

ผลการใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความ
ขัดแย้ง: กรณีศึกษาสถานักเรียนระดับประถมศึกษาในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาประถมศึกษา ภาควิชาหลักสูตรและการสอน
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

EFFECTS OF ACTIVITY PACKAGE BASED ON PEER-MEDIATION MODEL TO ENHANCE
CONFLICT RESOLUTION SKILLS: A CASE STUDY OF ELEMENTARY STUDENT COUNCIL IN
THE THREE SOUTHERN BORDER PROVINCES



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Education in Elementary Education

Department of Curriculum and Instruction

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2019

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ผลการใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เคียงเพื่อพัฒนา
ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง: กรณีศึกษาสภ
นักเรียนระดับประถมศึกษาในพื้นที่สามจังหวัดชายแดน
ภาคใต้

โดย

น.ส.รัตนาวดี แม่นอุดม

สาขาวิชา

ประถมศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ศาสตราจารย์ ดร.สมพงษ์ จิตระดับ

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะครุศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช สุชีวะ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.ภาวิณี ไสธายะเพชร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ศาสตราจารย์ ดร.สมพงษ์ จิตระดับ)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ดร.เฉลิมชัย พันธุ์เลิศ)

รัตนาวดี แม่นอุดม : ผลการใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเพื่อพัฒนา
 ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง: กรณีศึกษานักเรียนระดับประถมศึกษา
 ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้. (EFFECTS OF ACTIVITY PACKAGE BASED ON
 PEER-MEDIATION MODEL TO ENHANCE CONFLICT RESOLUTION SKILLS: A
 CASE STUDY OF ELEMENTARY STUDENT COUNCIL IN THE THREE
 SOUTHERN BORDER PROVINCES) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ศ. ดร.สมพงษ์ จิตระดับ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่
 เกลี่ยเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งสำหรับสภานักเรียนระดับประถมศึกษา
 ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สภานักเรียนระดับ
 ประถมศึกษาปีที่ 4-6 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 โรงเรียนขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในสังกัด
 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 จำนวน 31 คน โดยวิธีการเลือกแบบ
 เจาะจง (Purposive Selection) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ เครื่องมือที่
 ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 1) แบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง 2)
 แบบสัมภาษณ์นักเรียนเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบกึ่งโครงสร้าง
 เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ประกอบด้วย 1) ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย จำนวน 18
 กิจกรรม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งก่อน
 และหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน
 มาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติทดสอบ (Paired-Sample t-test) วิเคราะห์ความ
 แตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยใช้ค่าสถิติแบบ
 (Independent-sample-t-test) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับ
 ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิจัย
 พบว่า นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยมีความสามารถ
 ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ
 นักเรียนเข้าใจความคิดความรู้สึกของตนเองและรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น รู้จักการเป็นผู้ฟังที่ดีและ
 ตระหนักถึงคุณค่าของกระบวนการเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยว่ามีความสำคัญกับตนเองในมิติของการ
 จัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียน

สาขาวิชา ประถมศึกษา

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2562

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6083345927 : MAJOR ELEMENTARY EDUCATION

KEYWORD: CONFLICT RESOLUTION SKILLS, ACTIVITY PACKAGE, STUDENT
COUNCIL, PEER-MEDIATION MODEL, ELEMENTARY EDUCATION

Rattanawadee Man-udom : EFFECTS OF ACTIVITY PACKAGE BASED ON PEER-
MEDIATION MODEL TO ENHANCE CONFLICT RESOLUTION SKILLS: A CASE
STUDY OF ELEMENTARY STUDENT COUNCIL IN THE THREE SOUTHERN
BORDER PROVINCES. Advisor: Somphong Chitradub

This research aimed to study the effects of activity package based on peer-mediation model to enhance conflict resolution skills for elementary student council in the three southern border provinces. The sample were 31 fourth to sixth grade elementary student council of a large public elementary school located at a southern border province in Thailand. All students participated, as the sample in this study, were purposive selected. To conduct an experiment of the study, the researcher used (1) the conflict resolution skill test using rating scale 25 questions (2) the semi-structured oral test 5 questions. The treatment to be implemented included 18 activity packages based on peer-mediation model, 2 hours a week. All collected data were analyzed with descriptive statistic (i.e., mean, standard deviation) and content analysis. It was found that, after learning through the implemented 18 activity packages, the students higher demonstrated their conflict resolution skill with statistically significant level at .05. They also had ability to understand the emotions of others, to be a good listener, and realize that peer mediation was important process to help them deal with conflict in school.

Field of Study: Elementary Education

Student's Signature

Academic Year: 2019

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความดูแลเอาใจใส่จากศาสตราจารย์ ดร.สมพงษ์ จิตระดับ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นอย่างดี อาจารย์คอยให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนคอยตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ในทุกขั้นตอน รวมทั้งชี้แนะแง่มุมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวิทยานิพนธ์ขึ้นนี้ อีกทั้งยังคอยกระตุ้นและเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยในการทำวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตา กรุณาของอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิณี โสธายะเพชร ประธานกรรมการสอบ และ ดร.เฉลิมชัย พันธุ์เลิศ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ฉัตรวรรณ วัฒนวรรณธนะกร อาจารย์ ดร.กนิษฐ์ ศรีเคลือบ อาจารย์ ดร.เอกพันธ์ ปิณฑวนิช และอาจารย์นิศาชล วันชาติ ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบเครื่องมือและให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อเครื่องมือวิจัยที่มีคุณภาพ

ขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงเรียนและคณะกรรมการสถานักเรียนโรงเรียน ตลอดจน คณะครูทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิจัยส่งผลให้กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นไปอย่างราบรื่นและสมบูรณ์

ขอบคุณเพื่อน ๆ สาขาวิชาประถมศึกษาทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือในการเรียน คอยให้ คำแนะนำปรึกษาในกระบวนการทำงานรวมทั้งคอยเป็นกำลังใจให้กันและกันเสมอมา

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณครอบครัวของผู้วิจัย คุณพ่อ คุณแม่ สำหรับความรัก ความห่วงใย กำลังใจและแรงสนับสนุนผู้วิจัยในทุก ๆ ด้าน จนกระทั่งผู้วิจัยสามารถสำเร็จการศึกษาลุล่วงไปได้ ด้วยดี

รัตนาวดี แม่ณอุดม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	1
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	9
บทที่ 2	1
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	1
1. การแก้ปัญหาความขัดแย้ง.....	3
1.1 ความหมายของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง.....	3
1.2 ความสำคัญของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4
1.3 กระบวนการการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	6
1.4 ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง.....	11

1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของเด็กวัยประถมศึกษา	18
1.6 การพัฒนาและการประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	24
1.7 ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบริบทโรงเรียนประถมศึกษา	27
2. รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย	30
2.1 ความหมายของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย	30
2.2 ประเภทของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย	32
2.3 ขั้นตอนของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย	33
2.4 แนวทางการจัดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยในโรงเรียน	40
3. ชุดกิจกรรม	43
3.1 ความหมายของชุดกิจกรรม	43
3.2 องค์ประกอบของชุดกิจกรรม	44
3.3 ขั้นตอนการสร้างชุดกิจกรรม	48
4. สถานักเรียน	51
4.1 ความหมายของสถานักเรียน	51
4.2 หน้าที่และขอบเขตการทำงานของสถานักเรียน	52
4.3 โครงสร้างของสถานักเรียน	54
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	54
5.1 งานวิจัยในประเทศ	54
5.1.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	55
5.1.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย	56
5.2 งานวิจัยต่างประเทศ	56
5.2.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	56
5.2.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย	57

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	59
บทที่ 3	60
วิธีดำเนินการวิจัย	60
ตอนที่ 1 ออกแบบการวิจัย.....	60
1.1 รูปแบบการวิจัย	60
1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
ตอนที่ 2 สร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	62
2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	62
2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง.....	69
ตอนที่ 3 ดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล.....	74
ผู้วิจัยดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจำแนกออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้.....	74
ช่วงที่ 1 การเก็บข้อมูลเบื้องต้น.....	74
1) จัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยจากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อส่งไปยังผู้อำนวยการโรงเรียน.....	74
2) ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลเบื้องต้นในประเด็นบริบทโรงเรียน บริบทสถานักเรียนและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนที่ผู้วิจัยทำการศึกษา จากการพูดคุย สังเกตการทำกิจกรรมหน้าเสาธง การทำกิจกรรมพิเศษในโรงเรียน การเรียนรู้ในชั้นเรียนของกลุ่มตัวอย่างก่อนการทดลอง 1 เดือน เพื่อสร้างความคุ้นเคย.....	74
ช่วงที่ 2 การพัฒนาชุดกิจกรรม.....	74
1) ผู้วิจัยสังเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากการลงพื้นที่พูดคุยและสังเกตกลุ่มตัวอย่างในโรงเรียนที่ทำการศึกษา นำมาสังเคราะห์และพัฒนาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกลเกลี่ย ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาบูรณาการกับเนื้อหาสาระในชุดกิจกรรม โดยสอดแทรกความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนของกลุ่มตัวอย่างมาเป็นสถานการณ์จำลองในชุดกิจกรรมเพื่อให้ชุดกิจกรรมมีความใกล้เคียงกับบริบทแวดล้อมของกลุ่มตัวอย่าง	74
ช่วงที่ 3 การดำเนินการทดลอง.....	74
ช่วงที่ 4 หลังดำเนินการทดลอง	75

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย.....	76
การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ	76
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น	76
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย	76
การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ	77
บทที่ 4	79
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	79
1. สังคมบริบทของโรงเรียนและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียน (อ้างอิงจากฐานข้อมูลของ สถานศึกษาและการลงพื้นที่สังเกตนักเรียนก่อนการทดลอง).....	79
2. ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียน.....	88
2.1 ผลการเปรียบเทียบพัฒนาการความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งก่อนและหลัง การเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย (วิเคราะห์คะแนนเป็นรายด้าน)	89
2.2 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนก่อนและหลัง การเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย	92
2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ของนักเรียนหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบ เพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย.....	98
บทที่ 5	105
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	105
1. สรุปผลการวิจัย	105
2. อภิปรายผลการวิจัย	106
1. ผลการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งทั้ง 5 ด้าน จากการเรียนรู้ด้วยชุด กิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย เกิดขึ้นแตกต่างกัน	106
2. ปัจจัยของชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยที่ส่งผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหา ความขัดแย้งของนักเรียน	109

3. ความเป็นไปได้ของการจัดการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเพื่อพัฒนา ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	116
3. ข้อเสนอแนะ	117
ภาคผนวก.....	128
ภาคผนวก ก	129
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	129
ภาคผนวก ข	131
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	131
ภาคผนวก ค	138
เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง	138
ภาคผนวก ง.....	145
คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	145
ภาคผนวก จ	153
คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง.....	153
ภาคผนวก ฉ	156
ตัวอย่างผลงานนักเรียนและบรรยากาศการเรียนรู้	156
บรรณานุกรม.....	164
ประวัติผู้เขียน.....	166

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	แสดงการสังเคราะห์กระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	10
ตารางที่ 2	แสดงการสังเคราะห์ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	17
ตารางที่ 3	ลำดับขั้นพัฒนาการของความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง.....	20
ตารางที่ 4	แสดงการสังเคราะห์ขั้นตอนของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย.....	39
ตารางที่ 5	แสดงการสังเคราะห์องค์ประกอบของชุดกิจกรรม	47
ตารางที่ 6	แบบการวิจัย.....	60
ตารางที่ 7	โครงสร้างข้อคำถามแบบประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	63
ตารางที่ 8	โครงสร้างข้อคำถามแบบสัมภาษณ์	66
ตารางที่ 9	เนื้อหาที่ใช้ในการจัดทำชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย	70
ตารางที่ 11	เลขนห้สและการถอดรหัสคำหลัก.....	78
ตารางที่ 12	คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา ก่อนการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย วิเคราะห์คะแนนเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้านและจำแนกแต่ละด้านออกเป็น 4 กลุ่ม	89
ตารางที่ 13	คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา หลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย วิเคราะห์คะแนนเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้านและจำแนกแต่ละด้านออกเป็น 4 กลุ่ม	90
ตารางที่ 14	คะแนนสรุปพัฒนาการความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนระดับชั้น ประถมศึกษา.....	92
ตารางที่ 15	คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา ก่อนการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย.....	93
ตารางที่ 16	คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา หลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย	94
ตารางที่ 17	คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา ก่อนและหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย	96

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียน ระดับชั้นประถมศึกษาก่อนและหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย	97
ตารางที่ 19 แบบสัมภาษณ์นักเรียนหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย	98
ตารางที่ 20 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความ ขัดแย้ง ฉบับที่ 1 ประเมินโดยตนเอง	146
ตารางที่ 21 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความ ขัดแย้ง ฉบับที่ 2 ประเมินโดยเพื่อนและครู.....	149
ตารางที่ 22 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ความสามารถในการแก้ปัญหา ความขัดแย้ง.....	152
ตารางที่ 23 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย	154



สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่ 1	มิติของแนวทางการแก้ปัญหาความขัดแย้ง Adapted from Thomas (1976 cited in Thomas and Kilmann, 2008).....	7
แผนภาพที่ 2	รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง Adapted from Littlefield et al. (1993, p.81 cited in Christie, Wagner and Winter, 2001, p.199).....	8
แผนภาพที่ 3	ขั้นตอนของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย อ้างอิงจากแนวคิดของ Isenhart & Spangle (2000).....	36
แผนภาพที่ 4	ขั้นตอนของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย อ้างอิงจากแนวคิดของ Stevahn (2004: cited in Georgakopoulos, 2017).....	37
แผนภาพที่ 5	ขั้นตอนของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย อ้างอิงจากแนวคิดของ Foundation for Tolerance International (2013).....	39
แผนภาพที่ 6	องค์ประกอบของชุดกิจกรรม อ้างอิงจากแนวคิดของ Meehan (1981) (Duke, 1975)	45
แผนภาพที่ 7	โครงสร้างของสถานักเรียนระดับประถมศึกษา	54
แผนภาพที่ 8	การดำเนินการวิจัย	75

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ อันประกอบไปด้วยจังหวัด ปัตตานี ยะลา นราธิวาสและบางส่วนของจังหวัดสงขลาที่เกิดขึ้นนับตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2547 รวม ระยะเวลาได้ 14 ปี ได้สะท้อนรากเหง้าของปัญหาที่สั่งสมมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งลักษณะของ ปัญหาดังกล่าวมีความซับซ้อนและเชื่อมโยงกับปัญหาอื่น ๆ ในหลายมิติ ทั้งความขัดแย้งทาง ประวัติศาสตร์ ศาสนา วัฒนธรรม โครงสร้างและอำนาจในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ โดยสถานการณ์ ความรุนแรงและความไม่สงบที่เกิดขึ้นได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สินของประชาชนทุกกลุ่ม พื้นที่รวมทั้งมีผลกระทบและความสูญเสียที่เกิดขึ้นในกลุ่มเด็กและเยาวชน (ศรีสมภพ จิตรภิรมย์ศรี, 2560) ภาครัฐพยายามสร้างกระบวนการพูดคุยสันติภาพระหว่างคู่ขัดแย้งหลักในพื้นที่จังหวัดชายแดน ใต้ คือรัฐบาลไทยและกลุ่มผู้เห็นต่างจากรัฐ ซึ่งเป็นมิติของการมุ่งแก้ไขปัญหาโดยใช้สันติวิธีและตั้งอยู่ บนฐานคิดที่จะทำความเข้าใจถึงมุมมองและความต้องการของกันและกันเพื่อแสวงหาทางออกของ ปัญหาที่เกิดขึ้น ประกอบกับพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ประกอบด้วยประชากรหลากหลายเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม ทั้งไทยพุทธ ไทยมุสลิมและไทยเชื้อสายจีน (รอมฎอน ปันจอร์, 2560)

หลังจากเหตุการณ์ความไม่สงบในปีพุทธศักราช 2547 เป็นต้นมา เกิดความหวาดระแวง ความไม่ไว้วางใจเชื่อใจระหว่างคนทีนับถือศาสนาต่างกันในพื้นที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นจนกลายเป็น “ช่องว่าง” ระหว่างคนทีนับถือศาสนาต่างกัน ในชุมชนที่ไทยพุทธและไทยมุสลิมเคยอยู่ด้วยกันอย่าง สันติกลายเป็นต้องแยกกันอยู่ ในพื้นที่ของจังหวัดชายแดนใต้ส่วนใหญ่จึงกลายเป็น “สังคมและ การศึกษาเชิงเดี่ยว” (ปรีชา สติชัยเรื่องศักดิ์, 2560) ทีมีการแยกกันอย่างชัดเจนระหว่างไทยพุทธและ ไทยมุสลิม ซึ่งภาครัฐพยายามสร้างความเชื่อมโยงระหว่างชาวไทยพุทธและชาวไทยมุสลิมให้สามารถ กลับสู่สังคมแห่งการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรมอย่างกลมกลืน (สถาบันวิจัยความขัดแย้งและ ความหลากหลายทางวัฒนธรรมภาคใต้, 2560) สถานการณ์ความขัดแย้งและความรุนแรงที่เกิดขึ้นใน พื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่เท่านั้น แต่ยังส่งผลถึงโรงเรียน เจ้าหน้าที่บุคลากรทางการศึกษา ระบบการศึกษา อีกทั้งส่งผลกระทบต่ออย่าง รุนแรงต่อเด็กและเยาวชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

รายงานสถานการณ์เด็กในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีพุทธศักราช 2560 จำแนกผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ในมุมมองปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเด็กและการศึกษา แบ่งเป็น 3 ประเด็นดังนี้ ประเด็นแรก โรงเรียนและสถานศึกษาถูกลอบวางเพลิง จากสถิติของสถาบันวิจัยความขัดแย้งและความหลากหลายทางวัฒนธรรมภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี (2561) พบว่าตลอด 14 ปีของความขัดแย้งและความรุนแรงในพื้นที่ชายแดนใต้ มีโรงเรียนและสถานศึกษาถูกลอบวางเพลิง 360 แห่ง ประเด็นที่สองครูและบุคลากรทางการศึกษาถูกทำร้าย ครูเป็นเป้าหมายในการถูกโจมตีเนื่องจากครูในโรงเรียนสามัญหรือโรงเรียนของรัฐบาลเป็นสัญลักษณ์ของไทยหรือสยาม ในอีกมุมหนึ่งครูในโรงเรียนสามัญสอนศาสนาเป็นสัญลักษณ์ของขบวนการปลดปล่อยปาตานี โดยครูเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับผลกระทบจากทุกฝ่ายในช่วงต้นของเหตุการณ์ความรุนแรงรอบใหม่ ซึ่งมีจำนวนการบาดเจ็บและเสียชีวิตเป็นอัตราสูงสุดในช่วงปีพุทธศักราช 2549 และ 2555 ประเด็นที่สามเด็กและเยาวชนที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2547 จนถึงปีพุทธศักราช 2560 มีเด็กเสียชีวิตจำนวน 238 คน เด็กได้รับบาดเจ็บจำนวน 1,151 คน เด็กที่เกิดความบกพร่องทางด้านร่างกาย จำนวน 36 คน และมีเด็กกำพร้าจากสถานการณ์ความรุนแรงจำนวน 6,998 คน รวมเด็กที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลา 14 ปี จำนวน 8,423 คน (สถาบันวิจัยความขัดแย้งและความหลากหลายทางวัฒนธรรมภาคใต้, 2561) นอกจากการได้รับผลกระทบทางตรงจากการเสียชีวิต บาดเจ็บทางด้านร่างกาย เกิดความบกพร่องทางด้านร่างกาย การต้องกลายเป็นเด็กกำพร้าจากการสูญเสียบุคคลในครอบครัวแล้ว ความรุนแรงที่เกิดขึ้นยังส่งผลกระทบต่อจิตใจ ความรู้สึกและความทรงจำที่มีต่อเหตุการณ์ความรุนแรงที่อาจนำไปสู่ภาวะซึมเศร้า ภาวะวิตกกังวลหรือแม้แต่การใช้ความรุนแรงในการจัดการปัญหาอีกด้วย (สุวรา แก้วนุ้ยและสุภาภรณ์ พันธ์นาฮี, 2558)

เด็กประถมศึกษา (6-12 ปี) ถือเป็นช่วงสำคัญของเด็กในการพัฒนาทักษะสำคัญต่าง ๆ เป็นช่วงที่เด็กเรียนรู้ได้ทุกด้าน ความสามารถที่เพิ่มขึ้นทุกด้านจะกระตุ้นการทำงานและพัฒนาการของสมองช่วงนี้เป็นช่วงที่เด็กใช้เวลาอยู่ในโรงเรียนเป็นส่วนใหญ่ ต้องปรับตัวทั้งด้านการเรียน กฎระเบียบ และการปรับตัวให้เข้ากับครูและเพื่อน เด็กจะมีพัฒนาการอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา แต่ถ้าพัฒนาการในวัยนี้หยุดชะงักหรือมีปัญหาที่ไม่ได้รับการช่วยเหลือจะส่งผลกระทบต่อ การเข้าระยะวัยรุ่นและกลายเป็นปัญหาสะสมต่อไป (โสธยา ชัชวาลานนท์, ศิริรัตน์ อุฬารตินนท์,

สุธาทิพย์ เอมเปรมศิลป์และวินิตดา ปิยะศิลป์, 2560) โดยเฉพาะอย่างยิ่งพัฒนาการทางด้านอารมณ์ และสังคมของเด็กในช่วงวัยประถมศึกษาตอนปลาย (9-12 ปี) ซึ่งเชื่อมโยงกับการพัฒนาความสัมพันธ์ การจัดการอารมณ์ การรับมือกับความเครียดโดยเด็กจะเริ่มเข้าสังคมกับกลุ่มเพื่อนเพื่อต้องการเป็นที่ ยอมรับโดยเรียนรู้ที่จะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ มีทักษะการสื่อสาร ทักษะการ แก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลโดยพยายามทำความเข้าใจในความแตกต่าง นำไปสู่ทักษะการ ยอมรับตัวตนและการมองเห็นคุณค่าในตนเอง (Stanford Children's Health, 2018) เด็กในพื้นที่ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จะต้องรับมือกับความขัดแย้งทั้งในระดับครอบครัว ห้องเรียนหรือโรงเรียน แล้ว เด็กยังต้องเผชิญกับความขัดแย้ง ความรุนแรงทั้งในระดับชุมชนและระดับภูมิภาค อีกทั้งยังเป็น ส่วนหนึ่งของชีวิตที่เด็กจะต้องพบเจอสถานการณ์ในชีวิตประจำวันทั้งที่บ้านโรงเรียนหรือภาพจำจาก เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเด็กในช่วงวัยประถมศึกษาเมื่อต้องเผชิญหน้ากับความขัดแย้งจะมีการ แสดงออกทางอารมณ์หรือทางร่างกายซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ความรู้สึกผิดต่อตนเองและสูญเสียความมั่นใจในตนเอง การเรียนรู้ที่จะจัดการกับความขัดแย้งในช่วง วัยนี้จะช่วยให้เด็กสามารถรับมือกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่งเสริมพัฒนาการทางด้านสังคมและ อารมณ์ การจัดการควบคุมอารมณ์ การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความสามารถในการสื่อสารและการใน ตัดสินใจ ซึ่งการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเด็กจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อ การเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับวุฒิภาวะและพัฒนาการตามช่วงวัยของเด็ก ประถมศึกษาเพื่อให้เด็กสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งได้ด้วยตนเอง (Stephens, 2007)

ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นกระบวนการที่เด็กสามารถจัดการปัญหาหรือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียน เมื่อเด็กตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปเกิดความรู้สึก ความคิด ความพึงพอใจ หรือความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน เป้าหมายของการแก้ปัญหาความขัดแย้งคือการหาทางออกอย่าง สร้างสรรค์ร่วมกันและทุกฝ่ายพึงพอใจกับวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น การพัฒนา ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งจะช่วยให้เด็กสามารถสื่อสารความคิด ความรู้สึกและ ข้อเสนอแนะของตนเองได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล รู้จักทักษะการจัดการกับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น อีกทั้งยังสามารถหาวิธีการจัดการเพื่อคลี่คลายความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมมีเหตุมีผล มีประสิทธิภาพและสามารถหาหนทางารแก้ปัญหาาร่วมกันได้อย่างสันติ (Association for Conflict Resolution, n.d.) การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นไปที่ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของเด็กในโรงเรียนระดับชั้นประถมศึกษาในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ซึ่ง Turnuklua et al. (2009) กล่าวไว้ว่า สาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนระหว่างเด็กเกิดจากความขัดแย้งทางร่างกาย ความขัดแย้งทางภาษา ความขัดแย้งทางอวัจนภาษา ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ความขัดแย้งทางความสัมพันธ์และการสื่อสาร โดยความสามารถในการแก้ปัญหา ความขัดแย้งเป็นทักษะทางสังคมที่สำคัญที่จะส่งเสริมพัฒนาการด้านต่าง ๆ ทั้งทางจิตใจและสังคม ส่งเสริมให้เด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้างซึ่งจะส่งผลไปยังความภาคภูมิใจและการเคารพในตนเองอีกทั้งยังลดความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนและช่วยแก้ปัญหาการถูกลั่นแกล้งในโรงเรียนได้อีกด้วย จากบทความของ Stephens (2007) ซึ่งได้เสนอข้อคิดเห็นในการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งสำหรับเด็กไว้ว่าการที่เด็กต้องเผชิญกับความขัดแย้งในช่วงวัยนี้จะช่วยฝึกฝนให้เด็กสามารถเรียนรู้และค้นพบกระบวนการแก้ปัญหาและการจัดการความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ซึ่งกระบวนการนี้อาจจะเกิดขึ้นที่บ้านหรือที่โรงเรียน เป็นสถานที่ที่เด็กได้เรียนรู้ทักษะชีวิต ถ้าหากเด็กไม่ได้รับการฝึกฝนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเมื่อเติบโตขึ้นอาจจะเป็นเรื่องยากเมื่อต้องเผชิญกับความขัดแย้งหรือปัญหาโดยไม่มีทักษะการจัดการความขัดแย้งที่ดี ในขั้นตอนพัฒนาการในแต่ละขั้นเด็กจะเริ่มเรียนรู้ ขยายความสามารถของตนเอง และซึมซับทักษะเหล่านี้ไปตามบุคลิกลักษณะของแต่ละคน โดยการฝึกฝนการทำความเข้าใจและสร้างสมดุลระหว่างความต้องการของตนเองและผู้อื่น สิ่งสำคัญในการฝึกฝนให้เด็กจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพคือ เด็กสามารถรับรู้ ระบุอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง ควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ของตนเอง อีกทั้งมีความรับผิดชอบต่อสังคมในการกระทำของตนเองได้ ซึ่งการพัฒนาทักษะดังกล่าวนี้ไม่ได้มีความซับซ้อนแต่ต้องอาศัยความสม่ำเสมอ ความอดทนและการพัฒนาความสามารถอย่างถูกต้อง

การพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งสำหรับเด็กประถมศึกษาเพื่อให้เด็กเกิดทักษะ ความสามารถและการนำความสามารถไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันทั้งในและนอกโรงเรียน ได้ครูจำเป็นต้องออกแบบชุดกิจกรรมให้มีความเหมาะสมกับพัฒนาการตามช่วงวัยและหาเทคนิคเครื่องมือที่เหมาะสมเพื่อให้เด็กเกิดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้อย่างแท้จริง จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง พบว่า การจัดการเรียนรู้รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย (Peer-mediation) เป็นกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยใช้เทคนิคการไกล่เกลี่ยโดยเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้นั่งพูดคุยแลกเปลี่ยนมุมมองของตนเองเพื่อหาข้อสรุปหรือข้อตัดสินใจร่วมกัน โดยมีบุคคลที่เป็นกลางและเป็นผู้นำ

กระบวนการไกล่เกลี่ยคือ ผู้ไกล่เกลี่ย ทำหน้าที่สื่อสารและสร้างความเข้าใจระหว่างคู่ขัดแย้งโดยใช้ทักษะการสื่อสาร ทักษะการรับฟัง ทักษะการรับรู้ความรู้สึก ทักษะการสร้างสรรค์ทางเลือกและทักษะการตัดสินใจ (Campbell, 2007) โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องทำตัวเป็นกลาง ทำหน้าที่เป็นผู้ฟังที่ดีและไม่ตัดสิน ข้อดีของการจัดการเรียนรู้รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยจะช่วยสนับสนุนให้นักเรียนรับผิดชอบ และสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งของตนเองได้ ลดอัตราการกลั่นแกล้งหรือการทะเลาะในโรงเรียน อีกทั้งยังได้ทักษะชีวิตต่าง ๆ เช่น ทักษะการสื่อสาร การฟังการแก้ปัญหาการเป็นผู้นำ อีกทั้งยังสร้างพื้นที่ในโรงเรียนให้เป็นพื้นที่ปลอดภัย ลดอัตราการทะเลาะหรือการกลั่นแกล้งในชั้นเรียนและสร้างบรรยากาศความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักเรียนด้วยกัน (New South Wales Department of Education and Communities, n.d.)

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่าชุดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยใช้รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยสำหรับสถานักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา เพื่อให้เด็กที่เป็นตัวแทนของนักเรียนได้เป็นจุดเริ่มต้นและเป็นแกนนำในการฝึกฝนทักษะทางสังคมและทักษะการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นตั้งแต่ระดับบุคคล ครอบครัว ห้องเรียน โรงเรียน และชุมชน เป็นการปลูกฝังและเสริมสร้างภูมิคุ้มกันความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เด็กจะต้องเผชิญในชีวิตประจำวัน อีกทั้งสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมที่มีความขัดแย้งเมื่อเด็กเติบโตขึ้นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กที่เติบโตในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งมีความรุนแรง ความขัดแย้งเกิดขึ้น อีกทั้งยังเป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา วัฒนธรรม การสร้างให้เด็กมีทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งเป็นการสร้างพื้นฐานเด็กและเยาวชนที่มีคุณภาพ อีกทั้งนำทักษะการแก้ปัญหามาใช้เพื่อแก้ปัญหาทางด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม โดยมุ่งหวังให้สันติภาพเกิดขึ้นในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

คำถามการวิจัย

หลังจากนักเรียนได้เรียนรู้โดยใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยแล้ว จะมีความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งสูงกว่าก่อนเรียนหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลของการใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ยในการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของสภานักเรียนระดับประถมศึกษาในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาความขัดแย้งและการใช้รูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ย ดังนี้

จิตพิสุทธิ์ แทนวัน และ ชัญญา อภิบาลกุล ได้ศึกษาสภาพปัญหาความรุนแรงและแนวทางในการลดความรุนแรงโดยใช้วิธีการเจรจาใกล้เกลี่ยคนกลางของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2-6 หลังจากได้รับโปรแกรมการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติการเจรจาใกล้เกลี่ยคนกลาง พบว่าพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของนักเรียนมีแนวโน้มที่ลดลงและคู่พิพาทไม่เกิดการทะเลาะกันอีก (จิตพิสุทธิ์ แทนวัน และชัญญา อภิบาลกุล, 2553) อีกทั้ง Turnuklua et al. ได้ศึกษาการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งผ่านโปรแกรมฝึกอบรมการแก้ปัญหาความขัดแย้งและเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ยสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ในประเทศตุรกี และให้นักเรียนทดลองฝึกทักษะในสถานการณ์การใกล้เกลี่ยความขัดแย้งในโรงเรียน พบว่าหลังจากการใกล้เกลี่ยคู่ขัดแย้งหาข้อยุติได้และมีการตกลงร่วมกันที่จะไม่ทำพฤติกรรมแบบเดิมอีก สรุปได้ว่าโปรแกรมฝึกอบรมการแก้ปัญหาความขัดแย้งและเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ยมีประสิทธิภาพในการพัฒนาและแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนประถมศึกษา (Turnuklua et al., 2009) และ Winkelspecht ได้ศึกษาผลการใช้หลักสูตรการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ยสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3-5 ในรัฐออลาบาма ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 305 คน โดยแบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยกลุ่มทดลองจะได้รับการฝึกฝนทักษะพื้นฐานของการใกล้เกลี่ยและฝึกปฏิบัติการใกล้เกลี่ยผ่านการแสดงบทบาทสมมติ พบว่านักเรียนมีคะแนนการแก้ปัญหาสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนและมีทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งสูงขึ้น อีกทั้งยังลดความขัดแย้งและการกลั่นแกล้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนได้ (Winkelspecht, 2007) ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานงานวิจัย ดังต่อไปนี้

หลังจากนักเรียนได้เรียนรู้โดยใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ย จะมีค่าเฉลี่ยคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สภานักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 โรงเรียนที่อยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดนราธิวาส)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สภานักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 โรงเรียนขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 จำนวน 31 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) และผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตัวแทนสภานักเรียน จำนวน 10 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น : การใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

ตัวแปรตาม : ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

ตัวแปรควบคุม : ครูผู้สอน ระยะเวลาที่ใช้สอน

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 9 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ชุดกิจกรรม หมายถึง แผนการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยใช้รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย จำนวน 18 แผน 18 ชั่วโมง ซึ่งจะใช้สอนแยกออกจากเนื้อหารายวิชาปกติ แต่ละแผนประกอบด้วยวัตถุประสงค์การเรียนรู้ การทดสอบก่อนเรียน กิจกรรมการเรียนรู้ การวัดประเมินผลและการทดสอบหลังเรียน แบ่งเป็น 1) กิจกรรมทักษะพื้นฐานของเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย ได้แก่ กิจกรรมการฟังพูดและภาษากาย กิจกรรมรับรู้ความรู้สึก กิจกรรมการแก้ปัญหา 2) กิจกรรมพัฒนาทักษะเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย ได้แก่ กิจกรรมนำเข้าสู่การไกล่เกลี่ย กิจกรรมรวบรวมข้อมูล กิจกรรมการทำความเข้าใจร่วมกัน กิจกรรมสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหา กิจกรรมประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหา กิจกรรมการสร้างข้อตกลงร่วมกัน และ 3) การฝึกปฏิบัติการเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยในสถานการณ์ที่กำหนดให้

รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการแก้ปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยมีบุคคลที่สามหรือเรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ย มาทำหน้าที่สร้างบทสนทนา สื่อสารความคิดเห็น ความต้องการหรือความสนใจของตนเองเพื่อให้อีกฝ่ายรับรู้และสร้างความเข้าใจร่วมกัน จนนำไปสู่การคิดวิธีการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาที่มีความเป็นไปได้ เหมาะสมและทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ ประกอบด้วยขั้นตอนทั้งหมด 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การนำเข้าสู่การไกล่เกลี่ย 2) การเก็บรวบรวมข้อมูล 3) การทำความเข้าใจร่วมกัน 4) การสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหา 5) การประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหา 6) การสร้างข้อตกลงร่วมกัน

ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง หมายถึง การมีความรู้ ทักษะและเจตคติที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมของนักเรียนชั้นประถมศึกษา ประกอบด้วย

1) การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก (Verbally express own thoughts and feelings) มีพฤติกรรมบ่งชี้คือ สามารถถ่ายทอดความคิดและความรู้สึกให้ผู้อื่นเข้าใจอย่างชัดเจนตามสถานการณ์ที่เหมาะสมผ่านทางภาษาและท่าทาง

2) การรับฟังอย่างตั้งใจ (Active listening) มีพฤติกรรมบ่งชี้คือ สามารถรับฟังผู้อื่นโดยทำความเข้าใจข้อเท็จจริงที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร ไม่นำความคิดหรืออารมณ์ของตนเองไปตัดสิน แสดงปฏิกิริยาตอบกลับได้อย่างเหมาะสม

3) การรู้จักและควบคุมอารมณ์ (Manage strong emotions) มีพฤติกรรมบ่งชี้คือ สามารถรับรู้สถานะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น เข้าใจการสื่อสารอารมณ์ในรูปแบบต่าง ๆ แสดงอารมณ์อย่างเหมาะสมและจัดการอารมณ์ความรู้สึกของตนเองได้

4) การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น (Understand the other person's perspective) มีพฤติกรรมบ่งชี้คือ รับรู้และเข้าใจความคิดและความรู้สึกของผู้อื่นผ่านทางภาษาและท่าทาง มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความเข้าใจว่าการสื่อสารของตนเองส่งผลกระทบต่อผู้อื่น

5) การแก้ปัญหาและการระดมสมอง (Problem Solving and brainstorming) มีพฤติกรรมบ่งชี้คือ สามารถคิดวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้อย่างหลากหลาย เป็นไปได้ สร้างสรรค์และเหมาะสมกับสถานการณ์

สถานักเรียนระดับประถมศึกษา หมายถึง ตัวแทนนักเรียนที่มาจากการเลือกตั้งในโรงเรียนที่ผู้วิจัยทำการศึกษา ซึ่งประกอบไปด้วยประธานสถานักเรียน รองประธานสถานักเรียน หัวหน้าฝ่ายและสมาชิก

พื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ หมายถึง พื้นที่จังหวัดยะลา ปัตตานีและนราธิวาส

ประโยชน์ที่ได้รับ

ด้านผู้เรียน

1. ผู้เรียนได้รับการพัฒนาทักษะทางสังคม สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยนำทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ด้านโรงเรียน

1. ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งและความรุนแรงที่เกิดขึ้นในโรงเรียน ลดอัตราการทะเลาะวิวาทและการกลั่นแกล้งกันในโรงเรียน

2. โรงเรียนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้สามารถนำชุดกิจกรรมนี้ไปใช้สอนในลักษณะของกิจกรรมโฮมรูม กิจกรรมชุมนุมหรือกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โดยครูผู้สอนสามารถคัดเลือกกิจกรรมที่เหมาะสมหรือทักษะที่ต้องการจะพัฒนาผู้เรียนโดยทำการสอนแค่บางกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะความสามารถที่จำเป็น

ด้านนโยบาย

1. ผู้มีส่วนในการกำหนดนโยบายสามารถนำข้อค้นพบจากงานวิจัยไปกำหนดทิศทางการออกแบบพัฒนานโยบายด้านการศึกษาและพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมกระบวนการทางสันติภาพในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

2. เป็นทางเลือกสำหรับโรงเรียนประถมศึกษาที่จะนำไปใช้พัฒนาหรือต่อยอดเรื่องนโยบายของโรงเรียนหรือหลักสูตรของโรงเรียน เพื่อเน้นการตอบสนองความต้องการของสังคมโดยมุ่งเน้นการสร้างทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับเด็กประถมศึกษาในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ผลการใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิดจากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ โดยกำหนดประเด็นการศึกษา ดังนี้

1. การแก้ปัญหาความขัดแย้ง

- 1.1 ความหมายของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
- 1.2 ความสำคัญของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
- 1.3 กระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
- 1.4 ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
- 1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของเด็กวัยประถมศึกษา
- 1.6 การพัฒนาและการประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
- 1.7 ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบริบทโรงเรียนประถมศึกษา

2. รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

- 2.1 ความหมายของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย
- 2.2 ขั้นตอนของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย
- 2.3 แนวทางการจัดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยในโรงเรียน

3. ชุดกิจกรรม

- 3.1 ความหมายของชุดกิจกรรม
- 3.2 องค์ประกอบของชุดกิจกรรม
- 3.3 ขั้นตอนการสร้างชุดกิจกรรม

4. สถานักเรียน

- 4.1 ความหมายของสถานักเรียน
- 4.2 หน้าที่และขอบเขตการทำงานของสถานักเรียน
- 4.3 โครงสร้างของสถานักเรียน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

5.1.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

5.1.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

5.2.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

5.2.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

1. การแก้ปัญหาความขัดแย้ง

การแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นความสามารถพื้นฐานที่เด็กจำเป็นต้องใช้ในการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม เด็กจะต้องเผชิญกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทุกระดับของสังคมตั้งแต่ระดับบุคคล ครอบครัว ห้องเรียน โรงเรียน ชุมชนไปจนถึงประเทศชาติ การพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งให้กับเด็กจะส่งผลให้เด็กมีทักษะทางสังคมที่ดีขึ้นและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างสันติสุข ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาความหมาย ความสำคัญและกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ดังนี้

1.1 ความหมายของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

นักวิชาการและนักการศึกษาจากต่างประเทศหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของการแก้ปัญหาความขัดแย้งไว้ ดังที่ Kelman (2010) ได้ให้ความหมายของ การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ไว้ว่า เป็นกระบวนการสร้างสันติภาพที่เชื่อมโยงกับการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์ วิธีคิด ความเชื่อ ทักษะคิดของบุคคล เพื่อเรียนรู้ที่จะทำความเข้าใจในวิธีคิดและมุมมองของผู้อื่นเมื่อเกิดสถานการณ์ความขัดแย้งและหาข้อยุติไม่ได้ ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติแห่งความไม่ไว้วางใจ ไม่เชื่อใจไปสู่การเคารพความคิดของกันและกัน เรียนรู้ทัศนคติ มุมมองใหม่ ๆ จากผู้อื่นเพื่อสร้างความเข้าใจและเป็นหนทางนำไปสู่สันติภาพ สอดคล้องกับ Katz & McNulty (1994) และ Sanson and Bretherton (2001) ได้นิยามความหมายของคำว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ไว้ว่า เมื่อเกิดสถานการณ์ความขัดแย้งขึ้น โดยมีฝ่ายที่ขัดแย้งกันอย่างน้อยสองฝ่ายที่มีความต้องการหรือความเชื่อไม่ตรงกันอยู่ในสถานะที่ไม่อาจตัดสินใจหรือหาข้อตกลงได้ และกลายเป็นปัญหารูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง แต่ละฝ่ายจำเป็นต้องหาวิธีหรือหนทางเพื่อแก้ไขความขัดแย้งไปสู่ความเข้าใจร่วมกัน โดยการทำความเข้าใจความต้องการหรือความสนใจของอีกฝ่ายโดยไม่ใช้ความรุนแรง หลีกเลี่ยงการครอบงำหรือกดขี่อีกฝ่ายหนึ่ง เปิดใจรับฟัง โดยนำประเด็นปัญหาเป็นพื้นฐาน เคารพความคิดและพฤติกรรมของอีกฝ่าย มุ่งแสวงหาความต้องการและความคาดหวังของแต่ละฝ่าย โดยมีเป้าหมายเพื่อจะทำความเข้าใจ ส่งเสริม สนับสนุนความต้องการของทุกฝ่าย ตอบสนองให้ทุกฝ่ายพึงพอใจและรู้สึกปลอดภัย Anderson (1990) และ Burton (1987) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้ง คือการจัดการและรับมือกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยพยายามที่จะแก้ไขด้วยวิธีที่แตกต่างหลากหลาย ซึ่งอาจจะมุ่งไปที่สาเหตุของปัญหา บริบทที่เกิดปัญหา สถานการณ์ที่เกิดปัญหา โดยมีเป้าหมายเพื่อหาข้อยุติหรือวิธีการลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

ได้โดยทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ (Anderson, 1990; Burton, 1987: cited in Thakore, 2013)

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นการจัดการกับสถานการณ์หรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเพื่อหาวิธีการแก้ปัญหาหรือหาทางออกร่วมกันที่ทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมกันได้ โดยการสื่อสารความคิด มุมมองของตนเองให้อีกฝ่ายรับรู้ สร้างความเข้าใจให้ตรงกัน เคารพซึ่งกันและกัน ร่วมกันคิดวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้และเหมาะสมร่วมกัน

1.2 ความสำคัญของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

นักวิชาการ นักการศึกษาและนักจิตวิทยาจากต่างประเทศหลายท่านที่ได้นำเสนอความสำคัญของการแก้ปัญหาความขัดแย้งไว้อย่างแตกต่างหลากหลาย ดังที่

Johnson and Johnson (2004) ได้นำเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้งไว้ว่า จุดประสงค์หลักของการจัดการเรียนรู้เรื่องการแก้ปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียน สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ประเด็นแรกคือ สภาพแวดล้อมในโรงเรียนจำเป็นต้องมีความปลอดภัยและเอื้อให้เด็กเกิดการเรียนรู้ ไม่เพียงแต่การเรียนรู้ในเนื้อหาสาระเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเรียนรู้ที่จะพัฒนาและสร้างปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนและผู้รอบข้างในรูปแบบที่แตกต่างกันตามช่วงวัยของเด็ก และประเด็นที่สอง คือ ทักษะทางสังคมควรได้รับการพัฒนาตั้งแต่ช่วงวัยเด็ก เพื่อพัฒนาฝึกฝนความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง การสร้างความสัมพันธ์และทัศนคติเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งส่งผลไปสู่ช่วงวัยถัดไป เมื่อต้องเผชิญหน้ากับสถานการณ์และความขัดแย้งที่ซับซ้อนขึ้นในชีวิต การออกแบบการเรียนรู้เพื่อให้เด็กฝึกฝนพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งจะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้และสร้างสถานการณ์ให้เด็กได้เชื่อมโยงกับการแก้ปัญหา ส่งเสริมให้เด็กฝึกฝนทักษะการสื่อสาร ทักษะการตัดสินใจโดยครูคอยเป็นผู้อำนวยความสะดวกและสังเกตการณ์ นอกจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชั้นเรียนหรือในโรงเรียนแล้ว เด็กยังสามารถประยุกต์ใช้ทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งไปสู่บริบทแวดล้อมอื่นในชีวิต ทั้งในครอบครัวหรือชุมชน (Johnson and Johnson, 2004 cited in Georgakopoulos, 2017)

Flight (2012) ได้เสนอความสำคัญของการแก้ปัญหาความขัดแย้งไว้ว่า กระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งช่วยแก้ปัญหาและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชีวิตของเด็ก เป็นการท้าทายความสามารถของตนเองในการจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งแบ่งความสำคัญออกเป็น 7 ประเด็น

ได้แก่ 1) การสำรวจความคิด ความรู้สึก มุมมองของตนเองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและต่อคนรอบข้าง ไม่ว่าจะ เป็นความสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน การแก้ปัญหาความขัดแย้งช่วยให้ตนเองกลับมาทบทวนสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อทำความเข้าใจตนเอง เข้าใจมุมมองผู้อื่น กล้าแสดงความคิด ความรู้สึกของตนเอง รวมถึงเคารพและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น 2) ช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ให้ยั่งยืนมากขึ้นโดยสร้างความเข้าใจร่วมกัน เปิดโอกาสให้แต่ละฝ่าย เสนอมุมมองของตนเอง ร่วมกันวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของแต่ละมุมมองเพื่อหาจุดร่วมและหาวิธีการ แก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ 3) ช่วยให้ตนเองทำความเข้าใจอุปสรรคหรือความขัดแย้งที่มีใน ความสัมพันธ์ ประนีประนอมและหาหนทางในการพัฒนาความสัมพันธ์ไปสู่ทางที่ดีขึ้น 4) ได้ฝึกฝน ทักษะการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นเครื่องมือใน การจัดการสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน 5) รักษาความสัมพันธ์ที่มีอยู่ให้ยาวนานและยั่งยืน โดยนำทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งไปใช้ทำความเข้าใจตนเองและทำความเข้าใจผู้อื่น 6) ช่วยลด ความตึงเครียด ความขัดแย้งและความรุนแรงที่เกิดขึ้น เมื่อสามารถรับมือและจัดการกับความขัดแย้ง และความสัมพันธ์ในชีวิต จะช่วยลดความตึงเครียดที่เกิดจากความขัดแย้งและความรุนแรงได้ และ 7) พัฒนาทักษะการเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและเคารพผู้อื่นมากขึ้น เนื่องจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งเป็น การฝึกฝนทักษะการรับฟัง ซึ่งจะช่วยให้ตนเองเกิดทักษะเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและไม่ยึดตนเองเป็น ศูนย์กลาง (Flight, 2012) สอดคล้องกับ Christie, Wagner, and Winter (2001) ที่กล่าวถึง ความสำคัญของการแก้ปัญหาความขัดแย้งไว้ว่า เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเป็น ทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นเด็กจะสามารถรับมือและจัดการกับ สถานการณ์โดยใช้ทักษะที่มี ไม่ว่าจะ เป็นการพูดคุยไกลเกลี่ย การระดมสมองเพื่อหาวิธีการแก้ปัญหา การรับฟังอย่างลึกซึ้งและสืบเสาะหาสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างมีเหตุผล หลีกเลี่ยงการรับ ข้อมูลที่มีความคลาดเคลื่อนและผิดพลาดที่อาจจะนำไปสู่ความขัดแย้งรูปแบบอื่น

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าการแก้ปัญหาความขัดแย้งมีความสำคัญสำหรับเด็กประถมศึกษา ในด้านการพัฒนาทักษะทางสังคม คือการทำความเข้าใจสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นผ่าน กระบวนการคิดอย่างมีเหตุผล ส่งผลให้เด็กเกิดความเข้าใจในความคิด อารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง อีกทั้งยังเรียนรู้ที่จะทำความเข้าใจความคิด อารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่นเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งที่มี อยู่ นำไปสู่การสร้างสร้างความเข้าใจร่วมกัน รวมถึงยังส่งผลดีต่อเด็กในด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รอบ ข้างและเสริมสร้างทักษะทางสังคมให้ดียิ่งขึ้น และเด็กยังสามารถนำความสามารถในการแก้ปัญหา

ความขัดแย้งไปประยุกต์ใช้เมื่อเกิดสถานการณ์ความขัดแย้งทั้งในระดับชั้นเรียน โรงเรียน ครอบครัว หรือชุมชน

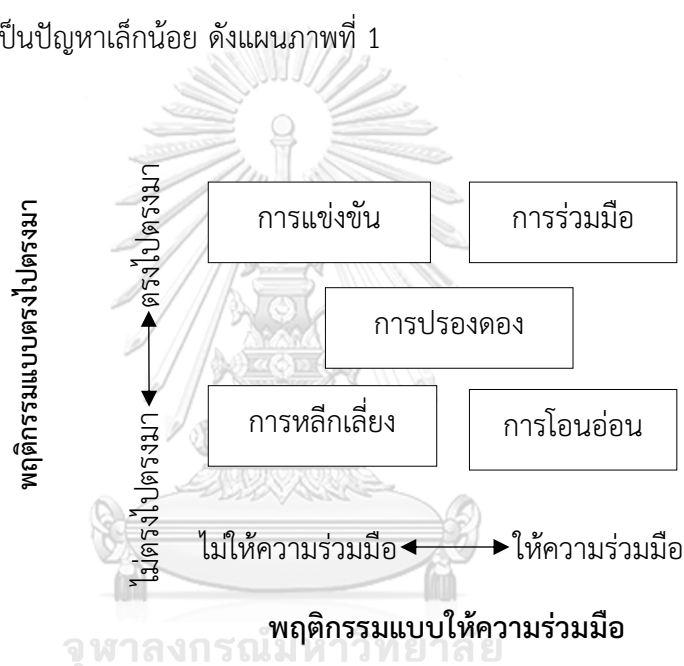
1.3 กระบวนการการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

กระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นขั้นตอนช่วยให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความขัดแย้งกันและไม่สามารถตกลงกันได้ ซึ่งอาจจะเกิดจากเป้าหมายที่ไม่ตรงกัน ความต้องการไม่ตรงกัน ความคิดไม่ตรงกัน ความสนใจไม่ตรงกันและหาข้อสรุปร่วมกันไม่ได้ กระบวนการนี้จะช่วยพิจารณาสาเหตุของปัญหาจนกระทั่งร่วมกันเลือกวิธีการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์และเหมาะสมร่วมกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งนักวิชาการ นักการศึกษาและนักจิตวิทยาจากต่างประเทศหลายท่านที่ได้นำเสนอกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งไว้อย่างแตกต่างหลากหลาย ดังที่

Gordon (1962 cited in Davison and Wood, 2004) ได้เสนอกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ด้วยวิธีการที่ไม่มีผู้ใดเสียเปรียบ (no-lose method) หรือเรียกว่าวิธีการที่ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ (win-win method) รูปแบบนี้จะมุ่งศึกษาสำรวจความต้องการของคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่าย เพื่อแสวงหาหนทางในการแก้ปัญหาร่วมกัน โดยรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ระบุปัญหาและความต้องการ (Defining the problem in terms of needs) 2) คิดหาวิธีการแก้ปัญหามีความเป็นไปได้ (Generating possible solutions) 3) ประเมินวิธีการแก้ปัญหา (Evaluating the solutions) 4) ตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน (Deciding on mutually acceptable solution) 5) นำวิธีการแก้ปัญหาไปใช้ (Implementing the solution) และ 6) ประเมินผลการนำไปใช้ (Evaluating the solution at a later date)

Thomas and Kilmann (2008) ได้นำเสนอแนวทางในการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Mode Instrument: TKI) เป็นรูปแบบที่ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของบุคคลทั้ง 2 ฝ่ายในสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยนำเสนอพฤติกรรมของบุคคลใน 2 มิติ ได้แก่ มิติแรก พฤติกรรมแบบตรงไปตรงมา (assertiveness) คือ บุคคลมุ่งสู่การตอบสนองความสนใจ ความพึงพอใจของตนเอง และมิติที่สอง พฤติกรรมแบบให้ความร่วมมือ คือ (cooperativeness) คือ บุคคลพยายามทำความเข้าใจ ความสนใจ ความพึงพอใจของอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งพฤติกรรมของบุคคลทั้งสองมิตินี้นำไปสู่แนวทางแก้ปัญหาความขัดแย้ง 5 ขั้นตอน ที่จะเป็นเครื่องมือในการจัดการความขัดแย้ง ได้แก่ 1) การแข่งขัน เกิดจากการที่บุคคลมีจุดยืนที่แน่วแน่ ผู้ที่มีอำนาจกว่าหรือมีความสามารถในการโน้มน้าว

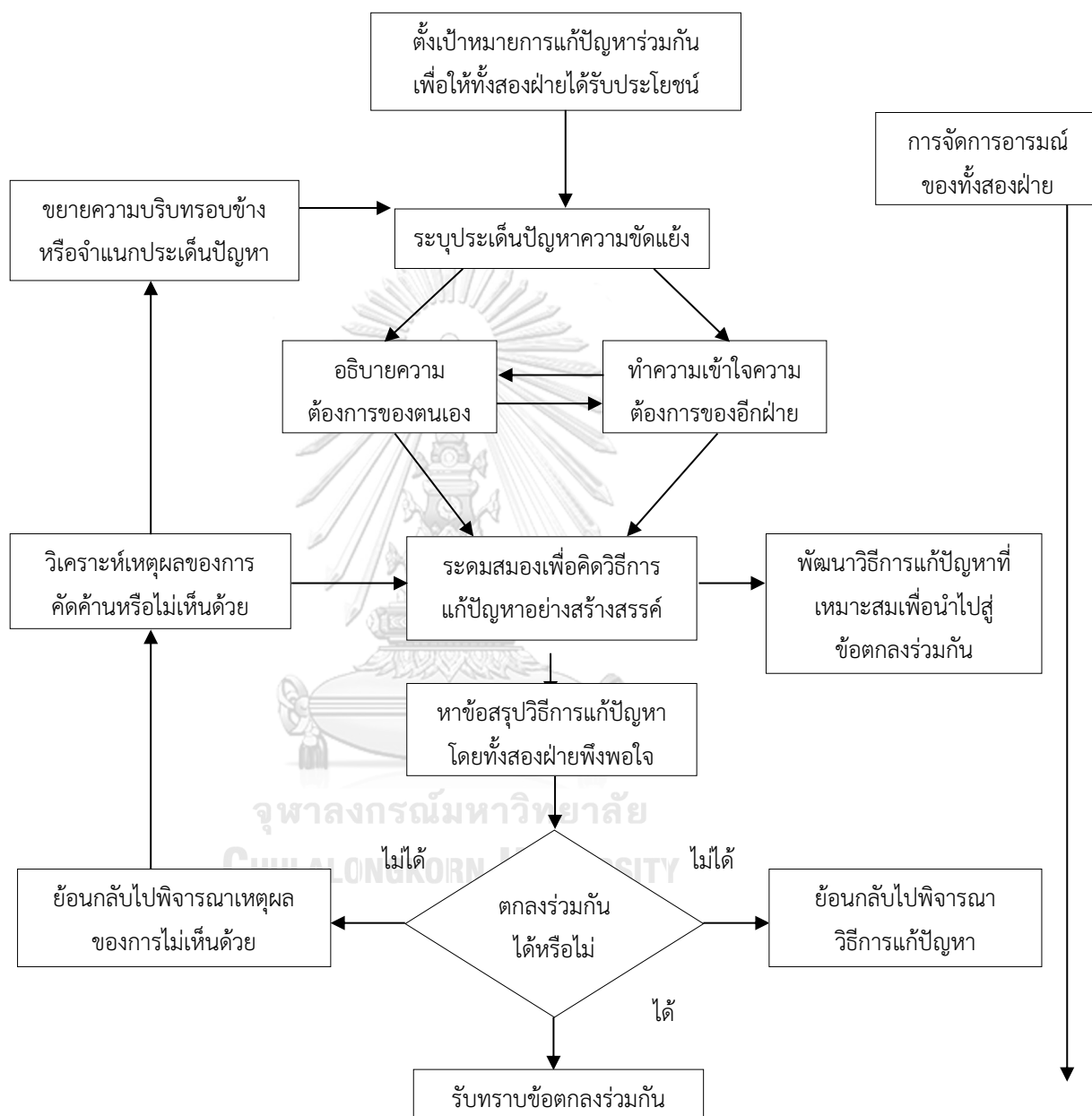
มากกว่าเป็นผู้ตัดสินใจ แนวทางนี้เหมาะกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่ต้องตัดสินใจด่วน แต่ผลจากการตัดสินใจอาจทำให้อีกฝ่ายไม่พึงพอใจ 2) การร่วมมือ เป็นแนวทางที่ทั้งสองฝ่ายพยายามหาทางออก ร่วมกัน ให้ความสำคัญกับทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม โดยระดมความคิดเพื่อหาทางแก้ปัญหาที่เหมาะสม และสร้างสรรค์สำหรับสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป 3) การประนีประนอม แนวทางนี้เป็นการประนีประนอมโดยแต่ละฝ่ายยินยอมเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและความรุนแรง 4) การโอนอ่อน เป็นแนวทางที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยอมรับข้อเสนออีกฝ่าย ยอมเสียผลประโยชน์ของตนเองเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง 5) การหลีกเลี่ยง เป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้ง ไม่ต้องการตัดสินใจ เหมาะสมกับกรณีที่เป็นปัญหาเล็กน้อย ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 มิติของแนวทางการแก้ปัญหาความขัดแย้ง Adapted from Thomas (1976 cited in Thomas and Kilmann, 2008)

Littlefield, Love, Peck, and Wertheim (1993: cited in Christie, Wagner, and Winter, 2001) ได้กล่าวถึงรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งไว้ว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการที่แต่ละฝ่ายเกิดความไม่เข้าใจหรือมีมุมมองในเรื่องต่าง ๆ ที่ไม่ตรงกัน ไม่ชัดเจน กระบวนการที่จะช่วยให้ทั้งสองฝ่ายก้าวข้ามความขัดแย้งและมุ่งหาทางออกร่วมกันจำเป็นที่จะต้องสำรวจความต้องการหรือความสนใจของคู่ขัดแย้งเพื่อจะนำไปสู่วิธีการแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ ซึ่งนำเสนอรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ตั้งเป้าหมายการแก้ปัญหาร่วมกันเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายได้รับประโยชน์ 2) ระบุนโยบายหรือความสนใจของแต่ละฝ่าย 3) ระดมสมองเพื่อคิด

วิธีการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และ 4) หาข้อสรุปวิธีการแก้ปัญหาโดยทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ ดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง Adapted from Littlefield et al. (1993, p.81 cited in Christie, Wagner and Winter, 2001, p.199)

Radford (2006) ได้เสนอกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งไว้ 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ระบุปัญหาความขัดแย้ง (Identify the conflict) 2) ระบุวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Identify solutions) 3) นำวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งไปใช้ (Implement solutions) ขั้นตอนแรก ระบุปัญหาความขัดแย้ง เป็นการพูดคุยถึงสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นและผู้ที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ ทั้งในเรื่องประเด็นปัญหาและอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นขณะเกิดความขัดแย้ง สอบถามความคิดเห็นมุมมองของคู่ขัดแย้งและผลที่ตามมาจากความขัดแย้งในครั้งนี้ ขั้นตอนที่สอง ระบุวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นการพัฒนาทัศนคติเชิงบวก ระดมสมองผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อหาวิธีการแก้ปัญหาและอธิบายข้อดีข้อบกพร่องของวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในแต่ละประเด็น อีกทั้งยังหาแนวทางในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคู่ขัดแย้งเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งอีก และขั้นตอนสุดท้าย นำวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งไปใช้ เป็นการนำวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งจากขั้นตอนที่สอง มาพัฒนาเป็นรูปแบบเชิงพฤติกรรมให้ชัดเจน ได้แก่ ใคร ทำอะไร เมื่อไหร่ ที่ไหน และวางแผนป้องกันความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

Decreasing Dialysis Patient-Provider Conflict (n.d.) ได้นำเสนอรูปแบบการแก้ปัญหาและลดความขัดแย้ง ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) แสดงความรู้สึกของตนเอง (Share your feelings) เป็นการอธิบายอารมณ์ความรู้สึกต่อสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นหรืออธิบายพฤติกรรมที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกันและเข้าใจความรู้สึกของแต่ละฝ่าย 2) ระบุปัญหา (Define the problem) แต่ละฝ่ายนำเสนอปัญหาที่เกิดขึ้นผ่านมุมมองของตนเอง โดยอาจจะเป็นประเด็นของความเข้าใจผิด ความไม่ลงรอยหรือความสนใจไม่ตรงกัน แล้วทำความเข้าใจประเด็นปัญหาให้ตรงกัน 3) สำรวจทางเลือกที่มีความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาของทั้งสองฝ่าย (Explore options look for possible solutions to the problems of both parties) ระดมสมองเพื่อหาทางออกร่วมกัน โดยเริ่มจากประเด็นที่ง่ายไปสู่ประเด็นที่ซับซ้อนขึ้น เสนอความต้องการและความคิดเห็นของทั้งสองฝ่ายร่วมกัน 4) การเลือกและเจรจาเพื่อหาข้อสรุปที่เป็นไปได้ (Select and negotiate one option to work on) ทั้งสองฝ่ายต้องตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสม วางแผนการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่สามารถนำไปใช้ได้สถานการณ์จริง 5) ปฏิบัติตามแผนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Take action) ร่วมกันแก้ปัญหาความขัดแย้ง เมื่อเกิดข้อขัดแย้งหรือเกิดปัญหาในการปฏิบัติตามแผนให้พูดคุยร่วมกันอีกครั้ง 6) ประเมินผลของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

(Get feedback) เพื่อตรวจสอบว่ากระบวนการที่ดำเนินไปเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมายของทั้งสองฝ่าย

จากการสังเคราะห์ทฤษฎีและเอกสารจากทั้ง 5 แนวคิด ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกประเด็นที่มีความถี่ซ้ำกันตั้งแต่ 3 แนวคิดขึ้นไปนำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ จึงสามารถสรุปกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งไว้ว่า กระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง สามารถแบ่งได้ออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การระบุปัญหา 2) การเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมและเป็นไปได้ 3) การหาข้อสรุปวิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน และ 4) การนำวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งไปใช้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการสังเคราะห์กระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

ข้อ	กระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	Gordon (1962)	Thomas and Kilmann (2008)	Littlefield et al. (1993)	Radford (2006)	DPC (n.d.)	ผู้วิจัย
1	หลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้ง ไม่ต้องการตัดสินใจ		✓				
2	ตั้งเป้าหมายการแก้ปัญหาร่วมกันเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายได้รับประโยชน์			✓			
3	เจรจาพูดคุยเพื่อให้แต่ละฝ่ายยินยอมที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง		✓				
4	แสดงความรู้สึกของตนเองต่อสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น					✓	
5	ระบุปัญหา ความต้องการหรือความสนใจของตนเอง	✓	✓	✓	✓	✓	การระบุปัญหา
6	ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยอมรับข้อเสนออีกฝ่าย ยอมเสียผลประโยชน์ของตนเอง		✓				
7	ระดมสมอง เลือกวิธีการแก้ปัญหาที่มีความเหมาะสม เป็นไปได้และสร้างสรรค์	✓	✓	✓	✓	✓	การเลือกวิธีการ

ชื่อ	กระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	Gordon (1962)	Thomas and Kilmann (2008)	Littlefield et al. (1993)	Radford (2006)	DPC (n.d.)	ผู้วิจัย
							แก้ปัญหา ที่ เหมาะสม และ เป็นไปได้
8	ประเมินวิธีการแก้ปัญหา	✓					
9	ตัดสินใจเลือก หาข้อสรุปวิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน	✓		✓		✓	การหา ข้อสรุป วิธีการ แก้ปัญหา ร่วมกัน
10	นำวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งไปใช้	✓			✓	✓	การนำวิธี แก้ปัญหา ความ ขัดแย้งไป ใช้
11	ประเมินผลการนำไปใช้	✓				✓	

1.4 ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

นักวิชาการและนักการศึกษาจากต่างประเทศหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งไว้ ดังที่

Crawford & Bodine (1996) ได้เสนอแนวคิดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งไว้ว่า กระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้เกิดประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องอาศัยทัศนคติที่เปิดกว้าง

ความเข้าใจที่หลากหลายและทักษะที่สามารถจัดการกับปัญหาหรือความขัดแย้งได้ ในการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งนั้นจะสำเร็จผลได้เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงจากการเป็นฝ่ายตรงกันข้ามมาเป็นการเผชิญหน้าพูดคุย นำไปสู่การสร้างความเข้าใจร่วมกัน หาข้อตกลงร่วมกันได้โดยทั้งสองฝ่ายได้รับผลประโยชน์เท่าเทียมกัน ความสามารถที่จำเป็นในการแก้ปัญหาความขัดแย้งประกอบด้วย 6 ทักษะ ได้แก่

1. ทักษะการปรับตัวให้สอดคล้องต่อสถานการณ์ (Orientation abilities) ในกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งเด็กจำเป็นต้องกำหนดเป้าหมาย มีทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ ความรู้และความไม่โน้มเอียงเพื่อที่จะสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีพฤติกรรมที่บ่งชี้ คือ การไม่ใช้ความรุนแรง การเห็นอกเห็นใจ ความยุติธรรม ความเชื่อใจ ความอดทนอดกลั้น การเคารพตนเองและเคารพผู้อื่น เคารพความแตกต่างหลากหลาย

2. ทักษะการรับรู้ (Perception abilities) การทำความเข้าใจความขัดแย้งจำเป็นต้องมีทักษะการรับรู้ที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม สามารถดำเนินกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งให้มุ่งสู่การหาวิธีการแก้ปัญหาได้ โดยมีพฤติกรรมที่บ่งชี้ คือ การมีมุมมองที่หลากหลายรอบด้าน การประเมินตนเองและตระหนักรู้ในตนเอง การไม่ตัดสินหรือตำหนิผู้อื่น

3. ทักษะด้านอารมณ์ (Emotion abilities) เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น การควบคุมอารมณ์เป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยมีพฤติกรรมที่บ่งชี้ คือ เรียนรู้ในการสื่อสารอารมณ์อย่างเหมาะสม แสดงอารมณ์ในรูปแบบที่ไม่ก้าวร้าวรุนแรง ควบคุมตนเองและไม่ระบายอารมณ์ใส่ผู้อื่น

4. ทักษะการสื่อสาร (Communication abilities) การฟังและการพูดเป็นทักษะสำคัญที่จะส่งผลให้การแก้ปัญหาความขัดแย้งมีประสิทธิภาพ โดยสื่อสารแต่ข้อเท็จจริงและแยกแยะอารมณ์ความรู้สึกของตนเองได้ โดยมีพฤติกรรมที่บ่งชี้ คือ รับฟังอย่างทำความเข้าใจและเปิดใจ พูดด้วยความเข้าใจ ใช้คำพูดสื่อสารอย่างเป็นกลางและไม่ใส่อารมณ์ความรู้สึกในการสื่อสาร

5. ทักษะการคิดสร้างสรรค์ (Creative thinking abilities) ในกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งและหาข้อยุติของปัญหาจำเป็นต้องระดมสมองจากหลายฝ่ายเพื่อที่จะระบุปัญหาข้อขัดแย้งและตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาโดยต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ โดยมีพฤติกรรมที่บ่งชี้ คือ

พิจารณาปัญหาจากหลากหลายมุมมอง คิดหาวิธีการแก้ปัญหาที่มีความเป็นไปได้ ระดมสมองในการสร้างสรรค์และนำเสนอทางเลือกในการแก้ปัญหาที่หลากหลาย

6. ทักษะการคิดวิเคราะห์ (Critical thinking abilities) ในกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งจำเป็นต้องใช้เหตุผลและการคิดวิเคราะห์ในการพูดคุยเพื่อหาข้อยุติ โดยมีพฤติกรรมที่บ่งชี้ คือ การย้าและตระหนักถึงกฎเกณฑ์ที่มีอยู่ให้ชัดเจน การตั้งเป้าหมายร่วมกัน การกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาและการวางแผนเพื่อการแก้ปัญหาในอนาคต

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2005) ได้นำเสนอความสามารถในการสร้างสันติภาพและการจัดการความขัดแย้งโดยความสามารถและทักษะแบ่งเป็นช่วงอายุที่หลากหลาย ผู้วิจัยจึงคัดเลือกความสามารถในการสร้างสันติภาพและการจัดการความขัดแย้งที่จำแนกอยู่ในช่วงวัยที่เหมาะสมสำหรับเด็กวัยประถมศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 8 ทักษะได้แก่

1. ทักษะการรับฟังอย่างตั้งใจ (Active listening) เป็นทักษะการสื่อสารที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างสันติภาพ เป็นการสร้างความเข้าใจข้อเท็จจริงร่วมกัน การรับฟังอย่างตั้งใจเพื่อรับข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่อีกฝ่ายกำลังสื่อสารมาโดยไม่นำความคิดของตนเองไปตัดสินหรือนำความคาดหวังของตนเองไปรวมกับสารที่ได้รับมา ซึ่งจะก่อให้เกิดอคติจากตัวผู้ฟังเอง

2. ทักษะการสื่อสาร (1 and 2 way communication) การสื่อสารสองทางโดยผู้รับสารและผู้ส่งสารก่อให้เกิดประโยชน์มากกว่าการสื่อสารทางเดียว การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้เด็กสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งได้อย่างตรงจุด

3. ทักษะทางอารมณ์ (Emotions) อารมณ์คือความรู้สึกที่เด็กรับรู้และมีต่อบุคคลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร การแก้ปัญหาความขัดแย้งจำเป็นที่เด็กจะต้องรู้จักและควบคุมอารมณ์ความรู้สึกของตนเองไม่ให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือการพูดคุยกับผู้อื่น โดยส่วนใหญ่เด็กมักจะหลีกเลี่ยงที่จะรับรู้และตระหนักถึงอารมณ์ของตนเองในแต่ละสถานการณ์ สิ่งสำคัญในการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์คือเด็กจะต้องรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของตนเองในรูปแบบต่าง ๆ และเห็นว่าเมื่อเกิดอารมณ์แบบนั้นแล้วจะเกิดพฤติกรรมอย่างไรตามมาบ้าง เมื่อทำความเข้าใจอารมณ์แล้วเด็กก็จะสามารถจัดการและควบคุมอารมณ์ของตนเองได้

4. ทักษะการรับรู้ (Perceptions) การรับรู้เป็นมุมมองของเด็กต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวซึ่งก่อให้เกิดชุดความคิดหรือประสบการณ์ ทักษะการรับรู้อาจจะเกิดจากอคติโดยนำมุมมองตนเองเข้าไป

ตัดสินใจเรื่องราวและมองข้ามข้อเท็จจริงไปซึ่งอาจจะทำให้การสื่อสารผิดพลาดได้ การรับรู้ของเด็กในประเด็นทางด้านเพศ เชื้อชาติ ศาสนา จำเป็นต้องมีความระมัดระวังในการนำความคิดของตนเองไปตัดสินผู้อื่น โดยทักษะการรับรู้สามารถพัฒนาได้โดยการพัฒนาทักษะทางภาษาและอวัจนภาษา เปิดใจรับฟังและเรียนรู้มุมมองที่กว้างขึ้น

5. ทักษะการเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การเห็นอกเห็นใจเป็นความสามารถในการทำ ความเข้าใจ รู้สึกและรับรู้ในมุมมองผู้อื่น เมื่อเด็กมีทักษะการเห็นอกเห็นใจในกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งจะทำให้เด็กเข้าใจปัญหา ความคิด ความรู้สึกของผู้อื่น เมื่อทั้งสองฝ่ายทำความเข้าใจซึ่งกันและกันก็จะนำไปสู่วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย

6. ทักษะความร่วมมือ (Co-operation) ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อสร้างความเข้าใจหรือหาข้อตกลงร่วมกันอย่างสันติ เมื่อได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายจะทำให้กระบวนการดำเนินไปอย่างรวดเร็วและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างตรงประเด็น อีกทั้งเมื่อทุกฝ่ายช่วยกันจะทำให้ผลลัพธ์ที่ออกมาเป็นการรับฟังและนำความคิดของทุกคน

7. ทักษะการแก้ปัญหา (Problem Solving) ทักษะนี้เป็นกระบวนการสำคัญที่จะใช้ ในขั้นตอนของการระดมความคิดเพื่อระบุวิธีจะใช้แก้ปัญหาความขัดแย้งที่เป็นไปได้ สร้างสรรค์และเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยเด็กจะสามารถคิดวิธีการแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองให้ได้มากที่สุดเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจในขั้นตอนถัดไป โดยทักษะการแก้ปัญหาสามารถพัฒนาได้โดยการตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นการคิด ดังนี้ เราต้องการอะไร? อะไรคือปัญหา? มีวิธีการใดบ้างที่จะสามารถใช้แก้ปัญหานี้ได้? แต่ฝ่ายฟังพอใจกับวิธีการแก้ปัญหาหรือไม่? และอะไรคือวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการแก้ปัญหา?

8. ทักษะการเจรจาต่อรอง (Negotiation) เป็นทักษะที่เด็กจำเป็นต้องใช้ในการหาข้อสรุปหรือหาข้อยุติเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งการเจรจาต่อรองจะเกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งตั้งแต่สองคนขึ้นไปเป็นผู้ตัดสินใจ บุคคลอื่นหรือผู้ใกล้เคียงไม่มีอำนาจในการช่วยตัดสินใจในกระบวนการสุดท้าย การเจรจาต่อรองจำเป็นต้องอาศัยทักษะเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันระหว่างบุคคลสองฝ่าย ทักษะการเจรจาต่อรองจำเป็นต้องมุ่งประเด็นไปที่ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เป้าหมายหรือวิธีการที่เป็นไปได้และทั้งสองฝ่ายได้รับประโยชน์ร่วมกัน

The Adolescent Development and Participation Section, UNICEF (2013) กล่าวว่า วิชาความรู้ ทักษะและเจตคติที่เด็กจำเป็นต้องมีเพื่อใช้ในการจัดการปัญหาความขัดแย้ง แก้ปัญหา

ความขัดแย้งและสร้างกระบวนการทางสันติภาพ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์เอกสารโดยจำแนกความสามารถที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพัฒนาการของเด็กประถมศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 4 ทักษะ ดังนี้

1. ทักษะการสื่อสารและการรับฟังอย่างตั้งใจ (Communication skills of active listening)
2. ทักษะการแก้ปัญหาและการระดมสมอง (Problem-solving and brainstorming)
3. ทักษะการเห็นอกเห็นใจ (Empathy)
4. ทักษะความร่วมมือ (Cooperation and teamwork)

Shamir (2003) ได้กล่าวถึงความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้อย่างครอบคลุม ผู้วิจัยได้สังเคราะห์เอกสารโดยจำแนกความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เหมาะสมกับพัฒนาการของเด็กประถมศึกษา โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ทักษะดังนี้

1. ทักษะการรับฟังอย่างตั้งใจ (Active listening) การรับฟังเป็นทักษะสำคัญในการจัดการความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ย การรับฟังอย่างตั้งใจหมายถึงการไม่นำความคิด ความรู้สึกของผู้ฟังไปตัดสินผู้พูด เป็นรับฟังผู้อื่นอย่างลึกซึ้งและทำความเข้าใจข้อเท็จจริง ข้อมูลสำคัญเพื่อนำใช้ในกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งในขั้นตอนต่อไป โดยการรับฟังอย่างตั้งใจทำได้ด้วยแสดงความสนใจต่อผู้ที่กำลังพูด พุดทบทวนเพื่อตรวจสอบความเข้าใจในความคิดและความรู้สึกของผู้พูด สร้างบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการพูดคุย ซึ่งทักษะนี้ยังช่วยพัฒนาความสัมพันธ์และยุติข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อีกด้วย

2. ทักษะการสื่อสาร (Talking clearly and precisely) ในกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งจำเป็นต้องอาศัยทักษะการสื่อสารที่ตรงประเด็นและถูกต้องแม่นยำเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างทั้งสองฝ่าย โดยการใช้คำและรูปประโยคที่ถูกต้อง ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ไม่นำไปสู่ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน อีกทั้งผู้ฟังต้องทบทวนข้อมูลกับผู้พูดว่าเข้าใจตรงกันหรือไม่

3. ทักษะการรับรู้ (Perceptions) การแก้ปัญหาความขัดแย้งจำเป็นต้องอาศัยทักษะการรับรู้และการตีความสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง การรับรู้ของแต่ละคนได้รับอิทธิพลมาจากประสบการณ์ส่วนตัว อารมณ์ความรู้สึกและภูมิหลังทางวัฒนธรรม ในขั้นตอนการพูดคุยและการไกล่เกลี่ยความขัดแย้งจำเป็นต้องรับฟังอย่างเป็นกลาง ไม่มีอคติหรือนำความคิดของตนเองไปตัดสิน

4. ทักษะการตั้งคำถาม (Open questions) การตั้งคำถามเป็นทักษะสำคัญที่จะช่วยเปิดประเด็นบทสนทนาจนถึงการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง การใช้ทักษะการตั้งคำถาม

ในหลากหลายระดับจะทำให้ได้ชุดข้อมูลที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาความขัดแย้ง

United States Institute of Peace (2011) ได้นำเสนอทักษะในการสร้างสันติภาพและการจัดการความขัดแย้งโดยความสามารถและทักษะ ผู้วิจัยจึงคัดเลือกทักษะในการสร้างสันติภาพและการจัดการความขัดแย้งที่จำแนกอยู่ในช่วงวัยที่เหมาะสมสำหรับเด็กวัยประถมศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 3 ทักษะ ได้แก่

1. ทักษะการสื่อสาร (Dialogue skills) ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชั้นเรียนหรือการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียน การสื่อสารจะเป็นเครื่องมือในการช่วยสร้างบรรยากาศการพูดคุยที่มีประสิทธิภาพ เสริมสร้างกำลังใจและสร้างความเข้าใจระหว่างกัน

2. ทักษะการคิดวิเคราะห์ (Critical thinking) เด็กจำเป็นที่จะต้องมีการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผล การคิดวิเคราะห์จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เด็กใช้เหตุผลและผลรองรับการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ วิเคราะห์ความสัมพันธ์และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างสองฝ่าย ประเมินทางเลือกหรือวิธีแก้ปัญหาที่แตกต่างกัน สังเคราะห์ข้อมูลและข้อถกเถียงเพื่อหาข้อสรุป สะท้อนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นอย่างมีเหตุผลและเป็นกระบวนการ ซึ่งทักษะเหล่านี้จะช่วยให้การแก้ปัญหาความขัดแย้งดำเนินไปอย่างสมเหตุสมผลและมีประสิทธิภาพ

3. ทักษะการคิดสร้างสรรค์ (Creative thinking) การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบต่าง ๆ จำเป็นที่เด็กจะต้องมีวิธีการคิดแก้ปัญหาหรือทางออกที่หลากหลาย เหมาะสมและมีความเป็นไปได้ การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์จะช่วยให้เด็กมีมุมมองและมองเห็นทางเลือกใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่มีอยู่

Wertheim, Love, Peck, & Littlefield (2006) กล่าวไว้ว่าความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งจะช่วยให้เด็กจัดการกับปัญหาและความขัดแย้งที่ตนเองเผชิญอยู่ อีกทั้งยังช่วยพัฒนาทักษะในด้านสังคมและอารมณ์ที่ดีขึ้น ผู้วิจัยจึงคัดเลือกความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เหมาะสมกับพัฒนาการเด็กวัยประถมศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 4 ทักษะ ดังนี้

1. ทักษะการจัดการอารมณ์ (Managing feelings)
2. ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communicating effectively)
3. ทักษะการตัดสินใจ (Making decisions)
4. ทักษะการแก้ปัญหา (Generate a number of solutions to the problem)

5. ทักษะการรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น (Understand the other person's perspective)

จากการสังเคราะห์ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องของกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งทั้งหมด 6 แนวคิด (Crawford & Bodine, 1996; UNESCO, 2005; UNICEF, 2013; United States Institute of Peace, 2011; Wertheim, Love, Peck, & Littlefield, 2006) ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกประเด็นที่มีความถี่ซ้ำกันตั้งแต่ 3 แนวคิดขึ้นไปนำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสรุปความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ไว้ว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง หมายถึง การมีความรู้ ทักษะและเจตคติที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมของนักเรียนชั้นประถมศึกษา ซึ่งสามารถจำแนกได้ออกเป็น 5 ทักษะ ได้แก่ 1) การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก 2) การรับฟังอย่างตั้งใจ 3) การรู้จักและควบคุมอารมณ์ 4) การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น และ 5) การแก้ปัญหาและการระดมสมอง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการสังเคราะห์ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

ความสามารถในการแก้ปัญหา ความขัดแย้ง	Crawford & Bodine (1996)	UNESCO (2005)	UNICEF (2013)	Shamir (2003)	UNITED STATES INSTITUTE OF PEACE PRESS (2011)	Wertheim, et al. (2006)	ผู้วิจัย
ด้านความรู้ (Knowledge)							
การแก้ปัญหาและการ ระดมสมอง		✓	✓			✓	การแก้ปัญหาและการ ระดมสมอง
การคิดวิเคราะห์	✓				✓		
การคิดสร้างสรรค์	✓				✓		
ด้านทักษะ (Skills)							
การสื่อสาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	การสื่อสารเพื่อแสดง ความคิดความรู้สึก
การรับฟังอย่างตั้งใจ		✓	✓	✓			การรับฟังอย่างตั้งใจ

ความสามารถในการแก้ปัญหา ความขัดแย้ง	Crawford & Bodine (1996)	UNESCO (2005)	UNICEF (2013)	Shamir (2003)	UNITED STATES INSTITUTE OF PEACE PRESS (2011)	Wertheim, et al. (2006)	ผู้วิจัย
การปรับตัวให้สอดคล้อง ต่อสถานการณ์	✓						
การเจรจาต่อรอง		✓					
การรู้จักและควบคุม อารมณ์	✓	✓				✓	การรู้จักและควบคุม อารมณ์
การร่วมมือ		✓	✓				
การตั้งคำถาม				✓			
การตัดสินใจ						✓	
ด้านเจตคติ (Attitudes)							
การรับรู้ความคิดและ ความรู้สึกผู้อื่น	✓	✓		✓		✓	การรับรู้ความคิดและ ความรู้สึกผู้อื่น
การเห็นอกเห็นใจ		✓	✓				

1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของเด็กวัย ประถมศึกษา

การออกแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งสำหรับเด็กวัยประถมศึกษาจำเป็นต้องคำนึงถึงพัฒนาการทางด้านอารมณ์ สังคม สติปัญญาของเด็กโดยการกำหนดเป้าหมายและพฤติกรรมบ่งชี้ให้สอดคล้องกับพัฒนาการและความต้องการของเด็กในแต่ละช่วงวัยจะทำให้การพัฒนาเกิดประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ นักวิชาการและนักการศึกษาจากต่างประเทศหลายท่านได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของเด็กวัยประถมศึกษา มีดังนี้

Crawford & Bodine (1996) ได้นำเสนอรูปแบบการจัดการเรียนรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามลำดับขั้นของพัฒนาการ โดยเรียงลำดับวิธีการเรียนรู้และพัฒนาการตามช่วงวัยเพื่อ

จะพัฒนาทักษะสำหรับเด็กอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกิจกรรมและเครื่องมือในการเรียนรู้ที่เสนอแนะ แบ่งตามช่วงวัยที่หลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยคัดเลือกและศึกษาเฉพาะพัฒนาการของเด็ก าระดับชั้น ประถมศึกษา ดังนี้

1. ระดับปฐมวัยถึงระดับประถมศึกษาปีที่ 2 (Kindergarten through grade 2) เด็กสามารถ เข้าใจเรื่องราวและใช้เรื่องราวสื่อสาร ครูสามารถใช้กิจกรรมบทบาทสมมติหรือเกมในการพัฒนา ทักษะการร่วมมือ การทำโครงการในชั้นเรียน การทัศนศึกษานอกสถานที่เพื่อให้เรียนรู้และสร้างความ เชื่อมโยงกับชุมชน การทำโปสเตอร์ การทำหุ่นกระดาษ การสาธิตและกิจกรรมที่让孩子ได้มีส่วนร่วม ร่วมกับเด็กในระดับชั้นที่สูงขึ้น เพื่อเรียนรู้การอยู่ร่วมกันในหลากหลายอายุและระดับชั้น

2. ระดับประถมศึกษาปีที่ 3-5 (Elementary School Grade 3-5) บูรณาการการเรียนรู้ ทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งผ่านการออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอน โดยสามารถจัด กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ การทำโครงการในชั้นเรียน การประชุมในชั้นเรียน การฝึกอบรม ทักษะเพื่อนช่วยเพื่อน การใช้เกมหรือวิดีโอ การนำเสนอผลงานนักเรียนต่อผู้ปกครองและชุมชน เป็นต้น

3. ระดับประถมศึกษาปีที่ 6- ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 2 (Middle School Grade 6-8) จัดการ เรียนการสอนให้เด็กสามารถฝึกอบรมน้องในระดับชั้นอื่นเพื่อให้เกิดทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยใช้วิธีการไกล่เกลี่ย เจรจาต่อรองหรือเป็นที่เลี้ยงแนะนำในการฝึกทักษะการตัดสินใจ ทักษะการ แก้ปัญหาความขัดแย้ง การแสดงละครหรือบทบาทสมมติต่อผู้ปกครองและชุมชน ช่วยส่งเสริมให้เด็ก สามารถจัดการการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับตนเอง เพื่อนและชุมชน

นอกจากการคำนึงถึงรูปแบบการเรียนรู้ของเด็กตามพัฒนาการการเรียนรู้แล้ว การให้ ความสำคัญกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เหมาะสมตามช่วงวัยก็เป็นสิ่งสำคัญ Crawford & Bodine (1996) ได้นำเสนอ ลำดับชั้นพัฒนาการของความสามารถในการแก้ปัญหา ความขัดแย้ง ซึ่งผู้วิจัยคัดเลือกและศึกษาเฉพาะพัฒนาการของเด็ก าระดับชั้นประถมศึกษา ดังตารางที่

ตารางที่ 3 ลำดับขั้นพัฒนาการของความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

ปฐมวัย ถึงประถมศึกษาปีที่ 2	ประถมศึกษาปีที่ 3 ถึงประถมศึกษาปีที่ 5	ประถมศึกษาปีที่ 6 ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 2
ความสามารถพื้นฐาน (Orientation Abilities)		
<p>-มีความเข้าใจความขัดแย้งและการเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้</p> <p>-การแก้ปัญหาความขัดแย้งสามารถทำได้โดยการร่วมมือกัน</p> <p>-การเกิดสันติภาพเป็นสิ่งสำคัญและสร้างสันติภาพได้โดยการมีพฤติกรรมที่เหมาะสม</p> <p>-จำแนกความแตกต่างระหว่างอคติและความไม่ชอบ</p>	<p>-มีความเข้าใจความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ อีกทั้งยังเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเติบโต</p> <p>-มีความเข้าใจความขัดแย้งจะดีขึ้นหรือแย่ลงก็ได้ขึ้นอยู่กับวิธีการแก้ปัญหาและการตอบสนอง</p> <p>-มีความเข้าใจถึงหลักการการตอบสนองต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้น</p> <p>-การมีส่วนร่วมเป็นสิ่งสำคัญในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง</p> <p>-ตระหนักถึงการมีอคติต่อตนเองและอคติต่อผู้อื่น</p> <p>-มีความเข้าใจการสร้างสันติภาพคือการประนีประนอมกับตนเองและผู้อื่น</p>	<p>-ตระหนักถึงสาเหตุของความขัดแย้งและสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งผ่านกระบวนการต่าง ๆ ได้ ทั้งความขัดแย้งระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม และระหว่างประเทศ</p> <p>-วิเคราะห์การแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างเหมาะสมและเลือกวิธีการแก้ปัญหาในบริบทที่แตกต่างกัน เช่น โรงเรียน บ้าน ชุมชน เป็นต้น</p> <p>-ตัดสินใจเลือกที่จะแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการแตกต่างกัน</p> <p>-ลงมือและแก้ไขเมื่อเริ่มเกิดอคติในกระบวนการพูดคุย</p> <p>-แนะนำการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยออกแบบทางเลือกที่หลากหลายและเป็นไปได้</p>
ความสามารถในการรับรู้ (Perception Abilities)		

ปฐมวัย ถึงประถมศึกษาปีที่ 2	ประถมศึกษาปีที่ 3 ถึงประถมศึกษาปีที่ 5	ประถมศึกษาปีที่ 6 ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 2
<p>-ยอมรับว่าไม่มีใครถูกเสมอ</p> <p>-ยอมรับความแตกต่าง มีความเข้าใจว่าแต่ละคนมีมุมมอง ความคิดที่แตกต่างกันไป</p> <p>-อธิบายสถานการณ์ความขัดแย้งจากมุมมองของตนเอง และจากมุมมองของผู้อื่นได้</p> <p>-ระงับพฤติกรรมการกล่าวโทษ หรือโยนความผิดให้ผู้อื่น</p>	<p>-ระบุและตรวจสอบสมมติฐานของตนเองเกี่ยวกับสถานการณ์ ความขัดแย้ง</p> <p>-รับรู้ความคิด ความรู้สึกและท่าทางของผู้อื่น</p> <p>-วิเคราะห์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในมุมมองเชิงจิตวิทยา</p> <p>ความขัดแย้งเกิดจากความ ต้องการที่ไม่ตรงกัน</p> <p>-สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและยั่งยืน</p> <p>-มีความเข้าใจผลกระทบของการกล่าวโทษหรือตำหนิผู้อื่น</p>	<p>-ตระหนักถึงข้อจำกัดของตนเองว่าเราสร้างความเข้าใจผ่านประสบการณ์ที่เรามี</p> <p>-ระบุและตรวจสอบสมมติฐานในสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในมุมมองของตนเอง และผู้อื่น</p> <p>-มีความเข้าใจว่ากระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งมีหลากหลายรูปแบบและยืดหยุ่น</p> <p>-ตระหนักถึงความขัดแย้งมากมายที่เกิดขึ้นในสังคม</p> <p>-ตระหนักว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นสามารถถูกลดลงและก่อให้เกิดความรุนแรงได้</p>
ความสามารถทางอารมณ์ (Emotion Abilities)		
<p>-เรียนรู้และทำความเข้าใจในความรู้สึกโกรธ ผิดหวัง ความกลัวว่าเป็นเรื่องธรรมดา</p> <p>-รู้จักควบคุมอารมณ์โกรธ</p> <p>-แสดงความรู้สึกผ่านการใช้ท่าทางหรือวัจนภาษา</p> <p>-รับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น</p>	<p>-ทำความเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง</p> <p>-ทำความเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นที่แตกต่างกัน</p> <p>-แสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสม</p>	<p>-มีความรับผิดชอบต่อการแสดงออกทางอารมณ์ของตนเอง</p> <p>-รับรู้ ยอมรับและเข้าใจการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้อื่น</p> <p>-เรียนรู้การระงับอารมณ์อย่างมีประสิทธิภาพและนำทักษะนี้</p>

ปฐมวัย ถึงประถมศึกษาปีที่ 2	ประถมศึกษาปีที่ 3 ถึงประถมศึกษาปีที่ 5	ประถมศึกษาปีที่ 6 ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 2
<p>-ไม่ตอบสนองอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่นด้วยการใช้ อารมณ์ของตนเอง</p>		<p>มาใช้ในสถานการณ์ที่ เหมาะสม</p>
ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking Abilities)		
<p>-อธิบายความต้องการของ ตนเองและบอกเหตุผล สนับสนุนได้ -คิดหาวิธีการแก้ปัญหาได้ด้วย ตนเอง</p>	<p>-บอกความแตกต่างระหว่าง มุมมองและความสนใจได้ -ระบุความสนใจของตนเองใน สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ -สามารถตัดสินใจเลือกวิธีการ แก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม -ระบุความสนใจหรือความคิด ร่วมกันของทั้งสองฝ่ายเพื่อ นำไปสู่การตัดสินใจร่วมกันได้</p>	<p>-มีความเข้าใจความคิด ความรู้สึกของผู้อื่นที่มีต่อ สถานการณ์ความขัดแย้งที่ เกิดขึ้น -ทำความเข้าใจมุมมองหรือ ความคิดที่ไม่ตรงกันหรือ ต้นเหตุของความขัดแย้งเพื่อ นำไปสู่การสร้างความเข้าใจ -มีความเข้าใจและสามารถใช้ เครื่องมือในการวิเคราะห์ สถานการณ์ความขัดแย้งที่ เกิดขึ้นได้</p>
ความสามารถในการสื่อสาร (Communication Abilities)		
<p>-รับฟังและไม่ขัดจังหวะใน ขณะที่ผู้อื่นกำลังอธิบาย สถานการณ์ เสนอความคิด หรือความรู้สึกในมุมมองของ</p>	<p>-สรุปข้อเท็จจริงและความรู้สึก ในมุมมองของผู้อื่นได้ -สามารถใช้คำถามที่ เฉพาะเจาะจงและชัดเจนเพื่อ รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้</p>	<p>-สรุปข้อเท็จจริงอย่างตรง ประเด็นและชัดเจนโดยไม่ใช้ อารมณ์เพื่อแก้ปัญหาความ ขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างตรง ประเด็น</p>

ปฐมวัย ถึงประถมศึกษาปีที่ 2	ประถมศึกษาปีที่ 3 ถึงประถมศึกษาปีที่ 5	ประถมศึกษาปีที่ 6 ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 2
<p>ตนเอง และสามารถสรุปสิ่งที่ผู้อื่นพูดได้</p> <p>-อธิบายสถานการณ์ให้เข้าใจง่าย โดยเริ่มต้นประโยคด้วยคำว่า “ฉัน”</p> <p>-สามารถใช้คำถามง่ายๆ เช่น เธอรู้สึกอย่างไร? หรือ เกิดอะไรขึ้นหลังจากนั้น?</p> <p>-สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้</p> <p>-สามารถใช้คำศัพท์ง่ายๆ ที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง เช่น ความสนใจ ทางเลือก ระดมสมอง การเจรจาและมุมมอง</p>	<p>-เลือกใช้คำพูดที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เช่น ใช้คำว่า “และ” แทนคำว่า “แต่” ใช้คำว่า “เรา” แทนคำว่า “ฉันหรือเธอ”</p> <p>-สื่อสารโดยใช้ประโยคที่ขึ้นต้นด้วย “ฉัน” แทนคำว่าเธอ เมื่อต้องการนำเสนอมุมมองหรือความคิดเห็น</p> <p>-ตระหนักและเห็นความสำคัญของการใช้ท่าทาง (อวัจนภาษา) ในการสื่อสารความคิดและความรู้สึกกับผู้อื่น</p> <p>-สามารถสื่อสารเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์และความร่วมมือในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้</p>	<p>-รับฟังผู้อื่นอย่างไม่ตัดสินใจและไม่เกิดอคติ</p> <p>-พูดทวนซ้ำข้อมูลที่ได้รับฟังมาเพื่อตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกัน</p> <p>-เลือกใช้คำพูดที่ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด นำไปสู่การเกิดอคติและเป็นกลางมากที่สุด</p>
ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking Abilities)		
<p>-ตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาจากทางเลือกที่หลากหลาย</p> <p>-มีความเข้าใจในความยุติธรรมที่เกิดขึ้นกับตนเองและผู้อื่น</p> <p>-อธิบายความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นกับตนเองได้</p>	<p>-ประเมินค่าความเสี่ยงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของปัญหาความขัดแย้ง</p> <p>-ระบุทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น</p> <p>-เลือกวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยคำนึงถึงเป้าหมาย</p>	<p>-มีความสามารถในการตั้งสมมติฐานที่เป็นไปได้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง</p> <p>-คำนึงถึงวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในระยะสั้นและระยะยาว</p>

ปฐมวัย ถึงประถมศึกษาปีที่ 2	ประถมศึกษาปีที่ 3 ถึงประถมศึกษาปีที่ 5	ประถมศึกษาปีที่ 6 ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 2
<p>-ตระหนักถึงข้อเท็จจริงและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่มีความเป็นไปได้</p> <p>-มีความเข้าใจความหมายและให้คุณค่าของข้อตกลงร่วมกัน</p>	<p>ร่วมกันของทั้งสองฝ่ายมากกว่าความต้องการของตนเอง</p> <p>-ประเมินความสนใจหรือความคิดร่วมของตนเองและผู้อื่นด้วยความยุติธรรม</p> <p>-สามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ทั้งสองฝ่ายต่างได้รับประโยชน์</p> <p>-ระบุข้อตกลงร่วมหรือวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างชัดเจน โดยให้ข้อมูลว่า ใคร ทำอะไร เมื่อไหร่และอย่างไร</p>	<p>-มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง</p> <p>-สามารถประเมินความต้องการหรือความสนใจของคู่ขัดแย้งโดยอ้างอิงวิธีการหรือแนวคิดในการแก้ปัญหาความขัดแย้งผ่านข้อตกลงข้อโรงเรียน ข้อตกลงของชุมชนหรือกฎหมาย</p> <p>-ตระหนักถึงประสิทธิภาพของการร่างข้อตกลงวิธีการแก้ปัญหาด้วยความยุติธรรม</p> <p>คำนึงถึงความเป็นจริงและสามารถนำไปปฏิบัติได้</p> <p>-มีความพยายามที่จะปฏิบัติตามร่างข้อตกลงที่กำหนดไว้</p>

1.6 การพัฒนาและการประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

การพัฒนาและประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งให้สอดคล้องกับพัฒนาการของเด็กวัยประถมศึกษา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงพัฒนาการทางด้านอารมณ์ สังคมสติปัญญาของเด็กโดยการกำหนดการวัดและประเมินผลให้สอดคล้องกับพัฒนาการของเด็กในแต่ละช่วงวัยจะทำให้การพัฒนาและประเมินผลเกิดประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ นักวิชาการและนักการศึกษาจากต่างประเทศหลายท่าน ได้กล่าวถึงการพัฒนาและการประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง มีดังนี้

Jones (2001) กล่าวถึงขั้นตอนในการประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่

1. ประเมินความต้องการ ขั้นตอนแรกของการประเมินจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายและความคาดหวังในประเด็นความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ต้องการจะให้เด็กเกิด โดยสำรวจความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อกำหนดรูปแบบการประเมินและเครื่องมือการประเมินให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. กำหนดเป้าหมาย กำหนดเป้าหมายในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจและมองเห็นภาพเป้าหมายในการจัดการเรียนรู้ครั้งนี้ร่วมกัน ตระหนักว่าอะไรคือสิ่งที่จำเป็นและสำคัญที่สุดในการพัฒนาทักษะนี้ รวมถึงความคาดหวังของทุกฝ่ายต่อการประเมินการเรียนรู้ในครั้งนี้ โดยเรียงลำดับความสำคัญและความจำเป็นนำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมิน

3. ระบุความต้องการและตัวบ่งชี้เชิงพฤติกรรมให้ชัดเจน การระบุความต้องการของเป้าหมายให้ชัดเจนจะช่วยกำหนดกรอบในการออกแบบเครื่องมือวัดประเมินผลเพื่อให้ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ที่แท้จริงและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยอาจจะวัดความสามารถในเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพขึ้นอยู่กับเป้าหมายในการประเมิน

4. สร้างเครื่องมือและหาค่าประสิทธิภาพของเครื่องมือ ในขั้นตอนนี้เป็นการสร้างเครื่องมือที่จะนำไปใช้และหาค่าความเชื่อมั่นและหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือที่เราจะใช้ เพื่อระบุว่าเครื่องมือชิ้นนี้สามารถวัดและประเมินผลได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองเป้าหมายที่ตั้งไว้

5. นำเครื่องมือไปใช้ เป็นการนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตามลักษณะเครื่องมือนั้น อาจจะมีอยู่ในรูปแบบการทดสอบ การสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรม การสำรวจ การสังเคราะห์เอกสาร เป็นต้น

6. สรุปผลจากการประเมิน ขั้นตอนนี้เป็นการสรุปข้อมูลที่ได้มาจากการใช้เครื่องมือในการวัดประเมินผล เพื่อนำไปประมวล ตีความและสรุปผลที่ได้จากการประเมิน

Conflict Sensitivity Consortium (2015) ได้กล่าวถึงการประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. ตัดสินใจเลือกประเด็นและช่วงเวลาที่จะประเมิน (Decide when to monitor or evaluate) ก่อนจะเริ่มขั้นตอนของการประเมินความสามารถ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึง

ประเด็นของเรื่องและนิยามคำจำกัดความเนื้อหาที่ต้องการให้ชัดเจน ว่าความสามารถในการแก้ปัญหา ความขัดแย้งที่ต้องการจะวัดครอบคลุมไปถึงประเด็นอะไรบ้างและจะทำการวัดประเมินในช่วงเวลาใด โดยคำนึงถึงบริบททางสังคมและสภาพแวดล้อมของความขัดแย้งเป็นหลัก เพื่อให้การประเมินดำเนินไปอย่างสมบูรณ์และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ออกแบบกระบวนการวัดประเมิน (Design monitoring and evaluation process) การออกแบบการวัดและประเมินผลความสามารถในการแก้ปัญหาคือจำเป็นต้องคำนึงถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและบริบทแวดล้อม ซึ่งกระบวนการออกแบบการวัดประเมินจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการสามประเด็น คือ 1) การทำความเข้าใจบริบทและความเปลี่ยนแปลงในบริบทนั้น ๆ 2) การทำความเข้าใจการนำไปใช้และปัจจัยแทรกซ้อน 3) การวัดประเมินผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป

3. เก็บรวบรวมข้อมูล (Collect information) ในการประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาคือความขัดแย้ง ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจะต้องเป็นข้อเท็จจริงและไม่ได้มาจากข้อคิดเห็นหรือมุมมองส่วนตัวของผู้ประเมิน ดังนั้นการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ได้ข้อค้นพบที่เป็นข้อเท็จจริงมากที่สุด อีกทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประเมินจะช่วยให้ผู้ประเมินได้ข้อมูลและข้อค้นพบที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล (Analyze information) เมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว ผู้ประเมินทำการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อค้นพบที่ได้ในหลากหลายมุมมอง รวมถึงวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบริบทแวดล้อมและปัจจัยแทรกซ้อนในแต่ละสถานการณ์การประเมิน

5. การเสนอแนะ (Recommend and redesign) ผู้ประเมินรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสะท้อนผลการประเมินไปยังบุคคล หน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบข้อมูลและประเมินผลการพัฒนา และข้อแก้ไขปรับปรุงกลยุทธ์เพื่อให้การดำเนินการในครั้งต่อไปเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

จากการสังเคราะห์ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาคือความขัดแย้ง (Jones, 2001 and Conflict Sensitivity Consortium, 2015) ผู้วิจัยจึงสรุปไว้ว่าการประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาคือความขัดแย้ง ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้คือ 1) การระบุตัวบ่งชี้เชิงพฤติกรรมให้ชัดเจน 2) การสร้างเครื่องมือและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ 4) การวิเคราะห์ข้อมูล

1.7 ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบริบทโรงเรียนประถมศึกษา

การที่บุคคลมาอยู่รวมกันตั้งแต่ระดับครอบครัว ห้องเรียน โรงเรียนไปจนถึงสังคมเป็นธรรมดาที่จะเกิดความขัดแย้งทางความแตกต่างหลากหลายทางความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก ทักษะคติ ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบริบทโรงเรียนประถมศึกษาอาจเกิดขึ้นระหว่างนักเรียนกับนักเรียน นักเรียนกับครูหรือนักเรียนกับผู้บริหาร โดยพื้นฐานทางสังคมและบริบทแวดล้อมที่นักเรียนเติบโตมาย่อมอาจเกิดความขัดแย้งได้ในโรงเรียน การทำความเข้าใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนจะช่วยลดอัตราความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนได้

Saiti (2015) ได้กล่าวถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบริบทของโรงเรียนไว้ว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติที่จะเกิดขึ้นในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงเรียนที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีความแตกต่างหลากหลายที่ต้องมาเรียนรู้ร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์บางประการ ซึ่งบุคคลนั้น ๆ มีความแตกต่างทางความสามารถ ความคิด ความเชื่อ ความต้องการและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนจำแนกได้เป็น 5 ประการ ดังนี้

1) ความขัดแย้งด้านการสื่อสาร เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารที่เกิดปัญหาหรือไม่มีประสิทธิภาพระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยอาจจะขาดข้อมูลที่สำคัญหรือถูกรบกวนด้วยกระบวนการสื่อสารทำให้อีกฝ่ายหนึ่งไม่สามารถเข้าใจสิ่งที่ต้องการจะสื่อสารหรือเกิดความเข้าใจผิดในสารที่ส่งไป หรือเป็นการปิดกั้นไม่รับฟังความคิดเห็นจนทำให้บทสนทนาดังกล่าวนั้นขาดประสิทธิภาพ

2) ความขัดแย้งด้านบทบาทหน้าที่ เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการรวมกลุ่มกันตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีการกำหนดบทบาทให้แต่ละคนมีหน้าที่ของตนเอง แต่มีบุคคลที่ไม่ให้ความร่วมมือหรือไม่ทำตามบทบาทหน้าที่นั้นจนทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานกลุ่มลดลงหรือเกิดปัญหาเนื่องจากพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของการทำงาน มีบทบาทหน้าที่ที่ขัดแย้งกัน และมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน

3) ความขัดแย้งด้านเป้าหมาย เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในขณะที่บุคคลกำลังดำเนินการเพื่อไปสู่เป้าหมายบางอย่าง แต่บางบุคคลทำให้เกิดความล่าช้า เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาด

หรือทำให้เกิดปัจจัยที่จะไม่บรรลุเป้าหมายนั้น ตัวอย่างเช่น เป้าหมายทางการเรียน เป้าหมายในการทำงานกลุ่ม เป้าหมายในการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

4) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความขาดแคลนหรือทรัพยากรไม่เพียงพอต่อการใช้สอยทั้งในห้องเรียนและในโรงเรียน จึงทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นระหว่างบุคคล โดยอาจจะเกิดขึ้นเนื่องจากอุปกรณ์การเรียนไม่เพียงพอ อุปกรณ์กีฬาไม่เพียงพอ โต๊ะและเก้าอี้ไม่เพียงพอ คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ อาหารไม่เพียงพอ เมื่อมีทรัพยากรที่จำกัดจึงทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ด้วยสาเหตุนี้

5) ความขัดแย้งด้านความคิดความเชื่อ เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อ ทศนคติและชุดประสบการณ์ที่แตกต่างหลากหลาย เมื่อต้องทำงานหรืออยู่ร่วมกันอาจจะเกิดความขัดแย้งกันทางความคิดได้

Sarpkaya (2012) ได้กล่าวถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบริบทของโรงเรียนไว้ว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่การสร้างความเข้าใจร่วมกัน โดยจำเป็นจะต้องผ่านกระบวนการคิดที่มีความแตกต่าง ความขัดแย้ง ความรู้สึกไม่เห็นด้วย จนนำไปสู่กระบวนการพูดคุยและหาข้อตกลงร่วมกันได้ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนจำแนกได้เป็น 4 ประการ ดังนี้

1) ความขัดแย้งด้านคุณค่า เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากบุคคลมีความคิด ความรู้สึก ค่านิยมและทัศนคติที่แตกต่างกัน โดยอาจเกิดความขัดแย้งจากการมีความคิดเห็นที่แตกต่างในบางประเด็น ตัวอย่างเช่น ความแตกต่างทางวัฒนธรรม มุมมองที่แตกต่างในเรื่องเพศ ความแตกต่างทางด้านรูปแบบการเรียนรู้ ความแตกต่างทางด้านบทบาทหน้าที่ในชั้นเรียน ความแตกต่างทางการเรียนรู้ เป็นต้น

2) ความขัดแย้งด้านการจัดการ เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมารวมตัวกัน ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์บางประการ แต่ละคนมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันไปจึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ตัวอย่างเช่น การไม่ให้ความร่วมมือในกลุ่ม การละเลยในหน้าที่ การไม่มีภาวะความเป็นผู้นำ การไม่รับฟังความคิดเห็นของอีกฝ่าย เป็นต้น

3) ความขัดแย้งด้านทรัพยากร เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากทรัพยากรและอุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ไม่เพียงพอต่อการใช้งานทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนอาจเป็น

สาเหตุให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ ตัวอย่างเช่น อุปกรณ์การเรียนไม่เพียงพอ โต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอ ห้องเรียนไม่เพียงพอ อุปกรณ์กีฬาไม่เพียงพอ หนังสือไม่เพียงพอ เป็นต้น

4) ความขัดแย้งด้านการสื่อสาร เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีการสื่อสารกันทั้งทางภาษาและอวัจนภาษาจนเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้ง ตัวอย่างเช่น การสื่อสารข้อมูลไม่ตรงประเด็น ข้อมูลผิดพลาดบางประการ ปกปิดข้อมูลบางอย่าง การนิินทาว์ร้าย การปล่อยข่าวลือ หรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดในกระบวนการสื่อสาร เป็นต้น

Göksoy and Argon (2016) ได้กล่าวถึงบริบทความขัดแย้งในโรงเรียนไว้ว่า ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล กลุ่มคน องค์กรหรือชาติ โดยความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตของคนในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงเรียนที่ประกอบด้วยบุคคลที่หลากหลายทั้งทางความคิด ความเชื่อ ภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ส่วนตัว และเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นโดยจำแนกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1) ความขัดแย้งด้านการสื่อสาร เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด การสื่อสารที่ทำให้เกิดปัญหาหรือการสื่อสารได้ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ตัวอย่างเช่น การไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การเข้าใจผิดจากความเป็นจริง การตัดสินคำพูดและความคิดผู้อื่น การปิดกั้นมุมมองที่แตกต่างจากตนเอง เป็นต้น

2) ความขัดแย้งด้านบุคคล เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากบุคคลมี สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งคือความต้องการส่วนบุคคลของตนเองไม่ตรงกับความต้องการส่วนบุคคลของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น การอิจฉาริษยาผู้อื่น การตั้งความคาดหวังกับผู้อื่น การไม่พอใจในสิ่งที่ตนเองได้รับ การไม่มีความอดทนอดกลั้น ความแตกต่างทางด้านเศรษฐกิจ การประกอบอาชีพและวัฒนธรรม เป็นต้น

3) ความขัดแย้งด้านความคิดและความเชื่อ เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีมุมมองที่แตกต่างกัน มีความคิด ความรู้สึก มุมมอง ทักษะคตที่แตกต่างหลากหลายและไม่ยอมรับซึ่งกันและกัน สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ตัวอย่างเช่น การมีความคิดที่แตกต่างกันระหว่างบุคคล การปฏิเสธหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง การตัดสินผู้อื่นจากมุมมองและความคิดของตนเอง เป็นต้น

จากการสังเคราะห์ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบริบทของโรงเรียนระดับประถมศึกษา (Saiti, 2015; Sarpkaya, 2012; and Göksoy and Argon, 2016) ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบริบทของโรงเรียนระดับประถมศึกษาจำแนกได้เป็น 4 ประการ ได้แก่ 1) ความขัดแย้งด้านการสื่อสาร 2) ความขัดแย้งด้านคุณค่า ความคิดและทัศนคติ 3) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ทับซ้อน และ 4) ความขัดแย้งด้านการจัดการและทรัพยากร

2. รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย (Peer-mediation) เป็นเครื่องมือพื้นฐานที่สามารถใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งและความรุนแรงที่เกิดขึ้นทั้งในครอบครัว ห้องเรียน โรงเรียน ชุมชนหรือประเทศ การฝึกฝนกระบวนการไกล่เกลี่ยสำหรับนักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษา ถือเป็นช่วงวัยที่เหมาะสมซึ่งนักเรียนมีพัฒนาการด้านสังคม เรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันกับเพื่อนในวัยเดียวกัน การจัดการเรียนรู้รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเป็นการสร้างพื้นฐานทักษะที่สำคัญเพื่อให้นักเรียนสามารถจัดการความขัดแย้ง เข้าใจความหมาย ขั้นตอนและกระบวนการของการไกล่เกลี่ย อีกทั้งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและเรียนรู้พัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยเมื่อเติบโตขึ้นในช่วงวัยถัดไป

2.1 ความหมายของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

Tyrrell (2000: cited in Baginsky, 2004) ได้ให้ความหมายของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยไว้ว่า เป็นกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ต้องอาศัยข้อเท็จจริง ความเป็นเหตุเป็นผลและกระบวนการที่เป็นลำดับขั้นตอน และเปิดโอกาสให้เด็กได้ฝึกฝนทักษะการรับมือและจัดการกับความขัดแย้งซึ่งเรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ย ทำหน้าที่นำกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งของคู่ขัดแย้งตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสม Keethaponcalan (2017) ได้ให้ความหมายของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยไว้ว่า เป็นกระบวนการที่ยินยอมให้บุคคลที่สามเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างคู่ขัดแย้งผ่านการสนทนา (dialogue) โดยผู้ไกล่เกลี่ยเข้ามาเป็นสื่อกลางเพื่อสร้างบทสนทนา ควบคุมการสนทนาและนำไปสู่วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยคู่ขัดแย้งจะระดมสมองเพื่อหาหนทางในการแก้ปัญหาและตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่ทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมกัน ซึ่งเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เพียงให้คำแนะนำและช่วยให้ข้อมูลประกอบการ

ตัดสินใจเท่านั้น การตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาเป็นหน้าที่ของคู่ขัดแย้งที่ต้องตกลงร่วมกัน สอดคล้องกับ Sellman (2002) ได้ให้คำอธิบายความหมายของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยไว้ว่า เป็นรูปแบบการสร้างสันติภาพโดยมีบุคคลที่สามเข้ามาช่วยแก้ปัญหาระหว่างคู่ขัดแย้งและด้วยความยินยอมและเต็มใจของคู่ขัดแย้งที่จะให้บุคคลที่สามเข้ามามีบทบาทในการไกล่เกลี่ยและแก้ปัญหา ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และ Kressel (2006) และ Kriesberg (2007) กล่าวว่า รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่คู่ขัดแย้งพยายามหาวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นโดยให้บุคคลที่สามเข้ามาเป็นผู้ช่วยไกล่เกลี่ย โดยผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ อำนวยความสะดวกหรือ ระบายความขัดแย้งที่เกิดขึ้น แต่ไม่มีหน้าที่กำหนดหรือตัดสินใจวิธีการแก้ปัญหาด้วยตนเอง Thomas (2008) กล่าวว่ารูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเป็นการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยมีบุคคลที่สามเป็นคนกลางเพื่อพูดคุย ไกล่เกลี่ยและหาข้อตกลงร่วมกันระหว่างสองฝ่าย ซึ่งต้องใช้ทักษะการสื่อสาร การคิดวิเคราะห์และมีความกระตือรือร้นในการรับฟังอย่างลึกซึ้งและ เคารพซึ่งกันและกัน อีกทั้ง Christie, Wagner, and Winter (2001) ได้นิยามความหมายของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยไว้ว่า เป็นกระบวนการที่มีบุคคลที่สามเข้ามาเกี่ยวข้องในการควบคุมหรือ ดำเนินการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป แต่ไม่ได้มีส่วนในการตัดสินใจหรือ กำหนดผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นหลังจากกระบวนการพูดคุย รวมถึง Carnevale and Pruitt (1992) ได้กล่าวถึงรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยไว้ว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นการพูดคุยเพื่อนำไปสู่ประเด็นที่ไม่ได้ถูกนำมาสนทนาหรือยังไม่ได้ทำความเข้าใจในความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างคู่ขัดแย้ง โดยการ กำหนดหัวข้อการไกล่เกลี่ยจะเรียงลำดับขั้นตอนและความสำคัญของประเด็นต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ประกอบกับการตีความข้อมูลที่มีเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจแก้ปัญหาความขัดแย้งที่มีความเป็นไปได้

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่ารูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการแก้ปัญหา สถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยมีบุคคลที่สามหรือเรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ย มาทำหน้าที่สร้างบทสนทนา สื่อสารความคิดเห็น ความต้องการหรือความสนใจของตนเองเพื่อให้อีกฝ่ายรับรู้และสร้างความเข้าใจร่วมกัน จนนำไปสู่การคิดวิธีการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาที่มีความเป็นไปได้ เหมาะสมและทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ

2.2 ประเภทของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

นักวิชาการ นักการศึกษาและนักจิตวิทยาจากต่างประเทศหลายท่านที่ได้นำเสนอประเภทของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยไว้ ดังนี้

Gerler (2004) ได้จำแนกประเภทของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

1) การฝึกอบรมเฉพาะกลุ่ม (The Cadre Approach) เป็นการฝึกอบรมผู้ไกล่เกลี่ย โดยมุ่งเน้นเฉพาะนักเรียนกลุ่มเล็ก ๆ ในโรงเรียน การจัดอบรมลักษณะนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้สะดวกและมีค่าใช้จ่ายไม่มาก นักเรียนที่ได้รับการฝึกอบรมจะสามารถจัดการไกล่เกลี่ย แก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างนักเรียนในโรงเรียนได้ (Johnson, Johnson, Dudley, and Magnuson, 1995: cited in Gerler, 2004) ซึ่งรูปแบบนี้อาจจัดในรูปแบบของวิชาเลือกหรือวิชาเพิ่มเติมที่นักเรียนจะได้รับการฝึกฝนทักษะและขั้นตอนการไกล่เกลี่ยอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีครูเป็นผู้ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ข้อดีของการฝึกอบรมรูปแบบนี้คือ นักเรียนที่ได้รับการฝึกอบรมจะได้รับการฝึกฝนทักษะกระบวนการได้อย่างลึกซึ้งและมีประสิทธิภาพเพราะมีกลุ่มคนจำนวนน้อยสามารถฝึกฝนได้อย่างทั่วถึง ข้อจำกัดของการฝึกอบรมรูปแบบนี้คือ เนื่องด้วยจำนวนนักเรียนที่จำกัดจึงอาจทำให้นักเรียนบางคนไม่ได้รับการฝึกอบรมการไกล่เกลี่ยและผู้ไกล่เกลี่ยที่เข้ามาฝึกอบรมอาจมีจำนวนน้อย เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยเข้าไปสู่สถานการณ์การแก้ปัญหาความขัดแย้งจริงอาจจะมีจำนวนไม่พอต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นสำหรับนักเรียนทั้งโรงเรียน การจัดฝึกอบรมเฉพาะกลุ่มนักเรียนนี้เป็นฝึกฝนเรียนรู้ที่อยู่นอกเหนือหลักสูตรปกติของโรงเรียน โดยอาจจะจัดอยู่ในวิชาเลือก กิจกรรมพิเศษ หรืออาจจัดการฝึกอบรมนอกเวลาเรียน เช่น ช่วงเวลาหลังเลิกเรียน ช่วงเวลาวันหยุดสุดสัปดาห์ ช่วงเวลาพักกลางวันหรือช่วงเวลาโฮมรูม ซึ่งอาจจะใช้เวลาประมาณ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ เพื่อให้นักเรียนที่ไม่ได้ลงเรียนในวิชาเลือกได้มีส่วนร่วมและฝึกอบรมกิจกรรมนี้อย่างทั่วถึง

2) การฝึกอบรมทั้งโรงเรียน (The Total School Approach) เป็นการฝึกอบรมนักเรียนทุกคนในโรงเรียนให้มีทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ย โดยนักเรียนทุกคนจะได้รับการฝึกฝนให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งข้อดีของการจัดฝึกอบรมรูปแบบนี้คือ นักเรียนทุกคนได้มีส่วนร่วมเรียนรู้ทักษะการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยสร้างประสบการณ์ให้นักเรียนทุกคนได้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย (Johnson and Johnson, 1994: cited in Gerler, 2004) การฝึกอบรมที่ขยายไปสู่นักเรียนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมจะให้นักเรียนเกิดความตระหนักในพฤติกรรมและการแสดงออกของตนเองที่จะส่งผลกระทบต่อคนอื่น ช่วยให้นักเรียนรู้จักการใช้ทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ยเมื่อเกิด

ข้อขัดแย้งระหว่างตนเองกับผู้อื่น ส่งผลไปยังการลดอัตราความรุนแรงและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียนได้ (Lupton-Smith et al., 1996: cited in Gerler, 2004) รวมไปถึงการสร้างวัฒนธรรมภายในโรงเรียนเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ย การป้องกันความรุนแรงและความขัดแย้งเพื่อช่วยให้นักเรียนแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้ด้วยตนเอง การฝึกอบรมทั้งโรงเรียนอาจจะเป็นการจัดหลักสูตรหรือโปรแกรมการฝึกอบรมสำหรับนักเรียนตั้งแต่ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โดยอ้างอิงทฤษฎีพัฒนาการและการเรียนรู้ของนักเรียนตามช่วงวัยให้เกิดการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนักเรียนจะได้นำทักษะไปใช้ในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชั้นเรียนและโรงเรียนแล้ว ยังสามารถนำทักษะนี้ไปใช้ในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งในชุมชนของตนเองได้อีกด้วย ข้อจำกัดของการฝึกอบรมรูปแบบนี้คือ ใช้ระยะเวลาในการเตรียมหลักสูตรนานและใช้บุคลากรจำนวนมากเพื่อเตรียมการฝึกอบรม (Gerler, 2004)

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้การจัดการเรียนการสอนแบบเฉพาะกลุ่ม (The Cadre Approach) ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการและออกแบบชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเพื่อไปทดลองจัดการเรียนรู้ให้กับกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากข้อจำกัดในด้านระยะเวลา สถานที่และทรัพยากรบุคคลจึงไม่สามารถออกแบบโปรแกรมหรือหลักสูตรการฝึกอบรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยสำหรับนักเรียนทุกคนในโรงเรียนได้

2.3 ขั้นตอนของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

นักวิชาการ นักการศึกษาและนักจิตวิทยาจากต่างประเทศหลายท่านที่ได้นำเสนอขั้นตอนของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยไว้ ดังนี้

Isenhardt & Spangle ได้นำเสนอขั้นตอนของเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การแนะนำ ในขั้นตอนนี้ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่อธิบายเป้าหมายความคาดหวังของการไกล่เกลี่ย กระบวนการและการปฏิบัติระหว่างการทำเนนกิจกรรม คู่ขัดแย้งแนะนำตนเอง ร่วมกันตั้งกฎกติกาที่จะใช้ในกระบวนการที่กำลังจะเกิดขึ้นและ ตกลงร่วมกันที่จะปฏิบัติตามกฎ ในขั้นตอนนี้จะให้แต่ละฝ่ายพูดโดยอีกฝ่ายไม่ขัดจังหวะและตั้งใจฟังอย่างไม่ตัดสิน ในระหว่างการสนทนาผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่ทบทวนกฎกติกาและทบทวนความเข้าใจของทั้งสองฝ่ายให้ตรงกัน Yarborough & Wilmot (1995: cited in Isenhardt & Spangle, 2000) กล่าวไว้ว่า “หน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยคือการกำหนดและเรียงลำดับประเด็นที่จะต้องสื่อสารให้เข้าใจกัน โดยเปลี่ยนความขัดแย้งหรือทัศนคติในเชิงลบให้เป็น

การสนทนาที่มีประสิทธิภาพและสร้างพลังในเชิงบวก การเริ่มต้นด้วยการทำความเข้าใจกฎกติกา ร่วมกันเป็นการเริ่มต้นกระบวนการที่จะนำไปสู่การร่วมมือของทั้งสองฝ่าย”(p.120)

2. แบ่งปันข้อมูล ในการสื่อสารเพื่อหาข้อยุติหรือระงับข้อขัดแย้ง ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องทำหน้าที่รับฟังและเสริมกำลังใจในการเจรจาโดยมีเป้าหมายที่จะแก้ปัญหาความขัดแย้ง ขั้นตอนนี้จะให้แต่ละฝ่ายเล่าถึงสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยแต่ละฝ่ายตั้งใจฟังอีกฝ่ายเล่าเรื่องโดยไม่ตัดสิน แบ่งปันความต้องการและความสนใจในมุมมองแต่ละฝ่ายให้ชัดเจนและตรงประเด็น โดย Yarbrough & Wilmot (1995: cited in Isenhardt & Spangle, 2000) ได้เสนอแนะคำถามสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย ดังนี้ เธออยากได้รับการปฏิบัติอย่างไรบ้าง? อะไรคือปัญหาความขัดแย้งที่เรา กำลังแก้ไขอยู่? อะไรที่เธอให้ความสำคัญมากที่สุด? จะทำอย่างไรได้บ้างให้เราทั้งสองฝ่ายได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ? ก่อนที่จะเริ่มต้นความขัดแย้งอะไรคือสิ่งที่เราต้องการ? อะไรบ้างที่จะช่วยทำให้เธอรู้สึกดีขึ้น? เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยเก็บรวบรวมข้อมูลของแต่ละฝ่ายได้แล้วจึงเริ่มต้นขั้นตอนต่อไป

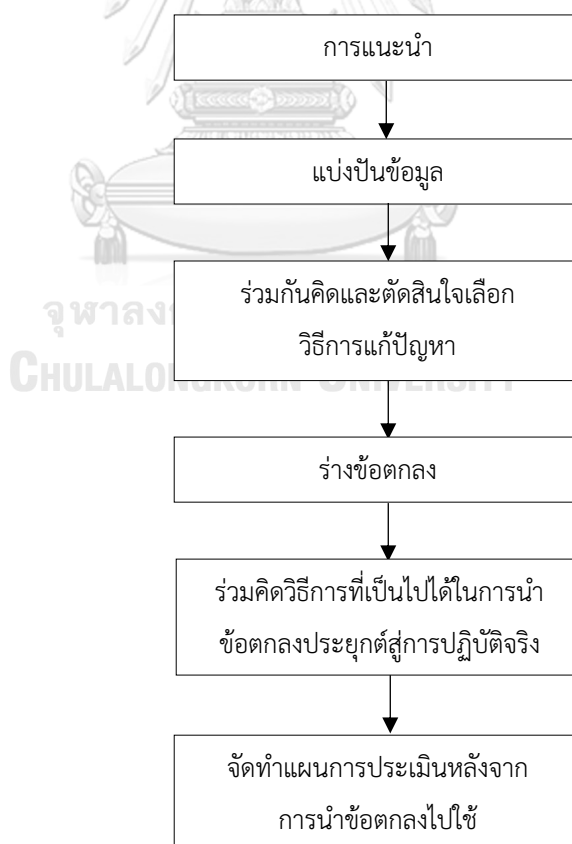
3. ร่วมกันคิดและตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหา เมื่อแต่ละฝ่ายมองเห็นภาพของปัญหาความขัดแย้งอย่างชัดเจนและร่วมแลกเปลี่ยนความคิดความสนใจแล้ว ในขั้นตอนนี้จะเป็นการช่วยกันระดมสมองคิดวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นและตัดสินใจเลือกวิธีที่เหมาะสมที่สุดร่วมกัน ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่ในการอธิบายขั้นตอนการพัฒนาวิธีการและการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่มีความเป็นไปได้ 1-2 วิธีการ หลังจากนั้นผู้ไกล่เกลี่ยใช้คำถามกระตุ้นเพื่อพิจารณาหาข้อสรุปและตรวจสอบวิธีที่จะเลือก ตัวอย่างคำถาม ได้แก่ วิธีการที่เราเลือกแก้ปัญหาเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของทั้งสองฝ่ายแล้วหรือไม่? วิธีการที่เราตัดสินใจเลือกมีประสิทธิภาพที่สุดแล้วหรือไม่? เราทั้งสองฝ่ายจะสามารถปฏิบัติตามวิธีการที่เราตัดสินใจเลือกได้ในระยะยาวหรือระยะสั้น ระยะไหนเหมาะสมกว่ากันเพราะเหตุใด? ในกรณีที่วิธีการแก้ปัญหามีความซับซ้อน ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องลำดับความสำคัญและจำแนกข้อดีข้อบกพร่องของแต่ละประเด็นให้ชัดเจนเพื่อให้สะดวกต่อการนำวิธีการแก้ปัญหาไปปฏิบัติโดยอาจจำแนกในรูปแบบตาราง

4. ร่างข้อตกลง เมื่อได้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เหมาะสมแล้ว เขียนข้อตกลงที่มีร่วมกัน และลงลายมือชื่อเพื่อยืนยันรับทราบข้อตกลง ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องร่างแบบบันทึกข้อตกลงร่วมกันซึ่งเป็นการสรุปข้อตกลงที่ทั้งสองฝ่ายตัดสินใจร่วมกัน โดยหัวข้อในเอกสารจะประกอบไปด้วย ชื่อของคู่ขัดแย้ง ระบุวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างชัดเจน (อะไร เมื่อไหร่ อย่างไร ที่ไหน) จำแนกสิ่งที่

จะต้องทำเป็นข้อ ๆ เรียงตามลำดับขั้นตอนเพื่อให้เข้าใจง่ายและนำไปปรับใช้ได้สะดวก ระเบียบวิธีการตรวจสอบความสำเร็จหรือการประเมินผลการนำไปใช้ ละเว้นการใช้คำพูดหรือถ้อยคำที่ลดทอนกำลังใจ ว่ากล่าวหรือทำให้รู้สึกผิด วางแผนข้อกำหนดหรือข้อเสนอแนะในที่จะใช้ในอนาคต การร่างข้อตกลงไม่ได้หมายความว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ ทั้งสองฝ่ายจำเป็นต้องปฏิบัติตามและนำข้อตกลงที่ตั้งไว้ร่วมกันไปใช้เพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์จริง

5. ร่วมคิดวิธีการที่เป็นไปได้ในการนำข้อตกลงประยุกต์สู่การปฏิบัติจริง ทั้งสองฝ่ายร่วมกันระดมสมองคิดวิธีการนำข้อตกลงที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิต

6. จัดทำแผนการประเมินหลังจากการนำข้อตกลงไปใช้ คู่ขัดแย้งร่วมกันจัดทำแผนเพื่อประเมินการนำข้อตกลงไปใช้และตรวจสอบว่าบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ดังแผนภาพที่ 3 (Isenhardt & Spangle, 2000)



แผนภาพที่ 3 ขั้นตอนของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย อ้างอิงจากแนวคิดของ Isenhart & Spangle (2000)

Stevahn ได้นำเสนอขั้นตอนของเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย อ้างอิงและพัฒนาจากแนวคิดการแก้ปัญหาและการเจรจาต่อรองของ Johnson and Johnson's (1995) ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การอนุญาตให้ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของคู่ขัดแย้ง ก่อนที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะเข้าไปมีบทบาทในกระบวนการไกล่เกลี่ยจะต้องแนะนำตนเองและให้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง คู่ขัดแย้งจะต้องรับรู้ถึงหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยก่อนจะเริ่มกระบวนการเพื่อสร้างความไว้วางใจ โดยผู้ไกล่เกลี่ยต้องบันทึกการไกล่เกลี่ยซึ่งประกอบด้วยวันที่ ชื่อของนักเรียน ระดับชั้น คุณครูประจำชั้น สถานที่ที่เกิดความขัดแย้ง (อาจจะเป็นในชั้นเรียน โรงอาหารหรือนอกบริเวณโรงเรียน) คำอธิบายเกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นและลายเซ็นของนักเรียน ในขั้นตอนนี้จะเป็นการแนะนำตัวและตั้งกฎกติการ่วมกัน โดยส่วนใหญ่กฎกติการะหว่างกระบวนการไกล่เกลี่ย คือการทำสัญญาที่จะสื่อสารด้วยข้อเท็จจริง ไม่ขัดขวางการสื่อสารของคู่ตรงข้าม ไม่เรียกชื่อของฝ่ายตรงข้ามและเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างตั้งใจจนกระทั่งสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้

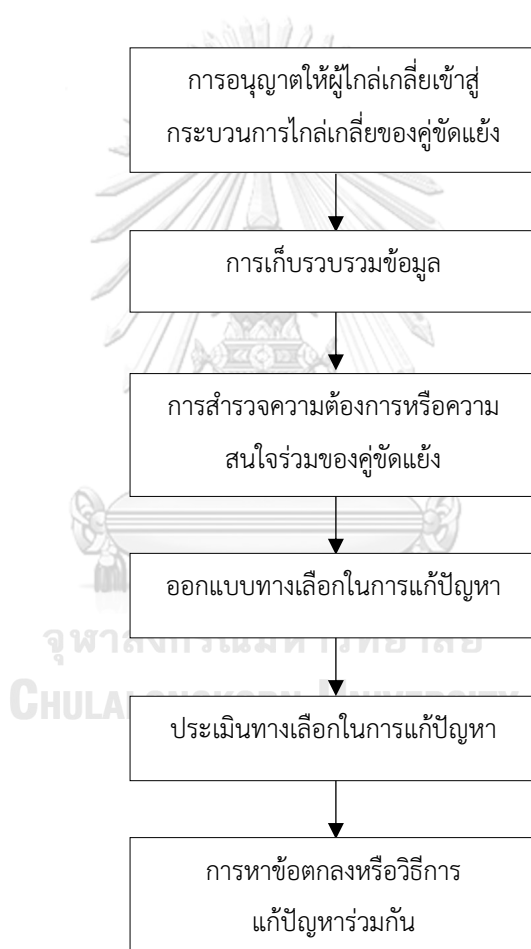
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากการทำความเข้าใจข้อตกลงเบื้องต้นกันแล้ว ในขั้นตอนถัดไปเป็นการเปิดโอกาสให้แต่ละฝ่ายอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างละเอียดในมุมมองของตนเอง โดยผู้ไกล่เกลี่ยคอยย้ำกฎกติกาในขั้นตอนแรก หลังจากทั้งสองฝ่ายอธิบายรายละเอียดของเหตุการณ์เรียบร้อยแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยเปิดโอกาสให้แต่ละฝ่ายอธิบายข้อมูลเพิ่มเติมอีกครั้ง

3. การสำรวจความต้องการหรือความสนใจร่วมของคู่ขัดแย้ง การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการบูรณาการและการร่วมมือ โดยแต่ละฝ่ายต้องสำรวจความต้องการของกันและกันเพื่อหาข้อตกลงที่ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจร่วมกันและสรุปข้อตกลงร่วมของทั้งสองฝ่าย

4. ออกแบบทางเลือกในการแก้ปัญหา ทั้งสองฝ่ายร่วมกันระดมสมองเพื่อหาวิธีการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง โดยเปิดโอกาสให้แต่ละฝ่ายได้เสนอความคิดเห็นของตนเองอย่างเป็นอิสระและไม่ตัดสิน

5. ประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหา หลังจากการระดมสมองและได้ทางเลือกในการแก้ปัญหาที่หลากหลายแล้ว ในขั้นตอนนี้ต้องตัดสินใจประเมินทางเลือกที่มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาและทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมกัน

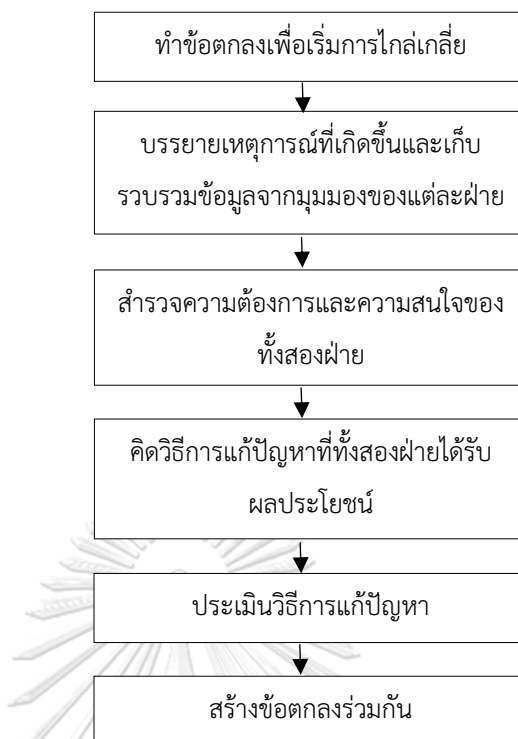
6. การหาข้อตกลงหรือวิธีการแก้ปัญหาาร่วมกัน เมื่อได้วิธีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งแล้ว ในขั้นตอนนี้จะเป็นการเขียนข้อตกลงร่วมกันและทั้งสองฝ่ายลงชื่อรับทราบข้อตกลงร่วมกัน ดังแผนภาพที่ 4 (Stevahn, 2004)



แผนภาพที่ 4 ขั้นตอนของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย อ้างอิงจากแนวคิดของ Stevahn (2004: cited in Georgakopoulos, 2017)

Foundation for Tolerance International ได้นำเสนอขั้นตอนของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน

1. ทำข้อตกลงเพื่อเริ่มการไกล่เกลี่ย เป็นขั้นตอนการเริ่มพูดคุยโดยอธิบายให้คู่ขัดแย้งเข้าใจถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย แนะนำตนเองและตั้งกฎกติกาสำหรับวงสนทนาร่วมกัน
 2. บรรยายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและเก็บรวบรวมข้อมูลจากมุมมองของแต่ละฝ่าย สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยให้คู่ขัดแย้งบรรยายจากมุมมอง ความคิดและความรู้สึกของตนเองในสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ในขณะที่ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่รับฟังอย่างตั้งใจ ชักถามในประเด็นที่ไม่ชัดเจนและสรุปใจความสำคัญของแต่ละฝ่าย
 3. สำรวจความต้องการและความสนใจของทั้งสองฝ่าย พูดคุยชักถามเพื่อสำรวจความต้องการและความสนใจของแต่ละฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยอาจจะจดบันทึกโดยใช้เครื่องหมายลูกศรในการเชื่อมโยงประเด็นและสรุปความต้องการที่ทั้งสองฝ่ายมีร่วมกัน
 4. คิดวิธีการแก้ปัญหาที่ทั้งสองฝ่ายได้รับผลประโยชน์ ทั้งสองฝ่ายช่วยกันระดมสมองเพื่อหาวิธีการแก้ปัญหาที่มีความเป็นไปได้และสร้างสรรค์ อีกทั้งยังเกิดผลประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่ายร่วมกัน (Win-win solution)
 5. ประเมินวิธีการแก้ปัญหา หลังจากการระดมสมองเพื่อหาวิธีการแก้ปัญหาแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่ช่วยเหลือคู่ขัดแย้งให้ประเมินข้อดีและข้อบกพร่องในแต่ละวิธี โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและการนำไปปรับใช้ได้ สถานการณ์จริง ปรับเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นความร่วมมือในการแก้ปัญหาร่วมกัน
 6. สร้างข้อตกลงร่วมกัน โดยอาจจะใช้วิธีการจดบันทึกข้อตกลงหรือการทำสัญญาด้วยวาจา คู่ขัดแย้งจะสร้างข้อตกลงร่วมกันเองโดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แต่มีส่วนช่วยในการทบทวนข้อตกลงที่ทั้งสองฝ่ายทำร่วมกันและทำให้ทั้งสองฝ่ายได้รับความยุติธรรมและพึงพอใจ
- ดังแผนภาพที่ 5 (Foundation for Tolerance International, 2013)



แผนภาพที่ 5 ขั้นตอนของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย อ้างอิงจากแนวคิดของ Foundation for Tolerance International (2013)

จากการสังเคราะห์ทฤษฎีและเอกสารจากทั้ง 3 แนวคิด ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกประเด็นที่มีความถี่ซ้ำกันตั้งแต่ 2 แนวคิดขึ้นไปนำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสรุปขั้นตอนของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย ไว้ว่า ขั้นตอนของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย ประกอบด้วยขั้นตอนทั้งหมด 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การนำเข้าสู่การไกล่เกลี่ย 2) การเก็บรวบรวมข้อมูล 3) การทำความเข้าใจร่วมกัน 4) การสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหา 5) การประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหา 6) การสร้างข้อตกลงร่วมกัน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการสังเคราะห์ขั้นตอนของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

ข้อ	ขั้นตอนของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย	Isenhart & Spangle (2000)	Stevahn (2004)	Foundation for Tolerance International (2013)	ผู้วิจัย
1	การแนะนำ/อนุญาตให้ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของคู่ขัดแย้ง	✓	✓		การนำเข้าสู่การไกล่เกลี่ย
2	ทำข้อตกลงเพื่อเริ่มการไกล่เกลี่ย			✓	
3	แบ่งปันข้อมูล/เก็บรวบรวมข้อมูลจากมุมมองของแต่ละฝ่าย	✓	✓	✓	การเก็บรวบรวมข้อมูล
4	การสำรวจความต้องการหรือความสนใจร่วมของแต่ละฝ่ายและสร้างความเข้าใจร่วมกัน		✓	✓	การทำความเข้าใจร่วมกัน
5	ร่วมกันคิดวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งและตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ทั้งสองฝ่ายได้รับผลประโยชน์	✓	✓	✓	การสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหา
6	ประเมินวิธีการแก้ปัญหา		✓	✓	การประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหา
7	ร่างข้อตกลงการแก้ปัญหาความขัดแย้งร่วมกัน	✓	✓	✓	การสร้างข้อตกลงร่วมกัน
8	ร่วมกันคิดวิธีการนำร่างข้อตกลงไปใช้ในทางปฏิบัติได้ในสถานการณ์จริง	✓			
9	จัดทำแผนการประเมินหลังจากการนำข้อตกลงไปใช้	✓			

2.4 แนวทางการจัดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยในโรงเรียน

การจัดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย เป็นอีกหนึ่งวิธีในการแก้ไขความขัดแย้งและความรุนแรงที่เกิดขึ้นในบริบทของโรงเรียนประถมศึกษา ซึ่งประเด็นปัญหาที่สำคัญของทั้งเด็ก ครูและผู้บริหาร เกิดรูปแบบความขัดแย้งทางด้านร่างกาย คำพูดหรือจิตใจที่ส่งผลกระทบต่อเด็ก โดยเฉพาะ

อย่างยิ่งเด็กประถมศึกษาที่กำลังเรียนรู้ทักษะทางสังคมและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น เด็กจำเป็นต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ส่งเสริมและเอื้อต่อพัฒนาการทางสังคม การจัดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เคียงเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียนยังไม่เป็นที่แพร่หลายนักในโรงเรียนประถมศึกษาทั่วโลก การตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาเป็นสิ่งสำคัญ รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในโรงเรียนและส่งเสริมให้เด็กเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งจะช่วยให้เด็กสามารถเรียนรู้การอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติ

2.4.1 การสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและสนับสนุนสันติภาพ

สถานที่และองค์ประกอบของโรงเรียนจะต้องสร้างให้เด็กเกิดความรู้สึกปลอดภัยและสร้างให้เด็กมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในโรงเรียน รวมถึงลดการตั้งกฎกติกาในโรงเรียนซึ่งไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมเด็กได้ตลอดเวลา ทั้งยังส่งเสริมให้เด็กเกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในโรงเรียนอีกด้วย เมื่อเด็กถูกลงโทษจะทำให้เกิดความรู้สึกกดดันมีแนวโน้มที่จะใช้ความรุนแรงกับคนรอบข้าง ขาดความมั่นใจในตนเองและมองเห็นตนเองไร้ค่า ซึ่งการลงโทษไม่ใช่วิธีการที่ดีที่สุดที่จะทำให้เด็กเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง แต่ครูควรใช้กระบวนการพูดคุยสื่อสารอย่างสันติ การพูดใกล้เคียงจะทำให้เด็กเกิดความรู้สึกปลอดภัยและไว้วางใจ เมื่อเด็กมีพื้นที่ปลอดภัยสำหรับตนเองก็จะสามารถเรียนรู้ที่จะเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่นได้มากขึ้น ถ้าหากโรงเรียนไม่มีพื้นที่ปลอดภัยก็จะส่งผลให้เด็กเกิดพฤติกรรมที่มีความรุนแรงและความขัดแย้ง ดังนั้นการสร้างวัฒนธรรมโรงเรียนให้เกิดทักษะการร่วมมือและทักษะการแก้ปัญหาจะช่วยลดความรุนแรงที่เกิดขึ้นในโรงเรียนได้ (ADIGÜZEL, 2015) โรงเรียนไม่ได้เป็นเพียงสถาบันที่พัฒนาในด้านเนื้อหาความรู้เพียงอย่างเดียวแต่ยังรวมถึงการพัฒนาทักษะทางด้านสังคมซึ่งโดยธรรมชาติของเด็กประถมศึกษาจะเรียนรู้ผ่านการลงมือทำ ฉะนั้นการพัฒนาทักษะทางด้านสังคมและอารมณ์ของเด็กจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของเด็กในการทดลองปฏิบัติจริง รวมถึงบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งคุณครู ผู้บริหาร ผู้ปกครองควรที่จะเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาเด็กให้สามารถจัดการกับปัญหาความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Gauley, 2006)

2.4.2 การจัดการเรียนรู้เรื่องสันติภาพและการแก้ปัญหาความขัดแย้งให้กับนักเรียน

การร่วมมือ การอดทนและการยอมรับความแตกต่างเป็นทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการจัดการความขัดแย้งหนึ่งในวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง คือ กระบวนการเพื่อนช่วยใกล้เคียง (Peer-mediation) ซึ่งการเกิดความขัดแย้งในสถานที่ที่มีผู้คนอยู่รวมกันอย่างแตกต่างหลากหลาย

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงเรียนประถมศึกษาเป็นเรื่องธรรมดาสามัญที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (United Nations Educational Scientific and Cultural Organization [UNESCO], 2002) เด็กสามารถเรียนรู้ที่จะจัดการและหาวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์ในเชิงบวกนั่นก็คือ การใช้รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นทั้งโปรแกรมและกระบวนการที่เชื่อมโยงการเรียนรู้ของเด็กให้สามารถรับมือและจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ หน้าที่สำคัญของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย ได้แก่ ช่วยลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พัฒนาและส่งเสริมพฤติกรรมเชิงบวก สนับสนุนการสื่อสารอย่างตรงประเด็น สร้างวัฒนธรรมประชาธิปไตยในโรงเรียน เป็นต้น รูปแบบนี้จะช่วยให้เด็กสามารถบอกความคิด ความต้องการของตนเองให้ผู้อื่นฟังด้วยภาษาและท่าทางที่เหมาะสม ซึ่งเด็กที่ได้รับการฝึกฝนจะต้องเรียนรู้การเป็นผู้นำกระบวนการทั้งหมดโดยทำหน้าที่เป็นคนกลางระหว่างคู่ขัดแย้ง เรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ย โดยจะต้องมีความเป็นกลาง ประเมินสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยความหนักแน่น รับฟังความคิดหรือทัศนคติของคู่ขัดแย้งรวมถึงสังเกตพฤติกรรมการแสดงออก สิ่งสำคัญคือการตั้งใจและใส่ใจรับฟังคู่ขัดแย้งอย่างมีสมาธิ ซึ่งรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยจะช่วยเพิ่มทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งและการอยู่ร่วมกันของเด็กได้

2.4.3 รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยในบริบทของโรงเรียนประถมศึกษา รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ดำเนินกระบวนการโดยบุคคลที่สาม เรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ย (The Association for Conflict Resolution, 2007) โดยความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นระหว่างเพื่อนในโรงเรียน คือ การโต้เถียงหรือการใช้คำพูดทำร้ายผู้อื่น การทะเลาะหรือทำร้ายร่างกาย การแพร่สะพัดของข่าวลือ (Haft & Weiss, 1998: cited in ADIGÜZEL, 2015) รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเป็นการมุ่งเป้าหมายไปที่การแก้ปัญหาความขัดแย้งและลดพฤติกรรมความรุนแรงที่เกิดขึ้นในโรงเรียน การพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาจำเป็นต้องใช้ทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมและสร้างความปรองดองให้เกิดขึ้นในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่ไม่เป็นปกติ ฉะนั้นเด็กประถมศึกษาจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะ ความสามารถ ทัศนคติให้สามารถจัดการกับความขัดแย้ง การประนีประนอม การเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและการเข้าใจมุมมองของผู้อื่น

2.4.4 รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย: นักเรียนคือนักสร้างสันติภาพในโรงเรียน เด็กที่ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยในกระบวนการจำเป็นที่จะต้องมีความไว้วางใจใกล้เคียงกับคู่ขัดแย้ง โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องได้รับการฝึกอบรมหรือการออกแบบการเรียนรู้เพื่อให้มีบุคลิกลักษณะหรือทักษะที่จำเป็น ได้แก่ การตัดสินใจ การเป็นผู้นำ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างความน่าเชื่อถือและการรับฟังอย่าง

ลิกซิ่ง (Chittooran & Hoenig, 2010: cited in ADIGÜZEL, 2015) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเด็ก ทั้งคุณครู ผู้บริหารและผู้ปกครองต้องสร้างสภาพแวดล้อมแห่งสันติภาพในโรงเรียนและในครอบครัว เพื่อให้เด็กซึมซับและพัฒนาทักษะได้อย่างเต็มความสามารถ ต่อยอดทักษะที่มีสู่สังคมและชุมชนเพื่อสร้างการให้สังคมเป็นพื้นที่แห่งสันติภาพ (ADIGÜZEL, 2015)

3. ชุดกิจกรรม

ชุดกิจกรรม เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในเรียนรู้และพัฒนาทักษะความสามารถในการแก้ปัญหา ความขัดแย้งสำหรับเด็กวัยประถมศึกษา โดยการออกแบบชุดกิจกรรมให้สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้และพัฒนาการตามช่วงวัยจะช่วยส่งเสริมให้เด็กพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ นักวิชาการและนักการศึกษาจากในและต่างประเทศหลายท่านได้กล่าวถึงชุดกิจกรรม ไว้ดังนี้

3.1 ความหมายของชุดกิจกรรม

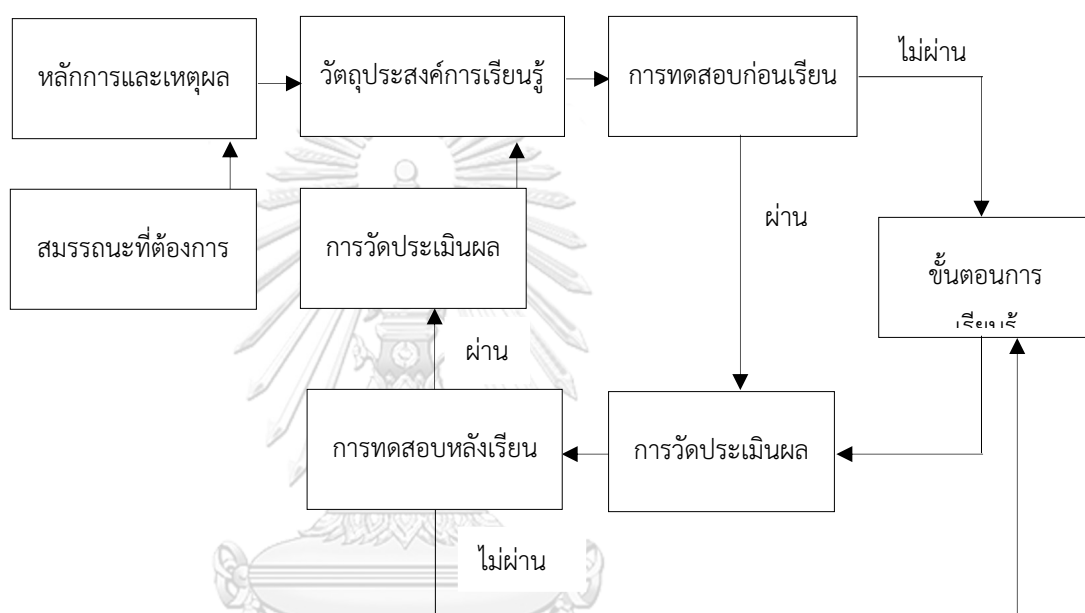
Meehan (1981) ได้ให้ความหมายของชุดกิจกรรม ไว้ว่า คือชุดกิจกรรมการเรียนรู้ที่บูรณาการวิธีการเรียนรู้รูปแบบต่าง ๆ ไว้ด้วยกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะใดทักษะหนึ่งของผู้เรียนให้เกิดความชำนาญ ซึ่งอาจจะประกอบไปด้วยหลายหัวข้อ หรือหลายหน่วยการเรียนรู้ในหนึ่งชุดกิจกรรม จัดทำขึ้นโดยมุ่งให้สอดคล้องกับการเรียนรู้ตามช่วงวัยของกลุ่มเป้าหมาย มีการระบุวัตถุประสงค์ของชุดกิจกรรมและขั้นตอนกิจกรรมการเรียนรู้ไว้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับ Abu (2001) ที่ได้ให้ความหมายของชุดกิจกรรม ไว้ว่า ชุดกิจกรรมเป็นรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งผู้เรียนจะเรียนรู้ผ่านชุดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ครูเป็นผู้ออกแบบและจัดเรียงลำดับเนื้อหาการเรียนตามลำดับขั้นตอนของเนื้อหาหรือจากง่ายไปสู่ยาก โดยจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะความสามารถของตนเองให้สูงขึ้น โดยมีครูผู้สอนคอยอำนวยความสะดวกและชี้แนะผู้เรียน ชุดกิจกรรมการเรียนรู้อาจจะประกอบด้วยวิธีการสอนที่หลากหลายขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแต่ละชุดกิจกรรม

จากการสังเคราะห์เอกสารข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของชุดกิจกรรมไว้ว่า เป็นชุดการเรียนรู้รูปแบบหนึ่ง ที่ออกแบบขึ้นเพื่อมุ่งเน้นพัฒนาทักษะใดทักษะหนึ่งให้แก่ผู้เรียน โดยหนึ่งชุดการเรียนรู้ประกอบด้วยหัวข้อและรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย เรียงลำดับขั้นตอนการเรียนรู้จากง่ายไปสู่ยากและมีครูคอยเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้

3.2 องค์ประกอบของชุดกิจกรรม

Meehan (1981) ได้จำแนกองค์ประกอบของชุดกิจกรรมออกเป็น 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) สมรรถนะที่ต้องการให้ผู้เรียนเกิด กล่าวคือการระบุความรู้ ทักษะและทัศนคติที่จำเป็น ระบุค่าให้สั้นชัดเจนและกระชับ โดยเริ่มต้นประโยคด้วยกริยาที่บ่งบอกพฤติกรรมอย่างชัดเจนและครอบคลุมตัวบ่งชี้ที่ต้องการให้ผู้เรียนเกิด อีกทั้งในแต่ละข้อสามารถจำแนกออกเป็นขั้นตอนการเรียนรู้ในลำดับถัดไปได้้อย่างชัดเจน ซึ่งนำไปสู่การออกแบบขั้นตอนการเรียนรู้และการวัดผลประเมินผลได้ ตัวอย่างเช่น ชุดกิจกรรมที่ต้องการพัฒนาทักษะการอ่านของผู้เรียน รูปแบบการเขียนสมรรถนะ ได้แก่ ระบุทักษะการอ่านได้ วิเคราะห์ข้อมูลจากการอ่านได้ ตีความข้อเท็จจริงจากการอ่านได้ พัฒนาทักษะการอ่านได้ ประเมินการเรียนรู้การอ่านได้ 2) หลักการและเหตุผล เป็นการอธิบายเหตุและผลที่เชื่อมโยงแต่ละองค์ประกอบเข้าด้วยกัน รวมถึงระบุขั้นตอนการเรียนรู้และสื่อการเรียนรู้ที่จำเป็นในแต่ละขั้นตอนให้เชื่อมโยงกับพัฒนาการของเด็กวัยประถมศึกษาที่จะนำชุดกิจกรรมไปใช้ 3) วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ประกอบไปด้วยวัตถุประสงค์ในสองรูปแบบ คือ วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ผู้เรียนสามารถแสดงออกได้ทันทีหลังจากได้เรียนรู้ผ่านชุดกิจกรรมและวัตถุประสงค์เชิงสมรรถนะที่ยังไม่เกิดขึ้นหลังจากการเรียนรู้เสร็จสิ้น แต่จะเกิดตามหลังจากรับการเรียนรู้ไประยะหนึ่งซึ่งจะสอดคล้องกับข้อที่หนึ่ง การระบุวัตถุประสงค์การเรียนรู้จะต้องใช้คำที่ชัดเจน สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้หลากหลายระดับ มุ่งเน้นให้เด็กเกิดพัฒนาขั้นสูงขึ้นเรื่อย ๆ และนำวัตถุประสงค์การเรียนรู้ไปออกแบบขั้นตอนในการเรียนรู้ได้ 4) การทดสอบก่อนเรียน เป็นขั้นตอนตรวจสอบองค์ความรู้พื้นฐานของเด็กกว่ามีความรู้ ทักษะและความสามารถที่กำลังจะเรียนในขั้นตอนต่อไปมากน้อยเพียงใด 5) ขั้นตอนการเรียนรู้ การออกแบบการเรียนรู้ในขั้นตอนนี้จะต้องมีความหลากหลายเพื่อตอบสนองรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียนที่แตกต่างกัน โดยอาจจะใช้เทคนิคการเรียนรู้ผ่านการใช้ภาษาหรืออวัจนภาษา สร้างการเรียนรู้ที่มีความหมายและท้าทายความสามารถของผู้เรียน มีการเสริมแรงทางบวกให้กับผู้เรียนและใช้สื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ของผู้เรียนให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด 6) การวัดประเมินผล การออกแบบการวัดประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ โดยองค์ประกอบของการประเมินประกอบด้วยตัวบ่งชี้พฤติกรรมของผู้เรียนและเกณฑ์การประเมินเรียงตามลำดับขั้นการเรียนรู้ การวัดประเมินผลจะมุ่งเน้นไปที่พัฒนาการของผู้เรียนแต่ละคน มากกว่าเน้นการแข่งขันหรือเรียงลำดับคะแนนสอบ 7) การทดสอบหลังเรียน หลังจากผู้เรียนเรียนรู้ผ่านขั้นตอนตามชุดกิจกรรมทั้งหมดแล้ว การทดสอบหลังเรียนจะช่วยตรวจสอบ

สิ่งที่ได้เรียนรู้ไปทั้งในด้านเนื้อหาความรู้ ทักษะรวมถึงทัศนคติของผู้เรียน 8) การสะท้อนคิด หลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการเรียนรู้แล้ว ผู้เรียนสะท้อนความคิดเห็นมายังผู้ออกแบบชุดกิจกรรมครอบคลุมเนื้อหาและองค์ประกอบของชุดกิจกรรมว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ และขั้นตอนการเรียนรู้สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อช่วยให้ผู้ออกแบบชุดกิจกรรมนำความคิดหรือข้อคิดเห็นไปปรับปรุงชุดกิจกรรมครั้งต่อไปให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น สรุปองค์ประกอบชุดกิจกรรมดังแผนภาพที่ 6



แผนภาพที่ 6 องค์ประกอบของชุดกิจกรรม อ้างอิงจากแนวคิดของ Meehan (1981)

Duke (1975) จำแนกองค์ประกอบของชุดกิจกรรมออกเป็น 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ใจความสำคัญของชุดกิจกรรม เป็นการกล่าวถึงเนื้อหาและประเด็นสำคัญของชุดกิจกรรม รวมถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติที่ต้องการให้ผู้เรียนเกิดเรียงลำดับจากง่ายไปยาก 2) เป้าหมายหรือหลักการ เป็นการเขียนอธิบายเป้าหมายของชุดกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนมองเห็นภาพรวมและสิ่งที่ตนเองจะได้เรียนรู้ 3) วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เป็นการระบุพฤติกรรมที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน โดยสามารถวัดและประเมินผลได้ 4) การทดสอบก่อนเรียน เพื่อให้ผู้เรียนรับรู้มาตรฐานของตนเองและวางแผนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะของตนเอง 5) กิจกรรมการเรียนรู้ ประกอบด้วยกิจกรรม เทคนิคและวิธีการเรียนรู้ที่จะช่วยให้ผู้เรียนบรรลุตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งการเรียนรู้อาจจะอยู่ในรูปแบบของการเรียนรู้แบบเดี่ยว แบบคู่หรือแบบกลุ่ม ขึ้นอยู่กับกิจกรรมและ

เนื้อหาในชุดกิจกรรมนั้น 6) การวัดประเมินตนเอง เป็นการตรวจสอบการเรียนรู้ของตนเองในขั้นตอนที่ผ่านมาของผู้เรียน 7) การทดสอบหลังเรียน โดยแบบทดสอบหลังเรียนควรเป็นข้อสอบที่แตกต่างจากแบบทดสอบก่อนเรียนแต่สามารถตรวจสอบวัตถุประสงค์การเรียนรู้ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ 8) กิจกรรมเสริม ในส่วนนี้ขึ้นอยู่กับพิจารณาของผู้ออกแบบเองเป็นผู้ตัดสินใจ อาจจะมีหรือไม่มีก็ได้ เป็นกิจกรรมที่เสริมขึ้นมาจากวัตถุประสงค์การเรียนรู้หลักโดยอาจจะมีเนื้อหาที่ซับซ้อนและท้าทายความสามารถผู้เรียนมากยิ่งขึ้น ในกรณีที่ผู้เรียนบางคนทำแบบทดสอบผ่านตั้งแต่ก่อนเรียน ผู้เรียนอาจจะเลือกข้ามเนื้อหาในชุดกิจกรรมแต่มาเรียนรู้ในกิจกรรมเสริมแทน

Walker and Buchholz (1972) ได้จำแนกองค์ประกอบของชุดกิจกรรมออกเป็น 9 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ชื่อชุดกิจกรรม การเขียนชื่อชุดกิจกรรมมีวัตถุประสงค์ในสองประเด็นคือ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้เรียนและเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับชุดกิจกรรมนั้น ผู้เรียนจะเกิดแรงจูงใจในการเรียนถ้าหากชื่อชุดกิจกรรมมีความน่าสนใจและสร้างสรรค์ และเนื้อหาในชุดกิจกรรมควรมีคุณภาพสอดคล้องกับชื่อชุดกิจกรรมที่กำหนดไว้ 2) เป้าหมายของชุดกิจกรรม การเขียนเป้าหมายควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีความชัดเจน ผู้เรียนสามารถทำความเข้าใจได้โดยไม่ต้องอาศัยความช่วยเหลือจากครูผู้อำนวยความสะดวก โดยผู้ออกแบบต้องคำนึงถึงการให้ภาษาให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ใช้ชุดกิจกรรม 3) วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เป็นเป้าหมายเชิงการเรียนรู้ที่อธิบายให้ครูผู้ใช้ชุดกิจกรรมเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของชุดกิจกรรม 4) วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม เป็นการเขียนอธิบายเป้าหมายเชิงพฤติกรรมที่ผู้เรียนจำเป็นต้องเกิดหลังจากเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรม โดยการเขียนจะต้องขึ้นต้นด้วยคำแสดงพฤติกรรม เช่น เข้าใจ ตระหนัก เห็นคุณค่า เป็นต้น ผู้ออกแบบจำเป็นต้องเขียนให้ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงคำที่สามารถตีความได้หลายความหมาย เพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน 5) กิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้ออกแบบจำเป็นต้องออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการและรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียนที่แตกต่างกัน 6) กิจกรรมการเรียนรู้เพิ่มเติม เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่เสริมจากกิจกรรมหลัก โดยในส่วนนี้ประกอบด้วยเนื้อหาที่ซับซ้อนและท้าทายความสามารถของผู้เรียนมากขึ้น ในกรณีที่ผู้เรียนบางคนสนใจเนื้อหาบางประเด็นเป็นพิเศษหรือเรียนรู้กิจกรรมหลักเรียบร้อยแล้วจึงสามารถเรียนรู้เพิ่มเติมได้ผ่านส่วนนี้ 7) สื่อการเรียนรู้ เป็นส่วนที่รวบรวมสื่อหรือแหล่งการเรียนรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสืบค้นและค้นคว้าเอกสารเพิ่มเติมได้ 8) แบบวัดประเมินผล จะช่วยให้ครูผู้อำนวยความสะดวกและผู้เรียนมองเห็นภาพรวมของชุดกิจกรรมและเครื่องมือในการวัด

ประเมินผลการเรียนรู้ ซึ่งเครื่องมือจะต้องกระชับ ไม่ซับซ้อน 9) แบบทดสอบก่อนและหลังเรียน แบบทดสอบก่อนเรียนใช้สำหรับทดสอบผู้เรียนก่อนการใช้ชุดกิจกรรมและแบบทดสอบหลังเรียนใช้หลังจากเสร็จสิ้นการเรียนจากชุดกิจกรรม โดยแบบทดสอบจะต้องมุ่งเน้นตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ผู้ออกแบบกำหนดไว้ในขั้นตอนแรก

จากการสังเคราะห์ทฤษฎีและเอกสารจากทั้ง 3 แนวคิด ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกประเด็นที่มีความถี่ซ้ำกันทั้งหมดเพื่อนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสรุปองค์ประกอบของชุดกิจกรรม ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์การเรียนรู้ 2) การทดสอบก่อนเรียน 3) กิจกรรมการเรียนรู้ 4) การวัดประเมินผล และ 5) การทดสอบหลังเรียน ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงการสังเคราะห์องค์ประกอบของชุดกิจกรรม

ข้อ	องค์ประกอบของชุดกิจกรรม	Meehan (1981)	Duke (1975)	Walker and Buchholz (1972)	ผู้วิจัย
1	ชื่อชุดกิจกรรม			✓	
2	ใจความสำคัญของชุดกิจกรรม		✓		
3	เป้าหมายของชุดกิจกรรม			✓	
4	สมรรถนะที่ต้องการให้ผู้เรียนเกิด	✓			
5	หลักการและเหตุผล	✓	✓		
6	วัตถุประสงค์การเรียนรู้	✓	✓	✓	✓
7	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม			✓	
8	การทดสอบก่อนเรียน	✓	✓	✓	✓
9	กิจกรรม/ขั้นตอนการเรียนรู้	✓	✓	✓	✓
10	กิจกรรมการเรียนรู้เพิ่มเติม			✓	
11	สื่อการเรียนรู้			✓	
12	การวัดประเมินผล	✓	✓	✓	✓
13	การทดสอบหลังเรียน	✓	✓	✓	✓

ข้อ	องค์ประกอบของชุดกิจกรรม	Meehan (1981)	Duke (1975)	Walker and Buchholz (1972)	ผู้วิจัย
14	กิจกรรมเสริม		✓		
15	การสะท้อนคิด	✓			

3.3 ขั้นตอนการสร้างชุดกิจกรรม

Meehan (1981) ได้จำแนกขั้นตอนการสร้างชุดกิจกรรมออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ ส่วนนำ ส่วนเนื้อหาและส่วนอ้างอิง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ส่วนนำ (Preliminary Pages)

- หน้าปก (Title Page) ประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้คือ ชื่อชุดกิจกรรม จำนวนผู้ใช้ ชื่อผู้ออกแบบ ชื่อโครงการ องค์กรหรือหน่วยงานที่สนับสนุน สถานที่จัดพิมพ์

- สารบัญ (Table of Contents) เป็นส่วนที่ระบุเนื้อหาและเลขหน้าของชุดกิจกรรม

- เนื้อหาโดยสรุป (Over Learning Activity Package) เนื้อหาส่วนนี้เป็นการสรุปภาพรวมของชุดกิจกรรม โดยระบุชื่อชุดกิจกรรม อธิบายหรือบรรยายคำจำกัดความสั้น ๆ เกี่ยวกับประเด็นหรือเนื้อหาในชุดกิจกรรมรวมถึงวัตถุประสงค์ที่ผู้เรียนจะได้เรียนรู้และวิธีการวัดประเมินผล

2) ส่วนเนื้อหา (Body of Learning Activity Package)

- เนื้อหาในส่วนนำ (Text Pages) โดยเนื้อหาในส่วนนี้จะประกอบไปด้วยองค์ประกอบของชุดกิจกรรมทั้ง 8 องค์ประกอบ ได้แก่ สมรรถนะที่ต้องการ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์การเรียนรู้ การทดสอบก่อนเรียน ขั้นตอนการเรียนรู้ การวัดประเมินผล การทดสอบหลังเรียนและการสะท้อนคิด โดยเขียนแบบเรียงลำดับพร้อมระบุตัวเลขอารบิก ในแต่ละชุดกิจกรรมจะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 หน้ากระดาษ หน้าแรกระบุหัวข้อสมรรถนะที่ต้องการ วัตถุประสงค์การเรียนรู้ และการวัดประเมินผล หน้าที่สองระบุขั้นตอนการเรียนรู้และข้อคำถาม หน้าสามเป็นแบบประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน

- เนื้อหาอื่น ๆ (Other Pages) เนื้อหาในส่วนนี้จะประกอบด้วยข้อมูลต่าง ๆ เช่น ตาราง แผนภูมิ กราฟ รูปภาพ ภาพวาด ใบงานหรือเอกสารประกอบกิจกรรมการเรียนรู้ เป็นต้น เนื้อหาในส่วนนี้ขึ้นอยู่กับพิจารณาจากผู้ออกแบบชุดกิจกรรม

3) ส่วนอ้างอิง (Reference Matter)

- เอกสารอ้างอิง (Learning Activity Package Resources) เป็นส่วนอ้างอิงหนังสือ บทความวิชาการ เอกสารรายงานหรือเอกสารอื่น ๆ ที่เป็นข้อมูลอ้างอิงหรือข้อมูลในการออกแบบชุดกิจกรรม

- ภาคผนวก (Appendices) เป็นการรวบรวมเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศที่ใช้เป็นส่วนประกอบของชุดกิจกรรม ตัวอย่างเช่น อภิธานศัพท์ คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ เป็นต้น

สุคนธ์ สิ้นธพานนท์ (2551) ได้อธิบายขั้นตอนการสร้างชุดกิจกรรมการเรียนการสอน ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การเลือกหัวข้อ ผู้ออกแบบควรกำหนดขอบเขตและประเด็นสำคัญของเนื้อหาโดยเลือกหัวข้อและประเด็นจากการวิเคราะห์มาตรฐานการเรียนรู้และสาระการเรียนรู้ของหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานในระดับชั้นที่จะสอนว่าหัวข้อใดที่เหมาะสมและควรนำไปสร้างเป็นชุดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และศึกษาได้ด้วยตนเอง 2) กำหนดเนื้อหาที่จะทำชุดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยคำนึงถึงพื้นฐานความรู้ของผู้เรียนและความเหมาะสมกับพัฒนาการการเรียนรู้ของผู้เรียน 3) เขียนจุดประสงค์ในการจัดการเรียนการสอน ผู้ออกแบบควรเขียนเป็นลักษณะเฉพาะหรือจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมเพื่อให้ผู้สอนและผู้เรียนทราบจุดประสงค์ว่าเมื่อศึกษาชุดกิจกรรมการเรียนการสอนจบแล้ว ผู้เรียนจะต้องมีความรู้ความสามารถอะไร 4) สร้างแบบทดสอบ โดยแบ่งออกเป็น 3 แบบ ได้แก่ แบบที่หนึ่ง แบบทดสอบวัดพื้นฐานความรู้เดิมของผู้เรียน เพื่อตรวจสอบว่าผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานก่อนที่จะมาเรียนเพียงพอหรือไม่ (เมื่อทดสอบแล้ว ถ้าผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานไม่เพียงพอ ผู้สอนควรแนะนำให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ หรือผู้สอนอาจจะอธิบายความรู้เพิ่มเติมแก่ผู้เรียนในเรื่องนั้น ๆ) แบบที่สองแบบทดสอบย่อย เพื่อความรู้ของผู้เรียนหลังจากผู้เรียนเรียนจบในแต่ละเนื้อหาย่อยและแบบที่สาม แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ ใช้เพื่อประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียนหลังจากการศึกษาชุดกิจกรรมการเรียนการสอนจบแล้ว 5) จัดทำชุดการเรียนการสอน ประกอบด้วย บัตรคำสั่ง บัตรปฏิบัติการและบัตรเฉลย บัตรเนื้อหา บัตรฝึกหัดและบัตรเฉลยฝึกหัด บัตรทดสอบและบัตรเฉลยทดสอบ 6) วางแผนการจัดการเรียนการสอน ผู้สอนเตรียมออกแบบการจัดการจัดการเรียนการสอน โดยมีหลักการ

สำคัญ คือ ผู้เรียนมีบทบาทสำคัญในการทำกิจกรรมด้วยตนเอง ผู้สอนเป็นเพียงผู้คอยชี้แนะและควบคุมการเรียนการสอน เลือกกิจกรรมหลากหลายที่เหมาะสมกับชุดกิจกรรมการเรียนการสอน ฝึกให้ผู้เรียนได้เรียนรู้โดยการคิดอย่างหลากหลาย เช่น คิดวิเคราะห์ คิดแก้ปัญหา คิดอย่างมีวิจารณ์ญาณ คิดสร้างสรรค์ เป็นต้น มีกิจกรรมที่ฝึกให้ผู้เรียนได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น 7) การรวบรวมและจัดทำสื่อการเรียนการสอน สื่อการเรียนการสอนมีความสำคัญต่อการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียน สื่อการเรียนการสอนบางชนิดอาจจะมีผู้จัดทำไว้แล้ว ผู้สอนอาจนำมาปรับปรุงดัดแปลงใหม่ให้สอดคล้องกับเนื้อหาสาระและจุดประสงค์ที่จะสอน

ชัยยงค์ พรหมวงศ์และคณะ (2521) ได้อธิบายขั้นตอนการผลิตชุดการสอนอย่างมีระบบ ประกอบด้วยขั้นตอนทั้งหมด 10 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้ 1) การกำหนดหมวดหมู่เนื้อหาและประสบการณ์ เป็นการกำหนดหมวดวิชา กลุ่มประสบการณ์หรืออาจเป็นการบูรณาการกับเนื้อหาวิชาอื่น 2) กำหนดหน่วยการสอน ในขั้นนี้เป็นการแบ่งเนื้อหาออกเป็นหน่วย สำหรับการสอนในแต่ละครั้งซึ่งอาจเป็นหน่วยการสอนละ 60 นาที 120 นาที หรือ 180 นาที โดยจะขึ้นอยู่กับเนื้อหาวิชาหรือระดับชั้น 3) กำหนดหัวเรื่อง เมื่อกำหนดหน่วยการสอนแต่ละครั้งแล้ว ก็เป็นการแบ่งเนื้อหาของหน่วยการสอนนั้นให้ย่อยลงมาอย่างที่เราเรียกว่า หัวเรื่อง โดยพิจารณาเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนในเนื้อหานั้น ๆ ประกอบกัน 4) กำหนดมโนทัศน์และหลักการ เป็นการกำหนดสาระสำคัญจากหัวเรื่องในหน่วยนั้น ๆ โดยพิจารณาว่าในหัวเรื่องนั้นมีสาระสำคัญหรือหลักเกณฑ์อะไรที่ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้หรือให้เกิดขึ้นหลังจากเรียนจากชุดการสอน 5) กำหนดวัตถุประสงค์ เป็นการเขียนจุดประสงค์ของการสอนในหน่วยนั้น เพื่อจะทราบได้ว่าผู้เรียนควรจะต้องมีพฤติกรรมอย่างไรหลังจากเรียนในเรื่องนั้นแล้ว 6) กำหนดกิจกรรมการเรียน กำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ในชุดการสอนในแต่ละหน่วยจะต้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่กำหนดไว้ ซึ่งจะเป็นแนวทางในการผลิตสื่อการสอนต่อไป 7) กำหนดการประเมินผล เป็นการกำหนดวิธีการวัดและประเมินว่าผู้เรียนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยเนื้อหานั้น ๆ หรือไม่ โดยพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่เตรียมไว้ 8) การเลือกและผลิตสื่อการเรียนการสอน ในการนี้จะต้องพิจารณาว่า ลักษณะเนื้อหาและลักษณะผู้เรียนตามที่กำหนดไว้สื่อชนิดใดหรือกิจกรรมการเรียนแบบใดจึงจะเหมาะสมสอดคล้องและทำให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียนได้มากที่สุด 9) การหาประสิทธิภาพชุดการสอน เมื่อสร้างชุดการสอนเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำเป็นที่จะต้องนำชุดการสอนไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบว่า ชุดการสอนนั้นสามารถทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์เพียงใดและหากพบว่ามีข้อบกพร่องก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนทำให้การเรียนรู้

จากชุดการสอนนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ 10) การใช้ชุดการสอน ชุดการสอนที่ผ่านการทดลองหาประสิทธิภาพและปรับปรุงแล้วจึงจะสามารถนำไปใช้ในห้องเรียนปกติได้ โดยจะมีขั้นตอนต่าง ๆ ในการใช้ดังนี้ คือ ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน เพื่อพิจารณาความรู้พื้นฐานของผู้เรียนก่อนเรียน เนื้อหานั้น ๆ ชี้นำเข้าสู่บทเรียน ชั้นประกอบกิจกรรมการเรียนการสอน ชั้นสรุปบทเรียน ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนเพื่อพิจารณาว่าผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอนมากน้อยเพียงใด

จากการสังเคราะห์ทฤษฎีและเอกสารข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปขั้นตอนการสร้างชุดกิจกรรม ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การเลือกหัวข้อ 2) การกำหนดเนื้อหาที่จะทำชุดกิจกรรม 3) การเขียนจุดประสงค์ในการจัดการเรียนรู้ 4) การจัดทำชุดการเรียนรู้ และ 5) การกำหนดการประเมินผลการเรียนรู้

4. สถานักเรียน

สถานักเรียน เป็นกิจกรรมหนึ่งของนักเรียนซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยพัฒนาโรงเรียนและส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยในโรงเรียน โดยเปิดโอกาสให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโรงเรียน นำเสนอมุมมองของนักเรียนต่อการดำเนินการและพัฒนาโรงเรียน ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้จะศึกษาความหมายของสถานักเรียน หน้าที่และขอบเขตการทำงานของสถานักเรียน และโครงสร้างของสถานักเรียน ดังนี้

4.1 ความหมายของสถานักเรียน

นักวิชาการและนักการศึกษาจากต่างประเทศหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของสถานักเรียน ดังที่ Texas Association of student councils (2016) ได้ให้ความหมายของสถานักเรียนว่า คือ กลุ่มตัวแทนของนักเรียนที่มาจากการเลือกหรืออาสาสมัคร โดยเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่มนักเรียนและคุณครูที่ปรึกษาภายใต้กรอบแนวคิดของโรงเรียนที่ส่งเสริมให้เด็กได้ช่วยเหลือและดำเนินการกิจกรรมในโรงเรียน เปิดโอกาสให้เด็กได้ฝึกฝนทักษะการทำงาน สร้างเสริมประสบการณ์การเป็นผู้นำ อีกทั้งยังส่งเสริมการทำงานร่วมกับนักเรียน โรงเรียนและชุมชน สอดคล้องกับ Department of Education and Science (2002) ที่ได้ให้ความหมายของสถานักเรียนว่า คือ ตัวแทนของนักเรียนที่ถูกคัดเลือกมาเพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในโรงเรียน โดยสถานักเรียนจะทำงานร่วมกับคุณครูที่ปรึกษา ผู้อำนวยการ ผู้ปกครองเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักเรียนและโรงเรียน

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า สถานักเรียน เป็นกลุ่มตัวแทนของนักเรียนที่ได้รับการเลือกตั้งโดยนักเรียนทั้งหมด ซึ่งสถานักเรียนจะมีหน้าที่รับผิดชอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในโรงเรียน โดยมีรูปแบบการทำงานร่วมกันระหว่างนักเรียน คุณครู ผู้บริหาร ผู้ปกครองและบุคคลที่เกี่ยวข้องในโรงเรียน โดยมุ่งเน้นให้นักเรียนเกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้และใช้ชีวิตในโรงเรียนได้อย่างมีคุณภาพ

4.2 หน้าที่และขอบเขตการทำงานของสถานักเรียน

นักวิชาการและนักการศึกษาจากต่างประเทศหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของสถานักเรียน ดังนี้

Taxas Association of student councils (2016) ได้กำหนดหน้าที่และขอบเขตการทำงานของสถานักเรียน โดยสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ส่งเสริมความเป็นพลเมือง เป็นการส่งเสริมให้เด็กได้เรียนรู้ เข้าใจและพัฒนาทักษะทางด้านประชาธิปไตยทั้งในโรงเรียนและในชีวิตประจำวันผ่านการจัดการเรียนรู้ กิจกรรมพิเศษ กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ส่งเสริมให้เด็กมีเจตคติและเห็นคุณค่าของการเป็นพลเมืองที่ดี โดยเปิดโอกาสให้เด็กได้แสดงความคิดเห็น ความรู้สึกและความสนใจของตนเอง เสนอมุมมองความคิดเห็นและการตีความในประเด็นทางสังคมต่าง ๆ ไปสู่โรงเรียน ชุมชน สังคม การสร้างพื้นที่ในการเคารพตนเอง เคารพผู้อื่นและนำไปสู่การเห็นคุณค่าในตนเองและเข้าใจในสังคมประชาธิปไตย

2. ส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับเด็กในโรงเรียน เด็กในโรงเรียนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบการเรียนรู้และกิจกรรมพัฒนาทักษะการคิดในด้านต่าง ๆ หรือเป็นการฝึกอบรม จัดประสบการณ์ให้เด็กได้เรียนรู้ทักษะและฝึกฝนการเป็นพลเมืองที่ดี ผู้นำที่ดี เพื่อเตรียมตัวไปสู่การเป็นเยาวชนและพลเมืองที่ดีของสังคมในอนาคต

3. ส่งเสริมการเป็นผู้นำ เป็นการส่งเสริมให้เด็กรู้จักสิทธิและความเท่าเทียมในการดำรงชีวิต โดยร่วมมือกับโรงเรียนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเป็นผู้นำ การสื่อสารและการแสดงออกหรือการระดมความคิดเห็นของเด็กไปใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงเรียน

4. ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเด็กในโรงเรียนเพื่อให้เด็กได้เรียนรู้การอยู่ร่วมกันเป็นสังคม โดยสถานักเรียนจะมีการจัดการบริการและสิทธิต่าง ๆ ที่เด็กควรจะได้รับในโรงเรียนเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีมีคุณภาพ จัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยจำลอง

การดำรงชีวิตในโรงเรียนเพื่อแสดงให้เห็นว่าแต่ละบุคคลมีความเกี่ยวข้องกันและจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยกัน

5. ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เป็นการส่งเสริมความสามารถและทักษะการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงเพื่อให้เด็กแต่ละคนเกิดการเรียนรู้ในรูปแบบของตนเอง โดยอาจจะเรียนรู้จากโครงการหรือกิจกรรมทางสังคมที่เกิดขึ้นในชุมชนแวดล้อม

Department of Education and Science (2002) ได้กำหนดหน้าที่การทำงานของสถานักเรียน โดยสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. เป็นตัวแทนนำเสนอมุมมองของนักเรียนที่มีต่อการจัดการโรงเรียน สถานักเรียนทำหน้าที่หลักคือการเป็นตัวแทนของนักเรียนโดยมีส่วนร่วมในการพูดคุยแลกเปลี่ยนมุมมองของนักเรียนในโรงเรียนแล้วนำเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะครูในโรงเรียนเพื่อให้รับรู้และเข้าใจวิถีคิดหรือมุมมองของนักเรียนในประเด็นต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการโรงเรียนที่ตอบสนองความต้องการของนักเรียน

2. ส่งเสริมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในโรงเรียน การสื่อสารระหว่างนักเรียนเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างชุมชนการเรียนรู้ในโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ โดยสถานักเรียนทำหน้าที่เป็นคนกลางในการสื่อสารและเป็นผู้นำกระบวนการสื่อสาร รวมทั้งทำหน้าที่สื่อสารกับผู้บริหาร คณาจารย์และผู้ปกครอง

3. สนับสนุนกระบวนการพัฒนาการเรียนรู้สำหรับนักเรียน สถานักเรียนจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ในโรงเรียน โดยอาจจะเป็นการจัดกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ชุมชม กิจกรรมพิเศษที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียนในโรงเรียน เช่น ชุมชมภาษาอังกฤษ ชุมชมละคร เป็นต้น

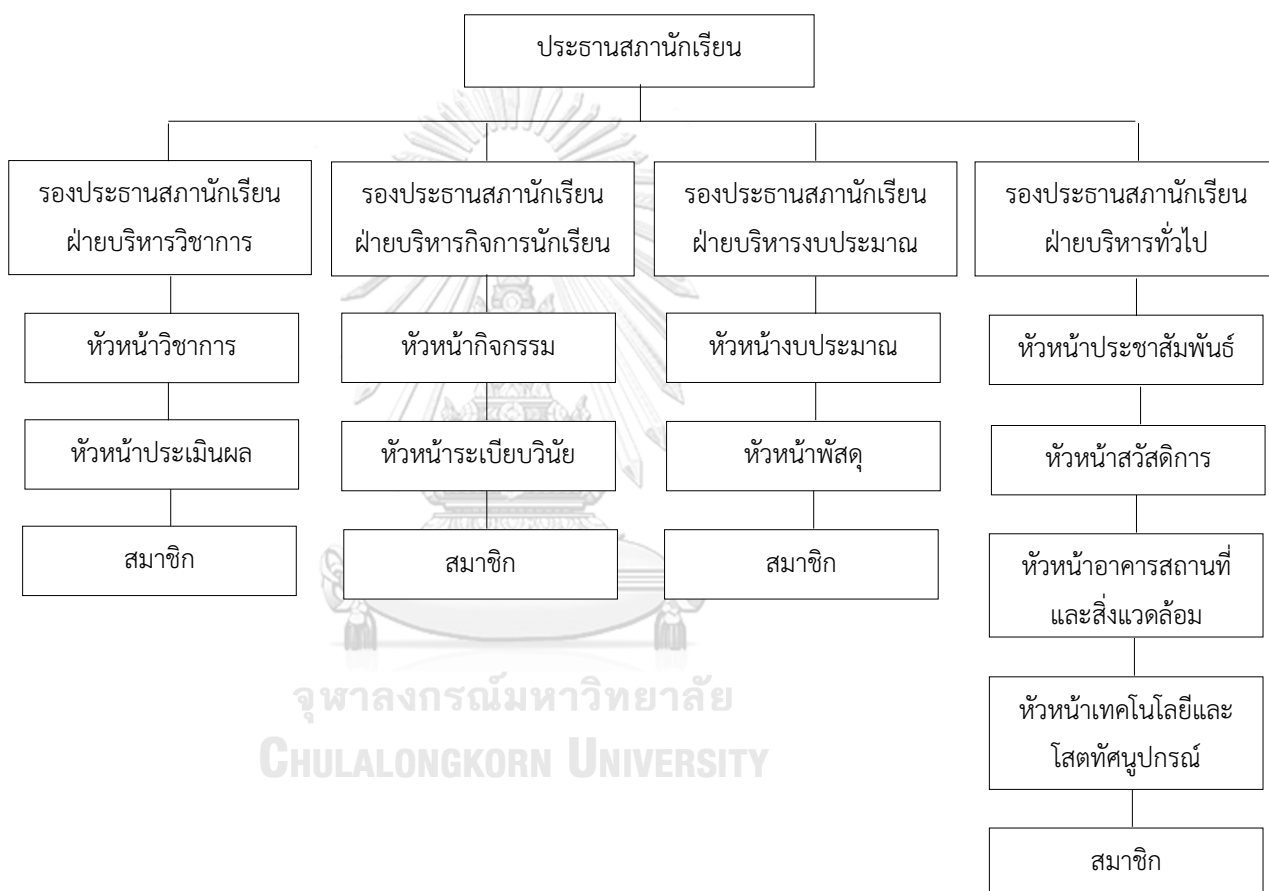
4. มีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนานโยบายของโรงเรียน สถานักเรียนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ทิศทางของโรงเรียนหรือเสนอแนะปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงเรียนเพื่อกำหนดวิธีการแก้ไขและพัฒนาโดยมุ่งหวังให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของนักเรียน เช่น การกลั่นแกล้งกันในห้องเรียน การใส่ชุดเครื่องแบบ พฤติกรรมที่พึงประสงค์หรือหลักสูตรพิเศษอื่น ๆ เป็นต้น

5. ประสานงานกับสถานักเรียนโรงเรียนอื่น ๆ การทำงานของสถานักเรียนอาจจะมี การประสานงานและร่วมมือระหว่างโรงเรียนในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อแลกเปลี่ยนมุมมองและรูปแบบการ

ทำงานของตนเองเพื่อให้เกิดมุมมองและวิธีคิดใหม่ ๆ นำไปสู่การต่อยอดและพัฒนานักเรียน โรงเรียน ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

4.3 โครงสร้างของสถานักเรียน

โครงสร้างของสถานักเรียนในบริบทของโรงเรียนที่ผู้วิจัยทำการศึกษ ประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ดังแผนภาพที่ 7



แผนภาพที่ 7 โครงสร้างของสถานักเรียนระดับประถมศึกษา

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

นักวิจัยในประเทศหลายท่านได้ให้ความสนใจวิจัยและศึกษาเกี่ยวกับการแก้ปัญหาคความขัดแย้งและการใช้รูปแบบเพื่อนช่วยไกลเกลี่ยไว้อย่างหลากหลายด้วยวิธีการแตกต่างกัน ดังนี้

5.1.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

จิตพิสุทธิ์ แทนวัน และ ชัญญา อภิบาลกุล (2553) ได้ศึกษาสภาพปัญหาความรุนแรงของนักเรียนในสถานศึกษาและศึกษาแนวทางในการลดความรุนแรงของนักเรียนโดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2-6 พบว่าสภาพปัญหาความรุนแรงของนักเรียนในสถานศึกษา ประกอบด้วยความรุนแรง 4 ด้าน คือ 1) ความรุนแรงทางร่างกาย 2) ความรุนแรงทางเพศ 3) ความรุนแรงทางจิตใจ และ 4) ความรุนแรงที่ก่อให้เกิดการละเลยทอดทิ้ง หลังจากนักเรียนได้รับโปรแกรมการฝึกอบรมตามโครงการเสริมสร้างความสมานฉันท์ ฝึกปฏิบัติการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางจากสถานการณ์จริงและสถานที่จริง พบว่าพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของนักเรียนมีแนวโน้มที่จะลดลง และคู่พิพาทไม่เกิดการทะเลาะรังแกกันอีก ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการลดความรุนแรงของนักเรียนในสถานศึกษา พบว่าทั้ง กลุ่มครู กลุ่มผู้ปกครองและกลุ่มนักเรียนต้องการให้โรงเรียนมีนโยบายในการลงโทษที่เป็นรูปธรรม มีการจัดอบรมหรือการให้ความรู้เรื่องสิทธิเด็กและการเข้าค่ายในโรงเรียน อีกทั้งควรมีการดำเนินการในการเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างต่อเนื่องและมีการติดตามประเมินผลทุกเดือน

นภัส ศรีเจริญประมง (2554) ได้ศึกษาผลของการใช้กระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งในห้องเรียนตามแนวคิดของจอห์นสันและจอห์นสันที่มีต่อพฤติกรรมประชาธิปไตยในด้านการเล่นร่วมกับบุคคลอื่น ด้านการเคารพในเหตุผลและด้านการแก้ปัญหาโดยสันติวิธี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ เด็กอนุบาลชั้นปีที่ 2 แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 30 คน จัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งในห้องเรียนตามแนวคิดของจอห์นสันและจอห์นสัน และกลุ่มควบคุม จำนวน 30 คน จัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบปกติ พบว่า หลังการใช้กระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง คะแนนพฤติกรรมประชาธิปไตยของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม

วรลักษณ์ บัวบุศ (2557) ได้ศึกษาผลของโปรแกรมพุทธสันติวิธีต่อการการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยแบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 25 คนและกลุ่มควบคุม จำนวน 25 คน หลังจากการจัดการเรียนการสอนด้วยโปรแกรมที่ผู้วิจัยออกแบบ จำนวน 11 ครั้ง และทดสอบด้วยแบบวัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธีสูงกว่าก่อนการทดลองและสูงกว่ากลุ่มควบคุม

5.1.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

วินิจ มุลวิชา และ ชัญญา อภิपालกุล (2555) ได้ศึกษาแนวทางการลดความรุนแรงของนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการเห็นในสถานศึกษาโดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและตัวแทนนักเรียน โดยผู้วิจัยฝึกรวมนักเรียนในเรื่องทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางและฝึกปฏิบัติจากสถานการณ์จริงในสถานศึกษา และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบทดสอบ แบบสังเกตและแบบสัมภาษณ์ จากผลการวิจัยพบว่า แนวทางการลดความรุนแรงด้วยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ช่วยให้นักเรียนลดพฤติกรรมกรรมาททะเลาะเบาะแว้ง การทำร้ายตนเองและการใช้วาจาที่ไม่สุภาพต่อบุคลากรและระหว่างนักเรียนด้วยกัน

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

นักวิจัยต่างประเทศหลายท่านได้ให้ความสนใจวิจัยและศึกษาเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้งและการใช้รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยไว้อย่างหลากหลายด้วยวิธีการแตกต่างกัน ดังนี้

5.2.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

Turnuklua et al. (2009) ได้ศึกษาการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนผ่านโปรแกรมฝึกรวมการแก้ปัญหาความขัดแย้งและเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาในประเทศตุรกี ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาโปรแกรมฝึกรวมการแก้ปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียน ครอบคลุมทักษะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ธรรมชาติของความขัดแย้งระหว่างบุคคล 2) ทักษะการสื่อสาร 3) ทักษะการจัดการความโกรธ และ 4) ทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล หลังจากการฝึกรวมผู้วิจัยจะให้นักเรียนในห้องเลือกตัวแทนห้องเรียนละ 3 คน เพื่อทดลองฝึกทักษะในสถานการณ์จริง ผลการวิจัยพบว่า ในสถานการณ์การไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในโรงเรียน จำนวน 444 ครั้ง ข้อสรุปหลังจากการไกล่เกลี่ยโดยกลุ่มนักเรียนตัวแทน แสดงให้เห็นว่า คู่ขัดแย้งมีการตกลงร่วมกันที่จะไม่ทำพฤติกรรมแบบเดิมอีก ร้อยละ 62 คู่ขัดแย้งหาข้อยุติของความขัดแย้งได้ ร้อยละ 28 คู่ขัดแย้งกล่าวขอโทษฝ่ายตรงข้าม ร้อยละ 8 และคู่ขัดแย้งหาข้อยุติความขัดแย้งไม่ได้ ร้อยละ 2 สรุปได้ว่าโปรแกรมฝึกรวมการแก้ปัญหาความขัดแย้งและเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยมีประสิทธิภาพในการพัฒนาและแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนประถมศึกษาได้ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหความขัดแย้งเมื่อนักเรียนต้องเผชิญกับความขัดแย้งในชีวิต

Vestal and Jones (2002) ได้ออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมครูในประเด็นการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย คือ ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้องจำนวน 74 คน และนักเรียนอายุ 3-5 ปี จำนวน 64 คนโดยนำครูมาฝึกอบรม ระยะเวลา 7 สัปดาห์ผลการวิจัยพบว่า โปรแกรมฝึกอบรมครูเกิดประโยชน์ทั้งในแง่ของการรับรู้และการฝึกฝนกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ครูและบุคลากรทางการศึกษามีทักษะการสื่อสารที่สร้างสรรค์ในเชิงบวกเพิ่มมากขึ้น จากผลการทดสอบเด็กจากกลุ่มทดลองพบว่า เด็กที่ได้รับการสอนโดยครูที่ผ่านการฝึกอบรมมีทักษะและความสามารถในการคิดอย่างเป็นขั้นตอนและมีวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่หลากหลายมากขึ้น แสดงให้เห็นว่าโปรแกรมการฝึกอบรมที่ถูกออกแบบให้สอดคล้อง เหมาะสมกับพัฒนาการตามช่วงวัยจะช่วยพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของเด็กได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้รูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

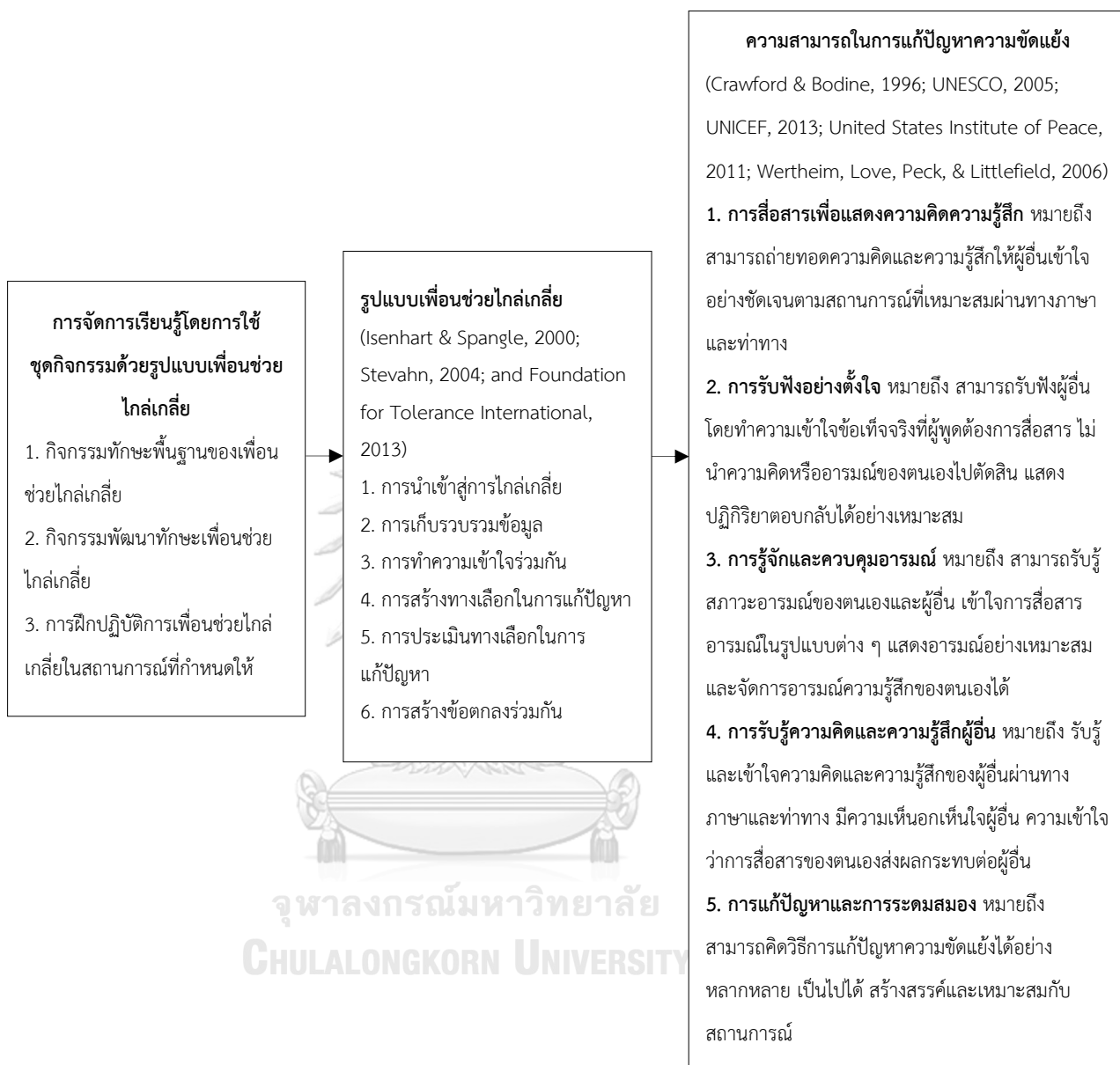
Bourgeau, Hammar, Hughes, Kemp, Spittler, et al. (2017) ได้ศึกษาโปรแกรมเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยสำหรับโรงเรียนระดับประถมศึกษาของรัฐบาลในเมืองคาลามาซู ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยใช้การสำรวจแบบออนไลน์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของครูและผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโปรแกรมเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยและอุปสรรคโปรแกรมเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย ซึ่งผู้วิจัยออกแบบแบบสอบถามแล้วกำหนดระดับคะแนนตั้งแต่ 1-5 จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของโปรแกรมเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยจะส่งผลดีต่อนักเรียน ในระดับคะแนน 3.69 และอุปสรรคของโปรแกรมเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย คือ ความตั้งใจของนักเรียน ข้อจำกัดเรื่องเวลา และการสนับสนุนจากโรงเรียนค่อนข้างน้อย และจากการสำรวจกลุ่มเป้าหมายมีการเสนอแนะข้อคิดเห็นของตนเองที่มีต่อโปรแกรมเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย ไว้ว่า นักเรียนที่เข้าร่วมโปรแกรมการอบรมในรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยได้พัฒนาความสัมพันธ์จากเพื่อนในโรงเรียน เป็นเพื่อนที่มีความใกล้ชิดกันมากขึ้นหลังจากกระบวนการพูดคุยได้เรียนรู้การแก้ปัญหาความขัดแย้งในรูปแบบที่มีความสร้างสรรค์และหลากหลายมากยิ่งขึ้นและการรับฟังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง รวมทั้งนักเรียนได้เรียนรู้และฝึกฝนการใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งเพื่อเรียนรู้ที่จะแก้ปัญหาความขัดแย้งในเรื่องที่สำคัญเมื่อเติบโตและใช้ชีวิตต่อไป

Davidson (2003) ได้ประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยในบริบทโรงเรียนประถมศึกษาที่มีต่อพฤติกรรมและการแก้ปัญหาของนักเรียน โดยกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยคือนักเรียนประถมศึกษา เกรด 4 รัฐนิวเจอร์ซีย์ สหรัฐอเมริกา โดยกลุ่มเป้าหมายได้รับการฝึกอบรม

โปรแกรมเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับการเข้าร่วมโปรแกรมเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยและการสนทนากลุ่มของนักเรียน ครูผู้บริหาร ผลการวิจัยพบว่า โปรแกรมเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยช่วยให้เข้าใจปัญหาความขัดแย้งที่มีอยู่ชัดเจนขึ้น แก้ปัญหาความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เข้าใจวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งได้ใช้เวลาสื่อสารและทำความเข้าใจฝ่ายตรงข้ามเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และยังทำให้บรรยากาศในโรงเรียนดีขึ้นเนื่องด้วยความขัดแย้งที่เกิดขึ้นลดลงและไม่เกิดความรุนแรงในโรงเรียน

Winkelspecht (2007) ได้ศึกษาผลการใช้หลักสูตรการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3-5 ในรัฐอลาบามา ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 305 คน โดยแบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยกลุ่มทดลองจะได้รับการฝึกฝนทักษะพื้นฐานของการไกล่เกลี่ยและฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ยผ่านการแสดงบทบาทสมมติ พบว่านักเรียนมีคะแนนการแก้ปัญหาสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนและมีทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งสูงขึ้น อีกทั้งยังลดความขัดแย้งและการกลั่นแกล้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนได้

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องผลการใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ยเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง: กรณีศึกษาสภาพนักเรียนระดับประถมศึกษาในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-experimental Design) มีการประเมินก่อนและหลังการทดลอง (one group / pre-post test design) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลของการใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ยในการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของสภานักเรียนชั้นประถมศึกษาในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยได้แบ่งวิธีดำเนินการวิจัยออกเป็น 4 ตอน ตอนที่ 1 ออกแบบการวิจัย ตอนที่ 2 สร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตอนที่ 3 ดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล และ ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ออกแบบการวิจัย

1.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ผลการใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ยเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง: กรณีศึกษาสภาพนักเรียนระดับประถมศึกษาในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นรูปแบบการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-experimental Design) โดยใช้รูปแบบการทดลองนักเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายจำนวนหนึ่งกลุ่มและวัดความสามารถในการแก้ปัญหา ก่อนและหลังการเรียนรู้โดยใช้ชุดกิจกรรม (one group / pre-post test design) เป็นการวิจัยกึ่งทดลองโดยเก็บข้อมูลในช่วงก่อนและหลังการทดลอง โดยมีการวัดก่อนการทดลอง เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย แล้วจึงจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ย เมื่อการทดลองเสร็จสิ้นจึงวัดหลังการทดลอง เพื่อนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แบบการวิจัย

กลุ่ม	ก่อนการทดลอง	ระหว่างการทดลอง	หลังการทดลอง
E	T ₁	X	T ₂

E	แทน	กลุ่มทดลอง (Experimental group)
X	แทน	การจัดการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เคียง
T ₁	แทน	การวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งก่อนการทดลอง
T ₂	แทน	การวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งหลังการทดลอง

1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการทดลอง คือ สภานักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 โรงเรียนที่อยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดนราธิวาส)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองเป็น สภานักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 โรงเรียนขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 จำนวน 31 คน และผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตัวแทนสภานักเรียนจำนวน 10 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 คัดเลือกโรงเรียน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ซึ่งมีเหตุผลในการเลือก คือ

1) เป็นโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งนักเรียนอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมของโรงเรียนและชุมชนที่มีสถานการณ์ความขัดแย้งและความรุนแรงอยู่บ่อยครั้ง การจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งจะช่วยให้นักเรียนสามารถรับมือกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับตนเองได้โดยเริ่มต้นจากโรงเรียน

ขั้นตอนที่ 2 คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ สภานักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 จำนวน 31 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ซึ่งมีเหตุผลในการเลือก คือ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่าการจัดการเรียนรู้ในรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เคียงในโรงเรียนระดับประถมศึกษา ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางหรือผู้ใกล้เคียงจะต้องได้รับความไว้วางใจและได้รับความเชื่อมั่นจากนักเรียน โดยอาจจะเป็นตัวแทนที่ถูกเลือกโดยนักเรียนหรือครูในโรงเรียน การที่ผู้วิจัยเลือกกลุ่มเป้าหมายเป็น สภานักเรียน จึงสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 2 สร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

แบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

ผู้วิจัยพัฒนาข้อคำถามจากแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของ Parsons, Gaudet and Sajjad (2017) เพื่อใช้ในการวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งขึ้น 2 ฉบับ คือ ฉบับที่ 1 แบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยตนเอง และฉบับที่ 2 แบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยเพื่อนและแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยเพื่อนครู

การสร้างเครื่องมือ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ศึกษาเอกสารและแนวคิดทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

2) ผู้วิจัยสร้างข้อคำถามเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่พัฒนามาจากแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของ Parsons, Gaudet and Sajjad (2017) โดยผู้วิจัยได้แปลข้อคำถามเป็นภาษาไทย เรียบเรียงใหม่ อีกทั้งปรับข้อคำถามให้ตรงตามคำจำกัดความของตัวแปรที่ต้องการวัด จำนวน 25 ข้อ มีขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดข้อคำถามของแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ประกอบด้วย 5 ด้าน ด้านละ 5 ข้อคำถาม รวม 25 ข้อ

ด้านที่ 1 การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก

ด้านที่ 2 การรับฟังอย่างตั้งใจ

ด้านที่ 3 การรู้จักและควบคุมอารมณ์

ด้านที่ 4 การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น

ด้านที่ 5 การแก้ปัญหาและการระดมสมอง

ขั้นตอนที่ 2 สร้างข้อคำถามให้สอดคล้องตามพฤติกรรมบ่งชี้ของความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งทั้ง 5 ด้าน แต่ละด้านมีพฤติกรรมบ่งชี้ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 โครงสร้างข้อคำถามแบบประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

องค์ประกอบที่ประเมิน	พฤติกรรมบ่งชี้	จำนวนข้อ
1. การสื่อสารเพื่อแสดง ความคิดความรู้สึก	สามารถถ่ายทอดความคิดและความรู้สึกให้ ผู้อื่นเข้าใจอย่างชัดเจนตามสถานการณ์ที่ เหมาะสมผ่านทางภาษาและท่าทาง	5
2. การรับฟังอย่างตั้งใจ	สามารถรับฟังผู้อื่นโดยทำความเข้าใจ ข้อเท็จจริงที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร ไม่นำ ความคิดหรืออารมณ์ของตนเองไปตัดสิน แสดงปฏิกิริยาตอบกลับได้อย่างเหมาะสม	5
3. การรู้จักและควบคุม อารมณ์	สามารถรับรู้สภาวะอารมณ์ของตนเองและ ผู้อื่น เข้าใจการสื่อสารอารมณ์ในรูปแบบต่าง ๆ แสดงอารมณ์อย่างเหมาะสมและจัดการ อารมณ์ความรู้สึกของตนเองได้	5
4. การรับรู้ความคิดและ ความรู้สึกผู้อื่น	รับรู้และเข้าใจความคิดและความรู้สึกของ ผู้อื่นผ่านทางภาษาและท่าทาง มีความเห็นอก เห็นใจผู้อื่น มีความเข้าใจว่าการสื่อสารของ ตนเองส่งผลกระทบต่อผู้อื่น	5
5. การแก้ปัญหาและการ ระดมสมอง	สามารถคิดวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้ อย่างหลากหลาย เป็นไปได้ สร้างสรรค์และ เหมาะสมกับสถานการณ์	5
รวม		25

จากนั้นนำแบบวัดที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำถาม แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ของแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหา ความขัดแย้ง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเพื่อพัฒนาแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยนำแบบวัดที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำถาม นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบต่อไป

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ได้ปรับปรุงแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านประถมศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล และผู้เชี่ยวชาญด้านสันติวิธี เพื่อตรวจพิจารณาความถูกต้องเหมาะสม ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษา รวมถึงการใช้ภาษาในการสื่อความหมาย จากนั้นนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยในการตรวจสอบคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญ มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

+1	หมายถึง	ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับคำจำกัดความของตัวแปรที่ต้องการวัด
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับคำจำกัดความของตัวแปรที่ต้องการวัด

-1	หมายถึง	ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับคำจำกัดความของตัวแปรที่ต้องการวัด
----	---------	---

หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในด้านความสอดคล้องของข้อคำถามกับคำจำกัดความของตัวแปรที่ต้องการวัดเรียบร้อยแล้ว จึงนำผลมาคำนวณหาค่าดัชนี IOC ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

เมื่อ	IOC	คือ	ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับคำจำกัดความของตัวแปรที่ต้องการวัด
-------	-----	-----	---

ΣR	คือ	ผลรวมของคะแนนการตรวจสอบข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ
------------	-----	--

N	คือ	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ
---	-----	-------------------

เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) คือค่าดัชนี IOC โดยจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จึงจะสามารถแสดงได้ว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงนิยามที่ต้องการวัด และ

มีความถูกต้องเหมาะสมที่จะนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552b) ซึ่งผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 มีผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา คือ มากกว่า .50 ทั้งฉบับ

การปรับปรุงแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงข้อคำถามให้มีความเหมาะสมมากขึ้น จากนั้นนำให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง จนแบบวัดมีความถูกต้องสมบูรณ์แล้ว จึงนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับนักเรียนที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการทดลอง จำนวน 14 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งการตรวจสอบความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคได้มีการพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า .9	ดีมาก
มากกว่า .8	ดี
มากกว่า .7	พอใช้
มากกว่า .6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า .5	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ .5	ไม่สามารถรับได้

ซึ่งผลการตรวจสอบค่าความเที่ยงของแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 ถือว่าอยู่ในระดับดีมาก มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

แบบสัมภาษณ์นักเรียนเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

ผู้วิจัยสร้างข้อคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์นักเรียนเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

การสร้างเครื่องมือ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ศึกษาเอกสารและแนวคิดทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินและ
ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

2) ผู้วิจัยกำหนดข้อคำถามที่จะสัมภาษณ์นักเรียนเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก
มุมมองเกี่ยวกับพฤติกรรมความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยผู้วิจัยสร้างข้อคำถามให้ตรง
ตามคำจำกัดความของตัวแปรที่ต้องการวัด จำนวน 5 ข้อ มีขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบคุณภาพ
เครื่องมือ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดข้อคำถามของแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ด้านละ 1 ข้อ
คำถาม รวม 5 ข้อ

ด้านที่ 1 การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก

ด้านที่ 2 การรับฟังอย่างตั้งใจ

ด้านที่ 3 การรู้จักและควบคุมอารมณ์

ด้านที่ 4 การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น

ด้านที่ 5 การแก้ปัญหาและการระดมสมอง

ขั้นตอนที่ 2 สร้างข้อคำถามให้สอดคล้องตามพฤติกรรมบ่งชี้ของความสามารถใน
การแก้ปัญหาความขัดแย้งทั้ง 5 ด้าน แต่ละด้านมีพฤติกรรมบ่งชี้ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 โครงสร้างข้อคำถามแบบสัมภาษณ์

องค์ประกอบที่ประเมิน	พฤติกรรมบ่งชี้	ประเด็นคำถาม
1. การสื่อสารเพื่อแสดง ความคิดความรู้สึก	สามารถถ่ายทอดความคิดและ ความรู้สึกให้ผู้อื่นเข้าใจอย่าง ชัดเจนตามสถานการณ์ที่ เหมาะสมผ่านทางภาษาและ ท่าทาง	นักเรียนรู้สึกอย่างไรบ้างเมื่อได้ ถ่ายทอดในสิ่งที่ตนเองคิดและ รู้สึกให้เพื่อนฟัง

องค์ประกอบที่ประเมิน	พฤติกรรมบ่งชี้	ประเด็นคำถาม
2. การรับฟังอย่างตั้งใจ	สามารถรับฟังผู้อื่นโดยทำความเข้าใจข้อเท็จจริงที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร ไม่นำความคิดหรืออารมณ์ของตนเองไปตัดสิน แสดงปฏิกิริยาตอบกลับได้อย่างเหมาะสม	นักเรียนคิดว่าการตั้งใจฟังเพื่อนพุดมีประโยชน์อย่างไรบ้าง
3. การรู้จักและควบคุมอารมณ์	สามารถรับรู้สภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น เข้าใจการสื่อสารอารมณ์ในรูปแบบต่าง ๆ แสดงอารมณ์อย่างเหมาะสม และจัดการอารมณ์ความรู้สึกของตนเองได้	นักเรียนมีความคิดอย่างไรกับอารมณ์ในเชิงลบ เช่น โกรธ โมโห กลัว เป็นต้น แล้วนักเรียนจะจัดการกับอารมณ์แบบนี้อย่างไร
4. การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น	รับรู้และเข้าใจความคิดและความรู้สึกของผู้อื่นผ่านทางภาษาและท่าทาง มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความเข้าใจว่าการสื่อสารของตนเองส่งผลกระทบต่อผู้อื่น	นักเรียนรู้สึกอย่างไรเมื่อรับรู้ความคิดหรือความรู้สึกของผู้อื่น แล้วสิ่งนี้ส่งผลต่อนักเรียนอย่างไรบ้าง
5. การแก้ปัญหาและการระดมสมอง	สามารถคิดวิธีการแก้ปัญหา ความขัดแย้งได้ อย่างเป็นไปได้อย่างสร้างสรรค์และเหมาะสมกับสถานการณ์	หลังจากได้ทดลองเป็นผู้ไกล่เกลี่ยแล้ว นักเรียนคิดอย่างไรเกี่ยวกับทักษะการแก้ปัญหา ความขัดแย้งของตนเอง อธิบายเพิ่มเติมโดยยกตัวอย่างให้เห็นภาพชัดเจน

จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำถาม แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ของแบบสัมภาษณ์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเพื่อพัฒนาแบบสัมภาษณ์ โดยนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำถาม นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบต่อไป

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้ปรับปรุงแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบพิจารณาความถูกต้องเหมาะสม ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษา รวมถึงการใช้ภาษาในการสื่อความหมาย จากนั้นนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยในการตรวจสอบคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญ มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

+1	หมายถึง	ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับคำจำกัดความของตัวแปรที่ต้องการวัด
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับคำจำกัดความของตัวแปรที่ต้องการวัด
-1	หมายถึง	ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับคำจำกัดความของตัวแปรที่ต้องการวัด

หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ในด้านความสอดคล้องของข้อคำถามกับคำจำกัดความของตัวแปรที่ต้องการวัดเรียบร้อยแล้ว จึงนำผลมาคำนวณหาค่าดัชนี IOC ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับคำจำกัดความของตัวแปรที่ต้องการวัด

ΣR คือ ผลรวมของคะแนนการตรวจสอบข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) คือค่าดัชนี IOC โดยจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จึงจะสามารถแสดงได้ว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงนิยามที่ต้องการวัด และ

มีความถูกต้องเหมาะสมที่จะนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552b) ซึ่งผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง คือมากกว่า .50 ทั้งฉบับ

การปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงข้อคำถามให้มีความเหมาะสมมากขึ้น จากนั้นนำให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง จนแบบสัมภาษณ์มีความถูกต้องสมบูรณ์แล้ว จึงนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง

ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย ซึ่งประกอบด้วยแผนการจัดการเรียนรู้ทั้งสิ้น 18 แผน มีขั้นตอนการพัฒนาดังนี้

1) ศึกษาองค์ประกอบและแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งและรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย จากตัวอย่างกิจกรรมจากเอกสาร คู่มือ หนังสือ แผนการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ

2) กำหนดวัตถุประสงค์ในแต่ละแผนการจัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับการพัฒนาองค์ประกอบย่อยของความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเพื่อความชัดเจนในทักษะที่ต้องการจะพัฒนา

3) กำหนดโครงสร้างและรายละเอียดของชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยจำแนกออกเป็น 3 ประเด็น คือ การพัฒนาทักษะพื้นฐานของการไกล่เกลี่ย จำนวน 3 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟังพูดและภาษากาย ทักษะการรับรู้ความรู้สึก และทักษะการแก้ปัญหา การพัฒนาทักษะกระบวนการไกล่เกลี่ย จำนวน 6 ขั้นตอน ได้แก่ การนำเข้าสู่การไกล่เกลี่ย การรวบรวมข้อมูล การทำความเข้าใจร่วมกัน การสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหา การประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหาและการสร้างข้อตกลงร่วมกัน และการฝึกปฏิบัติการเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยในสถานการณ์ที่กำหนดให้

4) ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ในโรงเรียนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสอบถามและศึกษาปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันในโรงเรียน หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์และนำตัวอย่างสถานการณ์ความขัดแย้งที่นักเรียนได้เผชิญในชีวิตประจำวันมาเพิ่มเติมในชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย โดย

สอดแทรกสถานการณ์ในการยกตัวอย่างสถานการณ์ความขัดแย้ง บทบาทสมมุติสถานการณ์ความขัดแย้ง รวมถึงสถานการณ์ในการฝึกปฏิบัติการเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย จำนวน 9 สถานการณ์

4) จัดทำชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเป็นรายชั่วโมง โดยเป็นแผนพัฒนาทักษะพื้นฐานของรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย จำนวน 3 แผน แผนการพัฒนาทักษะกระบวนการไกล่เกลี่ย จำนวน 6 แผน และแผนการฝึกปฏิบัติการเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยในสถานการณ์ที่กำหนดให้ จำนวน 9 แผน รวมทั้งสิ้น 18 แผน รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 เนื้อหาที่ใช้ในการจัดทำชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

เนื้อหา	ชุดกิจกรรม	ประสบการณ์การเรียนรู้	ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง				
			การสื่อสารเพื่อแสดงความคิด ความรู้สึก	การรับฟังอย่างตั้งใจ	การรู้จักและควบคุมอารมณ์	การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น	การแก้ปัญหาและการระดมสมอง
ทักษะพื้นฐานของการไกล่เกลี่ย	ชุดที่ 1 ฉันคือผู้ฟังที่ดีแค่ไหน	- การฟังอย่างตั้งใจคืออะไร - เด็ก ๆ มาทดสอบกันหน่อยสิว่าใครเป็นผู้ฟังที่ดีเด่น - ฉันรู้สึก.....? - การใช้คำพูดสื่อสารอย่างสร้างสรรค์	●	●			
	ชุดที่ 2 ฉันรู้สึกอย่างไร เธอรู้สึกอย่างไร	- มารู้จักอารมณ์กันเถอะ - ถ้าเหตุการณ์นี้เกิดขึ้นกับเรา เรา รู้สึกอย่างไร? - ถ้วยแห่งความรู้สึก - เธอรู้สึกอย่างไรกันนะ			●	●	
	ชุดที่ 3 ฉันคือนักแก้ปัญหา	- เกมบิงโกแก้ปัญหาความขัดแย้ง - นักเรียนจะอย่างไร หากเกิด..... - สถานการณ์จำลอง					●
ทักษะกระบวนการไกล่เกลี่ย	ชุดที่ 4 มาเริ่มต้นไกล่เกลี่ยกันเถอะ	- เพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยคืออะไรกันนะ - กระบวนการไกล่เกลี่ย 6 ขั้นตอน - เริ่มต้นอย่างไรในการพูดคุย	●	●	●		
	ชุดที่ 5 เกิดอะไรขึ้นนะ!	- มาแสดงบทบาทสมมุติกันเถอะ - เธอจำ เกิดอะไรขึ้นนะ? - มหัศจรรย์ของคำถาม		●		●	

เนื้อหา	ชุดกิจกรรม	ประสบการณ์การเรียนรู้	ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง				
			การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก	การรับฟังอย่างตั้งใจ	การรู้จักและควบคุมอารมณ์	การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น	การแก้ปัญหาและการระดมสมอง
		- สรุปประเด็น สรุปความคิด					
	ชุดที่ 6 ฉันและเธอต้องการอะไร	- เราารู้สึกอย่างไรกับเหตุการณ์นี้ - ฉัน เธอ เราต้องการอะไรกันนะ - เรามาแก้ปัญหาความขัดแย้งร่วมกันเถอะ			●	●	
	ชุดที่ 7 ฉันจะแก้ปัญหได้อย่างไร	- ทางเลือกในการแก้ปัญหา มีอะไรบ้างนะ - สถานการณ์นี้ ฉันจะเสนอทางเลือกโดยการ..... - ทางเลือกที่เหมาะสมและสร้างสรรค์				●	●
	ชุดที่ 8 ทางเลือกไหนดีที่สุด	- ฉันเป็นสัตว์ประเภทไหนนะ - จะรู้ได้อย่างไร ทางเลือกไหนดีที่สุด - ลองมาประเมินทางเลือกกันเถอะ				●	●
	ชุดที่ 9 สร้างข้อตกลง สร้างสันติภาพ	- ตัดสินใจเลือกอย่างสร้างสรรค์ - มาสร้างข้อตกลงกัน				●	●
การฝึกปฏิบัติกรเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยในสถานการณ์ที่กำหนดให้	ชุดที่ 10 กิจกรรมสถานการณ์จำลอง “ขอลอกหน้อยนะ”	- กิจกรรมสถานการณ์จำลอง	●	●	●	●	●
	ชุดที่ 11 กิจกรรมสถานการณ์จำลอง “อย่าแข่งคิวเราสิ”	- กิจกรรมสถานการณ์จำลอง	●	●	●	●	●
	ชุดที่ 12 กิจกรรมสถานการณ์จำลอง “ล้อเลียนเราทำไม”	- กิจกรรมสถานการณ์จำลอง	●	●	●	●	●
	ชุดที่ 13 กิจกรรมสถานการณ์จำลอง “ของหายไปไหน”	- กิจกรรมสถานการณ์จำลอง	●	●	●	●	●

เนื้อหา	ชุดกิจกรรม	ประสบการณ์การเรียนรู้	ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง				
			การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก	การรับฟังอย่างตั้งใจ	การรู้จักและควบคุมอารมณ์	การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น	การแก้ปัญหาและการระดมสมอง
	ชุดที่ 14 กิจกรรมสถานการณ์ “อย่าทำร้ายฉัน”	- กิจกรรมสถานการณ์จำลอง	●	●	●	●	●
	ชุดที่ 15 กิจกรรมสถานการณ์ “ทำไมเราไม่คุยกัน”	- กิจกรรมสถานการณ์จำลอง	●	●	●	●	●
	ชุดที่ 16 กิจกรรมสถานการณ์ “เราไม่ตีตรงไหน”	- กิจกรรมสถานการณ์จำลอง	●	●	●	●	●
	ชุดที่ 17 กิจกรรมสถานการณ์ “ฉายาของฉัน”	- กิจกรรมสถานการณ์จำลอง	●	●	●	●	●
	ชุดที่ 18 กิจกรรมสถานการณ์ “ไม่มีใครเก่งทุกเรื่อง”	- กิจกรรมสถานการณ์จำลอง	●	●	●	●	●

จากนั้นนำแผนการจัดการเรียนรู้ที่สร้างขึ้น ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจสอบ แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ของชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยนำชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ย ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจพิจารณาความถูกต้องเหมาะสม ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์และเนื้อหาการเรียนรู้ จากนั้นนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC)

โดยในการตรวจสอบคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญ มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- 1 เมื่อ แนใจว่า ชุดกิจกรรมนั้น ไม่สอดคล้อง กับวัตถุประสงค์และขั้นตอนการ เรียนรู้
- 0 เมื่อ ไม่แนใจว่า ชุดกิจกรรมนั้น สอดคล้อง กับวัตถุประสงค์และขั้นตอนการ เรียนรู้
- +1 เมื่อ แนใจว่า ชุดกิจกรรมนั้น สอดคล้อง กับวัตถุประสงค์และขั้นตอนการ เรียนรู้ หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบคุณภาพชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ย ในด้านความ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขั้นตอนการ เรียนรู้เรียบร้อยแล้ว จึงนำผลมาคำนวณหาค่าดัชนี IOC ซึ่ง มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

- เมื่อ IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องของชุดกิจกรรมกับวัตถุประสงค์และขั้นตอนการ เรียนรู้
- ΣR คือ ผลรวมของคะแนนการตรวจสอบข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ
- N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) คือค่าดัชนี IOC โดยจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จึงจะสามารถแสดงได้ว่าชุดกิจกรรมนั้นมีความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์และขั้นตอนการ เรียนรู้ ถูกต้องเหมาะสมที่จะนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552b) ซึ่งผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ย คือ มากกว่า .50 ทั้งฉบับ

2) นำชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ย มาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของ ผู้เชี่ยวชาญและนำมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

3) นำชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ย ไปทดลองใช้ในการจัดการเรียนรู้อกับ กลุ่มเป้าหมาย คือ สภานักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 โรงเรียนขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลา เขต 1 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 31 คน การจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ มีระยะเวลา 9 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 18 ชั่วโมง

ตอนที่ 3 ดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจำแนกออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 การเก็บข้อมูลเบื้องต้น

1) จัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยจากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อส่งไปยังผู้อำนวยการโรงเรียน

2) ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลเบื้องต้นในประเด็นบริบทโรงเรียน บริบทสถานักเรียน และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนที่ผู้วิจัยทำการศึกษา จากการพูดคุย สังเกตการทำกิจกรรมหน้าเสาธง การทำกิจกรรมพิเศษในโรงเรียน การเรียนรู้ในชั้นเรียนของกลุ่มตัวอย่างก่อนการทดลอง 1 เดือนเพื่อสร้างความคุ้นเคย

ช่วงที่ 2 การพัฒนาชุดกิจกรรม

1) ผู้วิจัยสังเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากการลงพื้นที่พูดคุยและสังเกตกลุ่มตัวอย่าง ในโรงเรียนที่ทำการศึกษานำมาสังเคราะห์และพัฒนาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาบูรณาการกับเนื้อหาสาระในชุดกิจกรรม โดยสอดแทรกความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนของกลุ่มตัวอย่างมาเป็นสถานการณ์จำลองในชุดกิจกรรม เพื่อให้ชุดกิจกรรมมีความใกล้เคียงกับบริบทแวดล้อมของกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงที่ 3 การดำเนินการทดลอง

1) ผู้วิจัยศึกษาและสังเกตผู้เรียนก่อนการทดลอง 1 สัปดาห์ โดยให้กลุ่มเป้าหมายทำแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ฉบับที่ 1 (ประเมินตนเอง) และแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ฉบับที่ 2 (ประเมินโดยเพื่อนและประเมินโดยครู)

การประเมินโดยเพื่อน ให้นักเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายจับคู่เพื่อทำแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยทำการประเมินเพื่อนที่เป็นคู่ของตนเอง เสนอการจับคู่ให้นักเรียนที่อยู่ระดับชั้นเดียวกันหรือใกล้เคียงกันจับคู่กันตามความสมัครใจ

การประเมินโดยครู ผู้วิจัยพูดคุยและชี้แจงรายละเอียดการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยกับครูประจำชั้นของนักเรียนแต่ละคนเพื่อประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งให้นักเรียน

2) นำข้อมูลมาหาค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เพื่อเป็นพื้นฐานคะแนนในการพัฒนาต่อไป

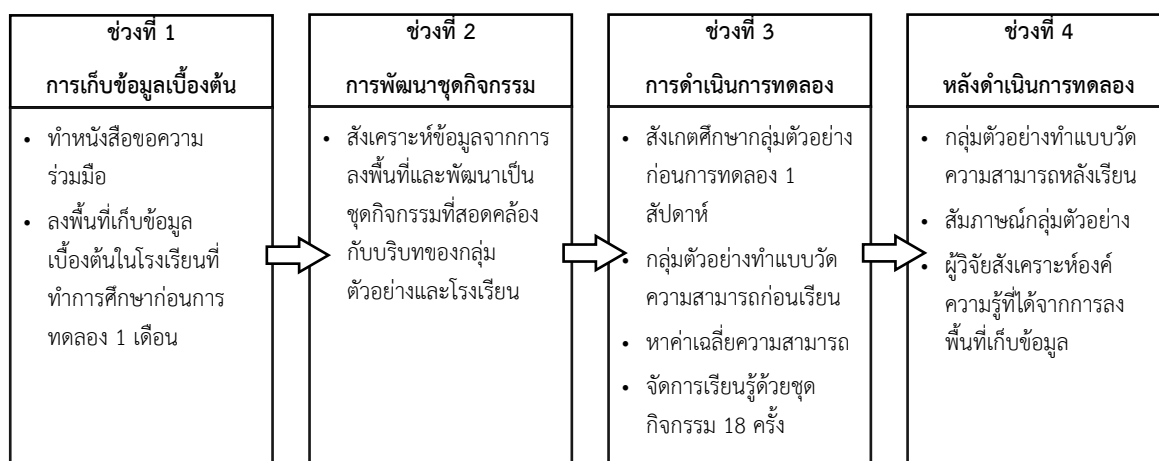
3) ผู้วิจัยดำเนินการทดลองโดยจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย ซึ่งใช้เวลาในการจัดกิจกรรม 9 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง รวมเวลาในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งสิ้น 18 ครั้ง

โดยครั้งที่ 1 ถึงครั้งที่ 9 เป็นการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย และในครั้งที่ 10 ถึงครั้งที่ 18 เป็นการฝึกปฏิบัติการเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยในสถานการณ์ที่กำหนดให้ และสัมภาษณ์นักเรียนเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง หลังจากนั้นนำคะแนนที่ได้จากแบบวัดมาวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยและสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ช่วงที่ 4 หลังดำเนินการทดลอง

หลังดำเนินการทดลองครบ 9 สัปดาห์ รวมเวลาในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งสิ้น 18 ครั้ง ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งอีกครั้ง โดยแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ฉบับที่ 1 (ประเมินตนเอง) และแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ฉบับที่ 2 (ประเมินโดยเพื่อนและครู) เหมือนขึ้นก่อนดำเนินการทดลอง หลังจากนั้นนำคะแนนที่ได้จากแบบวัดมาวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานและวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยและสัมภาษณ์ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน สังเคราะห์องค์ความรู้ที่ได้จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลในประเด็นบริบทของโรงเรียน บริบทของสถานักเรียนและมิติของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนที่ผู้วิจัยทำการศึกษาดังแผนภาพที่ 8

แผนภาพที่ 8 การดำเนินการวิจัย



ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลทั้งจากแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ฉบับที่ 1 (ประเมินตนเอง) แบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ฉบับที่ 2 (ประเมินโดยเพื่อนและครู) และแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยครู แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกออกเป็น 2 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for window version 22 โดยนำคะแนนจากแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ทั้ง 3 กลุ่ม คือ ประเมินโดยตนเอง ประเมินโดยเพื่อนและประเมินโดยครู มาหาค่าเฉลี่ย แล้วนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ที่ตอบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

1) วิเคราะห์คะแนนพัฒนาการความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ของกลุ่มเป้าหมาย โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียน และแยกวิเคราะห์คะแนนเป็นรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน โดยแบ่งคะแนนแต่ละด้านเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ (1) คะแนนที่ได้จากการประเมินตนเอง (2) คะแนนที่ได้จากการประเมินโดยเพื่อน (3) คะแนนที่ได้จากการประเมินโดยครู และ (4) คะแนนรวมจากการประเมินโดยตนเอง ประเมินโดยเพื่อนและประเมินโดยครู

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลผลเป็นระดับใช้เกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 แสดงว่า นักเรียนมีความสามารถในการแก้ปัญหาระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 แสดงว่า นักเรียนมีความสามารถในการแก้ปัญหาระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 แสดงว่า นักเรียนมีความสามารถในการแก้ปัญหาระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 แสดงว่า นักเรียนมีความสามารถในการแก้ปัญหาในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.10-1.80 แสดงว่า นักเรียนมีความสามารถในการแก้ปัญหาในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยวิเคราะห์คะแนนพัฒนาการเทียบระดับพัฒนาการโดยอ้างอิงเกณฑ์ของ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552a) โดยแปลผลเป็นระดับพัฒนาการใช้เกณฑ์ดังนี้

คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์	ระดับพัฒนาการ
76-100	พัฒนาการระดับสูงมาก
51-75	พัฒนาการระดับสูง
26-50	พัฒนาการระดับกลาง
0-25	พัฒนาการระดับต้น

2) วิเคราะห์คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของกลุ่มเป้าหมาย ก่อนและหลังการทดลอง และวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยการทดสอบค่า t แบบไม่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่สังเกต สอบถาม พูดคุยกับนักเรียนในโรงเรียนที่ทำการศึกษาโดยสรุปข้อมูลเป็นความเรียงในประเด็นบริบทโรงเรียน บริบทสถานักเรียนและมิติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียน และวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียน มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยวิเคราะห์สรุปข้อมูลตามรายละเอียดของรหัสคำ (code) ที่ผู้วิจัยกำหนด โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ Code 1 การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดเห็นความรู้สึก Code 2 การรับฟังอย่างตั้งใจ Code 3 การรู้จักและควบคุมอารมณ์ Code 4 การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น Code 5 การแก้ปัญหาและการระดมสมอง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์เป็นข้อสรุปทางงานวิจัย ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 10 เลขรหัสและการถอดรหัสคำหลัก

เลขรหัส	รหัสคำ (คำหลัก)
Code 1	การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก
Code 2	การรับฟังอย่างตั้งใจ
Code 3	การรู้จักและควบคุมอารมณ์
Code 4	การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น
Code 5	การแก้ปัญหาและการระดมสมอง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ผลการใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี้ยเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง: กรณีศึกษาสภาพนักเรียนระดับประถมศึกษาในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลของการใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี้ยในการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของสถานักเรียนชั้นประถมศึกษาในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สังคมบริบทของโรงเรียนและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียน (อ้างอิงจากฐานข้อมูลนักเรียนของสถานศึกษาและการลงพื้นที่สังเกตนักเรียนก่อนการทดลอง)
2. ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียน

1. สังคมบริบทของโรงเรียนและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียน (อ้างอิงจากฐานข้อมูลของสถานศึกษาและการลงพื้นที่สังเกตนักเรียนก่อนการทดลอง)

สังคมบริบทของโรงเรียนที่ผู้วิจัยเลือกศึกษา เป็นโรงเรียนรัฐบาลขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 เป็นโรงเรียนสหศึกษา เปิดสอนในระดับชั้นก่อนประถมศึกษาถึงระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในปีการศึกษา 2562 มีนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา จำนวน 292 คน นักเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 1,344 คน รวมจำนวนนักเรียนทั้งหมด 1,636 คน มีครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 123 คน วิสัยทัศน์ของโรงเรียนเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล เปี่ยมคุณธรรม ครุมีมาตรฐานวิชาชีพ ขับเคลื่อนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้วยระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ หลักสูตรของโรงเรียนคือการจัดการศึกษาโดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนทุกคนซึ่งเป็นกำลังของชาติให้เป็นมนุษย์ที่มีความสมดุลทั้งด้านร่างกาย ความรู้ คุณธรรม อนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม มีจิตสำนึกในความเป็นพลเมืองไทย และเป็นพลโลก ยึดมั่นในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีทักษะในการดำเนินชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง มีความรู้และทักษะพื้นฐาน รวมทั้งเจตคติที่จำเป็นต่อการศึกษาต่อ การประกอบอาชีพและการศึกษาตลอดชีวิต

โดยมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญบนพื้นฐานความเชื่อว่าทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ

โรงเรียนที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาตั้งอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ประเพณี ศาสนาและความเชื่อ เนื่องด้วยสภาพบริบทที่มีความหลากหลายจึงทำให้นักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนมีความหลากหลายเช่นกัน โรงเรียนจึงมีนโยบายที่มีความยืดหยุ่นและตอบสนองความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติ ศาสนา มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมระหว่างชุมชนแวดล้อมและองค์กรที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ รวมถึงให้ความสำคัญกับทุกศาสนาเท่าเทียมกัน โดยมีการออกแบบสภาพแวดล้อมโรงเรียนและการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจร่วมกัน ตัวอย่างเช่น การจัดกิจกรรมหน้าเสาธงมีการประกอบกิจกรรมทางศาสนาทั้งของศาสนาพุทธและศาสนาอิสลาม การจัดนิทรรศการในวันสำคัญของศาสนา โดยให้ความสำคัญกับวันสำคัญทั้งในศาสนาพุทธ คริสต์และอิสลาม ประกอบกับการจัดทำสื่อการเรียนการสอน โดยให้นักเรียนได้เห็นตัวอย่างของความหลากหลายทางวัฒนธรรมสอดแทรกเข้าไปในบทเรียนและสื่อการเรียนรู้ รวมถึงในการประชุมหรืออบรมนักเรียนจะมีตัวแทนจากทั้งศาสนาพุทธและศาสนาอิสลามมาเป็นวิทยากร เป็นต้น ทั้งนี้การออกแบบกิจกรรมทั้งในและนอกห้องเรียนมุ่งเน้นส่งเสริมวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันของนักเรียนในสังคมที่มีความหลากหลายทั้งทางเชื้อชาติ ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

สถานักเรียนที่ผู้วิจัยเลือกศึกษา คือ กลุ่มตัวแทนของนักเรียนที่กำลังศึกษาในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ประจำปีการศึกษา 2562 ที่ได้รับการเลือกตั้งจากนักเรียนชั้นประถมศึกษาในโรงเรียนที่ผู้วิจัยเลือกศึกษา เป็นกลุ่มตัวแทนนักเรียนที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของนักเรียนในโรงเรียน โดยกิจกรรมสถานักเรียนของโรงเรียนมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนเห็นคุณค่าของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ส่งเสริมให้นักเรียนรู้จักสิทธิและหน้าที่ของตนเอง รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น ส่งเสริมให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่โรงเรียนจัดขึ้น ส่งเสริมให้นักเรียนมีความสามัคคีและเอื้อเฟื้อต่อหมู่คณะและส่งเสริมให้นักเรียนคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาได้และนำความรู้ที่ได้จากกิจกรรมสถานักเรียนไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการสถานักเรียนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 30 คน ประกอบด้วยประธานที่ปรึกษาคณะกรรมการสถานักเรียน ครูที่ปรึกษา ประธานสถานักเรียน รองประธานสถานักเรียน หัวหน้าฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ หัวหน้าฝ่ายวินัย ผู้ช่วยฝ่ายวินัย หัวหน้าฝ่ายกิจกรรม ผู้ช่วยฝ่ายกิจกรรม หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อม ผู้ช่วยฝ่ายสิ่งแวดล้อม หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ ผู้ช่วยฝ่ายประชาสัมพันธ์

เหรียญกษาปณ์ เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ คณะกรรมการสถานักเรียนมีหน้าที่ปฏิบัติตนตาม บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญสถานักเรียน รวมทั้งมีเจตนารมณ์ มีอุดมคติและมีจุดมุ่งหมายในการทำหน้าที่กรรมการสถานักเรียนเพื่อให้งานนั้นมีประสิทธิภาพมากที่สุด

คณะกรรมการสถานักเรียนที่ผู้วิจัยศึกษามีสิทธิในการเสนอโครงการที่จะพัฒนาโรงเรียน สิทธิในการดำเนินงานตามโครงการที่เคยเสนอเมื่อโครงการผ่านการพิจารณาแล้ว สิทธิในการออกเสียงลงคะแนนในที่ประชุม สิทธิในการจัดการประชุมและเสนอญัตติให้เรียกประชุมคณะกรรมการสถานักเรียน สิทธิในการเสนอญัตติและใช้มติข้อบังคับตามที่ประชุม สิทธิในการแสดงตนเป็นคณะกรรมการสถานักเรียน สิทธิในการตักเตือนนักเรียน แนะนำในขอบเขตที่ตนสามารถกระทำได้ สิทธิในการเสนอความคิดเห็นต่อผู้บริหารในกิจการอันเกี่ยวข้องกับนักเรียน สิทธิในการเปิดอภิปรายทั่วไปประธานสถานักเรียนและรองประธานสถานักเรียน ในกรณีที่มีการบริหารงานผิดพลาดและกระทบต่อผลประโยชน์ของคณะกรรมการสถานักเรียน

โครงสร้างการบริหารงานของสถานักเรียนที่ผู้วิจัยศึกษา แบ่งออกเป็น 6 ฝ่าย คือ 1) ฝ่ายวิชาการ มีหน้าที่แจ้งการสอบของวิชาต่าง ๆ กิจกรรมเสียงตามสาย 2) ฝ่ายวินัย มีหน้าที่รักษากฎระเบียบวินัยของโรงเรียน ตักเตือนนักเรียนแต่งกายไม่เรียบร้อย ดูแลควบคุมการเข้าแถวการเดินแถว ควบคุมและดูแลนักเรียนมาสาย 3) ฝ่ายกิจกรรม มีหน้าที่จัดกิจกรรมหน้าเสาธง ร่วมจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน 4) ฝ่ายสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ดูแลควบคุมการทำมาสะอาดในเขตรับผิดชอบของนักเรียนแต่ละห้อง รายงานการทำมาสะอาดในเขตรับผิดชอบของนักเรียนแต่ละห้อง 5) ฝ่ายประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ควบคุมเครื่องเสียง ควบคุมกิจกรรมหน้าเสาธงและ 6) ฝ่ายเลขานุการ มีหน้าที่บันทึกการประชุม จัดกิจกรรมเสียงตามสาย คุณลักษณะที่พึงปฏิบัติของคณะกรรมการสถานักเรียนที่ผู้ศึกษา คือ เป็นผู้มีความจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์และเคารพในเกียรติของโรงเรียนอย่างจริงใจ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ยึดมั่นและศรัทธาในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รวมทั้งมีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต เป็นผู้นุรักษ์และเผยแพร่นอบธรรมเนียมจารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงาม

จากการที่ผู้วิจัยลงพื้นที่สังเกต สอบถามและพูดคุยกับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ก่อนการทดลองและการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 1 เดือน ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบและสามารถจำแนกความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนโดยแบ่งออกเป็น 7 มิติดังนี้ คือ

1) ความขัดแย้งมิติทางร่างกาย (Physical conflict) จากการสอบถามพูดคุยกับนักเรียน ผู้วิจัยพบว่า เมื่อเกิดความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันระหว่างนักเรียนตั้งแต่สองคนขึ้นไป นักเรียนบางคนเลือกที่จะทำร้ายร่างกายผู้อื่นหรือใช้ความรุนแรงทางด้านร่างกายกับผู้อื่น ซึ่งเป็นการระบายอารมณ์หรือระบายความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในใจของตนเอง ความขัดแย้งมิติทางร่างกายที่เกิดขึ้นกับนักเรียนในโรงเรียนที่ผู้วิจัยทำการศึกษา ตัวอย่างเช่น การผลัก การเตะ การชกต่อย การหยิก การตบหัว การดึงผม การตีและการกระทำทางร่างกายอื่น ๆ ที่กระทำต่อร่างกายของผู้อื่นส่งผลให้ผู้อื่นเจ็บปวดหรือบาดเจ็บ โดยสาเหตุอาจเกิดมาจากความไม่พึงพอใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเอง หรือเป็นการตอบสนองสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองในแง่ลบ ความขัดแย้งมิติทางร่างกายที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่กับนักเรียนที่เป็นฝ่ายกระทำจะรู้สึกว่าการกระทำนั้นใช้อำนาจและควบคุมผู้อื่นด้วยการกระทำทางร่างกาย และผู้ที่ถูกกระทำนั้นมียุติธรรมน้อยกว่า จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่จะพบว่าความขัดแย้งทางมิติอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักเรียนจะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งมิติทางร่างกายโดยอาจมีระดับความรุนแรงมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้ ตัวอย่างสถานการณ์ความขัดแย้งมิติทางร่างกายที่เกิดขึ้นในโรงเรียน ได้แก่

“เพื่อนผู้ชายในห้องชอบมาตีผมหนุ เวลาหนุนั่งเรียนอยู่แล้วเพื่อนนั่งอยู่ข้างหลัง เขาก็มาตีผมตอนหนุนั่งเรียน จนหนุไม่มีสมาธิในการเรียน เพราะต้องหันไปบ่นเพื่อนตลอด” (เด็กหญิงเอ)

“ตอนแข่งฟุตบอลกีฬาในโรงเรียน เพื่อนทีมผมยิงประตูไม่เข้าทำให้สีเราแพ้ ผมโกรธเพื่อนมากเลยเข้าไปผลักเพื่อนจนเพื่อนร้องไห้” (เด็กชายบี)

“เวลาแกล้งเล่นกันในกลุ่ม เพื่อนชอบเข้ามาตบหัว บางครั้งผมก็รู้สึกเจ็บ แต่คิดว่าเพื่อนแค่แกล้งกันเล่น” (เด็กชายซี)

“หนูเห็นผู้ชายในห้องทะเลาะกัน บางทีก็ต่อยกัน เตะกัน เวลาไม่พอใจ หรือขัดใจ แต่บางครั้งก็เล่นกัน บางครั้งก็เอาจริงจนเพื่อนอีกฝ่าย ร้องไห้” (เด็กหญิงดี)

2) ความขัดแย้งมีติทางภาษา (Verbal conflict) จากการสอบถามพูดคุยกับนักเรียน พบว่า นักเรียนในโรงเรียนบางคนมักจะมี ความขัดแย้งกับเพื่อนในชั้นเรียนด้วยการใช้คำพูดที่รุนแรง หยาด คาย การตะโกน การใช้เสียงดัง หรือการพูดจาล้อเลียนเสียดสีเพื่อนในชั้นเรียน การพูดจาล้อเลียน ผู้อื่นเพื่อสร้างความตลกขบขัน การพูดจาล้อชื่อพ่อแม่หรือผู้ปกครอง การพูดจาล่าวจนทำให้ผู้ฟัง รู้สึกอึดอัดและไม่สบายใจ การพูดคุกคามหรือข่มขู่ผู้อื่น การพูดจาใส่ร้ายป้ายสีผู้อื่น โดยความขัดแย้งที่ เกิดขึ้นจากการใช้ภาษาและคำพูดนั้นส่งผลให้เกิดความขัดแย้งมีติด้านอื่น ๆ ตามมา นักเรียนส่วนใหญ่ ที่สร้างความขัดแย้งมีติทางภาษาได้รับอิทธิพลหรือการเลียนแบบจากสภาวะแวดล้อมทั้งจาก ครอบครัว ผู้ใกล้ชิด ละครโทรทัศน์ ซีรีส์หรือสื่อออนไลน์รูปแบบต่าง ๆ ตัวอย่างสถานการณ์ความ ขัดแย้งมีติทางภาษาที่เกิดขึ้นในโรงเรียน ได้แก่

“เมื่อเพื่อนในห้องรู้ชื่อพ่อกับแม่ผม ก็พูดล้อเลียนและเรียกชื่อพ่อกับ แม่ผมตลอด พูดซ้ำ ๆ ตลอด ผมไม่ค่อยชอบให้เพื่อนพูดแบบนี้เลย” (เด็กชายเอฟ)

“เพื่อนผู้ชายในห้องหนูบางคน ชอบพูดจาไม่ดี พูดคำหยาดคาย หนูได้ ยินบ่อยในห้องเรียนตอนคุณครูไม่อยู่ บางครั้งก็ชอบมาพูดจาหาเรื่อง หนูโดยที่หนูยังไม่ได้ทำอะไรเลย” (เด็กหญิงจี)

“หนูเห็นเพื่อนในห้องนั่งลอกการบ้านกันในห้องก่อนลงไปเข้าแถว หนู เลยเข้าไปบอกว่าถ้าเธอทำอีกครั้งเราจะไปฟ้องครูแล้ว เพื่อนคนนั้น ไม่พอใจและบอกว่าถ้าหนูไปฟ้องครู หนูจะโดนแน่” (เด็กหญิงเอช)

“มีเพื่อนคนหนึ่งในห้อง ชอบพูดจาหาเรื่องเพื่อนตลอด ไม่รู้ว่าทำไม บางทีก็เสียงดัง บางทีก็พูดคำหยาบ หนูรำคาญเขาที่พูดจาไม่ดีใส่คนอื่น หนูไม่อยากอยู่ใกล้เขา” (เด็กหญิงเจ)

3) ความขัดแย้งมิติทางอวัจนภาษา (Non-verbal conflict) จากการสอบถามพูดคุยกับ นักเรียนในโรงเรียนที่ผู้วิจัยทำการศึกษา พบว่าการแสดงออกทางร่างกาย การล้อเลียนและการใช้ ท่าทางของผู้อื่นโดยไม่ใช้คำพูดหรือภาษาในการแสดงออกก็เป็นความขัดแย้งในเชิงอวัจนภาษาที่ เกิดขึ้นในโรงเรียน ตัวอย่างเช่น การทำท่าเลียนแบบหรือล้อเลียนพฤติกรรมผู้อื่น การทำพฤติกรรมที่ ก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้คนรอบข้าง การแสดงสีหน้าที่สื่อความหมายในแง่ลบ การสัมผัสหรือแตะ ต้องตัวผู้อื่นโดยผู้นั้นไม่ยินยอม เป็นต้น ตัวอย่างสถานการณ์ความขัดแย้งมิติทางอวัจนภาษาที่เกิดขึ้น ในโรงเรียน ได้แก่

“ตอนถึงคาบเรียนวิชาภาษาไทย หนูลุกขึ้นไปทิ้งขยะหลังห้องเรียน แล้วก็กลับมา นั่งที่ พอหนูกำลังจะนั่ง เพื่อนก็มาดึงเก้าอี้ออกจนทำให้ หนูตกเก้าอี้ เพื่อนหัวเราะกันทั้งห้อง หนูอายเพื่อนมาก” (เด็กหญิงเค)

“เพื่อนบางคนชอบมาเล่นจับนม แกล้งกันเล่น ๆ ในกลุ่ม แต่หนู ไม่ชอบเล่น ก็บอกเพื่อนไปแล้วแต่เพื่อนก็ยังมาเล่นกับหนูอยู่ บาง ทีก็อึดอัด ไม่ค่อยชอบ” (เด็กหญิงแอล)

“หลังเลิกเรียนคุณครูจะให้เก็บเศษขยะใต้โต๊ะของตัวเอง เพื่อนคนหนึ่ง ที่นั่งข้างหนู ชอบใช้เท้าเขี่ยเศษขยะจากใต้โต๊ะตัวเองมาใต้โต๊ะหนู หนู ไม่เข้าใจว่าทำไมเพื่อนไม่เก็บเศษขยะไปทิ้งเอง หนูขี้เกียจเก็บขยะให้ เพื่อนคนนี้แล้วค่ะ” (เด็กหญิงเอ็ม)

“เวลาหนูออกไปพูดรายงานหน้าชั้นเรียน ผู้ชายในห้องบางคน ชอบมา ทำท่าล้อเลียนตอนหนูกำลังพูด ทำให้ไม่มีสมาธิในการพูดเลย” (เด็กหญิงเอ็น)

“เพื่อนที่นั่งข้างหนู ชอบทำของตก บางทีก็ไม้บรรทัด ยางลบ สีไม้
ทำของตกบ่อยมาก เกิดเสียงดังจนทำลายสมาธิในการทำงานของหนู
ตลอดเลย” (เด็กหญิงโอ)

4) ความขัดแย้งมีทิศทางผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interest) จากการสอบถามพูดคุย
กับนักเรียนที่ผู้วิจัยทำการศึกษา พบว่านักเรียนมีความขัดแย้งเกี่ยวกับผลประโยชน์ทั้งทางด้านส่วน
บุคคลและส่วนรวม ตัวอย่างเช่น การยืมและใช้อุปกรณ์เครื่องเขียนและอุปกรณ์ส่วนตัวของผู้อื่นโดย
ไม่ได้รับอนุญาต การทำลายอุปกรณ์ส่วนตัวของผู้อื่นให้เกิดความเสียหาย การแย่งโต๊ะและที่นั่งในชั้น
เรียน การไม่แบ่งปันอุปกรณ์เครื่องใช้ให้ผู้อื่น การแข่งคิวขณะเพื่อนกำลังเข้าแถว การลอกข้อสอบ
การไม่ให้ความร่วมมือในการทำงานกลุ่ม การลอกการบ้าน รวมถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างกา
จัดการเรียนการสอน เช่น การเล่นเกม การจับกลุ่มทำกิจกรรม การไม่ปฏิบัติตามกฎกติกาของการ
แข่งขันกีฬา เป็นต้น ตัวอย่างสถานการณ์ความขัดแย้งมีทิศทางผลประโยชน์ทับซ้อนที่เกิดขึ้นในโรงเรียน
ได้แก่

“ชั่วโมงวิชาคณิตศาสตร์ เพื่อนมายืมดินสอสีของหนูไป แล้วนำไป
ระบายแบบไม่ดูแลจนดินสอสีหนูหัก หนูโกรธและไม่พอใจเขามากที่ยืม
ไปแล้วไม่ดูแลรักษาสั่งของให้ดี” (เด็กหญิงพี)

“ตอนที่ต่อคิวรอรับถาดข้าวในโรงอาหาร มีเพื่อนคนหนึ่งมาแซงหน้า
หนูที่กำลังยืนต่อคิวอยู่ หนูไม่พอใจมากเพราะหนูยืนต่อคิวมานานแล้ว
แต่จู้ ๆ คนนั้นก็มาแซงหน้า หนูเลยไปบอกคุณครู” (เด็กหญิงคิว)

“ในวิชาภาษาไทยครูให้แบ่งกลุ่ม 4-5 คนและแบ่งหน้าที่กันทำงานใน
กลุ่ม ครูให้เลือกประธาน รองประธานและเลขานุการ หนูได้เป็น
เลขานุการ แต่เพื่อนบางคนที่อยู่ในกลุ่ม ไม่ช่วยกันทำงานเลย มัวแต่
เล่นกันสองคน หนูก็เลยบอกเขาให้ช่วยทำงานบ้างแต่เขาก็ไม่สนใจ”
(เด็กหญิงอาร์)

“ตอนครูให้เล่นเกมทายคำศัพท์ในวิชาภาษาอังกฤษ มีเพื่อนคนหนึ่ง
แอบดูคำศัพท์ในสมุดได้โต๊ะ และทายคำศัพท์ถูกทำให้ได้คะแนนเยอะ
หนูเห็นเขาแต่ก็ไม่ได้บอกครู หนูไม่พอใจที่เขาโกงเพื่อนคนอื่น”
(เด็กหญิงเอส)

“หนูได้รับการโหวตจากเพื่อนให้เป็นหัวหน้าห้องในปีนี้ หนูดีใจมากที่
เพื่อนเลือกหนู แต่มีเพื่อนอีกคนไม่พอใจที่หนูชนะเพราะเขาก็อยาก
เป็นหัวหน้าห้องเหมือนกัน เขาเลยโกรธและไม่คุยกับหนู” (เด็กหญิงที)

5) ความขัดแย้งมิติทางเพศ (Gender conflict) จากการสอบถามพูดคุยกับนักเรียนที่เป็น
เพศทางเลือกในโรงเรียนที่ผู้วิจัยทำการศึกษา พบว่า นักเรียนจำนวนหนึ่งที่เป็นเพศทางเลือก (LGBT)
มักจะถูกเพื่อนในโรงเรียนหรือในชั้นเรียนบางคนล้อเลียนคำพูดและมีการแสดงพฤติกรรมเลียนแบบ
ถูกรังแกกลั่นแกล้งด้วยการเรียกฉายาหรือเรียกชื่อโดยมีนัยทางเพศ การสัมผัสร่างกายโดยไม่ได้รับ
อนุญาต การถูกทำให้อับอายและสร้างความรำคาญ

“เพื่อนในห้องบางคนมาพูดล้อเราว่าเป็นกะเทย เพราะเราชอบเต้น
ชอบร้องเพลง ชอบแสดงออก ตอนแรกก็โกรธเพื่อนแต่พอหลัง ๆ
ก็เริ่มชินแล้ว” (เด็กชายยู)

“ผู้ชายบางคนเห็นว่าหนูเป็นกะเทย ชอบมาจับก้น จับนมหนูเพราะ
เห็นว่าหนูเป็นคนตลก เล่นด้วยได้ แต่บางทีหนูก็ไม่ชอบ” (เด็กชายวี)

“หนูเป็นคนเสียงใหญ่ ตัวใหญ่ แรงแยยะ เพื่อนในห้องชอบมาล้อว่าหนู
เป็นทอม แต่จริง ๆ แล้วหนูไม่ได้เป็น” (เด็กหญิงดับเบิลยู)

“พอเป็นกะเทยคนเดียวในห้อง เพื่อนผู้ชายชอบทำท่าล้อเลียน เวลา
หนูจะตอบคำถามคุณครูหรือเวลาเราออกไปพูดหน้าชั้นเรียน เพื่อนจะ
ทำท่าทางเลียนแบบ ทำเสียงเลียนแบบหนู” (เด็กชายเอ็กซ์)

6) ความขัดแย้งมิติทางความสัมพันธ์และการสื่อสาร (Relationship and communication conflict) จากการสอบถามพูดคุยกับนักเรียนในโรงเรียนที่ผู้วิจัยทำการศึกษา พบว่า นักเรียนมีความขัดแย้งกันในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนและการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การกลั่นแกล้งหรือรังแกผู้อื่น การอิจฉาริษยาผู้อื่น การที่นักเรียนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน การพูดคุยในชั้นเรียน การพูดคุยขณะที่ครูกำลังสอน การก่อกวนหรือสร้างความรำคาญในชั้นเรียน การนินทาและกล่าวถึงบุคคลอื่นในเชิงลบ การไม่รักษาความลับระหว่างเพื่อน ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นดังกล่าวเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนในชั้นเรียนและต่างชั้นเรียนที่มีความสัมพันธ์และการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ จนทำให้เกิดความขัดแย้งในมติดังกล่าวนี้ ตัวอย่างสถานการณ์ความขัดแย้งมิติทางความสัมพันธ์และการสื่อสารที่เกิดขึ้นในโรงเรียน ได้แก่

“เพื่อนที่นั่งเรียนโต๊ะข้าง ๆ หนู ชอบพูดคุยและเล่นกับเพื่อนอีกคน ขณะหนูกำลังตั้งใจฟังคุณครูสอน หนูรำคาญ หนวกหูมากเพราะเพื่อนชอบเสียงดัง” (เด็กหญิงวายุ)

“เพื่อนในห้องเดียวกับหนู เล่าให้หนูฟังว่ามีเพื่อนในห้องทับสามนิทาน หนู แต่หนูไม่รู้ว่าเขานินทาเรื่องอะไร หนูไม่ค่อยชอบแต่ก็ทำอะไรไม่ได้” (เด็กหญิงดี)

“หนูบอกเพื่อนสนิทว่าชอบรุ่นพี่คนหนึ่ง แล้วบอกเพื่อนว่าห้ามบอกใคร ให้รู้กันแค่เราสองคน แต่เพื่อนก็เอาเรื่องนี้ไปเล่าให้คนอื่นฟังจนเพื่อนในห้องมาล้อหนูเรื่องนี้ หนูโกรธที่เพื่อนไม่ทำตามสัญญา” (เด็กหญิงแอล)

“ผมนั่งทำงานกลุ่มกับเพื่อน สมาชิกในกลุ่มมีสี่คน เราคุยกันเพื่อคิดหาคำตอบ เมื่อได้แล้วผมเขียนคำตอบลงในชิ้นงาน แต่เพื่อนอีกคนบอกว่าให้เขียนตอบอีกแบบหนึ่งจะดีกว่า พอผมไม่เขียนตามที่เขาบอก เขาก็โกรธผมที่ไม่ทำตาม” (เด็กชายเอฟ)

7) ความขัดแย้งมิติทางเศรษฐกิจ (Socio-economic conflict) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนที่ผู้วิจัยค้นพบอีกประการหนึ่งคือความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของนักเรียนในโรงเรียนที่มีความแตกต่างหลากหลาย เนื่องด้วยโรงเรียนที่ผู้วิจัยทำการศึกษาคือโรงเรียนขนาดใหญ่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดยะลา ทำให้ภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคมของนักเรียนในโรงเรียนมีความแตกต่างหลากหลายทั้งจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ สถานภาพการทำงานของผู้ปกครอง รายได้เฉลี่ยรวมของครัวเรือน ความเป็นอยู่ของครัวเรือน เป็นต้น ในส่วนของปัจจัยทางสังคม ได้แก่ เขตที่อยู่อาศัยของครัวเรือน การประกอบอาชีพของผู้ปกครอง เป็นต้น ส่งผลให้เกิดปัจจัยที่ทำให้นักเรียนบางคนมีความรู้สึกแตกต่างและแปลกแยกในมิติทางเศรษฐกิจในโรงเรียน ตัวอย่างเช่น การใช้อุปกรณ์เครื่องเขียน เครื่องใช้ส่วนตัว เงินที่นำมาโรงเรียน เป็นต้น ตัวอย่างสถานการณ์ความขัดแย้งมิติทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในโรงเรียน ได้แก่

“แม่ให้เงินหนูมาโรงเรียนวันละ 20 บาท เพื่อนในห้องบอกว่าทำไมแม่ให้เงินมาน้อยจังซื้อขนมก็หมดแล้ว แต่หนูทานไม่ค่อยเยอะเลยใช้พอ”
(เด็กหญิงเจ)

“หนูเอาขนมจากญี่ปุ่นมาฝากคุณครูและเพื่อนในห้อง เพื่อนสนิทหนูมาบอกว่ามีเพื่อนห้องอื่นบอกว่าหนูซื้อวัตที่เอาขนมมาแจก แต่หนูก็ไม่ได้คิดอะไร” (เด็กหญิงเอ็ม)

“เพื่อนหนูซื้อกล่องดินสอมาใหม่ น่ารักมาก หนูอยากได้บ้าง”
(เด็กหญิงเอช)

“พ่อผมขับรถตุ๊กตุ๊ก เวลาผมกลับบ้านพ่อผมก็มารับด้วยรถตุ๊กตุ๊ก บางทีเพื่อนในห้องก็มาล้อผม” (เด็กชายซี)

2. ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียน

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองโดยจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยในคาบซ่อมเสริมของวันอังคารและวันพฤหัสบดี ใช้ระยะเวลาในการทำกิจกรรม 9 สัปดาห์ สัปดาห์ละ

2 ชั่วโมง รวมเวลาในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งสิ้น 18 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 ถึงครั้งที่ 9 เป็นการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย และในครั้งที่ 10 ถึงครั้งที่ 18 เป็นการฝึกปฏิบัติการเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยในสถานการณ์ที่กำหนดให้ หลังจากนั้นผู้วิจัยสัมภาษณ์นักเรียนเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง นำคะแนนที่ได้จากแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งมาวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยและสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบพัฒนาการความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งก่อนและหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย (วิเคราะห์คะแนนเป็นรายด้าน)

ผู้วิจัยได้นำเสนอคะแนนพัฒนาการความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 จำนวน 31 คน ก่อนและหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย คะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยวิเคราะห์คะแนนเป็นรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดเห็นความรู้สึก ด้านที่ 2 การรับฟังอย่างตั้งใจ ด้านที่ 3 การรู้จักและควบคุมอารมณ์ ด้านที่ 4 การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น ด้านที่ 5 การแก้ปัญหาและการระดมสมองและจำแนกแต่ละด้านเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) คะแนนที่ได้จากการประเมินตนเอง 2) คะแนนที่ได้จากการประเมินโดยเพื่อน 3) คะแนนที่ได้จากการประเมินโดยครู และ 4) คะแนนรวมจากการประเมินตนเอง เพื่อนและครู ดังแสดงในตารางที่ 12, 13 และ 14

ตารางที่ 11 คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา ก่อนการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย วิเคราะห์คะแนนเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้านและจำแนกแต่ละด้านออกเป็น 4 กลุ่ม

ด้านที่	n	คะแนนก่อนเรียน						แปลผล		
		ประเมินตนเอง		ประเมินโดยเพื่อน		ประเมินโดยครู				
		\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.			
ด้านที่ 1 การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดเห็นความรู้สึก	31	2.83	0.64	2.97	0.42	3.41	0.49	3.07	0.30	ปานกลาง

ด้านที่	n	คะแนนก่อนเรียน								แปลผล
		ประเมินตนเอง		ประเมินโดยเพื่อน		ประเมินโดยครู		คะแนนรวม		
		\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ด้านที่ 2 การรับฟัง อย่างตั้งใจ	31	3.15	0.52	3.05	0.43	3.44	0.44	3.21	0.20	ปานกลาง
ด้านที่ 3 การรู้จัก และควบคุม อารมณ์	31	3.03	0.52	2.96	0.55	3.46	0.51	3.15	0.27	ปานกลาง
ด้านที่ 4 การรับรู้ ความคิดและความ รู้สึกผู้อื่น	31	3.16	0.60	2.99	0.49	3.37	0.46	3.18	0.19	ปานกลาง
ด้านที่ 5 การ แก้ปัญหาและการ ระดมสมอง	31	3.04	0.58	2.94	0.50	3.29	0.65	3.09	0.18	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนก่อนการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย จำแนกรายด้านทั้งหมด 5 ด้าน ค่าเฉลี่ยคะแนนรวมจากการประเมินตนเอง ประเมินโดยเพื่อนและประเมินโดยครู คะแนนเต็ม 5 คะแนน นักเรียนมีคะแนนการประเมิน ด้านที่ 2 การรับฟังอย่างตั้งใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.21 คะแนน และด้านที่ 1 การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดเห็นความรู้สึก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 3.07 คะแนน โดยค่าเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน อยู่ในการปฏิบัติระดับบางครั้ง

ตารางที่ 12 คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา หลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย วิเคราะห์คะแนนเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้านและจำแนกแต่ละด้านออกเป็น 4 กลุ่ม

ด้านที่	n	คะแนนหลังเรียน								แปลผล
		ประเมินตนเอง		ประเมินโดยเพื่อน		ประเมินโดยครู		คะแนนรวม		
		\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ด้านที่ 1 การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก	31	4.19	0.52	4.40	0.42	4.34	0.70	4.31	0.11	มากที่สุด
ด้านที่ 2 การรับฟังอย่างตั้งใจ	31	4.34	0.44	4.41	0.48	4.33	0.60	4.36	0.04	มากที่สุด
ด้านที่ 3 การรู้จักและควบคุมอารมณ์	31	4.17	0.51	4.35	0.42	4.35	0.63	4.29	0.10	มากที่สุด
ด้านที่ 4 การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น	31	4.26	0.36	4.27	0.46	4.32	0.61	4.28	0.03	มากที่สุด
ด้านที่ 5 การแก้ปัญหาและการระดมสมอง	31	4.26	0.35	4.24	0.56	4.25	0.76	4.25	0.01	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย จำแนกรายด้านทั้งหมด 5 ด้าน ค่าเฉลี่ยคะแนนรวมจากการประเมินตนเอง ประเมินโดยเพื่อนและประเมินโดยครู คะแนนเต็ม 5 คะแนนนักเรียนมีคะแนนการประเมินด้านที่ 2 การรับฟังอย่างตั้งใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.36 และด้านที่ 5 การแก้ปัญหาและการระดมสมอง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.25 คะแนน โดยค่าเฉลี่ยทั้ง 5 ด้านอยู่ในการปฏิบัติระดับค่อนข้างบ่อย

ตารางที่ 13 คะแนนสรุปพัฒนาการความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา

ด้านที่	n	\bar{X} ก่อน เรียน	\bar{X} หลัง เรียน	คะแนน พัฒนาการ	ร้อยละ	แปลผล
ด้านที่ 1 การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก	31	3.07	4.31	1.24	40.39	พัฒนาการระดับกลาง
ด้านที่ 2 การรับฟังอย่างตั้งใจ	31	3.21	4.36	1.15	35.82	พัฒนาการระดับกลาง
ด้านที่ 3 การรู้จักและควบคุมอารมณ์	31	3.15	4.29	1.14	36.19	พัฒนาการระดับกลาง
ด้านที่ 4 การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น	31	3.18	4.28	1.10	34.59	พัฒนาการระดับกลาง
ด้านที่ 5 การแก้ปัญหาและการระดมสมอง	31	3.09	4.25	1.16	37.54	พัฒนาการระดับกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า คะแนนพัฒนาการความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนก่อนและหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย จำแนกรายด้านทั้งหมด 5 ด้าน ค่าเฉลี่ยคะแนนรวมจากการประเมินตนเอง ประเมินโดยเพื่อนและประเมินโดยครู คะแนนเต็ม 5 คะแนน นักเรียนมีคะแนนพัฒนาการการประเมินด้านที่ 1 การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก มีคะแนนพัฒนาการสูงสุด 1.24 คะแนน และด้านที่ 4 การรับรู้ความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น มีคะแนนพัฒนาการน้อยที่สุด คือ 1.1 คะแนน โดยนักเรียนมีพัฒนาการเพิ่มขึ้นทั้ง 5 ด้าน

2.2 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนก่อนและหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

ผู้วิจัยได้นำเสนอคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียน ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 จำนวน 31 คน ก่อนและหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย คะแนนเต็ม 5 คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 14 คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา
ก่อนการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกลเกลี่ย

นักเรียน คนที่	คะแนนก่อนเรียน			คะแนนเฉลี่ย	S.D.
	ประเมินตนเอง	ประเมินโดย เพื่อน	ประเมินโดย ครูประจำชั้น		
1	3.20	3.20	3.76	3.39	0.32
2	2.64	3.04	2.44	2.71	0.31
3	3.52	3.52	3.68	3.57	0.09
4	2.52	3.36	3.44	3.11	0.51
5	2.80	3.04	3.52	3.12	0.37
6	1.80	2.68	3.24	2.57	0.73
7	3.40	2.96	3.52	3.29	0.29
8	3.12	2.60	2.84	2.85	0.26
9	3.84	3.32	3.40	3.52	0.28
10	3.44	3.52	3.52	3.49	0.05
11	3.12	2.84	3.68	3.21	0.43
12	3.40	2.80	3.80	3.33	0.50
13	3.60	2.72	3.80	3.37	0.57
14	2.40	2.20	2.88	2.49	0.35
15	3.20	3.56	3.32	3.36	0.18
16	3.48	2.52	3.52	3.17	0.57
17	3.00	3.52	2.96	3.16	0.31
18	3.20	2.84	3.80	3.28	0.48
19	2.52	3.44	2.68	2.88	0.49
20	2.64	2.64	3.04	2.77	0.23
21	2.68	2.92	2.52	2.71	0.20
22	3.48	2.72	3.64	3.28	0.49
23	3.12	2.44	3.08	2.88	0.38
24	2.92	2.52	4.00	3.15	0.77
25	3.16	2.68	3.60	3.15	0.46

นักเรียน คนที่	คะแนนก่อนเรียน			คะแนนเฉลี่ย	S.D.
	ประเมินตนเอง	ประเมินโดย เพื่อน	ประเมินโดย ครูประจำชั้น		
26	3.36	3.36	3.72	3.48	0.21
27	3.48	3.04	3.80	3.44	0.38
28	2.84	2.80	3.76	3.13	0.54
29	3.52	3.08	3.00	3.20	0.28
30	2.72	3.40	3.68	3.27	0.49
31	2.20	3.12	3.56	2.96	0.69

จากตารางที่ 15 พบว่า คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนก่อนการเรียนรู้อยู่ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย นักเรียนทั้งหมด จำนวน 31 คน มีคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.57 คะแนน และมีคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 2.49 คะแนน

ตารางที่ 15 คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา หลังการเรียนรู้อยู่ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

นักเรียน คนที่	คะแนนหลังเรียน			คะแนนเฉลี่ย	S.D.
	ประเมินตนเอง	ประเมินโดย เพื่อน	ประเมินโดย ครูประจำชั้น		
1	4.80	4.72	4.96	4.83	0.12
2	4.28	4.24	3.68	4.07	0.34
3	4.64	4.48	4.56	4.56	0.08
4	3.68	4.36	4.08	4.04	0.34
5	4.24	4.40	4.28	4.31	0.08
6	4.04	4.60	3.88	4.17	0.38
7	4.16	4.44	5.00	4.53	0.43
8	4.24	3.80	3.40	3.81	0.42
9	4.56	4.08	4.20	4.28	0.25
10	4.64	4.72	4.12	4.49	0.33

นักเรียน คนที่	คะแนนหลังเรียน			คะแนนเฉลี่ย	S.D.
	ประเมินตนเอง	ประเมินโดย เพื่อน	ประเมินโดย ครูประจำชั้น		
11	3.84	4.36	4.88	4.36	0.52
12	4.44	4.56	4.80	4.60	0.18
13	4.16	4.44	4.80	4.47	0.32
14	4.24	3.76	3.40	3.80	0.42
15	3.96	4.64	4.20	4.27	0.34
16	4.32	4.84	5.00	4.72	0.36
17	3.72	4.04	3.56	3.77	0.24
18	4.00	4.68	4.56	4.41	0.36
19	3.96	3.48	3.32	3.59	0.33
20	4.20	4.40	3.88	4.16	0.26
21	3.76	4.92	3.32	4.00	0.83
22	4.48	3.60	4.44	4.17	0.50
23	4.36	4.48	3.84	4.23	0.34
24	4.24	4.36	5.00	4.53	0.41
25	4.36	5.00	4.64	4.67	0.32
26	4.40	4.40	5.00	4.60	0.35
27	4.56	4.44	4.96	4.65	0.27
28	4.48	3.64	5.00	4.37	0.69
29	4.72	4.52	3.84	4.36	0.46
30	4.08	4.00	4.68	4.25	0.37
31	4.00	3.92	4.56	4.16	0.35

จากตารางที่ 16 พบว่า คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย นักเรียนทั้งหมด จำนวน 31 คน มีคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.83 คะแนน และมีคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 3.59 คะแนน

ตารางที่ 16 คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา
ก่อนและหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกลเกลี่ย

นักเรียนคนที่	คะแนนเฉลี่ย ก่อนเรียน	คะแนนเฉลี่ย หลังเรียน	คะแนนผลต่างระหว่าง ก่อนเรียนกับหลังเรียน
1	3.39	4.83	1.44
2	2.71	4.07	1.36
3	3.57	4.56	0.99
4	3.11	4.04	0.93
5	3.12	4.31	1.19
6	2.57	4.17	1.60
7	3.29	4.53	1.24
8	2.85	3.81	0.96
9	3.52	4.28	0.76
10	3.49	4.49	1.00
11	3.21	4.36	1.15
12	3.33	4.60	1.27
13	3.37	4.47	1.10
14	2.49	3.80	1.31
15	3.36	4.27	0.91
16	3.17	4.72	1.55
17	3.16	3.77	0.61
18	3.28	4.41	1.13
19	2.88	3.59	0.71
20	2.77	4.16	1.39
21	2.71	4.00	1.29
22	3.28	4.17	0.89
23	2.88	4.23	1.35
24	3.15	4.53	1.38
25	3.15	4.67	1.52
26	3.48	4.60	1.12

นักเรียนคนที่	คะแนนเฉลี่ย ก่อนเรียน	คะแนนเฉลี่ย หลังเรียน	คะแนนผลต่างระหว่าง ก่อนเรียนกับหลังเรียน
27	3.44	4.65	1.21
28	3.13	4.37	1.24
29	3.20	4.36	1.16
30	3.27	4.25	0.98
31	2.96	4.16	1.20

จากตารางที่ 17 พบว่า คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาก่อนและหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย นักเรียนทั้งหมด จำนวน 31 คน มีคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งหลังเรียนสูงกว่าก่อนการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย โดยนักเรียนที่มีคะแนนพัฒนาการหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยสูงสุด คือ 1.55 คะแนน และคะแนนพัฒนาการต่ำที่สุดคือ 0.61 คะแนน

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาก่อนและหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

นักเรียน กลุ่มทดลอง	n	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
คะแนนก่อนเรียน	31	3.14	0.29	-26.450	.000
คะแนนหลังเรียน	31	4.30	0.30		

จากตารางที่ 18 พบว่า คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนก่อนและหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตก่อนเรียน เท่ากับ 3.14 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.29 และมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตหลังเรียน เท่ากับ 4.30 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.30 และเมื่อทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ค่าที (Paired-Sample T-test) พบว่าคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ของนักเรียนหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

ผู้วิจัยสัมภาษณ์นักเรียนหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยโดยใช้แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียน จำนวน 5 ข้อ โดยครูสัมภาษณ์นักเรียนที่ละคำถามเป็นรายบุคคล ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 18 แบบสัมภาษณ์นักเรียนหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

เลขรหัส	รหัสคำ (คำหลัก)	คำถาม
Code 1	การสื่อสารเพื่อแสดง ความคิดความรู้สึก	นักเรียนรู้สึกอย่างไรบ้างเมื่อได้ถ่ายทอดในสิ่งที่ตนเอง คิดและรู้สึกให้เพื่อนฟัง
Code 2	การรับฟังอย่างตั้งใจ	นักเรียนคิดว่าการตั้งใจฟังเพื่อนพูดมีประโยชน์อย่างไร บ้าง
Code 3	การรู้จักและควบคุมอารมณ์	นักเรียนมีความคิดอย่างไรกับ อารมณ์ในเชิงลบ เช่น โกรธ โมโห กลัว เป็นต้น แล้วนักเรียนจะจัดการกับ อารมณ์แบบนี้ได้อย่างไร
Code 4	การรับรู้ความคิดและ ความรู้สึกผู้อื่น	นักเรียนรู้สึกอย่างไรเมื่อรับรู้ความคิดหรือความรู้สึก ของผู้อื่น แล้วสิ่งนี้ส่งผลต่อนักเรียน อย่างไรบ้าง
Code 5	การแก้ปัญหาและการระดม สมอง	หลังจากได้ทดลองเป็นผู้ไกล่เกลี่ยแล้ว นักเรียนคิด อย่างไรเกี่ยวกับทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งของ ตนเอง อธิบายเพิ่มเติมโดยยกตัวอย่างให้เห็นภาพ ชัดเจน

จากตารางที่ 19 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียน ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยวิเคราะห์สรุปข้อมูลตามรายละเอียดของรหัสคำ (code) ที่ผู้วิจัยกำหนด โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ Code 1 การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก Code 2 การรับฟังอย่าง

ตั้งใจ Code 3 การรู้จักและควบคุมอารมณ์ Code 4 การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น Code 5 การแก้ปัญหาและการระดมสมอง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์เป็นข้อสรุปทางงานวิจัย ดังนี้

Code 1 การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก ผู้วิจัยกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ไว้ว่า นักเรียนสามารถถ่ายทอดความคิดและความรู้สึกให้ผู้อื่นเข้าใจอย่างชัดเจนตามสถานการณ์ที่เหมาะสมผ่านทางภาษาและท่าทาง ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“ผมรู้สึกภูมิใจในตนเองและดีใจที่ได้แสดงความคิดและอารมณ์ของผมให้เพื่อนได้รับรู้ ทำให้ผมรู้สึกไม่เครียดและมีความสุขที่ได้ถ่ายทอดออกไป” (เด็กชายซี)

“หนูรู้สึกสบายใจที่ได้ถ่ายทอดสิ่งที่หนูคิดและสิ่งที่หนูรู้สึกให้เพื่อนฟัง ในบางครั้งก็มีความกังวลว่าเพื่อนจะมองเราไม่ดีถ้าพูดความรู้สึกออกไป แต่ตอนนี้หนูสามารถเลือกใช้คำพูดให้ดีและเหมาะสมได้ค่ะ” (เด็กหญิงโอ)

“ผมรู้สึกว่าสามารถพูดความรู้สึกของตัวเองกับเพื่อนได้มากขึ้น ในตอนแรกเวลาที่เรารู้สึกไม่ดี เราก็ไม่กล้าพูดเพราะกลัวเพื่อนโกรธ แต่ตอนนี้รู้ว่าการพูดความรู้สึกออกไปทำให้เพื่อนเข้าใจเรามากขึ้น” (เด็กชายเอฟ)

“หนูรู้สึกโล่งใจที่เราสามารถพูดในสิ่งที่เราคิดได้ แต่คิดว่าต้องเลือกใช้คำพูดและท่าทางให้เหมาะสม ซึ่งทำให้เพื่อนเข้าใจเราได้ง่ายขึ้นและไม่ทำให้เพื่อนเข้าใจผิดค่ะ” (เด็กหญิงเอส)

“หนูรู้สึกไม่เครียดที่ได้พูดในสิ่งที่ตัวเองคิดออกไป โดยเลือกใช้คำพูดในทางบวกและใช้ท่าทางของตัวเองเพื่อแสดงความคิดความรู้สึกของเราออกไป” (เด็กหญิงที)

“ผมรู้สึกดีใจที่ได้พูดความรู้สึกของผมให้เพื่อนฟัง บางครั้งผมรู้สึกไม่ดี แต่ก็ไม่กล้าพูดออกไป แต่ตอนนี้ผมรู้ว่ามันไม่ใช่เรื่องผิดที่จะพูดความรู้สึกของผมให้เพื่อนได้รับรู้เพื่อให้เราเข้าใจตรงกัน ถ้ามีปัญหาที่คุยกันเพื่อให้เข้าใจตรงกัน” (เด็กชายยู)

Code 2 การรับฟังอย่างตั้งใจ ผู้วิจัยกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ไว้ว่า นักเรียนสามารถรับฟังผู้อื่น โดยทำความเข้าใจข้อเท็จจริงที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร ไม่นำความคิดหรืออารมณ์ของตนเองไปตัดสิน แสดงปฏิกิริยาตอบกลับอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“การตั้งใจฟังเพื่อน ทำให้หนูได้รับรู้ว่าเพื่อนพูดอะไร และรู้ว่าเพื่อน รู้สึกอย่างไรในตอนนั้นอย่างชัดเจน” (เด็กหญิงพี)

“การตั้งใจฟังเพื่อนพูด มีประโยชน์คือผมได้รู้จักการเป็นผู้ฟังที่ดีมากขึ้น ปกติผมจะเป็นคนที่พูด แต่ไม่ค่อยได้ฟัง เมื่อลองตั้งใจฟังคนอื่นดี ๆ จะพบว่าผม ได้ยินสิ่งที่เพื่อนพูดจริง ๆ ไม่ใช่แค่ฟังผ่าน ๆ ไป เหมือนในกิจกรรมสถานการณ์จำลองที่ได้รวมกลุ่มกับเพื่อน และทุกคนตั้งใจฟังกัน ทำให้รู้ว่าเพื่อนคิดยังไงบ้าง กับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ครูยกตัวอย่างมาให้” (เด็กหญิงโอ)

“ก่อนที่เราจะทะเลาะกัน เราต้องรู้จักฟังกันก่อน ฟังให้เข้าใจว่าเพื่อน ต้องการพูดอะไร ตั้งใจฟังจริง ๆ แบบไม่มีความคิดในแง่ลบ ยิ่งในตอนที่เราให้คำแนะนำคุยกันเพื่อฟังปัญหาของเพื่อน เราต้องตั้งใจฟังเพื่อนมาก ๆ” (เด็กหญิงเค)

“เมื่อเราตั้งใจฟังเพื่อน เราจะรู้ได้ว่าเพื่อนต้องการจะบอกอะไรกับเรา เพื่อนมีความคิดเห็นอย่างไร เราจะรับรู้ความรู้สึกของเพื่อนได้ค่ะ” (เด็กหญิงดับเบิลยู)

“ถ้าเราตั้งใจฟังเพื่อนดี ๆ เราจะจับใจความสำคัญ จับประเด็นที่เพื่อนพูดได้ เราจะได้รู้ว่าปัญหาคืออะไร จะช่วยแก้ไขได้ถูกวิธีค่ะ” (เด็กหญิงเอส)

“การที่หนูตั้งใจฟังเพื่อน ทำให้หนูกับเพื่อนรักและเข้าใจกันมากขึ้นค่ะ เพื่อนก็มีความสุขเมื่อมีคนฟัง ถ้าเพื่อนถามอะไรเราก็จะตอบได้ค่ะ” (เด็กหญิงที)

Code 3 การรู้จักและควบคุมอารมณ์ ผู้วิจัยกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ไว้ว่า นักเรียนสามารถรับรู้สภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น เข้าใจการสื่อสารอารมณ์ในรูปแบบต่าง ๆ แสดงอารมณ์อย่างเหมาะสมและจัดการอารมณ์ความรู้สึกของตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“ผมคิดว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่เราจะมีอารมณ์ไม่พอใจ โกรธ โมโห แต่เราต้องควบคุมอารมณ์ตัวเอง มีวิธีจัดการหลายแบบ เมื่อเกิดอารมณ์แล้วเราต้องตั้งสติและสมาธิของตัวเองครับ” (เด็กชายเอฟ)

“ในตอนแรกหนูคิดว่าการที่หนูรู้สึกแยกับเพื่อน โกรธเพื่อน โมโหเพื่อน เป็นสิ่งที่ไม่ดี แต่ตอนที่ครูให้ทำกิจกรรมแยกความรู้สึกทางลบกับทางบวกใส่ไว้ในแก้วสองใบ ก็เห็นว่าทุกคนมีหลากหลายอารมณ์เป็นเรื่องธรรมดาแต่เราต้องจัดการอารมณ์ตัวเองให้ได้” (เด็กหญิงเอส)

“ถ้าหนูมีอารมณ์โกรธหรือโมโห หนูจะจัดการโดยพยายามคิดหาเหตุผลว่าสิ่งเหล่านี้เกิดจากอะไร เมื่อรู้แล้วก็แก้ไขปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้นและรู้จักให้อภัยค่ะ” (เด็กหญิงเค)

“หนูคิดว่าความรู้สึกไม่ดีหรืออารมณ์ไม่ดีเป็นสิ่งที่เราต้องจัดการและควบคุมตัวเอง สมมติว่ามีเพื่อนมาแกล้งแล้วเรารู้สึกแย่ เราต้องมาคุยกับเพื่อน และบอกเพื่อนไปว่าเรารู้สึกแยที่เพื่อนทำแบบนี้ ให้เพื่อนเอาใจเขามาใส่ใจเรา ต้องบอกให้เพื่อนเข้าใจ” (เด็กหญิงที)

“เมื่อเกิดอารมณ์ทางลบแบบนี้ ผมจะไม่สบายใจและจะต้องจัดการกับอารมณ์ของตนเองโดยการควบคุมอารมณ์ นับ 1-100 ในใจจนกว่าจะรู้สึกดีขึ้น” (เด็กชายซี)

“ถ้าหนูมีอารมณ์โมโห โกรธ เสียใจ หนูจะรู้สึกไม่ค่อยดีเท่าไรๆ จะต้องจัดการกับอารมณ์นั้นโดยใช้สติมากกว่าอารมณ์ ไม่ใช่กำลังหรือคำพูดที่ไม่ดีค่ะ” (เด็กหญิงดับเบิลยู)

Code 4 การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น ผู้วิจัยกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ไว้ว่า นักเรียนสามารถรับรู้และเข้าใจความคิดและความรู้สึกของผู้อื่นผ่านภาษาและท่าทาง มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความเข้าใจว่าการสื่อสารของตนเองส่งผลกระทบต่อผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“ตอนทำกิจกรรมฉันรู้สึก ทำให้หนูรู้สึกเข้าใจเพื่อนมากกว่าเดิม เวลาฟังเพื่อนบอกความรู้สึกตัวเองให้หนูฟัง ทำให้หนูรู้ว่าเพื่อนแต่ละคนก็มีความรู้สึก ความคิดที่แตกต่างกัน ทำให้หนูรักเพื่อนมากขึ้นค่ะ” (เด็กหญิงโอ)

“ถ้าเพื่อนเล่าเรื่องเศร้า ๆ ให้หนูฟัง หนูก็จะรู้สึกเศร้าไปด้วยและอยากช่วยให้เพื่อนหายเศร้าเร็ว ๆ ค่ะ” (เด็กหญิงพี)

“ตอนแรกหนูจะสนใจแค่ว่าตัวเองคิดอะไร รู้สึกอะไรแต่ไม่ได้คิดถึงความรู้สึกของเพื่อนว่าเพื่อนคนอื่นก็มีความรู้สึกเหมือนกันกับหนู เวลาหนูพูดหรือทำอะไรก็จะไปกระทบความรู้สึกคนอื่น เพราะฉะนั้นก่อนจะพูดหรือทำอะไรต้องคิดก่อนทำค่ะ ถ้าเราไม่ชอบอะไรก็อย่าไปทำกับคนอื่นค่ะ” (เด็กหญิงเอส)

“ผมจะรู้สึกไม่สบายใจถ้าเพื่อนรู้สึกไม่ดี และผมจะกลับไปคิดวิธีแก้ปัญหาเพื่อที่จะได้ช่วยเพื่อนให้รู้สึกดีขึ้นครับ” (เด็กชายวี)

“หนูรู้สึกว่าเพื่อนมีความคิดและความรู้สึกที่แตกต่างจากหนู ทำให้หนูรับรู้ความคิดของเพื่อนและเข้าใจสิ่งที่เพื่อนคิดมากขึ้นค่ะ” (เด็กหญิงเค)

“เมื่อผมรับรู้ความคิดและความรู้สึกของเพื่อน ผมก็เรียนรู้ ปรับตัวเพื่อให้เล่นกับเพื่อนคนนั้นได้โดยไม่ทำให้เขาโกรธหรือโมโห” (เด็กชายเอฟ)

Code 5 การแก้ปัญหาและการระดมสมอง ผู้วิจัยกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ไว้ว่า นักเรียนสามารถคิดวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้อย่างหลากหลาย เป็นไปได้ สร้างสรรค์และเหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“เราต้องมีความใจเย็น ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เช่น ถ้าเพื่อนสองคนทะเลาะกันเพราะมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน เราก็ต้องรับฟังทั้งสองฝ่าย ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแม้จะเป็นเพื่อนสนิทเราก็ตาม” (เด็กหญิงเอส)

“หนูคิดว่าสามารถนำทักษะนี้ไปใช้แล้วจะช่วยแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น เช่น พื้นที่กับไอซ์ทะเลาะกัน หนูจะทำวิธีการไกล่เกลี่ยไปใช้ โดยนำเรื่องราวมาแยกแยะว่าปัญหาจริง ๆ คืออะไร ต้องแก้ไขปัญหอะไรก่อน แก้ด้วยวิธีการไหน แล้วก็พูดคุยกหาข้อตกลงกันค่ะ” (เด็กหญิงที)

“ผมได้เรียนรู้ว่าเราไม่ควรเข้าข้างใครถึงแม้จะเป็นเพื่อนสนิท เช่น มีเพื่อนสองคนทะเลาะกันหลังห้องน้ำ เราควรเป็นคนกลางที่เข้าไปพูดคุย ไม่ปล่อยไว้ให้เพื่อนทะเลาะกันจนเกิดเรื่องได้” (เด็กชายซี)

“ผมคิดว่าการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเราจะต้องหาสาเหตุปัญหาให้ได้ก่อนว่าเกิดจากอะไรและเราจะแก้ปัญหาได้ยังไง เช่น ถ้าเจอเพื่อนทะเลาะกัน เราต้องถามเพื่อนทั้งสองคนว่าทำไมถึงทะเลาะกัน ให้เพื่อนทั้งสองคนเล่าให้จบ แล้วเราก็ทำหน้าที่เป็นคนฟังและช่วยกันคิดว่าเราจะแก้ปัญหานี้กันยังไงดี” (เด็กชายยู)

“หนูคิดว่าเป็นสิ่งที่เราได้เรียนรู้วิธีการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น ทำให้สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงเรียนได้ด้วยการพูดคุย ทำความเข้าใจกันค่ะ” (เด็กหญิงโอ)

“เมื่อมีเพื่อนสองคนทะเลาะกัน เราควรเข้าไปหยุดไม่ให้ทั้งสองคนทำร้ายกัน ให้ทั้งสองคนได้พูดและอธิบายอย่างเท่า ๆ กันเพื่อไม่ให้ได้เปรียบหรือเสียเปรียบ เราควรรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนแล้วให้ทั้งสองคนมาทำข้อตกลงด้วยกัน” (เด็กหญิงดับเบิลยู)

สรุปการสัมภาษณ์

จากการที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ สถานักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 โรงเรียนขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 จำนวน 10 คน พบว่า หลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ย นักเรียนมีความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเพิ่มขึ้นทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก ด้านการรับฟังอย่างตั้งใจ ด้านการรู้จักและควบคุมอารมณ์ ด้านการรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่นและด้านการแก้ปัญหาและการระดมสมอง ทำให้นักเรียนเข้าใจความคิดความรู้สึกของตนเองและรับรู้ความคิดความรู้สึกของเพื่อน รู้จักการเป็นผู้ฟังที่ดี อีกทั้งยังตระหนักและเห็นคุณค่าของกระบวนการเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ยว่ามีความสำคัญกับตนเองในมิติของการจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียน ซึ่งเป็นกระบวนการพูดคุย รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน และมุ่งหาวิธีการแก้ปัญหาร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ รวมถึงนักเรียนมีความมุ่งหวังที่จะนำทักษะและความสามารถนี้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันต่อไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ผลการใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี้ยเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง: กรณีศึกษาสภาพนักเรียนระดับประถมศึกษาในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี้ยในการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของสถานศึกษาชั้นประถมศึกษาในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สถานศึกษาในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 โรงเรียนขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 จำนวน 31 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองประกอบด้วย 1) ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี้ย จำนวน 18 ชุดกิจกรรม ใช้ระยะเวลาในการทดลองทั้งสิ้น 9 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 1) แบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ประกอบด้วย 2 ฉบับ คือ แบบประเมินตนเองและแบบประเมินโดยเพื่อนและครู เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นสำหรับใช้วัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนทั้งก่อนและหลังการทดลอง 2) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง แบบสัมภาษณ์ จำนวน 5 ข้อ เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยนำมาใช้สะท้อนความคิดความรู้สึกรมมองเกี่ยวกับพฤติกรรมความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งก่อนและหลังเรียนด้วยสถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบสมมุติฐานด้วยสถิติทดสอบ (Paired-Sample t-test)

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ค่าเฉลี่ยคะแนนพัฒนาการความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนหลังจากได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี้ย โดยแยกวิเคราะห์คะแนนเป็นรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน โดยแบ่งคะแนนแต่ละด้านเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ (1) คะแนนที่ได้จากการประเมินตนเอง (2) คะแนนที่ได้จากการประเมินโดยเพื่อน (3) คะแนนที่ได้จากการประเมินโดยครู และ (4) คะแนนรวมจากการประเมินโดยตนเอง ประเมินโดยเพื่อนและประเมินโดยครู มีพัฒนาการที่สูงขึ้น

1.2 ค่าเฉลี่ยคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนหลังจากได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย สูงกว่าค่าเฉลี่ยก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักเรียนเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งหลังจากได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย โดยวิเคราะห์เนื้อหาแบ่งออกเป็น 5 ด้าน พบว่า นักเรียนมีความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเพิ่มขึ้นทั้ง 5 ด้าน

2. อภิปรายผลการวิจัย

จากการจัดการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของสถานักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 พบว่า นักเรียนที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยมีความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย ที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้อาจมีเหตุผลในหลายประเด็น ซึ่งผู้วิจัยแบ่งประเด็นในการอภิปราย ดังนี้

1. ผลการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งทั้ง 5 ด้าน จากการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย เกิดขึ้นแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งหลังการเรียนรู้อยู่โดยใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยจากการวัดก่อนและหลังเรียน มีพัฒนาการที่สูงขึ้นทั้งโดยภาพรวมและแยกเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านที่ 1 ความสามารถด้านการสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก ด้านที่ 2 ความสามารถด้านการรับฟังอย่างตั้งใจ ด้านที่ 3 ความสามารถด้านการรู้จักและควบคุมอารมณ์ ด้านที่ 4 ความสามารถด้านการรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น และด้านที่ 5 ความสามารถด้านการแก้ปัญหาและการระดมสมอง ผู้วิจัยจะนำเสนอการอภิปรายเฉพาะด้านที่น่าสนใจ มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความสามารถด้านการสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก เป็นด้านที่คะแนนพัฒนาการเพิ่มขึ้นสูงที่สุด

ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้านการสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก เป็นความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและถ่ายทอดความคิดความรู้สึกให้ผู้อื่นเข้าใจอย่างชัดเจนตามสถานการณ์ที่เหมาะสมผ่านทางภาษาและท่าทาง McMahon (n.d.) ได้กล่าวถึงกระบวนการเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งไว้ว่า การจัดการเรียนรู้ให้นักเรียนทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยหรือเป็นคนกลางในกระบวนการสนทนาเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้น จะช่วยส่งเสริมให้นักเรียนพัฒนาทักษะการสื่อสารทั้งทางภาษาและอวัจนภาษาได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จากการศึกษาวิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเพื่อออกแบบชุดกิจกรรมเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย โดยสังเคราะห์ขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยให้นักเรียนได้เรียนรู้ ทำกิจกรรมผ่านสถานการณ์จำลองผ่านการเลือกใช้คำพูดและภาษาท่าทางที่ตรงประเด็น เข้าใจง่าย โดยกระบวนการเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ การนำเข้าสู่การไกล่เกลี่ย การรวบรวมข้อมูล การทำความเข้าใจร่วมกัน การสร้างทางเลือก การประเมินทางเลือกและการสร้างข้อตกลง จากกระบวนการเหล่านี้ นักเรียนจะได้รับการฝึกฝนและพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก ผ่านการอธิบายเป้าหมายหลักของการพูดคุย สร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างคู่ขัดแย้ง ร่วมกันตั้งกฎกติกาและตกลงร่วมกันที่จะปฏิบัติตามกฎ นักเรียนจะเป็นผู้กำหนดและเรียงลำดับประเด็นที่ต้องการสื่อสารให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกัน โดยไม่ตัดสินไม่ใช้อารมณ์ รวมถึงหลีกเลี่ยงคำพูดเชิงลบและไม่สร้างสรรค์ นอกจากนี้ นักเรียนจะได้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยในการเรียนรู้ชุดกิจกรรมเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยที่ผู้วิจัยออกแบบมาแล้วนั้น นักเรียนยังได้ทำหน้าที่เป็นคู่ขัดแย้งหรือบุคคลที่เกิดความขัดแย้งระหว่างเพื่อนในชั้นเรียนหรือในโรงเรียน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความสามารถในการสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก เป็นด้านที่มีคะแนนพัฒนาการเพิ่มขึ้นสูงสุดหลังจากนักเรียนได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย กล่าวคือ นักเรียนมีคะแนนพัฒนาการด้านความสามารถในการสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึกหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย คือ 1.24 คะแนน ซึ่งผู้วิจัยได้จัดการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยทั้งหมด 18 ชั่วโมง ซึ่งรูปแบบของชุดกิจกรรมส่วนใหญ่ คือการฝึกฝนทักษะการสื่อสารด้วยภาษาพูดและภาษาท่าทาง รวมถึงนักเรียนได้มีโอกาสฝึกฝนทักษะผ่านชุดกิจกรรมสถานการณ์จำลอง รวมระยะเวลา 9 ชั่วโมง จึงส่งผลให้นักเรียนมีคะแนนพัฒนาการด้านการสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึกเพิ่มขึ้นสูงสุด

สอดคล้องกับทฤษฎีของ Oetzel and Toomey (2006) ที่ได้กล่าวถึงการสื่อสารกับกระบวนการเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยไว้ว่า ในขณะที่นักเรียนกำลังแสดงบทบาทสมมติหรือรับบทบาทในสถานการณ์จำลองโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ที่กำหนดให้ นักเรียนจะได้เรียนรู้การสื่อสารความคิด ความรู้สึกและอารมณ์ของตนเองผ่านกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ จากการสังเกตขณะที่นักเรียนแสดงบทบาทสมมติ ผู้วิจัยพบว่านักเรียนมีกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาทักษะการสื่อสารผ่านประสบการณ์แสดงบทบาทสมมติโดยเรียนรู้ที่จะแสดงออกทางภาษา ท่าทางหรือเรียนรู้ที่จะอธิบายความคิดความรู้สึกในสถานการณ์ที่ตนเองได้รับ รวมถึงเข้าใจว่าการสื่อสารที่ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพจะช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ การจัดการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยจึงส่งผลให้นักเรียนมีคะแนนพัฒนาการความสามารถด้านการสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึกเพิ่มขึ้นสูงที่สุด

1.2 ความสามารถด้านการรับฟังอย่างตั้งใจ เป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด หลังจากนักเรียนได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

ความสามารถด้านการรับฟังอย่างตั้งใจ เป็นความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังผู้อื่นโดยทำความเข้าใจข้อเท็จจริงที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร ทักษะการรับฟังเป็นทักษะสำคัญในการจัดการความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ย การรับฟังอย่างตั้งใจหมายถึงการไม่นำความคิด ความรู้สึกของผู้ฟังไปตัดสินผู้พูด เป็นการรับฟังผู้อื่นอย่างลึกซึ้งและทำความเข้าใจข้อเท็จจริง ข้อมูลสำคัญเพื่อนำไปใช้ในกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ทักษะการรับฟังอย่างตั้งใจเป็นทักษะการสื่อสารส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างสันติภาพ โดยจะส่งผลไปสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในขั้นตอนต่อไปเพื่อหาข้อสรุปและตัดสินใจแก้ปัญหาความขัดแย้งร่วมกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความสามารถในการรับฟังอย่างตั้งใจ เป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดหลังจากนักเรียนได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย กล่าวคือ นักเรียนมีคะแนนด้านความสามารถในการรับฟังอย่างตั้งใจหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย คือ 4.36 คะแนน ซึ่งผู้วิจัยได้จัดการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยทั้งหมด 18 ชั่วโมง รูปแบบของกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมพูดคุย แลกเปลี่ยนอภิปรายเพื่อหาข้อสรุป โดยการฝึกฝนซ้ำ ๆ จากตัวอย่างสถานการณ์ความขัดแย้งที่หลากหลายและแตกต่างกัน นักเรียนจึงได้ฝึกฝนทักษะการรับฟังอย่างตั้งใจและอยู่ในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เน้น

การฟังอย่างตั้งใจ เพราะนักเรียนต้องรับฟังความคิดและความรู้สึกของสมาชิกในกลุ่มมาเป็นส่วนหนึ่ง ในการตัดสินใจคิดวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งและร่วมกันหาข้อตกลงร่วมกันในขั้นตอนถัดไป สอดคล้องกับ Davidson and Wood (2004) ที่กล่าวไว้ว่า กระบวนการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ย จำเป็นต้องอาศัยทักษะการฟังที่ลึกซึ้งซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการเริ่มต้นกระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่ง จำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนอย่างถูกต้อง เนื่องมาจากรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการแลกเปลี่ยน พุดคุยและการฝึกฝนการรับฟังอย่างตั้งใจ รวมไปถึงชุดกิจกรรมที่ผู้วิจัยออกแบบส่งผลให้นักเรียนมี คะแนนความสามารถในการรับฟังอย่างตั้งใจสูงที่สุด

2. ปัจจัยของชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยที่ส่งผลต่อความสามารถในการ แก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียน

จากการที่ผู้วิจัยจัดการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเพื่อพัฒนา ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียน พบว่ามีปัจจัยที่เอื้อต่อการเพิ่มขึ้นของคะแนน ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และทำให้ค่าเฉลี่ยคะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน จาก ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนหลังจากการ เรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ทั้งโดยภาพรวมและแยกเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ความสามารถ ด้านการสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก ด้านที่ 2 ความสามารถด้านการรับฟังอย่างตั้งใจ ด้านที่ 3 ความสามารถด้านการรู้จักและควบคุมอารมณ์ ด้านที่ 4 ความสามารถด้านการรับรู้ความคิดและ ความรู้สึกผู้อื่น และด้านที่ 5 ความสามารถด้านการแก้ปัญหาและการระดมสมอง ผู้วิจัยจะขอเสนอ ในประเด็นดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยที่ทำให้คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งหลัง เรียนสูงกว่าก่อนเรียน

1) รูปแบบของการจัดกิจกรรม

รูปแบบการจัดการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย เป็นการเรียนรู้ และการฝึกฝนเพื่อมุ่งพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในภายในบริบท โรงเรียนระดับประถมศึกษาในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งผู้วิจัยจำแนกรูปแบบของการจัด กิจกรรมออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ กิจกรรมทักษะพื้นฐาน จำนวน 3 ชั่วโมง กิจกรรมกระบวนการไกล่ เกลี่ย จำนวน 6 ชั่วโมงและกิจกรรมการฝึกปฏิบัติการเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยในสถานการณ์ที่กำหนดให้

จำนวน 9 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 18 ชั่วโมง โดยผู้วิจัยเรียงลำดับชุดกิจกรรมจากทักษะพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ทักษะกระบวนการที่มีความซับซ้อน จนไปสู่ขั้นตอนที่ให้นักเรียนได้ทดลองฝึกปฏิบัติจริง โดยชั่วโมงการทำกิจกรรมถูกกำหนดและเรียงลำดับความยากง่ายอย่างเหมาะสมกับนักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษา รวมถึงออกแบบสถานการณ์และตัวอย่างสถานการณ์ในชุดกิจกรรมให้มีความสอดคล้องกับบริบทของชุมชนและสอดคล้องกับความขัดแย้งในชีวิตจริงที่นักเรียนเผชิญอยู่ในโรงเรียน ส่งผลให้นักเรียนมีความเข้าใจและสามารถฝึกฝนการแก้ปัญหาความขัดแย้งในชุดกิจกรรมที่ผู้วิจัยออกแบบได้ โดยคิดเชื่อมโยงกับสถานการณ์จริงในชีวิตประจำวัน โดยผู้วิจัยออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ในรูปแบบที่หลากหลายทั้งการเรียนแบบเดี่ยว การเรียนแบบกลุ่ม การเรียนแบบรวมชั้น การแสดงบทบาทสมมุติ การฝึกฝนด้วยรูปแบบของกิจกรรมที่หลากหลายและเป็นลำดับขั้นตอน ซึ่งกระบวนการออกแบบชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายระยะเวลา 1 เดือน ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งและสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจริงในโรงเรียน นำมาสังเคราะห์เป็นรูปแบบชุดกิจกรรมเพื่อให้นักเรียนมีความเข้าใจ เชื่อมโยงชุดกิจกรรมกับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นในโรงเรียนและประยุกต์ใช้ความสามารถในการแก้ปัญหาสู่การนำไปปฏิบัติในชีวิตจริงได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kacmaz (2011) ที่พัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยใช้กิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยที่หลากหลายและสอดคล้องกับสถานการณ์ในชีวิตประจำวันของนักเรียน

ชุดกิจกรรมที่ผู้วิจัยออกแบบมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์และการรับรู้ให้นักเรียนเข้าใจและฝึกฝนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งผ่านกิจกรรมในแต่ละชุดอย่างเป็นลำดับขั้นตอนและเชื่อมโยงกับประสบการณ์ของนักเรียน รวมถึงการออกแบบชุดกิจกรรมให้มีความน่าสนใจและสอดคล้องกับธรรมชาติการเรียนรู้ของเด็กในช่วงประถมศึกษา การออกแบบชุดกิจกรรมเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยในโรงเรียน จำเป็นต้องศึกษาและเรียนรู้สภาพแวดล้อมโรงเรียนและบริบทชุมชน รวมถึงประสบการณ์หรือสถานการณ์ความขัดแย้งในโรงเรียนที่นักเรียนกำลังเผชิญอยู่ โดยมุ่งเน้นพัฒนาและส่งเสริมให้นักเรียนเข้าใจกระบวนการของการไกล่เกลี่ย จะช่วยให้นักเรียนสามารถออกแบบทางเลือกหรือคดีวิธีการแก้ปัญหาที่ไม่ใช้ความรุนแรง รวมถึงสามารถหาข้อตกลงระหว่างกันได้อย่างสันติ

การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับนักเรียนควรคำนึงถึงหลักการ 3 ประเด็น (Vosniadou, 2001) ประเด็นแรก คือ การมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ (Active involvement) การออกแบบควรมุ่งเน้นให้สอดคล้องกับความสนใจและท้าทาย สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้นักเรียนได้

ลงมือกระทำ การพูดคุยแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ ตัวอย่างชุดกิจกรรมที่ 3 ฉะนั้นคือนักแก้ปัญหา เป็นการเปิดโอกาสให้นักเรียนแลกเปลี่ยนเรียนรู้และตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาด้วยรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับสถานการณ์อย่างสร้างสรรค์ โดยออกแบบให้นักเรียนเรียนรู้ผ่านเกม บิงโกแก้ปัญหาความขัดแย้งและสถานการณ์จำลอง สร้างพื้นที่การพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของนักเรียนในชั้นเรียนถึงปัญหาความขัดแย้งที่เคยเกิดขึ้นกับตนเองในโรงเรียนและร่วมกันคิดหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสร้างสรรค์ผ่านการพูดคุยกับเพื่อนในกลุ่มย่อย ประเด็นที่สอง คือ การออกแบบกิจกรรมอย่างมีความหมาย (Meaningful activities) ผู้วิจัยสร้างบรรยากาศและออกแบบกิจกรรมที่มีความหมายและเชื่อมโยงกับบริบทในโรงเรียนเพื่อนำไปสู่การนำทักษะไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นในโรงเรียน ตัวอย่างชุดกิจกรรมที่ 2 ฉะนั้นรู้สึกอย่างไร เธอรู้สึกอย่างไร เป็นการจำลองสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นโดยให้จินตนาการว่าเกิดขึ้นกับนักเรียนเอง แล้วให้นักเรียนพิจารณาว่าเรารู้สึกอย่างไร หลังจากนั้นจับคู่แลกเปลี่ยนความรู้สึกโดยสื่อสารความรู้สึกของตนเองให้เพื่อนฟัง และรับฟังความรู้สึกของเพื่อน จากกิจกรรมนี้ช่วยฝึกฝนและพัฒนาทักษะการสื่อสาร การรับฟังผู้อื่นและการรับรู้ความคิด ความรู้สึกของผู้อื่น นักเรียนได้รับรู้ความคิดที่แตกต่างหลากหลายและเกิดการรับรู้ว่าเป็นแต่ละคนก็มีความคิดและความรู้สึกของตนเองและความหลากหลายเป็นเรื่องธรรมชาติ การออกแบบการเรียนรู้ที่มีความหมายจะช่วยให้นักเรียนเชื่อมโยงองค์ความรู้จากห้องเรียนสู่ชีวิตประจำวันได้ ประเด็นที่สาม คือ การตรวจสอบตนเองและการสะท้อนคิด (Engaging in self-regulation and being reflective) ผู้วิจัยออกแบบชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยทั้งหมด 18 กิจกรรม ทุกกิจกรรมประกอบด้วยแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียน เพื่อเป็นการตรวจสอบความเข้าใจของนักเรียนว่ามีพัฒนาการทางการเรียนรู้ที่ดีขึ้นหรือไม่หลังจากการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรม รวมถึงตัวอย่างชุดกิจกรรมที่ 8 ทางเลือกไหนดีที่สุดในที่สุด นักเรียนจับกลุ่มและร่วมกันประเมินสถานการณ์ความขัดแย้งที่กำหนดให้ในชุดกิจกรรม แล้วอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นว่าในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนักเรียนควรจะเลือกแก้ปัญหาอย่างไร และถ้าหากเลือกวิธีนั้นไปจะเกิดผลกระทบอะไรบ้าง เป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้นักเรียนพูดคุยและตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมที่สุดโดยตรวจสอบและคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคตต่อคู่ขัดแย้งทั้งสองคน รูปแบบของการจัดกิจกรรมจึงส่งผลให้นักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

2) รูปแบบการเปลี่ยนกลุ่มในการทำกิจกรรม

รูปแบบการเปลี่ยนกลุ่มในกระบวนการเรียนรู้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งหลังเรียนสูงกว่า ก่อนเรียน ซึ่งผู้วิจัยออกแบบชุดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมกระบวนการพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความคิด ทักษะคิดระหว่างกัน รูปแบบการจัดกลุ่มในการทำกิจกรรมจึงมีความสำคัญ ดังที่ Communities in schools of North Carolina (2015) ได้กล่าวถึงรูปแบบการจัดกลุ่มในกระบวนการเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยไว้ว่า การจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยสำหรับเด็กในช่วงวัยประถมศึกษา ควรแบ่งนักเรียนฝึกฝนทักษะเป็นคู่ (Think pair-share) หรือการอภิปรายกลุ่มย่อย (Small group discussion) เพื่อให้นักเรียนได้ฝึกฝนทักษะพื้นฐานทางด้านการสื่อสารและกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยรูปแบบการจัดกลุ่มเป็นคู่หรือเพื่อนคู่คิดจะช่วยให้เด็กมีเพื่อนช่วยคิด แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึกในรูปแบบคำถามปลายเปิดหรือคำถามสั้น ๆ และอาจต่อยอดไปสู่การพูดคุยหรืออภิปรายในวงใหญ่ ส่วนการทำกิจกรรมรูปแบบกลุ่มย่อยจะช่วยให้เด็กเปิดมุมมอง ความคิด ทักษะคิดจากเพื่อนที่มีความหลากหลายและแตกต่างกันขึ้น เป็นการฝึกฝนทักษะการสื่อสารและการรับฟัง ความคิดความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Burke (2011) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดกลุ่มและเปลี่ยนกลุ่มในกระบวนการเรียนรู้ไว้ว่า การจัดนักเรียนเป็นกลุ่มเพื่อทำกิจกรรม อย่างไม่อย่างหนึ่งมีประโยชน์มากกว่าการที่นักเรียนเรียนรู้คนเดียว การทำกิจกรรมกลุ่มเป็นแหล่งทรัพยากรความรู้ที่สำคัญอย่างยิ่งที่นักเรียนจะได้เรียนรู้ข้อมูลและเรียนรู้กระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างกัน เนื่องจากสมาชิกในกลุ่มประกอบด้วยนักเรียนที่มีพื้นฐานครอบครัวที่แตกต่างกัน ประสบการณ์พื้นหลังที่แตกต่างกัน การพูดคุยและทำงานร่วมกันจะช่วยให้เด็กได้เปิดมุมมอง ความคิดใหม่ ๆ ได้รับรู้ความคิดความรู้สึกของผู้อื่น ช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ช่วยให้นักเรียนระดมสมองในการหาทางเลือกเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การกำหนดขนาดของกลุ่ม ขึ้นอยู่กับเนื้อหาสาระของกิจกรรมหรือบทเรียนในแต่ละครั้ง ครูผู้สอนควรจัดสรรกลุ่มของนักเรียนให้สอดคล้องกับความยากง่ายของเนื้อหา เพื่อกระตุ้นให้นักเรียนเกิดความท้าทายในการเรียนรู้และ ร่วมกันทำกิจกรรม

ชุดกิจกรรมเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยที่ผู้วิจัยออกแบบนั้นสอดคล้องกับทฤษฎีพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา กล่าวคือในกิจกรรมกระบวนการไกล่

เกลี้ยที่เป็นทักษะพื้นฐาน ผู้วิจัยออกแบบกิจกรรมให้นักเรียนจับคู่เพื่อให้นักเรียนพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดความรู้สึกระหว่างกันในเรื่องที่ไม่ซับซ้อนมากเกินไป ตัวอย่างเช่น ชุดกิจกรรมที่ 3 ฉนั้นคือนักแก้ปัญหา ผู้วิจัยออกแบบกิจกรรมให้นักเรียนจับคู่เพื่อน และร่วมกันแก้ปัญหาจากสถานการณ์จำลองที่กำหนดให้โดยแลกเปลี่ยนกันว่าถ้าตนเองเจอสถานการณ์แบบนี้จะมีวิธีการแก้ปัญหาอย่างไร และในชุดกิจกรรมที่ 9 สร้างข้อตกลง สร้างสันติภาพ ผู้วิจัยให้นักเรียนจับกลุ่ม 3-4 คน โดยร่วมกันอภิปรายสถานการณ์ความขัดแย้งที่กำหนดให้และร่วมกันคิดหาวิธีการแก้ปัญหาให้ได้หลากหลายวิธี หลังจากนั้นจะต้องช่วยกันประเมินทางเลือกว่าทางเลือกไหนมีความเป็นไปได้มากที่สุดและส่งผลกระทบน้อยที่สุด จากกระบวนการดังกล่าวนักเรียนจำเป็นต้องมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มุมมองระหว่างกันเพื่อหาวิธีแก้ปัญหาที่เหมาะสมที่สุด และในสถานการณ์ต่อ ๆ ไป ผู้วิจัยให้นักเรียนเปลี่ยนกลุ่มเพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียนได้พูดคุยแลกเปลี่ยนกับเพื่อนที่มีความคิดและมุมมองที่แตกต่างกัน อีกทั้งยังเป็นการฝึกฝนทักษะการสื่อสาร ทักษะการฟัง ทักษะการรับรู้ความคิดความรู้สึกผู้อื่นขณะที่ทำกิจกรรมอีกด้วย

3) การมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันกับเพื่อนในชั้นเรียน

การมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันกับเพื่อนในชั้นเรียนผ่านการเรียนรู้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน ผู้วิจัยซึ่งออกแบบชุดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในชั้นเรียน โดยบูรณาการการเรียนรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งผ่านชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย กล่าวคือนักเรียนจะได้เรียนรู้ผ่านการใช้เกมประกอบการเรียนรู้ในชุดกิจกรรม ตัวอย่างเช่น วงล้อการแก้ปัญหา บิงโกแก้ปัญหาคความขัดแย้ง บันไดงูสถานการณ์จำลอง เป็นต้น อีกทั้งการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมสถานการณ์จำลอง ตัวอย่างเช่น เมื่อเพื่อนขอลอกข้อสอบ แต่เราไม่ให้ลอกเพื่อนเลยไกรธเรา นักเรียนจะแก้ปัญหาคความขัดแย้งจากสถานการณ์นี้ได้อย่างไร นักเรียนในกลุ่มจะร่วมกันถกเถียงและอภิปรายระดมสมองเพื่อแก้ปัญหาคความขัดแย้งในมุมมองของตนเอง ร่วมทั้งร่วมกันเสนอและตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาโดยพิจารณาจากความเป็นไปได้และผลกระทบที่เกิดขึ้น จากรูปแบบการเรียนรู้ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเปิดโอกาสให้นักเรียนแต่ละคนได้แสดงความคิดความรู้สึกผ่านกิจกรรมที่หลากหลายและสนุกสนาน

นอกจากนี้ยังช่วยเสริมสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนในชั้นเรียนด้วยกิจกรรมคู่ กิจกรรมกลุ่มย่อยและกิจกรรมทั้งชั้นเรียนอีกด้วย

การเรียนรู้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยส่งเสริมให้นักเรียนมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับเพื่อนในชั้นเรียน เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเป็นกลางและไม่ตัดสินฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง รวมทั้งสรุปข้อตกลงร่วมกันของคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายได้อย่างยุติธรรม ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องมีทักษะการฟังโดยไม่ตัดสิน ทักษะการตั้งคำถาม ทักษะการระดมสมอง ทักษะการแก้ปัญหาโดยไม่ชี้นำความคิด รวมทั้งการเคารพความคิดความรู้สึกของคู่ขัดแย้ง การพัฒนาทักษะดังกล่าวมานี้จำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอผ่านการทดลองปฏิบัติจริงและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนในชั้นเรียน

4) การเรียนรู้และฝึกทักษะอย่างสม่ำเสมอ

การเรียนรู้และฝึกฝนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งผ่านการเรียนรู้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยอย่างสม่ำเสมอเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน Crawford and Bodine (1996) ได้กล่าวถึงการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาไว้ว่า การออกแบบกิจกรรมเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา กิจกรรมควรมีความยืดหยุ่น เอื้ออำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ของนักเรียนโดยกำหนดตารางกิจกรรมให้ชัดเจนและสอดคล้องกับตารางกิจกรรมของโรงเรียน ระยะเวลาในการเรียนรู้ ฝึกฝนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาที่เหมาะสม คือ 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ โดยนักเรียนได้ฝึกฝนและเรียนรู้หลายสัปดาห์ติดต่อกัน เพื่อให้นักเรียนได้พัฒนาจากทักษะพื้นฐานไปสู่ทักษะการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ ระยะเวลาทั้งหมดที่เหมาะสมแก่การฝึกฝนทักษะกระบวนการไกล่เกลี่ยในระดับประถมศึกษา รวม 12-18 ชั่วโมง (The National Institute for Dispute Resolution, 1995) ซึ่งสอดคล้องกับระยะเวลาการจัดกิจกรรมที่ผู้วิจัยใช้สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ใช้ระยะเวลา 9 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง ผู้วิจัยออกแบบการเรียนรู้และกำหนดระยะเวลาโดยนักเรียนได้เรียนรู้ทักษะพื้นฐานและทักษะกระบวนการไกล่เกลี่ย จำนวน 9

ชั่วโมง และการฝึกปฏิบัติการเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยจากกิจกรรมสถานการณ์จำลอง จำนวน 9 ชั่วโมง รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 18 ชั่วโมง ซึ่งมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับทฤษฎีดังกล่าว

การพัฒนาทักษะกระบวนการไกล่เกลี่ยสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา พบว่านักเรียนจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาที่เหมาะสมและสม่ำเสมอที่จะพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งผ่านกระบวนการไกล่เกลี่ย การฝึกฝนทักษะพื้นฐานและทักษะกระบวนการไกล่เกลี่ยติดต่อกันทุกสัปดาห์จะช่วยให้เด็กนักเรียนมีพัฒนาการที่ดีขึ้น การเรียนรู้และฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอจึงส่งผลให้เด็กนักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

2.2 ปัจจัยที่พึงระวังในการใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

1) ปัจจัยด้านเวลา

การจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยนั้น ครูผู้สอนมีหน้าที่เป็นผู้เอื้ออำนวยให้เกิดบรรยากาศของการเรียนรู้ กระตุ้นให้เกิดกระบวนการเรียนรู้พูดคุยแลกเปลี่ยนในชั้นเรียน กล่าวคือเด็กนักเรียนจะต้องศึกษาเรียนรู้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยด้วยตนเองตามหัวข้อที่ชุดกิจกรรมนั้น ๆ กำหนดขึ้น โดยแต่ละชุดกิจกรรมผู้วิจัยจะออกแบบกิจกรรมที่หลากหลายและสอดคล้องกับจุดประสงค์ของชุดกิจกรรมนั้น เด็กนักเรียนแต่ละคนจะเรียนรู้ ศึกษาชุดกิจกรรมตามลำดับ รวมถึงทำกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ครูผู้สอนจะต้องดูแลและควบคุมให้นักเรียนเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมผ่านกระบวนการจัดการชั้นเรียนและการสังเกตชั้นเรียนว่าเด็กนักเรียนแต่ละคนมีจังหวะการเรียนรู้เป็นไปตามเวลาที่ชุดกิจกรรมกำหนดไว้มากน้อยเพียงใด โดยครูอาจให้ข้อเสนอแนะสำหรับเด็กนักเรียนที่ต้องการคำแนะนำหรือมีการส่งสัญญาณเมื่อนักเรียนต้องเปลี่ยนกิจกรรมเพื่อให้การจัดการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ปัจจัยด้านการเตรียมความพร้อมของครูผู้สอน

การนำชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยไปจัดการเรียนรู้ให้กับนักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาจำเป็นต้องคำนึงถึงสภาพบริบทของห้องเรียน โรงเรียนและชุมชนในแต่ละพื้นที่ว่ามีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับบริบทหรือสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนที่ผู้วิจัยออกแบบมามากน้อยเพียงใด เพราะผู้วิจัยออกแบบชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยโดยอ้างอิงจากการลงพื้นที่สำรวจสภาพปัญหาและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนประถมศึกษาที่เป็น

กลุ่มเป้าหมายของผู้วิจัยเอง ครูผู้สอนอาจจะปรับเปลี่ยนบางกิจกรรมหรือปรับเปลี่ยนสถานการณ์ ความขัดแย้งในสถานการณ์จำลองให้สอดคล้องกับบริบทของครูผู้สอนเองเพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้และ เกิดความเชื่อมโยงในการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในการจัดการเรียนการสอนโดยการใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยในแต่ละชั่วโมงครูผู้สอนต้องคำนึงถึงการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่ปลอดภัยให้เกิดขึ้นในชั้นเรียน ครูผู้สอนควรคำนึงถึงการออกแบบบรรยากาศในชั้นเรียนให้นักเรียนรู้สึกปลอดภัยและเป็นพื้นที่อิสระในการเรียนรู้ร่วมกันของทุกคน ครูผู้สอนควรคำนึงทั้งในด้านการใช้ภาษาพูด ภาษาท่าทาง บรรยากาศ การจัดการเรียนรู้เชิงบวก การจัดการชั้นเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ การเคารพซึ่งกันและกัน สร้างพื้นที่ให้นักเรียนรู้สึกปลอดภัยที่จะแสดงความคิดและความรู้สึกของตนเองโดยไม่ถูกตัดสิน รวมถึงให้นักเรียนร่วมกันออกแบบกฎกติกาและข้อตกลงในชั้นเรียนร่วมกันเพื่อให้กระบวนการจัดการเรียนรู้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. ความเป็นไปได้ของการจัดการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

จากผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนหลังจากการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย สูงกว่าค่าเฉลี่ยก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ($\text{sig} = .00$) แสดงว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนในระดับประถมศึกษาสามารถเกิดขึ้นได้ ผ่านการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bickmore (2001) ที่ใช้โปรแกรมเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3-5 ในประเทศแคนาดา พบว่า นักเรียนมีคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน และจากการสัมภาษณ์พบว่านักเรียนมีทักษะการเข้าใจความคิดความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นเพิ่มมากขึ้นและมีทักษะการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นโดยไม่ใช้ความรุนแรง จากรายงานของโรงเรียนพบว่าโปรแกรมเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยช่วยลดความรุนแรงและช่วยให้นักเรียนมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกันมากขึ้น

ลักษณะเด่นของการจัดการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยที่ส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง คือ การออกแบบชุดกิจกรรมที่มี

ความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับชีวิตประจำวันของนักเรียน ส่งเสริมให้นักเรียนมีความเข้าใจในสถานการณ์ความขัดแย้งที่ผู้วิจัยยกตัวอย่างและนำมาจัดกระบวนการเรียนรู้ในสถานการณ์จำลอง โดยนักเรียนได้เรียนรู้กระบวนการเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยผ่านรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลายทั้งเกมบิงโก บันไดงู สถานการณ์จำลอง บทบาทสมมุติ และมีกระบวนการเรียนรู้แบบเดี่ยว คู่ กลุ่มย่อย ทำให้นักเรียนได้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน พูดคุยแลกเปลี่ยนกับเพื่อนที่มีความคิดความรู้สึกหรือมุมมองที่แตกต่างกัน ช่วยเปิดมุมมองของนักเรียนให้กว้างขวางขึ้น นอกจากนี้นักเรียนยังได้พัฒนาทักษะการสื่อสารความคิดความรู้สึก การรับฟังอย่างตั้งใจ การรู้จักและควบคุมอารมณ์ การรับรู้ความคิดความรู้สึกของผู้อื่น การแก้ปัญหาและการระดมสมอง เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าชุดกิจกรรมเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยและการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลาย ประสิทธิภาพรวมถึงการสร้างพื้นที่การเรียนรู้อย่างปลอดภัย นักเรียนจึงได้รับการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างแท้จริง

3. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

1.1 การจัดการเรียนรู้โดยการใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย ครูควรสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ปลอดภัยและไม่ตัดสิน เป็นห้องเรียนแห่งเสรีภาพที่เปิดโอกาสให้นักเรียนทุกคนแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแสดงความคิดเห็นกันอย่างสร้างสรรค์

1.2 การสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในชั้นเรียนระหว่างนักเรียนในการทำกิจกรรมคู่หรือกิจกรรมกลุ่ม ครูควรแนะนำการจับคู่หรือจับกลุ่มของนักเรียนว่าควรหมุนเวียนหรือเปลี่ยนกลุ่มอยู่เสมอ เนื่องจากให้นักเรียนได้ฝึกฝนทักษะการสื่อสาร แลกเปลี่ยนความคิดทัศนคติกับเพื่อนที่มีความหลากหลายแตกต่างและฝึกฝนการรับรู้ความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น

1.3 การเลือกเนื้อหาหรือสถานการณ์ความขัดแย้งที่นำมาเป็นตัวอย่างในชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย ควรเลือกเนื้อหาที่มีความเหมาะสมกับช่วงวัยและเป็นสถานการณ์ที่นักเรียนพบเจอในชีวิตประจำวันเพื่อช่วยให้นักเรียนสามารถเชื่อมโยงเนื้อหากับประสบการณ์ของตนเองได้ อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนได้ดียิ่งขึ้น

1.4 การเลือกใช้รูปภาพหรือตัวการ์ตูนในชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย จำเป็นต้องคำนึงถึงบริบทแวดล้อมของโรงเรียนและชุมชน อีกทั้งคำนึงถึงความหลากหลายของเชื้อ

ชาติหรือศาสนาตามท้องถิ่นที่นักเรียนอาศัยอยู่ เพื่อให้นักเรียนสามารถเชื่อมโยงชีวิตประจำวันกับเนื้อหาในชุดกิจกรรมได้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาผลการใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ยเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งกับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาตอนปลายโดยจัดกิจกรรมในรูปแบบคลับหรือชมรมในโรงเรียน

2.2 ควรศึกษาผลการเปรียบเทียบความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างนักเรียนที่ได้รับการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ยกับนักเรียนที่ไม่ได้รับการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ย

2.3 เพื่อให้นักเรียนมีการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างต่อเนื่องและคงทน ควรจัดกิจกรรมการฝึกกระบวนการใกล้เกลี่ยให้มีระยะเวลาที่มากขึ้นและให้นักเรียนได้แก้ปัญหาความขัดแย้งที่มีความหลากหลายมากขึ้น

2.4 ควรขยายขอบเขตการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียนไปสู่ความขัดแย้งในชีวิตประจำวันหรือความขัดแย้งในชุมชน

รายการอ้างอิง

ภาษาอังกฤษ

- Abbasi, N., Mills, A., & Tucker, R. (2017). *Conflict resolution in student teams: An exploration in the context of design education*. United States of America: IGI Global.
- Abu, A. O. (2001). Resource Utilization in Classroom. The Effect of Learning Activity Package to Teach Biology at the Senior Secondary School Level. *Journal of science teachers association of Nigeria (JSTAN)*, 40(2), 103-106.
- ADIGÜZEL, İ. B. (2015). Peer mediation in schools. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 174.
- Akgun, Serap, Araz, & Arzu. (2014). The effects of conflict resolution education on conflict resolution skills, social competence, and aggression in Turkish elementary school students. *Journal of Peace Education*, 11(1). doi:17400201
- Association for Conflict Resolution. (n.d.). What is Conflict Resolution? Retrieved from <https://www.gdrc.org/u-gov/whatis-conflict-resolution.html>
- Baginsky, W. (2004). *Peer mediation in the UK: A guide for schools*.
- Bickmore, K. (2002). *Good Training is not Enough: Research on Peer Mediation Program Implementation*.
- Bourgeau, M., Hammar, D., Hughes, N., Kemp, S., & Spitler, S. (2017). *Determining Best Practices of Peer Mediation Methods in Kalamazoo Public Schools*. Western Michigan University Retrieved from <file:///I:/master%20degree/reference/research/Determining%20Best%20Practices%20of%20Peer%20Mediation%20Methods%20in%20Kalamazoo.pdf>
- Bourgeau, M., Hammar, D., Hughes, N., Kemp, S., Spitler, S., & Kothari, C. (2017). *Determining Best Practices of Peer Mediation Methods in Kalamazoo Public Schools*. (Homer Stryker M.D.), Western Michigan University, https://scholarworks.wmich.edu/medicine_research_day/108/.
- Burke, A. (2011). Group Work: How to use groups effectively. *The Journal of Effective Teaching*, 11(20), 87-95.
- C. Cutrona and others. (1995). *Peer mediation training manual for elementary school students*. Philadelphia: Good Shepherd Mediation Program.

- Campbell, L. (2007). *Peer Mediation Training*. Retrieved from <https://www.schoolcounselor.org/...Peer%20Mediation/.../PM-handbook...>
- Carnevale, P. J., & Pruitt, D. G. (1992). Negotiation and Mediation. *Annual Review of Psychology, 43*, 531-582.
- Christie, D. J., Wagner, R. V., & Winter, D. D. N. (2001). *Peace, conflict, and violence: Peace Psychology for the 21st Century*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Communities in schools of North Carolina. (2015). *Peer mediation training*. Retrieved from North Carolina:
- Conflict Sensitivity Consortium. (2015). *Conflict-sensitive approaches to development, humanitarian assistance and peace building: tools for peace and conflict impact assessment*. <http://local.conflictsensitivity.org/wp-content/uploads/2015/05/Conflict-Sensitive-Approaches-to-Development-Humanitarian-Assistance-and-Peacebuilding-Resource-Pack.pdf>.
- Crawford, D., & Bodine, R. (1996). *Conflict resolution education*. Washington DC.: Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention U.S. Department of Justice.
- Davidson, J., & Wood, C. (2004a). A Conflict Resolution Model. *Theory into Practice Conflict Resolution and Peer Mediation, Vol. 43 No. 1*, 6-13.
- Davidson, J., & Wood, C. (2004b). A conflict resolution model. *Theory into practice, 43*(Winter).
- Davidson, T. M. (2003). *Evaluating the effectiveness of a peer mediation program in an elementary school setting*. (The Graduate School), Rowan University, <https://rdw.rowan.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2284&context=etd>.
- Decreasing Dialysis Patient-Provider Conflict. (n.d.). *Decreasing Dialysis Patient-Provider Conflict (DPC) Provider Manual*. http://esrdnetworks.org/resources/special-projects/copy_of_DPPCProviderManual.pdf.
- Department of Education and Science. (2002). *Student councils: a voice for students*. Dublin: Department of Education and Science.
- Duke, C. R. (1975). Learning Activity Packages: Construction and Implementation. *The University of North Carolina Press, 58*(7), 312-321.

- Flight, B. K. (2012). *7 Advantages of Conflict Resolution Coaching*. Retrieved from <https://gdpconsulting.ca/wp-content/uploads/2014/08/7-advantages-of-conflict-resolution-coaching.pdf>
- Foundation for Tolerance International. (2013). *Conflict Resolution and Peer Mediation Toolkit*. <https://www.irex.org/resource/conflict-resolution-and-peer-mediation-toolkit>.
- G.Oetzel, J., & Ting-Toomey, S. (2006). *The sage handbook of conflict communication*. California: Sage Publications, Inc.
- Gauley, M. (2006: cited in İlkay Başak ADIGÜZEL, 2015). Peer mediation in schools. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 174.
- Georgakopoulos, A. (2017). *The Mediation Handbook: Research, Theory, and Practice*. New York: Routledge.
- Gerler, E. R. (2004). *Handbook of school violence*. New York, US: Haworth Press.
- Göksoy, S., & Argon, T. (2016). Conflicts at schools and their impact on teachers. *Journal of Education and Training Studies*, 4(4), 197-205.
- Isenhart, M. W., & Spangle, M. (2000). *Collaborative approaches to resolving conflict*. London: Sage Publication, Inc.
- Jones, T. S. (2001). *School Conflict Management: Evaluating Your Conflict Resolution Education Program A Guide for Educators and Evaluators*. <http://www.creducation.net/resources/evaluatingcrep.pdf>.
- Jones, T. S. (2004). Conflict Resolution Education: The Field, the Findings, and the Future. *Conflict Resolution Quarterly*, 22(1-2).
- Kacmaz, T. (2011). Perspectives of primary school peer mediators on their mediation practices. *Eurasian Journal of Educational Research*(43).
- Katz, & McNulty, N. d. K. (1994). Reflective Listening.
- Keethaponcalan. (2017). *Conflict Resolution: An Introduction to Third Party Intervention*. Maryland: Lexington Books.
- Kelman, H. C. (2010). Conflict Resolution and Reconciliation: A Social-Psychological Perspective on Ending Violent Conflict Between Identity Groups. *Landscapes of Violence: An Interdisciplinary Journal Devoted to the Study of Violence, Conflict, and Trauma, Vol. 1 No.1*.

- Kressel, K. (2006). *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice* (2nd ed.). San Francisco: Jossey Bass.
- Kriesberg, L. (2007). Mediation and the Transformation of the Israeli–Palestinian Conflict. *Journal of Peace Research*, 38(3), 373-392.
doi:10.1177/0022343301038003006
- Littlefield, L., Love, A., Peck, C., & Wertheim, E. H. (1993 cited in Christie, Wagner, and Winter, 2001). *Peace, Conflict, and Violence*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Meehan, M. L. (1981). *Learning Activity Packages: A Guidebook of Definitions, Components, Organization, Criteria, and Aids for Their Development and Evaluation*. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED221490.pdf>: Appalachia Educational Laboratory Educational Services Office.
- New South Wales DEPARTMENT OF EDUCATION AND COMMUNITIES. (n.d.). *Peer mediation for primary schools Helping students to resolve conflict in peaceful ways*. Retrieved from <https://education.nsw.gov.au/student-wellbeing/media/documents/attendance-behaviour-engagement/behaviour/primary-whole-package.pdf>:
- Parsons, M., Gaudet, J., & Sajjad, A. (2017). *Conflict Resolution Resource Guide: A guide for residential care providers to respond to conflict using restorative approaches*.
- Radford, M. L. (2006). *Conflict Resolution* New Jersey Library Association.
- S.I.Keethaponcalan. (2017). *Conflict resolution: An introduction to third party intervention*. Maryland: Lexington Books.
- Saiti, A. (2015). Conflicts in school, conflict management styles and the role of the school leader: A study of Greek primary school educators. *Education Management Administration and Leadership*, 43(4), 582-609.
doi:10.1177/1741143214523007
- Sanson, A., & Bretherton, D. (2001). *Peace, Conflict, and Violence : Peace Psychology for the 21st Century*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Sarpkaya, P. Y. (2012). Types and causes of conflict experienced instructors. *Social and Behavioral Sciences*, 46.

- Sellman, E. M. (2002). Peer Mediation, School Culture and Sustainability. *Pastoral Care in Education, 20*(2), 7-11.
- Sellman, E. M. (2003). *THE PROCESSES AND OUTCOMES OF IMPLEMENTING PEER MEDIATION SERVICES IN SCHOOLS: A CULTURAL-HISTORICAL ACTIVITY THEORY APPROACH* (DOCTOR OF PHILOSOPHY), University of Birmingham
<https://core.ac.uk/download/pdf/77372.pdf>. Retrieved from School of Education
- Shamir, Y. (2003). *Alternative Dispute Resolution Approaches and their Application*.
<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001332/133287e.pdf>.
- STANFORD CHILDREN'S HEALTH. (2018). The Growing Child: School-Age (6 to 12 Years).
- Stephens, K. (2007). Teaching Children to Resolve Conflict Respectfully. *Parenting Exchange*.
- Texas Association of student councils. (2016). What is a student council? . Retrieved from <https://www.tasconline.org/what-is-a-student-council->
- Thakore, D. (2013). Conflict and Conflict Management. *Journal of Business and Management, 8*(6), 7-16.
- The Adolescent Development and Participation Section, U. (2013). *PEACBUILDING, EDUCATION AND ADVOCACY PROGRAMME*. http://s3.amazonaws.com/inee-assets/resources/Peacebuilding_Knowledge__Attitudes__and_Skills-_Desk_Review_and_Recommendations.pdf.
- The Association for Conflict Resolution. (2007). *Recommended Standards for School-Based Peer Mediation Programs 2007* (2nd ed.). Washington, DC: The Association for Conflict Resolution.
- The National Institute for Dispute Resolution. (1995). *National Association for mediation in education*. Washington, DC: The National Institute for Dispute Resolution
- Thomas, C. O. (2008). *Benefits and key components of peer mediation programs*. (MS Education), University of Wisconsin-Stout, Wisconsin.

- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (2008). *Thomas-Kilmann Conflict Model Instrument*. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/265565339/download>:
- Turnuklu, A., Kacmaz, T., Turk, F., Kalender, A., Sevkin, B., Zengin, F., & Ahmed, Z. S. (2009). *Helping students resolve their conflicts through conflict resolution and peer mediation training*. Dokuz Eylul University, http://www.academia.edu/25099255/Helping_students_resolve_their_conflicts_through_conflict_resolution_and_peer_mediation_training.
- Turnuklu, A., Kacmaz, T., Turk, F., Kalender, A., Sevkin, B., & Zengin, F. (2009). Helping students resolve their conflicts through conflict resolution and peer mediation training. *Procedia Social and Behavioral Sciences*.
- United Nations Educational Scientific and Cultural Organization. (2005a). *Facilitators Manual for Community Workshops Inter-Agency Peace Education Programme* https://toolkit.ineesite.org/resources/ineecms/uploads/1117/Facilitators_Manual_for_Community_Workshops.pdf.
- United Nations Educational Scientific and Cultural Organization. (2005b). *Overview the program Inter-Agency Peace Education Programme*. <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001442/144251e.pdf>.
- United Nations Educational Scientific and Cultural Organization. (2002). *Best Practices of Non-Violent Conflict Resolution in and out-of-school*. Retrieved from <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001266/126679e.pdf>
- UNITED STATES INSTITUTE OF PEACE. (2011). *Peacebuilding Toolkit for Educators*. Washington, D.C.: UNITED STATES INSTITUTE OF PEACE PRESS
- Vestal, A., & Jones, N. A. (2002). *Peace Building and Conflict Resolution in Preschool Children*. Eastern Mennonite University
Florida Atlantic University,
<https://www.researchgate.net/publication/248909081/download>. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/248909081/download>
- Vosniadou, S. (2001). *How children learn*. Switzerland: IBE, Publications.

Walker, B. F., & Buchholz, M. M. (1972). *Learning Activity Packages*. Indiana Indiana State Univ., Terre Haute. Curriculum Research and Development Center.

Wertheim, E., Love, T., Peck, C., & Littlefield, L. (2006). *Skills for Resolving Conflict*. Melbourne: Eruditions Publishing.

Winkelspecht, C. R. (2007). *EVALUATION OF A SCHOOL-BASED PEER MEDIATION PROGRAM: ASSESSING DISPUTANT OUTCOMES AS EVIDENCE OF SUCCESS* (Doctor of Philosophy), Auburn University Retrieved from https://etd.auburn.edu/bitstream/handle/10415/1353/Ridley_Cami_49.pdf;sequence=1

ภาษาไทย

จิตพิสุทธิ์ แทนวัน และ ชัญญา อภิบาลกุล. (2553). แนวทางการลดความรุนแรงของนักเรียนในสถานศึกษาโดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง: กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านสะอาดหนองเรือ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, [file:///C:/Users/Admin/Downloads/50005-Article%20Text-115914-1-10-20160306%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/50005-Article%20Text-115914-1-10-20160306%20(1).pdf).

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และคณะ. (2521). ระบบสื่อการสอน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นภัส ศรีเจริญประมง. (2554). ผลของการใช้กระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งในห้องเรียนตามแนวคิดของจอห์นสันและจอห์นสันที่มีต่อพฤติกรรมประชาธิปไตยของเด็กอนุบาล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, http://tdc.thailis.or.th/tdc/dccheck.php?Int_code=90&Recl=23038&obj_id=48158&showmenu=no.

นุชนาถ เหลาะดูหวิ. (2537). การวิเคราะห์นิทานพื้นบ้านไทยมุสลิมจังหวัดปัตตานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, https://soreda.oas.psu.ac.th/show_detail.php?research_id=71.

ปรีชา สถิตย์เรืองศักดิ์. (2560, 4 มิถุนายน). ใช้”พหุวัฒนธรรม”แก้เกม”สังคมเชิงเดี่ยว”ในจังหวัดชายแดนภาคใต้. หนังสือพิมพ์สยามโพสต์ออนไลน์.

รวมภูอน ปันจอร์. (2560). สถานการณ์ความขัดแย้งรุนแรงในชายแดนใต้. Retrieved from https://deepsouthwatch.org/sites/default/files/blogs/attachment/dsid_update_2017_q1_final.pdf:

- วรลักษณ์ บัวบุศ. (2557). ผลของโปรแกรมพุทธสันติวิธีต่อการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย จังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
http://tdc.thailis.or.th/tdc/dccheck.php?Int_code=91&ReclD=65331&obj_id=368890&showmenu=no.
- วินิจ มุลวิชา และ ชัญญา อภิपालกุล. (2555). แนวทางการลดความรุนแรงของนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการเห็นในสถานศึกษาโดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง : กรณีศึกษาโครงการนักเรียนตาบอดเรียนร่วมในความรับผิดชอบของโรงเรียนการศึกษาคนตาบอดขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, file:///C:/Users/Admin/Downloads/50676-Article%20Text-117542-1-10-20160308%20(1).pdf.
- ศรีสมภพ จิตรภิมรย์ศรี. (2560). ความขัดแย้งชายแดนใต้ในรอบ 13 ปี: ความซับซ้อนของสนามความรุนแรงและพลังของบทสนทนาสันติภาพปาตานี. Retrieved from <https://deepsouthwatch.org/th/node/11053> website:
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2552). ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม (*Classical test theory*). กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันวิจัยความขัดแย้งและความหลากหลายทางวัฒนธรรมภาคใต้. (2560). สถานการณ์เด็กในรอบ 13 ปีของความขัดแย้งและความรุนแรงชายแดนใต้/ปาตานี. Retrieved from <https://deepsouthwatch.org/th/node/11475> website:
- สถาบันวิจัยความขัดแย้งและความหลากหลายทางวัฒนธรรมภาคใต้. (2561). รายงานสถานการณ์เด็กในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปี 2560 Retrieved from https://deepsouthwatch.org/sites/default/files/archives/docs/dj_children_in_southern_conflict_2017_edited_clean.pdf:
- สุคนธ์ สินธพานนท์. (2551). นวัตกรรมการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณภาพของเยาวชน (2 ed.). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ 9119 เทคนิคพรินติ้ง.
- สุวรา แก้วนัย และ และ สุภาภรณ์ พันธ์นาซี. (2558). สถานการณ์เด็กในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้: 11 ปี ของเด็กและเยาวชนในวังวนแห่งความรุนแรง. from <https://deepsouthwatch.org/th/node/6656>

โสธยา ชัชวาลานนท์, ศิริรัตน์ อุฬารตินนท์, สุรชาติพย์ เอมเปรมศิลป์ และ วินัดดา ปิยะศิลป์. (2560 :
ออนไลน์). คู่มือสำหรับพ่อแม่ เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านการดูแลและพัฒนาเด็ก ตอน เด็กวัย
เรียน 6-12 ปี







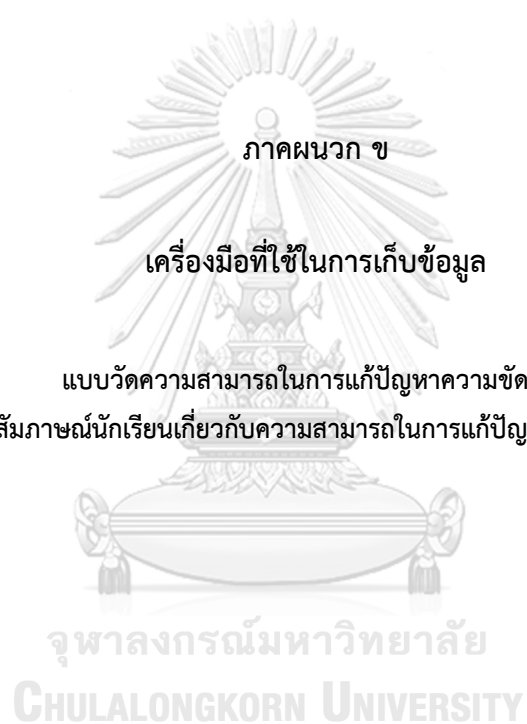
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. อาจารย์ ดร.ฉัตรวรรณ ลัญฉวรรณะกร | อาจารย์ประจำสาขาวิชาประถมศึกษา
ภาควิชา หลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. อาจารย์ ดร.กนิษฐ์ ศรีเคลือบ | อาจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและจิตวิทยา
การศึกษา คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 3. อาจารย์ ดร.เอกพันธุ์ ปิณฑวณิช | อาจารย์ประจำศูนย์ศึกษาและพัฒนาสันติวิธี
มหาวิทยาลัยมหิดล |

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. อาจารย์ ดร.ฉัตรวรรณ ลัญฉวรรณะกร | อาจารย์ประจำสาขาวิชาประถมศึกษา
ภาควิชา หลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. อาจารย์ ดร.เอกพันธุ์ ปิณฑวณิช | อาจารย์ประจำศูนย์ศึกษาและพัฒนาสันติวิธี
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 3. อาจารย์นิสาชล วันชาติ | อาจารย์หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา
ศาสนาและวัฒนธรรม โรงเรียนอนุบาลยะลา |



รหัสนักเรียนผู้ให้ข้อมูล.....

แบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
ฉบับที่ 1 แบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยตนเอง

ชื่อ..... ชั้น ป..... เลขที่.....

คำชี้แจง ให้นักเรียนทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมหรือการปฏิบัติของตนเอง

ข้อ	รายการประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ระดับการปฏิบัติ				
		5 บ่อย มาก	4 ค่อนข้าง บ่อย	3 บางครั้ง	2 นานๆ ครั้ง	1 ไม่เคย
ด้านที่ 1 การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดเห็นความรู้สึก						
1	ฉันอธิบายความคิดของตนเองให้เพื่อนเข้าใจได้ง่าย ตรงประเด็นด้วยภาษาที่เหมาะสม					
2	ฉันจะยกตัวอย่างและให้คำอธิบายประกอบเพิ่มเติม ถ้าหากเพื่อนไม่เข้าใจสิ่งที่ฉันพูด					
3	ฉันสามารถแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นของตนเองได้อย่างชัดเจนและเหมาะสมกับสถานการณ์					
4	ฉันกล้าที่จะตั้งคำถามและยกมือถามทันที ถ้าหากมีเรื่องหรือข้อความที่ฉันไม่เข้าใจ					
5	ฉันแสดงท่าทางขณะพูดคุยได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และเรื่องราวที่กำลังพูดคุย					

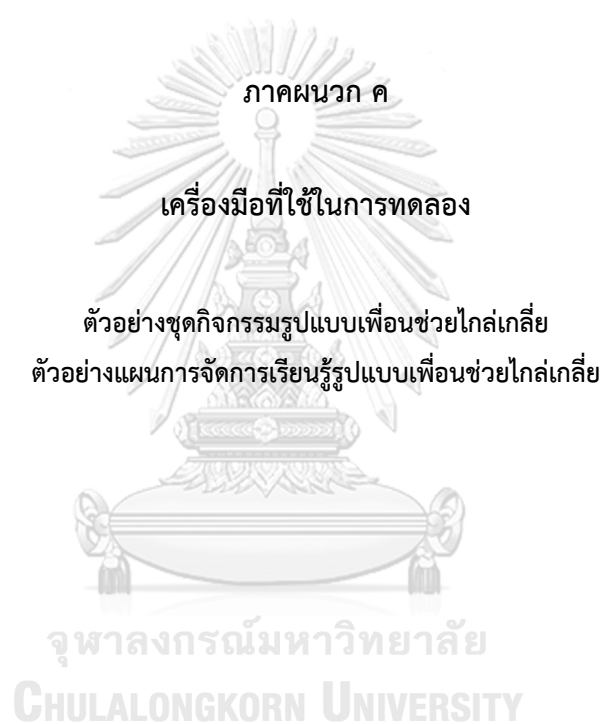
ข้อ	รายการประเมินความสามารถ ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ระดับการปฏิบัติ				
		5 บ่อย มาก	4 ค่อนข้าง บ่อย	3 บางครั้ง	2 นานๆ ครั้ง	1 ไม่เคย
ด้านที่ 2 การรับฟังอย่างตั้งใจ						
6	ฉันมีสมาธิในการฟังและสบตาผู้พูดใน ขณะที่ฟัง					
7	ฉันตั้งใจฟังและสามารถจับใจความสำคัญ หรือข้อเท็จจริงที่ผู้พูดต้องการสื่อสารได้					
8	ฉันสามารถตีความและทำความเข้าใจ ความรู้สึกและท่าทางของผู้พูดได้					
9	ฉันฟังผู้พูดจนจบ โดยไม่ขัดจังหวะหรือ ยกมือถามคำถามในขณะที่ฟังอยู่					
10	ฉันสามารถตั้งคำถามที่ชัดเจน เพื่อ สอบถามเนื้อหาและรายละเอียดเพิ่มเติม จากผู้พูดได้					
ด้านที่ 3 การรู้จักและควบคุมอารมณ์						
11	ฉันสามารถระบุอารมณ์ความรู้สึกของ ตนเองได้อย่างชัดเจน ในสถานการณ์ ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้					
12	ฉันสามารถถ่ายทอดอารมณ์ของตนเองให้ ผู้ฟังรับรู้ได้					
13	เมื่อฉันรู้สึกโกรธหรือไม่พอใจ ฉันสามารถ ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้อย่าง เหมาะสม					
14	ฉันสามารถจัดการและแสดงออกทาง อารมณ์ได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ส่งผล กระทบต่อผู้อื่น					

ข้อ	รายการประเมินความสามารถ ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ระดับการปฏิบัติ				
		5 บ่อย มาก	4 ค่อนข้าง บ่อย	3 บางครั้ง	2 นานๆ ครั้ง	1 ไม่เคย
15	ฉันสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นได้และ สามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสม					
ด้านที่ 4 การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น						
16	ในขณะที่ฟัง ฉันสามารถรับรู้อารมณ์และ ความรู้สึกของผู้พูดได้ผ่านภาษาและ ท่าทาง					
17	ฉันรับรู้ความคิดและความรู้สึกของผู้พูด อย่างเป็นกลาง โดยไม่ใช้ความคิดตนเอง ตัดสิน					
18	ฉันสามารถตอบสนองเพื่อนที่มีความรู้สึก เจ็บปวดหรือความโกรธอย่างใส่ใจและไม่ มองข้าม					
19	ฉันจะใส่ใจในทุกความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของเพื่อนในการตัดสินใจ เรื่องต่าง ๆ					
20	ฉันเข้าใจว่าคำพูดหรือท่าทางของฉันจะ สามารถส่งผลกระทบต่อผู้อื่นได้					
ด้านที่ 5 การแก้ปัญหาและการระดมสมอง						
21	ฉันสามารถจัดการกับปัญหาหรือความ ขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับตนเอง โดยไม่พยายาม หลีกเลี่ยง					
22	ฉันมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นของ ตนเองเพื่อให้เพื่อนในกลุ่มได้รับรู้					

ข้อ	รายการประเมินความสามารถ ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ระดับการปฏิบัติ				
		5 บ่อย มาก	4 ค่อนข้าง บ่อย	3 บางครั้ง	2 นานๆ ครั้ง	1 ไม่เคย
23	ฉันสามารถคิดวิธีการแก้ปัญหาความ ขัดแย้งได้หลากหลายวิธีและนำไปใช้ได้ จริง					
24	ฉันจะให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาและหา ข้อตกลงร่วมกัน					
25	ฉันสามารถตัดสินใจหาข้อสรุปและ ข้อตกลงในการแก้ปัญหาได้อย่างมีเหตุผล					



ประเด็นคำถาม	คำตอบ
<p>Code 5 การแก้ปัญหาและการระดมสมอง</p> <p>หลังจากได้ทดลองเป็นผู้ไกล่เกลี่ยแล้ว นักเรียนคิดอย่างไรเกี่ยวกับทักษะการแก้ปัญหา ความขัดแย้งของตนเอง อธิบายเพิ่มเติมโดยยกตัวอย่างให้เห็นภาพชัดเจน</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>ความคิดเห็นเพิ่มเติม</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>



ตัวอย่างชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

แบบทดสอบก่อนเรียนชุดกิจกรรมที่ 1
มาสิทีที่ทะเลาะกัน บูดและรามาหาบ้านและ

คำชี้แจง ให้ให้นักเรียนอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่า ข้อความใดเป็นพฤติกรรมที่**เหมาะสม**ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบ ข้อความใดเป็นพฤติกรรมที่**ไม่เหมาะสม**ให้ทำเครื่องหมาย ✗ ลงในช่องคำตอบ

ข้อ	ข้อความ	คำตอบ
1	สาธิตเอาของบูตและเก็บเศษเสียดินในขณะทำกิจกรรม	
2	เมื่อเวลาถึงของบูตและบูตกำลังพูด ให้บูตและบูตมาหาที่	
3	เราสามารถบอกความรู้สึกทั้งความแค้นและความโกรธใจซึ่งไม่ได้	
4	นั่งพูดแบบขาน ๆ ไม่สนใจใครบางคนหรือแสดงอาการโกรธใจไม่ได้	
5	ภาษาทางการเป็นการบอกอารมณ์ความรู้สึกของใจไม่ได้	
6	เราสามารถเก็บเศษเสียดินนั่งพูดได้เหมาะสม	
7	ในขณะที่กำลังนั่ง พูดของบูตบูต บูตและบูตใจของบูต	
8	เราควรแสดงความคิดเห็นของบูตและบูตอย่างสร้างสรรค์	
9	ในขณะที่กำลังนั่งพูด บูตและบูตแสดงความคิดเห็นไม่ได้	
10	ขณะที่นั่งบูตบูตบูต บูตและบูต บูตและบูต	



ใบงานที่ 1 การนั่งอย่างตั้งใจคืออะไร?

1. มอง ลากตามองผู้พูด มองอย่างตั้งใจ เก็บรายละเอียด

2. ฟัง ฟังภาษาทางการ แสดงให้เห็นว่าเรากำลังตั้งใจ

3. นั่งโดยตั้งใจ ไม่ก่อกวนระราน ผู้พูด ตั้งใจรับฟังอย่างตั้งใจ

4. ถาม ไม่คำถามเมื่อตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกัน

ข้อควร มาทดสอบกันเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ยใครเป็นผู้นำอย่างตั้งใจบ้าง?

- อ่านเป็นจุดๆ อ่านทีละประโยค
- อ่านเป็นจุดๆ อ่านทีละประโยค

	ตา- ลากตามองผู้พูด
	หู- ฟังอย่างตั้งใจ
	มือ- จับปากตัวเอง
	ปาก- ไม่พูดเสียงดัง
	เท้า- ไม่โยกไปมา
	ใจ- ไม่คิดเรื่องอื่น
	ใจ- ไม่ใจร้อน
	ใจ- ไม่ใจเย็น
	ใจ- ไม่ใจดี
	ใจ- ไม่ใจดี
	ใจ- ไม่ใจดี

แบบทดสอบก่อนเรียนชุดกิจกรรมที่ 2
มาสิทีที่ทะเลาะกัน บูดและบูต

คำชี้แจง ให้ให้นักเรียนอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่า ข้อความใดเป็นพฤติกรรมที่**เหมาะสม**ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบ ข้อความใดเป็นพฤติกรรมที่**ไม่เหมาะสม**ให้ทำเครื่องหมาย ✗ ลงในช่องคำตอบ

ข้อ	ข้อความ	คำตอบ
1	เมื่อเวลาผ่านไปสามารถพูดตามใจหรือพูดไปเรื่อยไม่ได้	
2	เราควรบอกความรู้สึกของเราให้คนอื่นฟัง	
3	การบอกความรู้สึกของเราให้คนอื่นฟัง เราควรบอกความรู้สึกของเรา	
4	เมื่อเวลาผ่านไปความรู้สึกของเราไม่ชัดเจน	
5	การบอกความรู้สึกของเราให้คนอื่นฟัง เราควรบอกความรู้สึกของเรา	
6	เราไม่ควรบอกความรู้สึกของเราให้คนอื่นฟัง	
7	เมื่อเวลาผ่านไปความรู้สึกของเราไม่ชัดเจน	
8	เมื่อเวลาผ่านไปความรู้สึกของเราไม่ชัดเจน	
9	เมื่อเวลาผ่านไปความรู้สึกของเราไม่ชัดเจน	
10	เมื่อเวลาผ่านไปความรู้สึกของเราไม่ชัดเจน	



ใบงานที่ 1 เกมปริศนาเกี่ยวกับความรู้สึก

P	E ₁	A	C	E ₂
ไม่สนใจผู้อื่น	นั่งอย่างตั้งใจ	พูดกับคนอื่นตรงๆ	รับฟังความคิดเห็น	นั่งลงนั่งใจผู้อื่น
หาข้อดี ๑ ข้อ 1-10	รับฟังคนอื่น	ไม่ฟัง	นั่งฟังคนอื่น	ไม่ฟังคนอื่น
ทำตัวไม่สนใจความรู้สึกผู้อื่น	เก็บใจตัวเองไว้	ฟัง	นั่งฟังคนอื่น	นั่งฟังคนอื่น
จับตาดูคนอื่น	เงยหน้ามองคนอื่น	พูดกับคนอื่น	ไม่ฟังคนอื่น	ไม่ฟังคนอื่น
พูดกับคนอื่น	พูดกับคนอื่น	พูดกับคนอื่น	ไม่ฟังคนอื่น	ไม่ฟังคนอื่น

ใบงานที่ 2 นักเรียนจะทำอะไร ถ้าหากเกิด...?

เมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่างๆ เช่น เมื่อเวลาผ่านไป เราต้องทำอะไรบ้าง? ลองเขียนคำตอบลงในช่องว่าง

คำชี้แจง ให้ให้นักเรียนเขียนคำตอบเกี่ยวกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ

สถานการณ์ที่ 1	สถานการณ์ที่ 2	สถานการณ์ที่ 3	สถานการณ์ที่ 4	สถานการณ์ที่ 5	สถานการณ์ที่ 6	สถานการณ์ที่ 7	สถานการณ์ที่ 8	สถานการณ์ที่ 9	สถานการณ์ที่ 10
----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	-----------------

ใบงานที่ 2 ภารกิจอารมณ์กันเถอะ

เด็ก ๆ ฝึกจดจำชื่ออารมณ์ต่างๆ และลองวาดรูปกันเถอะ



ความโกรธ



ความกลัว



ความสนุกสนาน



ความประหลาดใจ



ความสนุกสนาน



ความเศร้า



ความดีใจ



ความเสียใจ

นอกจากอารมณ์ทั้ง 9 รูปแบบนี้แล้ว ในชีวิตจริงเรายังเจออีกหลายอารมณ์ ลองวาดรูปและเขียนชื่ออารมณ์เหล่านั้นดู

ด้านเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับเรา เราจะรู้สึกอย่างไร?

1 เขียนพิมพ์คำพูดจากปาก ลงในสมุดการบ้านของเรา

8 เขียนจดหมายบอกพี่สาวที่พี่เราเป็นเขียน

2 เขียนโน้ตเพลงที่เราแต่งในโรงเรียนและให้เพื่อนๆ ฟัง

2 เขียนจดหมายบอกพี่สาวที่พี่เราเป็นเขียน

3 เขียนรับกาเราด้วยจดหมายที่เราไม่ชอบ

3 เขียนไม่แก้มือเรา เราไม่แก้มือเพื่อน

4 เขียนสวมนิรภัยไปออกนอกบ้านคนเดียว

9 เขียนเขียนสวมนิรภัยแล้วไม่มาสวม

5 เขียนสวมนิรภัยที่หายไป

10 เขียนช่วยสอนการบ้านที่เราไม่เข้าใจ

ใบงานที่ 3 ฝึกฟังความรู้สึก

นักเรียนเขียนความรู้สึกของสิ่งของลงใน "ถ้วยความรู้สึก" โดยนำชื่อสิ่งของมาเขียนไว้ที่ปากถ้วย แล้วเขียนความรู้สึกของสิ่งของลงในถ้วย

สิ่งของ = ถ้วยความรู้สึก สิ่งของ = ถ้วยความรู้สึก สิ่งของ = ถ้วยความรู้สึก
 สิ่งของ = ถ้วย สิ่งของ = ถ้วย สิ่งของ = ถ้วย

ความรู้สึกทางบวก

ความรู้สึกทางลบ



เขียนชื่อสิ่งของลงในถ้วย

ชุดกิจกรรมที่ 2


สร้างทางเดินใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

- การออกแบบทางเดินใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

สาระการเรียนรู้

- ทางเดินใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์
- สถานการณ์ที่นักเรียนจะเจอ
- ทางเดินใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์



แบบทดสอบก่อนเรียนชุดกิจกรรมที่ 2

สร้างทางเดินใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

คำชี้แจง ให้นักเรียนอ่านข้อความแล้วตอบคำถาม

ข้อความใดเป็นหลักการที่ **ไม่** มาใช้ในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

ข้อ	ข้อความ	คำตอบ
1	การกล่าวคำขอโทษ ไม่ใช่ทางเดินใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์	
2	ดูท่าทีคนอื่นที่คนอื่นเขาเลือกในการแก้ปัญหาไม่ใช่สิ่งที่ควรทำ	
3	วิธีการแก้ปัญหาที่เราเลือก อาจจะไม่ดีหรือไม่ใช่สิ่งที่ควรทำ	
4	ดูที่คนอื่นเขาเลือกในการแก้ปัญหาไม่ใช่สิ่งที่ควรทำ	
5	การเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมและสร้างสรรค์	
6	การแก้ปัญหาที่ทางเดินใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์	
7	เป็นเรื่องราวที่การแก้ปัญหาในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์	
8	การเลือกในการแก้ปัญหาที่เหมาะสมและสร้างสรรค์	
9	ทางเดินใจในการแก้ปัญหาที่เหมาะสมและสร้างสรรค์	
10	ในกระบวนการแก้ปัญหาวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมและสร้างสรรค์	

ใบงานที่ 1 ทางเดินใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพื่อนที่โรงเรียน เราเป็นผู้นำใจดี ๆ จะทำอย่างไรในการแก้ปัญหา 1-2 วิธี แล้วจึงลองนำทางเดินใจมาใช้ในการแก้ปัญหา



เดินหนีความ

กล่าวโทษ

รอคอย

กล่าวโทษหยุด

ไม่สนใจ

ไปทำกิจกรรมอื่น

พูดขู่

แก้ปัญหา

กล่าวโทษ

แก้ปัญหา

ไม่สนใจ

แก้ปัญหา

ตัวอย่างแผนการจัดการเรียนรู้รูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ย

แผนการจัดการเรียนรู้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ย ทักษะพื้นฐานของการใกล้เกลี่ย ชุดกิจกรรมที่ 3 ฉันทักแก่นักแก้ปัญหา

จุดประสงค์การเรียนรู้	แนวคิดหลัก	ทักษะการเรียนรู้	ประสบการณ์เรียนรู้	สื่อการเรียนรู้	การวัดประเมินผล
1.นักเรียนเรียนรู้และสามารถเลือกวิธีการแก้ปัญหาด้วยรูปแบบต่างๆที่เหมาะสมกับสถานการณ์อย่างสร้างสรรค์	ทักษะการแก้ปัญหาเป็นกระบวนการแก้ปัญหาของคู่ขัดแย้ง โดยมีวิธีการแก้ปัญหาสองรูปแบบคือ 1.คู่ขัดแย้งหาข้อตกลงร่วมกัน 2.บุคคลที่สาม (คนกลาง) เข้ามาช่วยในกระบวนการใกล้เกลี่ยเพื่อหาวิธีการแก้ปัญหาร่วมกันอย่างสร้างสรรค์	1.การแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น 2.การตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมและสร้างสรรค์ผ่านสถานการณ์จำลอง	1.นักเรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน 2.ครูอธิบายการเล่นเกมบิงโกให้นักเรียนเข้าใจกติกาและเริ่มเล่นใบบางที่ 1 เกมบิงโกแก้ปัญหาความขัดแย้ง 3.นักเรียนศึกษาและทำใบบางที่ 2 นักเรียนจะทำอย่างไร ถ้าหากเกิด.....? โดยครูอธิบายเพิ่มเติมว่าในชีวิตประจำวันเป็นเรื่องธรรมดาที่เราจะต้องเจอกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น บางครั้งเราต้องลองมองปัญหาที่เกิดขึ้นในมุมมองที่หลากหลายและแตกต่างไปจากเดิมเพื่อหาวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมและสร้างสรรค์ 4.นักเรียนศึกษาใบบางที่ 3 ฉันทักแก่นักแก้ปัญหานี้ได้อย่างไร....? โดยให้นักเรียนเรียนรู้และศึกษาวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลายโดยเราสามารถเลือกใช้ให้เหมาะสมตาม สถานการณ์ที่เกิดขึ้น 5.นักเรียนศึกษาและทำใบบางที่ 4 สถานการณ์จำลอง ให้นักเรียนลองตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ครูยกตัวอย่างมาให้ (เลือกทำ 3-4 ข้อจากทั้งหมด 6 ข้อ) ครูอธิบายเพิ่มเติมว่าวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเราสามารถบววิธีการแก้ปัญหาออกเป็นสองรูปแบบ คือ การแก้ปัญหาระหว่างคู่ขัดแย้งและการแก้ปัญหาโดยมีเพื่อนมาช่วยใกล้เกลี่ย ซึ่งในคาบหน้าเราจะมาเรียนรู้การแก้ปัญหาโดยใช้เพื่อนช่วยใกล้เกลี่ย 6.นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน	-แบบทดสอบก่อนเรียน -ใบบางที่ 1 เกมบิงโกแก้ปัญหาความขัดแย้ง -ใบบางที่ 2 นักเรียนจะทำอย่างไร ถ้าหากเกิด....? -ใบบางที่ 3 ฉันทักแก่นักแก้ปัญหานี้ได้อย่างไร...? -ใบบางที่ 4 สถานการณ์จำลอง	-ตรวจแบบทดสอบก่อนเรียน -ตรวจใบบาง -ตรวจใบบาง -ตรวจใบบาง -ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

**แผนการจัดการเรียนรู้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ย
ทักษะกระบวนการใกล้เกลี่ย ชุดกิจกรรมที่ 5 เกิดอะไรขึ้นนะ!**

จุดประสงค์การเรียนรู้	แนวคิดหลัก	ทักษะการเรียนรู้	ประสบการณ์เรียนรู้	สื่อการเรียนรู้	การวัดประเมินผล
1.นักเรียนฝึกฝนทักษะการรับฟังอย่างตั้งใจเพื่อเก็บข้อมูลให้ถูกต้อง 2.นักเรียนฝึกฝนทักษะการใช้คำถามเพื่อค้นหาข้อมูลและรายละเอียดที่ถูกต้อง 3.นักเรียนฝึกฝนทักษะการสรุปความ	กระบวนการเพื่อนช่วยใกล้เกลี่ยประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ขั้นตอนที่สองคือ การรวบรวมข้อมูลโดยผู้ใกล้เกลี่ยจะเก็บรวบรวมข้อมูลสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยให้แต่ละฝ่ายอธิบายรายละเอียดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในมุมมองของตนเอง	1.ทักษะการรวบรวมข้อมูล 2.ทักษะการรับฟังอย่างตั้งใจ 3.ทักษะการใช้คำถาม 4.ทักษะการสรุปความ	1.นักเรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน 2.ให้นักเรียนจับกลุ่ม 4-5 คน แล้วทำกิจกรรมในใบงานที่ 1 มาแสดงบทบาทสมมติกันเถอะ ครูสุมนักเรียนออกมาแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน 3.หลังจากนักเรียนแต่ละกลุ่มแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียนเรียบร้อยแล้ว นักเรียนทำใบงานที่ 2 เอะจำ เกิดอะไรขึ้นนะ? 4.นักเรียนศึกษาใบงานที่ 3 มหัตถรย์ของคำถาม โดยครูอธิบายเพิ่มเติมและแลกเปลี่ยนพูดคุยกับนักเรียนในรายละเอียดแต่ละเทคนิคและตัวอย่างการใช้คำถาม 5. นักเรียนศึกษาใบงานที่ 4 สรุปประเด็น สรุปความคิด โดยครูอธิบายเพิ่มเติมว่าหลังจากนักเรียนเก็บรวบรวมข้อมูลจากทั้งสองฝ่ายอย่างครบถ้วนแล้ว นักเรียนจะต้องสรุปประเด็นในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้ได้ว่าทั้งสองฝ่ายเกิดความขัดแย้งกันเรื่องอะไร สถานการณ์เป็นอย่างไร และทั้งสองฝ่ายรู้สึกอย่างไร 6.ครูอธิบายสรุปเพิ่มเติมว่าการเก็บข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วนนั้น นักเรียนจะต้องฝึกฝนทักษะการรับฟังอย่างตั้งใจ ทักษะการใช้คำถามและทักษะการสรุปความเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและเป็นกลางที่สุด 7.นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน	-แบบทดสอบก่อนเรียน -ใบงานที่ 1 มาแสดงบทบาทสมมติกันเถอะ -ใบงานที่ 2 เอะจำ เกิดอะไรขึ้นนะ? -ใบงานที่ 3 มหัตถรย์ของคำถาม -ใบงานที่ 4 สรุปประเด็น สรุปความคิด -แบบทดสอบหลังเรียน	-ตรวจแบบทดสอบก่อนเรียน -ตรวจใบงาน -ตรวจใบงาน -ตรวจใบงาน -ตรวจใบงาน -ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

แผนการจัดการเรียนรู้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เคียง
ทักษะกระบวนการใกล้เคียง ชุดกิจกรรมที่ 8 ทางเลือกไหนดีที่สุด

จุดประสงค์การเรียนรู้	แนวคิดหลัก	ทักษะการเรียนรู้	ประสบการณ์เรียนรู้	สื่อการเรียนรู้	การวัดประเมินผล
1.นักเรียนเรียนรู้และฝึกฝนทักษะการรับรู้ความคิด ความรู้สึกของผู้อื่น 2.นักเรียนเรียนรู้และฝึกฝนทักษะการแก้ปัญหา 3.นักเรียนฝึกฝนทักษะการระดมสมองและการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหา	กระบวนการเพื่อนช่วยใกล้เคียง ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ขั้นตอน ที่ห้าคือ การประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหา หลังจากการระดมสมองและ ผู้ใกล้เคียงเสนอทางเลือกในการแก้ปัญหาแล้ว คู่ขัดแย้งจะต้องตัดสินใจ ประเมินทางเลือกที่มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา ความขัดแย้งร่วมกัน	1.ทักษะการรับฟังอย่างตั้งใจ 2.ทักษะการสรุปความ 3.ทักษะการประเมินและตัดสินใจเลือกอย่างเหมาะสม และสร้างสรรค์	1.นักเรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน 2.นักเรียนศึกษาใบงานที่ 1 ฉันทน์เป็นสัตว์ประเภท ไทหนะ โดยครูอธิบายเพิ่มเติมว่าผู้ใกล้เคียงมีรูปแบบและบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งก็มีวิธีการที่แตกต่างกัน นักเรียนแต่ละคนศึกษาใบงานแล้วพิจารณาว่าตนเองเป็นผู้ใกล้เคียงรูปแบบไหน ในชุดกิจกรรมแบ่งผู้ใกล้เคียงออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ น้องเต่าจอมหนัก น้องหมีผู้เป็นที่พึ่งพิง พี่ฉลามจอมแข่งขัน พี่สุนัขจิ้งจอกผู้ประนีประนอม และพี่ นกฮูกผู้ร่วมมือ เมื่อนักเรียนได้ประเมินตนเองว่าเป็นผู้ใกล้เคียงประเภทไหนแล้ว ครูและนักเรียนร่วมกันอภิปรายข้อดีข้อจำกัดของแต่ละรูปแบบ 3.นักเรียนศึกษาใบงานที่ 2 จะรู้ได้อย่างไร ทางเลือกไหนดีที่สุด โดยครูอธิบายเพิ่มเติมว่าไม่มีวิธีการแก้ปัญหาไหนดีที่สุด ผู้ใกล้เคียงควรจะคำนึงถึงความเหมาะสมของสถานการณ์ การนำไปปฏิบัติได้จริง ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นและความต้องการของคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายเป็นหลัก 4.นักเรียนจับกลุ่ม 3-4 คน ทำกิจกรรมใบงานที่ 3 ลองมาประเมินทางเลือกกันเถอะ โดยให้สมาชิกในกลุ่มร่วมกันประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ โดยแบ่งหน้าที่กันเป็นผู้ใกล้เคียงและคู่ขัดแย้ง 5.ครูอธิบายเพิ่มเติมว่าผู้ใกล้เคียงมีหน้าที่เป็นผู้นำ การสนทนา รับฟังความคิดเห็นของทั้งสองฝ่าย และเสนอทางเลือกในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ผู้ใกล้เคียงไม่สามารถตัดสินใจเลือกหรือระบุนวิธีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างคู่ขัดแย้งได้ ควรให้คู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายเป็นผู้ตัดสินใจเลือกร่วมกัน 6.นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน	-แบบทดสอบก่อนเรียน -ใบงานที่ 1 ฉันทน์เป็นสัตว์ประเภท ไทหนะ -ใบงานที่ 2 จะรู้ได้อย่างไร ทางเลือกไหนดีที่สุด -ใบงานที่ 3 มหัตศวรรษย์ของ คำถาม -แบบทดสอบหลังเรียน	-ตรวจแบบทดสอบก่อนเรียน -ตรวจใบงาน -ตรวจใบงาน -ตรวจใบงาน -ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน

แผนการจัดการเรียนรู้ชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยใกล้เคียง
ทักษะกระบวนการใกล้เคียง ชุดกิจกรรมที่ 10 กิจกรรมสถานการณ์จำลอง “ขอลอกหน่อยนะ”

จุดประสงค์การเรียนรู้	แนวคิดหลัก	ทักษะการเรียนรู้	ประสบการณ์เรียนรู้	สื่อการเรียนรู้	การวัดประเมินผล
1.นักเรียนฝึกฝนการสื่อสารเพื่อแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก 2.นักเรียนฝึกฝนทักษะการฟังอย่างตั้งใจ 3.นักเรียนฝึกฝนทักษะการรู้จักและควบคุมอารมณ์ 4.นักเรียนฝึกฝนการรับรู้ความคิดเห็นและความรู้สึกของผู้อื่น 5.นักเรียนฝึกฝนทักษะการแก้ปัญหาและการระดมสมอง	กระบวนการเพื่อนช่วยใกล้เคียง ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ การนำเข้าสู่การใกล้เคียง การรวบรวมข้อมูล การทำความเข้าใจร่วมกัน การสร้างทางเลือกและการสร้างข้อตกลงร่วมกัน	1.ทักษะการสื่อสารเพื่อแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก 2.ทักษะการรับฟังอย่างตั้งใจ 3.ทักษะการรู้จักและควบคุมอารมณ์ 4.ทักษะการรับรู้ความคิดเห็นและความรู้สึกของผู้อื่น 5.ทักษะการแก้ปัญหาและการระดมสมอง	1.นักเรียนร่วมกันทบทวนความหมายและกระบวนการใกล้เคียง 6 ขั้นตอน ได้แก่ -นำเข้าสู่การใกล้เคียง -รวบรวมข้อมูล -ทำความเข้าใจร่วมกัน -สร้างทางเลือก -ประเมินทางเลือก -สร้างข้อตกลง 2.นักเรียนจับกลุ่ม 3-4 คน และแบ่งบทบาทหน้าที่กัน ดังนี้ -ผู้ใกล้เคียงคนที่ 1 -ผู้ใกล้เคียงคนที่ 2 -คู่ขัดแย้ง (จำนวน 2 คน) 3.นักเรียนอ่านสถานการณ์ความขัดแย้งที่กำหนดให้ โดยให้คู่ขัดแย้งออกแบบสถานการณ์ตามจินตนาการภายใต้หัวข้อที่กำหนดให้ คือ “เพื่อนขอลอกข้อสอบ แต่เราไม่ให้ลอกเพื่อนเลยโกรธ” 4. นักเรียนดำเนินกระบวนการใกล้เคียงตามขั้นตอนและระหว่างนั้นสามารถจดบันทึกเพื่อทบทวนและทำความเข้าใจปัญหาาร่วมกันได้ 5.ผู้ใกล้เคียงบันทึกการใกล้เคียงลงในแบบบันทึกกระบวนการใกล้เคียงและแบบบันทึกข้อตกลงการใกล้เคียง แล้วให้คู่ขัดแย้งลงลายมือชื่อรับทราบข้อตกลงร่วมกัน และผู้ใกล้เคียงลงลายมือชื่อเพื่อรับรองความถูกต้อง 6.ผู้ใกล้เคียงประเมินตนเองหลังการฝึกปฏิบัติการเพื่อนช่วยใกล้เคียงและเขียนความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	-แบบบันทึกกระบวนการใกล้เคียง -แบบบันทึกข้อตกลงการใกล้เคียง	-แบบประเมินตนเองหลังการฝึกปฏิบัติการเพื่อนช่วยใกล้เคียง

ภาคผนวก ง

คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ฉบับที่ 1 (ประเมินตนเอง)

แบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ฉบับที่ 2 (ประเมินโดยเพื่อน/ครู)

แบบสัมภาษณ์ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 19 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ฉบับที่ 1 ประเมินโดยตนเอง

ข้อที่	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		คนที่	คนที่	คนที่	
		1	2	3	
ด้านที่ 1 การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดความรู้สึก					
1	ฉันอธิบายความคิดของตนเองให้เพื่อนเข้าใจได้ง่าย ตรงประเด็นด้วยภาษาที่เหมาะสม	1	1	1	1
2	ฉันจะยกตัวอย่างและให้คำอธิบายประกอบเพิ่มเติม ถ้าหากเพื่อนไม่เข้าใจสิ่งที่ฉันพูด	1	1	1	1
3	ฉันสามารถแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นของตนเองได้อย่างชัดเจนและเหมาะสมกับสถานการณ์	1	1	1	1
4	ฉันชอบตั้งคำถามและยกมือถามทันทีถ้าหากมีเรื่องหรือข้อความที่ฉันไม่เข้าใจ	1	1	1	1
5	ฉันแสดงท่าทางขณะพูดคุยได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และเรื่องราวที่กำลังพูดคุย	1	1	1	1
ด้านที่ 2 การรับฟังอย่างตั้งใจ					
6	ฉันมีสมาธิในการฟังและสบตาผู้พูดในขณะที่ฟัง	1	1	1	1
7	ฉันตั้งใจฟังและสามารถจับใจความสำคัญหรือข้อเท็จจริงที่ผู้พูดต้องการสื่อสารได้	1	1	1	1
8	ฉันสามารถตีความและทำความเข้าใจ ความรู้สึกและท่าทางของผู้พูดได้	1	1	1	1
9	ฉันฟังผู้พูดจนจบ โดยไม่ขัดจังหวะหรือ ยกมือถามคำถามในขณะที่ฟังอยู่	1	1	1	1
10	ฉันสามารถตั้งคำถามที่ชัดเจน เพื่อสอบถามเนื้อหาและรายละเอียดเพิ่มเติมจากผู้พูดได้	1	1	1	1
11	ฉันสามารถระบุอารมณ์ความรู้สึกของตนเองได้อย่างชัดเจน ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้	1	1	1	1

ข้อที่	ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		คนที่	คนที่	คนที่	
		1	2	3	
12	ฉันสามารถถ่ายทอดอารมณ์ของตนเองให้ผู้ฟังรับรู้ได้	1	1	1	1
13	เมื่อฉันรู้สึกโกรธหรือไม่พอใจ ฉันสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	1
14	ฉันสามารถจัดการและแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น	1	1	1	1
15	ฉันสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นได้และสามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	1
ด้านที่ 4 การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น					
16	ในขณะที่ฟัง ฉันสามารถรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดได้ผ่านภาษาและท่าทาง	1	1	1	1
17	ฉันรับรู้ความคิดและความรู้สึกของผู้พูดอย่างเป็นกลาง โดยไม่ใช้ความคิดตนเองตัดสิน	1	1	1	1
18	ฉันสามารถตอบสนองเพื่อนที่มีความรู้สึกเจ็บปวดหรือความโกรธ โดยการใส่ใจและไม่นิ่งเฉย	1	1	1	1
19	ฉันจะใส่ใจในทุกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเพื่อนในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ	1	1	1	1
20	ฉันเข้าใจว่าคำพูดหรือท่าทางของฉันจะส่งผลกระทบต่อผู้อื่นได้	1	1	1	1
ด้านที่ 5 การแก้ปัญหาและการระดมสมอง					
21	ฉันสามารถจัดการกับปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับตนเอง โดยไม่พยายามหลีกเลี่ยง	1	1	1	1
22	ฉันมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นของตนเองเพื่อให้เพื่อนในกลุ่มได้รับรู้	1	0	1	0.67
23	ฉันสามารถคิดวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้หลากหลายวิธีและนำไปใช้ได้จริง	1	1	1	1

ข้อที่	ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		คนที่	คนที่	คนที่	
		1	2	3	
24	ฉันจะให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาและหาข้อตกลงร่วมกัน	1	0	1	0.67
25	ฉันสามารถตัดสินใจหาข้อสรุปและข้อตกลงในการแก้ปัญหาได้อย่างมีเหตุผล	1	1	1	1



ตารางที่ 20 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ฉบับที่ 2 ประเมินโดยเพื่อนและครู

ข้อที่	ข้อความคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ด้านที่ 1 การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดเห็นความรู้สึก					
1	สื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ตรงประเด็นและเหมาะสม	1	1	1	1
2	ยกตัวอย่างและให้คำอธิบายประกอบเพิ่มเติม ถ้าหากผู้ฟังไม่เข้าใจสิ่งที่พูด	1	1	1	1
3	แสดงความรู้สึกและความคิดเห็นได้อย่างชัดเจนและเหมาะสมกับสถานการณ์	1	1	1	1
4	ขบตั้งคำถามและยกมือถาม ถ้าหากมีเรื่องหรือข้อความที่ไม่เข้าใจ	1	1	1	1
5	แสดงท่าทางขณะพูดคุยได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และเรื่องราวที่กำลังพูดคุย	1	1	1	1
ด้านที่ 2 การรับฟังอย่างตั้งใจ					
6	มีสมาธิในการฟังและสบตาผู้พูดในขณะที่ฟัง	1	1	1	1
7	ตั้งใจฟังและสามารถจับใจความสำคัญหรือข้อเท็จจริงที่ผู้พูดต้องการสื่อสารได้	1	1	1	1
8	ตีความและทำความเข้าใจ ความรู้สึกและท่าทางของผู้พูดได้	1	1	1	1
9	ฟังผู้พูดจนจบ โดยไม่ขัดจังหวะหรือยกมือถามคำถามในขณะที่ฟังอยู่	1	1	1	1
10	ตั้งคำถามที่ชัดเจน เพื่อสอบถามเนื้อหาและรายละเอียดเพิ่มเติมจากผู้พูดได้	1	1	1	1
ด้านที่ 3 การรู้จักและควบคุมอารมณ์					
11	ระบุนอารมณ์ความรู้สึกของตนเองได้อย่างชัดเจน ในสถานการณ์ ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง	1	1	1	1

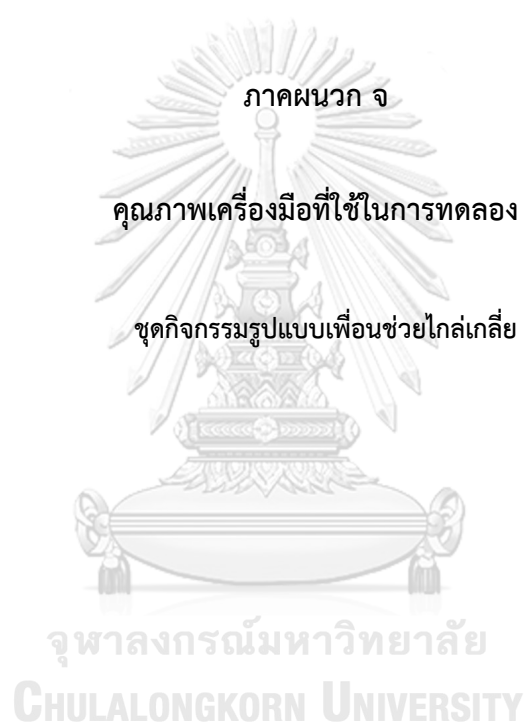
ข้อที่	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		คนที่	คนที่	คนที่	
		1	2	3	
12	ถ่ายทอดอารมณ์ให้เพื่อนรับรู้ได้	1	1	1	1
13	สามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	1
14	จัดการและแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น	1	1	1	1
15	รับรู้อารมณ์ของผู้อื่นได้และสามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	1
ด้านที่ 4 การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น					
16	ในขณะที่ฟัง สามารถรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดได้ผ่านภาษาและท่าทาง	0	1	1	0.67
17	รับรู้ความคิดและความรู้สึกของผู้พูดอย่างเป็นกลาง โดยไม่ใช้ความคิดตนเองตัดสิน	0	1	1	0.67
18	ตอบสนองเพื่อนที่มีความรู้สึกเจ็บปวดหรือความโกรธอย่างใส่ใจและไม่นิ่งเฉย	1	1	1	1
19	ใส่ใจในทุกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเพื่อน ในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ	1	1	1	1
20	เข้าใจว่าคำพูดหรือท่าทางจะสามารถส่งผลกระทบต่อผู้อื่นได้	0	1	1	0.67
ด้านที่ 5 การแก้ปัญหาและการระดมสมอง					
21	จัดการกับปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับตนเอง โดยไม่พยายามหลีกเลี่ยง	1	1	1	1
22	มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นของตนเองเพื่อให้เพื่อนในกลุ่มได้รับรู้	1	0	1	0.67
23	คิดวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้หลากหลายวิธีและนำไปใช้ได้จริง	1	1	1	1
24	เปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาและหาข้อตกลงร่วมกัน	1	0	1	0.67

ข้อที่	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		คนที่	คนที่	คนที่	
		1	2	3	
25	สามารถตัดสินใจหาข้อสรุปและข้อตกลงในการ แก้ปัญหาได้อย่างมีเหตุผล	1	1	1	1



ตารางที่ 21 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

ข้อที่	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		คนที่	คนที่	คนที่	
		1	2	3	
	Code 1 การสื่อสารเพื่อแสดงความคิดเห็นความรู้สึก				
1	หลังจากการเรียนรู้ นักเรียนคิดว่าตนเองมีการพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างไรบ้าง จงอธิบาย	1	0	1	0.67
	Code 2 การรับฟังอย่างตั้งใจ				
2	นักเรียนมีความสามารถในการรับฟังอย่างตั้งใจอย่างไร ยกตัวอย่างหรืออธิบายพฤติกรรมที่นักเรียนปฏิบัติ	1	0	1	0.67
	Code 3 การรู้จักและควบคุมอารมณ์				
3	นักเรียนมีอารมณ์ความรู้สึกอย่างไรบ้าง เมื่อต้องเจอกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชั้นเรียนและนักเรียนจะแสดงอารมณ์หรือจะจัดการอารมณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไร	1	0	1	0.67
	Code 4 การรับรู้ความคิดและความรู้สึกผู้อื่น				
4	นักเรียนรู้สึกอย่างไรเมื่อรับรู้ความคิดหรือความรู้สึกของผู้อื่น แล้วสิ่งนี้ส่งผลต่อนักเรียน อย่างไรบ้าง	1	0	1	0.67
	Code 5 การแก้ปัญหาและการระดมสมอง				
5	ถ้าในกลุ่มของนักเรียนมีการระดมสมองและเพื่อน ๆ คิดวิธีการแก้ปัญหาได้หลากหลาย นักเรียนมีเกณฑ์ที่จะตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาที่เหมาะสมได้อย่างไร	1	0	1	0.67



ตารางที่ 22 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของชุดกิจกรรมรูปแบบเพื่อนช่วยไกล่เกลี่ย

เนื้อหา	ชุดกิจกรรม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		คนที่	คนที่	คนที่	
		1	2	3	
ทักษะพื้นฐาน ของการไกล่เกลี่ย	ชุดที่ 1 ฉันคือผู้ฟังที่ดีเด่น	1	1	1	1
	ชุดที่ 2 ฉันรู้สึกอย่างไร เธอรู้สึกอย่างไร	1	1	1	1
	ชุดที่ 3 ฉันคือนักแก้ปัญหา	1	1	1	1
	ชุดที่ 4 มาเริ่มต้นไกล่เกลี่ยกันเถอะ	1	1	1	1
	ชุดที่ 5 เกิดอะไรขึ้นนะ!	1	1	1	1
ทักษะกระบวนการ การไกล่เกลี่ย	ชุดที่ 6 ฉันและเธอต้องการอะไร	1	1	1	1
	ชุดที่ 7 ฉันจะแก้ปัญหได้อย่างไร	1	1	1	1
	ชุดที่ 8 ทางเลือกไหนดีที่สุด	1	1	1	1
	ชุดที่ 9 สร้างข้อตกลง สร้างสันติภาพ	1	1	1	1
การฝึกปฏิบัติการ เพื่อนช่วยไกล่ เกลี่ยใน สถานการณ์ที่ กำหนดให้	ชุดที่ 10 กิจกรรมสถานการณ์ “ขอลอกหน้อยนะ”	1	1	1	1

เนื้อหา	ชุดกิจกรรม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		คนที่	คนที่	คนที่	
		1	2	3	
	ชุดที่ 11 กิจกรรมสถานการณ์ “อย่าแข่งคิวเรลีส”	1	1	1	1
	ชุดที่ 12 กิจกรรมสถานการณ์ “ล้อเลียนเราทำไม”	1	1	1	1
	ชุดที่ 13 กิจกรรมสถานการณ์ “ของหายไปไหน”	1	1	1	1
	ชุดที่ 14 กิจกรรมสถานการณ์ “อย่าทำร้ายฉัน”	1	1	1	1
	ชุดที่ 15 กิจกรรมสถานการณ์ “ทำไมเราไม่คุยกัน”	1	1	1	1



ตัวอย่างผลงานนักเรียน

ใบงานที่ 9 ด้วยแห่งความรู้สึก

ฉันเขียนใบความรู้สึกของสิ่งของในครอบครัวฉันแล้วมาลงใน "ด้วยแห่งความรู้สึก" โดยนำความรู้สึกของสิ่ง 2 ชนิด คือ ความรู้สึกของแม่และของ พ่อมาใส่ที่ด้านบนนี้

สิ่งของ = ทีวี สีชมพู = สีแม่ สีชมพู = สีใจ
 สีเขียว = กล้วย สีเหลือง = โกรธ สีฟ้า = เสว้

ด้วยแห่งความรู้สึก
 ความรู้สึกทางบวก

ด้วยแห่งความรู้สึก
 ความรู้สึกทางลบ

ฉันรักแม่จัง
เพราะแม่เลี้ยงดู
ฉันอย่างดี

ฉันรักของ
ของแม่จัง

ฉันรัก
ของแม่จัง

ฉันรัก
ของแม่จัง

ฉันรัก
ของแม่จัง

ฉันรัก
ของแม่จัง

ใบงานที่ 2 ฉัน เธอ ปัญหาคืออะไรกันนะ

คำชี้แจง ให้ทำใบงานนี้คู่และเปรียบกับเพื่อนของเรื่องเป็นต้นหาปัญหาที่มาจากจุดคิดในสองฝ่าย (คนที่ 1-2) จากสถานการณ์ที่กำหนดไว้

คนที่ 1	ปัญหาคืออะไรกันนะ ?	คนที่ 2
สามีอยากออกจากบ้านของฮาน่า	ปัญหาคือ <u>เข้ชอบพูด มีท่าทางไม่ดี</u> <u>และไม่มีอารมณ์ดีด้วย.....</u>	ฮาน่าไม่มีเพื่อนนอกจากที่บ้าน
ฮาน่าอยากมีเพื่อนชื่อเหมือนของฮาน่า	ปัญหาคือ <u>เหมือนคือให้ชื่อใหม่</u> <u>ด้วยภาษาที่เข้าใจกัน.....</u>	จุดนี้ฮาน่าก็เพื่อนชื่อเหมือนฮาน่า
ฮาน่าไม่พูดกับแม่ที่บ้านเป็นเดือน	ปัญหาคือ <u>แม่ชอบใส่ของ</u> <u>ดูดีด้วย.....</u>	แม่ยังไม่เข้าใจว่าทำไมฮาน่าไม่พูดกับตนเอง
บอลกับบิลลาและฮาน่าฮาน่าไป	ปัญหาคือ <u>เกิดการรักใหม่</u> <u>ในชั่วเวลาเดียว.....</u>	ฮาน่าไม่เข้าใจที่เพื่อนชื่อของฮาน่า
จุดนี้ฮาน่าจะเล่นกับเด็กแถวบ้าน	ปัญหาคือ <u>เกิดความรักใหม่</u> <u>ในชั่วเวลาเดียว.....</u>	ฮาน่าจะคบกับเพื่อนชื่อของฮาน่า

ใบงานที่ 9 ด้วยแห่งความรู้สึก

ฉันเขียนใบความรู้สึกของสิ่งของในครอบครัวฉันแล้วมาลงใน "ด้วยแห่งความรู้สึก" โดยนำความรู้สึกของสิ่ง 2 ชนิด คือ ความรู้สึกของแม่และของ พ่อมาใส่ที่ด้านบนนี้

สิ่งของ = ทีวี สีชมพู = สีแม่ สีชมพู = สีใจ
 สีเขียว = กล้วย สีเหลือง = โกรธ สีฟ้า = เสว้

ด้วยแห่งความรู้สึก
 ความรู้สึกทางบวก

ด้วยแห่งความรู้สึก
 ความรู้สึกทางลบ

ฉันรักแม่จัง
เพราะแม่เลี้ยงดู
ฉันอย่างดี

ฉันรักของ
ของแม่จัง

ฉันรัก
ของแม่จัง

ฉันรัก
ของแม่จัง

ฉันรัก
ของแม่จัง

ฉันรัก
ของแม่จัง

ใบงานที่ 9 สถานการณ์จำลอง

สถานการณ์จำลอง	ฉันจะแก้ปัญหาโดย.....
เพื่อนสนิทของเราไปจับกลุ่มเล่นกับคนอื่น เมื่อเราเข้าไปขอเล่นด้วย เพื่อนปฏิเสธและบอกว่าตนตรงแล้ว	<u>บอกเพื่อนให้ไปเล่นที่อื่นไปคุยกับ.....</u>
เดือน 7 นัดกันไปเที่ยวหลังจากโรงเรียนเลิก เมื่อเราถามเพื่อนว่านัดกันที่ไหน เพื่อนตอบกลับว่ามีนัดอยู่แล้วชวนเราไปลี้ลับ	<u>บอกเพื่อนให้ไปเล่นที่อื่นไปคุยกับ.....</u>
เราเล่าเรื่องความลับของตนเองให้เพื่อนฟังแล้วเรารู้ว่าเพื่อนเอาเรื่องเราไปเล่าให้คนอื่นในชั้นเรียนฟัง	<u>บอกเพื่อนให้ไปเล่นที่อื่นไปคุยกับ.....</u>

ใบงานที่ 2 สถานการณ์ที่ 1 ต้นจะถอนออกโดยการ.....

1. บุคคลอื่นเห็น ชื่อพ่อแม่ กล้าชมหรือโทษ.....	2. แขนงคิดจะรอชื่อ จนเป็นโรคอาหาร ...อธิษฐานขอคุณครู.....	3. จะเล่นเกมอะไรใน วิชาภาษาอังกฤษ ...พูดคุยกัน.....
4. เพื่อนมีงานเกิด ของเรา ...ภายในเวลา.....	5. ลอกการบ้าน แล้วครูจับได้ ...กล้าขอโทษ.....	8. โทษว่าทำไมถึง ในแถว ...จากปณิธานความดี.....
7. เพื่อนขโมยของ ไม่บอก ...ภายในเวลา.....	9. โทษแล้วเพื่อน เรื่องสื่อ ...พูดกับเพื่อน.....	12. เพื่อนแกล้งเพื่อน ซึ่งเราไม่ชอบ ...ปรึกษาคุณครู.....
10. เพื่อนไม่ทำตาม จะรับหน้าที่ ...คิดเสียใจ.....	11. เพื่อนขโมยของ ฉันลอบเอาไป ...ภายในเวลา.....	15. โทษทำร้ายร่างกาย จนบาดเจ็บ ...ขอโทษ.....
13. โทษเพื่อนว่าเพื่อน แกล้งเด็ก ...ภายในเวลา.....	14. เพื่อนเล่นไม่ถูก กับเราแล้ว ...ภายในเวลา.....	



ให้นักเรียนเขียนคำศัพท์คำคุณศัพท์ ในข้อที่ 1 และข้อ 2 ที่ตนคิดว่าดีเกี่ยวกับเด็ก
โดยวางข้อที่ 1-2 ทางมือซ้าย และวางข้อที่ 3-8 ทางมือขวา

วิธีการแก้ปัญหาข้อที่ 1 ... 1 ... 1 ... 1 ...	
<input checked="" type="checkbox"/> ขุดคุ้ย	<input type="checkbox"/> ขุดคุ้ยไม่ได้
เวลา + ...	เวลา - ...

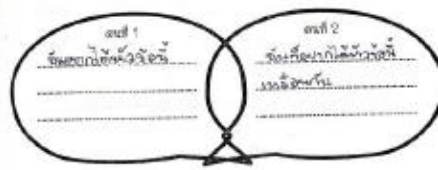
วิธีการแก้ปัญหาข้อที่ 2 ... 2 ... 2 ... 2 ...	
<input checked="" type="checkbox"/> ขุดคุ้ย	<input type="checkbox"/> ขุดคุ้ยไม่ได้
เวลา + ...	เวลา - ...

ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้องอย่างพ่อแม่ของเด็กควรจะใช้วิธีการแก้ปัญหาข้อที่
โดยให้คำคุณศัพท์ ของวิธีการแก้ปัญหาที่ตนเองมองว่าดี

ใบงานที่ 2 เรื่องจำ เกิดอะไรขึ้นนะ?

สถานการณ์ที่ 1 ...

- 1. ...
- 2. ...
- 3. ...



สรุปจากข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15



ปัญหาความขัดแย้ง



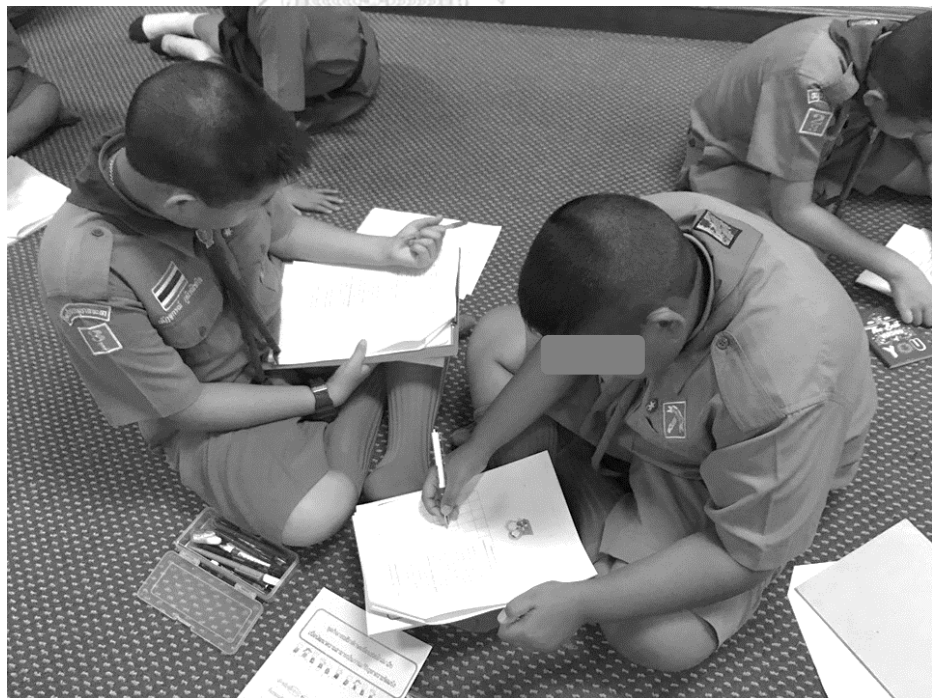
ให้นักเรียนเขียนคำศัพท์คำคุณศัพท์ ในข้อที่ 1 และข้อ 2 ที่ตนคิดว่าดีเกี่ยวกับเด็ก
โดยวางข้อที่ 1-2 ทางมือซ้าย และวางข้อที่ 3-8 ทางมือขวา

วิธีการแก้ปัญหาข้อที่ 1 ... 1 ... 1 ... 1 ...	
<input type="checkbox"/> ขุดคุ้ย	<input type="checkbox"/> ขุดคุ้ยไม่ได้
เวลา + ...	เวลา - ...

วิธีการแก้ปัญหาข้อที่ 2 ... 2 ... 2 ... 2 ...	
<input type="checkbox"/> ขุดคุ้ย	<input type="checkbox"/> ขุดคุ้ยไม่ได้
เวลา + ...	เวลา - ...

ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้องอย่างพ่อแม่ของเด็กควรจะใช้วิธีการแก้ปัญหาข้อที่
โดยให้คำคุณศัพท์ ของวิธีการแก้ปัญหาที่ตนเองมองว่าดี

บรรยากาศการเรียนรู้











บรรณานุกรม



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวรัตนาวดี แม่นอุดม
วัน เดือน ปี เกิด	22 กันยายน 2533
สถานที่เกิด	ยะลา
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีศึกษาศาสตร์บัณฑิต เกียรตินิยมอันดับ 1 สาขาประถมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีการศึกษา 2556
ที่อยู่ปัจจุบัน	118 หมู่ที่ 5 ตำบลตลิ่งชัน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY