

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามเป็นโรงเรียนเอกชนประเภทหนึ่ง สังกัดของโรงเรียนนโยบายพิเศษ ตามมาตรา 15(1) และมาตรา 15(2) แห่งพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน ซึ่งแปรสภาพมาจาก “ปอเนาะ” (สถานที่ทำการสอนศาสนาโดยโต๊ะครู) มีมากในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้แก่ นราธิวาส ปัตตานี และยะลา ในปัจจุบันได้จัดการเรียนการสอนแบบชั้นเรียน ทั้งวิชาศาสนาและวิชาสามัญ บุคลากรในโรงเรียนประกอบด้วย ผู้บริหารโรงเรียนได้แก่ ผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดการ ครูใหญ่ ข้าราชการครูที่ส่งไปช่วยสอนและครูที่โรงเรียนจ้างสอนวิชาศาสนาและวิชาสามัญ

บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่น ๆ ให้เป็นประโยชน์ ดังที่เมกกินสัน (Megginson, 1968 : 45, อ้างอิงใน อภัสสรี ไชยกุล, 2542 :1) ได้กล่าวไว้ว่า “มนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหาร และมนุษย์เป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่มีทั้งคุณค่าและเกียรติภูมิ”

แต่เนื่องจากสภาพการบริหารในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีปัญหาและอุปสรรคหลายประการอาจเนื่องมาจากสภาพท้องถิ่นและขนาดของโรงเรียนมีความแตกต่างกัน เช่น โรงเรียนที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน เขตเมือง เขตสุขาภิบาล หรือเขตเทศบาลมีการคมนาคมสะดวกกว่าโรงเรียนที่อยู่ในเขตชานเมืองหรือชนบทห่างไกล ด้านขนาดของโรงเรียน โรงเรียนขนาดใหญ่มีบุคคลมากกว่าย่อมทำให้เกิดปัญหาในการบริหารบุคลากรได้มาก และยังมีสภาพปัญหาต่าง ๆ อีกหลายประการ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2543:18) ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ได้แก่ ผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดการ และครูใหญ่ขาดวิสัยทัศน์ในการจัดการศึกษาและขาดความรู้ทางการบริหารการศึกษา เนื่องจากมีความรู้วิชาสามัญศึกษาค่ำ ขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง ฯลฯ
2. ขาดครูผู้ชำนาญการในวิชาต่าง ๆ
3. ครูบางส่วนไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเทคนิคการสอนใหม่ ๆ ขาดความรู้ด้านจิตวิทยาการศึกษา ขาดความรู้ด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา ฯลฯ

4. ขาดแคลนครูในโรงเรียนที่อยู่ห่างไกล การคมนาคมไม่สะดวก มีครูขอย้ายเป็นประจำ

5. ครูส่วนใหญ่มักทำงานในโรงเรียนเอกชนเป็นการชั่วคราว เมื่อพบโอกาสที่ดีกว่าจะลาออกไปหรือจะทิ้งงานในหน้าที่กลางคันส่งผลกระทบต่อการบริหารงานในโรงเรียนเป็นพิเศษ

