

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร อาจก่อให้เกิดพฤติกรรมของบุคคลที่ร่วมงานกันในองค์กร และพฤติกรรมที่แสดงออกนั้นอาจจะมีทั้งประโยชน์และโทษ ความขัดแย้งที่น้อยเกินไปหรือมากเกินไป ย่อมไม่มีประโยชน์ ความขัดแย้งที่มีระดับพอเหมาะย่อมจะทำให้มีประโยชน์ แต่ความขัดแย้งต่างๆจะมีประโยชน์หรือไม่ก็แล้วแต่สถานการณ์ด้วย ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณาผลที่ตามมาของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในขณะนั้น หรือที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2534, หน้า 12)

สังคมไทยในปัจจุบันนี้เกิดความขัดแย้งขึ้นอย่างรุนแรงและสามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนจากสื่อต่าง ๆ ที่นำเสนอทั่วไป ว่าความขัดแย้งทำให้ปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมาย อาทิเช่น การแข่งขัน การแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกันของคณะบุคคล การปิดสนับบั้นเพื่อเรียกรื่องข้อตกลงต่าง ๆ ที่กลุ่มของตนเองต้องการ การปิดถนนเพื่อเรียกรื่องในสิ่งที่ตนเองต้องการ เป็นต้น ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้ทำให้ชาวต่างชาติมองว่าประเทศของเราไม่มีความปลอดภัย เพราะเกิดความขัดแย้งกันภายในประเทศ ไม่ควรเสี่ยงเข้ามาลงทุนและเข้ามาท่องเที่ยวทำให้ประเทศไทยเกิดความเสียหายในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการท่องเที่ยว และภาพลักษณ์ ของประเทศไทยเป็นไปในทางลบในสายตาชาวต่างชาติ เราจะเห็นว่าสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาต่าง ๆ ก็คือ ความขัดแย้งภายในประเทศที่เป็นไปในทางลบทำให้สุขภาพของประเทศไม่สมบูรณ์

โรงเรียนเป็นองค์กรหนึ่งของสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนนั้น ส่วนใหญ่เป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล อันเนื่องมาจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน การรับรู้ สิ่งงูใจ ความคาดหวัง ผลประโยชน์ขัดกัน นอกจากนี้ยังพบความขัดแย้งอีกประการหนึ่งที่พบบ่อยในสถานศึกษา คือ ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้บริหารมี ความขัดแย้งกับครู แม้ในกลุ่มครูก็มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ความขัดแย้งเหล่านี้หากเกิดขึ้นในโรงเรียนย่อมทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลง (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2534) จึงเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ต้องรับผิดชอบแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเพื่อลดความขัดแย้งภายในองค์กร ซึ่งความเป็นจริงแล้วการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลไม่มีวิธีใดที่จะทำให้ความขัดแย้งหมดไปในทันที แต่ทำให้ความขัดแย้งลดลง และระดับ

ความขัดแย้งก็มีความสำคัญที่จะนำเอาวิธีการแก้ไขความขัดแย้งมาใช้หากผู้บริหารจะแก้ไขความขัดแย้ง มีข้อเสนอว่าการทำให้ความขัดแย้งลดลงควรเน้นที่การรักษามนุษยสัมพันธ์ให้คงอยู่ในระดับหนึ่งแล้วจึงแก้ไข (เสนาะ ตีเขาว์, 2546) และจากผลการวิจัยของ โทมัส และสมิธ (Thomas & Schmidt, 1976, pp. 315 - 318) แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางใช้เวลาประมาณร้อยละ 20 ของเวลาทำงานเพื่อจัดการกับความขัดแย้งในระยะเวลาค่อมา งานวิจัยของ อเล็กซานเดอร์ (Alexander, 1983 อ้างอิงจาก เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2534, หน้า 9) แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารใช้เวลาบริหารความขัดแย้งเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 25 สำหรับผู้บริหารระดับกลางใช้เวลาถึงร้อยละ 30 ในการจัดการกับความขัดแย้ง จากงานวิจัยจะเห็นว่าผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการบริหารความขัดแย้งอย่างต่อเนื่องในการควบคุมระดับปัญหาความขัดแย้งและถือว่าเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องนำเอาข้อขัดแย้งนั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์และเป็นผลดีต่อองค์การ เพื่อก่อให้เกิดผลสำเร็จในการบริหารมากที่สุด การบริหารความขัดแย้งเป็นภารกิจที่ยากที่สุดอย่างหนึ่งของผู้บริหาร ผู้บริหารจำเป็นต้องดำเนินการให้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยไม่สามารถเลือกได้ว่าจะต้องทำงานกับใครก็ตาม ไม่ว่าผู้บริหารจะต้องทำงานกับคนอื่นที่ตนเองชอบหรือไม่ชอบ ในโลกแห่งความเป็นจริงนั้นหากผู้บริหารสามารถเข้ากับผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดีแล้ว ย่อมมั่นใจได้ว่างานที่ทำจะประสบความสำเร็จ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2534, หน้า 9) โดยวิธีการบริหารความขัดแย้งให้เกิดประสิทธิภาพมีอยู่หลายรูปแบบแล้วแต่ผู้บริหารจะเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ความขัดแย้งภายในองค์การ เช่น แบบการหลีกเลี่ยง แบบปรองดอง และแบบประนีประนอม เพราะความขัดแย้งจะคงอยู่ ถ้าไม่ได้รับการแก้ไขอย่างแท้จริง ส่วนแบบการแข่งขันหรือการใช้คำสั่ง ฝ่ายแพ้ไม่ต้องการแต่ฝ่ายชนะต้องการ แต่หากมองในมุมกลับกันความขัดแย้งที่เกิดขึ้นก็ก่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์การได้เช่นกัน กล่าวคือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงหรือพัฒนาองค์การ ให้องค์การปรับตัวอยู่รอดในสถานการณ์ต่างๆ ได้ เพราะความขัดแย้งทำให้เกิดความริเริ่มใหม่ ๆ และมีการตัดสินใจที่ดีขึ้น ผู้บริหารจึงต้องเป็นผู้มีทักษะในการเลือกจัดการความขัดแย้งตามสถานการณ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยไม่ยึดมั่นว่าวิธีการใดดีที่สุด แต่คำนึงถึงสถานการณ์ว่า สถานการณ์ใดควรใช้วิธีการใดจึงจะได้ประโยชน์สูงสุด (วงศา เลหาศิริวงศ์, 2548)

สุขภาพองค์การที่ดี หมายถึงองค์การที่สามารถดำรงอยู่ได้ในระยะยาว และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีขีดความสามารถในการอยู่รอดนั้นต่อไปได้อีกด้วย นอกจากนี้คาแมรอน (Cameron, 1978, p. 614) กล่าวว่าสุขภาพองค์การที่ดีสะท้อนถึงสภาพที่องค์การมีชื่อเสียง มีคุณค่า และมีกระบวนการบริหารงานภายในที่ราบรื่น ไม่มีความตึงเครียด รวมทั้งมีความมั่นคง มีความสามารถในการปรับตัว มีความตระหนักในเอกลักษณ์ของตนเอง และมีความสามารถ

ในการทดสอบสภาพความเป็นจริงในสังคม สมาชิกภายในองค์กรจึงเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบต่อปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น ทำให้แก้ไขปัญหาก็ดีขึ้น เกิดความเชื่อว่าปัญหาสามารถแก้ไขได้หากมีความร่วมมือกันภายในองค์กร และการปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกร่วมกันและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากขึ้น ส่วนสุขภาพขององค์กรที่ไม่ดีจะส่งผลทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ เพราะสมาชิกภายในองค์กรไม่อุทิศตนต่อการปฏิบัติงาน มีการปิดบังซ่อนเร้นปัญหา ไม่ไว้วางใจกัน ความสัมพันธ์ร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหามีน้อย ผู้บริหารจะมุ่งแต่ใช้อำนาจของตนเองโดยไม่สนใจความคิดเห็นของสมาชิกในองค์กร ขาดความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน บรรยากาศในการทำงานไม่เอื้ออำนวยให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน ในส่วนของผู้บริหารก็เข้มงวดเกินไปกระทั่งไม่เปิดต่อการสร้างความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน และเกิดความไม่ใส่ใจต่อการทำงาน ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีผลผลิตต่ำ

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้แบ่งองค์การปกครองท้องถิ่นออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และการปกครองรูปแบบพิเศษ มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมการปกครองและการบริหารงานต่าง ๆ ของท้องถิ่นอย่างเหมาะสมที่สุด รวมทั้งการจัดการศึกษาให้แก่เด็กและเยาวชนในเขตการปกครองด้วย จึงมีการจัดตั้งโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยา เพื่อการจัดการศึกษา โดยมีความมุ่งหวังที่จะให้การศึกษากลายเป็นกระบวนการที่จะพัฒนาเยาวชนอย่างสมดุลรอบด้านทั้งร่างกาย สติปัญญา จิตใจ สังคมและสอดคล้องกับความต้องการส่วนบุคคล ชุมชน สังคมและประเทศชาติ โดยมุ่งเน้นความเสมอภาคทางการศึกษา

จากการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552 - 2561) ที่เน้นให้เพิ่มคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเรียนรู้ของคนไทย โอกาสทางการศึกษาและเรียนรู้ เพื่อพัฒนาผู้เรียน สถานศึกษาแหล่งเรียนรู้ สภาพแวดล้อม หลักสูตรและเนื้อหา พัฒนาวิชาชีพครูให้เป็นวิชาชีพที่มีคุณค่า สามารถดึงดูดคนเก่งดีและมีใจรักมาเป็นครูคนอาจารย์ได้อย่างยั่งยืน ภายใต้ระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มโอกาสการศึกษาและเรียนรู้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ เพื่อให้ประชาชนทุกคน ทุกเพศ ทุกวัยมีโอกาสเข้าถึงการศึกษาและเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนของสังคม ในการบริหารและจัดการศึกษา โดยเพิ่มบทบาทของผู้ที่อยู่ภายนอกกระบวนการศึกษาด้วย ทำให้โรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาจำเป็นต้องมีการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษาดังกล่าว จึงทำให้มีปัญหาก่อเกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น บุคลากรและครูขาดความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่การงาน ในด้านการบริหารการจัดการและด้านบริหารผู้บริหาร ผู้บริหารมีพฤติกรรมกาเป็นผู้บริหารมากกว่า

การปฏิบัติคนเป็นผู้นำ หรือขาดภาวะผู้นำ บุคลากรและครูในโรงเรียนขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากการขาดการสนับสนุนทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสาร การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ และชุมชนไม่ราบรื่น การขาดความสามัคคีในหมู่คณะครู และบุคลากรภายในโรงเรียน ผู้บริหารขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาและติดตามผลการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ครูและบุคลากรภายในโรงเรียนขาดความรู้ ความสามารถ การเอาใจใส่ต่อการเรียนการสอน การปฏิบัติหน้าที่ ขาดระบบการพัฒนาบุคลากร ซึ่งในสถานการณ์นี้น่าจะก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กรได้ง่ายขึ้น และส่งผลไปยังสภาพองค์การของโรงเรียนให้แย่ลงด้วยเช่นกัน

จากสภาพการณ์ดังกล่าวจึงควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารกับสภาพองค์การของโรงเรียนสังกัดเทศบาล และเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรีว่าผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรี มีวิธีการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนอย่างไร และเมื่อใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งแบบดังกล่าวแล้ว บุคลากรในโรงเรียนและสภาพของโรงเรียนเป็นอย่างไร เพื่อจะได้นำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ในการบริหารโรงเรียนและเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารโรงเรียนนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการกับความขัดแย้งในโรงเรียนที่จะเกิดขึ้น อันจะก่อให้เกิดผลดีด้านการบริหารงานในโรงเรียนและส่งผลดีสภาพของโรงเรียน เพราะเมื่อโรงเรียนมีสุขภาพดี มีการบริหารจัดการที่ดีจะมีผลต่อประสิทธิภาพการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนด้วยเช่นกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาสภาพองค์การในโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรี
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งและสภาพองค์การของโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรี
4. เพื่อสร้างสมการการพยากรณ์สภาพองค์การจากตัวแปรพยากรณ์การบริหารความขัดแย้งและสภาพองค์การของโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้อาจเป็นประโยชน์ต่อโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยา และผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงวิธีการการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยา ในจังหวัดชลบุรี ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการศึกษาต่อไป
2. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงสภาพองค์การของโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรี ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการศึกษาต่อไปในอนาคต
3. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งและสภาพองค์การของโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรี ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการศึกษาต่อไปในอนาคต

คำถามการวิจัย

1. การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยา อยู่ในระดับใด
3. สภาพขององค์การในโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับใด
4. การบริหารความขัดแย้งและสภาพองค์การของโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรีมีความสัมพันธ์กันหรือไม่
5. สภาพองค์การสามารถพยากรณ์ได้ด้วยตัวแปรการบริหารความขัดแย้ง 5 ด้าน ได้หรือไม่

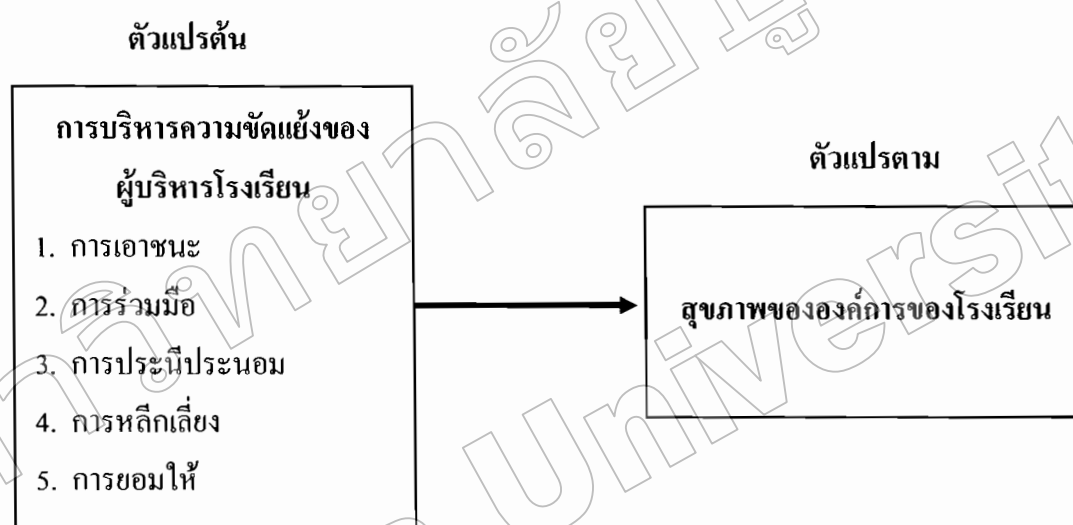
สมมติฐานของการวิจัย

1. การบริหารความขัดแย้งและสภาพองค์การของโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรีมีความสัมพันธ์กัน
2. การบริหารความขัดแย้งสามารถพยากรณ์สภาพองค์การของโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรีได้

กรอบความคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งและสภาพองค์การของโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรี โดยใช้แนวคิดของโธมัส และคิลแมนน์ (Thomas & Kilmann, 1987, pp. 11 - 16 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2534, หน้า 106 - 107)

ซึ่งมี 5 วิธี คือ การเอาชนะ (Competition) การร่วมมือ (Collaboration) การประนีประนอม (Compromising) การหลีกเลี่ยง (Avoiding) และการยอมให้ (Accommodation) และศึกษาสภาพองค์กร โดยใช้เกณฑ์วัดสภาพองค์กรของ ไมล์ส (Miles, 1973, pp. 435 - 437) ซึ่งมี 10 ด้าน ดังนี้ ความชัดเจนของเป้าหมาย ความเพียงพอของการสื่อสาร ความสมดุลของการใช้อำนาจ การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ความสามัคคี ขวัญและกำลังใจ การนำนวัตกรรมมาใช้ ความเป็นอิสระ การปรับตัว และความเพียงพอในการแก้ปัญหา โดยการศึกษาจากความคิดเห็นของพนักงานครูสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรี



ภาพที่ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนและสภาพองค์กรของโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรีตามความคิดเห็นของพนักงานครูสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรี ของ โรมัสและ คิลแมนน์ ซึ่งแบบสอบถามนี้ สมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2534, หน้า 108 - 109) ได้แปลและพัฒนามาเป็นภาษาไทย ซึ่งมี 5 วิธี คือ 1) การเอาชนะ 2) การร่วมมือ 3) การประนีประนอม 4) การหลีกเลี่ยง และ 5) การยอมให้ และศึกษาสภาพองค์กร โดยใช้เกณฑ์วัดสภาพองค์กรของไมล์ส (Miles, 1973, pp. 435 - 437) ซึ่งมี 10 ด้าน คือ ด้านความชัดเจนของเป้าหมาย ด้านความเพียงพอของการสื่อสาร ด้านความสมดุลของการใช้อำนาจ ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์

ด้านความสามัคคี ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ ด้านความเป็นอิสระด้านการปรับตนและด้านความเพียงพอในการแก้ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณิ หิรัญญากร (2546) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร กับสุขภาพองค์การ โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 12

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยา ในจังหวัดชลบุรี ประจำปีการศึกษา 2552 จำนวน 26 โรงเรียน 1,228 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยา ในจังหวัดชลบุรี ประจำปีการศึกษา 2552 โดยสุ่มแบบแบ่งชั้นตามโรงเรียน โดยใช้ตารางการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง เครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 305 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย วิธีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน ได้แก่

3.1.1 การเอาชนะ

3.1.2 การร่วมมือ

3.1.3 การประนีประนอม

3.1.4 การหลีกเลี่ยง

3.1.5 การยอมให้

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

3.2.1 สุขภาพขององค์การ โรงเรียนเทศบาลและเมืองพัทยา ในจังหวัดชลบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การบริหารความขัดแย้ง หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารต้องจัดการเกี่ยวกับเรื่องของความไม่เห็นพ้องต้องกันในเรื่อง ความเชื่อ ความคิด ทักษะคติ ความต้องการ เป้าหมายและผลประโยชน์ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งมีผลกระทบต่อองค์การทั้งในเชิงบวกและลบ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 การเอาชนะ หมายถึง การแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูงและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำ เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นประการสำคัญโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น พฤติกรรมที่แสดงออกมุ่งที่

การแพ้ชนะ โดยอาศัยอำนาจจากตำแหน่งหรือสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ แสดงความถูกต้อง ช่มชู้ หรือแม้แต่การอ้างระเบียบเพียงเพื่อให้ตนได้ประโยชน์ และได้ชัยชนะในที่สุด เข้าทำนองที่ว่าถ้าไม่รบก็ไม่ชนะ

1.2 การร่วมมือ หมายถึง การแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูงและแสดงพฤติกรรมในระดับสูงด้วย เป็นการที่จะเอาชนะ และในขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ ในการแก้ปัญหาคัดแย้ง เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มุ่งจะให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น การร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่ตรงกันข้ามกับการหลีกเลี่ยง พฤติกรรมลักษณะนี้เป็นความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาที่มุ่งจะให้เกิดการชนะ - ชนะ ทั้งสองฝ่าย เข้าทำนองที่ว่าสองหัวดีกว่าหัวเดียว

1.3 การประนีประนอม หมายถึง การแสดงพฤติกรรมทั้งมุ่งเอาชนะและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับปานกลาง เป็นจุดยืนระหว่างกลางของมิติการเอาใจตนเองและมิติการเอาใจผู้อื่น เป็นแบบของการเจรจาต่อรองที่มุ่งจะให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบ้าง หรือในลักษณะที่มาพบกันครึ่งทาง พฤติกรรมการประนีประนอมนั้น ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจน้อยกว่า พฤติกรรมความร่วมมือ พฤติกรรมการประนีประนอมสะท้อนให้เห็นถึงความขัดแย้งแบบ Zero - Sum Conflict โดยมีความเชื่อว่าผลของความขัดแย้งจะมีค่าออกมาคงที่ เมื่อฝ่ายหนึ่งได้อีกฝ่ายหนึ่งก็เสีย การประนีประนอมเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก เมื่อเผชิญกับความขัดแย้งโดยที่ความต้องการจะพยายามรักษาหน้าของทั้งสองฝ่าย หรือความขัดแย้งนั้นเกิดจากการแข่งขันกันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด การประนีประนอมเป็นลักษณะของการพบกันครึ่งทาง

1.4 การหลีกเลี่ยง หมายถึง การแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำด้วย เป็นการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนและความสนใจของผู้อื่น แสดงการหลีกเลี่ยงปัญหา เลี่ยงๆ และไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พยายามทำตัวอยู่เหนือความขัดแย้งโดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป โดยมีปัจจัยต่าง ๆ เข้ามาช่วยแก้ไขตามธรรมชาติ ข้อเสียของพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงก็คือ ความขัดแย้งบางอย่างอาจรุนแรงขึ้นจนกระทั่งไม่อยู่ในวิสัยที่จะแก้ไขได้ แต่ถ้าสถานการณ์ขัดแย้งไม่รุนแรงและไม่อยู่ในเวลาวิกฤติ การแสดงพฤติกรรมหลีกเลี่ยงต่อความขัดแย้งก็อาจมีประโยชน์บ้าง พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงมีลักษณะคล้ายๆ กับการเฉยไว้แล้วจะดีเอง

1.5 การยอมให้ หมายถึง การแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูง เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ ปล่อยให้ผู้อื่น

ดำเนินการไปตามที่เขาชอบ แม้เราจะไม่เห็นด้วยก็ตาม การยอมให้เป็นพฤติกรรมที่ตรงกันข้ามกับการเอาชนะ ผู้ที่แสดงพฤติกรรมการยอมให้นอกจากจะเป็นผู้เสียสละแล้ว ยังเป็นผู้ที่ไม่ต้องการให้เกิดความหมางใจระหว่างบุคคล หากความขัดแย้งเกิดจากการแข่งขันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดแล้ว หัวหน้าที่แสดงพฤติกรรมยอมให้นั้น ลูกน้องจะไม่ชอบและแสดงอาการขุ่นเคือง เพราะไม่มีทรัพยากรมากพอที่จะปฏิบัติงานให้ได้ดีได้ พฤติกรรมการยอมให้คล้ายกับภายิตที่ว่าเอาไมตรีชนะศัตรู หรือแพ้เป็นพระ ชนะเป็นมาร

2. สุขภาพองค์การ หมายถึง ภาวะแห่งความสมบูรณ์ขององค์การที่สามารถคงอยู่ในสังคมได้ด้วยดี มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและมีความสามารถในการจัดการกับปัญหาที่มากลุมคลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

2.1 ความชัดเจนของเป้าหมาย หมายถึง การที่บุคลากรในหน่วยงานทางการศึกษาเข้าใจและยอมรับเป้าหมายขององค์การเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

2.2 ความเพียงพอของการสื่อสาร หมายถึง หน่วยงานทางการศึกษามีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งภายในและภายนอกองค์การ มีข้อมูลข่าวสารที่พร้อมเสมอในการวินิจฉัยและแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาองค์การ

2.3 ความสมดุลของการใช้อำนาจ หมายถึง การที่หน่วยงานทางการศึกษามีการกระจายอำนาจเหมาะสมและเป็นธรรมทุกระดับ

2.4 การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ หมายถึง การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทรัพยากรบุคคลมีการใช้งานที่เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป มีความตึงเครียดน้อย บุคลากรในหน่วยงานทางการศึกษาทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ เต็มเวลา แต่ไม่มีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานหนักจนเกินไป

2.5 ความสามัคคี หมายถึง การที่บุคลากรในหน่วยงานทางการศึกษามีความกลมเกลียวเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ช่วยเหลือ เพื่อแผ้วถางซึ่งกันและกัน มีความต้องการที่จะคงอยู่ร่วมกันในองค์การ มีความเคารพ ศรัทธา และเชื่อถือซึ่งกันและกัน

2.6 ขวัญและกำลังใจ หมายถึง บุคลากรในหน่วยงานทางการศึกษามีความรู้สึกระทึกใจที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้นำ และต่อองค์การ มีความสุข ไม่มีความตึงเครียด และพึงพอใจในการทำงาน

2.7 การนำนวัตกรรมมาใช้ หมายถึง การที่หน่วยงานทางการศึกษามีการนำวิธีการใหม่ ๆ หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ มาใช้ในองค์การ มีการเปลี่ยนแปลงแนวคิดเป้าหมายใหม่ ๆ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่

2.8 ความเป็นอิสระ หมายถึง การที่บุคคลในหน่วยงานทางการศึกษา และองค์กรมีความเป็นตัวของตัวเอง มีอิสระในการตอบสนองความต้องการของตัวเอง องค์กรและสิ่งแวดล้อม

2.9 การปรับตัว หมายถึง การที่หน่วยงานทางการศึกษา และองค์กรมีความสามารถในการปรับตัวอย่างรวดเร็ว มีความมั่นคง ทนต่อความเครียดที่เกิดจากความยุ่งยาก

2.10 ความเพียงพอในการแก้ปัญหา หมายถึง การที่บุคลากรในหน่วยงานทางการศึกษาและองค์กรมีความสามารถแก้ปัญหาได้โดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และมีประสิทธิภาพมากที่สุดและเกิดความตึงเครียดน้อยที่สุด

2.11 พนักงานครูเทศบาล หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติการสอนอยู่ใน โรงเรียนสังกัดเทศบาล และเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรี