



### วิธิดำเนินการวิจัย

การพัฒนาสถานการณ์จำลอง เรื่องการแก้ปัญหาความขัดแย้งในการบริหาร  
โรงเรียนประถมศึกษา มีขั้นตอนการวิจัยที่สำคัญ 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การพัฒนารูปแบบการสร้างสถานการณ์จำลอง แบ่งเป็น 2 ขั้นตอนย่อย คือ
  - 1.1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐานเพื่อกำหนดรูปแบบการสร้างสถานการณ์จำลอง
  - 1.2 การกำหนดรูปแบบการสร้างสถานการณ์จำลอง
2. การสร้างสถานการณ์จำลอง เรื่อง การแก้ปัญหาความขัดแย้งในการบริหาร

โรงเรียนประถมศึกษา แบ่งเป็น 4 ขั้นตอนย่อย คือ

- 2.1 การศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
- 2.2 การกำหนดรายละเอียดต่างๆ ในสถานการณ์จำลอง
- 2.3 การทดลองใช้สถานการณ์จำลอง
- 2.4 การประเมินประสิทธิภาพของสถานการณ์จำลอง

รายละเอียดในแต่ละขั้นตอนมีดังต่อไปนี้

#### การพัฒนารูปแบบการสร้างสถานการณ์จำลอง

ก. การศึกษาข้อมูลพื้นฐานเพื่อกำหนดรูปแบบการสร้างสถานการณ์จำลอง

ในขั้นตอนแรกนี้เป็นการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการกำหนดรูปแบบการสร้างสถานการณ์จำลอง ซึ่งมีวิธิดำเนินการดังนี้

1. การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมา ลักษณะสำคัญ และความหมายของสถานการณ์จำลอง

2. การศึกษาเอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสถานการณ์จำลอง เพื่อให้รู้ถึงวิธีการสร้าง และรายละเอียดต่าง ๆ ในการดำเนินการสร้าง การศึกษาในขั้นนี้ ดำเนินการโดย

- 2.1 ทำการค้นหาและจัดซื้อหนังสือและบทความในวารสารต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในการจัดหานั้น ได้ทำการสำรวจจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ และห้องสมุดของหน่วยงานเอกชน เช่น UNESCO เป็นต้น ในกรณีที่ไม่มีบทความในวารสารที่ไม่มีใน

ประเทศนั้น ดำเนินการโดยขอใช้บริการถ่ายเอกสารจากห้องสมุดต่างๆ ในประเทศออสเตรเลีย และใช้บริการฐานข้อมูล ERIC ส่วนหนังสือบางเล่มที่ไม่สามารถหาได้ในประเทศ ได้ทำการสั่งซื้อจากต่างประเทศ

2.2 ทำการศึกษาเนื้อหาจากหนังสือทุกเล่ม และบทความทุกเรื่องที่ค้นคว้ามาได้ โดยการอ่านอย่างละเอียด จากนั้นจึงสรุปสาระสำคัญที่คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ในการสร้างสถานการณ์จำลอง

3. การศึกษาลักษณะของสถานการณ์จำลองสำเร็จรูปที่มีขายในท้องตลาด เพื่อจะได้รู้ถึงองค์ประกอบ ลักษณะของวัสดุอุปกรณ์ และการดำเนินการใช้สถานการณ์จำลองเหล่านั้น การศึกษาในขั้นนี้ดำเนินการโดย

3.1 ทำการค้นหาและจัดซื้อสถานการณ์จำลองสำเร็จรูปที่ผลิตในต่างประเทศ และสามารถหาได้ในประเทศ สถานการณ์จำลองที่สามารถหาได้ในขณะนี้ คือ สถานการณ์จำลองเรื่อง CONSUMER, POLLUTION, INNER CITY HOUSING, RISK, MONOPOLY และ UNEQUAL RESOURCES

3.2 ศึกษาลักษณะของสถานการณ์จำลองที่ทำได้อย่างละเอียด และหาโอกาสทดลองเล่น รวมทั้งทดลองใช้สถานการณ์จำลองเหล่านั้น

การศึกษาลักษณะของสถานการณ์จำลองสำเร็จรูปที่ไม่สามารถจัดหาหรือจัดซื้อมาเพื่อศึกษาจากตัวสถานการณ์จำลองจริง ๆ นั้น ได้ทำการศึกษาโดยการอ่านจากลักษณะโดยย่อของสถานการณ์จำลองต่าง ๆ ซึ่งได้รวบรวมไว้โดย Horn and Cleves (1980) ในหนังสือชื่อ The Guide to Simulations/Games for Education and Training ในหนังสือเล่มนี้มีลักษณะสำคัญของสถานการณ์จำลองมากกว่าหนึ่งพันเรื่อง

ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานเพื่อกำหนดรูปแบบการสร้างสถานการณ์จำลองมีดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสถานการณ์จำลอง พบว่า มีผู้เสนอรูปแบบการสร้างสถานการณ์จำลองไว้จำนวนมาก แต่ละรูปแบบได้ให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการสร้างต่างกัน อย่างไรก็ตาม พบว่า ขั้นตอนที่รูปแบบส่วนใหญ่ได้กำหนดไว้ มี 4 ขั้นตอนคือ

1.1 การกำหนดจุดมุ่งหมายของสถานการณ์จำลอง

1.2 การศึกษาสภาพการณ์จริงที่ต่องการจำลอง

1.3 การสร้างตัวสถานการณ์จำลอง

1.4 การทดลองใช้และปรับปรุงสถานการณ์จำลอง

นอกจากนี้ยังพบว่า แต่ละรูปแบบมีจุดเด่น และจุดอ่อนต่างกัน และมีรายละเอียดในการดำเนินการบางส่วนไม่เหมือนกัน

2. ผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสถานการณ์จำลอง พบว่า ในการสร้างสถานการณ์จำลอง มีผู้ใช้วิธีการต่าง ๆ ดังนี้

2.1 การศึกษาสภาพการณ์จริงที่ต้องการจำลอง มีการใช้วิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม การสังเกต การสัมภาษณ์ การประชุมปฏิบัติการ การใช้เทคนิคเดลฟาย และการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 การสร้างตัวสถานการณ์จำลองมีการขอความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญ ลักษณะของสถานการณ์จำลองส่วนใหญ่ใช้เทคนิคการให้ศึกษาประเด็นปัญหา (In-Basket) และการแสดงบทบาทสมมติ

2.3 การตรวจสอบประสิทธิภาพของสถานการณ์จำลองมีทั้งการให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้เรียน เป็นผู้พิจารณา และการทดลองใช้ สารละลายที่ประเมิน คือ คุณสมบัติของตัวสถานการณ์จำลองด้านการมีลักษณะเหมือนจริง ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ ความน่าสนใจ ความท้าทาย ความเข้าใจ และผลด้านการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

2.4 ผลการใช้สถานการณ์จำลอง พบว่าผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น มีความตระหนักในเรื่องที่ต้องการสอน และผู้เรียนมีความสนุกสนาน และมีความสนใจในการเล่นสถานการณ์จำลอง

3. ผลการทดลองร่วมกิจกรรมเล่นสถานการณ์จำลอง ผู้วิจัยได้ร่วมทำกิจกรรมในสถานการณ์จำลอง 2 เรื่องคือ POLLUTION และ UNEQUAL RESOURCES จากการเล่นสถานการณ์จำลองดังกล่าว ทำให้ได้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดรูปแบบการสร้างสถานการณ์จำลอง ดังนี้

3.1 ได้เห็นกระบวนการใช้สถานการณ์จำลองตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ

3.2 ได้เห็นและได้ใช้วัสดุอุปกรณ์จริงของสถานการณ์จำลอง

3.3 ได้เข้าใจความคิด และความรู้สึกของผู้เรียน

4. ผลการศึกษาสถานการณ์จำลองสำเร็จรูปจากตัวสถานการณ์จำลองจริงและจากเอกสารซึ่งได้สรุปลักษณะสำคัญของสถานการณ์จำลองต่างๆ ทำให้ทราบถึงลักษณะที่หลากหลายของสถานการณ์จำลอง ดังนี้

4.1 สถานการณ์จำลองสามารถใช้กับผู้เรียนคนเดียวหรือหลายคนก็ได้

4.2 เวลาที่ใช้อาจใช้เวลาสั้น ๆ เพียง 30 นาที หรืออาจใช้เวลานาน

หลายวันก็ได้

4.3 กิจกรรมในสถานการณ์จำลองมีหลายแบบ เช่น การแสดงบทบาทสมมติ การเล่นเกมกระดาน การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

5. ผลการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดรายละเอียดขององค์ประกอบต่าง ๆ ในสถานการณ์จำลอง ทำให้ทราบถึงวิธีการสร้างสถานการณ์จำลองให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ทั้งนี้เพราะผู้เขียนเอกสารส่วนใหญ่ได้เขียนในประเด็นที่เฉพาะเจาะจง และได้ให้รายละเอียดที่เป็นประโยชน์มาก เช่น ข้อเขียนเกี่ยวกับการกำหนดสถานการณ์ทั่วไป เป็นต้น

#### ข. การกำหนดรูปแบบการสร้างสถานการณ์จำลอง

ในขั้นนี้เป็นภานำข้อความรู้ที่ได้จากการศึกษาในขั้นตอนแรกมาสังเคราะห์เป็นรูปแบบการสร้างสถานการณ์จำลอง ดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์จุดเด่นและจุดอ่อนของรูปแบบการสร้างสถานการณ์จำลองที่มีผู้เสนอไว้ในเอกสารต่าง ๆ
2. พิจารณาวิธีการหรือขั้นตอนดำเนินการที่รูปแบบต่าง ๆ ได้เสนอไว้เหมือนกัน และได้ใช้ขั้นตอนเหล่านี้เป็นขั้นตอนหลักในการสร้างสถานการณ์จำลอง
3. จัดเรียงลำดับขั้นตอนหลักในการสร้างสถานการณ์จำลอง
4. นำข้อความรู้ที่ได้จากการศึกษาในตอนที่ 1 มาพิจารณาเพิ่มเติมลงในขั้นตอนการสร้างแต่ละขั้นตอน โดยพิจารณาจากความเหมาะสมในเชิงเหตุผล และความคิดเห็นส่วนตัวของผู้วิจัย
5. สรุปและเขียนเป็นรูปแบบการสร้างสถานการณ์จำลองฉบับร่าง
6. นำรูปแบบการสร้างสถานการณ์จำลองฉบับร่างเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา และให้ข้อเสนอแนะ
7. ปรับปรุงเป็นรูปแบบการสร้างสถานการณ์จำลองที่จะนำไปใช้
8. นำรูปแบบดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างสถานการณ์จำลองเรื่อง การแก้ปัญหาความขัดแย้งในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา
9. ขณะดำเนินการสร้างสถานการณ์จำลอง ผู้วิจัยได้บันทึกปัญหาที่พบจากการดำเนินการตามรูปแบบ และวิธีการแก้ปัญหาเหล่านั้น
10. หลังจากได้สร้างสถานการณ์จำลองเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงรูปแบบการสร้างสถานการณ์จำลองอีกครั้งหนึ่ง โดยนำข้อมูลจากปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาที่พบระหว่างการสร้างสถานการณ์จำลองมาเป็นข้อมูลสำคัญในการพิจารณาปรับปรุง
11. สรุปและเขียนเป็นรูปแบบการสร้างสถานการณ์จำลองที่สมบูรณ์

## การสร้างสถานการณ์จำลองเรื่อง การแก้ปัญหาความขัดแย้งในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา

### ก. การศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

การดำเนินงานในขั้นนี้เป็นการศึกษาเนื้อหาเพื่อให้รู้เนื้อหาเรื่องของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งได้จำแนกการดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอนคือ

1. การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับนิยาม กระบวนการของความขัดแย้ง และวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

2. การศึกษาสถานการณ์จริงที่จะนำมาจำลอง

จากการศึกษาเอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าการที่จะสร้างสถานการณ์จำลองนั้น สิ่งสำคัญมากก็คือ การที่ผู้สร้างจะต้องรู้และเข้าใจถึงสถานการณ์ กระบวนการ ลักษณะปัญหา และการตัดสินใจต่าง ๆ ในสถานการณ์นั้น ดังนั้น ในการสร้างสถานการณ์จำลองเรื่องเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้งนี้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาเหตุการณ์ปัญหาความขัดแย้งจริง ๆ ที่ผู้บริหารพบ การตัดสินใจแก้ปัญหา และผลต่าง ๆ ที่ตามมา วิธีการหนึ่งที่จะศึกษาเนื้อหาลักษณะนี้ได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ก็คือ การใช้เทคนิคการศึกษาเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident Technique) การวิจัยนี้จึงได้ศึกษาสถานการณ์จริง เรื่องการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ผู้บริหารโรงเรียนพบ โดยใช้เทคนิคนี้ ซึ่งมีวิธีดำเนินการดังนี้

2.1 ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติทั่วประเทศ ส่วนกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญในการแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้น การวิจัยนี้กำหนดให้มีจำนวน 117 คน ทั้งนี้เพื่อให้มีจำนวนมากพอที่จะให้ข้อมูลที่จะทำให้รู้ถึงแบบแผนของการแก้ปัญหาความขัดแย้งต่างๆ

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ดำเนินการดังนี้

2.1.1 แบ่งประชากรออกเป็น 13 เขตการศึกษา

2.1.2 สุ่มสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษาละ 1 สำนักงาน

2.1.3 แบ่งผู้บริหารโรงเรียนในจังหวัดที่สุ่มมา โดยใช้ประสิทธิภาพ

ในการบริหารโรงเรียนเป็นเป็นตัวแปรแยกกลุ่ม ซึ่งสามารถแยกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการบริหารต่ำกว่า 5 ปี 5 ปี ถึง 10 ปี และมากกว่า 10 ปี

2.1.4 ทำการเลือกผู้บริหารโรงเรียนเพื่อเป็นผู้ให้ข้อมูล โดยได้เลือกผู้บริหารตามกลุ่มประสิทธิภาพในการบริหารทั้ง 3 กลุ่ม กลุ่มละ 3 คน ในการดำเนินการเลือก

พยายามเลือกให้ได้ผู้บริหารโรงเรียนจากโรงเรียนทุกขนาด ซึ่งได้ผู้ให้ข้อมูล เขตการศึกษาละ 9 คน รวม 12 เขตการศึกษา 117 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (ดูตัวอย่างในภาคผนวก ก) เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.2.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวผู้บริหารโรงเรียนด้านประสบการณ์ในการบริหารโรงเรียน ขนาดของโรงเรียน ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา อายุจริง และอายุราชการ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ

2.2.2 แบบสอบถามเหตุการณ์สำคัญในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง สร้างเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้บริหารโรงเรียนเขียนตอบ โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

ก. ผู้วิจัยร่างแบบสอบถาม และตัวอย่างการเขียนตอบแบบสอบถามอย่างละเอียด ซึ่งแยกได้เป็น 2 ส่วนคือ เหตุการณ์ที่แสดงถึงการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้ดี และเหตุการณ์ที่แสดงถึงการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้ไม่ดีเท่าที่ควร

ข. นำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดลองใช้กับผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 5 คน หลังการตอบแบบสอบถามผู้วิจัยได้ทำการซักถามถึงความชัดเจนของตัวอย่างการเขียนตอบ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงให้แบบสอบถามมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ค. ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์พร้อมที่จะใช้จริง

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดที่สุ่มได้ในขั้นตอนที่ 2.1.2 และขอความร่วมมือให้ศึกษานิเทศก์สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลือกผู้ให้ข้อมูลตามขั้นตอนที่ 2.1.3 และ 2.1.4 จากนั้นจึงให้ส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหารโรงเรียน และขอให้ผู้บริหารโรงเรียนส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้วิจัยโดยตรง

2.4 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลดำเนินการโดยผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ได้รับกลับคืน และมีความสมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติความถี่ และร้อยละ เพื่อแสดงถึงความถี่ของเหตุการณ์ปัญหา พฤติกรรมที่ผู้บริหารโรงเรียนตัดสินใจปฏิบัติกับเหตุการณ์ปัญหานั้นๆ และผลที่ตามมาหลังจากการแสดงพฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียน

จากการส่งแบบรายงานเหตุการณ์สำคัญให้ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 117 คน ใน 13 เขตการศึกษาตอบ ปรากฏว่ามีผู้บริหารโรงเรียนตอบกลับมาจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 82.05 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายเขตการศึกษาได้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเหตุการณ์สำคัญ จำแนกตามเขตการศึกษา

เขตการศึกษา	จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
1	นครปฐม	8	8.33
2	นครราชสีมา	7	7.29
3	สุราษฎร์ธานี	6	6.25
4	กระบี่	8	8.33
5	สุพรรณบุรี	8	8.33
6	สระบุรี	8	8.33
7	เพชรบูรณ์	6	6.25
8	เชียงใหม่	9	9.38
9	หนองคาย	8	8.33
10	อุบลราชธานี	8	8.33
11	ศรีสะเกษ	7	7.29
12	ฉะเชิงเทรา	7	7.29
13	กรุงเทพมหานคร	6	6.25
รวม		96	

จากตารางที่ 1 แสดงว่า ผู้บริหารโรงเรียนในเขตการศึกษา 8 ได้ตอบแบบสอบถามเหตุการณ์สำคัญกลับมามากที่สุด คือ 9 คน รองลงมาคือ เขตการศึกษา 1,4,5,6,9 และ 10 ซึ่งได้ตอบมา เขตการศึกษาละ 8 คน ส่วนเขตการศึกษา 2,11 และ 12 นั้น ได้ตอบมาเขตการศึกษาละ 7 คน และเขตการศึกษา 3,7 และ 13 ได้ตอบกลับคืนมาเขตการศึกษาละ 6 คน รวมทั้งสิ้น 96 คน

ตารางที่ 2 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเหตุการณ์สำคัญ

สภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ก. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียน		
1. ที่ตั้ง		
1.1 ในเขตเทศบาลหรือสุขาภิบาล	16	16.67
1.2 นอกเขตเทศบาลหรือสุขาภิบาล	80	83.33
2. ขนาดโรงเรียน (จำนวนนักเรียน)		
2.1 ขนาดเล็กมาก (น้อยกว่า 60 คน)	6	6.25
2.2 ขนาดเล็ก (61-120 คน)	18	18.75
2.3 ขนาดกลาง (121-300 คน)	46	47.92
2.4 ขนาดใหญ่ (301-720 คน)	20	20.83
2.5 ขนาดใหญ่มาก (มากกว่า 720 คน)	6	6.25
ข. ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถามเหตุการณ์สำคัญ		
1. เพศ		
1.1 เพศชาย	90	93.75
1.2 เพศหญิง	6	6.25
2. วุฒิ		
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
2.2 ปริญญาตรี	96	100.00
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
3. ประสบการณ์ในการเป็นผู้บริหารโรงเรียน		
3.1 ต่ำกว่า 5 ปี	32	33.33
3.2 5-10 ปี	28	29.17
3.3 สูงกว่า 10 ปี	36	37.50



ตารางที่ 2 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบรายงานเหตุการณ์สำคัญ(ต่อ)

สภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. ตำแหน่ง		
4.1 ครูใหญ่	34	35.42
4.2 อาจารย์ใหญ่	58	60.42
4.3 ผู้อำนวยการโรงเรียน	4	4.17
5. อายุ		
5.1 20-30 ปี	6	6.25
5.2 31-40 ปี	50	52.08
5.3 41-50 ปี	26	27.08
5.4 51-60 ปี	14	14.58

ตารางที่ 2 แสดงว่าผู้ตอบแบบรายงานเหตุการณ์สำคัญทั้งหมดจำนวน 96 คน นั้น ได้ทำงานอยู่ในโรงเรียนนอกเขตเทศบาลหรือส่วาภิบาลมากกว่าในเขต กล่าวคือ มีจำนวนถึงร้อยละ 83.33 เมื่อพิจารณาถึงขนาดของโรงเรียน พบว่าส่วนใหญ่เป็นโรงเรียนขนาดกลางมีจำนวนร้อยละ 47.92 รองลงมาคือโรงเรียนขนาดใหญ่ และโรงเรียนขนาดเล็ก ซึ่งมีจำนวนร้อยละ 20.83 และ 18.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบรายงานเหตุการณ์สำคัญ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย กล่าวคือมีจำนวนถึงร้อยละ 93.75 โดยที่ผู้ตอบทุกคนได้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคน

เมื่อพิจารณาถึงประสบการณ์ในการบริหารโรงเรียน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์สูงกว่า 10 ปี รองลงมาคือ ต่ำกว่า 5 ปี และ 5-10 ปี โดยมีจำนวนร้อยละ 37.50, 33.33 และ 29.17 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบรายงานเหตุการณ์สำคัญส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ใหญ่ รองลงมาคือ ตำแหน่งครูใหญ่และผู้อำนวยการโรงเรียนตามลำดับ โดยมีจำนวนร้อยละ 60.42, 35.42 และ 4.17 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาถึงด้านอายุ พบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี รองลงมาคือ อายุ 41-50 โดยมีจำนวนร้อยละ 52.08 และ 27.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุการณ์ปัญหาความขัดแย้งในการบริหารโรงเรียน

ลำดับที่	เหตุการณ์ปัญหาความขัดแย้ง	จำนวน (n=96)	ร้อยละ
1.	ผู้บริหารต้องการให้ครูมาสอนทันเวลา แต่ครูมาสายเนื่อง ๆ	36	37.50
2.	ผู้บริหารต้องการนำเงินรายได้พิเศษไปใช้ซื้อของบางอย่างให้โรงเรียน แต่ครูไม่เห็นด้วย	32	33.33
3.	ผู้บริหารต้องการให้ครูเปลี่ยนแปลงชั้นเรียนที่สอน แต่ครูไม่ยินยอม	26	27.08
4.	ผู้บริหารต้องการให้ครูทำงานพิเศษต่อไป เช่น ครูวิชาการ ครูการเงิน หัวหน้าโครงการอาหารกลางวัน แต่ครูไม่ต้องการทำงานนี้	25	26.04
5.	ผู้บริหารต้องการให้ครูทำบันทึกการสอน แต่ครูไม่ต้องการทำ	24	25.00
6.	ผู้บริหารพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษให้แก่ครูคนหนึ่ง	21	21.88
7.	ผู้บริหารต้องการให้ครูอยู่ดูแลนักเรียนในห้องเรียน แต่ครูออกมาจับกลุ่มคุยกันนอกห้องเรียน	20	20.83
8.	ผู้บริหารต้องการให้ครูอยู่ในบริเวณโรงเรียน แต่ครูมักออกไปทำธุระส่วนตัวนอกโรงเรียนในเวลาราชการ	17	17.71
9.	ผู้บริหารต้องการให้ครูช่วยนักเรียนจัดกิจกรรมหน้าเสาธง แต่ครูบางคนไม่ให้ความร่วมมือ	14	14.58
10.	ผู้บริหารต้องการให้ครูตกแต่งห้องเรียน แต่ครูไม่ให้ความร่วมมือ	12	12.50

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุการณ์ปัญหาความขัดแย้งในการบริหารโรงเรียน(ต่อ)

ลำดับที่	เหตุการณ์ปัญหาความขัดแย้ง	จำนวน (n=96)	ร้อยละ
11.	ผู้บริหารต้องการสังเกตการสอนครูในห้องเรียน แต่ครูไม่ให้ความร่วมมือ	10	10.42
12.	ผู้บริหารต้องการให้ครูทำการสอนซ่อมเสริม แต่ครูไม่ต้องการสอน	9	9.38
13.	ผู้บริหารต้องการให้ครูช่วยซื้อบัตรการกุศล แต่ครูไม่ต้องการซื้อ	7	7.29
14.	ครูต้องการจัดงานหารายได้เข้าโรงเรียน แต่ผู้บริหารไม่เห็นด้วย เพราะต้องการให้ครูทุ่มเทเวลาให้กับการสอนมากกว่า	6	6.25
15.	ผู้บริหารต้องการให้นักเรียนเก็บขยะในบริเวณโรงเรียนทุกวัน แต่ครูไม่เห็นด้วย	6	6.25

จากตารางที่ 3 แสดงว่าเหตุการณ์ปัญหาความขัดแย้งที่บริหารโรงเรียนส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญ 10 ลำดับแรก คือ เหตุการณ์ปัญหาความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับการที่ครูมาทำงานสาย การใช้จ่ายเงินรายได้พิเศษ การเปลี่ยนแปลงชั้นเรียนที่สอน การที่ครูขอลาออกจากการทำงานพิเศษ การให้ครูทำบันทึกการสอน การพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ การให้ครูอยู่ดูแลนักเรียนในห้องเรียน การให้ครูอยู่ในบริเวณโรงเรียนในเวลาราชการ การให้ครูช่วยนักเรียนจัดกิจกรรมหน้าเสาธง และการให้ครูตกแต่งห้องเรียน โดยมีจำนวนร้อยละ 37.50, 33.33, 27.08, 26.04, 25.00, 21.88, 20.83, 17.71, 14.58 และ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งและผลสืบเนื่องจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการที่ครูมาทำงานสาย

วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ผลสืบเนื่อง		
	สำเร็จ	ล้มเหลว	รวม
1. เรียกครูมาพบ และขอร้องให้มาทันเวลา	-	10	10
2. แจ้งให้ครูทุกคนทราบว่า จะดำเนินการตามระเบียบ	2	5	7
3. ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่าง โดยผู้บริหารมาทำงาน เช้าทุกวัน	2	4	6
4. ทำการขีดเส้นแดงเวลา 9.00 น.	3	3	6
5. เลื่อนเวลาเข้าเรียนให้สายขึ้น และลดเวลา พักให้น้อยลง	2	1	3
6. ขอร้องให้มาให้ทันในวันที่เป็นครูเวร	1	1	2
7. ทำการประชุมครูเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติของ โรงเรียน	2	-	2

จากตารางที่ 4 แสดงว่าผู้บริหารโรงเรียนที่พบกับปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการที่ครูมาทำงานสาย ทั้งหมดจำนวน 36 คน นั้น ส่วนใหญ่แล้วแก้ปัญหาได้โดยการเรียกครูมาพบ และขอร้องให้มาทันเวลา กล่าวคือมีจำนวนถึง 10 คน และปรากฏว่าผู้บริหารทุกคนประสบกับความล้มเหลว เมื่อใช้วิธีการนี้แก้ปัญหา

ตารางที่ 5 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และผลสืบเนื่องจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการใช้เงินรายได้นิเศษของโรงเรียน

วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ผลสืบเนื่อง		
	สำเร็จ	ล้มเหลว	รวม
1. เรียกครูประชุมและหาข้อตกลงแบ่งเงินให้เป็นทีพอใจทุกฝ่าย	24	-	24
2. เรียกครูประชุมและนัดชักจูงให้เห็นด้วยกับผู้บริหาร	2	3	5
3. เรียกครูประชุม และให้ลงคะแนนเสียง	1	2	3

จากตารางที่ 5 แสดงว่าผู้บริหารโรงเรียนที่พบกับปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการใช้เงินรายได้นิเศษของโรงเรียน ทั้งหมดจำนวน 32 คนนั้น ส่วนใหญ่แล้วแก้ปัญหานี้โดยการเรียกครูประชุม และหาข้อตกลงแบ่งเงินให้เป็นทีพอใจแก่ทุกฝ่าย กล่าวคือมีจำนวนถึง 24 คน และปรากฏว่า ผู้บริหารทุกคนประสบความสำเร็จเมื่อใช้วิธีการนี้แก้ปัญหา

ตารางที่ 6 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งและผลสืบเนื่องจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงชั้นเรียนที่สอน

วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ผลสืบเนื่อง		
	สำเร็จ	ล้มเหลว	รวม
1. ให้คณะครูตกลงกันเองว่าจะให้ใครเปลี่ยนแปลงไปสอนชั้นใดบ้าง	12	3	15
2. เรียกครูประชุม เพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน	2	2	4
3. ผู้บริหารสั่งการให้เปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม	-	4	4
4. ชี้แจงให้ครูที่ต้องเปลี่ยนแปลงเห็นความจำเป็นของโรงเรียน	2	-	2

ตารางที่ 6 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งและผลสืบเนื่องจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงชั้นเรียนที่สอน (ต่อ)

วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ผลสืบเนื่อง		
	สำเร็จ	ล้มเหลว	รวม
5. ให้ครูทุกคนยื่น ใบสมัครว่าต้องการสอนชั้นใด และผู้บริหารพิจารณาแต่งตั้ง	1	-	1

จากตารางที่ 6 แสดงว่าผู้บริหารโรงเรียนที่พบกับปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการให้ครูเปลี่ยนแปลงชั้นเรียนที่สอน ทั้งหมดจำนวน 26 คน ส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการให้คณะกรรมการตกลงกันเองว่าจะให้ใครเปลี่ยนแปลงไปสอนชั้นใดบ้าง กล่าวคือ มีจำนวน 15 คน และปรากฏว่ามีผู้บริหารจำนวน 12 คน ประสบความสำเร็จในขณะที่มีผู้บริหารจำนวน 3 คน ประสบความสำเร็จล้มเหลวในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยใช้วิธีการนี้

ตารางที่ 7 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และผลสืบเนื่องจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการที่ครูขอลาออกจากการทำงานพิเศษ

วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ผลสืบเนื่อง		
	สำเร็จ	ล้มเหลว	รวม
1. ขอร้องให้ครูทำงานพิเศษต่อไป และหาทางเพิ่มความรู้อันการทำงานให้	5	1	6
2. ประนีประนอม โดยให้มีบุคคลอื่นมาช่วยแบ่งเบาภาระงานนั้น	4	1	5
3. ขอร้องให้ครูทำงานพิเศษต่อไป	-	4	4
4. สั่งให้ครูปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เรียบร้อย	1	3	4
5. เฉย ๆ ไม่แสดงปฏิกิริยาใด ๆ	1	2	3
6. ขอร้องให้ครูทำงานต่อไปอีกระยะหนึ่ง จนกว่าหาคนอื่นมาแทนได้	3	-	3

จากตารางที่ 7 แสดงว่าผู้บริหารโรงเรียนที่พบกับปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการที่ครูขอลาออกจากการทำงานพิเศษ ทั้งหมดจำนวน 25 คน ส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการขอร้องให้ครูทำงานพิเศษต่อไป และหาทางเพิ่มพูนความรู้ในการทำงานให้ กล่าวคือ มีจำนวน 6 คน และปรากฏว่าผู้บริหารจำนวน 5 คน ประสบความสำเร็จ ในขณะที่มีผู้บริหารเพียง 1 คน ที่ประสบกับความล้มเหลวในการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยใช้วิธีการนี้

ตารางที่ 8 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และผลสืบเนื่องจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการให้ครูทำบันทึกการสอน

วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ผลสืบเนื่อง		
	สำเร็จ	ล้มเหลว	รวม
1. สั่งการอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ครูทำบันทึกการสอน	9	6	15
2. ประนีประนอม โดยยินยอมให้ครูทำบันทึกการสอนแบบย่อ ๆ ได้	2	4	6
3. ชี้ให้ครูเห็นความสำคัญของบันทึกการสอนที่มีต่อตนเอง	3	-	3

จากตารางที่ 8 แสดงว่าผู้บริหารโรงเรียนที่พบกับปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการให้ครูทำบันทึกการสอน ทั้งหมด จำนวน 24 คน ส่วนใหญ่แก้ปัญหานี้โดยการสั่งการอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ครูทำบันทึกการสอน กล่าวคือมีจำนวน 15 คน และปรากฏว่ามีผู้บริหารจำนวน 9 คน ประสบความสำเร็จ ในขณะที่มีผู้บริหาร 6 คน ประสบความล้มเหลวในการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยใช้วิธีนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และผลสืบเนื่องจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ผลสืบเนื่อง		
	สำเร็จ	ล้มเหลว	รวม
1. ชี้แจงให้ทราบถึงความเหมาะสมของผู้ที่ได้รับ รับการพิจารณา	5	2	7
2. บอกว่าในเบื้องหน้าจะให้ครูร่วมพิจารณาประเมินด้วย	4	2	6
3. ให้คณะกรรมการกลุ่มโรงเรียนมาชี้แจงวิธีการ ประเมิน	2	2	4
4. บอกครูว่าเขายังมีโอกาสได้ในปีต่อ ๆ ไป และ ขอให้ทำงานให้ดี	3	1	4

จากตารางที่ 9 แสดงว่าผู้บริหารโรงเรียนที่พบกับปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษทั้งหมดจำนวน 21 คน ส่วนใหญ่แก้ปัญหาได้โดยการชี้แจงให้ครูทราบถึงความเหมาะสมของผู้ที่ได้รับการพิจารณา กล่าวคือมีจำนวน 7 คน และปรากฏว่ามีผู้บริหารจำนวน 5 คน ประสบความสำเร็จ ในขณะที่มีผู้บริหาร 2 คน ประสบความล้มเหลวในการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยใช้วิธีนี้

ตารางที่ 10 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และผลสืบเนื่องจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการให้ครูอยู่ดูแลนักเรียนในห้องเรียน

วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ผลสืบเนื่อง		
	สำเร็จ	ล้มเหลว	รวม
1. เรียกครูประชุมและขอเรื่อง เหนื่อยดูแลนักเรียน	5	2	7
2. เรียกครูมาพบและทำการตักเตือน	4	2	6
3. ตักเตือนเป็นระยะ ๆ	1	3	4
4. เฉย ๆ ไม่แสดงปฏิกิริยาใด ๆ	-	3	3



จากตารางที่ 10 แสดงว่าผู้บริหารโรงเรียนที่พบกับปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการให้ครูอยู่ดูแลนักเรียนในห้องเรียน ทั้งหมดจำนวน 20 คน ส่วนใหญ่แก้ปัญหานี้โดยการเรียกครูประชุม และขอร้องให้ครูอยู่ดูแลนักเรียน กล่าวคือมีจำนวน 7 คน และปรากฏว่ามีผู้บริหารจำนวน 5 คน ประสบความสำเร็จ ในขณะที่มีผู้บริหาร 2 คน ประสบความล้มเหลวในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยใช้วิธีนี้

ตารางที่ 11 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งและผลสืบเนื่องจากการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เกี่ยวกับการให้ครูอยู่ในบริเวณโรงเรียนในเวลาราชการ

วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ผลสืบเนื่อง		
	สำเร็จ	ล้มเหลว	รวม
1. เจ็บ ๆ ไม่พูดอะไร	-	8	8
2. เรียกครูมาพบ และทำการตักเตือน	2	3	5
3. เรียกครูมาพบ และขอร้องให้ครูอยู่ในบริเวณโรงเรียน	3	1	4

จากตารางที่ 11 แสดงว่าผู้บริหารโรงเรียนที่พบกับปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการให้ครูอยู่ในบริเวณโรงเรียนในเวลาราชการทั้งหมดจำนวน 17 คน นั้น ส่วนใหญ่แก้ปัญหานี้โดยการไม่พูดหรือแสดงปฏิกิริยาใด ๆ กล่าวคือมีจำนวน 8 คน และปรากฏว่าไม่มีผู้บริหารคนใดที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยใช้วิธีนี้

ตารางที่ 12 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และผลสืบเนื่องจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการให้ครูช่วยนักเรียนจัดกิจกรรมหน้าเสาธง

วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ผลสืบเนื่อง		
	สำเร็จ	ล้มเหลว	รวม
1. เรียกครูมาพบและบอกว่าหากไม่ปฏิบัติจะต้องชี้แจงทุกครั้ง	2	4	6
2. เฉย ๆ ไม่แสดงปฏิกิริยาใด ๆ	-	4	4
3. เรียกครูมาพบและขอร้องให้ปฏิบัติ	3	1	4

จากตารางที่ 12 แสดงว่าผู้บริหารโรงเรียนที่พบกับปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการให้ครูช่วยนักเรียนจัดกิจกรรมหน้าเสาธงทั้งหมดจำนวน 14 คนนั้น ส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการเรียกครูมาพบ และบอกว่าหากไม่ปฏิบัติจะต้องชี้แจงทุกครั้ง กล่าวคือมีจำนวน 6 คน และปรากฏว่ามีผู้บริหารจำนวน 2 คน ประสบความสำเร็จในขณะที่มีผู้บริหารถึง 4 คน ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยใช้วิธีนี้

ตารางที่ 13 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และผลสืบเนื่องจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการให้ครูตกแต่งห้องเรียน

วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ผลสืบเนื่อง		
	สำเร็จ	ล้มเหลว	รวม
1. จัดตั้งคณะกรรมการให้ช่วยครูทุกห้อง	6	-	6
2. จัดหาและจัดซื้ออุปกรณ์ให้ครู	3	1	4
3. ยินยอมให้ครูจัดการเองเพราะถือว่าเป็นหน้าที่	-	1	1
4. เฉย ๆ ไม่แสดงปฏิกิริยาใด ๆ	-	1	1

จากตารางที่ 13 แสดงว่าผู้บริหารโรงเรียนที่พบกับปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการให้ครูตกต่างห้องเรียนทั้งหมดจำนวน 12 คนนั้น ส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการจัดตั้งคณะทำงาน ซึ่งมีความรู้ความสามารถช่วยครูตกต่างห้องเรียน กล่าวคือมีจำนวน 6 คน และปรากฏว่าผู้บริหารทุกคนประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยใช้วิธีนี้

จากการศึกษาสาเหตุการเกิดจริงทำให้ทราบว่าเหตุการณ์ปัญหาความขัดแย้งที่ผู้บริหารโรงเรียนเห็นว่ามีผลสำคัญ 5 ลำดับแรก คือ ปัญหาการที่ครูมาโรงเรียนสาย ปัญหาการใช้เงินรายได้พิเศษของโรงเรียน ปัญหาการเปลี่ยนแปลงชั้นเรียนที่สอน ปัญหาครูไม่ต้องการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และปัญหาการทำบันทึกการสอน

วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ผู้บริหารโรงเรียนใช้กันมาก คือ การประนีประนอม และการใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ได้ตามความต้องการของตน

เมื่อพิจารณาถึงผลของการใช้วิธีการแก้ปัญหาแต่ละแบบ จะเห็นได้ว่า วิธีการที่ใช้แล้วมักได้ผลดี คือ วิธีการประชุมปรึกษากับครู และวิธีการที่ใช้แล้วมักจะประสบกับความล้มเหลวก็คือวิธีการเฉย ๆ ไม่แสดงปฏิกิริยาใด ๆ ต่อปัญหานั้น ส่วนวิธีการแก้ปัญหาแบบอื่น ๆ เช่น การประนีประนอม การให้คณะครูตกลงกันเอง การใช้อำนาจหรือการใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ได้ตามความต้องการของตนนั้น ไม่สามารถสรุปผลที่ตามมาจากการใช้วิธีการดังกล่าวเป็นรูปแบบที่ชัดเจนได้

#### ข. การกำหนดรายละเอียดต่างๆในสถานการณ์จำลอง

หลังจากที่ได้ศึกษาสถานการณ์จริงที่ต้องการจำลองแล้ว ขั้นตอนต่อมาก็คือการกำหนดรายละเอียดต่างๆในสถานการณ์จำลอง ซึ่งดำเนินการดังนี้

1. การกำหนดองค์ประกอบที่สำคัญของสถานการณ์จำลอง ซึ่งประกอบด้วย บทบาท เป้าหมายของแต่ละบทบาท ข้อมูล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบทบาทลำดับของเหตุการณ์และการจบ
2. การเขียนสภาพเหตุการณ์ (Scenario) บทบาท (Role) และกติกา (Rule)
3. การสร้างวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในสถานการณ์จำลอง
4. การกำหนดแนวการใช้สถานการณ์จำลอง ซึ่งประกอบด้วย การเตรียมการ การปฏิบัติก่อนการเล่น การปฏิบัติระหว่างการเล่น และการอภิปรายสรุป (Debriefing)
5. การจัดทำคู่มือผู้ใช้สถานการณ์จำลอง

การดำเนินงานในขั้นตอนนี้ ดำเนินการตามแนวทางในรูปแบบการสร้างสถานการณ์จำลอง ซึ่งได้สังเคราะห์ไว้ในขั้นตอนแรก

สถานการณ์จำลองที่สร้างขึ้น เป็นสถานการณ์จำลองฉบับร่าง ซึ่งได้สร้างขึ้นเพื่อนำไปทดลองใช้ และนำมาปรับปรุงให้ได้สถานการณ์จำลองที่สมบูรณ์ต่อไป

สถานการณ์จำลองฉบับร่างนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในเรื่องการแก้ปัญหาความขัดแย้ง มีเจตคติที่ดีต่อการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และได้ฝึกตัดสินใจแก้ปัญหาความขัดแย้งในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา สถานการณ์จำลองที่สร้างขึ้นมีลักษณะเป็นเกมสถานการณ์จำลอง ซึ่งได้จำลองเหตุการณ์ปัญหาความขัดแย้งลักษณะต่าง ๆ มาให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในสถานการณ์จำลองมีบทบาทของครูใหญ่ 1 บทบาท และครู 4 บทบาท แต่ละบทบาทมีผู้เรียน 2-4 คน ร่วมกันรับผิดชอบ ขั้นตอนการเล่นสถานการณ์จำลองที่สำคัญมี 4 ขั้นตอน คือ การให้ผู้เรียนแก้ปัญหาความขัดแย้งจากบัตรเหตุการณ์ การให้ผู้เรียนแก้ปัญหาความขัดแย้งจากภาพพลิก การเสี่ยงโชคชะตา และการให้ผู้เรียนแก้ปัญหาความขัดแย้งในการประชุม โดยการแสดงบทบาทสมมติ กิจกรรมแต่ละรอบเริ่มต้นจากการที่ผู้เรียนพบกับเหตุการณ์ปัญหาความขัดแย้ง จากนั้นกลุ่มอาจารย์ใหญ่ตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหา และนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาให้ครูรับทราบ และรับข้อมูลป้อนกลับทั้งในด้านความพึงพอใจของครู และด้านความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายของตน ในกิจกรรมผู้เรียนทุกกลุ่มจะมีโอกาสเป็นทั้งครูใหญ่และครู หลังจากเล่นครบ 4 รอบ มีการอภิปรายสรุปในตอนท้าย รายละเอียดของสถานการณ์จำลองฉบับร่างมีดังต่อไปนี้

### เกมสถานการณ์จำลองเรื่อง "การแก้ปัญหาความขัดแย้ง"

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในเรื่องการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Styles) และผลสืบเนื่องจากการใช้แบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแต่ละแบบที่มีต่อความสำเร็จ 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจของกลุ่ม และด้านการบรรลุผลตามความต้องการของผู้แก้ปัญหา
2. เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกตัดสินใจแก้ปัญหาความขัดแย้ง
3. เพื่อให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่อการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

#### ผู้เรียน

ผู้เรียน คือ ครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 10-20 คน (จำนวนที่เหมาะสมคือ

15 คน)

### วัตถุประสงค์ต้องเตรียมพิเศษ

เก้าอี้ จำนวนเท่ากับจำนวนผู้เล่น

เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ หรือกระดานดำ หรือกระดานปฏิกำณณ์ใหญ่ พร้อมเครื่องเขียน

เวลาที่ใช้ในการเล่น ประมาณ 3 ชั่วโมง

เวลาที่ใช้ในการเตรียมการ ประมาณ 15 นาที

### การเตรียมตัวของผู้สอน

1. ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับความขัดแย้งและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

2. ศึกษาวิธีการใช้สถานการณ์จำลอง เรื่องนี้ หากมีเวลาและ เป็นไปได้ควรทดลองใช้

หรือทดลองเล่นดูก่อนใช้จริง

### แนวปฏิบัติในการดำเนินการใช้สถานการณ์จำลอง

#### 1. การจัดเตรียมสถานที่

จัดแบ่งผู้เรียนเป็น 5 กลุ่ม กลุ่มละเท่า ๆ กัน ผู้เรียนกลุ่มเดียวกันให้นั่งอยู่ด้วยกัน ผู้เรียนทั้ง 5 กลุ่ม นั่งอยู่ในระยะที่สามารถพูดคุยกันได้

#### 2. การกล่าวนำ

2.1 ผู้สอนกล่าวถึงความขัดแย้งว่าเป็นสิ่งที่ผู้บริหารทุกคนไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้น ความรู้ในเรื่องการแก้ปัญหาความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง

2.2 ชี้แจงวัตถุประสงค์ของสถานการณ์จำลอง

2.3 ชี้แจงว่ามีบทบาทอะไรบ้าง และเป้าหมายของแต่ละบทบาท

บทบาทในสถานการณ์จำลองเรื่องนี้มี 2 บทบาท คือ บทบาทของครูใหญ่และบทบาทครู ผู้เรียนจะสวมบทบาททั้งเป็นครูใหญ่และครู กล่าวคือ เมื่อมีผู้เรียนกลุ่มหนึ่งเป็นครูใหญ่ ผู้เรียนอีก 4 กลุ่มที่เหลือจะรับบทบาทเป็นครู ในการเล่นจะมีการผลัดกันเป็นครูใหญ่และครูตลอดเวลา บทบาทหนึ่ง ๆ (ครูใหญ่ 1, ครู 4) ประกอบด้วยผู้เรียนจำนวน 2-4 คน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้เรียนทั้งหมด ในการเล่นผู้เรียนกลุ่มเดียวกันซึ่งเป็นตัวแทนของบุคคลคนหนึ่งนั้นจะต้องช่วยกันคิดและตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ

เป้าหมายของแต่ละบทบาทหรือแต่ละกลุ่ม คือ การทำคะแนนให้ได้มากที่สุด คะแนนที่ได้รับเป็นคะแนนที่แสดงถึงความสำเร็จในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง คะแนนนี้มี 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นคะแนนความสำเร็จด้านความพึงพอใจของครู จะได้รับมาจากผู้ที่สวมบทบาทเป็นครูที่แสดงความพอใจออกมาในระดับต่าง ๆ กัน (ใช้แทนด้วยดวงใจสีต่าง ๆ กัน) ส่วนที่สองเป็นคะแนนที่แสดงถึงความสำเร็จในการบรรลุผลตามความต้องการของครูใหญ่ คะแนนส่วนนี้ผู้สอนจะเป็นผู้แจ้ง

## ให้ทราบ

2.4 ที่แจ่งขั้นตอนในการเล่นสั้น ๆ ว่า มีขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน คือ การพบกับปัญหาจากบัตรเหตุการณ์ จากภาพพลิก การเสี่ยงโชคชะตา และการพบปัญหาโดยการแสดงบทบาทสมมติ ในการเล่นแต่ละขั้นตอนหรือแต่ละรอบนั้น เริ่มต้นจากการที่ผู้เรียนพบกับเหตุการณ์ปัญหา ความขัดแย้ง จากนั้นในแต่ละกลุ่มต้องช่วยกันคิดแก้ปัญหา นำเสนอวิธีแก้ปัญหากับกลุ่มใหญ่ และรับผลการตัดสินใจทั้งด้านความพึงพอใจของครู และด้านความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย

หลังจากเล่นครบ 4 รอบแล้วจะมีการอภิปรายสรุปในตอนท้าย

2.5 ลดความกังวลของผู้เรียน เช่น อาจบอกว่า เรารู้ว่ากำลังสับสนแต่ไม่ต้องกังวล เพราะพอเล่นไปแล้วจะรู้ว่าไม่ยากเลย เป็นต้น

### 3. การให้ผู้เรียนเล่นสถานการณ์จำลอง

#### 3.1 การให้ผู้เรียนพบปัญหาจากบัตรเหตุการณ์

##### 3.1.1 ผู้สอนสับบัตรเหตุการณ์แบบสับไพ่

3.1.2 ผู้เรียนเลือกบัตรเหตุการณ์ไปกลุ่มละ 1 ชุด (เหตุการณ์ปัญหา และโปรแกรมการแก้ปัญหา)

3.1.3 ผู้เรียนแต่ละกลุ่มอ่านเหตุการณ์ปัญหา และร่วมกันปรึกษาเลือกโปรแกรมการแก้ปัญหา

3.1.4 ผู้สอนให้ผู้เรียนกลุ่มหนึ่งบอกกับกลุ่มใหญ่ว่าพบปัญหาอะไรและได้เลือกแก้ปัญหาโดยใช้โปรแกรมใด จากนั้นให้ผู้เรียนอีก 4 กลุ่ม ซึ่งตอนนั้นได้รับบทบาทเป็นครู แสดงความรู้สึกว่ามีความพึงพอใจกับวิธีการแก้ปัญหานั้นระดับใด โดยการมอบดวงใจที่ใช้แทนระดับความพึงพอใจต่าง ๆ คือ ดวงใจสีดำ แสดงว่าไม่พอใจ สีเหลือง แสดงว่าพอใจปานกลาง และสีแดง แสดงว่าพอใจมากพร้อมกันนี้ ผู้สอนก็จะให้คะแนนที่แสดงถึงความสำเร็จในการบรรลุความต้องการ กลุ่มที่รับบทบาทเป็นครูใหญ่ทำการบันทึกดวงใจและคะแนนที่ได้รับลงในแผ่นบันทึกคะแนน

3.1.5 ให้กลุ่มต่อมาทุกกลุ่มดำเนินกิจกรรมเหมือนกลุ่มแรก (ตามกิจกรรม 1.4) จนครบทั้ง 5 กลุ่ม

#### 3.2 การให้ผู้เรียนพบปัญหาจากภาพพลิกแสดงปัญหาความขัดแย้ง

##### 3.2.1 ผู้สอนสับภาพพลิกแบบสับไพ่

3.2.2 ผู้เรียนเลือกภาพพลิกไปกลุ่มละ 1 ชุด (เหตุการณ์ปัญหาและโปรแกรมการแก้ปัญหา)

3.2.3 ผู้เรียนแต่ละกลุ่มศึกษาเหตุการณ์ปัญหา และร่วมกันปรึกษาเพื่อเลือกโปรแกรมการแก้ปัญหา

3.2.4 ดำเนินกิจกรรมเหมือนขั้นตอนที่ 1.4 และ 1.5

3.3 การให้ผู้เรียนพบกับโชคชะตา

3.3.1 ผู้สอนกล่าวนำว่า โชคชะตาเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องประสบ บางคนโชคดี ในขณะที่บางคนโชคร้าย ครูใหญ่ก็ยอมหนีโชคชะตาไม่ได้ ดังนั้น ให้ทุกคนลองเสี่ยงดู

3.3.2 ให้หยิบบัตรโชคชะตาที่ละกลุ่ม อ่านโชคชะตาของตนให้กลุ่มใหญ่ฟัง จากนั้นให้บันทึกผลของโชคชะตาลงในแผ่นบันทึกคะแนน ให้ทำเช่นนี้จนครบทั้ง 5 กลุ่ม

3.4 การให้ผู้เรียนพบปัญหาจากการแสดงบทบาทสมมติ

3.4.1 ให้ผู้เรียนคนหนึ่งเลือกชองบทบาทสมมติ (มี 2 ชอง)

3.4.2 ผู้สอนให้ผู้เรียนเลือกบัตรบทบาทกลุ่มละ 1 บัตร จากนั้นให้ศึกษารายละเอียดที่ตนเองได้รับ พร้อมทั้งวางแผนการแสดงบทบาทโดยใช้เวลา 3 นาที

3.4.3 ให้เริ่มแสดงบทบาท โดยผู้ที่รับบทบาทเป็นครูใหญ่ดำเนินการจัดประชุมครู

3.4.4 ผู้สอนทำการติดตามทบทวนการแสดงเมื่อเห็นว่าครูใหญ่สามารถยุติปัญหาความขัดแย้งได้แล้ว หรือไม่สามารถแก้ปัญหาเห็นได้

3.4.5 ให้กลุ่มที่รับบทบาทเป็นครู แสดงความรู้สึกต่อวิธีการแก้ปัญหา ความขัดแย้งของครูใหญ่โดยใช้วิธีการให้ดวงใจ และผู้สอนให้คะแนนความสำเร็จในการบรรลุตามความต้องการ

3.4.6 ผู้สอนถามผู้เล่นที่รับบทบาทเป็นครูคนที่ 1 ว่า หากกลุ่มของเขาเป็นครูใหญ่ เขาจะแก้ปัญหาโดยใช้วิธีการใด จากนั้น ให้อีก 4 กลุ่ม มอบดวงใจแสดงความพอใจกับวิธีการแก้ปัญหานั้น และผู้สอนให้คะแนนความสำเร็จในการบรรลุผลตามความต้องการ

3.4.7 ผู้สอนถามผู้เล่นกลุ่มต่อไป เหมือนกิจกรรมที่ 4.6 จนครบทุกกลุ่ม

3.5 ผู้สอนให้ทุกกลุ่มรวมคะแนนของตนเอง

#### 4. การอภิปรายสรุป

4.1 การใหญ่เรียนแสดงความรู้สึกต่อการเล่นสถานการณ์จำลอง โดยการ  
ใช้คำถาม

4.1.1 ใครได้คะแนนมากที่สุด น้อยที่สุด

4.1.2 ความรู้สึกของผู้ที่ได้คะแนนน้อย มาก

4.1.3 ผู้เรียนคนอื่น ๆ มีความรู้สึกเหมือนกันหรือไม่

#### 4.2 การเชื่อมโยงกับสภาพการณ์จริง

4.2.1 ถามเกี่ยวกับระบบการให้คะแนน เช่น การให้คะแนนความพึงพอใจและคะแนนความสำเร็จของงานเหมือนจริงไหม มีความยุติธรรมหรือไม่ สภาพจริงมีความยุติธรรมหรือไม่ เป็นต้น

4.2.2 ถามเพื่อเปรียบเทียบกลวิธีในสถานการณ์จำลองกับสภาพการณ์จริง เช่น ถ้าทำอยู่ในสภาพจริงท่านจะทำเหมือนในสถานการณ์จำลองหรือไม่ ในสภาพจริงมีการตัดสินใจโดยไม่รอบคอบบ้างหรือไม่

#### 4.3 การสรุปผลการเรียนรู้

4.3.1 ผู้สอนวางแผนที่จะใช้กระดานดำเป็น 3 ส่วน เพื่อแสดงแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง คะแนนความพึงพอใจ และคะแนนความสำเร็จของงาน

4.3.2 ถามผู้เรียนที่ละกลุ่มว่าได้พบปัญหาใดบ้าง แก้ปัญหาโดยใช้วิธีใด และได้คะแนนเท่าไร ผู้สอนทำการบันทึกลงกระดานโดยบันทึกแยกเป็นกลุ่ม ๆ ตามแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง 5 แบบ คือ แบบใช้อำนาจบังคับ แบบยินยอมตามความต้องการของครู แบบประนีประนอม แบบร่วมมือกันแก้ปัญหา และแบบเลี่ยงปัญหา ดังตัวอย่าง

แบบการแก้ปัญหา	คะแนนความพอใจ	คะแนนความสำเร็จของงาน
1. ใช้อำนาจบังคับ	2	8
	0	8
2. ประนีประนอม	4	4
	6	4
	5	4

#### 4.3.3 ผู้สอนชี้ให้ผู้เรียนเห็นว่า

- แบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งมี 5 แบบ พร้อมทั้งอธิบาย

ลักษณะของแต่ละแบบ

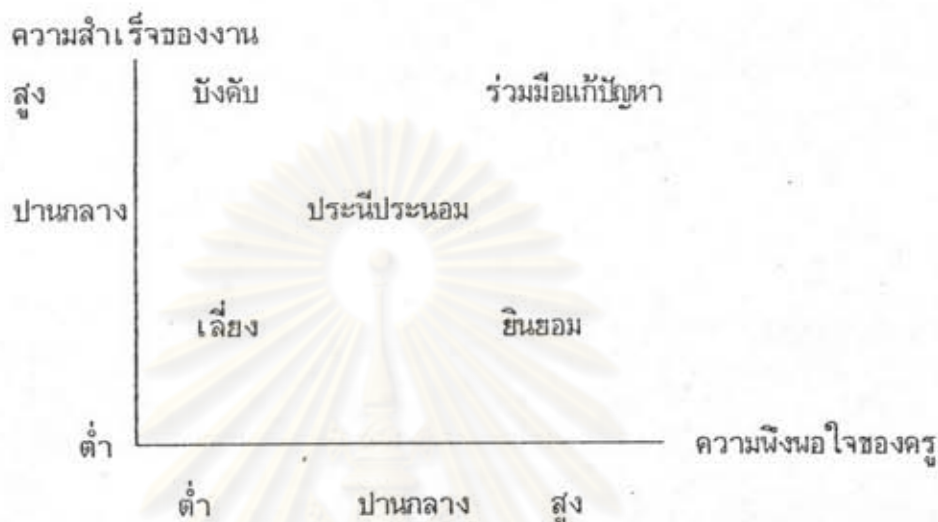
- แต่ละแบบจะให้คะแนนความพอใจและคะแนนความสำเร็จ

ของงานต่างกันที่สังเกตได้ก็คือ แบบบังคับจะได้คะแนนงานสูงแต่คะแนนความพอใจต่ำ เป็นต้น



- นำเสนอแผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างแบบการแก้ปัญหา

ทั้ง 5 แบบ กับคะแนนสองส่วนดังกล่าว



4.3.4 ผู้สอนถามคะแนนโชคชะตา 2-3 กลุ่ม และสรุปว่า โชคชะตาเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญ บางครั้งมีผลทำให้คนทำดีไม่ได้ดี แต่คนทำไม่ถูกต้องกลับได้ดี

4.4 แจกเอกสารเรื่องความขัดแย้ง ให้ผู้เรียนไปศึกษาเพิ่มเติม

(ตัวอย่าง บัตรเหตุการณ์ ภาพพลิก บัตรบทบาท บัตรโชคชะตา และแผ่นบันทึกคะแนนได้แสดงไว้ในภาคผนวก ค.)

#### ค. การทดลองใช้สถานการณ์จำลอง

การทดลองใช้สถานการณ์จำลอง แยกได้เป็น 2 ขั้นตอน คือ การทดลองใช้เพื่อปรับปรุงสถานการณ์จำลองให้สมบูรณ์ และการทดลองใช้เพื่อศึกษาผลที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

1. การทดลองใช้เพื่อปรับปรุงสถานการณ์จำลองให้สมบูรณ์ เป็นการนำสถานการณ์จำลองที่สร้างไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ครู และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

การทดลองใช้สถานการณ์จำลอง ดำเนินการโดยนำสถานการณ์จำลองไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 4 ครั้ง หลังการทดลองทุกครั้งผู้วิจัยได้ร่วมกับผู้เรียนทำการอภิปรายเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสถานการณ์จำลองและช่วยกันคิดหาวิธีการปรับปรุงให้สถานการณ์จำลองมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

รายละเอียดในการดำเนินการทดลองมีดังต่อไปนี้

### 1.1 การทดลองใช้ครั้งที่ 1

การทดลองใช้ครั้งที่ 1 ได้จัดขึ้นที่คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2533 เวลา 9.00-12.00 น. ผู้เข้าร่วมในการทดลองได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษาและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 9 คน (ดูรายชื่อในภาคผนวก ข.)

หลังการทดลอง ผู้วิจัยได้ร่วมกับผู้เรียนพิจารณานโยบายที่เกิดขึ้นและหาแนวทางในการปรับปรุงให้สถานการณ์จำลองมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการพิจารณามีดังต่อไปนี้

- | ปัญหา/ข้อเสนอแนะ  | การปรับปรุง  |
|---|--|
| 1. เนื่องจากสถานการณ์จำลองไม่ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับสภาพของโรงเรียนที่จำลองมา ทำให้ผู้เรียนเข้าใจสภาพของโรงเรียนต่างกัน   | 1. ให้มีรายละเอียดเกี่ยวกับสภาพโรงเรียนให้มากที่สุดที่จะเข้าใจสภาพโรงเรียนได้อย่างชัดเจน เช่น มีข้อมูลเกี่ยวกับ ประวัติ โรงเรียน ที่ตั้ง อาคารสถานที่ จำนวน                            |
| 2. ในสถานการณ์จำลองกำหนดให้มีครูในโรงเรียนจำนวน 4 คน ซึ่งน้อยกว่าจำนวนครูในโรงเรียนทั่ว ๆ ไป ทำให้การเล่นสถานการณ์จำลองไม่สมจริง และทำให้สถานการณ์จำลองใช้ได้กับการฝึกอบรมที่มีผู้เรียนจำนวนน้อยเท่านั้น  | 2. ให้มีครูเพิ่มขึ้นเป็น 8 คน โดยที่ครูทั้ง 8 คนนี้ มีลักษณะเฉพาะตัวต่าง ๆ กัน 8 แบบ นอกจากนี้ยังได้จัดทำบัตรบทบาททั่วไป ซึ่งระบุถึงลักษณะเฉพาะตัวของครูแต่ละคนให้ผู้เรียนได้ศึกษาด้วย |
| 3. เนื่องจากการคิดเป็นกระบวนการซึ่งอยู่ภายในบุคคล การให้ผู้เรียน 1 คน รับบทบาทเป็นครูใหญ่ 1 คน นั้นไม่สามารถแสดงกระบวนการดังกล่าวได้อย่างชัดเจน ทำให้บรรยากาศการเรียนไม่กระตือรือร้นเท่าที่ควร จึงมีการเสนอว่าน่าจะให้มีการปฏิสัมพันธ์กันในกลุ่มผู้เรียนมากกว่านี้ และเห็นว่าการให้ผู้เรียน 2-3 คน ร่วมกันรับบทบาทเป็นครูใหญ่ น่าจะช่วย | 3. ให้ผู้เรียน 2-3 คน ร่วมกันรับบทบาทเป็นครูใหญ่ 1 คน  |

## ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

## การปรับปรุง

- ให้บรรณาธิการเรียนดีขึ้น และการจัดกลุ่ม ผู้เรียนแบบนี้ยังได้สะท้อนสภาพการณ์จริงอีกอย่างหนึ่งคือ "ในการเลือกวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ผู้บริหารมักมีความขัดแย้งในตนเอง"
4. ผู้เรียนมีโอกาสเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในการประชุมบ่อยมาก ทั้งๆ ที่ในสภาพการณ์จริงผู้บริหารมีโอกาสพบกับปัญหาลักษณะนี้มาก
  5. กิจกรรมในสถานการณ์จำลองยังมีลักษณะเป็นแบบแยกส่วน กล่าวคือ ยังมีลักษณะเป็นการศึกษารายกรณีและการแสดงบทบาทสมมติไม่เป็นสถานการณ์จำลอง
  6. การนำเสนอปัญหาความขัดแย้งโดยใช้บัตรเหตุการณ์และภาพพลิก ไม่ดึงดูดความสนใจของผู้เรียนเท่าที่ควร
  7. ทางเลือกในการแก้ปัญหาแต่ละปัญหาไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง เพราะได้จำกัดทางเลือกหรือโปรแกรมการแก้ปัญหาต่างจากโปรแกรมการแก้ปัญหาที่มีให้เลือกก็ได้
4. ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้งในการประชุมและการแก้ปัญหาความขัดแย้งทั่ว ๆ ไป
  5. กำหนดแนวการจัดกิจกรรมให้มีลักษณะเป็นการศึกษารายกรณีและการแสดงบทบาทสมมติในสถานการณ์จำลอง เช่น ให้กลุ่มผู้เรียนที่รับบทบาทเป็นครูใหญ่แสดงบทบาทสมมติในการร่วมกันวางแผนตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหา จากนั้นให้แสดงบทบาทสมมติแก้ปัญหา และได้รับข้อมูลป้อนกลับอันเป็นผลจากการแก้ปัญหานั้น
  6. นำเสนอปัญหาโดยใช้วิดีโอทัศน์
  7. ให้ครูใหญ่... ..กับปัญหา โดยอิสระ ไม่มีโปรแกรมการแก้ปัญหาให้เลือก

## ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

## การปรับปรุง

- |  |  |
|--|--|
| 8. การให้ข้อมูลป้อนกลับไม่ตรงสภาพจริง เพราะครูคณาจารย์ไม่มีโอกาสได้รับข้อมูลป้อนกลับและครูอื่น ๆ ซึ่งไม่ได้เป็นครูคณาจารย์ไม่ได้มีบทบาทใด ๆ ในสถานการณืจำลอง | 8. กำหนดให้มีการให้ข้อมูลป้อนกลับ แต่ครูคณาจารย์ขัดแย้ง และกำหนดให้มีบทบาทของครูซึ่งไม่ได้เป็นคณาจารย์ รวมทั้งให้ครูซึ่งไม่ได้เป็นคณาจารย์ที่มีโอกาสให้และได้รับข้อมูลป้อนกลับ |
|--|--|

หลังจากได้ปรับปรุงสถานการณ์จำลอง ผู้วิจัยได้นำรายละเอียดเกี่ยวกับแนวการจัดการกิจกรรมสถานการณ์จำลองนี้ ไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 6 คน (ดูรายชื่อในภาคผนวก ข) เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2533 เวลา 9.00-12.00 น. ที่คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากการร่วมกันอภิปรายได้พบกับปัญหา/ ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง ดังนี้

## ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

## การปรับปรุง

- |   |  |
|---|--|
| 1. วัตถุประสงค์ของสถานการณ์จำลองได้เขียนไว้กว้างเกินไป  | 1. เขียนวัตถุประสงค์เฉพาะเพิ่มเติม   |
| 2. ผู้วิจัยไม่สามารถบอกได้ว่าองค์ประกอบแต่ละส่วนของสถานการณ์จำลองได้เป็นตัวแทนของสถานการณ์จริงใดบ้าง  | 2. ผู้วิจัยทำตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์จริงกับองค์ประกอบต่าง ๆ ในสถานการณ์จำลอง |
| 3. การให้ผู้เรียนผลิตเปลี่ยนกันรับบทบาทเป็นครูใหญ่ไม่ได้สะท้อนความเป็นจริงที่ว่า "ในสถานการณ์ปัญหาความขัดแย้งนั้น ส่วนหนึ่งของผลที่เกิดขึ้น สืบเนื่องมาจาก ความพอใจหรือความไม่พอใจ ซึ่งสะสมมาจากอดีต" | 3. ให้ผู้เรียนแต่ละคนรับบทบาทเป็นบุคคลเพียงคนเดียวตลอดเวลาที่เล่นสถานการณ์จำลอง            |

## ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

## การปรับปรุง

4. สถานการณ์จำลองได้กำหนดจำนวนผู้เรียนไว้เฉพาะเจาะจงเกินไป ซึ่งในสภาพการใช้สถานการณ์จำลองจริง ๆ นั้น อาจมีจำนวนผู้เรียนมากหรือน้อยกว่าที่กำหนดไว้ก็ได้
4. กำหนดให้สามารถใช้สถานการณ์จำลองกับจำนวนผู้เรียนที่มาก-น้อยต่างกันได้ โดยได้จัดผู้เรียนเป็นกลุ่มย่อยกลุ่มละ 2-4 คน จำนวน 9 กลุ่ม และหากมีผู้เรียนมากกว่า 36 คน ได้แนะนำให้แยกสอนผู้เรียนเป็น 2 กลุ่มใหญ่โดยใช้สถานการณ์จำลอง 2 ชุด ผู้สอน 2 คน
5. บัตรบทบาทได้ระบุไว้ในลักษณะที่จำกัดความคิดและพฤติกรรมของผู้เรียน เป็นแบบแยกส่วน กล่าวคือ ยังมีลักษณะเป็นการศึกษารายกรณีและการแสดงบทบาทสมมติไม่เป็นสถานการณ์จำลอง
5. เขียนบัตรบทบาทใหม่โดยการระบุสภาพเงื่อนไขที่ทำให้ต้องขัดแย้งและความประสงค์ของแต่ละบทบาทในแต่ละปัญหา
6. ผู้เรียนได้ตัดสินใจและแสดงพฤติกรรมตามที่บัตรบทบาทได้กำหนดไว้ ทำให้การตัดสินใจและการแก้ปัญหาไม่ได้เป็นไปตามธรรมชาติ
6. ในบัตรบทบาทระบุความประสงค์ของบทบาทแต่ไม่บอกวิธีการที่จะดำเนินการให้บรรลุตามความประสงค์ ทั้งนี้ได้ให้ผู้เรียนคิดหาวิธีแก้ปัญหาด้วยตนเอง
7. เป้าหมายของแต่ละบทบาทยังไม่ครอบคลุมเหมือนเป้าหมายของบุคคลในสถานการณ์จริง
7. กำหนดให้ครูใหญ่และครูมีเป้าหมายดังนี้
- 7.1 เป้าหมายของครูใหญ่
- ต้องการความมั่นคงในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาพอใจ
  - ต้องการให้คณะครูรักใคร่นับถือตนเอง
  - ต้องการบรรลุตามความต้องการของตนเอง
  - ต้องการความมั่นคงในการทำงาน ครูใหญ่พอใจ
  - ต้องการให้เพื่อนครูยอมรับตนเอง
  - ต้องการบรรลุตามความต้องการของตนเอง

## ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

## การปรับปรุง

8. ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งบางปัญหา ผู้เรียนไม่สามารถแสดงบทบาทสมมติแก้ปัญหาได้ เช่น ในการแก้ปัญหาครูออกมาคุยกันนอกห้องเรียน ผู้บริหารอาจเลือกใช้วิธีการที่ว่าจะเฉย ๆ ไว้ระยะหนึ่ง จากนั้นจะเดินตรวจทุกวัน ซึ่งไม่สามารถแสดงบทบาทสมมติได้
8. กำหนดให้มีวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง 2 แบบคือ
- กรณีที่สามารถแสดงบทบาทสมมติแก้ปัญหาได้ ในขณะที่เล่นสถานการณ์จำลองให้ผู้บริหารแก้ปัญหาโดยการแสดงบทบาทสมมติ
  - กรณีที่แสดงบทบาทสมมติไม่ได้ ให้ผู้บริหารบอกว่าจะแก้ปัญหาด้วยวิธีการใด
9. การคำนวณคะแนนเพื่อเปรียบเทียบเกณฑ์ที่มีความยุ่งยาก ต้องใช้เกณฑ์หลายประเภท
9. ปรับปรุงวิธีเทียบคะแนนกับเกณฑ์โดยการนำคะแนนเฉลี่ยมาเทียบกับเกณฑ์เพียงเกณฑ์เดียว
10. การอภิปรายสรุปยังไม่สามารถทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ดีเพราะได้เน้นเฉพาะวิธีการแก้ปัญหาเพียง 5 แบบเท่านั้น
10. ปรับปรุงวิธีการอภิปรายสรุปโดยได้อภิปรายสรุปให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการสอนทั้งหมด

## 1.2 การทดลองใช้ครั้งที่ 2

การทดลองใช้ครั้งที่ 2 ได้จัดขึ้นที่คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2533 เวลา 13.00-17.00 น. ผู้เข้าร่วมในการทดลอง ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษาและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 7 คน (ดูรายชื่อในภาคผนวก ข)

หลังการทดลอง ผู้วิจัยและผู้เรียนได้อภิปรายถึงตัวสถานการณ์จำลองและได้พบข้อที่ควรปรับปรุง ดังต่อไปนี้

## ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

## การปรับปรุง

1. ผู้เรียน ไม่ได้นำข้อมูล ในบัตรบทบาท  
รายคน ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะ  
ทั่วไปของอาจารย์ใหญ่และครูแต่ละคน  
มาใช้ประโยชน์ในการเล่น
  2. เหตุการณ์ปัญหาบางปัญหา ไม่มีความ  
รุนแรงพอที่จะทำให้อาจารย์ใหญ่ต้องการ  
แก้ปัญหาทันที
  3. สถานการณ์จำลองกำหนดให้อาจารย์ใหญ่  
มีโอกาสแก้ปัญหาความขัดแย้งเพียงครั้ง  
เดียวแต่ในสถานการณ์จริง อาจารย์ใหญ่  
บางคนอาจต้องแก้ปัญหาหลายครั้งจึงจะ  
พอใจ
  4. การให้ข้อมูลย้อนกลับด้านความสำเร็จ  
ตามความต้องการมีลักษณะต่างจากการ  
ให้ข้อมูลย้อนกลับด้านความพึงพอใจ ซึ่ง  
ใช้แทนด้วยดวงใจสีต่าง ๆ ทำให้ผู้เรียน  
สับสน
  5. ในประเด็นที่ตั้งใจจะชี้ให้ผู้เรียนเห็นว่า  
"ในสถานการณ์ปัญหาความขัดแย้งนั้น  
ส่วนหนึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้น สืบเนื่องมาจาก  
ความพอใจหรือความไม่พอใจ ซึ่งสะสม  
มาจากอดีต" นั้น สถานการณ์จำลองไม่  
สามารถสะท้อนออกมาได้อย่างชัดเจน  
เนื่องจากผู้เรียนมีเวลาศึกษาน้อยเกินไป
1. ตัดบัตรบทบาทลักษณะทั่วไปของแต่ละบทบาท  
ออก และเขียนบัตรบทบาทในแต่ละปัญหาให้  
แสดงถึงลักษณะที่ต่าง ๆ กันของแต่ละ  
บทบาท
  2. เขียนปัญหาใหม่ลักษณะที่ขัดแย้งกันรุนแรง  
กว่าเดิม เช่นในเรื่องครูออกมาจับกลุ่มคุย  
กันนอกห้องเรียนนั้น ได้ระบุว่าครูออกมาคุย  
กันบ่อยครั้ง และอาจารย์ใหญ่ได้ขอร้องมา  
มาแล้วถึง 2 ครั้ง เป็นต้น
  3. เปิดโอกาสให้อาจารย์ใหญ่แก้ปัญหาหนึ่ง ๆ  
ต่อเนื่องกันได้ถึง 3 ครั้ง
  4. ให้ดาวจำนวนต่างกันแทนคะแนนความ  
สำเร็จในการบรรลุตามความต้องการ
  5. ตัดประเด็นนี้ออกไป และได้เปลี่ยนวิธีการ  
ให้ผู้เรียนผลิต เปลี่ยนกันรับบทบาทเป็น  
อาจารย์ใหญ่ เพื่อจะได้มีโอกาสเรียนรู้  
เนื้อหาทักษะและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง  
มากขึ้น

### 1.3 การทดลองใช้ครั้งที่ 3

การทดลองใช้ครั้งที่ 13 ได้จัดขึ้นที่คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2533 เวลา 9.00-12.00 น. ผู้เข้าร่วมในการทดลอง ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 21 คน (ดูรายชื่อในภาคผนวก ข) จากการทดลองใช้ได้พบปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงดังต่อไปนี้

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ	การปรับปรุง
1. ผู้เรียนบางคนไม่เข้าใจกติกาการเล่น	1. จัดทำแผ่นใสขั้นตอนการเล่น การให้ข้อมูลป้อนกลับ มาใช้ประกอบการอธิบายกติกา
2. ผู้เรียนบางคนศึกษาสภาพทั่วไปของโรงเรียนจากวิดีโอทัศน์ไม่เข้าใจดีพอ	2. จัดทำเอกสารอธิบายสภาพทั่วไปของโรงเรียน ให้ผู้เรียนทุกคนได้ศึกษา
3. การให้ผู้เรียนทุกคนจับฉลากรับบทบาท และจัดเข้ากลุ่มในภายหลังนั้น ต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก	3. จัดสถานที่ให้ผู้เรียนนั่งเป็นกลุ่ม 9 กลุ่มและให้จับฉลากรับบทบาทเป็นรายกลุ่ม
4. การตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาและการดำเนินการแก้ปัญหาค่อนข้างขัดแย้ง ยังไม่เหมือนจริง ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้เรียนได้มุ่งสนใจให้บรรลุตามความต้องการของตนเท่านั้น	4. ในการอธิบายกติกาและระหว่างการเล่นสถานการณ์จำลอง ได้ย้ำให้ผู้เรียนเห็นว่าทุกบทบาทมีเป้าหมาย 3 ประการ และในขั้นตอนการให้ข้อมูลป้อนกลับมีการให้ข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับเป้าหมายทั้ง 3 ประการข้างต้น
5. ระบบการให้ดวงใจและดาวค่อนข้างยุ่งยาก ทำให้ผู้สอนหลงลืมให้ข้อมูลป้อนกลับบางส่วนกับผู้เรียนบางบทบาท	5. กำหนดให้มีการให้ข้อมูลป้อนกลับทุกประการแก่ผู้เรียนเป็นรายบทบาท
6. การให้ดวงใจและดาวโดยใช้รูปดวงใจและดาวติดไว้ที่ฝาขวดน้ำขนาดเท่าเหรียญบาทนั้น ต้องใช้เวลาในการส่งให้กันนาน ทำให้ผู้เรียนเบื่อหน่าย	6. ให้ดวงใจและดาวโดยการแสดงรูปดาวและดวงใจสีต่าง ๆ ให้ผู้รับดูโดยไม่ต้องเดินไปมอบให้กันโดยตรง รูปดาวและดวงใจนี้ได้ทำเป็นรูปขนาดใหญ่พอที่จะมองเห็นได้อย่างชัดเจน



## ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

## การปรับปรุง

- |  |   |
|--|---|
| 7. ข้อความในบัตรเสียง ไซคบางบัตรไม่เหมาะสม   | 7. จัดทำบัตรเสียง ไซคทดแทนส่วนที่ไม่เหมาะสม โดยข้อความในบัตรเสียง ไซคนี้ แสดงถึงผลซึ่งเกิดขึ้นจากปัจจัยนอกตัวผู้รับ ไซคชะตา และเป็นเหตุการณ์ทั่ว ๆ ไป |
| 8. ผู้เรียนบางคนกรอกแบบบันทึกคะแนนไม่ถูกต้อง   | 8. จัดทำแบบบันทึกคะแนน โดยมีข้อความอธิบายที่ละเอียดและชัดเจน  |
| 9. ผู้สอนลำดับเนื้อหาในการอภิปรายสรุปยังไม่ดีนัก   | 9. เตรียมคำถามเพื่อการอภิปรายที่สำคัญเรียงลำดับตามเนื้อหาที่ต้องการสอน  |
| 10. การที่ผู้สอนดำเนินกิจกรรมทั้งหมดเพียงคนเดียว ทำให้การดำเนินการบางช่วงไม่ราบรื่น และมีความผิดพลาดเกิดขึ้น | 10. ให้มีผู้ช่วยดำเนินการช่วยเหลือในบางขั้นตอน เช่น การเปิดวิดีโอ การจับฉลาก รับบทบาท การเสียง ไซค เป็นต้น  |

## 1.4 การทดลองใช้ครั้งที่ 4

การทดลองใช้ครั้งที่ 4 ได้จัดขึ้นที่สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2533 เวลา 13.30-17.00 น. ผู้เข้าร่วมในการทดลอง ได้แก่ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอโพธาราม จำนวน 24 คน (ดูรายชื่อในภาคผนวก ข)

ในการทดลองครั้งนี้มีผู้ช่วยสอน 1 คน คือ นางศรีนทร วิเศษสิริรัตน์ และมีผู้อำนวยการความสะดวกในการดำเนินการอีก 4 คน คือ นายบุญทรง สังข์ทอง, นายปราโมทย์ จันทร์เรือง, นางสาวเรชา ทองคุ้ม และนางนวลจิตต์ เขาวีรดิพงษ์

ปัญหาที่พบจากการทดลองในครั้งนี้มีเพียงประการเดียว คือ ในการอธิบายกติกาเล่นได้ใช้เวลานานถึง 15 นาที ทำให้ผู้เรียนขาดความสนใจ ดังนั้นจึงได้ทำการปรับปรุงโดยการอธิบายกติกาการเล่นสั้น ๆ โดยใช้เวลาประมาณ 5 นาที และผู้สอนช่วยให้คำแนะนำกติกาแก่ผู้เรียนระหว่างการดำเนินกิจกรรมสถานการณ์จำลอง

2. การทดลองใช้เพื่อศึกษาผลที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน เป็นภำรนำสถำนภำรณ์ จำลองซึ่งได้ปรับปรุงจนมีคุณภาพเป็นที่พอใจแล้วมำทดลองใช้เพื่อศึกษาประสิทธิภำพของสถำนภำรณ์ จำลอง

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองนี้คือ ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษำ สังกัดสำนัภำงงานการประถมศึกษำอำเภอมืองกระบี่ จำนวน 21 คน (ดูรำยชื่อในภำคผนวก ข)

2.2 เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลมี 3 ฉบับ คือ

2.2.1 แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเรื่องการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นแบบปรนัยประเภทเลือกตอบ มีขั้นตอนการดำเนิการสร้างดังนี้

2.2.1.1 ศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

2.2.1.2 สร้างแบบทดสอบชนิดเลือกตอบตามเนื้อหาดังกล่าว

จำนวน 45 ข้อ

2.2.1.3 นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน วิจารณ์และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแบบทดสอบ

2.2.1.4 นำแบบทดสอบที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับผู้บริหารโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะทดลองที่จังหวัดกระบี่ จำนวน 110 คน

2.2.1.5 ทำการวิเคราะห์คุณภาพของแบบทดสอบเป็นรำยข้อ เพื่อหาคำอำนาจจำแนก (Discrimination Power) และค่าระดับความขำก (Degree of Difficulty) โดยใช้เทคนิค 27% กลุ่มสูง กลุ่มต่ำ ซึ่งคำนวณได้ดังสูตรต่อไปนี้

(ประคอง กรรณสูต, 2524)

$$D = \frac{U-L}{n}$$

$$P = \frac{U+L}{2n}$$

เมื่อ	D	หมายถึง	คำอำนาจจำแนก
	P	หมายถึง	ค่าระดับความขำก
	U	หมายถึง	จำนวนคนในกลุ่มสูงที่ตอบถูก
	L	หมายถึง	จำนวนคนในกลุ่มต่ำที่ตอบถูก
	n	หมายถึง	จำนวนคนในแต่ละกลุ่ม

2.2.1.6 เลือกข้อสอบที่มีคุณภาพจำนวน 30 ข้อ มาใช้เป็นแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเรื่องการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

2.2.1.7 นำแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเรื่องการแก้ปัญหาความขัดแย้งนี้ไปทดลองใช้กับผู้บริหารโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 คน จากนั้นทำการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (Reliability Coefficient) โดยใช้สูตรของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน 20 (Kuder-Richardson 20) ดังนี้

KR-20

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{pq}{S_t^2} \right) \quad (\text{ประคอง กรรณสูตร, 2524})$$

เมื่อ	$r_{tt}$	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง
	$n$	หมายถึง	จำนวนข้อสอบ
	$S_t^2$	หมายถึง	ความแปรปรวนของข้อสอบทั้งฉบับ
	$p$	หมายถึง	สัดส่วนของคนที่ทำถูกในแต่ละข้อ
	$q$	หมายถึง	$1-p$

จากการคำนวณได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบทดสอบ = 0.75

2.2.2 แบบวัดเจตคติต่อการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ได้สร้างตามวิธีของลิเกิร์ต (Likert) ซึ่งให้ผู้เรียนแสดงความรู้สึกต่อข้อความ ว่าเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากน้อยเพียงใด โดยกำหนดให้มี 5 ระดับ มีขั้นตอนการดำเนินการสร้าง ดังนี้

2.2.2.1 เขียนข้อความเกี่ยวกับคุณค่า คุณลักษณะของการแก้ปัญหาความขัดแย้งทั้งข้อความที่แสดงคุณค่าทั้งด้านบวกและด้านลบ จำนวน 45 ข้อความ

2.2.2.2 นำข้อความดังกล่าวไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง

2.2.2.3 ปรับปรุงข้อความจัดทำเป็นแบบวัดเจตคติ และนำไปทดลองใช้กับผู้บริหารโรงเรียน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างตามข้อ 2.2.1.4

2.2.2.4 คำนวณหาค่าอำนาจจำแนกของข้อความเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 27% และทดสอบความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที (t-test) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05

2.2.2.5 ทำการคัดเลือกข้อความที่ทดสอบพบว่ามี ความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำอย่างมีนัยสำคัญ หรือข้อความที่มีอำนาจจำแนกสูง 30 ข้อความมาใช้เป็นแบบวัดเจตคติต่อการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

2.2.2.6 นำแบบวัดเจตคติไปทดลองใช้กับผู้บริหารโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 คน และนำผลที่ได้มาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงโดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ดังนี้

$$\alpha_k = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{S_1^2}{S_x^2} \right) \quad (\text{ประคอง กรรมสูตร, 2524})$$

เมื่อ $\alpha_k$	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบวัดเจตคติ
$n$	หมายถึง	จำนวนข้อความในแบบวัดเจตคติ
$S_1^2$	หมายถึง	ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
$S_x^2$	หมายถึง	ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม

จากการคำนวณพบว่าแบบวัดเจตคติเรื่องการแก้ปัญหาความขัดแย้งมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง = 0.72

2.2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเรียนโดยใช้สถานการณ์จำลอง เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเล่นสถานการณ์จำลอง บรรยากาศในการเรียน การฝึกทักษะด้านต่าง ๆ และความรู้สึกที่เกิดขึ้นในการเล่นสถานการณ์จำลอง

2.2.4 แบบสัมภาษณ์เพื่อประเมินสถานการณ์จำลอง เป็นแนวทางในการที่ผู้วิจัยใช้ในการสัมภาษณ์ผู้เรียนเกี่ยวกับคุณสมบัติต่าง ๆ ของตัวสถานการณ์จำลอง เช่น ความเหมาะสมของกติกา ความตรงของสถานการณ์จำลอง ความเป็นไปได้ในการเล่น เป็นต้น

2.3 แบบการวิจัยเป็นแบบการวิจัยที่มีกลุ่มเดียว แต่มีการวัดก่อนและหลังการทดลอง ซึ่งดำเนินการโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างมา 1 กลุ่ม ทำการวัดความรู้ความเข้าใจ และเจตคติก่อนให้เล่นสถานการณ์จำลอง จากนั้นจึงให้เล่นสถานการณ์จำลอง และวัดหลังการทดลองตามลำดับ ในการวัดหลังการทดลองนี้ นอกจากการวัดความรู้ความเข้าใจและเจตคติแล้ว ยังให้ผู้เรียนตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเรียนโดยการเล่นสถานการณ์จำลอง และทำการสัมภาษณ์ผู้เรียนเกี่ยวกับคุณสมบัติของตัวสถานการณ์จำลองด้วย

การทดลองได้จัดขึ้นเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2533 เวลา 9.00 - 12.30 น. ที่ห้องโสตทัศนศึกษา โรงเรียนอมาตย์พานิชนุกูล จังหวัดกระบี่ ในการทดลองมีผู้เรียนจำนวน

21 คน โดยมีผู้วิจัยเป็นผู้สอนและมีผู้ช่วยสอน 1 คน คือ นายปราโมทย์ เกี้ยวพันธ์

#### 2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเนิการดังนี้

2.4.1 เปรียบเทียบผลการเรียนรู้ของผู้เรียนด้านความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังการทดลอง โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test)

2.4.2 เปรียบเทียบผลการเรียนรู้ของผู้เรียนด้านเจตคติ ก่อนและหลังการทดลอง โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test)

2.4.3 บรรยายผลการเรียนรู้ด้านทักษะ โดยใช้สถิติค่าร้อยละ

2.4.4 บรรยายผลการเรียนรู้ด้านจิตพิสัย โดยใช้สถิติค่าร้อยละ

2.4.5 บรรยายผลด้านบรรยากาศในการเรียน โดยใช้สถิติค่าร้อยละ

รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

1. ผลการเรียนรู้ของผู้เรียนด้านความรู้ความเข้าใจ เรื่องการแก้ปัญหาความขัดแย้งในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา

ในการทดลองได้ทำการวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียนด้านความรู้ความเข้าใจก่อน และหลังการทดลอง และนำคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมาทดสอบสมมติฐานที่ว่า ความรู้ความเข้าใจเรื่อง การแก้ปัญหาความขัดแย้งในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาของผู้เรียน หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการทดสอบค่าที (t-test) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .01 ปรากฏผลดังตารางที่ 14

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยด้านความรู้ความเข้าใจ เรื่อง การแก้ปัญหาความขัดแย้ง  
ในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา ก่อนและหลังการทดลอง

	$\bar{X}$ (30)	S.D.	t
ก่อนการทดลอง	14.81	3.54	10.207**
หลังการทดลอง	20.14	2.61	

\*\*  $p < .01$  ( $.01t_{20} = 2.528$ )

จากตารางที่ 14 จะเห็นได้ว่าคะแนนเฉลี่ยด้านความรู้ความเข้าใจ เรื่องการแก้ปัญหาความขัดแย้งในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## 2. ผลการเรียนรู้ของผู้เรียนด้านเจตคติต่อการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง

ในการทดลองได้ทำการวัดเจตคติต่อการแก้ปัญหาคความขัดแย้งก่อนและหลังการทดลองและนำคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมาทดสอบสมมติฐานที่ว่า เจตคติต่อการแก้ปัญหาคความขัดแย้งของผู้เรียน หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการทดสอบค่าที (t-test) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .01 ปรากฏผลดังตารางที่ 15

ศูนย์วิจัยที่ปรึกษา  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยด้านเจตคติต่อการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ก่อนและหลังการทดลอง

	$\bar{X}$ (5)	S.D.	t
ก่อนการทดลอง	3.86	1.26	3.122**
หลังการทดลอง	4.13	1.50	

\*\*  $p < .01$  ( $.01t_{20} = 2.528$ )

จากตารางที่ 15 จะเห็นได้ว่าคะแนนเฉลี่ยด้านเจตคติต่อการแก้ปัญหาความขัดแย้ง หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### 3. ผลการเรียนรู้ของผู้เรียนด้านทักษะ

จากการให้ผู้เรียนประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะของตนเอง ปรากฏผลดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการเรียนรู้ของผู้เรียนด้านทักษะ

โอกาสในการฝึกทักษะ	ระดับความคิดเห็น (n=21)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ทักษะการคิดแก้ปัญหา	3 (14.29)	10 (47.62)	8 (38.09)	-	-
2. ทักษะการตัดสินใจ	3 (14.29)	11 (52.38)	7 (33.33)	-	-
3. ทักษะการทำงานกลุ่ม	-	11 (52.38)	9 (42.86)	1 (4.76)	-

ตารางที่ 16 ผลการเรียนรู้ของผู้เรียนด้านทักษะ (ต่อ)

โอกาสในการฝึกทักษะ	ระดับความคิดเห็น (n=21)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ทักษะการเจรจาต่อรอง	-	7	12	2	-
	-	(33.33)	(57.14)	(9.52)	-
5. ทักษะการสื่อสาร	-	7	9	5	-
	-	(33.33)	(42.86)	(23.81)	-
6. ทักษะการชักชวน	-	6	12	3	-
	-	(28.57)	(57.14)	(14.29)	-

จากตารางที่ 16 จะเห็นได้ว่า ทักษะที่ผู้เรียนส่วนใหญ่เห็นว่ามีโอกาสได้ฝึกในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทักษะการตัดสินใจ (ร้อยละ 52.38) ทักษะการทำงานกลุ่ม (ร้อยละ 52.38) และ ทักษะการคิดแก้ปัญหา (ร้อยละ 47.62) ส่วนทักษะที่ผู้เรียนส่วนใหญ่มีโอกาสดำเนินการในระดับปานกลาง ได้แก่ ทักษะการเจรจาต่อรอง (57.14) ทักษะการชักชวน (57.14) และทักษะการสื่อสาร (ร้อยละ 42.86)

#### 4. ผลการเรียนรู้ของผู้เรียนด้านจิตนิสัย

จากการให้ผู้เรียนประเมินผลการเรียนรู้ด้านจิตนิสัยของตนเอง ปรากฏผลดังตารางที่ 17



ตารางที่ 17 ผลการเรียนรู้ของผู้เรียนด้านจิตนิสัย

รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=21)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. รู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในการเรียน	6 (28.57)	12 (57.14)	3 (14.29)	-	-
2. รู้สึกว่าได้เข้าใจตนเอง	5 (23.81)	14 (66.67)	2 (9.52)	-	-
3. รู้สึกว่าได้เข้าใจผู้อื่น	4 (19.05)	13 (61.91)	4 (19.05)	-	-
4. รู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง	5 (23.81)	14 (66.67)	2 (9.52)	-	-
5. รู้สึกว่าได้แสดงอารมณ์ออกมา	3 (14.29)	6 (28.57)	11 (52.38)	1 (4.76)	-

จากตารางที่ 17 จะเห็นได้ว่าผู้เรียนส่วนใหญ่เห็นว่าได้เรียนรู้มากในด้านการได้เข้าใจตนเอง (ร้อยละ 66.67) การเชื่อมั่นในตนเอง (ร้อยละ 66.67) การได้เข้าใจผู้อื่น (ร้อยละ 61.91) และการได้มีส่วนร่วมในการเรียน (ร้อยละ 57.14) ส่วนความรู้สึกที่ผู้เรียนได้เรียนรู้ในระดับปานกลาง ได้แก่ การได้แสดงอารมณ์ออกมา (ร้อยละ 52.38)

#### 5. ผลด้านบรรยากาศในการเรียน

จากการให้ผู้เรียนประเมินบรรยากาศในการเรียน ปรากฏผลดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 บรรยากาศในการเรียน

รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=21)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ได้เรียนรู้ในบรรยากาศที่เป็นมิตร เป็นกันเอง	5 (23.81)	13 (61.91)	3 (14.28)	-	-
2. ได้แลกเปลี่ยนทัศนะประสบการณ์ ซึ่งกันและกัน	4 (19.05)	10 (47.62)	6 (28.57)	1 (4.76)	-
3. ได้ใช้ความคิด	3 (14.28)	13 (61.91)	5 (23.81)	-	-
4. ได้เรียนรู้กันอย่างกระตือรือร้น	3 (14.28)	7 (33.33)	10 (47.62)	1 (4.76)	-
5. ได้เรียนรู้ในบรรยากาศที่ไม่เคร่งเครียด	4 (19.05)	13 (61.91)	4 (19.05)	-	-
6. ได้เรียนรู้ในบรรยากาศที่สนุกสนาน	1 (4.76)	12 (57.14)	7 (33.33)	1 (4.76)	-

จากตารางที่ 18 จะเห็นได้ว่าผู้เรียนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการเรียนโดยการเข้าร่วมกิจกรรมสถานการณ์จำลองมีบรรยากาศในการเรียนที่เป็นมิตรเป็นกันเอง (ร้อยละ 61.91) ไม่เคร่งเครียด (ร้อยละ 61.91) สนุกสนาน (ร้อยละ 57.14) ได้ใช้ความคิด (ร้อยละ 61.91) และได้แลกเปลี่ยนทัศนะประสบการณ์ซึ่งกันและกัน (ร้อยละ 47.62)

จากผลการทดลองใช้สถานการณ์จำลองเพื่อศึกษาผลที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนพอที่จะสรุปได้ว่าสถานการณ์จำลองนี้สามารถช่วยให้ผู้เรียนมีการพัฒนาด้านการเรียนรู้ทั้งทางด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านเจตคติ ด้านทักษะ และด้านจิตนิสัยต่าง ๆ นอกจากนี้ยังพบว่าการใช้สถานการณ์จำลองนี้ช่วยให้มีบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้

### ง. การประเมินประสิทธิภาพของสถานการณ์จำลอง

การประเมินประสิทธิภาพของสถานการณ์จำลอง เป็นการตรวจสอบสถานการณ์จำลองกับเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. เป็นสถานการณ์จำลองที่มีลักษณะเหมือนจริง (Realism) กล่าวคือเป็นสถานการณ์จำลองที่มีคุณสมบัติดังนี้

#### 1.1 มีความตรง (Validity)

1.1.1 มีความตรงตามความรู้สึก (Face Validity) ทำการประเมินโดยอาศัยข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เรียน

1.1.2 มีความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ทำการประเมินโดยใช้วิธีการที่อาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติยา แชนมณี และผู้วิจัย ได้ร่วมกันสร้างขึ้น วิธีการประเมินนี้ดำเนินการโดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์จริงกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของสถานการณ์จำลอง

1.2 ได้รวมมิติที่สำคัญของสถานการณ์จริงไว้ (Comprehensiveness) ทำการประเมินโดยพิจารณาว่าสถานการณ์จำลองได้จำลองลักษณะสำคัญของสถานการณ์จริงไว้ครอบคลุมเพียงพอ

1.3 สามารถทำให้ผู้เรียนมีความรู้สึกเหมือนอยู่ในสถานการณ์จริง (Verisimilitude) ทำการประเมินโดยอาศัยข้อมูลจากการให้ผู้เรียนตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเรียนโดยการเล่นสถานการณ์จำลอง

1.4 มีความเที่ยง (Reliability) ซึ่งแยกการประเมินเป็น 2 ส่วน คือ

1.4.1 ความเที่ยงด้านผลที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จำลอง (Product Reliability)

1.4.2 ความเที่ยงด้านกระบวนการที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จำลอง (Process Reliability)

การประเมินอาศัยข้อมูลจากการสังเกตการร่วมกิจกรรมสถานการณ์จำลองของผู้เรียน

2. เป็นสถานการณ์จำลองที่มีความเป็นไปได้ในการเล่น (Playability) ทำการประเมินโดยอาศัยข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เรียน และการอภิปรายร่วมกันระหว่างผู้สอนและผู้ช่วยสอน

3. เป็นสถานการณ์จำลองที่สามารถทำให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ต้องการสอนเพิ่มมากขึ้น ทำการประเมินโดยอาศัยข้อมูลจากการเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ของ

ผู้เรียนด้านความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังการทดลอง

4. เป็นสถานการณ์จำลองที่สามารถทำให้ผู้เรียนมีเจตคติต่อเรื่องที่ต้องการสอนดีขึ้น ทำการประเมินโดยอาศัยข้อมูลจากการเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ของผู้เรียนด้านเจตติก่อนและหลังการทดลอง

5. เป็นสถานการณ์จำลองที่สามารถทำให้ผู้เรียนได้เห็นนากิจกรรมที่ต้องการสอน เช่น กิจกรรมการคิดแก้ปัญหา กิจกรรมการตัดสินใจ กิจกรรมการทำงานกลุ่ม เป็นต้น ทำการประเมินโดยอาศัยข้อมูลจากการให้ผู้เรียนตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเรียนโดยการเล่นสถานการณ์จำลอง

6. เป็นสถานการณ์จำลองที่สามารถทำให้ผู้เรียนได้พัฒนาด้านจิตนิสัยที่ต้องการสอน เช่น การได้เข้าใจตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น ทำการประเมินโดยอาศัยข้อมูลจากการให้ผู้เรียนตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเรียนโดยการเล่นสถานการณ์จำลอง

7. เป็นสถานการณ์จำลองที่ช่วยให้มีบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้ ทำการประเมินโดยอาศัยข้อมูลจากการให้ผู้เรียนตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเรียนโดยการเล่นสถานการณ์จำลอง

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย