

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ในทางตรงกันข้ามสัมพันธภาพที่ดีต่อกันกลับลดน้อยถอยลง และนำมาซึ่งความวุ่นวายในสังคม ดังจะเห็นได้จากปัญหาต่าง ๆ ที่ประเทศไทยของเรากำลังเผชิญอยู่ เช่น ปัญหาของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปัญหาของการแบ่งสีเสื้อกัน ปัญหาเหล่านี้ได้ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยของเราเป็นอย่างมาก ทั้งนี้อาจมีมูลเหตุหลายประการด้วยกันแต่มูลเหตุที่สำคัญที่สุดคงหนีไม่พ้นเรื่องปัญหาความขัดแย้ง พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำ “ขัดแย้ง” ว่าหมายถึง “ไม่ลงรอยกัน” นอกจากนั้นได้อธิบายคำว่า “ขัด” หมายถึง ไม่ทำตาม ผ่าฝืน ขืนไว้ และให้ความหมายคำว่า “แย้ง” หมายถึง ไม่ตรงหรือลงรอยเดียวกัน ต้านไว้ ทานไว้ ดังนั้นจึงพอจะเห็นได้ว่า ความขัดแย้งนั้นประกอบด้วยอาการทั้งขัด ทั้งแย้ง นั่นคือแต่ละฝ่าย นอกจากจะไม่ทำตามกันแล้ว ยังต้านทานเอาไว้อีกด้วย พรนพ พุกกะพันธุ์(2542, หน้า129) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งว่า คือ การดิ้นรนต่อสู้เพื่อความต้องการ ความปรารถนา ความคิด ความสนใจของบุคคลที่ไปด้วยกัน ไม่ได้หรือที่เป็นตรงกันข้าม ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต้องเผชิญกับเป้าหมายที่ไม่สามารถทำให้ทุกฝ่ายพอใจ ส่วน อังรงค์ คางคาสวัสดิ์ (2547, หน้า152) ได้กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเป็นตอนๆ ในแต่ละตอนจะมีเหตุการณ์เกิดขึ้นเรียงตามลำดับคือ ความขัดแย้งที่เกิดจากความคับข้องใจของอีกฝ่ายหนึ่งที่เกิดจากการที่ถูกอีกฝ่ายหนึ่งกระทำ การกระทำที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจ เช่น ไม่เห็นด้วย ไม่ช่วยเหลือ ดูถูก เอาเปรียบ ให้อารมณ์ร้าย ไม่อนุญาติ เป็นต้น และ วรรณารถ แสงมณี (2544, หน้า12) ได้ให้ความหมายความขัดแย้ง ไว้ว่า เป็นการไม่เห็นด้วยในทัศนคติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากพื้นฐานของความแตกต่างระหว่างบุคคล ตั้งแต่สองคนขึ้นไปหรือกลุ่มสองกลุ่มหรือมากกว่านั้น ซึ่งความขัดแย้งนี้ อาจมีผลกระทบต่อเป้าหมายหรือกิจกรรมงานระหว่างกัน และเกิดการต่อต้านหรือขัดขวางซึ่งกันและกันได้ กล่าวโดยสรุปความขัดแย้ง เป็นสภาวะการณ์ที่คนหรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป มีความคิดเห็น ความเชื่อ การรับรู้ ค่านิยม ทัศนคติที่ไม่ตรงกัน ไม่สามารถหาข้อยุติที่พึงพอใจของทุกฝ่ายได้ และจะเกิดการแข่งขันเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายของตน โดยต้องทำทุกวิถีทางเพื่อเอาชนะฝ่ายอื่น

ความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกสังคม ทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรระดับใดรวมไปถึงองค์กรทางการศึกษาหรือระดับโรงเรียนก็ย่อมมีการขัดแย้งเกิดขึ้นในหน่วยงานเช่นกัน สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เป็นองค์กรหนึ่งที่ตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ให้การศึกษ และเป็นองค์กรที่หลีกเลี่ยงไม่พ้นความขัดแย้งเช่นกันเนื่องจากมีภาระงานมากมาย เช่น งานบริหารวิชาการ งานบริหารงบประมาณ งานบริหารบุคลากร งานบริหารทั่วไป และในการดำเนินงานดังกล่าว ผู้บริหารสถานศึกษา คณะครูตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ต้องทำงานร่วมกัน ต้องติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลาและต้องใช้ทรัพยากรทางการศึกษาร่วมกัน ประกอบกับบุคลากรทางการศึกษาย่อมมีความแตกต่างกันในด้านความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ความสนใจ ความต้องการ ความปรารถนา ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวเป็นผลให้เกิดความขัดแย้งในสถานศึกษาได้ ดังนั้นจึงเป็นความจำเป็นที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความรู้ความเข้าใจในปัญหาความขัดแย้งตลอดทั้งมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา รู้จักใช้ภาวะผู้นำในการสร้างความศรัทธาและความไว้วางใจจากบุคลากร ประยุกต์ใช้หลักการบริหาร หลักศาสนา จิตวิทยา ต้องเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรมและปราศจากอคติในการบริหารงาน ปัจจุบันความขัดแย้งในสถานศึกษามีมากขึ้นและมีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้นทั้งในด้านความถี่และความรุนแรง ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในสถานศึกษาหรือความขัดแย้งในสถานศึกษากับองค์กรอื่นๆ ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงแนวทางการจัดการศึกษาและจากการปรับโครงสร้างการศึกษาตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาปัจจุบัน ทำให้บุคลากรที่มีความแตกต่างกันในเรื่องวัฒนธรรม การปฏิบัติงาน เนื่องจากมาจากองค์กรที่จัดการศึกษาต่างระดับ คือ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน และสังกัดกรมสามัญเดิม ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อลักษณะนิสัย อารมณ์และวิธีการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษาทำให้เกิดความขัดแย้งได้ รวมทั้งการขาดแคลนทรัพยากรในด้านการศึกษา ทั้งที่เป็นวัสดุอุปกรณ์และทรัพยากรด้านบุคคล ตลอดจนโครงสร้างและกรอบในการบริหารการศึกษายังไม่ค่อยชัดเจนมากนัก ยิ่งทำให้ความขัดแย้งเกิดขึ้นในองค์กรเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามการจัดการความขัดแย้งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา หากผู้บริหารสถานศึกษาไม่มีความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการจัดการความขัดแย้งให้อยู่ในภาวะที่เอื้อต่อการดำเนินงานย่อมก่อให้เกิดความเสียหายต่อการบริหารงานในสถานศึกษาเป็นอย่างมากและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งมากที่สุดคือผลผลิตทางการศึกษาหรือนักเรียนนั่นเอง เพราะนอกจากจะกระทบต่อกระบวนการเรียนการสอนของนักเรียนแล้ว ยังเป็นการปลูกฝังนิสัยให้เป็นผู้นิยมความขัดแย้งและอาจส่งผลให้อนาคตของชาติเป็นหนึ่งในผู้ที่สร้างปัญหาให้แก่ประเทศชาติก็เป็นได้

ปัญหาดังกล่าวข้างต้น มีข้อน่าสังเกตได้ว่าการบริหารจัดการความขัดแย้งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ผู้บริหารที่ดีต้องรู้จักเลือกแบบของการจัดการความขัดแย้งให้เหมาะสมกับองค์กรและบุคลากร เพราะนั่นย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ดังนั้น ผู้ศึกษาซึ่งเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องทางการศึกษา จึงมีความสนใจที่ศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมในการแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของแต่ละองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานในการบริหารการศึกษาต่อไป

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษา ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก โดยศึกษาความคิด ความเชื่อ และค่านิยม ตลอดจนการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบวัฒนธรรมการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก โดยจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานแก่เขตพื้นที่การศึกษาในการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาผู้บริหารและโรงเรียน
2. ผลการศึกษาค้นคว้านี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้แก่ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาและพัฒนากระบวนการในการบริหารความขัดแย้งในองค์กรสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามจุดมุ่งหมายของกระทรวงศึกษาธิการและความต้องการของสังคมไทยต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก ปีการศึกษา 2552 จำนวน 484 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก ปีการศึกษา 2552 จำนวน 214 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นคิดเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ วัฒนธรรมการจัดการความขัดแย้ง ที่ประกอบด้วย
 - 2.1 ความคิด,ความเชื่อ และค่านิยมเกี่ยวกับความขัดแย้ง แยกเป็น แบบเก่าและแบบใหม่
 - 2.2 การจัดการความขัดแย้ง มี 5 วิธี คือ การเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และการยอมให้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวัฒนธรรมการจัดการความขัดแย้งในองค์กรว่าประกอบด้วย ความคิด ,ความเชื่อ และค่านิยม เกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรสถานศึกษาของผู้บริหารและวัฒนธรรมของผู้บริหารในการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา โดยการจัดการความขัดแย้งจะศึกษาตามกรอบแนวคิดของ Thomas and Kilmann ซึ่งแบ่งเป็น 5 แบบ คือ การเอาชนะ (Competition) การร่วมมือ (Collaboration) การประนีประนอม (Compromising) การหลีกเลี่ยง (Avoiding) และการยอมให้ (Accommodation)

นิยามศัพท์เฉพาะ

วัฒนธรรมการจัดการความขัดแย้ง หมายถึง ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม เกี่ยวกับความขัดแย้งธรรมเนียมปฏิบัติหรือกฎเกณฑ์ และการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา โดยบุคลากรในหน่วยงานให้การยอมรับและถือเป็นแนวในการปฏิบัติ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม เกี่ยวกับความขัดแย้ง แบ่งเป็น 2 แนวคิด ได้แก่ แนวคิดแบบเก่า และแนวคิดแบบใหม่ กล่าวคือ

1. แนวคิดแบบเก่า มีความคิด ความเชื่อ ค่านิยมว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่ดี ทำให้องค์การแตกแยก ส่งผลให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นควรกำจัดหรือหลีกเลี่ยงไม่ให้ความขัดแย้งเกิดขึ้นในองค์กร

2. แนวคิดแบบใหม่ มีความคิด ความเชื่อ ค่านิยมว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ดี เป็นตัวกระตุ้นและจูงใจให้คนในองค์การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพขึ้น แต่ต้องบริหารจัดการให้อยู่ในระดับหรือวิธีที่เหมาะสม

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

การเอาชนะ หมายถึง พฤติกรรมที่มุ่งเอาชนะในระดับสูงและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำ เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นประการสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น หรือพยายามชี้ชวนให้ผู้อื่นเห็นว่าใครคือผู้ควรได้รับคำตำหนิจากปัญหาที่เกิดขึ้น พฤติกรรมที่แสดงออก มุ่งที่การแพ้-ชนะ โดยอาศัยอำนาจจากตำแหน่งหรือสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ แสดงการคุกคาม ช่มชู้ หรือแม้แต่การอ้างระเบียบเพียงเพื่อจะให้ตนได้ประโยชน์ และได้ชัยชนะในที่สุด

การร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมที่มุ่งเอาชนะในระดับสูงและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูงด้วยเป็นการมุ่งที่จะเอาชนะ และขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มุ่งจะให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น การร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่ตรงกันข้ามกับการหลีกเลี่ยง พฤติกรรมลักษณะนี้เป็นความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาจะทำให้เกิดการชนะ-ชนะทั้งสองฝ่าย สามารถบรรลุเป้าหมายของตนและเป็นที่ยอมรับเชิงเหตุผลของทั้งสองฝ่าย

การประนีประนอม หมายถึง พฤติกรรมที่มุ่งเอาชนะและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับปานกลาง เป็นจุดยืนระหว่างกลางของมิติการเอาใจตนเองและมิติการเอาใจผู้อื่นเป็นแบบของการเจรจาต่อรองที่มุ่งจะให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบ้าง เป็นลักษณะที่หากจะได้บ้างก็ควรจะยอมเสียบ้าง หรือในลักษณะ ถ้อยทีถ้อยอาศัยหรือเรียกว่าพบกันครึ่งทาง พฤติกรรมการประนีประนอมนั้นทั้งสองฝ่ายมีความพอใจมากกว่าพฤติกรรมการหลีกเลี่ยง แต่ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจน้อยกว่าพฤติกรรมการร่วมมือ หลักสำคัญคือคู่กรณีแต่ละฝ่ายต่างก็ได้ประโยชน์และต้อง

ยอมเสียประโยชน์บ้าง มิใช่ฝ่ายหนึ่งได้หรือเสียอย่างเดียว และอีกวิธีหนึ่งของการประนีประนอม คือแยกกลุ่มที่ขัดแย้งกันจนกว่าจะหาข้อยุติได้

การหลีกเลี่ยง หมายถึง พฤติกรรมที่มุ่งเอาชนะในระดับต่ำและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำด้วย เป็นการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา มาสนใจความต้องการของตนเองและความต้องการของผู้อื่น แสดงอาการหลีกเลี่ยงปัญหา ฉวยซาและไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พยายามทำตัวอยู่เหนือความขัดแย้งโดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป โดยมีปัจจัยต่างๆ เข้ามาช่วยแก้ไขตามธรรมชาติ มีลักษณะคล้ายๆ กับการเฉยไว้แล้วจะดีเอง เป็นวิธีที่บุคคลผู้นั้นอาจยอมรับว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น และต้องการถอนตัวออกหรือยอมรับการเก็บกดจากความขัดแย้งนั้น รวมถึงพยายามแสดงความเฉยเมยต่อความขัดแย้ง หลบหลีกการเผชิญหน้ากับบุคคลที่ตนขัดแย้ง

การยอมให้ หมายถึง พฤติกรรมที่มุ่งเอาชนะในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูง เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ ปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่เขาชอบ แม้เราจะไม่เห็นด้วยก็ตาม เป็นวิธีการที่ฝ่ายหนึ่งพยายามเอาใจคู่กรณีโดยการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้นั้นเหนือผลประโยชน์ของตัวเอง เพื่อให้เห็นแก่มิตรภาพอันดีงามต่อกัน ฝ่ายหนึ่งยินดีที่จะเป็นผู้เสียสละ เป้าหมายของตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของคู่กรณี ยอมสนับสนุนความคิดเห็นของผู้อื่นแม้จะต้องเก็บความคิดเห็นของตนไว้ก็ตาม หรือยอมให้อภัยแก่คนฝ่าฝืนกฎกติกาโดยยอมรับผลใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการกระทำเช่นนั้นไว้เอง เป็นพฤติกรรมที่ตรงกันข้ามกับการเอาชนะ ผู้ที่แสดงพฤติกรรมการยอมให้ นอกจากจะเป็นผู้เสียสละแล้ว ยังเป็นผู้ที่ไม่ต้องการให้เกิดการบาดหมางใจระหว่างบุคคล

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

ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ข้าราชการครูที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน รวมทั้งผู้รักษาราชการแทนการผู้อำนวยการสถานศึกษา ของโรงเรียนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้บริหารสถานศึกษาเพศชายมีความคิด ความเชื่อ และค่านิยมเกี่ยวกับความขัดแย้งในแบบใหม่และแบบเก่า แตกต่างจากเพศหญิง
2. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความคิด ความเชื่อ และค่านิยมเกี่ยวกับความขัดแย้งในแบบใหม่และแบบเก่าแตกต่างกัน
3. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิด ความเชื่อ และค่านิยมเกี่ยวกับความขัดแย้งในแบบใหม่และแบบเก่าแตกต่างกัน
4. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิด ความเชื่อ และค่านิยมเกี่ยวกับความขัดแย้งในแบบใหม่และแบบเก่าแตกต่างกัน
5. ผู้บริหารสถานศึกษาเพศชายมีวัฒนธรรมการจัดการความขัดแย้งแตกต่างจากเพศหญิง
6. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีอายุต่างกันมีวัฒนธรรมการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน
7. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีวัฒนธรรมการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน
8. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีวัฒนธรรมการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน