

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

พระราโชวาทของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่ผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยครู ณ อาคารใหม่สวนอัมพร วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2526 ความตอนหนึ่งว่า “อาชีพครูถือว่าสำคัญอย่างยิ่ง เพราะครูมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เจริญมั่นคง และก่อนที่จะพัฒนาบ้านเมืองให้เจริญได้นั้น จะต้องพัฒนาคนซึ่งได้แก่เยาวชนของชาติเสียก่อน เพื่อให้เยาวชนเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพสมบูรณ์ทุกด้าน จึงสามารถช่วยกันสร้างความเจริญให้แก่ชาติต่อไปได้” จากพระราโชวาทตามที่ได้ัญเชิญมากล่าวไว้ข้างต้น เป็นเครื่องมือยืนยันให้เห็นถึงความสำคัญของครูที่มีต่อความเจริญของบุคคล และชาติบ้านเมืองเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะชาติบ้านเมืองจะเจริญได้ก็เพราะประชาชนในชาติได้รับการพัฒนาอย่างถูกวิธี การพัฒนาบุคลากรจะดำเนินไปด้วยดีก็เพราะมีครูที่มีคุณภาพ ดังนั้นสถาบันการศึกษาทุกระดับได้ครูอาจารย์ที่มีคุณภาพแล้ว ก็เป็นที่เชื่อได้ว่า การพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน จะต้องประสบความสำเร็จภายในเวลาอันรวดเร็ว จากครูที่มีคุณภาพแล้วอาชีพครูยังมีสิ่งหนึ่งมักจะหลีกเลี่ยงไม่พ้นและมักเกิดขึ้นกับบุคคลตั้งแต่สองคนหรือสองฝ่ายที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน สิ่งนั้นก็คือ ความขัดแย้ง สมยศ นาวิกาน (2544, หน้า 303) กล่าวว่า ความขัดแย้งขององค์การคือความไม่เห็นพ้องต้องกันระหว่างสมาชิก หรือกลุ่มขององค์การสองคนหรือมากกว่า เกิดขึ้นจากข้อเท็จจริงเกี่ยวกับว่าพวกเขาต้องมีส่วนร่วมในทรัพยากรที่จำกัดหรืองานต่าง ๆ และหรือพวกเขามีความแตกต่างทางด้านสถานภาพ เป้าหมายค่านิยมหรือการรับรู้ สมาชิกขององค์การหรือแผนงานที่ไม่เห็นพ้องต้องกัน จะพยายามแสดงทรรศนะของพวกเขาให้เด่นกว่าบุคคลอื่น นอกจากนั้น เสนาะ ดิยาวี (2544, หน้า 298) ให้ความหมายความขัดแย้งว่า คือความไม่ลงรอยกันไม่เกิดขึ้นในสังคม ไม่ว่าจะเกิดจากอารมณ์ เหตุผลซึ่งนำไปสู่ความบาดหมางกันระหว่างบุคคลกลุ่มหรือสถาบัน ความขัดแย้งที่เกิดจากอารมณ์ เกิดจากความรู้สึกโกรธ ความไม่ไว้ใจกัน ความไม่ชอบ ความกลัว ความไม่ยอมกัน หรือความขัดแย้งกันทางบุคลิกภาพ เหตุของความขัดแย้งอาจเกิดจากความแตกต่างในความเชื่อ ในค่านิยม และมองโลกในแง่มุมที่แตกต่างจากเราสิ่งเหล่านี้อาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้ เหตุของความขัดแย้งอาจเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ อาจเกิดจากลักษณะงานที่ต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน (Task interdependence) ปัจจัยประการแรกนี้ หมายถึง การที่หน่วยงานสองหน่วยงานหรือมากกว่านั้น ไม่สามารถเป็นอิสระแก่กันได้ จะต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

จากความเป็นมาดังกล่าว จะเห็นได้ว่าครูต้องมีความตระหนักรู้ว่ามีหน้าที่เป็นผู้แก้ปัญหา และปัญหาความขัดแย้งบางอย่างสามารถแก้ไขได้ การรวบรวมข้อมูลข่าวสารเป็นเรื่องจำเป็นและมีความสำคัญต่อกระบวนการตัดสินใจ การแก้ปัญหาบางอย่างต้องนำมาพิจารณาแปลความ และตรวจสอบเพราะปัญหาบางอย่างเป็นปัญหาที่มีเจตนาสร้างขึ้น ซึ่งสามารถทำได้ง่ายในรูปแบบของการเขียนบัตรสนเท่ห์ การรับฟังไม่จำเป็นต้องเชื่อทั้งหมด เพราะในที่สุดแล้วครูต้องตัดสินใจเองและหากการตัดสินใจเกิดความผิดพลาดครูก็ต้องรับผลที่จะเกิดตามมา ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลมีความสำคัญมาก การตัดสินใจบนข้อมูลที่ไม่ถูกต้องก็จะทำให้การสั่งการผิดพลาด การแก้ปัญหาบางอย่างครูต้องเผชิญด้วยตนเอง ปัญหาหลายอย่างควรให้ผู้ร่วมงานช่วยกันแก้ไข ทำงานเป็นทีม และแก้ปัญหาเชิงระบบ การทำงานอย่างมีแผน และมีเป้าหมาย เป็นมาตรการแก้ปัญหาที่ดี ครูควรมีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์พอที่จะช่วยแก้ปัญหาได้ การแก้ปัญหาจะพึงเฉพาะหลักการและวิธีการยังไม่พอ ครูจะต้องมีความละเอียดอ่อนในการเลือกใช้บุคลิกภาพของตนให้เหมาะสมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในลักษณะท่าทาง ท่วงทีวาจาภิรยามารยาทให้นุ่มนวล แนบเนียน ครูจึงควรรหาประสบการณ์และการเรียนรู้เทคนิคการแก้ปัญหา ควรเข้าใจความอยากและความต้องการในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เพื่อเข้าถึงจิตใจคนและแสวงหาความร่วมมือให้ทำงานอย่างเต็มใจ เพื่อบรรลุเป้าหมาย การแก้ปัญหาต้องเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงที่เคยแก้ปัญหา ในสถานการณ์หลากหลายจนเกิดความชำนาญ สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้ถูกต้อง มองเห็นปัญหาและแนวทางแก้ไขได้

ดังนั้นผู้ศึกษาซึ่งเป็นบุคลากรทางการศึกษาคนหนึ่งในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดพิษณุโลก จึงได้ศึกษาทฤษฎีและการปรับตัวในการแก้ปัญหาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก เพื่อเป็นแนวทางและประโยชน์ในการบริหารงานในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและนำไปประยุกต์ใช้กับตนเองได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสามารถมีชีวิตที่เป็นสุข ไม่สร้างปัญหาให้แก่ตนเอง และผู้อื่น เพื่อให้เข้ากับสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาทฤษฎีและการปรับตัวต่อความขัดแย้งของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทฤษฎีและการปรับตัวในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาทฤษฎีและการปรับตัวในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดพิษณุโลก ตามแนวคิดและทฤษฎีดังนี้

1. ทฤษฎีต่อความขัดแย้ง ตามแนวคิดของ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2534, หน้า 23-24; พรนพ พุกกะพันธ์, 2540) แบ่งออกเป็น 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีแบบเก่า ทฤษฎีแบบใหม่
2. การปรับตัวในการแก้ไขความขัดแย้ง ตามแนวคิดของโทมัส-คิลแมนน์ (Thomas, Kilman, 1974, pp. 11-13) ได้สร้างเครื่องมือขึ้นเพื่อจะวัดวิธีแก้ความขัดแย้ง เรียกว่า วิธีแก้ความขัดแย้งแบบโทมัส-คิลแมนน์ (Thomas-Kilman Conflict Mode Instrument) แบ่งเป็น 5 แบบ คือ การเอาชนะ (Competition) การร่วมมือ (Collaboration) การประนีประนอม (Compromising) การหลีกเลี่ยง (Avoiding) การยอมให้ (Accommodation) ซึ่งผลของการปรับตัวของครู จะชี้ให้เห็นถึงเอกลักษณ์ของครูในการแก้ปัญหาความขัดแย้งว่าเป็นคนแบบใดใน 5 แบบ และเมื่อเกิดความขัดแย้งครูจะใช้วิธีการใดในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดพิษณุโลก ปีการศึกษา 2552 จำนวน 41 โรงเรียน ซึ่งมีครูจำนวนทั้งหมด 1,696 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 2 และครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 3 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดสัดส่วนของเครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน และสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบหลายขั้นตอน

3. ตัวแปรในการศึกษาค้นคว้า

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

- 3.1.1 เพศ
- 3.1.2 อายุ
- 3.1.3 วุฒิการศึกษา
- 3.1.4 ประสบการณ์การทำงาน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

3.2.1 ทรรศนะต่อความขัดแย้ง

3.2.2 การปรับตัวในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ทรรศนะต่อความขัดแย้ง** หมายถึง ความคิดเห็นต่อความขัดแย้งที่ประกอบด้วย เหตุผล เป็นแนวทางในการใช้ดุลยพินิจตัดสินใจเลือกวิถีทางแก้ปัญหาได้

2. **ทรรศนะแบบเก่า** หมายถึง ทรรศนะที่เชื่อว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี ถูกมองไปในทางลบ เห็นว่าความขัดแย้งเป็นการทำลายล้าง ความขัดแย้งเป็นความรุนแรง ความขัดแย้งเป็นสิ่งเลว ความขัดแย้งไม่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร จึงควรหลีกเลี่ยงหรือกำจัดให้หมดไป

3. **ทรรศนะแบบใหม่** หมายถึง ทรรศนะที่เชื่อว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ เป็นส่วนหนึ่งขององค์การความขัดแย้งที่เหมาะสมเป็นประโยชน์ทำให้องค์กรมีการปรับปรุงและเกิดความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้นควรมีความขัดแย้งบ้างเพื่อลดความเฉื่อยชา มีการกระตุ้นให้องค์กรเกิดความเปลี่ยนแปลงและพัฒนา

4. **การปรับตัวในการแก้ไขความขัดแย้ง** หมายถึง การตอบสนองต่อสิ่งเร้าเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตและประเมินได้

5. **การเอาชนะ (Competition)** หมายถึง การแก้ปัญหาแบบยืนยันทักษะผลประโยชน์ ไม่ให้ความร่วมมือคือการที่บุคคลยืนยันทักษะของตนเองได้ของตน บนความสูญเสียของคนอื่น เป็นวิธีการแก้ปัญหาแบบมุ่งใช้อำนาจ ซึ่งบุคคลจะใช้อำนาจใดตนเองเห็นว่าเหมาะสมเพื่อที่จะรักษาสถานภาพของตนไว้ให้ได้ เช่น ใช้ความสามารถที่จะโต้แย้งใช้ตำแหน่งของตน หรือใช้การลงโทษทางเศรษฐกิจ เป็นต้น คำว่าการขัดแย้งนี้ยังอาจหมายถึง การยืนยันทักษะเพื่อสิทธิของตน การป้องกันจุดยืนซึ่งตนเองเชื่อว่าถูกต้องหรือเพียงพอเพื่อเอาชนะให้ได้ สมาชิกในกลุ่มต่างก็เสาะหาเป้าหมายในการที่จะดำเนินไปสู่ความสำเร็จของตนเองในหน้าที่การงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่และหรือที่ตนเองสนใจอยู่ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ร่วมงานอื่น ๆ ซึ่งอาจทำให้เกิดสถานการณ์ คือมีคนหนึ่งชนะ อีกคนหนึ่งก็ต้องแพ้

6. **การร่วมมือ (Collaboration)** หมายถึง การแก้ปัญหาแบบทั้งยืนยันทักษะ ผลประโยชน์และให้ความร่วมมือซึ่งเป็นวิธีการที่ตรงกันข้ามการหลีกเลี่ยง (Avoiding) การร่วมมือ นั่นคือ ความพยายามที่จะทำงานร่วมกับคนอื่นทั้งนี้เพื่อหาทางทำให้ทั้งสองฝ่ายพอใจอย่างเต็มที่ ทั้งยังหมายถึงการศึกษาเจาะลึกลงไปเพื่อแยกแยะว่าอะไรเป็นความสนใจพื้นฐานของทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้เพื่อให้รู้ถึงความคิดของกันและกันแจ้งชัดขึ้น ยังแสดงออกมาในรูปของการสรุปความคิดเห็น

7. การประนีประนอม (Compromising) หมายถึง พฤติกรรมที่อยู่ระหว่างการยืนยันรักษาผลประโยชน์และการให้ความร่วมมือวัตถุประสงค์ของการแก้ปัญหาแบบนี้ก็คือ หาวิธีแก้ปัญหาชนิดที่ไม่เป็นอุปสรรคและทั้งสองฝ่ายก็ยอมรับได้ในบางส่วนวิธีนี้จึงอยู่ตรงกลางระหว่างวิธีการเอาชนะและการยอมให้ การประนีประนอมนั้น ยอมให้มากกว่าการเอาชนะแต่ยังน้อยกว่ายอมให้ การแก้ปัญหาแบบนี้มีลักษณะเช่นเดียวกับวิธีการแก้ปัญหาแบบการยอมให้ นั่นคือพูดถึงปัญหาโดยตรงไปตรงมามากกว่าที่จะหลีกเลี่ยงปัญหาแต่ยังไม่ถึงกับเจาะลึกลงไปเหมือนกับ การร่วมมือการประนีประนอมนั้นอาจหมายถึง การแยกเอาความแตกต่างกันออกไปเสียแล้วมาแลกเปลี่ยนประเด็นที่ยอมกันได้หรือง่าย ๆ เป็นการแสวงหาจุดยืนที่เป็นกลาง ๆ อย่างรวดเร็ว นั่นเอง เมื่อมีการขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่ง

8. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) หมายถึง การแก้ปัญหาแบบไม่ยืนยันรักษาผลประโยชน์และไม่ให้ความร่วมมือ นั่นคือบุคคลไม่ยึดมั่นในเรื่องที่ตนเองและคนอื่นสนใจอยู่ เขาเองจะไม่พูดถึงความขัดแย้ง การแก้ปัญหาแบบหลีกเลี่ยงเสีย ถ้าสิ่งที่เป้าหมายตกลงกันไม่ได้ สมาชิกในกลุ่มอาจมีความรู้ในการแยกตัวออกหรืออยู่ให้ห่างไกลจากคนอื่น หรือไม่สามารถจะถอยหนีได้ก็อดเก็บไว้ โดยเฉพาะสมาชิกนั้นจำเป็นจะต้องฟังพยานาคัยผู้มีอำนาจเหนือกว่า บุคคลจะรู้ว่าการอดเก็บนั้นเป็นประโยชน์ต่อตนเอง อาจแสดงออกมาในรูปของการเลียนแบบนักการทูตการเลื่อนเวลา การแก้ปัญหาออกไปจนกว่าจะถึงเวลาที่เหมาะสมกว่า หรือถอยหนีออกไปจากสถานการณ์ที่คุกคามตนเองอยู่ได้

9. การยอมให้ (Accommodation) หมายถึงการแก้ปัญหาแบบไม่ยืนยัน รักษาผลประโยชน์ แต่ให้ความร่วมมือซึ่งตรงกันข้ามกับแบบการเอาชนะ เมื่อให้ความร่วมมือ บุคคลจะไม่ใส่ใจในเรื่องของตน ทั้งนี้เพื่อจะได้สนใจแต่เรื่องของผู้อื่น สมาชิกมีความรู้สึกเกิดความขัดแย้งขึ้น บุคคลจะพยายามเสียสละเสียเองถ้าคู่ต่อสู้พอใจเช่นนั้นความสัมพันธ์ก็ยังคงดำเนินต่อไป หรือควรเลือกสิ่งที่คู่กรณีพอใจสนใจมากกว่าเรา จะทำให้เหตุการณ์สงบลงได้ ดังนั้นจึงมีการเสียสละตนเอง

10. **โรงเรียน** หมายถึง โรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดพิษณุโลก

11. **ครู** หมายถึง ผู้อบรมสั่งสอน และจัดกระบวนการเรียนรู้ให้กับนักเรียนภายในโรงเรียนจริงไม่ได้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการสถานศึกษา

12. **วุฒิการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา มีทั้งระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท

13. **ประสบการณ์ทำงาน** หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานในอาชีพครู

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดพิษณุโลกที่มีอายุแตกต่างกันมีวิธีการปรับตัวในการแก้ปัญหาความขัดแย้งแตกต่างกัน

2. ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดพิษณุโลกที่มีเพศแตกต่างกันมีวิธีการปรับตัวในการแก้ปัญหาความขัดแย้งแตกต่างกัน

3. ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดพิษณุโลกที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันวิธีการปรับตัวในการแก้ปัญหาความขัดแย้งแตกต่างกัน

4. ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดพิษณุโลกที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีวิธีการปรับตัวในการแก้ปัญหาความขัดแย้งแตกต่างกัน

5. ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดพิษณุโลกที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนนะต่อความขัดแย้งแตกต่างกัน

6. ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดพิษณุโลกที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนนะต่อความขัดแย้งแตกต่างกัน

7. ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดพิษณุโลกที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนนะต่อความขัดแย้งแตกต่างกัน

8. ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดพิษณุโลกที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีทัศนนะต่อความขัดแย้งแตกต่างกัน