่มเก็บข้อมูลเหล่านี้ได้มากขึ้น

(2) การสนทนากลุ่มจะใช้เวลาไม่เกินหนึ่งชั่วโมงครึ่งต่อการสนทนาแต่ละครั้ง หากสนทนากลุ่มนานเกินไป จะเกิดความอ่อนล้าทั้งกับสมาชิกกลุ่มและนักวิจัยที่เป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มและผู้บันทึก

(3) ประเด็นที่มีความเป็นส่วนตัวมากไม่เหมาะสมในการนำมาสนทนากลุ่ม

(4) การสนทนากลุ่มเหมาะสมกับการค้นหาสภาพพื้นฐานรวมๆ ประเด็นหลักของปัญหาที่ต้องการศึกษา แต่ไม่เหมาะสมกับการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความซับซ้อนของชีวิต

(5) อิทธิพลกลุ่มอาจทำให้สมาชิกกลุ่มบางคนไม่กล้าสื่อสารความเห็น ประสบการณ์ที่แปลกแยกแตกต่างไปจากสมาชิกส่วนใหญ่ เพราะเกรงการเกิดปฏิกิริยาเชิงลบกับตน

(6) การสนทนากลุ่มเหมาะสมกับสมาชิกกลุ่มที่มีภูมิหลังคล้ายคลึงกัน แต่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน สมาชิกกลุ่มที่มีสัมพันธภาพ รู้จักกันมาก่อนอาจไม่สะดวกใจในการถกอภิปรายบางประเด็นภายในกลุ่ม

(7) ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มต้องเป็นผู้ที่มีทักษะกระบวนการกลุ่ม หากขาดทักษะดังกล่าวจะเป็นเพียงการสัมภาษณ์กลุ่มเท่านั้น ไม่ใช้การสนทนากลุ่ม อย่างไรก็ตามทักษะดังกล่าวเป็นสิ่งที่ฝึกฝนได้

กล่าวโดยสรุป การสนทนากลุ่มเป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพวิธีหนึ่ง จุดมุ่งหมายหลักของการสนทนากลุ่ม เพื่อรวบรวมทัศนคติ ความรู้สึก ความเชื่อ ประสบการณ์ และปฏิกิริยาของผู้เข้าร่วมสนทนาเพื่อให้ได้รายละเอียดในเรื่องที่ต้องการ

7.3 การตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ในขั้นแรกจะต้องตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้มาเพียงพอหรือยัง ข้อมูลนั้นตอบปัญหาของการวิจัยหรือไม่ ถ้าได้ข้อมูลไม่ตรงกัน จะต้องตรวจสอบว่าข้อมูลที่แท้จริงเป็นอย่างไร การตรวจสอบข้อมูลที่ใช้กันมากในการวิจัยเชิงคุณภาพคือการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) (Denzin, 1970 อ้างถึงใน สุภางค์ จันทวานิช, 2537) ซึ่งมีวิธีการโดยละเอียดดังนี้

1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือการพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีการตรวจสอบคือการสอบแหล่งของข้อมูลแหล่งที่มาที่

จะพิจารณาในการตรวจสอบข้อมูล ได้แก่ แหล่งเวลา แหล่งสถานที่และแหล่งบุคคล แหล่งเวลา หมายถึงว่า ถ้าข้อมูลต่างเวลากันจะเหมือนกันหรือไม่ แหล่งสถานที่หมายถึงว่า ถ้าข้อมูลต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่ แหล่งบุคคลหมายถึง ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไป ข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่

2) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) คือ การตรวจสอบว่า ผู้วิจัยแต่ละคนจะได้ข้อมูลต่างกันอย่างไร โดยเปลี่ยนตัวผู้สังเกตแทนที่จะใช้ผู้วิจัยคนเดียวกันสังเกตโดยตลอด ในกรณีที่ไม่แน่ใจในคุณภาพของผู้รวบรวมข้อมูล ควรเปลี่ยนตัวผู้วิจัยให้มีหลายคน

3) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) คือ การตรวจสอบว่า ถ้าผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิมจะทำให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด อาจทำได้ง่ายกว่าในระดับสมมติฐานชั่วคราว (Working Hypothesis) และแนวคิด ขณะที่ลงมือตีความสร้างข้อสรุปเหตุการณ์แต่ละเหตุการณ์ ปกตินักวิจัยจะตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎีได้ยากกว่าตรวจสอบด้านอื่น

4) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือ การใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กันเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น วิธีการสังเกตควบคู่กับการซักถามพร้อมกันนั้นก็ศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นขั้นตอนที่สำคัญและยากในกระบวนการวิจัยโดยเฉพาะในการวิจัยเชิงคุณภาพ วิธีการหลักที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นวิธีการสร้างข้อสรุปจากการศึกษารูปแบบหรือข้อมูลจำนวนหนึ่ง ด้วยเหตุนี้ ผู้วิเคราะห์ข้อมูลจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งมรการวิจัยผู้วิเคราะห์ข้อมูลควรมีความรู้ในเรื่องแนวคิดทฤษฎีอย่างกว้างขวาง มีความเป็นสหวิทยากรอยู่ในตัวเอง สามารถสร้างข้อสรุปเป็นกรอบแนวคิดและเปลี่ยนแปลงแนวทางที่จะตีความหมายข้อมูลได้หลาย ๆ แบบ ในที่นี้จะแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป วิธีการหลักที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบนี้ มี 3 ชนิด คือ 1) การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) คือวิธีตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากรูปธรรมหรือปรากฏการณ์ที่มองเห็น 2) การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analytic) คือการจำแนกข้อมูลเป็นชนิด ๆ จำแนกแบบที่ใช้แนวคิดทฤษฎีและไม่ใช้ทฤษฎี 3) การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison) คือการใช้วิธีการเปรียบเทียบ โดยการนำข้อมูลมาเปรียบเทียบ โดยการนำข้อมูลมาเทียบเป็นปรากฏการณ์ มีความเริ่มเป็นนามธรรมมากขึ้น

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร การวิเคราะห์เนื้อหา อาจทำได้ทั้งโดยวิธีการเชิงปริมาณ คือ การทำให้ข้อมูลเอกสาร ได้แก่ ถ้อยคำประโยคหรือใจความในเอกสารเป็นจำนวนที่วัดได้ แล้วแจกแจงจำนวนของถ้อยคำ ประโยค หรือใจความเหล่านั้น วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบนี้ที่รู้จักกันดีคือการวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนวิธีการเชิงคุณภาพ คือการตีความสร้างข้อสรุป

แบบอุปนัยจากเอกสารดังกล่าวประกอบกับเอกสารอื่น ๆ โดยอาจมีการแบ่งประเภทตามเนื้อหาของเอกสารแล้วเปรียบเทียบเนื้อหาประเภทตามเนื้อหาของเอกสารแล้วเปรียบเทียบเนื้อหาประเภทต่างๆ กันด้วยก็ได้

สรุปได้ว่าการวิเคราะห์เป็นกระบวนการที่รวมถึงกิจกรรมหลายๆอย่างที่มุ่งไปสู่การทำความเข้าใจข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มา อันได้แก่ การตีความสร้างข้อสรุป การจำแนกชนิดและการเปรียบเทียบลักษณะของข้อมูล การหาความเกี่ยวข้องของปรากฏการณ์ต่างๆ การหาคำอธิบายและข้อสรุปทั้งหมดนี้ก็เพื่อตอบคำถามแก่ตัวผู้วิจัยเองว่าสามารถทำความเข้าใจปรากฏได้หรือไม่ การวิเคราะห์จึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากของการวิจัย องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการวิเคราะห์คือ ตัวข้อมูล แนวความคิดในการวิเคราะห์ข้อมูล และประเด็นหรือปัญหาที่จะวิเคราะห์ เนื่องจากการวิเคราะห์ในเชิงนี้ไม่มีสูตรสำเร็จตามตัว ขึ้นอยู่กับการเลือกของผู้วิจัย สิ่งที่ผู้วิจัยควรตระหนักก็คือ การมีกรอบความคิดหรือมีทฤษฎีที่หลากหลายจะมีความสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยวิเคราะห์ข้อมูลได้ลึกซึ้งและสร้างข้อสรุปที่หนักแน่น

7.4 กรณีศึกษา

กรณีศึกษา เป็นการสืบค้นหาความรู้ความจริงอย่างละเอียดลุ่มลึกเกี่ยวกับปรากฏการณ์บางอย่างที่สนใจ ซึ่งเกิดขึ้นในบริบทหรือระบบที่มีขอบเขตเฉพาะเจาะจง ปรากฏการณ์ที่สนใจศึกษาอาจเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล โครงการ เหตุการณ์ ชุมชน หรือองค์กร (องอาจ นัยวัฒน์, 2548)

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม (2547) ได้กล่าวไว้ว่า กรณีศึกษา (Case Study) หมายถึง การศึกษาหน่วย (Entity) เพียงหน่วยเดียว ซึ่งหน่วยที่ศึกษาอาจเป็นองค์กร (Organization) การตัดสินใจ เช่น เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตัวบุคคล สถาบัน นโยบาย เมืองใดเมืองหนึ่ง หรือตำบลใดตำบลหนึ่ง จุดสนใจของกรณีศึกษาอยู่ที่ความใช้ได้ทั่วไปของข้อค้นพบที่ได้จากกรณีศึกษา กรณีศึกษาอาจจะตอบปัญหาวิจัยหลายปัญหาของหน่วยวิเคราะห์ ศึกษาหลายกระบวนการของหน่วยวิเคราะห์เดียวหรือสำรวจหลายปัจเจกบุคคลหรือหน่วยย่อย ภายในองค์กรเดียวกัน กรณีศึกษายังหมายถึงการศึกษากระบวนการดำเนินงานภายในหน่วย ปัญหาของกรณีศึกษาจากหน่วยวิเคราะห์หน่วยเดียว คือความใช้ได้ทั่วไปของข้อค้นพบเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานอาจจะเป็นปัญหา เพราะจำกัดอยู่กับองค์กรเพียงองค์กรเดียว แต่ถึงกระนั้นก็มีประโยชน์ เพราะให้ข้อสนเทศที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับสภาวะเฉพาะที่ก่อให้เกิดเหตุการณ์ที่การศึกษาวิจัยด้วยวิธีอื่นไม่สามารถให้ได้และระเบียบวิธีการวิจัยที่นำไปใช้กับกรณีศึกษาอาจจะมีประโยชน์ในการนำไปใช้ศึกษากรณีอื่นที่เหมือนกันหรือต่างกัน

ประเภทของกรณีศึกษา แบ่งออกได้เป็น 6 ประเภท คือ กรณีศึกษาแบบครั้งเดียว กรณีศึกษาระยะยาว กรณีศึกษาก่อนและหลัง กรณีศึกษาแบบตัดเย็บ กรณีศึกษาเปรียบเทียบ และกรณีศึกษาแบบสะสม

ขั้นตอนของกรณีศึกษามีขั้นตอนเชิงระเบียบวิธีเหมือนกันการวิจัยแบบอื่น ๆ ขั้นตอนที่สำคัญของกรณีศึกษามีดังต่อไปนี้

- 1) การกำหนดปัญหาที่ต้องการศึกษา
- 2) การกำหนดวัตถุประสงค์/ประเด็นที่ต้องการศึกษา
- 3) การทบทวนวรรณกรรม
- 4) การกำหนดกรอบแนวคิดและสมมติฐาน
- 5) การสร้างเครื่องมือสำหรับการจัดเก็บข้อมูล
- 6) การจัดเก็บข้อมูล
- 7) การวิเคราะห์
- 8) การรายงานผล

สิ่งที่แตกต่างจากการวิจัยแบบอื่น ๆ คือ กรณีหรือหน่วยวิเคราะห์มีหน่วยเดียว ซึ่งความหมายของหน่วยวิเคราะห์ที่ได้นำเสนอมาแล้วข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลและการรายงานผล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการรายงานผลที่ได้จากการกรณีศึกษา ขึ้นอยู่กับแนวทางหรือวิธีการที่ใช้ว่าเป็นแนวทางหรือวิธีการเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณ ถ้าเป็นแนวทางหรือวิธีการเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ข้อมูลและการรายงานผลเป็นไปตามลักษณะของเทคนิควิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นหลัก ในกรณีที่ใช้แนวทางหรือวิธีการเชิงคุณภาพในการทำกรณีศึกษา การวิเคราะห์และรายงานจะเป็นไปตามมาตรฐานของการรายงานผลการวิจัยที่ใช้แนวทางเชิงคุณภาพ ซึ่งมีสาระสำคัญและรายละเอียดมากกว่าที่จะนำเสนอภายในบทนี้ ผู้อ่านที่สนใจจะใช้กรณีศึกษาแบบเชิงคุณภาพ ควรศึกษาบทที่ว่าด้วยการรายงานที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม ก่อนลงมือทำการวิจัยเพื่อจะได้จัดเก็บข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการรายงานได้อย่างถูกต้องและได้มาตรฐานสากล

สรุปได้ว่า กรณีศึกษามีความหลากหลายมากในด้านวิธีการที่จะใช้กรณีศึกษา โดยอาจจะเป็นทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพหรือการวิจัยเชิงปริมาณ อีกทั้งยังมีตัวแบบที่จะนำมาใช้ในการศึกษาหลายตัวแบบที่ผู้ที่จะทำการวิจัยควรศึกษาและทำความเข้าใจในการใช้วิธีการศึกษาและตัวแบบการวิจัยซึ่งมีผลต่อข้อค้นพบและการเสนอผลที่ได้จากการวิจัย

8. บริบทของสถานศึกษา

8.1 ประวัติโรงเรียนเป็ยน้อยศึกษา

โรงเรียนเป็ยน้อยศึกษาเป็นโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา ได้รับอนุมัติให้เปิดทำการสอนครั้งแรกเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2522 จำนวน 1 ห้องเรียน นักเรียน 55 คน ครู 4 คน นักการ 1 คน อาคารเรียนจากงบประมาณที่ชาวบ้านบริจาค 1 หลัง 5 ห้องเรียน (รื้อถอนแล้ว)

ปีการศึกษา 2526 เข้าโครงการ มพช.2 รุ่นที่ 1 (มัธยมศึกษาเพื่อพัฒนาชนบท) ได้รับงบประมาณต่อเติมอาคารเรียน 216ค อีกครั้งหลัง โรงฝึกงานอุตสาหกรรม-คหกรรม 1 หลัง เกษตรกรรม 1 หลัง พร้อมประปา ไฟฟ้า และปรับปรุงถนนภายในโรงเรียน

ปีการศึกษา 2532 เข้าโครงการ “คปส” และได้รับอนุมัติเปิดสอนสาขาที่บ้านโกน้อย ตำบลขามป้อม อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ต่อมาปลายปี 2532 เข้าโครงการ ค.อมต.สศ. กรณีพิเศษ

ปีการศึกษา 2535 เข้าโครงการ มพชส. และปีการศึกษา 2536 เปิดสอนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

ปีการศึกษา 2540 ได้รับงบประมาณสร้างอาคารเรียน 216ล (ปรับปรุง ปี2529) 1 หลัง จำนวน 12 ห้องเรียน

ปีการศึกษา 2543 ได้รับงบประมาณทำถนนคอนกรีตภายในโรงเรียน

ปีการศึกษา 2544 ได้งบประมาณสร้างหอประชุมและถังน้ำประปาพร้อมบ่อกรองแบบผสมผสาน แบบ 9/9 และหอประชุมแบบ 100/27

ปีการศึกษา 2545 ได้รับงบประมาณสร้างหอประชุม และ ห้องน้ำห้องส้วม

ปีการศึกษา 2547 ได้รับรางวัลสถานศึกษาดีเด่นรางวัลพระราชทาน ระดับมัธยมศึกษาขนาดกลาง

ปัจจุบันเปิดทำการสอนทั้งระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย โดยมีนักเรียนทั้งสิ้น 612 คน และบุคลากรครูจำนวน 20 คน พนักงานราชการ 3 คน ครูอัตราจ้าง 3 คน ครูอัตราจ้าง(สนับสนุนการสอน) 2 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน ลูกจ้างชั่วคราว 3 คน โดยมีนายสุพจน์แสงสุข ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนเปือยน้อยศึกษา

8.2 ที่ตั้งและอาณาเขต

โรงเรียนเปือยน้อยศึกษาเป็นโรงเรียนมัธยมศึกษา ประจำอำเภอเปือยน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 2 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ตั้งอยู่เลขที่ 225 หมู่ที่ 2 ตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ห่างจากศาลากลางจังหวัด ประมาณ 83 กม. บนเนื้อที่ 70 ไร่ 200 ตารางวา โดยมีเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับบ้านวังหิน - ป่าช้าสาธารณะ
ทิศใต้	ติดต่อกับถนนสายบ้านหนองบัวน้อย - วังหิน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับบ้านหนองบัวน้อย - ที่สาธารณะ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับบ้านวังหิน - วังตะคร้อ

8.3 ข้อมูลอื่นๆ

การติดต่อ โทรศัพท์ 0-4349-4072 โทรสาร 0-4349-4072

คติพจน์โรงเรียน “ ตัวอย่างที่ดีมีค่ากว่าคำสอน ”

ปรัชญาโรงเรียน “ การศึกษา คือ การพัฒนา ”

คำขวัญประจำโรงเรียน “ประพตติดี มีวิชา สามัคคี มีวินัย”

สีประจำโรงเรียน เหลือง – ดำ “เหลือง” หมายถึง ความเจริญงอกงาม
ด้านสติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ สังคม “ดำ” หมายถึง ความเข้มแข็ง เสียสละ ไม่ย่อท้อต่อ
ปัญหาและอุปสรรค

ตราประจำโรงเรียน เป็นพระธาตุกู่ทอง ล้อมรอบด้วยวงกลม พระธาตุกู่ทอง
ซึ่งถือเป็นโบราณสถาน ที่ชาวเปือยน้อยและใกล้เคียงเคารพนับถือ

อักษรย่อของโรงเรียน ป.น.ศ.

พระพุทธรูปประจำโรงเรียน พระศรีสุธรรมุณี เป็นพระพุทธรูปปางสมาธิ
ประดิษฐานบนแท่นบุษบก แบบวิจิตร หน้าตักกว้าง 8 นิ้ว

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

9.1 งานวิจัยในประเทศ

เสนห์ เสถียรพงศ์ (2540) ได้ทำการศึกษา “การก่อเหตุทะเลาะวิวาททำร้าย
ร่างกายของนักเรียนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยการใช้แบบสอบถาม
ต่อกลุ่มประชากรตัวอย่างคือ นักเรียนอาชีวศึกษาที่เคยก่อเหตุทะเลาะวิวาททำร้ายร่างกายจำนวน
ทั้งสิ้น 176 คน โดยเก็บข้อมูลทั่วไปของนักเรียนอาชีวศึกษา ทักษะต่อบิดามารดา ทักษะต่อเพื่อน
ทักษะต่อโรงเรียน ครูอาจารย์ และสภาวะแวดล้อมในการก่อเหตุทะเลาะวิวาท จากการศึกษา
พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของบิดาแตกต่างกัน มีผลต่อการก่อเหตุทะเลาะวิวาท
แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยพื้นฐานอื่นๆ ไม่มีผลต่อการก่อเหตุทะเลาะวิวาท ทักษะต่อครอบครัวมีผล
ค่อนข้างมากต่อการก่อเหตุทะเลาะวิวาทของกลุ่มประชากรตัวอย่าง ในเรื่องบิดามารดาร์กูกไม่
เท่ากัน การแสดงความรักของบิดามารดาที่น้อยไปหรือมากไป และความเชื่อใจในตัวบิดามารดา
น้อยมาก ทักษะต่อเพื่อนมีผลค่อนข้างมากกับเหตุทะเลาะวิวาทของกลุ่มประชากรตัวอย่าง
โดยเฉพาะในกลุ่มเพื่อนที่มีฐานะใกล้เคียงกัน มีประวัติหนีเรียน ผลการเรียนต่ำ ทักษะต่อโรงเรียน
ครูอาจารย์มีผลค่อนข้างมากกับการก่อเหตุทะเลาะวิวาทของกลุ่มประชากรตัวอย่าง ในเรื่องความ
เข้มงวดสำหรับผู้ก่อเหตุทะเลาะวิวาททำร้ายร่างกาย สำหรับการป้องกันและแก้ไขปัญหา ซึ่งจาก
การศึกษาพบว่าครอบครัวที่มีความมั่นคง และอบอุ่น การกำหนดสถานที่ล่อแหลมต่อการเกิดเหตุ
เป็นสถานที่ต้องห้าม การเพิ่มความเข้มงวดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง และการ
ควบคุมการถ่ายทอดวัฒนธรรมที่ไม่ดีจากรุ่นพี่ ครู อาจารย์ ซึ่งจะมีผลอย่างมากต่อการป้องกันการ
ก่อเหตุทะเลาะวิวาทของนักเรียนอาชีวศึกษาได้เป็นอย่างดี ส่วนการลงโทษนั้น จากการศึกษา
พบว่าไม่ควรกำหนดโทษที่รุนแรงจนทำลายอนาคตของเยาวชน หรือเบาจนเกินไป จึงไม่มีผลเชิง
ยับยั้ง

ไพฑูรย์ นามบุญลือ (2544) ได้ศึกษา การจัดการความขัดแย้งในโรงเรียนประถมศึกษา ของผู้บริหาร จังหวัดหนองบัวลำภู ถึงสาเหตุของความขัดแย้งในโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า สาเหตุของความขัดแย้งด้านองค์ประกอบ ใน 3 อันดับแรก คือ ความแตกต่างในด้านความรู้สึก และทัศนคติ รองลงมาคือ ประสบการณ์และการศึกษา ในด้านการปฏิสัมพันธ์ในงาน สาเหตุ 3 อันดับแรก คือการไม่รับฟังความเห็นของผู้อื่น การแบ่งพรรคแบ่งพวก และการอิจฉาริษยาและวิธี ที่ผู้บริหารใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งอันดับแรกคือความร่วมมือ รองลงมา คือ การหลีกเลี่ยง และสุดท้ายคือ การประนีประนอม

สุตใจ สุขะ (2546) นำเสนอโครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ใน การจัดการปัญหาความรุนแรงในกลุ่มนักเรียนอาชีวศึกษา ระบุว่า ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมา หลายทศวรรษ ส่วนใหญ่มักจะเกิดในสาขาช่างอุตสาหกรรม เพราะส่วนใหญ่มักมีแต่นักเรียนชาย นักเรียนกลุ่มนี้ไม่มีโอกาสทำกิจกรรมสร้างสรรค์เหมือนเด็กสายสามัญ เพราะส่วนใหญ่มักจะเรียน อยู่แต่ในห้องในรั้ว ก่อให้เกิดความเครียด สาเหตุของการทะเลาะวิวาทเกิดจาก 1) การ กระทบกระทั่งกันในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การแข่งขันกีฬาภายใน 2) ระบบรุ่นพี่รุ่นน้องที่มี การเลียนแบบ 3) พยายามสร้างจุดเด่นให้กับตัวเอง นักเรียนอาชีวะสายช่างเป็นสิ่งตกค้างทาง ประวัติศาสตร์ แม้จะพยายามคลี่คลายก็ไม่เป็นผล บางครั้งเด็กก็อุปโลกน์วันสถาปนาต่างๆ ของ สถาบันขึ้นมาเองจนกลายเป็นค่านิยม ส่วนใหญ่สังคมจะมองว่าเด็กอาชีวะสร้างความรุนแรงและ ถูกมองว่าด้อยค่า เวลาเกิดปัญหาผู้ใหญ่มักจะจัดให้เด็กไปอบรม โดยไม่ได้มองว่าอะไรคือปัญหาที่ แท้จริงเด็กอาชีวะไม่ควรถูกประณามฝ่ายเดียว การจับหัวใจไปลงโทษหรือกักขังไม่ใช่การ แก้ปัญหา เพราะวัฒนธรรมของเด็กอาชีวะเมื่อไม่มีผู้นำก็สามารถที่จะตั้งขึ้นมาใหม่ได้ เพราะถูก หล่อหลอมมาจากรุ่นพี่ วิธีแก้ปัญหาควรจัดกิจกรรมทางบวกให้กับเด็กอย่างต่อเนื่อง ให้เด็กมี พื้นที่ในการทำกิจกรรมที่สร้างสรรค์ก็จะช่วยลดปัญหาความรุนแรงได้ แต่ผู้ใหญ่ก็ไม่ค่อยจัด กิจกรรมที่สร้างสรรค์ให้เด็กอย่างต่อเนื่องและเข้าร่วมอย่างจริงจัง จึงทำให้เกิดปัญหาอยู่

จรัสศักดิ์ ชำนาญเวช (2550) ได้ทำการวิจัย แนวทางการแก้ปัญหาความขัดแย้ง อย่างสันติวิธี : กรณีศึกษา การทะเลาะวิวาทของวัยรุ่นในชุมชนชนบท พบว่า สถานภาพของผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 13-20 ปี จบการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือเทียบเท่า มีสถานภาพสมรสเป็นโสด ไม่ได้ประกอบอาชีพ ไม่มีรายได้ มีรายจ่าย 10,000 - 20,000 บาทต่อปี ไม่มีหนี้สิน สาเหตุของความขัดแย้งและการทะเลาะวิวาทวัยรุ่นมี พฤติกรรมดังกล่าวมาจากพฤติกรรมส่วนบุคคล ส่วนด้านสภาพแวดล้อมของชุมชน โดยรวมมี สาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมของชุมชน เช่น มีสิ่งยั่วยุทางกามารมณ์ แหล่งอบายมุข และแหล่งมั่ว สุมในชุมชน แนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอย่างสันติวิธีโดยบุคคลและกลุ่มบุคคล คือให้ ความร่วมมือและค้นหาทางออกร่วมกัน ด้านแนวทางแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอย่างสันติวิธีโดย ครอบครัวยุคใหม่คือร่วมกันป้องกันสื่อทุกประเภทที่ส่งเสริมการใช้ความรุนแรง รองลงมาคือประพฤติดน เป็นแบบอย่างที่ดีแก่วัยรุ่น ด้านแนวทางแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอย่างสันติวิธีโดยชุมชนคือทุกคน

ในชุมชนช่วยกันสอดส่องดูแลความสงบเรียบร้อย ด้านแนวทางแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอย่างสันติวิธีโดยองค์กรของรัฐหรือเอกชนคือ โรงเรียนจัดกิจกรรมให้นักเรียนฝึกปฏิบัติการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนอย่างสันติวิธี กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุความขัดแย้งและการทะเลาะวิวาท และแนวทางการแก้ไขปัญหาย่างสันติวิธี สรุปได้ดังนี้ สาเหตุหลักคือพ่อแม่ผู้ปกครองไม่เอาใจใส่ดูแลบุตรหลาน เป็นเหตุให้ขาดความอบอุ่นในครอบครัว ต้องการการยอมรับจากเพื่อนและสังคมเป็นเหตุให้วัยรุ่นแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมออกมา เช่น การดื่มสุรา สูบบุหรี่ เพื่อต้องการให้พ่อแม่ เพื่อน และคนทั่วไปยอมรับและมองว่าตนเองโตเป็นผู้ใหญ่แล้ว การขับรถจักรยานยนต์เสียงดัง และขับด้วยความเร็วสูงเพื่อดึงดูดความสนใจจากคนอื่น และแสดงให้เห็นว่าตนเก่งมีความสามารถ ขณะที่วัยรุ่นมีพฤติกรรมทะเลาะวิวาท มีสาเหตุมาจากการเลียนแบบสื่อและรุ่นพี่ การคบเพื่อนเกราะ ประกอบกับสังคมและสภาพแวดล้อมใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหา การดื่มสุราของมีนเมาประเภทต่าง ๆ รวมทั้งสิ่งเสพติดให้โทษ เช่น ยาบ้า ทินเนอร์ เป็นต้น แนวทางแก้ไขอย่างสันติ ควรเน้นที่พ่อแม่ผู้ปกครองต้องดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ หมั่นอบรมสั่งสอนให้รู้จักผิดชอบชั่วดี ให้รู้จักระเบียบวินัยของสังคม และทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่วัยรุ่น องค์กรของรัฐหรือเอกชนควรจัดให้วัยรุ่นได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น จัดอบรมให้ความรู้ จัดหลักสูตรหรือการจัดการเรียนรู้ในโรงเรียนเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอย่างสันติวิธี รวมทั้งการให้ความรู้และการฝึกปฏิบัติเพื่อพัฒนาวุฒิภาวะทางอารมณ์และวิธีการป้องกัน และแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอย่างสันติวิธีสำหรับวัยรุ่นในชุมชน ส่งเสริมความสามัคคีของวัยรุ่นระหว่างหมู่บ้านและตำบล ส่งเสริมการเล่นกีฬาและสันทนาการ เพื่อให้วัยรุ่นตระหนักถึงสุขภาวะ และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ไม่หมกมุ่นกับอบายมุข เป็นต้น

สุธัฒมา นามวงษา (2553) ทำการวิจัยเรื่องแนวทางการลดความรุนแรงของนักเรียนในสถานศึกษาโดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง : กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านคำแคน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า จากผลการวิจัยพบว่า 1) ความรุนแรงทางด้านร่างกาย ครู ผู้ปกครองไม่เคยกระทำจนทำให้นักเรียนได้รับบาดเจ็บ และพบว่าการลงโทษส่วนใหญ่ผู้ปกครองใช้วิธีลงโทษโดยการเขียนครูใช้การว่ากล่าวตักเตือนส่วนชองนักเรียนพบว่า เป็นทั้งผู้ทำร้าย และถูกทำร้ายจนทำให้ได้รับบาดเจ็บในลักษณะต่อยเตะมีสาเหตุการทะเลาะวิวาทกันจากการถูกเพื่อนด่าให้เจ็บใจถูกด่าพ่อแม่ ถูกทำร้ายร่างกายก่อน ร่างกายอ่อนแอกว่า ถูกกลั่นแกล้งใส่ร้าย บริเวณที่มีการทะเลาะวิวาทกันคือในห้องเรียน สนามกีฬา และหลังโรงเรียนจะทะเลาะวิวาทในช่วงเวลาปลอดจากครูอาจารย์พักเที่ยง และหลังเลิกเรียนและแก้ปัญหาโดยบอกให้ผู้อื่นทราบหรือตอบโต้ต่อสู่กลับในทันที เมื่อเห็นเพื่อนถูกกระทำจนได้รับบาดเจ็บเคยพยายามห้ามหรือหยุดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยทำเป็นบางครั้งเท่านั้น ความรุนแรงทางเพศ พบว่า นักเรียนส่วนมากไม่เคยถูกกระทำ ในลักษณะของการลวนลามหรือละเมิดสิทธิทางเพศส่วนที่เคย พบว่ามีในลักษณะของการลวนลามหรือละเมิดสิทธิทางเพศโดยถูกจับต้องลูบคลำร่างกายให้ดูสื่อลามก โดยดูกับเพื่อนเพศเดียวกันมีทั้งเพื่อนในห้อง ต่างโรงเรียน รุ่นพี่ และคนในครอบครัวสถานที่ที่มัก

ถูกลวนลามทางเพศ คือที่บ้านหรือที่พัก บริเวณที่เปลี่ยวๆ เวลา คือ หลังเลิกเรียน และขณะอาศัยที่บ้านหรือที่พัก มีสาเหตุจาก เป็นแฟนหรือคนรัก เพราะไว้วางใจคนใกล้ชิดแก้ปัญหาโดยบอกพ่อแม่บอกเพื่อน และเก็บไว้คนเดียวไม่บอกใคร ความรุนแรงทางจิตใจ พบว่า ครูผู้ปกครองและนักเรียน มีความคิดเห็นตรงกันว่านักเรียนส่วนมากไม่เคยถูกเพื่อนหรือบุคคลอื่น ทำร้ายจิตใจ ส่วนกลุ่มที่เคยจะถูกในลักษณะทำให้ได้รับความอับอาย เหตุการณ์ที่ทำให้ครูมักจะทำร้ายจิตใจนักเรียน คือนักเรียนไม่มีวินัยไม่ตั้งใจเรียนทำผิดระเบียบและพูดไม่สุภาพ ส่วนผู้ปกครอง เห็นว่านักเรียนไม่มีวินัย และไม่ตั้งใจเรียนและในส่วนของนักเรียนเกิดจากการ เข้าใจผิด และนักเรียนไม่ตามใจเขา เวลาที่มักจะถูกรังแกคือ พักเที่ยงเวลาเรียนและตอนเช้าก่อนเข้าเรียน เหตุการณ์ที่ทำให้ถูกทำร้ายจิตใจ คือนักเรียนไม่ตามใจเขาพูดไม่ไพเราะก่อนและ เกิดจากการเข้าใจผิดแก้ปัญหาโดยบอกพ่อแม่ ปรับทุกข์กับเพื่อนปรึกษาครู และบอกผู้ใหญ่ที่ไว้วางใจความรุนแรงที่ก่อให้เกิดความสูญเสียหรือการละเลย/ทอดทิ้งพบว่านักเรียนส่วนใหญ่ไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ เรื่องสถานะทางการเงินหรือค่าใช้จ่ายอาหารและการดูแลสุขภาพโดยอดอาหารเข้ามากสุด รองลงมาคืออดอาหารเย็น สาเหตุที่ถูกปล่อยให้อดอาหารคือ ผู้ปกครองต้องรีบไปทำงานไม่มีพ่อแม่ผู้ปกครองอยู่ด้วยพ่อแม่ยากจน 2) ผลจากการศึกษาแนวทางการดำเนินการลดความรุนแรงของนักเรียนโดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางพบว่า นักเรียนกลุ่มเป้าหมายมีทักษะกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางที่ชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติและประสบผลสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยทุกคู่กรณีและไม่กลับมาทะเลาะวิวาทกับคู่เดิม หรือก่อเรื่องกับคู่ใหม่อีกปัญหาคลี่คลายและจบในโรงเรียน เพราะเขายอมรับผิดด้วยตัวเองไม่มีใครบังคับแต่เป็นการยอมรับผิดที่เกิดจากการที่ได้ให้โอกาสเขาได้หยุดคิดพิจารณาถึงสิ่งที่เขาได้กระทำไปแล้วประกอบกับหลักฐานและพยานที่มี และเกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์คือ นักเรียนเป็นผู้ที่มีคุณธรรมรู้จักแยกแยะ พิจารณาก่อนการตัดสินใจ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยการหาหลักฐานประกอบ ในการที่จะเชื่อในสิ่งที่ได้รับรู้ทำให้การพูดให้ร้ายในกลุ่มเพื่อนลดลงเพราะนักเรียนจะไม่ด่วนสรุปเชื่อเพียงแค่คำบอกเล่า พวกเขาจะหาที่มาของคำพูดจนพบว่าจริงหรือไม่จนทำให้ผู้อื่นไม่กล้าทำอีก เมื่อความเข้าใจผิดลดลง ความรุนแรงด้านต่างๆก็ลดลงไป ครูกลุ่มเป้าหมาย เกิดการสังเคราะห์ห้องค้ความรู้โดยเห็นว่าควรช่วยกันปลูกฝังคุณลักษณะที่พึงประสงค์ดังกล่าวให้เกิดกับนักเรียนให้แพร่หลาย เพื่อทำให้สังคมสงบสุขในวันข้างหน้าในทุกที่ทุกหน่วยงานที่พวกเขาได้ไปประกอบการอยู่ และได้ประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียนในชื่อโครงการ ผู้พิทักษ์ความยุติธรรมน้อยในโรงเรียน เสนอต่อผู้บริหารบรรจุเป็นโครงการของโรงเรียนแม่ข่ายจากจำนวนสมาชิกทั้งหมด 5 โรงเรียน เพื่อผลักดันให้เกิดศูนย์คุณธรรมคำแคนตามแผนปฏิบัติการโครงการไทยเข้มแข็ง (SP2) ต่อไป

ธนภัทร แสงจันทร์ (2553) ศึกษาแนวทางในการลดความรุนแรงของนักเรียนในสถานศึกษา โดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง กรณีศึกษาวิทยาลัยเทคนิคขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า จากการนำรูปแบบการลดความรุนแรงของนักเรียนในสถานศึกษา โดยใช้วิธีการ

เจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ที่ผู้ศึกษาได้สังเคราะห์ขึ้นจากการศึกษาเอกสาร และการถอดบทเรียนของโรงเรียนพนมสารคาม พนมอดุลวิทยา ประยุกต์เข้ากับบริบทของสถานศึกษา มาทดลองใช้ในวิทยาลัยเทคนิคขอนแก่น ได้แนวทางการลดความรุนแรงของนักเรียนในสถานศึกษา 6 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การคัดเลือกตัวแทนนักเรียน นักศึกษา โดยคัดเลือกจากคณะกรรมการองค์การช่างเทคนิคในอนาคตแห่งประเทศไทย (อชท.) หน่วยวิทยาลัยเทคนิคขอนแก่น และเปิดโอกาสให้นักเรียนที่มีความรู้ความสามารถ เสียสละ เป็นผู้ที่มิจิตอาสา มีส่วนร่วมในการสมัครเข้าเป็นคณะทำงานด้วย โดยแต่งตั้งคณะทำงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษา 3 คณะ ได้แก่ สารวัตรนักเรียน ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย และคณะทำงานคุมประพฤติ

ขั้นตอนที่ 2 การฝึกอบรมให้ความรู้พื้นฐาน โดยการจัดอบรมให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่อง ความขัดแย้ง ความรุนแรง การสร้างความสมานฉันท์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ให้กับคณะทำงานทั้ง 3 ชุด โดยความร่วมมือของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดขอนแก่น สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดขอนแก่น เพื่อสร้างความตระหนัก และให้เห็นความสำคัญ

ขั้นตอนที่ 3 การฝึกทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง โดยการจัดอบรมการฝึกทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง จากสถานการณ์จำลอง ให้กับทีมเจรจาไกล่เกลี่ย โดยเชิญวิทยากรที่มีความรู้ และประสบการณ์ทางด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางมาให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง และการฝึกทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางจากสถานการณ์จำลอง โดยการฝึกแสดงบทบาทสมมติในการเป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางตามสถานการณ์ที่ได้รับ

ขั้นตอนที่ 4 การศึกษาดูงานการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง โดยจัดให้มีการศึกษาดูงานการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ในสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น สำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น สถานีตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 5 การฝึกปฏิบัติจากสถานการณ์จริงในสถานศึกษา โดยจัดให้มีการฝึกปฏิบัติการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางจากสถานการณ์จริงในสถานศึกษา มีข้อตกลงร่วมกันเป็นแนวนโยบาย กำหนดกฎ กติกา เพื่อให้เข้าใจแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง มีการแต่งตั้งและมอบหมายหน้าที่กันให้ชัดเจนในการปฏิบัติงาน และมีห้องสำหรับการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางโดยเฉพาะ

ขั้นตอนที่ 6 สรุปและประเมินผลการนำแนวทางการลดความรุนแรงของนักเรียน โดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางมาใช้ในสถานศึกษา ด้วยวิธีการสนทนากลุ่มอย่างต่อเนื่องเป็นระยะอย่างน้อยเดือนละครั้ง และรายงานผลให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้บริหารสถานศึกษาทราบ

จากการดำเนินการตามรูปแบบแนวทางการลดความรุนแรงของนักเรียนในสถานศึกษา โดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางทั้ง 6 ขั้นตอน พบว่ากลุ่มเป้าหมายมีความรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเพิ่มขึ้น จะเห็นได้จากผลต่างของคะแนนทดสอบก่อนและหลังการอบรมเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 35 ทำให้สามารถปฏิบัติการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางได้ถูกต้องตามกระบวนการด้วยความมั่นใจ ในการนำรูปแบบดังกล่าวมาทดลองใช้ในสถานศึกษา เนื่องจากเป็นช่วงระยะเวลาสั้น ๆ จึงยังไม่พบว่าสถิติการทะเลาะวิวาทของนักเรียนลดลงอย่างชัดเจนนัก เพียงแต่พบว่าสถิติไม่เพิ่มขึ้น และมีแนวโน้มว่าจะลดลงเรื่อย ๆ ทั้งนี้เพราะนักเรียนกลุ่มเป้าหมายมีการขยายผล และประชาสัมพันธ์หน้าเสาธงสู่เพื่อน ๆ ทำให้นักเรียนบางส่วนเริ่มมีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการลดความรุนแรงบ้างแล้ว ส่วนนักเรียนคู่กรณีที่เคยทะเลาะวิวาทกัน เมื่อผ่านกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางแล้ว ทั้งสองก็ให้อภัยซึ่งกันและกัน หันมาเป็นเพื่อนกัน ช่วยเหลือกัน และให้คำมั่นสัญญาว่าจะไม่หวนกลับมาทะเลาะกันอีก โดยลงลายมือชื่อไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในบันทึกประจำวันของฝ่ายปกครอง

9.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Kidd Barton (1997) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์รุนแรงเฉพาะประเภทซึ่งนักเรียนเคยมีประสบการณ์กับจำนวนปัญหาทางวินัยที่นักเรียนแสดงออกในโรงเรียน และความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อความรุนแรงที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนกับจำนวนปัญหาทางวินัยที่แสดงออกในโรงเรียน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสำรวจถามนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 147 คน อายุ 14-18 ปี ในชุมชนเมืองขนาดใหญ่แห่งหนึ่งผลการศึกษาพบว่านักเรียนผู้ได้ฟังเกี่ยวกับการกระทำที่รุนแรงผู้ใดเห็นเหตุการณ์ที่กระทำรุนแรงและนักเรียนผู้ใดกระทำรุนแรง มักจะแสดงให้เห็นปัญหาทางวินัยในโรงเรียนมากกว่า ส่วนเจตคติของนักเรียนต่อโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับปัญหาทางวินัยที่นักเรียนแสดงออก

Mc Caw (2000) ได้ศึกษาสถาบันที่มีพฤติกรรมอันเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการริเริ่มทางพฤติกรรมของรัฐโอไอโอวา ซึ่งศึกษาความต้องการของนักเรียนด้านสังคม อารมณ์ และพฤติกรรม โดยเลือกโรงเรียนมาศึกษาและรับการพัฒนาคณะครูโรงเรียนจำนวน 6 โรงเรียน เป็นเวลานานกว่า 2 ปี เพื่อช่วยคณะครูพัฒนาสิ่งดังกล่าวให้นักเรียน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้การสัมภาษณ์ การสังเกตและการสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า มีการนำกลยุทธ์การสอนที่สนับสนุนสังคม เช่นโปรแกรมทักษะทางสังคมไปใช้ ได้ให้คำนิยามความคาดหวังทางพฤติกรรม และได้ปรับปรุงการบังคับใช้อย่างสม่ำเสมอ การรับรู้ของผู้ปกครองและนักเรียนที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเป็นไปในทางบวก เช่น นักเรียนรับรู้การเปลี่ยนแปลงมากที่สุดในการปฏิบัติต่อกัน และกันด้วยความเคารพนับถือ และผู้ปกครองตั้งข้อสังเกตว่าบุตรของตนกำลังเลียนพฤติกรรมและทักษะทางสังคมที่สำคัญในโรงเรียนซึ่งต่อไปในอนาคตจะช่วยพวกเขาได้ โดยสรุปการริเริ่มปฏิบัติทั้งโรงเรียนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความเชื่อ ในวิธีการสอนและในวินัยโรงเรียน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการนำกระบวนการไปใช้ ได้แก่ คุณลักษณะของการเปลี่ยนแปลง เช่น ความต้องการและความชัดเจน ลักษณะของท้องถิ่นและปัจจัยภายนอก แนวคิดสำคัญเกี่ยวกับผลของการศึกษาครั้งนี้ มี 2 ประการ คือ ผู้ประสานแบบเรื้อรัง และการสรุปแบบกว้าง ๆ เกี่ยวกับ

ทักษะทางสังคม การรับรู้โดยรวมของคณะครู ผู้บริหาร ผู้ปกครองและนักเรียน คือ ความพยายามของทั้งโรงเรียนนี้ส่งผลกระทบในทางบวกต่อบรรยากาศโรงเรียนปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน พฤติกรรมของครู และพฤติกรรมของนักเรียน

Sandra V. Sandy, Sharon Bailey และ Venetta Skoane-Akward (2000 อ้างถึงใน รัตนาภรณ์ วัฒนศัพท์, 2547) ได้รายงานว่าองค์กรเครือข่ายการศึกษาด้านการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (CRETNET) ประเทศสหรัฐอเมริกาได้คาดว่ามีโรงเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงเกรด 12 เพียง 10% จากจำนวนโรงเรียนทั่วประเทศจำนวน 86,000 โรงเรียน ที่จัดการศึกษาด้านการแก้ปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียน และจากการสำรวจเรื่องการใช้ความรุนแรงในโรงเรียน จำนวน 12 ประเทศ พบว่ามีโรงเรียนเพียง 10% ที่นำโครงการศึกษาเพื่อการแก้ปัญหาความขัดแย้ง มาใช้ในโรงเรียน และในจำนวน 1,234 โรงเรียนพบว่า 78% มีมาตรการป้องกันหรือลดความรุนแรงอย่างเป็นรูปธรรมก่อนหน้านี้ยังไม่มี

Jennifer Batton (2002 อ้างถึงใน รัตนาภรณ์ วัฒนศัพท์, 2547) ได้ทำการศึกษา รูปแบบการจัดตั้งสถาบันการศึกษาทางด้านการบริหารความขัดแย้ง พบว่าปัญหาความขัดแย้งโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานนับว่าเป็นรูปแบบในการปูทางสู่การจัดตั้งโปรแกรมจัดการศึกษาเรื่องการแก้ปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอย่างไรก็ตาม จำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินการในการจัดระบบบริหารความขัดแย้งให้เป็นรูปธรรมที่ถาวรในระบบของการศึกษา การวิจัยก็จำเป็นในการหาข้อสรุปเกี่ยวกับจำนวนและเนื้อหาในการพัฒนาบุคลากร ที่มีศักยภาพที่จะช่วยเหลือฝ่ายบริหารและบุคลากรอื่นๆ ในการพัฒนาโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งจะต้องมีการระบุหน้าที่วิทยากรผู้ฝึก และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในการจัดการฝึกอบรม ในระดับภูมิภาค นั้น OCDRCM และฝ่ายการศึกษาจำเป็นจะต้องหาแนวทางในการจัดการฝึกอบรม และส่งเสริมให้มี การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ส่วนในระดับชุมชน จะต้องมีการร่วมมือมากขึ้น ระหว่างแหล่งทุน และโครงการต่างๆ ที่มีเป้าหมายร่วมกัน อาทิเช่น โครงการความปลอดภัย โครงการโรงเรียนปลอดภัยเสถียร การบูรณาการการศึกษาด้านการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เข้าสู่การบริการขั้นต้นของการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและ การศึกษาในบัณฑิตวิทยาลัย เป็นจุดสำคัญอย่างยิ่งในการจัดตั้งสถาบันที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งวัฒนธรรมของโรงเรียน การจัดการเรียนการสอน หลักสูตรและโครงการต่างๆ ของนักเรียนจะต้องมีการวางแผนโครงสร้างที่ดี เพื่อให้เกิดผลในระยะยาว

Raymond C. Hart, Deb Shelestak และ T.J. Horwood (2002 อ้างถึงใน รัตนาภรณ์ วัฒนศัพท์, 2547) ได้ทำการประเมินการดำเนินงาน โครงการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนของมลรัฐโอไฮโอ ซึ่งได้ทุนสนับสนุนริเริ่มโครงการจาก OCDRCM (Ohio School Conflict Management Grant Initiative) โดยทำการประเมินการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียน ทั้งก่อนและหลังการดำเนินโครงการ ว่ามีผลต่อความเปลี่ยนแปลงของบรรยากาศในโรงเรียน และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของนักเรียนเพียงใด การวิจัยเป็นการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

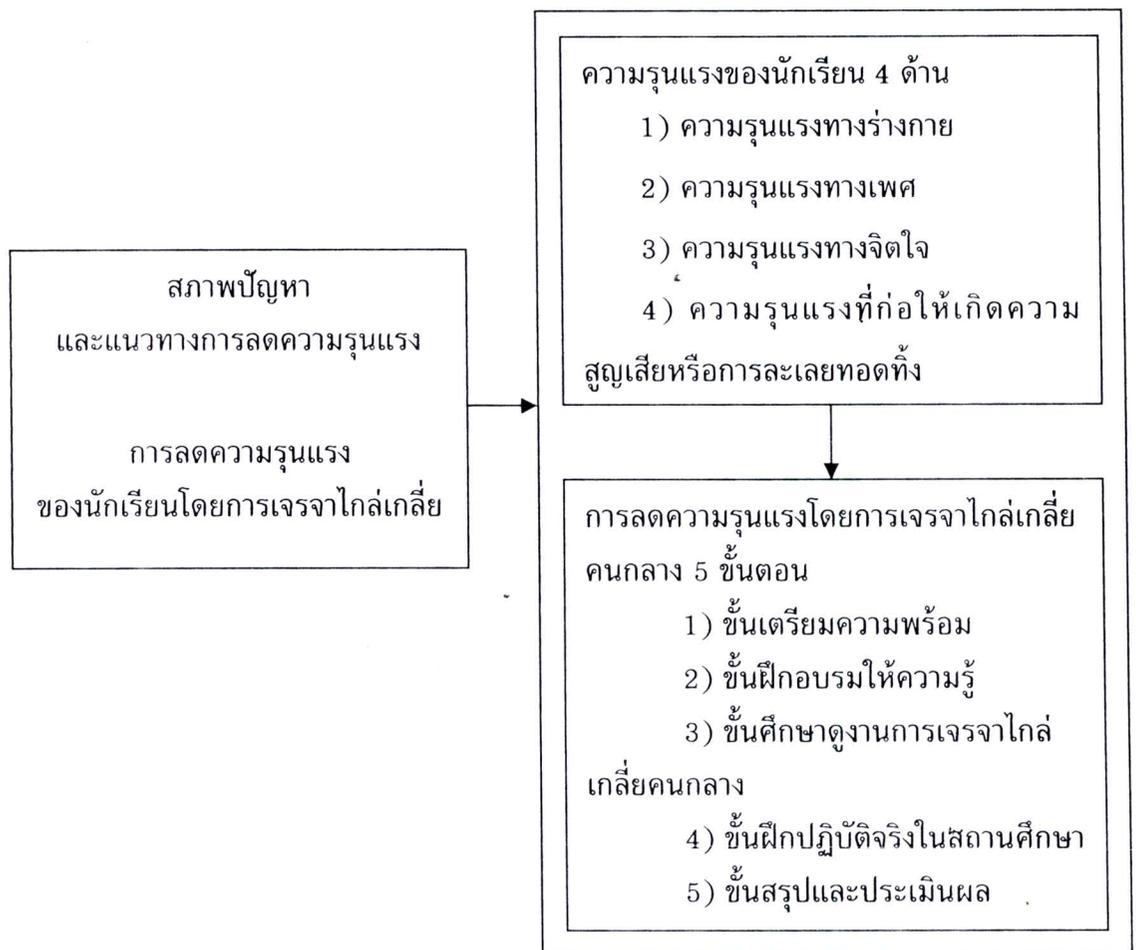
เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และสัมภาษณ์ ซึ่งเก็บข้อมูลจากครู ผู้บริหารและบุคลากร ฝ่ายสนับสนุน จากโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 53 โรงเรียนระดับประถมและมัธยม ในรัฐ โอไฮโอ ระหว่างปีการศึกษา 2544-2545

จากแบบสอบถาม 3,195 ชุดที่ส่งไป มีอัตราการตอบรับในการสำรวจก่อนและหลัง ดำเนินการร้อยละ 41.04 และ 42.65 ตามลำดับ ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้บริหารมีการใช้กลยุทธ์ในการบริหารความขัดแย้งเพิ่มขึ้น มีพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในนักเรียนลดลง บุคลากรโดยรวมมีความมั่นใจในการจัดการกับความขัดแย้งเพิ่มขึ้น สัมพันธภาพระหว่างนักเรียน ครู ผู้บริหารและผู้ปกครองดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ มีการนำการบริหารความขัดแย้งในชั้นเรียน ไปใช้เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะในโรงเรียนประถม และมัธยมต้น จากการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องก่อน การดำเนินโครงการ มีความเห็นว่า ความขัดแย้งในโรงเรียน ยังเป็นปัญหาที่กำลังขยายตัวขึ้นเรื่อยๆ และตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรมในด้านการบริหารความขัดแย้งให้กับบุคลากรในโรงเรียนรวมถึงนักเรียน โดยพบว่าปัญหาส่วนใหญ่ เกิดจากความผิดพลาดในเรื่อง การสื่อสาร และความเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ ยังไม่มีกลยุทธ์ที่เป็นระบบในการ จัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มีเพียงการใช้วิธีการตามความถนัดประสบการณ์ ส่วนความเห็น หลังจากการดำเนินโครงการแล้วพบว่า ส่วนใหญ่มีการนำกลยุทธ์การบริหารความขัดแย้งไปใช้มากขึ้น แต่ก็ยังต้องการฝึกปฏิบัติให้มากขึ้น บุคลากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่า โครงการดังกล่าวประสบความสำเร็จในขั้นต้น ครูส่วนใหญ่ได้ประโยชน์ในการพัฒนาทักษะที่จำเป็น แต่ปัญหาที่พบร่วมกัน คือ มีเวลาจำกัด ไม่เพียงพอในการพัฒนาบุคลากร หลังการดำเนินโครงการดังกล่าว ครูมีความ เข้าใจว่าปัญหาความขัดแย้งมีลักษณะเฉพาะตัว และแตกต่างกันในแต่ละโรงเรียน จึงต้องอาศัย รูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสมต่างกันไป ความคาดหวังในอนาคต คือ บูรณาการการบริหาร ความขัดแย้งในหลักสูตรของโรงเรียน อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์พบว่าส่วนใหญ่ยังขาดความ ชัดเจนในการวางแผนสำหรับการดำเนินโครงการในอนาคต

นอกจากโครงการร่วมของสำนักงานคณะกรรมการการแก้ปัญหาคอพิพาทและการ บริหารความขัดแย้ง และฝ่ายการศึกษาของรัฐโอไฮโอ ยังได้ศึกษาประเมินโครงการในโรงเรียน ระดับประถมศึกษาของรัฐ และสรุปว่า ในระหว่างปี ค.ศ. 1990-1995 มีโรงเรียนระดับ ประถมศึกษาในมลรัฐ Ohio ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 132 โรงเรียนที่ได้รับทุนสนับสนุนจาก OEDRCM ในการจัดทำโครงการแก้ปัญหาคอพิพาทความขัดแย้งในโรงเรียน เป็นเงินโรงเรียนละ SUS 1,500 และจากการประเมินและติดตามผลกาดำเนินงานโครงการของโรงเรียนเหล่านี้ในปี ค.ศ. 1996 จำนวน 115 โรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำการศึกษาวิจัย ผล การศึกษาพบว่า โรงเรียน 78% มีการบริหารชั้นเรียนดีขึ้น โรงเรียน 65% สามารถลดเวลาของครู ในการที่ต้องจัดการกับกรณีความขัดแย้งของนักเรียน โรงเรียน 61% มีปัญหาการต่อสูทะเลาะ วิวาทของนักเรียนลดลงและโรงเรียน 59% มีพฤติกรรมการส่งนักเรียนไปพบฝ่ายอำนวยการลดลง

10. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากการศึกษาทฤษฎี หลักการ แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความรุนแรง แนวทางการลดความรุนแรง รวมถึงวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย