

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

มนุษย์ต้องต่อสู้กับภัยอันตรายต่างๆ ทั้งจากธรรมชาติและจากตัวมนุษย์เอง มนุษย์จึงมีความจำเป็นจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม การอยู่รวมกันเป็นกลุ่มย่อมหลีกเลี่ยงความขัดแย้งไม่ได้ ดังนั้นจะเห็นได้จากประวัติศาสตร์มนุษยชาติไม่เคยว่างเว้นจากความขัดแย้งไม่ว่าจะระดับบุคคลหรือในระดับสังคม เนื่องจากมนุษย์เองมีความแตกต่างอันเป็นผลมาจากพันธุกรรม หรือสภาพแวดล้อมทางสังคม ความแตกต่างเหล่านี้เป็นบ่อเกิดของความขัดแย้ง (ชัยวัฒน์ สถาอานันท์, 2539, หน้า 36)

เมื่อบุคคลมารวมกลุ่มกันในการปฏิบัติงานใดๆ ก็ตามความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้เสมอ เนื่องจากผู้ที่มาอยู่รวมกันมีการรับรู้หรือประสบการณ์จากการทำงานที่ต่างกัน ทำให้การแสดงออกด้านความคิดเห็นในการทำงานต่างกันได้ และสามารถทำให้เกิดความขัดแย้งได้เสมอ (วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2546, หน้า 170) ไม่มีกลุ่มใดดำรงอยู่ด้วยการที่สมาชิกทั้งหมดที่ทัศนคติ พฤติกรรม ความคาดหวัง และความเห็นเหมือนกัน เมื่อความแตกต่างกลายเป็นภาวะที่รุนแรง ผลลัพธ์ของการไม่ลงรอยกันก็จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การได้เช่นกัน ถึงแม้ความขัดแย้งจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนของรัฐ หรือหุ้นส่วนเล็กๆ แต่ความขัดแย้งก็มีส่วนเพิ่มกำลังต่อการสนับสนุนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขององค์การ เนื่องจากความขัดแย้งมีผลกระทบต่อกลุ่มและองค์การอย่างเด่นชัด ดังนั้นความสามารถในการสร้างสรรค์ทางเลือกของการแก้ปัญหาความขัดแย้งจึงกลายเป็นทักษะสำคัญอย่างหนึ่งในเครื่องมือของผู้บริหาร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ, 2545, หน้า 293)

ในองค์การใดๆ ก็ตามย่อมมีพฤติกรรมของความขัดแย้งเกิดขึ้นมากบ้างน้อยบ้างอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้เนื่องจากองค์การเป็นที่รวมของคนจำนวนมากที่มีความหลากหลายแตกต่างกันไป บุคคลเหล่านี้มีอารมณ์ ทัศนคติ และการรับรู้ที่ไม่เหมือนกัน แต่จำเป็นต้องมาอยู่รวมกันเพื่อช่วยกันดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทำให้เกิดการกระทบกระทั่งขัดแย้งกัน ได้รับความขัดแย้งจะรุนแรงมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับว่าองค์การนั้นสามารถควบคุมหรือบริหารความขัดแย้งดังกล่าวให้ได้ผลดีต่อองค์การเพียงใดจะเห็นได้ว่าปัญหาเรื่องความขัดแย้งนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและประสิทธิภาพขององค์การเป็นอย่างมาก (สิทธิพงศ์ สิทธิขจร, 2535, หน้า 30)

สถานศึกษาเป็นองค์การหนึ่งทางสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาหรือความขัดแย้งได้ ปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดในสถานศึกษาส่วนใหญ่เป็นปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลอันเนื่องมาจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน การรับรู้ที่แตกต่างกัน มีค่านิยมที่แตกต่างกันและ

ผลประโยชน์ที่ขัดกัน นอกจากนี้ยังพบความขัดแย้งระหว่างกลุ่มอีกด้วย เช่น กลุ่มผู้บริหาร ขัดแย้งกับครูสายผู้สอน ซึ่งมีจำนวนมาก แม้แต่ในกลุ่มครูสายผู้สอนยังมีการแบ่งพรรค แบ่งพวก ซึ่งความขัดแย้งเหล่านี้เกิดขึ้นภายในสถานศึกษาทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ (เสนห์ โสมนัส, 2538, หน้า 3) ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีภาระหน้าที่ซึ่งต้องสนใจที่จะหาปัญหา และวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรของ สถานศึกษาและเพื่อให้การบริหารงาน ของสถานศึกษาเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

การบริหารความขัดแย้งจึงเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหาร จำเป็นต้องดำเนินการให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยที่ผู้บริหารไม่สามารถเลือกได้ว่า จะต้องทำงานกับใครไม่ว่าผู้บริหารต้องทำงานกับคนที่ตนเองชอบหรือไม่ชอบก็ตามในความเป็นจริงนั้น ถ้าหากผู้บริหารได้รับความร่วมมือร่วมใจเป็นอย่างดีจากผู้ใต้บังคับบัญชา ย่อมมั่นใจว่า งานที่ปฏิบัติจะประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540, หน้า 9)

ปัจจุบันปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษามีมากขึ้นและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นทุกวัน ทั้งในด้านความถี่และความรุนแรงซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากผู้บริหารไม่มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการ แก้ปัญหาความขัดแย้งให้อยู่ในภาวะที่สมดุลและเอื้อต่อการดำเนินงานย่อมก่อให้เกิดความเสียหายต่อการบริหารงานในสถานศึกษาได้ (สุปัน ราชสุวรรณ, 2540, หน้า 6)

ดังนั้นความขัดแย้งเป็นเรื่องจำเป็นและสำคัญมากเรื่องหนึ่ง ที่ผู้บริหารไม่อาจละเลยได้ เมื่อมีปัญหาคความขัดแย้งเกิดขึ้นในสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งเกี่ยวกับการบริหาร โดยตรง ซึ่งเป็นปัญหาคความขัดแย้งส่วนบุคคลหรือปัญหาคความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ผู้บริหารมี หน้าที่โดยตรงที่จะต้องแก้ไขอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาจะ สร้างปัญหาในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะในเรื่องของความร่วมมือประสานงานซึ่งเป็นการทำให้ บรรยากาศของสถานศึกษาซบเซาลง สถานการณ์เช่นนี้ส่งผลต่ออารมณ์ส่วนบุคคลใน สถานศึกษาเป็นอย่างมาก และก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลได้ เช่น เปลี่ยน พฤติกรรมเป็นคนก้าวร้าว ตั้งตัวเป็นศัตรูประณามผู้อื่น และในที่สุดก็จะมีผลกระทบต่อคุณภาพ ของนักเรียน ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น (วรศักดิ์ สมฤทธิ์, 2541, หน้า 9)

นักการศึกษาให้ความสนใจศึกษาปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างจริงจัง และได้นำศาสตร์ในเรื่องนี้เข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานด้านการศึกษาเพื่อบุคลากรภายใน สถานศึกษาจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างสรรค์มากขึ้น การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ของผู้บริหารสถานศึกษาจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ ใน เรื่องการบริหารความขัดแย้งเป็นอย่างมาก นักการศึกษาจึงมองเห็นความสำคัญของปัญหาและ วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารซึ่งเป็นแนวทางที่จะให้ผู้บริหารนำไปศึกษาและใช้ในการ บริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของตนต่อไป (สุรางค์ โสสัมฤทธิ์ชัย, 2536, หน้า 2)

การดำเนินงานตามภารกิจของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 มีการจัดการศึกษาหลายระดับมีการกำหนดข้อปฏิบัติมาก มีปัจจัยบริหารที่แตกต่างกันทุกสถานศึกษา บุคลากรส่วนใหญ่มีการศึกษาสูง มีความรู้ ความสามารถ ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีมากบวกกับงานของสถานศึกษามีขนาดซับซ้อนขึ้น (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1, 2550, หน้า 7) จะเห็นได้ว่าภารกิจของผู้บริหารสถานศึกษามีมากมาย ยากที่จะลงไปปฏิบัติและดำเนินการให้สำเร็จได้โดยลำพัง ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ความร่วมมือร่วมใจของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกฝ่าย รวมทั้งบุคคลที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องทุกระดับ ย่อมมีความขัดแย้งเกิดขึ้นได้ โดยมีปัญหาจากข้อจำกัดของทรัพยากรทางการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นวัสดุ อุปกรณ์ และงบประมาณ ผู้บริหารต้องมีหน้าที่บริหารความขัดแย้งให้คลี่คลายไปในทางที่ดีที่สุด การแก้ปัญหาความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ยาก เพราะความขัดแย้งมิใช่ตัวการที่ก่อให้เกิดความสับสน ความเสียหายแก่สถานศึกษาโดยตรง แต่เกิดจากวิธีการที่ไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารเอง (วรศักดิ์ สมฤทธิ์, 2541, หน้า 3)

จากการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 พบปัญหาสำคัญประการหนึ่งในการบริหารสถานศึกษาไม่บรรลุเป้าหมายหรือขาดประสิทธิภาพคือการขาดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษาอันเนื่องมาจากการขาดความสามัคคีกัน เกิดความแตกแยก และเกิดความขัดแย้งกันระหว่างบุคคลในสถานศึกษา และพบว่าปัญหาจากการร้องเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 มีเรื่องเกิดขึ้นมาจากความขัดแย้งของบุคลากร ในปีการศึกษา 2550 จำนวน 60 เรื่อง จากเรื่องทั้งหมด 75 เรื่อง คิดเป็นเรื่องที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคลากรร้อยละ 80 ของเรื่องทั้งหมด (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1, 2550, ไม่ปรากฏเลขหน้า)

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรทางการศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน ตามทัศนะของผู้บริหารและครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการให้ความรู้ และฝึกฝนหลักการที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา สามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1

3. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 โดยจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา สถานภาพในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดสถานศึกษา

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการศึกษาครั้งนี้เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการให้ความรู้ และฝึกฝน หลักการที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา และช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 เข้าใจถึงปัญหาของความขัดแย้ง และเลือกใช้ วิธีการแก้ปัญหาไปปรับใช้ในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 ปีการศึกษา 2550 จากโรงเรียน 231 แห่งรวม ประชากรทั้งหมดจำนวน 2,836 คน แบ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 255 คน ครูผู้สอน จำนวน 2,581 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1, 2550, หน้า 5)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากจำนวนประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite populations) จึงใช้สูตรของยามานะ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.05 ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (สุวริย์ ศิริโกคาภิรมย์, 2546, หน้า 129 - 130) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 351 คน แบ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 115 คน และครูผู้สอนจำนวน 236 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามของครูผู้สอนและผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบไปด้วย 6 ตัวแปร ดังนี้

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 30 ปี
- 2) 30 - 39 ปี
- 3) 40 - 49 ปี
- 4) 50 ปีขึ้นไป

2.1.3 วุฒิการศึกษา

- 1) ปริญญาตรี
- 2) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

- 1) ผู้บริหารสถานศึกษา
- 2) ครูผู้สอน

2.1.5 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

- 1) ต่ำกว่า 10 ปี
- 2) 10 - 15 ปี
- 3) มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

2.1.6 ขนาดสถานศึกษา

- 1) ขนาดเล็ก (ไม่เกิน 120 คน)
- 2) ขนาดกลาง (ตั้งแต่ 121-300 คน)
- 3) ขนาดใหญ่ (ตั้งแต่ 301 คนขึ้นไป)

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารและครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต1 ตามกรอบแนวคิดของโรบบินส์ (Robbins, 1983, pp.448-450) ได้จำแนกของปัญหาความขัดแย้ง เป็น 3 กลุ่มคือ การสื่อสาร โครงสร้างขององค์การ และตัวแปรส่วนบุคคล และวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามกรอบแนวคิดของทอมัส (Thomas, 1992, p.668) ซึ่งได้จำแนกการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ออกเป็น 5 แบบ คือ การเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และการยอมให้

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัญหาหมายถึง สภาพคับข้องใจในสถานการณ์ที่ บุคคลจะต้องตัดสินใจเลือกเพียงอย่างใดอย่างหนึ่งในเงื่อนไขที่ปรารถนา หรือไม่ปรารถนาในเวลาเดียวกัน หรือหมายถึงความไม่พึงพอใจ ที่มีความจำเป็นต้องเอาใจใส่ดูแล และยังเป็นความแตกต่างของวิธีการแก้ปัญหา และการเลือกวิธีการแก้ปัญหา ปัญหาอาจจะนำไปสู่หรืออาจไม่นำไปสู่การแก้ปัญหา และปัญหาอาจได้รับการแก้ไขหรือไม่ได้รับการแก้ไข เมื่อวิธีการแก้ปัญหานั้นถูกนำไปใช้
2. ความขัดแย้ง หมายถึง สภาพการณ์หรือกลุ่มบุคคลซึ่งปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์การที่มีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน รวมทั้งค่านิยม เป้าหมาย และวิธีการทำงานที่แตกต่างกันและตกอยู่ในภาวะที่ตกลงหาข้อยุติไม่เป็นที่น่าพอใจของทั้งสองฝ่ายได้
3. การสื่อสาร หมายถึง การที่บุคคลากรไม่เข้าใจความหมายของข้อมูล การไม่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล การได้รับข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนการที่บุคคลทั้งสองฝ่ายเข้าใจไม่

ตรงกันหรือข้อมูลมาจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกันในกรณีเดียวกันมีความจำกัดและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร ขาดเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร ความล่าช้าในการรับข้อมูล การได้รับข้อมูลมากเกินไปหรือน้อยเกินไป รวมถึงการใช้ภาษาสื่อสารที่ไม่ชัดเจน

4. โครงสร้างองค์การ หมายถึง องค์การที่มีสายบังคับบัญชาไม่ชัดเจน ภาวะของงานบุคลากรไม่เท่ากัน มีวัตถุประสงค์ขัดแย้งกัน ทรัพยากรในองค์การมีไม่เพียงพอ ความคลุมเครือในขอบเขตอำนาจหน้าที่ การขึ้นอยู่ระหว่างกันของงาน มีกฎระเบียบที่เข้มงวดมากเกินไป และการขัดแย้งกันของบุคลากรในเรื่องของผลประโยชน์

5. ตัวแปรส่วนบุคคล หมายถึง บุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ ไม่พอใจในบทบาทของตนเอง ขอบวางอำนาจ ก้าวร้าว มีอคติต่อกัน มีความแตกต่างในด้านบุคลิกภาพ ภูมิหลัง อายุ การศึกษา ความคิดเห็น ความเชื่อ วัฒนธรรม ค่านิยม อุดมการณ์ ประสบการณ์ ความชำนาญ ความถนัด และมีวัตถุประสงค์ส่วนตัวไม่สอดคล้องกับองค์การจะนำไปสู่ความขัดแย้งได้

6. ปัญหาความขัดแย้ง หมายถึง สภาพปัญหาที่เกิดความขัดแย้งขึ้น ภายในตัวบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งในองค์การหรือความขัดแย้งระหว่างกลุ่มโดยมีสาเหตุมาจากบุคคลแต่ละคนมีข้อมูลที่แตกต่างกันจะทำให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ค่านิยม ความเชื่อ การรับรู้ ที่แตกต่างกัน เรื่องส่วนตัว สภาพขององค์การ ความจำกัดทางด้านงบประมาณ ทรัพยากร และเรื่องผลประโยชน์ที่ไม่สามารถตกลงกันได้

7. วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง หมายถึง ทางเลือกที่ผู้บริหารสถานศึกษานำมาแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาโดยก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา รวมถึงการรักษาผลประโยชน์ของสถานศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้ได้นิยามศัพท์วิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งดังนี้

7.1 การเอาชนะ หมายถึง การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยคำนึงถึงเป้าหมายของงานหรือความต้องการของตนเอง ผู้บริหารทำทุกวิธีที่จะเอาชนะ เพื่อความอยู่รอด ความมั่นคงและประโยชน์ส่วนตน วิธีการแก้ไขปัญหานี้เป็นการใช้อำนาจหน้าที่จากตำแหน่งและระเบียบที่เกี่ยวข้อง บังคับให้ปฏิบัติตาม หรือการตัดสินใจของผู้บริหารเป็นสิ่งที่คิดว่าถูกต้อง มิให้มีการโต้แย้ง

7.2 การร่วมมือ หมายถึง วิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่ผู้บริหารให้ทุกฝ่าย มีส่วนร่วมในการสำรวจสาเหตุและแก้ปัญหาพร้อมกัน หาทางเลือกที่สร้างสรรค์ และนำความคิดที่ดีของทุกฝ่ายเข้าด้วยกัน พิจารณาปัญหาอย่างตรงไปตรงมาเพื่อผลลัพธ์ที่ทุกฝ่ายยอมรับ มีมติเป็นเอกฉันท์ขจัดต้นเหตุปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นในอนาคต ประสานความรู้สึกที่ดีระหว่างบุคคลและทดสอบจุดยืนของตนเองเพื่อที่จะเข้าใจคนอื่น มุ่งให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น

7.3 การประนีประนอม หมายถึง วิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่ผู้บริหารพยายามหาทางสายกลาง เพื่อให้เป็นที่พอใจแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ยินดีรับฟังข้อขัดแย้งของ

คู่กรณีมาพิจารณา ถอยกันคนละก้าว การพบกันครึ่งทาง หาข้อยุติความขัดแย้งโดยการหาสิ่งที่เป็นกลาง พยายามประนีประนอมยอมเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ ยอมเสียสละบางส่วนและให้ได้เพียงบางส่วนเท่านั้น

7.4 การหลีกเลี่ยง หมายถึง การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่ผู้บริหารไม่สนใจ ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น ไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับ หลีกเลี่ยง เพิกเฉย ถอนตัวออกจากสถานการณ์ ความขัดแย้ง หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า การโต้เถียง การปิดสว่ให้พ้น และเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป

7.5 การยอมให้ หมายถึง การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารที่ไม่มุ่งมั่นรักษาสถิติประโยชน์แต่ให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาเป็นอย่างมาก เน้นเอาใจผู้อื่น เสียสละ ใจกว้าง หรือตนเองเป็นฝ่ายผิด ไม่ต้องการให้เกิดความบาดหมางใจ ต้องการความสามัคคี หลีกเลี่ยงความยุ่งเหยิง ต้องการให้สังคมยอมรับ ให้หลายคนเห็นว่ามีเหตุผล มีข้อแลกเปลี่ยน คำนึงถึงผู้อื่นมากกว่าตนเองเป็นสำคัญ ไม่ต้องการให้เกิดการบาดหมางใจระหว่างบุคคล แม้จะไม่เห็นด้วยก็ตามเพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพขององค์กรเอาไว้

8. ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้อำนวยการ หรือผู้รักษาราชการในตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1

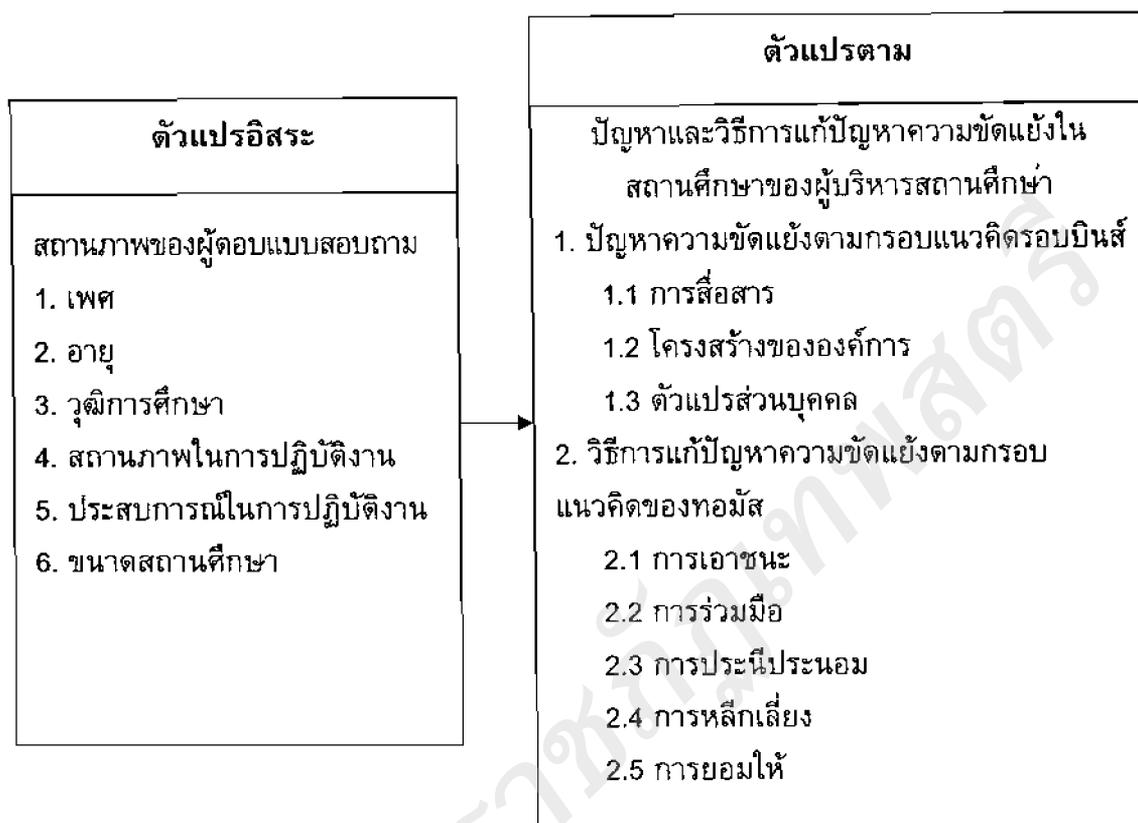
9. ครูผู้สอน หมายถึง ครูปฏิบัติการสอนอยู่ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1

10. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 หมายถึง ที่แบ่งตาม พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พุทธศักราช 2546 ประกอบด้วย 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอท่าม่วง อำเภอบ้านหมี่ และอำเภอโคกสำโรง

11. สถานศึกษา หมายถึง สถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนต่ำกว่าระดับปริญญาตรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาคั้งนี้มุ่งศึกษาปัญหาของความขัดแย้งตามกรอบแนวคิดของรอปบินส์ (Robbins, 1983, pp.448-450) ได้จำแนกสถานการณ์ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาของความขัดแย้ง เป็น 3 กลุ่มคือ การสื่อสาร โครงสร้างขององค์กร และตัวแปรส่วนบุคคล และวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาของผู้บริหารและครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 ตามกรอบแนวคิดของทอมัส (Thomas, 1992, p.668) ซึ่งได้จำแนกการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ออกเป็น 5 แบบ คือ การเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และการยอมให้ ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 มีความสัมพันธ์กัน
2. ปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 แตกต่างกันอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดสถานศึกษา