

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ในสภาพของสังคมไทยเราในปัจจุบันนี้ จะพบว่ามีความขัดแย้งค่อนข้างสูง ทั้งนี้เนื่องจาก คนมีความแตกต่างกันในด้านความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ความสนใจ ความต้องการ ความปรารถนา ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวเป็นผลให้เกิดความขัดแย้งในสังคมได้ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540, หน้า 7-8) ได้กล่าวว่า มนุษย์ต้องการความสำเร็จ การกระทำของมนุษย์ เพื่อที่จะให้เกิดความสำเร็จนี้ส่วนหนึ่งนำไปสู่ความขัดแย้ง โดยมีการแข่งขันกันในรูปแบบต่าง ๆ หลักสำคัญของการแข่งขันก็เนื่องมาจากความขาดแคลนหรือความไม่เพียงพอกับสิ่งที่ต้องการ ความขัดแย้งเกิดเพิ่มมากขึ้น เมื่อคนเราพยายามต่อสู้เพื่อให้ได้มากที่สุดหรือให้มีกรรมสิทธิ์ มากที่สุดในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือมีอำนาจในการควบคุมบุคคลหรือการกำหนดจุดประสงค์และ เป้าหมายขององค์การ ความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จของมนุษย์ก็อาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้ ซึ่งในทุกองค์การย่อมมีความขัดแย้งที่อาจเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มบุคคล เราควรต้องยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ตามธรรมชาติ เป็นของปกติที่เกิดขึ้นในสังคม ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และในทางการศึกษานั้น

ความขัดแย้งมักจะเกิดจากลักษณะสำคัญ 3 ประการ ดังนี้ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540, หน้า 7-8) (1) ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อทรัพยากรทางการศึกษามีไม่เพียงพอกับ ความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มในสถานศึกษาหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ทรัพยากร ในที่นี้ อาจเป็นสิ่งที่เห็นได้และสิ่งที่เห็นไม่ได้ คน เงิน วัสดุ ตำแหน่ง สถานภาพหรือเกียรติยศ (2) ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มแสวงหาทางที่จะควบคุมกิจกรรม งานหรืออำนาจ ซึ่งเป็นสมบัติของคนอื่นหรือกลุ่มอื่น ความขัดแย้งนี้เป็นผลมาจากการก้าวก่ายในงานหรืออำนาจ หน้าที่ของผู้อื่น (3) ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มไม่สามารถที่จะตกลงกันได้เกี่ยวกับ เป้าหมายหรือวิธีการในการทำงาน ต่างคนต่างก็มีเป้าหมายหรือวิธีการที่แตกต่างกัน และเป้าหมาย หรือวิธีการต่าง ๆ นั้น เป็นสิ่งที่ไปด้วยกันไม่ได้ อีกทั้ง บุญมัน ธนาศุภวัฒน์ (2537, หน้า 182) ได้กล่าวถึงปัญหา ความขัดแย้งว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้กับคนทุกระดับ โดยเฉพาะในหน่วยงาน ระดับต่าง ๆ ที่ถือว่าผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดี ในบางครั้งผู้บริหารอาจจะใช้วิธีการแบบเก่า ๆ ที่ได้กระทำและประสบผลสำเร็จมาแล้วใช้ในการ แก้ปัญหา แต่บางครั้งต้องอาศัยผู้มีความรู้ มีประสบการณ์หรือใช้วิทยากรชั้นสูงมาช่วยแก้ปัญหา

สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก เป็นองค์การหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ให้การศึกษ และเป็นองค์กรที่หลีกเลี่ยงไม่พ้นความขัดแย้งเช่นกันเนื่องจาก มีภาระงานมากมาย เช่น งานบริหารวิชาการ งานบริหารงบประมาณ งานบริหารบุคลากร งานบริหารทั่วไป และในการดำเนินงานดังกล่าว ผู้บริหารสถานศึกษา คณะครูตลอดจนบุคลากร ที่เกี่ยวข้อง ต้องทำงานร่วมกัน ต้องติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลาและต้องใช้ทรัพยากร ทางการศึกษาาร่วมกัน ประกอบกับบุคลากรทางการศึกษาย่อมมีความแตกต่างกันในด้านความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ความสนใจ ความต้องการ ความปรารถนา ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวเป็นผล ให้เกิดความขัดแย้งในสถานศึกษาได้ ดังนั้นจึงเป็นความจำเป็นที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความรู้ ความเข้าใจในปัญหาความขัดแย้งตลอดทั้งมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา รู้จักใช้ภาวะผู้นำ ในการสร้างศรัทธาและความไว้วางใจจากบุคลากร ประยุกต์ใช้หลักการบริหาร หลักศาสนา จิตวิทยา มีคุณธรรมและปราศจากอคติในการบริหารงาน ปัจจุบันความขัดแย้งในสถานศึกษา มีมากขึ้นและมีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้นทั้งในด้านความถี่และความรุนแรง ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้ง ระหว่างบุคลากรในสถานศึกษาหรือความขัดแย้งในสถานศึกษากับองค์กรอื่น ๆ ประกอบกับ การเปลี่ยนแปลงแนวทางการจัดการศึกษาและจากการปรับโครงสร้างการศึกษาตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาปัจจุบัน ทำให้บุคลากรที่มีความแตกต่างกันในเรื่องวัฒนธรรม การปฏิบัติงาน เนื่องมาจากองค์กรที่จัดการศึกษาต่างระดับ คือ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน และสังกัดกรมสามัญเดิม ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อลักษณะนิสัย อารมณ์และ วิธีการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษาทำให้เกิดความขัดแย้งได้ รวมทั้งการขาดแคลนทรัพยากร ในการศึกษาและความหละหลวมของโครงสร้างการบริหารการศึกษายิ่งทำให้ความขัดแย้งมีความ สลับซับซ้อนยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการจัดการความขัดแย้งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา หากผู้บริหารสถานศึกษาไม่มีความรู้ความเข้าใจและสามารถจัดการความขัดแย้งให้อยู่ในภาวะ ที่เอื้อต่อการดำเนินงานย่อมก่อให้เกิดความเสียหายต่อการบริหารงานในสถานศึกษา

การบริหารจัดการความขัดแย้งเป็นสิ่งสำคัญมากที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ และ ผู้บริหารที่ดีต้องรู้จักเลือกแบบของการจัดการความขัดแย้งให้เหมาะสม เพราะมีผลต่อสภาพ การปฏิบัติงานในองค์กร ดังนั้น ผู้ศึกษาซึ่งเป็นบุคลากรทางการศึกษาคคนหนึ่งในสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก จึงสนใจศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา และประเภทของสถานศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การศึกษาค้นคว้านี้ทำให้ทราบถึงการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก ในการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา
2. เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก และผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนหน่วยงานการศึกษาอื่นนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาผู้บริหารให้มีทักษะในการบริหารความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก ปีการศึกษา 2552 จำนวน 484 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก ปีการศึกษา 2552 จำนวน 214 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นคิดเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร หมายถึง พฤติกรรมเด่นและพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา ตามกรอบแนวคิดของ Thomas and Kilmann ซึ่งแบ่งเป็น 5 แบบ คือ การเอาชนะ (Competition) การร่วมมือ (Collaboration) การประนีประนอม (Compromising) การหลีกเลี่ยง (Avoiding) และการยอมให้ (Accommodation)

3. ขอบเขตช่วงระยะเวลา

ช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 25 เดือนธันวาคม พ.ศ.2552 ถึงวันที่ 12 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2553

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ของผู้บริหารสถานศึกษา และประเภทของโรงเรียนที่สังกัด ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดพิษณุโลก
2. ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ชั้นพื้นฐาน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก

สมมุติฐานของการศึกษา

1. ผู้บริหารในสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ในโรงเรียนต่างประเภทมีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งที่แตกต่างกัน
3. ผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน
4. ผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ที่มีวุฒิทางการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การจัดการความขัดแย้ง หมายถึง ลักษณะที่เป็นจุดเด่น และพฤติกรรมการจัดการของผู้บริหารที่แสดงออกในสถานการณ์ความขัดแย้งตามแนวคิดของ Thomas and Kilmann (อ้างอิงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540, หน้า 140-105) ทั้ง 5 แบบ คือ การเอาชนะ (Competition) การร่วมมือ (Collaboration) การประนีประนอม (Compromising) การหลีกเลี่ยง (Avoiding) และการยอมให้ (Accommodation)

การเอาชนะ หมายถึง พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารที่มุ่งเอาชนะในระดับสูงและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำ เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นประการสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น หรือพยายามชี้ชวนให้ผู้อื่นเห็นว่าใครคือผู้ควรได้รับคำตำหนิจากปัญหาที่เกิดขึ้น พฤติกรรมที่แสดงออก มุ่งที่

การร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารที่มุ่งเอาชนะในระดับสูงและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูงด้วย เป็นการมุ่งที่จะเอาชนะ และขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มุ่งจะให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น การร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่ตรงกันข้ามกับการหลีกเลี่ยง พฤติกรรมลักษณะนี้เป็นความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาจะให้เกิดการชนะ-ชนะทั้งสองฝ่าย สามารถบรรลุเป้าหมายของตนและเป็นที่ยอมรับเชิงเหตุผลของทั้งสองฝ่าย

การประนีประนอม หมายถึง พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารที่มุ่งเอาชนะและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับปานกลาง เป็นจุดยืนระหว่างกลางของมติการเอาใจตนเองและมติการเอาใจผู้อื่นเป็นแบบของการเจรจาต่อรองที่มุ่งจะให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบ้าง เป็นลักษณะที่หากจะได้บ้างก็ควรยอมเสียบ้าง หรือในลักษณะ ถ้อยที่ถ้อยอาศัยหรือเรียกว่าพบกันครึ่งทาง พฤติกรรมการประนีประนอมนั้น ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจมากกว่าพฤติกรรมการหลีกเลี่ยง แต่ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจน้อยกว่าพฤติกรรมการร่วมมือ หลักสำคัญคือคู่กรณีแต่ละฝ่ายต่างก็ได้ประโยชน์และต้องยอมเสียประโยชน์บ้าง มิใช่ฝ่ายหนึ่งได้หรือเสียอย่างเดียว และอีกวิธีหนึ่งของการประนีประนอมคือแยกกลุ่มที่ขัดแย้งกันจนกว่าจะหาข้อยุติได้

การหลีกเลี่ยง หมายถึง พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารที่มุ่งเอาชนะในระดับต่ำและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำด้วย เป็นการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา มาสนใจความต้องการของตนเองและความต้องการของผู้อื่น แสดงอาการหลีกเลี่ยงปัญหา เฉื่อยชาและไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พยายามทำตัวอยู่เหนือความขัดแย้งโดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป โดยมีปัจจัยต่าง ๆ เข้ามาช่วยแก้ไขตามธรรมชาติ มีลักษณะคล้าย ๆ กับการเฉยไว้แล้วจะดีเองเป็นวิธีที่บุคคลผู้นั้นอาจยอมรับว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้นและต้องการถอนตัวออกหรือยอมรับการเก็บกดจากความขัดแย้งนั้น รวมถึงพยายามแสดงความเฉยเมยต่อความขัดแย้ง หลบหลีกการเผชิญหน้ากับบุคคลที่ตนขัดแย้ง

การยอมให้ หมายถึง พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารที่มุ่งเอาชนะในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูง เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่นเป็นผู้เสียสละ ปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่เขาชอบ แม้เราจะไม่เห็นด้วยก็ตาม เป็นวิธีการที่ฝ่ายหนึ่งพยายามเอาใจคู่กรณีโดยการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้นั้นเหนือผลประโยชน์ของตัวเอง เพื่อให้เห็นแก่มิตรภาพอันดีงามต่อกัน ฝ่ายหนึ่งยินดีที่จะเป็นผู้เสียสละ เป้าหมายของตนเพื่อให้

สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน หมายถึง โรงเรียนของรัฐที่จัดการศึกษาในระดับประถมศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา และระดับมัธยมศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พิษณุโลก เขต 1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พิษณุโลก เขต 2 และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พิษณุโลก เขต 3

ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ข้าราชการครูที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน รวมทั้งผู้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสถานศึกษา ของโรงเรียนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดพิษณุโลก

วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่ผู้บริหารสำเร็จการศึกษาสูงสุด มีทั้งระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ซึ่งสำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ที่เทียบเท่า

ประเภทของสถานศึกษา หมายถึง ระดับโรงเรียนตามเกณฑ์จำแนกของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. โรงเรียนระดับประถมศึกษา
2. โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา
3. โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา