

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สังคมปัจจุบันคนเราต่างแสดงความแตกต่างกันในบางลักษณะออกมา ความแตกต่างนั้นอาจเป็นความร่ำรวยหรือความยากจน การมีอำนาจหรือไม่มีอำนาจ ความพยายามรักษาสถานภาพเดิมหรือพยายามเปลี่ยนแปลง ความสัมพันธ์ระหว่างเรากับคนอื่นในสังคมอาจเป็นทั้งที่ซ่อนเร้นหรือเปิดเผย ความต้องการที่จะนำหรือประสงค์ที่จะตาม อาจพบกับความแตกต่างในความเชื่อ ค่านิยมและมอง โลกแง่มุมที่แตกต่างจากเรา คนส่วนใหญ่อาจมีความสนใจและความปรารถนาแตกต่างจากคนอื่น ความสนใจและความปรารถนาที่แตกต่างนี้ อาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้ มนุษย์ต้องการความสำเร็จ การกระทำของมนุษย์เพื่อที่จะให้เกิดความสำเร็จนี้ส่วนหนึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งโดยมีการแข่งขันกันในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การแข่งกีฬา การศึกษาเล่าเรียน ธุรกิจและกิจกรรมในสังคม การแข่งขันทำให้เกิดการแพ้หรือชนะ ความสำเร็จมักถูกวัด โดยการชนะ เหล่านี้เห็นได้จากการได้มาหรือการมีกรรมสิทธิ์ในสินค้า การได้รับการบริการ การทำให้บรรลุเป้าหมายที่แตกต่างกัน การควบคุมบุคคล การควบคุมทรัพยากร และการมีอำนาจหน้าที่จะตัดสินใจซึ่งมีผลกระทบต่อคนอื่น เป็นต้น หลักสำคัญของการแข่งขันก็เนื่องมาจากความขาดแคลน หรือความไม่เพียงพอของสิ่งที่ต้องการ คนจะถูกกระตุ้นและมีแรงจูงใจเพื่อที่จะแข่งขันและให้ประสบความสำเร็จ ความขัดแย้งเกิดเพิ่มมากขึ้นเมื่อคนเราพยายามต่อสู้เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการมากที่สุด (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2540 : 7)

สาเหตุสำคัญของความขัดแย้ง เกิดจากความไม่เพียงพอหรือความขาดแคลน โดยความขาดแคลนนี้ส่วนหนึ่งถูกกำหนดโดยสังคม ความไม่พอใจและข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับความขาดแคลนเป็นสิ่งที่เป็นไปตามธรรมชาติ และเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะนำไปสู่การแข่งกันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่ต้องการ กระบวนการแข่งขันนั้น บางคนใช้อำนาจที่เหนือกว่า ใช้ปัญญาที่มากกว่า ใช้ความเร็วหรือใช้วิธีการต่าง ๆ นานา เพื่อที่จะช่วยให้ตนเองมีชัยชนะ เพื่อที่จะได้รับทรัพยากรหรือรางวัลต่าง ๆ เหนือกว่าคนอื่น กระบวนการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้ได้ประโยชน์มากกว่ากระบวนการแข่งขันที่ค่อยประสิทธิภาพ หน่วยงานหรือทุกองค์กรย่อมมีความขัดแย้งซึ่งอาจเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม เราควรต้องยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ตามธรรมชาติเป็นของปกติที่เกิดขึ้นในสังคม

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นเมื่อเราทำอะไร ไปกระทบกระเทือนคนอื่น ในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของเขา หรือไปกระทบกับสิ่งที่เขาต้องการ หรือเรามีวิธีการที่แตกต่างไปจากคนอื่นในการมองปัญหาหรือในการปฏิบัติงานในทางการศึกษานั้น ความขัดแย้งมักจะเกิดจากลักษณะสำคัญ 3 ประการ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2540 : 8) ดังนี้ (1) ความขัดแย้งเกิดเมื่อทรัพยากรทางการศึกษามีไม่เพียงพอกับความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มในสถานศึกษาหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ทรัพยากรในที่นี้อาจเป็นทั้งสิ่งที่เห็นได้และสิ่งที่เห็นไม่ได้ เช่น คน เงิน วัสดุ ตำแหน่ง สถานภาพ หรือเกียรติยศ (2) ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มแสวงหาทางที่จะควบคุมกิจกรรม งานหรืออำนาจซึ่งเป็นสมบัติของคนอื่นหรือกลุ่มอื่น ความขัดแย้งนี้เป็นผลมาจากการก้าวก่ายในงาน หรืออำนาจหน้าที่ของผู้อื่น และ (3) ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่ม ไม่สามารถที่จะตกลงกันได้เกี่ยวกับเป้าหมายหรือวิธีการในการทำงาน ต่างคนต่างก็มีเป้าหมายและวิธีการที่แตกต่างกัน และเป้าหมายหรือวิธีการต่าง ๆ นั้นเป็นสิ่งที่ไปด้วยกันไม่ได้

ดังนั้นความขัดแย้งกับการเปลี่ยนแปลงเป็นของคู่กัน ผู้บริหารที่ดี ไม่ปฏิบัติงานโดยการพยายามรักษาสถานภาพเดิมแต่จะนำการเปลี่ยนแปลงมาสู่องค์กร เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่สูงกว่า และที่ดีกว่า การเปลี่ยนแปลงทำให้สมาชิกของหน่วยงานนั้นเกิดความเครียด ความเครียดทำให้เกิดความขัดแย้งและความขัดแย้งก็จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง

การบริหารเป็นการใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อนำเอาทรัพยากรการบริหารมาประกอบการตามกระบวนการบริหาร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพที่ว่าการบริหารเป็นศาสตร์ก็เพราะมีหลักการที่สามารถทำการศึกษาค้นคว้าได้อย่างมีระบบระเบียบ และที่ว่าการบริหารเป็นศิลป์ก็เพราะ พฤติกรรมการบริหารหลาย ๆ ประการต้องอาศัยความรอบรู้ ประสบการณ์ บุคลิกภาพและทักษะในการดำเนินการใช้ทรัพยากรทางการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ สิ่งของและวิธีจัดการ โดยการดำเนินงานอย่างเหมาะสมอันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์รวมขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. 2535 : 4) ประสิทธิภาพของงานการบริหารงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารมีความปรารถนาอย่างยิ่ง แต่ความจริงในทางปฏิบัติ ย่อมมีปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งผู้บริหารจะต้องจัดการกับปัญหาความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์กับองค์กร เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540 : 7) ได้กล่าวไว้ว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่มีใครปรารถนาแต่ก็เป็นสิ่งที่ยากจะหลีกเลี่ยงพ้น トラบไคที่มนุษย์ยังมีชีวิตอยู่และต้องอยู่ร่วมกันกับคนอื่น ในสังคมเมื่อไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงจากความขัดแย้งได้จึงควรจะต้องรู้จักและเข้าใจความขัดแย้ง แปรสภาพความขัดแย้งให้เป็น

ประโยชน์ สอดคล้องกับ สมยศ นาวิการ (2540 : 775) กล่าวว่า ความขัดแย้งในองค์กรไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ความขัดแย้งบางอย่างจะมีประโยชน์ เนื่องจากความขัดแย้งได้ให้บุคคลมีโอกาที่จะพิจารณาปัญหาและคำตอบที่อาจจะถูกละเลย ผู้บริหารหลายคนชอบกระตุ้นความขัดแย้งท่ามกลางบุคคลของพวกเขา เนื่องจากพวกเขาเชื่อว่า ความขัดแย้งจะปรับปรุงการตัดสินใจให้ดีขึ้น

การที่ผู้บริหารจะใช้วิธีการบริหารความขัดแย้ง ให้ความขัดแย้งอยู่ในระดับที่เหมาะสมและส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพได้นั้น ผู้บริหารต้องมีระบบหรือมีกระบวนการในการบริหารความขัดแย้ง เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540 : 132) กล่าวว่า กระบวนการบริหารความขัดแย้ง ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ (1) การวินิจฉัยความขัดแย้ง เป็นการหาสาเหตุของความขัดแย้ง (2) การนิยามปัญหาความขัดแย้ง เป็นการพิจารณาธรรมชาติของความขัดแย้งว่าเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่ม หรือระหว่างองค์กร (3) การพิจารณาผลที่จะตามมาของความขัดแย้งว่าจะมีประโยชน์หรือมีโทษ และมีผลกระทบต่อใครบ้าง (4) ยุทธวิธีในการจัดการความขัดแย้ง เป็นการพิจารณาว่าจะใช้วิธีลดความขัดแย้ง วิธีกระตุ้นความขัดแย้ง หรือใช้วิธียุติความขัดแย้ง แต่อย่างไรก็ตาม ในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ภิญโญ สาธร (2526 : 217) กล่าวว่า การแก้ปัญหาในลักษณะเดียวกันก็ตาม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถ อายุ และบุคลิกภาพเฉพาะตัว และปัญหาความขัดแย้งบางอย่างผู้บริหารคนหนึ่งอาจแก้ได้ แต่อีกคนหนึ่งอาจแก้ไม่ได้ หรือถ้าแก้ได้ก็อาจใช้เวลาแตกต่างกัน

มนุษย์มีความแตกต่างกันหลายประการทั้งทางร่างกายและจิตใจ พฤติกรรมความต้องการ ตลอดจนความรู้สึกนึกคิด การอยู่ร่วมกันหรือทำงานร่วมกัน ธรรมชาติของความแตกต่าง เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง (Conflict) ระหว่างมนุษย์ ทั้งสร้างสรรค์และเสื่อมจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับกลุ่มหรือบุคคลนั้น หากกลุ่มใดสมาชิกมีลักษณะคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงมากที่สุด ปัญหาความขัดแย้งของบุคคลหรือบุคคลจะมีน้อย ตรงกันข้ามหากกลุ่มบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งมีความแตกต่างกันมาก ทั้งคุณวุฒิ วิทยุฒิและอื่น ๆ แสดงถึงความแตกต่างกันแล้ว ก็จะก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งได้มาก (สง่า โพธิ์วัง, 2528 : 91)

ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งได้เปลี่ยนแปลงไป โดยเห็นว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และยังเป็นที่ต้องกระตุ้นให้เกิดขึ้นในองค์กร เพราะความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้บริหารมีความขัดแย้งกับครู กลุ่มผู้บริหารขัดแย้งกับนักเรียน ในสถานศึกษาใหญ่ ๆ ซึ่งมีครูเป็นจำนวนมาก แม้แต่ในกลุ่มครูก็ยังมีแบ่งพรรคแบ่งพวก ความขัดแย้ง

เหล่านี้หากเกิดขึ้นในสถานศึกษาย่อมทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลงได้ (พนัส หันนาคินทร์. 2524 : 3) สอดคล้องกับ กัมปนาท มีสวนนิล (2545 : 3) ความขัดแย้งเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งที่ผู้บริหารไม่อาจละเลยได้ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยตรง ปัญหาความขัดแย้งส่วนบุคคล หรือปัญหาความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ผู้บริหารมีหน้าที่โดยตรงที่จะต้องแก้ปัญหาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาจะสร้างความยุ่งยากต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในเรื่องของการร่วมมือประสานงาน และเป็นการทำให้บรรยากาศของสถานศึกษาชบเซา สถานการณ์เช่นนี้มีผลต่ออารมณ์ของบุคลากรในสถานศึกษาอย่างมาก และอาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลได้ เช่น เปลี่ยนพฤติกรรมเป็นคนก้าวร้าวตั้งตัวเป็นศัตรูและประณามผู้อื่น บางคนถึงกับลาออกจากราชการก็มี และในที่สุดก็จะมีผลกระทบต่อคุณภาพของผู้เรียน ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการจัดการกับข้อขัดแย้งในสถานศึกษา โดยเฉพาะความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของครูทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม โดยขึ้นอยู่กับวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารว่าจะเป็นไปได้ในทางบวกหรือในทางลบ และผู้บริหารจะใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีใดนั้นขึ้นอยู่กับแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งของผู้บริหาร และผลดีที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ได้แก้ไขความขัดแย้ง

การแก้ไขปัญหาโดยวิธีการต่าง ๆ ของผู้บริหารนั้นเป็นการยากที่จะทำให้คู่พิพาทมีความพึงพอใจในวิธีการแก้ปัญหาของผู้บริหาร จะต้องมีส่วนหนึ่งเกิดความคับข้องใจ ถ้าผู้บริหารเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยไม่วิเคราะห์เหตุแห่งความขัดแย้งอย่างรอบคอบแล้ว ปัญหาความขัดแย้งอาจทวีความรุนแรงขึ้นก็เป็นได้ ดังนั้น ก่อนที่ผู้บริหารจะเลือกแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้นจะต้องคำนึงถึงลักษณะของปัญหา เหตุแห่งปัญหา พฤติกรรมของคู่พิพาท ค่านิยมและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในสถานศึกษามาพิจารณาด้วย (กัมปนาท มีสวนนิล. 2545 : 3)

การบริหารงานในสถานศึกษาให้ประสบผลสำเร็จนั้นผู้บริหาร โรงเรียนสามารถที่จะนำปัจจัยต่าง ๆ มากมายที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานศึกษาเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ผู้บริหาร โรงเรียนจะต้องมีความคิดริเริ่มในการวางแผนจัดองค์กร การบริหารภายในองค์กรอย่างหลากหลาย ตลอดจนแสวงหาปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ที่จะทำให้สถานศึกษาได้พัฒนาตามเป้าหมายของสถานศึกษา ภาระหน้าที่ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การพยายามชักชวน โน้มน้าวจิตใจให้ผู้อยู่ได้บังคับบัญชาทุกคนเต็มใจ และร่วมมือร่วมใจกันที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งจะทำให้งานต่าง ๆ ใน

สถานศึกษาประสบผลสำเร็จ ปัจจัยแวดล้อมในการสร้างบรรยากาศการปฏิบัติงาน ดังกล่าว ส่วนหนึ่งก็คือ ความพึงพอใจนั่นเอง สอดคล้องกับ แสวง จันทร์ถนอม (2538 : 125) ซึ่งกล่าวว่า สิ่งที่มีความสำคัญอันดับแรกของการบริหารงาน คือ การกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นพร้อม ๆ กับการที่ผู้ปฏิบัติงานเองพยายามแสวงหาสิ่งตอบแทนที่สนองความต้องการของตนด้วย เช่นเดียวกับ พรนพ พุกกะพันธ์ (2542 : 266-267) ได้สรุปถึงการบริหารงานว่าจะต้องมุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมให้คนบรรลุความพึงพอใจ อันจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเต็มตามศักยภาพ

สำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชนสำนักงาน (คณะกรรมการศึกษาเอกชน (2550 : 1-2) เป็นหน่วยงานของรัฐในกระทรวงศึกษาธิการที่ดูแลการจัดการศึกษาเอกชนในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน 3 ลักษณะ คือ การศึกษาในระบบ โรงเรียน การศึกษานอกระบบ โรงเรียนและการศึกษาพิเศษ เช่น โรงเรียนสอนคนตาบอด โรงเรียนที่จัดการศึกษาสำหรับบุคคลผู้ยากไร้ในลักษณะต่างๆ ที่จัดเป็นรูปแบบการศึกษาสงเคราะห์ แนวทางการดำเนินการปฏิรูปการศึกษา คือ การปฏิรูประบบบริหารและจัดการศึกษาเอกชน ดังนี้ (1) การปฏิรูปโครงสร้างพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 (2) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การปฏิรูปและส่งเสริมการศึกษาเอกชน (3) การนำร่องการบริหารสถานศึกษาเอกชนแบบนิติบุคคล (4) งานปรับปรุงบรรยากาศสิ่งแวดล้อมขององค์กรจัดการศึกษา

ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนจะต้องเผชิญกับสถานการณ์อยู่เป็นประจำ นับแต่ความขัดแย้งระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความขัดแย้งระหว่างครูกับครูอันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ ทั้งนี้ผู้บริหารอาจจะใช้วิธีการแก้ปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และการยอมให้ ผู้วิจัยเห็นว่าขณะนี้สถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจังหวัดหนองคาย หลายแห่ง ประสบปัญหาเรื่องวิธีแก้ปัญหาคความขัดแย้งของผู้บริหาร ซึ่งมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของครู ดังจะเห็นได้จากการเข้าออกของครูเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง การปฏิบัติงานของครู การโยกย้าย การพิจารณาความดีความชอบ

วิธีจัดการกับความขัดแย้งที่นิยมนำมาใช้กันมากได้แก่ แบบวัดของ โทมัส คิลแมนน์ (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument) ซึ่งจำแนกวิธีการกับความขัดแย้งออกเป็น 5 วิธี คือ วิธีการเอาชนะ วิธีร่วมมือ วิธีประนีประนอม วิธีหลีกเลี่ยง และวิธียอมให้ ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาใช้ในการจำแนกความพึงพอใจของครู ต่อวิธีการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่

การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารเกิดความแน่ใจในการปฏิบัติงาน จะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพของหน่วยงานโดยรวม ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นกรณีที่สำคัญยิ่งที่จะนำมาสู่ การศึกษา ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ ของครู
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

ระดับความพึงพอใจในการทำงานของครูต่อวิธีการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจังหวัดหนองคาย มีความแตกต่างกันตามตัวแปร เพศ

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ครูที่ปฏิบัติหน้าที่สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย ปีการศึกษา 2550 จำนวน 323 คน การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากรทั้งหมด
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาเฉพาะวิธีการแก้ไขความขัดแย้งตามแนวคิดของ ไร้มัส และ คิลแมนน์ (Thomas and Kilmann; 1987 : 11–16 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2540 : 104–105) มาเป็นรูปแบบของการศึกษา ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 วิธี คือ การเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และการยอมให้

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัย ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัย ได้กำหนดตัวแปรที่จะศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศของครู

1.1 เพศชาย

1.2 เพศหญิง

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน ตามกรอบทฤษฎีของ ไร้มัส และคิลแมนน์ (Thomas, and Kilmann. 1987 : 11–16 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2540 : 104–105) ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 วิธี ได้แก่

2.1 การเอาชนะ (Competition)

2.2 การร่วมมือ (Collaboration)

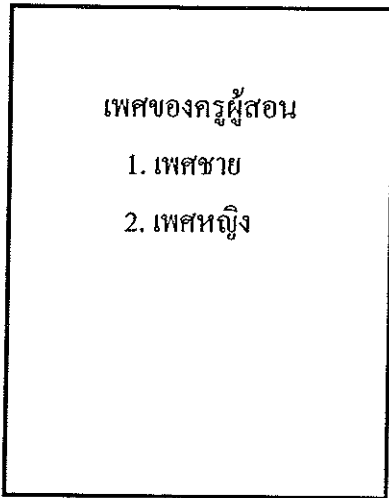
2.3 การประนีประนอม (Compromising)

2.4 การหลีกเลี่ยง (Avoiding)

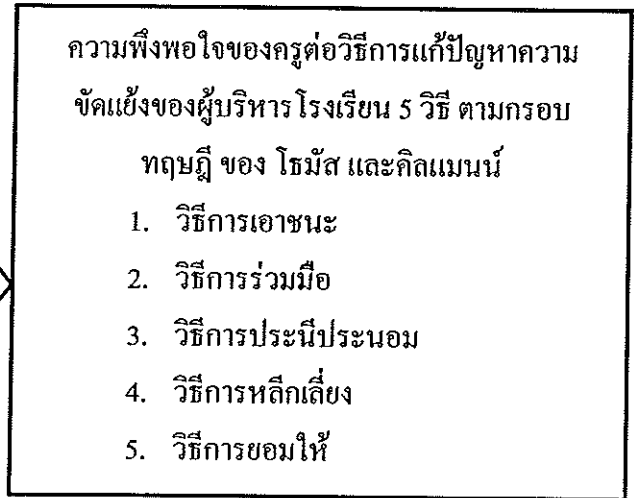
2.5 การยอมให้ (Accommodation)

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงนำมาสรุปเป็นกรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของครูผู้สอนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลให้ครูผู้สอนนั้นเกิดความสุข มีความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจดี
2. ความขัดแย้ง หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาเมื่อครูตั้งแต่สองคน สองกลุ่มหรือมากกว่า มีความเห็น ความเชื่อ ค่านิยมและการรับรู้ที่ไม่สอดคล้องกันหรือลงรอยกันและไม่สามารถหาข้อยุติอันพึงพอใจร่วมกันได้
3. วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออกในสถานการณ์ความขัดแย้ง ตามแนวทางของ โทมัส และคิลแมนน์ (Thomas, and Kilmann, 1987 : 11 – 16 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2540 : 104–105) ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 วิธี คือ การเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และ การยอมให้

3.1 การเอาชนะ (Competition) หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออก เมื่อเกิดสถานการณ์ความขัดแย้งที่เน้นการเอาแต่ใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นประการสำคัญโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น พฤติกรรมที่แสดงออกมุ่งที่การเอาชนะ

3.2 การร่วมมือ (Collaboration) หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออก เมื่อเกิดสถานการณ์ความขัดแย้ง เป็นการมุ่งที่จะเอาชนะและในขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มุ่งให้เกิดความพอใจทั้งแก่

ตนเองและบุคคลอื่น พฤติกรรมลักษณะนี้เป็นความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาที่มุ่งจะให้เกิดการชนะทั้งสองฝ่าย เข้าทำนองที่ว่า สองหัวดีกว่าหัวเดียว

3.3 การประนีประนอม (Compromising) หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออกเมื่อเกิดสถานการณ์ความขัดแย้ง เป็นจุดยืนระหว่างกลางของมติการเอาใจตนเองและมติการเอาใจผู้อื่นเป็นแบบของการเจรจาต่อรองที่มุ่งให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบ้าง เป็นลักษณะที่หากจะได้บ้างก็ควรจะยอมเสียบ้าง หรือในลักษณะที่มาพบกันครึ่งทาง

3.4 การหลีกเลี่ยง (Avoiding) หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออก เมื่อเกิดสถานการณ์ความขัดแย้ง เป็นการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและความต้องการของผู้อื่น แสดงอาการหลีกเลี่ยงปัญหา เลี่ยงชา และไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พยายามทำตัวอยู่เหนือความขัดแย้ง โดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป

3.5 การยอมให้ (Accommodation) หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออก เมื่อเกิดสถานการณ์ความขัดแย้ง เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ ปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่ชอบ แม้เราจะไม่เห็นด้วยก็ตาม พฤติกรรมการยอมให้เหมือนกับสุภาษิตที่ว่าเอาไม้ตรีชนะศัตรู หรือแพ้เป็นพระชนะเป็นมาร

4. ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน หมายถึง ความรู้สึกคาดหวังของครูที่มีต่อพฤติกรรมแสดงออกของผู้บริหารโรงเรียนเมื่อครูผู้สอนในสถานศึกษาเกิดความขัดแย้งกันขึ้น ซึ่งเป็นผลให้ครูผู้สอนนั้นเกิดความสุข มีความกระตือรือร้นมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน

5. ผู้บริหารโรงเรียน หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหารสถานศึกษาแต่ละแห่งที่เป็นของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนจังหวัดหนองคาย

6. โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจังหวัดหนองคาย หมายถึง โรงเรียนเอกชนที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดหนองคาย

7. ครู หมายถึง ครูผู้ปฏิบัติหน้าที่ทำการสอนใน โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตพื้นที่การกศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย

8. เพศ หมายถึง ครูผู้สอนใน โรงเรียนมัธยมศึกษาที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อเสนอแนะให้ผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำไปประกอบการพิจารณาในการพัฒนาการบริหารงานของผู้บริหารและหน่วยงานทางการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY