

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามที่ได้เกิดสถานการณ์ความขัดแย้งทางการเมืองขึ้นในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ใกล้เคียงต่อเนื่องมาเป็นเวลานาน จนลุกลามไปสู่แทบทุกภูมิภาคของประเทศประชาชนแตกแยกเป็นฝ่าย ๆ ขาดความสามัคคี และมีทัศนคติไม่เป็นมิตรต่อกัน บางครั้งเกิดความรุนแรงใช้กำลัง และอาวุธสงครามเข้าทำร้ายประหัดประหารกันจนส่งผลกระทบต่อสวัสดิภาพ และการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนไม่เป็นปกติสุข การพัฒนาเศรษฐกิจและการเมืองการปกครองชะงักงัน กระทบต่อการใช้อำนาจในทางนิติบัญญัติ ในทางบริหาร และในทางตุลาการ การบังคับใช้กฎหมายไม่ได้ผล นับเป็นวิกฤติการณ์ร้ายแรงที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับชั่วคราว พุทธศักราช 2557) เป็นเรื่องปกติเนื่องจากมนุษย์ในโลกนี้มีความต้องการอยู่ร่วมกัน ดูแลใส่ใจ พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการพึ่งพาดังกล่าวส่งผลให้เกิดการกระทบกระทั่ง ความไม่ลงรอยกัน ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งกันและกันทำให้เกิดปัญหาตามมา ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นถ้าไม่ได้รับการแก้ไขทันที่ปัญหาความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้นส่งผลให้การอยู่ร่วมกันของคนกลุ่มนี้มีปัญหา ซึ่งถ้าเกิดขึ้นในองค์กรก็จะส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความล้มเหลวในการบริหารในทุก ๆ ส่วนขององค์กรได้ (อัจฉรา ลิมวณิชทอง. 2557 : 5)

สถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งทางสังคมที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งได้ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรรู้จัก และทำความเข้าใจความขัดแย้งและแปลงสภาพความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาหลายคนเชื่อว่าเป็นสิ่งเลวร้าย จึงพยายามปิดบังที่จะไม่ให้คนอื่นทราบว่าหน่วยงานของตนมีความขัดแย้ง แท้ที่จริงถ้ารู้จักวิธีบริหารหรือวิธีแก้ไขที่ดีก็จะเป็นประโยชน์แก่องค์กร มีผลการวิจัยที่ยืนยันว่าผู้บริหารสถานศึกษาต้องใช้เวลาจำนวนมากในการจัดการกับความขัดแย้งแทนที่จะทำการศึกษาถึงสาเหตุหรือวิธีการป้องกัน เช่นงานวิจัยของโทมัส (Thomas. 1976) ที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง และระดับกลางใช้เวลาประมาณร้อยละ 20 ของเวลาที่ทำงานเพื่อจัดการกับความขัดแย้ง ส่วนงานวิจัยในระยะต่อมาของสถาบันอเล็กซานเดอร์แฮมิลตัน (Alexander Hamilton Institute. 1983) แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาบริหารงานเพื่อจัดการกับความขัดแย้งเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 25 สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาระดับกลางใช้เวลาร้อยละ 30 ในการจัดการกับความขัดแย้งอย่างไรก็ตาม

การเกิดปัญหาทุกอย่างย่อมมีทางแก้ไข ดังพระบรมราโชวาทพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ว่า “ปัญหาทุกอย่างไม่ว่าเล็กหรือใหญ่มีทางแก้ไขได้ถ้ารู้จักคิดให้ตีปฏิบัติได้ถูกต้อง การคิดดีนั้นไม่ใช่การคิดด้วยลูกคิดด้วยสมองกล เพราะถึงโลกเราในปัจจุบันจะวิวัฒนาการไปมากน้อยเพียงใดก็ตาม ยังไม่มีเครื่องมือวิเศษชนิดใดสามารถขบคิดแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์การขบคิดวินิจฉัยปัญหาจึงต้องใช้สติปัญญา คือคิดด้วยสติรู้ตัวอยู่เสมอเพื่อหยุดยั้งและป้องกันความประมาทพลาดผิด และอคติต่าง ๆ มิให้เกิดขึ้น ช่วยให้การใช้ปัญญาพิจารณาปัญหาต่าง ๆ เป็นไปอย่างเที่ยงตรง ทำให้เหตุผลที่เกี่ยวข้องกันเป็นกระบวนการได้กระจ่างชัดทุกขั้นตอน และวินิจฉัยได้ถูกต้องว่าปัญหาที่แท้จริงอยู่ตรงไหนจะปฏิบัติแก้ไขได้โดยวิธีใด ส่วนการปฏิบัติได้ถูกต้องนั้นก็คือ ปฏิบัติแก้ไขได้ถูกต้องตามหลักการหลักวิชา หลักเหตุผลและหลักธรรม การคิดได้ตีปฏิบัติได้ถูกนี้เป็นเรื่องที่เป็นเหตุผลประกอบกันและส่งเสริมกัน เป็นปัจจัยสำคัญในการแก้ปัญหาทั้งในการดำรงชีวิต และในการปฏิบัติกิจการงาน”

(ถ้ำจวน ชื่นธงชัย. 2551 : 3) การอยู่ร่วมกันและพึงพาอาศัยกันและกันของบุคลากรในองค์การ อาจนำไปสู่ความไม่เข้าใจกัน หรือความคิดเห็นที่ไม่ลงรอยกัน ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งในที่สุด ความขัดแย้งในองค์การอาจเกิดขึ้นหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นระหว่างพนักงานที่ทำงานร่วมกัน หรือระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (ชัยเสถียร พรหมศรี. 2557 : 303)

สาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน โดยอาจเริ่มจากปัญหาเล็ก ๆ หากความขัดแย้งไม่สามารถยุติลงได้ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาสถานศึกษา และข้าราชการครูในฐานะผู้ปฏิบัติงาน ควรที่จะได้ทำความเข้าใจและรู้ถึงสาเหตุของความขัดแย้ง แต่ละด้านที่เกิดขึ้นอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะได้หาทางป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งขึ้นหรือเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นแล้ว ก็จะได้หาวิธีระงับความขัดแย้งดังกล่าวโดยพิจารณาจากสาเหตุเป็นสำคัญ การปฏิบัติงานของหน่วยงานก็จะไปด้วยความราบรื่น ผู้บริหารสถานศึกษา และข้าราชการครู ก็จะได้มีเวลาใช้ความคิดเพื่อพัฒนาหน่วยงานให้ก้าวหน้าต่อไปมากยิ่งขึ้น ปรีชา จำสิงห์ (2549 : 3) กล่าวว่า สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีภารกิจสำคัญ ในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อพัฒนาคุณภาพนักเรียน ให้มีคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ในการดำเนินการดังกล่าว ทำให้มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารอยู่มาก เช่น ปัญหาคุณภาพการศึกษา ตกต่ำ ปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียนที่พบเสมอ นับตั้งแต่ปัญหาความขัดแย้งระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ปัญหาระหว่างครูกับครูที่ปรากฏให้เห็นอยู่เสมอว่า ครูในหน่วยงานเดียวกันทะเลาะเบาะแว้งกัน แบ่งพรรคแบ่งพวก อิจฉาริษยากันแก่ลึงกัน และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้น

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น โดยปกติในการบริหารขององค์กร โดยอาจจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือความขัดแย้งภายในกลุ่มหรือความขัดแย้งระหว่างกลุ่มก็เป็นได้ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นมีทั้งคุณและโทษอาจนำมาซึ่งความแตกแยก ขาดความสามัคคีต่อกัน หรืออาจนำมาซึ่งการกระตุ้น และส่งเสริมความเจริญเติบโตก้าวหน้าขององค์กร ผู้บริหารสถานศึกษาทุกระดับจะต้องเผชิญกับปัญหาความขัดแย้ง และเป็นความรับผิดชอบโดยตรงที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง (วิเชียร วิทย์อุดม, 2556 : 11-1) ความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมไม่ลงรอยกัน เพราะแต่ละคนมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันซึ่งอาจจะนำไปสู่ความขัดแย้งได้ กลุ่มประเพณีนิยม มีแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งว่าเป็นสิ่งไม่ดี เป็นสิ่งเลวร้าย เป็นเรื่องของความรุนแรง เป็นเรื่องของการทำลายล้าง เป็นเรื่องของการขาดเหตุผล เป็นสิ่งอันตรายต่อองค์กร เป็นเรื่องของความผิดพลาดของคนใดคนหนึ่ง เป็นเรื่องเกี่ยวกับความเสียหาย ความขัดแย้งไม่เกิดประโยชน์อะไรเลยกับองค์กร แนวคิดของกลุ่มมนุษยสัมพันธ์เกี่ยวกับความขัดแย้งมีดังนี้ ความขัดแย้งเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ตามธรรมชาติ สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกกลุ่ม ทุกองค์กร เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องเกี่ยวกับความเลวร้ายเสมอไป ความขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นอาจมีผลทางบวกก็ได้ ความขัดแย้งไม่สามารถกำจัดให้หมดไปได้ ควรให้การยอมรับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรรหาทางลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร ไม่ควรปฏิเสธความขัดแย้งที่เกิดขึ้น กลุ่มปฏิสัมพันธ์ให้แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งไว้ดังนี้ ความขัดแย้งเป็นพลังทางบวกและเป็นสิ่งส่งเสริมการทำงานของกลุ่มในองค์กร องค์กรที่ปราศจากความขัดแย้งจะหยุดนิ่งเฉื่อยชา ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดี เป็นเรื่องที่จะต้องทำความเข้าใจและเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างพอเหมาะจะช่วยให้บุคคลมีการตื่นตัว กระตือรือร้น เพื่อค้นหาข้อเท็จจริง ถ้าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีความรุนแรง อาจมีผลไปในทางลบได้ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้ทราบปัญหาที่ซ่อนเร้นอยู่ ความขัดแย้งมี 6 ระดับคือ ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งภายในกลุ่ม ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ความขัดแย้งภายในองค์กร และความขัดแย้งระหว่างองค์กร การบริหารความขัดแย้งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การร่วมมือกันของทั้ง 2 ฝ่ายเพื่อขจัดความขัดแย้ง การหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง การยอมให้หรือการปรองดอง การประนีประนอมของทั้ง 2 ฝ่าย ฯลฯ (นิติพล ภูตะโชติ, 2556 : 282)

จากข้อมูลของสำนักงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 สถิติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 ที่เข้าสู่ระบบ ในปีการศึกษา 2555 จำนวน 10 เรื่อง ปีการศึกษา 2556 ไม่มีเรื่องร้องเรียน และปีการศึกษา 2557 จำนวน 13 เรื่อง นับเป็นปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการบริหารงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของนักเรียนอย่างยิ่ง (สุวิทย์ ชัยยง, สัมภาษณ์, 2557)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อสภาพและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานูริรัมย์ เขต 3 ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน และตามขนาดสถานศึกษาที่ต่างกัน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. ศึกษาสภาพปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานูริรัมย์ เขต 3
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อสภาพปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานูริรัมย์ เขต 3 จำแนกตามขนาดสถานศึกษา
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานูริรัมย์ เขต 3 จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานูริรัมย์ เขต 3 สถานศึกษาที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา แตกต่างกัน
2. ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานูริรัมย์ เขต 3 ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา แตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อสภาพและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานูริรัมย์ เขต 3
2. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ป้องกัน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อสภาพและวิธีการแก้ปัญห
ความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3
ปีการศึกษา 2558 ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อสภาพและวิธีการแก้ปัญห
ความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3
ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 ด้านตัวบุคคล
- 1.2 ด้านองค์กร
- 1.3 ด้านองค์กรและหน่วยงานภายนอก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 216 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 140 คน
ได้มาโดยใช้ตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan)

3. ตัวแปร ตัวแปรที่ศึกษามีดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ได้แก่

3.1.1.1 ต่ำกว่า 10 ปี

3.1.1.2 ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

3.1.2 ขนาดสถานศึกษา จำแนกออกเป็น 3 ขนาด ได้แก่

3.1.2.1 สถานศึกษาขนาดเล็ก

3.1.2.2 สถานศึกษาขนาดกลาง

3.1.2.3 สถานศึกษาขนาดใหญ่

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาต่อสภาพและวิธีการแก้ปัญห
ความขัดแย้งในสถานศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สภาพปัญหาความขัดแย้ง หมายถึง สภาพการณ์ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในสถานศึกษา มีความเห็นไม่สอดคล้องกัน ค่านิยม เป้าหมาย วิธีการทำงานทัศนคติ ความต้องการที่แตกต่างกัน สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากด้านตัวบุคคล ด้านองค์กร ด้านองค์กรและหน่วยงานภายนอก

1.1 ด้านตัวบุคคล หมายถึง สภาพปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคลเกิดจากพฤติกรรมส่วนตัวทัศนคติ บุคลิกภาพส่วนตัว เอาแต่ใจตนเอง หวังผลรางวัล ทำให้เกิดความขัดแย้ง

1.2 ด้านองค์กร หมายถึง สภาพปัญหาด้านองค์กรเกิดจากการที่บุคคลแต่ละคนมาอยู่ร่วมกันทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน การสื่อสาร การแข่งขัน ค่านิยม การรับรู้ผลประโยชน์ เป้าหมายการทำงานที่แตกต่างกันทำให้เกิดความขัดแย้ง

1.3 ด้านองค์กรและหน่วยงานภายนอก หมายถึง สภาพปัญหาเกิดจาก ขาดทรัพยากร เป้าหมายที่แตกต่างกัน การติดต่อสื่อสาร ค่านิยม ความคาดหวังจากองค์กรภายนอก ทำให้เกิดความขัดแย้ง

2. ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษา หรือผู้รักษาการในตำแหน่งดังกล่าว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 ปีการศึกษา 2558

3. สถานศึกษา หมายถึง โรงเรียนรัฐบาลในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 ปีการศึกษา 2558

4. ขนาดสถานศึกษา หมายถึง การจำแนกขนาดสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3

4.1 สถานศึกษาขนาดเล็ก คือ สถานศึกษาที่มีจำนวนนักเรียนไม่เกิน 120 คน

4.2 สถานศึกษาขนาดกลาง คือ สถานศึกษาที่มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ 121 – 300 คน

4.3 สถานศึกษาขนาดใหญ่ คือ สถานศึกษาที่มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ 301 คน ขึ้นไป

5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 โดยกำหนดระยะเวลาออกเป็น 2 ช่วงต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

6. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานใน 8 อำเภอ ได้แก่ อำเภอนางรอง อำเภอละหานทราย อำเภอหนองกี่ อำเภอปะคำ อำเภอหนองหงส์ อำเภอโนนสุวรรณ อำเภอโนนดินแดง และอำเภอเฉลิมพระเกียรติ