บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

การพัฒนาประเทศให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลง ทั้งภายในและภายนอกประเทศที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัฒน์ ในสภาพสังคมอันมีความสลับซับซ้อนและเป็นสังคมที่มีความแตกต่างทางค่านิยม ทัศนคติ ภาษา ศาสนา ความต้องการ ผลประโยชน์ และกลุ่มชาติพันธุ์ ที่กลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ พยายามดำรงและรักษาไว้ซึ่งความเป็นอัตลักษณ์ของกลุ่มตนเอง จนนำไปสู่ความขัดแย้ง (พระมหาหรรษา, 2554) สถานศึกษาเป็นหนึ่งในสถาบันหลักทางสังคม ที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ ซึ่งมีพื้นฐานจากความขัดแย้งระหว่างบุคคล อันเกิดจากความคิดเห็น การรับรู้ สิ่งจูงใจ ความคาดหมาย และผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2534) ในการบริหารสถานศึกษา ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องเผชิญหน้าและเมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้ว ผู้บริหารก็ไม่สามารถเพิกเฉย หรือทำเป็นไม่สนใจ และปล่อยให้เหตุการณ์ต่างๆ รุนแรงขึ้นโดยไม่ได้รับการแก้ไข (รัตนาภรณ์ วัฒนศัพท์ และวันชัย วัฒนศัพท์, 2548)

ฉะนั้นหากจะแก้ไขความขัดแย้งโดยการทำให้ความขัดแย้งลดลง ควรเน้นที่การรักษามนุษยสัมพันธ์ให้คงอยู่ในระดับหนึ่งแล้วจึงดำเนินการแก้ไข ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาโดยตรง (เสนาะ ติเยาว์, 2546) จากผลการวิจัยของ Thomas (1972) พบว่า ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางใช้เวลาประมาณถึงร้อยละ 20 ของเวลาทำงานเพื่อจัดการกับความขัดแย้งในองค์กร และในระยะเวลาต่อมาผลงานวิจัยของ Alexander (1983) ยังแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารระดับสูงใช้เวลาเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 25 ในการจัดการกับความขัดแย้ง ส่วนผู้บริหารระดับกลางใช้เวลาถึงร้อยละ 30 ในการจัดการกับความขัดแย้ง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร หากไม่ได้รับการแก้ไขจะก่อให้เกิดปัญหาความเสื่อมประสิทธิภาพด้านการบริหารงานลงกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไป (เอกชัย บุญยาธิษฐาน, 2555) ดังนั้นการบริหารความขัดแย้งจึงเป็นภารกิจที่จำเป็นของผู้บริหารที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่าผู้บริหารเปรียบเสมือนหัวใจของทุกองค์กร เนื่องจากการตัดสินใจของผู้บริหารมีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร โดยเฉพาะสถานการณ์ที่มีความแปรผันสูงอย่างในปัจจุบัน ซึ่งไม่ใช่เพียงแต่การแก้ปัญหาความขัดแย้งเท่านั้น

Prince of Songkla University Pattani Campus

แต่ยังรวมถึงข้อมูลข่าวสาร การจูงใจ ผู้ร่วมงาน การพัฒนาให้สมาชิกในองค์กรนับถือซึ่งกันและกัน การประสานกิจกรรมและความพยายามต่างๆ ของกลุ่ม ซึ่งผู้บริหารต้องเป็นผู้นำที่มีอิทธิพลต่อปัจเจกบุคคลในแง่ของการใช้แนวทางในการดำเนินการ โดยเริ่มจากการพัฒนาสมรรถนะที่ตัวผู้บริหารก่อนเป็นอันดับแรก (จุมพล หนิมพานิช, 2547) ผู้บริหารที่มีสมรรถนะจะส่งผลให้ครูผู้สอนมีประสิทธิภาพและส่งผลให้ผู้เรียนมีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543) อนึ่งสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษา เป็นการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่อยู่ในภาระงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ (McClelland, 1999) ซึ่งต้องอาศัยทั้งความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548) จากผลการวิจัยของ ชวนพิศ สิทธิ์ธาดา (2552) พบว่า องค์ประกอบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีประสิทธิผลนั้น ประกอบด้วยสมรรถนะด้านวิชาชีพ ด้านภาวะผู้นำ ด้านหน้าที่ ด้านบุคคล และด้านการบังคับบัญชา ดังนั้นสมรรถนะของผู้บริหารเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สำคัญในบริหารสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จ อาจกล่าวได้ว่า “สถานศึกษาใดมีผู้บริหารที่มีสมรรถนะ นั่นหมายความว่าสถานศึกษานั้นมีผู้บริหารที่มีคุณลักษณะและความสามารถที่เหมาะสมตามมาตรฐาน สามารถนำสถานศึกษาให้ดำเนินการประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

การแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา จึงเป็นภารกิจสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษาที่จะต้องดำเนินการแก้ไขด้วยปัญญา ความสุขุมรอบคอบ (Crawford และ Bodine, 1996) และต้องมีสมรรถนะในการจัดการกับความขัดแย้ง ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดกระบวนการการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ของ Baldrige Education Criteria for Performance Excellence Framework (2004) ที่ได้แสดงถึงระบบการบริหารจัดการสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหาร ซึ่งต้องดำเนินการ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ที่เป็นสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา โดยเฉพาะสถานศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีการจัดการศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในสภาพที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น ทั้งในด้านอัตลักษณ์ ด้านวิถีชีวิต ภาษา ศาสนา และวัฒนธรรมที่มีการจัดการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลาย ดังนี้จึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือชี้วัดและรูปแบบการพัฒนาสรรถนะการบริหารความขัดแย้งที่เหมาะสม

งานวิจัยนี้จึงมุ่งนำเสนอรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้เพื่อแก้ปัญหาสภาพการณ์ดังกล่าว อันส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อเข้าสู่โลกของอนาคตที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความหลากหลายแตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถที่จะอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

Prince of Songkla University Pattani Campus

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

2. เพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะได้รับประโยชน์ในการจัดการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบองค์ประกอบสมรรถนะการบริหารความขัดแย้งที่เป็นอยู่และสมรรถนะการบริหารความขัดแย้งที่พึงประสงค์ ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

2. ได้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

3. ผลจากการวิจัย สามารถนำไปใช้สำหรับการวางแผนพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้ง เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพของผู้บริหารสถานศึกษาต่อไป

4. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน อันมีสาเหตุมาจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งในเขตพัฒนาพิเศษจังหวัดชายแดนภาคใต้

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยแบ่งวิธีการดำเนินการวิจัยเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 วิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง ระยะที่ 2 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

Prince of Songkla University Pattani Campus

1. **ขอบเขตของเนื้อหา**

ระยะที่ 1 ผู้วิจัยวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะการบริหารความขัดแย้งโดยการศึกษาวิเคราะห์ หลักการ แนวคิดและทฤษฎี ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง สันติศึกษา สานเสวนา ชาติพันธุ์ พหุวัฒนธรรม และการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

แนวคิดเรื่องสมรรถนะมีพื้นฐานมาจากการมุ่งเสริมสร้างความสามารถให้กับทรัพยากรบุคคล โดยมีความเชื่อว่าเมื่อพัฒนาคนให้มีความสามารถแล้ว คนจะใช้ความสามารถที่มีไปผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย สามารถอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง ในลักษณะของความแตกต่างระหว่างบุคคลโดยมีส่วนที่เห็นได้ง่ายและสามารถพัฒนาได้ คือส่วนยอดภูเขาที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือองค์ความรู้และทักษะต่างๆ ที่บุคคลมีอยู่ ส่วนที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้ผิวน้ำ ซึ่งมีขนาดใหญ่ นั่นคือแรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายในและบทบาทที่แสดงต่อสังคม เป็นส่วนที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลและต้องอาศัยระยะเวลาในการพัฒนา ซึ่งมีหลายระดับตั้งแต่ระดับพื้นฐานถึงระดับที่ซับซ้อน ผู้บริหารที่มีสมรรถนะ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร ซึ่งวิธีดำเนินการในการพัฒนาสมรรถนะ ได้แก่ การศึกษาต่อ การปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ การหมุนเวียนงาน การสอนงาน การมอบหมายงาน การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและการพัฒนาโดยการอบรม แนวคิดที่สรุปข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากแนวคิดของนักการศึกษาดังต่อไปนี้ Boyatzis (1982) Spencer (1993) Eraut (1996) McClelland (1999) Hellriegel และคณะ (2001) Schoonover Associates (2003) Shermon (2005) ดนัย เทียนพุฒ (2546) ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2547) อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (2548) สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2548) รัตนาภรณ์ ศรีพยัคฆ์ (2548) ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2548) อรัญ โสตถิพันธุ์และคณะ (2548) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2549) ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล (2549) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550) วิทยา จันทร์ศิริ (2551) และพศิน แตงจวง (2554)

1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้ง

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง ทั้งด้านมนุษยสัมพันธ์และแนวคิดสมัยใหม่ หรือแนวคิดเชิงปฏิสัมพันธ์ มองความขัดแย้งในด้านบวก เนื่องมาจากการศึกษาและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่พัฒนาขึ้น ทำให้มองความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับของความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งในองค์กร การบริหารความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งที่สามารถจะทำได้บนพื้นฐานของการทำความเข้าใจกัน ด้วยความจริงใจและเปิดเผย ซึ่งมีผลกระทบต่อองค์กรทั้งใน

เชิงบวกและเชิงลบ นอกจากนี้ยังต้องเข้าใจถึงธรรมชาติของความขัดแย้งที่มีพื้นฐานมาจากความแตกต่างของบุคคล ด้านความเชื่อ ค่านิยมและวัฒนธรรม ดังนั้นจึงต้องอาศัยทักษะที่จำเป็นในการบริหารความขัดแย้ง ได้แก่ ทักษะด้านการวิเคราะห์สถานการณ์ การเจรจา การกระจายความเป็นธรรม และการใช้อำนาจ ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ การฝึกฝน โดยใช้ศาสตร์และศิลป์ในการบริหารความขัดแย้งบนพื้นฐานทฤษฎีที่อธิบายว่า ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ไม่มีกลุ่มทางสังคมกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่มีความสมานสามัคคีอย่างสมบูรณ์ เพราะความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของมนุษย์ ความขัดแย้งสามารถแก้ปัญหาความแตกแยกและทำให้เกิดความสามัคคีภายในกลุ่มได้ เพราะในกลุ่มมีทั้งความเป็นมิตรและความเป็นศัตรูอยู่ด้วยกัน ความขัดแย้งเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม สามารถทำให้สังคมเปลี่ยนชีวิตความเป็นอยู่จากด้านหนึ่งไปสู่อีกด้านหนึ่ง จากแนวคิดที่สรุปข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดจากนักการศึกษาดังต่อไปนี้ Robbins (1996) Weber (1968) Thomas (1976) Deep (1978) Katz and Kahn (1978) Howat and London (1980) Pneuman and Bruehl (1982) David (1983) Johnson and Johnson (1987) Thoman and Kilmann (1987) Robbins (1990) Macionis (1993) Johnson and Johnson (2000) Daniel (2001) Rahim (2001) วินิจ เกตุขำ (2535) อรุณ รักธรรม (2537) บุญช่วย ศิริเกษ (2540) ไพบูลย์ ฉิ่งทองคำ (2541) พรนพ พุกกะพันธ์ (2542) จรรยา เสี่ยงเทียนชัย (2544) นรินทร์ แจ่มจำรัส (2544) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2544) สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2544) สุนันทา เลาหนันท์ (2544) พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545) นนท์ นนท์พยอม (2545) วิรัช สงวนวงศ์วาน (2546) วิเชียร วิทยอุดม (2547) วงศา เลาหศิริวงศ์ (2548) พระมหาหรรษา (2554) วิเชียร วิทยอุดม (2555) และเอกชัย บุญยาธิษฐาน (2555)

1.3 สันติศึกษา เป็นการศึกษาเรื่องสันติภาพให้เกิดขึ้น เน้นการปลูกฝังทัศนคติให้ใฝ่สันติ รู้วิธีแก้ปัญหาความรุนแรง สร้างสันติภาพเพื่อนำไปใช้แก้ปัญหา นำความรู้ไปสร้างสันติได้ มุ่งเน้นการสื่อสารและยุทธวิธีในการปฏิบัติการที่ไม่ใช้ความรุนแรง แนวคิดที่สรุปข้างต้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์แนวคิดจากนักการศึกษา ดังต่อไปนี้ Ralph Summy (1985) รุ่งธรรม ศุจิธรรมรักษ์ (2541) พระมหาหรรษา (2554) และไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์ (2554)

1.4 สานเสวนา เป็นกระบวนการที่นำมาใช้ในการแปลงเปลี่ยนความขัดแย้ง ลดความไม่เข้าใจ ส่งเสริมสร้างความปรารถนาดีต่อกัน อันเป็นก้าวแรกที่จะนำไปสู่ความร่วมมือ ร่วมใจร่วมแก้ปัญหาของสังคม โดยการฟังอย่างตั้งใจ เกิดความเห็นใจ เปลี่ยนท่าทีเป็นการร่วมมือกันโดยไม่มีการบังคับ แนวคิดที่สรุปข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดจากนักการศึกษา ดังต่อไปนี้ Leonard (1987) Bohm (1991) วันชัย วัฒนศัพท์ (2547) ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาล (2547)

1.5 ชาติพันธุ์ ความขัดแย้งทางชาติพันธุ์และศาสนาเป็นส่วนสำคัญของปัญหาความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีความแตกต่างกันทางความเชื่อ ชาติพันธุ์ หรือสถานะทางสังคมเศรษฐกิจ แนวคิดที่สรุปข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดจากนักการศึกษา ดังต่อไปนี้ ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ (2539) อานันท์ กาญจนพันธุ์ (2539) วันชัย วัฒนศัพท์ (2550) ปองธรรม สุทธิสาคร และพนิชา อิ่มสมบูรณ์ (2550)

1.6 พหุวัฒนธรรม สาเหตุหนึ่งของความขัดแย้งเกิดจากความหลากหลายทางวัฒนธรรม ที่กลุ่มคนหลากหลายชาติพันธุ์มาอยู่รวมกันในสังคมหนึ่ง ซึ่งมีความแตกต่างทางด้านขนบธรรมเนียมประเพณี ภาษา วัฒนธรรม ศาสนา ความเชื่อ รวมถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คน วิธีการคิด การมีปฏิสัมพันธ์ การสื่อสาร รวมถึงบุคคลที่มาจากพื้นฐานหรืออัตลักษณ์เดียวกัน แนวคิดที่สรุปข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดจากนักการศึกษา ดังต่อไปนี้ สุภางค์ จันทวานิช (2549) อมรา พงศาพิชญ์ (2541) บรรจง ฟ้ารุ่งสาง (2551) เอกรินทร์ สังข์ทอง (2552) บัญญัติ ยงย่วนและคณะ (2553) และชาธิป สุวรรณทอง (2554)

1.7 การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดการความขัดแย้ง หากมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล การมีส่วนร่วมในการรับฟังความคิดเห็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือในชุมชนนั้น เพื่อการตัดสินใจที่เหมาะสม และเป็นที่ยอมรับร่วมกันซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่ช่วยลดความขัดแย้งลงได้ โดยเฉพาะในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีความขัดแย้งกับความรู้สึกและหลักความเชื่อของประชาชนในพื้นที่ และเร่งทำความเข้าใจให้เกิดการยอมรับในอัตลักษณ์พิเศษและความหลากหลายทางวัฒนธรรมของพื้นที่ แนวคิดที่สรุปข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดจากนักการศึกษา ดังต่อไปนี้ Norman, John & Arthur (1979) วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (2531) ทวีวงศ์ ศรีบุรี (2541) สุนีย์ มัลลิกะมาลย์ (2545) และศิริยา ชลทนุบำรุง (2548)

ระยะที่ 2 ผู้วิจัยสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้งสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยจัดทำโครงสร้างระบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง ซึ่งอาศัยหลักการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบและการสร้างรูปแบบ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ และแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

Prince of Songkla University Pattani Campus

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและการสร้างรูปแบบ การสร้างและพัฒนารูปแบบขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการพัฒนารูปแบบนั้นๆ โดยมีหลักการที่สำคัญ ได้แก่ การมีความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้าง เป็นแนวทางในการทำนาย อธิบายปรากฏการณ์ และเป็นเครื่องมือในการสร้างมโนทัศน์ใหม่ โดยอาจจะมีรูปแบบเชิงเทียบเคียง เชิงข้อความ เชิงคณิตศาสตร์ แผนภูมิ หรือเชิงสาเหตุ ที่ต้องอาศัยขั้นตอนในการพัฒนา ได้แก่ ขั้นสร้างรูปแบบ ตรวจสอบรูปแบบ ขั้นปรับปรุงรูปแบบ และขั้นเสนอรูปแบบ เป็นต้น แนวคิดที่สรุปข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ และพัฒนาจากกรอบแนวคิดของนักการศึกษา ดังต่อไปนี้ Kaplan (1964) Good (1973) Forcese and Richer (1973) Brown and Moberg (1980) Willer (1986) Steiner (1990) Nadler & Nadler (1991) Joyce and Weil (2000) พูลสุข หิงคานนท์ (2540) สุทัศน์ ขอบคำ (2540) อุทุมพร จามรมาน 2541 วัชนีย์ เชาว์ดำรงค์ (2542) จันทราณี สงวนนาม (2545) เบญจพร แก้วมีศรี (2545) อมรรัตน์ ทิพยจันทร์ (2547) กัลยรัตน์ เมืองสง (2550) บุญมี ก่อบุญ (2553) และพศิน แตงจวง (2554)

2.2 แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา การจัดการความขัดแย้งโดยอาศัยแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา เป็นการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ ที่มีเป้าหมายให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากภายในอันเป็นสาเหตุพื้นฐานของความขัดแย้ง โดยมีขั้นตอนการจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดความตระหนักรู้ถึงคุณค่าของสิ่งต่างๆ โดยปราศจากอคติ มีสมาธิ เกิดสติ การรับรู้อย่างเปิดใจจากการฟังอย่างลึกซึ้ง และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบกัลยานมิตร ได้แก่ ขั้นเตรียมความพร้อม ขั้นสุนทรียสนทนา ขั้นฟัง ขั้นการทบทวน และขั้นจดบันทึก แนวคิดที่สรุปข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และพัฒนาจากกรอบแนวคิดของนักการศึกษา ดังต่อไปนี้ Hart (2003) ประเวศ วะสี (2550) วิจักข์ พาณิช (2550) ชลลดา ทองทวี และคณะ (2551) เจริญเกียรติ ธนสุขถาวร และ กฤตศรี สามะพุทธิ (2552) ธนา นิลชัยโกวิทย์ และอดิศร จันทรสุข (2552) จิรัฐกาล พงศ์ภคเธียร (2553) จุมพล พูลภัทรชีวิน (2553) สลักจิต ตรีรณโอภาส (2553) ทับทิม วงศ์ประยูร และพรทิพย์ คำพอ (2554)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ระยะที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

2.1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

Prince of Songkla University Pattani Campus

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษา และกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล และ 4 อำเภอในจังหวัดสงขลา โดยพิจารณาอัตราส่วนของตัวแปรต่อขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 1:5 และขนาดของกลุ่มตัวอย่างรวมอย่างน้อย 100 คน (สุวิมล ว่องวานิชและนงลักษณ์ วิรัชชัย, 2546) โดยตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 159 ตัวแปร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 862 คน คิดเป็นอัตราส่วน 1:5.42 ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เป็นกลุ่มสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม

2.2 ระยะที่ 2 ผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย

1) ผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย ศึกษานิเทศก์ ผู้อำนวยการสถานศึกษา อาจารย์และนักวิชาการที่มีความรู้ในด้านการออกแบบระบบการเรียนการสอน จิตตปัญญาศึกษา การบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ การพัฒนาทรัพยกรมนุษย์และสื่อการเรียนการสอน จำนวน 5 ท่าน

2) กลุ่มผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถานศึกษา วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ จำนวน 7 ท่าน

3. ตัวแปร

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์และรวบรวมตัวแปรจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทักษะการจัดการความขัดแย้งโดยการเผชิญหน้า การเจรจา การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง การใช้อำนาจ การสั่งการ สันติวิธี โครงสร้างองค์กร เป้าหมายองค์กร ทรัพยากรในองค์กร การทำงานเป็นทีม การแข่งขันในองค์กร ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การยอมรับ การมีปฏิสัมพันธ์ บทบาทหน้าที่ ความแตกต่างระหว่างบุคคล ความยุติธรรม สัมพันธ์ภาพ การสื่อสารในองค์กร ค่านิยม เจตคติ ความเชื่อ พหุวัฒนธรรม ชาติพันธุ์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมตัวแปรทั้งสิ้นจำนวน 159 ตัวแปร ดังตาราง 13 ในภาคผนวก

Prince of Songkla University Pattani Campus

กรอบแนวคิดในการวิจัย

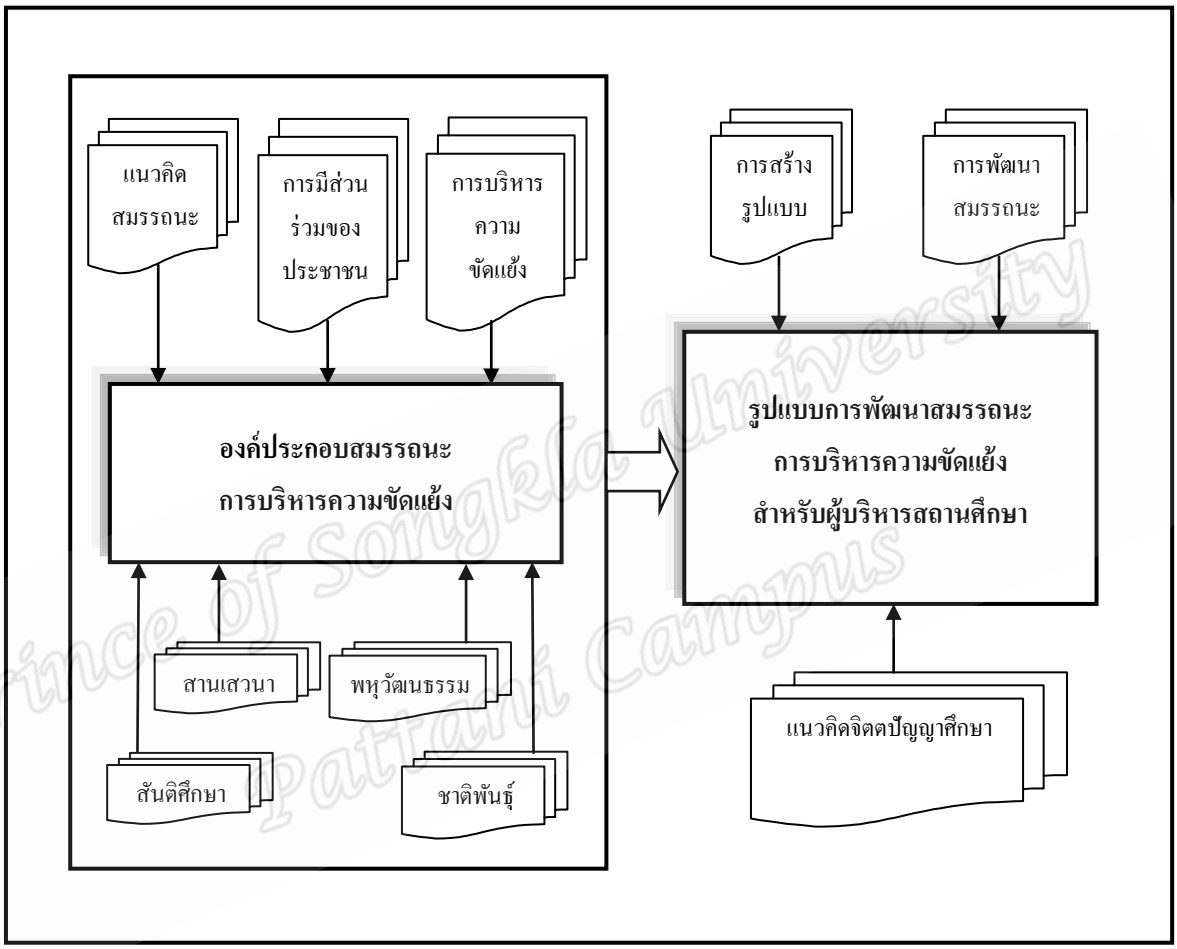
การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่นำเสนอรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยผู้วิจัยแบ่งวิธีการดำเนินการวิจัยเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 วิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะการบริหารความขัดแย้งโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษา วิเคราะห์หลักการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ 1) สมรรถนะ 2) การบริหารความขัดแย้ง 3) สันติศึกษา 4) ชาติพันธุ์ 5) สานเสวนา 6) พหุวัฒนธรรม และ 7) การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) เพื่อได้องค์ประกอบสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ระยะที่ 2 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยจัดทำโครงสร้างระบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง ซึ่งอาศัยหลักการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ 1) การสร้างรูปแบบ 2) แนวคิดการพัฒนาสมรรถนะ 3) แนวคิดจิตตปัญญา เป็นแนวทางในการกำหนดโครงสร้างระบบ จากนั้นนำองค์ประกอบจากผลการวิจัยในระยะที่ 1 มาผนวกเป็นรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา จากนั้นจึงนำไปสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ และนำมาปรับปรุงอีกครั้งก่อนการจัดสนทนากลุ่มกับผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อประเมินรูปแบบดังกล่าว และสรุปเพื่อนำเสนอต่อไป ดังภาพประกอบ 1

Prince of Songkla University Pattani Campus

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้



Prince of Songkla University Pattani Campus

นิยามศัพท์เฉพาะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. **รูปแบบการพัฒนา** หมายถึง แนวทางในการดำเนินการที่พัฒนาขึ้นอย่างมีระบบ เพื่อแสดงรายละเอียด แนวคิด หลักการและความสัมพันธ์เชื่อมโยงขององค์ประกอบต่างๆ ให้สามารถเข้าใจง่ายและนำไปปฏิบัติได้

2. **สมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง** หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ วิสัยทัศน์ ทัศนคติ ตลอดจนบุคลิกลักษณะที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมการปฏิบัติงานในสถานการณ์ความขัดแย้งที่ส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

3. **การควบคุมและบริหารความขัดแย้ง** หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจและทักษะในขั้นตอน กระบวนการและวิธีการในการทำให้สถานการณ์ความขัดแย้งในองค์กรอยู่ในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดความรุนแรง

4. **การเผชิญความขัดแย้งด้วยภาวะผู้นำอย่างเหนือชั้น** หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ความเข้าใจ ทักษะในกลวิธีหรือรูปแบบในการตอบสนองในสถานะการณ์ความขัดแย้งด้วยสภาวะความสามารถภายในตัวบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงการจัดการความขัดแย้งในองค์กรด้วยความรักและความเมตตา

5. **การสร้างความสัมพันธ์และความเสมอภาค** หมายถึง การที่บุคคลมีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในองค์กรด้วยทัศนคติที่ดี ยอมรับให้เกียรติซึ่งกันและกัน และมีความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน

6. **การจัดการองค์กรเพื่อรักษาสมดุลของความขัดแย้ง** หมายถึง การที่บุคคล มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร โดยสามารถกำหนดภารกิจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดแจ้ง เพื่อรักษาระดับความขัดแย้งในองค์กรให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

7. **การยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรม** หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานในองค์กรที่มีความหลากหลายของความแตกต่างทางหลักความเชื่อ ศาสนา ด้วยความเคารพ ความไว้ใจและความปรารถนาดีต่อกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Prince of Songkla University Pattani Campus

8. **การควบคุมตนเองในสถานการณ์ความขัดแย้ง** หมายถึง การที่บุคคลสามารถควบคุมอารมณ์ตนเอง และการโต้ตอบต่อบุคคลในองค์กรในสถานการณ์ความขัดแย้งได้เหมาะสม

9. **ผู้บริหารสถานศึกษา** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากกระทรวงศึกษาธิการให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการหรือดูแลรับผิดชอบการบริหารจัดการสถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

10. **สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน** หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีภาระกิจเกี่ยวกับการจัดและส่งเสริมการศึกษาในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ

Prince of Songkla University
Pattani Campus