และเมื่อกล่าวถึงคำว่า **اِخْتِلَافٌ** “อิคตีลาฟ” ในภาษาอาหรับ หมายถึง การยึดเอาตำแหน่งหรือจุดยืนของตนเองที่แตกต่างไปจากผู้อื่น ไม่ว่าจะจะเป็นความคิดเห็น คำพูด หรือการกระทำ คำว่า **اِخْتِلَافٌ** “อิคตีลาฟ” ก็มาจากรากศัพท์เดียวกันคำว่า “อิคตีลาฟ” และคำทั้งสองนี้ก็ใช้แทนกันได้ หมายถึง ความแตกต่าง ความคิดเห็นที่ไม่เหมือนกัน ความขัดแย้งระหว่างกัน หรือความไม่ลงรอยกัน เพราะฉะนั้นคำว่า “อิคตีลาฟ” จึงหมายถึงความคิดเห็นที่ต่างกันเท่านั้นหรืออาจจะมี ความหมายโดยนัยว่า ความขัดแย้ง และความแตกแยก บุคคลทั่วไปมักจะมองเห็นแต่ภาพในทางลบที่พึงหลีกเลี่ยงหรือขจัดไปเสีย เพราะความแตกต่างของสองสิ่งหรือความแตกต่างทางความคิด ไม่จำเป็นที่จะต้องนำไปสู่ความขัดแย้งที่จะต้องต่อต้านซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีสันติสุขซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์แสวงหา จากการศึกษาของนักวิชาการกลับพบว่า ความขัดแย้งไม่เพียงแต่จะเป็นที่เกิดโดยธรรมชาติอันหลีกเลี่ยงมิได้เท่านั้น แต่ยังเป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาในองค์การอีกด้วย (Alwani, Taha Jabir. 1991 : 21-22) อีกทั้งความขัดแย้งสามารถนำไปสู่ปัญหาที่ร้ายแรงในองค์การใด ๆ ก็ได้ สามารถทำให้สมรรถนะขององค์การสั่นคลอนเช่นเดียวกับนำไปสู่การสูญเสียบุคคลที่ดีและสำคัญ เพราะความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นในการทำงานอันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ อาทิเช่น การแก่งแย่งชิงตำแหน่ง ความคิดเห็นไม่ตรงกัน การขัดกันเรื่องผลประโยชน์ ความขัดแย้งนำไปสู่การแข่งขันในรูปแบบต่าง ๆ การแข่งขันย่อมเกิดมีการแพ้ชนะ ความขัดแย้งเพิ่มมากขึ้น เมื่อคนต้องต่อสู้เพื่อให้ได้สิ่งที่ตนเองต้องการหรือมีอำนาจในการควบคุมบุคคลอื่น การขัดแย้งจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอในองค์การ เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการบริหารงานบุคคล ซึ่งในอัลกุรอานได้เตือนให้ระวังผลอันเลวร้ายที่จะก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง ความแตกแยกที่เป็นผลมาจากการขัดแย้งในประเด็นต่าง ๆ ดังที่อัลลอฮ์ ﷻ ได้ตรัสว่า

﴿وَأَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا...﴾ (آل عمران الآية : 103)

ความว่า “พวกเจ้าจงยึดสายเชือก(ศาสนา)แห่งอัลเลาะห์พร้อมเพรียงกันเถิดและพวกเจ้าอย่าได้แตกแยก” (ส่วนหนึ่งจากอายะฮ์ที่ 103 : อาลี อิมรอม)

ซึ่งพระองค์ทรงตรัสว่า "พวกเจ้าอย่าได้แตกแยก" ไม่ใช่ตรัสว่า "พวกเจ้าอย่าได้ขัดแย้ง" ในประเด็นการขัดแย้งต่าง ๆ

และอีกอายัตหนึ่งที่อัลลอฮ์ ﷻ ได้ตรัสไว้ว่า :

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا﴾ (النساء الآية : 59)

ความว่า “บรรดาผู้ศรัทธาทั้งหลาย จงเชื่อฟังอัลลอฮ์ และจงเชื่อฟังรอซูล และผู้มีอำนาจจากพวกเจ้าครั้นเมื่อพวกเจ้ามีความขัดแย้งกัน พวกเจ้าจงกลับไปสู่อัลลอฮ์ และรอซูล หากพวกเจ้ามีความศรัทธาต่ออัลลอฮ์และวันสุดท้าย นั่นเป็นความดีที่สุด และเป็นการดีความที่ดียิ่งที่สุด” (อัน-นิซาอู : 59)

นักวิชาการด้านการบริหารงานและการจัดการ ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องของความขัดแย้งในลำดับต้น ๆ เพราะการดำรงชีวิตของมนุษย์ในโลกของชีวิตและโลกของงานอาชีพ ซึ่งต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นและต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้คนมากมายมักจะมีปัญหายากเกี่ยวกับความขัดแย้ง ซึ่งดีซึ่งเด่น ก็ให้เกิดความตึงเครียดอยู่เสมอ ซึ่งจะพบว่าการบริหารในองค์กรที่ประสบความยุ่งยากในด้านนี้ปัญหาต่าง ๆ นั้นที่เกิดขึ้นในองค์กร ไม่ว่าจะเกี่ยวกับผลที่ได้รับไม่เป็นที่พอใจตามวัตถุประสงค์ การทำงานที่ล่าช้าการทะเลาะเบาะแว้งระหว่างบุคคล การขาดงาน การลาออกจากงานของบุคลากร ส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากความขัดแย้งหลายประการ ทั้งความต้องการที่เป็นนามธรรม คือ ความต้องการมีอำนาจเหนืออีกฝ่าย ความต้องการที่เป็นรูปธรรม คือ ความต้องการในทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่อย่างจำกัด ผู้บริหารในยุคโลกาภิวัตน์จำเป็นต้องยอมรับความจริงว่า ไม่มีองค์กรใดที่ปลอดจากความขัดแย้งได้ เพียงแต่ผู้บริหารจะจัดการและใช้ประโยชน์จากความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้อย่างไร ซึ่งจะสามารถบอกคุณภาพผู้บริหารได้ทองใบ สุธาวิ (2543 : 458) และ อรวรรณ สุทธิพิทักษ์ (2544 : 85)

นักทฤษฎีองค์กรได้พยายามศึกษาวิจัยปัญหาเรื่องความขัดแย้งในหน่วยงานหรือองค์กรในลักษณะต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไขพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์กร (ไพฑูรย์ นามบุญถื่อ. 2544 : 3)

พรศักดิ์ บุญยัง (2546 : 1-2) ได้กล่าวไว้ว่า ความขัดแย้งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ทุกโอกาสและทุกเวลา โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้และจะมีความรุนแรงมากขึ้นไปตาม สถานภาพของความขัดแย้งนั้น กล่าวคือ ความขัดแย้งระหว่างองค์กรย่อมมีผลกระทบต่อสังคม และองค์กรในวงกว้างและมีความรุนแรงมากกว่าความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล หรือระหว่าง บุคคล นั่นคือ เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในองค์กรผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้อง จะต้อง พยายามแก้ไขปัญหาความขัดแย้งให้หมดสิ้นโดยเร็ว และถึงแม้ว่าความขัดแย้งอาจจะเปลี่ยนแปลง ะไรบ้างเพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเกิดการพัฒนานำสู่การปรับตัวอันจะได้มาซึ่งการพัฒนาองค์กร

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องเผชิญหน้าอยู่ทุกวันมีผลการวิจัยที่ยืนยันว่า ผู้บริหารต้องใช้เวลาจำนวนมากในการจัดการกับความขัดแย้ง เช่น งานวิจัยของโทมัสและชมิคท์ (อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ , 2540 : 9) แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางใช้ เวลาประมาณร้อยละ 20 ของเวลาที่ทำงาน เพื่อจัดการกับความขัดแย้ง งานวิจัยของสถาบันเล็ก ซานเดอร์ แฮมมิลตัน (Alexander Hamilton Institute, 1983; อ้างถึงใน มนูญ คงทน, 2545 : 1) พบว่าผู้บริหารระดับสูงใช้เวลาเพื่อจัดการกับความขัดแย้งเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 25 ส่วนผู้บริหาร ระดับกลางใช้เวลาถึงร้อยละ 30 นั่นคือ ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาหรือบริหาร ความขัดแย้งอย่างต่อเนื่องในการควบคุมระดับปัญหาความขัดแย้ง และให้ถือว่าเป็นภาระหน้าที่ของ ผู้บริหารแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารแล้วนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์และเป็นผลดีแก่องค์กรหรือ หน่วยงานให้ได้ เพื่อก่อให้เกิดผลสำเร็จในการบริหารมากที่สุดและเพื่อให้การดำเนินงานของ องค์กรหรือหน่วยงานเป็นไปด้วยความราบรื่น บุคลากรในองค์กรอยู่ร่วมกันด้วยความสงบสุข นำสู่การเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามจุดมุ่งหมายขององค์กรหรือหน่วยงานต่อไป

การบริหารความขัดแย้งเป็นภารกิจที่ยากที่สุดอย่างหนึ่งของผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหาร จำเป็นต้องดำเนินการให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ให้จงได้ เมื่อผู้บริหารเผชิญกับ สถานการณ์ความขัดแย้งในองค์กรจะแสดงพฤติกรรมหรือใช้รูปแบบในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสถานการณ์ขัดแย้งนั้น ๆ ซึ่งรูปแบบการแก้ปัญหาความ ขัดแย้งนี้จะมีหลากหลายวิธีการ

สำหรับ Musa Ibn yahya. (2006 : 31) ได้ให้ความคิดเห็นวิธีการแก้ปัญหาความ ขัดแย้ง มี 4 วิธีคือ ซึ่งบุคคลมีความคิดที่แตกต่างกัน จึงใช้กลยุทธ์ในการจัดการความขัดแย้ง โดยแต่ละคนมีรูปแบบการแก้ปัญหาเป็นของตน คนแต่ละคนมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างจากผู้อื่น และการรักษาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นแบบพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้ง มี 4 แบบ คือ ลักษณะแบบบังคับ ประนีประนอม เผชิญหน้า ไกล่เกลี่ย

ความขัดแย้งที่มักเกิดขึ้นประจำภายในสถานศึกษานั้น ผู้บริหารโรงเรียนมีบทบาทสำคัญต่อการจัดการปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการแก้ปัญหาของผู้บริหารที่แตกต่างกันไป ถึงแม้จะเป็นปัญหาในลักษณะเดียวกันก็ตาม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถ อายุและบุคลิกภาพเฉพาะตัว ปัญหาบางอย่าง ผู้บริหารคนหนึ่งอาจแก้ได้ แต่อีกคนหนึ่งอาจจะแก้ไม่ได้หรือถ้าแก้ไขได้ก็อาจใช้เวลาแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละบุคคล (ศจี อนันต์นพคุณ. 2542 : 113)

ครูและผู้บริหารจะทำงานได้มีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์มากขึ้น หากสามารถควบคุมสาเหตุของความขัดแย้งละแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม เป็นองค์กรสถานศึกษาแห่งหนึ่งที่เป็นกำลังสำคัญของชาวมุสลิมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในการที่จากผลิตนักศึกษาเพื่อเข้าในระดับอุดมศึกษา เป็นการสนองตอบต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกทางด้านศาสนา สังคมและการเมือง ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบต่าง ๆ ของภูมิภาคและระดับประเทศ จากภาระหน้าที่ดังกล่าว โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ต้องใช้บุคลากรทางด้านความรู้ความสามารถสูงเพื่อสามารถผลิตนักศึกษาเข้าสู่อุดมศึกษาอย่างคุณภาพได้ บุคลากรทุกฝ่ายจึงมีส่วนในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาระหน้าที่ของโรงเรียนบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ภายในโรงเรียนจะประกอบด้วยบุคลากรจำนวนมากตั้งแต่นักเรียน ครู นักการภารโรง พนักงานขับรถ ข้าราชการ คณะกรรมการโรงเรียน คณะกรรมการสมาคมครูและผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนด้านอื่น ๆ ซึ่งบุคคลเหล่านี้มีความแตกต่างกันทั้งในด้านภูมิหลังทางครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา ค่านิยม ความรู้สึก ความต้องการ และการที่บุคคลจำนวนมากต้องมาอยู่ร่วมกันและทำกิจกรรมร่วมกันเช่นนี้ ย่อมจะต้องเกิดความขัดแย้งเป็นธรรมดา ซึ่งในสถานศึกษามักเกิดความขัดแย้งที่เป็นประเด็นสำคัญ 3 ประการ คือ (ทรงเกียรติ เสียงเจริญ, 2543: 22)

1. ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อทรัพยากรทางการศึกษามีไม่เพียงพอกับความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มในสถานศึกษา ทรัพยากรในที่นี้อาจเป็นสิ่งที่เห็นได้และสิ่งที่เห็นไม่ได้ เช่น คน บ้าน เงิน วัสดุ ตำแหน่ง สถานภาพหรือเกียรติยศ
2. ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่ม หาท่างที่จะควบคุมกิจกรรม งานหรืออำนาจหน้าที่ของผู้อื่น
3. ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่ม ไม่สามารถที่จะตกลงกันได้เกี่ยวกับเป้าหมายหรือวิธีการในการทำงาน ต่างคนต่างก็มีเป้าหมายและวิธีการที่แตกต่างกัน และเป้าหมายหรือวิธีการต่าง ๆ นั้นเป็นสิ่งที่ไปด้วยกันไม่ได้

จากสภาพปัจจุบันและปัญหาต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้ว นับเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร เช่น ผู้บริหารขาดความรู้ความสามารถในการบริหารงาน ขาดครูผู้ชำนาญการในการสอนและโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามไม่สามารถจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาคุณภาพทางการบริหารและการจัดการเรียนการสอนให้เต็มที่ ทำให้คุณภาพการบริหารและการบริหารลดลง ทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนในโรงเรียนเอกชนส่วนใหญ่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีคุณภาพทางการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2542 : 70)

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้หนึ่งที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นครูผู้สอนในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามและได้จากการศึกษาจากเอกสารที่ได้ศึกษามาดังกล่าวข้างต้น จึงสนใจที่ศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานีว่าจะมีสาเหตุและวิธีการหรือเทคนิคการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาด้วยวิธีใด วิธีการแตกต่างกันอย่างไร

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งหาสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี เพราะสถานศึกษาเป็นหน่วยของสังคมหรือหน่วยงานทางการศึกษาหรือหน่วยงานอื่นของรัฐหรือเอกชนที่มีอำนาจหน้าที่หรือวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2545 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 6 สรุปว่า ความมุ่งหมายและหลักการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 2) ซึ่งผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนเพื่อการส่งเสริมพัฒนาบุคลากร ได้รู้วิธีการจัดการความขัดแย้งให้กับผู้บริหารโรงเรียนและให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถนำข้อค้นพบที่ได้มาปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพัฒนาผู้บริหาร ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปรกติสุข เกิดความสมานฉันท์ในองค์กร และสามารถพัฒนา การจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะคุณภาพผู้เรียนต่อไป

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี
2. เพื่อศึกษาระดับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี
3. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในตำแหน่งบริหารและขนาดของโรงเรียนที่แตกต่างกัน
4. เพื่อประมวลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสาเหตุและการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี

2. คำถามในการวิจัย

1. สาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ส่วนใหญ่มาจากสาเหตุใดบ้าง
2. การจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี ผู้บริหารใช้วิธีการจัดการในการแก้ปัญหาอย่างไร
3. ผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุ วุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ในตำแหน่งบริหาร และขนาดของโรงเรียนมีวิธีการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกันหรือไม่
4. สาเหตุและการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานีเป็นอย่างไร

3. กรอบของการวิจัย

กรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้หลักตามกรอบของอัลกูรานและทฤษฎีของจอห์นสันและจอห์นสัน (Johnson and Johnson ,1987 : 273 อ้างถึงในเอกชัย กี่สุขพันธ์, 2538 : 167 – 171) ผู้วิจัยได้นำมาพัฒนาปรับปรุงและเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับผู้บริหารโรงเรียนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้และได้จำแนกการจัดการความขัดแย้งออกเป็น 7 วิธี เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบของการวิจัย

4. ข้อตกลงเบื้องต้น

วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี ซึ่งมาจากอายะฮ์อัลกุรอาน อัลหะดีษและทฤษฎีของจอห์นสัน และจอห์นสัน (Johnson and Johnson , 1987 : 273 อ้างถึงในเอกชัย กี่สุขพันธ์, 2538 : 167 – 171) ได้เสนอความคิดเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งเป็น 7 วิธี ดังนี้

- 1) วิธีเผชิญหน้า (Confronting)
- 2) วิธีหลีกเลี่ยง (Withdrawing)
- 3) วิธีบังคับ (Forcing)
- 4) วิธีไกล่เกลี่ย (Smoothing)
- 5) วิธีประนีประนอม (Compromising)
- 6) วิธีการปรองดอง (Accommodation)
- 7) วิธีร่วมมือ (Collaboration)

5. ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

สาเหตุของความขัดแย้ง ผู้วิจัยใช้ตามแนวความคิดของนิวแมนและบรูล (Pneuman & Bruehl, 1982 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2536 : 59-60) มีสาเหตุใหญ่ ๆ 3 ประการ คือ

1.1. องค์ประกอบด้านบุคคล (Individual Factors) ได้แก่ ความแตกต่าง ด้านภูมิหลัง แบบฉบับ การรับรู้และความรู้สึก

1.2. องค์ประกอบด้านปฏิสัมพันธ์ (Intersectional Issues) ได้แก่ มนุษย์สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารไม่ดี ไม่มีคุณภาพ การบิดเบือนข้อมูลโดยไม่ตั้งใจ ไม่สมบูรณ์ และความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้รับกับผู้ส่งข่าวสาร

1.3. ด้านสภาพขององค์กร (Organizational Conditions) ได้แก่ ทรัพยากรที่จำกัด ความคลุมเครือ กฎเกณฑ์ที่เข้มงวด การแข่งขัน การมีข้อยกเว้น

วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี ตามทฤษฎีของจอห์น และจอห์นสัน (Johnson & Johnson , 1987 : 273 อ้างถึงในเอกชัย กี่สุขพันธ์, 2538 : 167 – 171) ได้กล่าวถึงวิธีการจัดการความขัดแย้ง หมายถึงทางเลือกของผู้บริหารได้จัดการความขัดแย้ง เพื่อคลี่คลายปัญหาให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในที่นี้ได้จำแนกวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารออกเป็น 7 วิธี (Seven styles of Management Conflicts) คือ วิธีบังคับ (Forcing) วิธีหลีกเลี่ยง (Withdrawing) วิธีไกล่เกลี่ย (Smoothing) วิธีเผชิญหน้า (Confronting) วิธีประนีประนอม (Compromising) วิธีการปรองดอง (Accommodation) วิธีร่วมมือ (Collaboration)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี จำนวน 136 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morkan อ้างถึงใน สุภาพัญญ์ จริยะเศรษฐ์ 2542 : 83-84) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 102 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่สถานภาพของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี คือ อายุ วุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ในตำแหน่งบริหาร และขนาดของโรงเรียน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ วิธีจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหาร 7 วิธี คือ วิธีบังคับ วิธีหลีกเลี่ยง วิธีไกล่เกลี่ย วิธีเผชิญหน้า วิธีประนีประนอม วิธีปรองดอง และวิธีร่วมมือ

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง เป็นความรู้สึกหรือปฏิกิริยาของบุคคลหรือกลุ่มคน ที่มีความคิดเห็น ค่านิยม และเป้าหมายไม่เป็นไปในทางเดียวกัน รวมทั้งการต่อสู้เพื่อทรัพยากรที่มีอยู่ หรือมีการที่ฝ่ายหนึ่งรุกล้ำ หรือขัดขวางการกระทำอีกฝ่ายเพื่อให้เป้าหมายของคนบรรลุผล ซึ่งเป็นปฏิกิริยาในทางลบส่วนแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในปัจจุบัน และมักเกิดขึ้นเมื่อคนสองคนซึ่งต้องทำงานเกี่ยวข้องกัน มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีความเห็นไม่ตรงกันและไม่สอดคล้องกัน

2. สาเหตุของความขัดแย้ง หมายถึง แหล่งที่มาหรือสิ่งทำให้เกิดความเชื่อไม่ตรงกันในการวิจัยนี้มี 3 ด้าน คือ

2.1 องค์ประกอบด้านบุคคล ได้แก่ ด้านความคิด วัฒนธรรม การศึกษา ค่านิยม ความเชื่อ ประสบการณ์ แบบฉบับทางอารมณ์ภาวะผู้นำ การรับรู้ และความรู้สึกที่แตกต่างกัน

2.2 องค์ประกอบด้านปฏิสัมพันธ์ ได้แก่ มนุษย์สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานการสื่อสารไม่ดี ไม่มีคุณภาพ การบิดเบือนข้อมูลโดยไม่ตั้งใจ ไม่สมบูรณ์และความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้รับกับผู้ส่งข่าวสาร

2.3 ด้านสภาพขององค์กร ได้แก่ ความขาดแคลนทรัพยากร ความคลุมเครือทางโครงสร้างการบริหารและเป้าหมายของการทำงาน กฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป การแข่งขันระหว่างบุคคลหลายกลุ่ม ข้อยกเว้นหรือสิทธิพิเศษต่าง ๆ ของบุคคลหรือกลุ่ม

3. วิธีจัดการความขัดแย้ง หมายถึง ทางเลือกที่ผู้บริหารใช้จัดการความขัดแย้งเพื่อคลี่คลายปัญหาขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในการวิจัยจำแนกได้ 7 วิธี

3.1) วิธีบังคับ (Forcing) หมายถึง เป็นวิธีจัดการความขัดแย้งที่ผู้บริหารใช้คำสั่ง หรืออำนาจหน้าที่ทั้งทางตรงและทางอ้อม ผู้บริหารยืนยันและเรียกร้องให้ผู้อื่นยอมรับและทำตามความคิดเห็นที่ผู้บริหารเสนอให้เท่านั้น

3.2) วิธีหลีกเลี่ยง (Withdrawing) หมายถึง เป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ผู้บริหารถอนตัวออกจากสถานการณ์ที่เป็นความขัดแย้งโดยไม่รับรู้ว่ามีข้อขัดแย้งเกิดขึ้น จึงเพิกเฉยกับความความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พยายามไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับข้อขัดแย้งการโต้เถียงโดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป

3.3) วิธีไกล่เกลี่ย (Smoothing) หมายถึง เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่ผู้บริหารทำให้เห็นว่าเป้าหมายที่มีอยู่ร่วมกันมีความสำคัญเป็นอันดับแรก ให้คู่กรณีค่อยๆ พยายามกันในเรื่องของความแตกต่าง ไม่ยึดมั่นกับความเห็นที่แตกต่าง พยายามชี้ให้เห็นความสำคัญของเป้าหมายมากกว่าความแตกต่างของวิธีการ โดยเน้นความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมากกว่าเป้าหมายของงาน ไม่ว่าจะเกิดปัญหาอะไรขึ้นก็จะใช้วิธีการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขเหมือนครอบครัวเดียวกัน

3.4) วิธีเผชิญหน้า (Confronting) หมายถึง เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่ผู้บริหารนำข้อขัดแย้งขึ้นมาพิจารณาอย่างเปิดเผย และเผชิญปัญหากับความขัดแย้งโดยตรงและเปิดเผย กล่าวที่จะแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา ไม่ทอดทิ้งข้อขัดแย้งจนกว่าความขัดแย้งจะได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว การแก้ปัญหาด้วยวิธีนี้ มีความสุขุมรอบคอบในการแก้ปัญหาถึงแม้จะเสียเวลามากกว่าวิธีอื่นๆก็ตาม

3.5) วิธีประนีประนอม (Compromising) หมายถึง เป็นวิธีแก้ปัญหาที่อยู่ระหว่างการรักษาผลประโยชน์และการร่วมมือ ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจและยอมรับได้บางส่วน เป็นการแก้ไขปัญหาทงสายกลาง

3.6) วิธีการปรองดอง (Accommodation) หมายถึง เป็นวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยการไม่ยืนยันทันทีที่รักษาผลประโยชน์ แต่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาอย่างมาก โดยเน้นการเอาชนะระดับต่ำ และพฤติกรรมความร่วมมือในระดับสูง

3.7) วิธีร่วมมือ (Collaboration) หมายถึง เป็นวิธีการแก้ไขปัญหโดยการร่วมมือและการรักษาผลประโยชน์ ซึ่งตรงกันข้ามกับการหลีกเลี่ยง คือพยายามที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทางให้ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ

4. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการ และผู้จัดการโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในปีการศึกษา 2554

5. ทักษะของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี ที่มีต่อการแก้ปัญหากรณีความขัดแย้งที่เกิดขึ้นและการเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้ง

6. โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม หมายถึง โรงเรียนที่สอนภาควิชาอิสลาม ศึกษาควบคู่กับภาควิชาสามัญในระบบ มาตรา 15 (1) ในจังหวัดปัตตานี

7. ขนาดของโรงเรียน หมายถึง จำนวนนักเรียนของโรงเรียนที่มีอยู่จริงในขณะนั้น โดยถือเอาจำนวนนักเรียนเป็นเกณฑ์ในการแบ่งขนาดของโรงเรียนตามเกณฑ์การแบ่ง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ

7.1 ขนาดเล็ก หมายถึง โรงเรียนที่มีนักเรียนไม่เกิน 500 คน

7.2 ขนาดกลาง หมายถึง โรงเรียนที่มีนักเรียน ตั้งแต่ 501 ถึง 1,499 คน

7.3 ขนาดใหญ่ หมายถึง โรงเรียนที่มีนักเรียน ตั้งแต่ 1,500 คน ขึ้นไป

Prince of Songkla University
Pattani Campus