

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ในการนำทรัพยากรการบริหารมาประกอบกันตาม กระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะการบริหาร มีหลักเกณฑ์ที่สามารถนำไปศึกษาค้นคว้าได้อย่างมีระบบระเบียบ สาเหตุที่เรียกว่า “ศิลป์” ก็เพราะ พฤติกรรมการบริหารหลายประการต้องอาศัยความรอบรู้ และทักษะ ซึ่งผู้บริหารเป็นผู้นำที่สำคัญ ในการดำเนินกิจกรรมการบริหาร โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และ วิธีการจัดการ ตลอดจนเทคนิคในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม ผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่มีทั้งศาสตร์ และศิลป์ มีความรู้ความเข้าใจ มีประสบการณ์ความชำนาญในงานที่ตนเองรับผิดชอบ และมีทักษะ ในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นเรื่อง que ผู้บริหารต้องใช้ความรู้ด้านจิตวิทยาพอสมควร ใน การปกครองคน ฉลาด กันกา (2550 : 127) ได้กล่าวว่า การบริหารงานในปัจจุบัน ทักษะการบริหาร ความขัดแย้งมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น นักการศึกษาได้นำศาสตร์ในเรื่องเหล่านี้มา ประยุกต์ใช้ในการบริหารการศึกษา โดยเห็นว่าครูและผู้บริหารการศึกษาจะทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ จำเป็นต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้ง โดยต้องมี คุณลักษณะ และทักษะของความเป็นผู้นำหลายประการ ซึ่งรวมเรียกว่าศักยภาพในการจัดการ ความขัดแย้ง ซึ่งหากผู้บริหารมีอยู่สูง ก็เชื่อว่าจะสามารถจัดการกับความขัดแย้ง และนำไปสู่แนวทาง ที่ก่อให้เกิดประ โยชน์กับองค์กร

เราควรต้องยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ตามธรรมชาติ เป็นของปกติที่เกิดขึ้นใน สังคม ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ บุญมัน ธนาสุภวัฒน์ (2547 : 182) ได้กล่าวถึงปัญหา ความขัดแย้งว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้กับคนทุกระดับ โดยเฉพาะในหน่วยงานระดับต่างๆ ที่ถือว่า ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งต่างๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดี ในบางครั้งผู้บริหารอาจจะ ใช้วิธีการแบบเก่า ๆ ที่ได้กระทำและประสบผลสำเร็จมาแล้วมาใช้ในการแก้ปัญหาแต่บางครั้งก็ จำเป็นต้องอาศัยผู้มีความรู้ มีประสบการณ์ หรือใช้วิทยาการขั้นสูงมาช่วยแก้ปัญหาเหล่านั้น

สถานศึกษาเป็นอีกองค์กรหนึ่งในสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ ผู้บริหาร สถานศึกษาต้องมีความรู้ความเข้าใจในปัญหาความขัดแย้ง ตลอดจนทั้งมีประสบการณ์ในการแก้ไข ปัญหา รู้จักใช้ภาวะผู้นำในการสร้างศรัทธาและความไว้วางใจจากบุคลากร ประยุกต์ใช้หลักการ บริหาร หลักศาสนา จิตวิทยา มีคุณธรรม และปราศจากอคติในการบริหารงาน หากผู้บริหาร

สถานศึกษาบริหารความขัดแย้งไม่เหมาะสมแล้ว ความขัดแย้งอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้งอย่างอื่นได้ ซึ่งจะเป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานในสถานศึกษาอย่างมาก ปัจจุบันความขัดแย้งในสถานศึกษามีมากขึ้นทั้งด้านความดี และความรุนแรง หากผู้บริหารสถานศึกษาขาดทักษะความรู้ความเข้าใจ ไม่สามารถจัดการความขัดแย้งให้อยู่ในภาวะที่เอื้อต่อการดำเนินงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความเสียหายต่อการบริหารงานในสถานศึกษาอย่างแน่นอน (จิตตมาศ เชื้อโฮม. 2553 : 3)

โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อจัดการศึกษา และก็เป็นองค์กรที่หลีกเลี่ยงไม่พ้นความขัดแย้งเช่นกัน เนื่องจากมีภาระงานมากมาย เช่น งานบริหารวิชาการ งานบริหารงบประมาณ งานบริหารบุคลากร งานบริหารทั่วไป ในการดำเนินงานดังกล่าว ผู้บริหาร คณะครู ตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องทำงานร่วมกันและใช้ทรัพยากรทางการศึกษาร่วมกัน ต้องติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา เมื่อคนมากปัญหาที่ตามมา ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงแนวทางการจัดการศึกษา และจากการปรับโครงสร้างการศึกษาตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษา ทำให้บุคลากรที่มีความแตกต่างกันในเรื่องวัฒนธรรมการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อลักษณะนิสัย อารมณ์ และวิธีการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษา (วิโรจน์ นราศรี. 2549 : 5)

ในสภาวะการณ์ทั่วไปมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในทุกโรงเรียน ซึ่งมีความรุนแรงมากน้อยแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของโรงเรียน ยิ่งโรงเรียนที่มีบุคลากรจำนวนมาก กลไกการทำงานสลับซับซ้อน เกิดความสับสนวุ่นวาย ความขัดแย้งก็ยังมีมาก กลวิธีที่จะใช้ในการจัดการกับความขัดแย้งมีมากมาย ซึ่งผู้บริหาร โรงเรียนจะมีวิธีการแก้ปัญหาไม่เหมือนกัน แม้จะเป็นปัญหาในลักษณะเดียวกัน ความขัดแย้งในโรงเรียนมีผลกระทบถึงประสิทธิภาพการทำงานของครู พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของครูจะส่งผลกระทบต่อตัวนักเรียนทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นผู้บริหารจึงมีหน้าที่โดยตรงที่จะต้องจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างสร้างสรรค์เหมาะสม เพื่อให้ความขัดแย้งหมดไปด้วยวิธีการและความสามารถของผู้บริหารเอง ซึ่ง โทมัส- คิลแมนน์ มีแนวคิดในการแก้ไขปัญหความขัดแย้งที่น่าสนใจมาก 5 วิธีด้วยกัน คือ การเอาชนะ การประนีประนอม การร่วมมือ การหลีกเลี่ยง และการยอมให้ ไปใช้ประโยชน์ในการบริหารโรงเรียน (ปรีชา จำสิงห์. 2550 : 7)

จากความสำคัญและความเป็นมาดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการจัดการความขัดแย้งเป็นสิ่งสำคัญมากที่ผู้บริหารต้องรู้จักเลือกแบบของการจัดการความขัดแย้งให้เหมาะสม เพราะมีผลต่อการดำเนินงานในองค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 โดยใช้ทฤษฎีของ โทมัส - คิลแมนน์ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร โรงเรียนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 กับอายุ ประสบการณ์การบริหาร และขนาดของโรงเรียน

สมมติฐานของการวิจัย

การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน มีความสัมพันธ์กับอายุ ประสบการณ์การบริหาร และขนาดของโรงเรียน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3
2. ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ และทักษะในการจัดการความขัดแย้งอย่างถูกต้อง เหมาะสม และเป็นข้อมูลบ่งชี้ให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการศึกษา ได้นำไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาความสามารถในการจัดการความขัดแย้งในโรงเรียน เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 ตามกรอบแนวคิดของ โทมัส และ คิลแมนน์ (Thomas and Kilmann. 1976 : 889-935 ; อ้างถึงใน ปรีชา จำสึงห์. 2550 : 91) ซึ่งแบ่งเป็น 5 แบบ คือ การเอาชนะ (Competition) การร่วมมือ (Collaboration) การประนีประนอม (Compromising) การหลีกเลี่ยง (Avoiding) และการยอมให้ (Accommodation)
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร คือ ผู้บริหาร โรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 238 โรงเรียน มีจำนวนทั้งสิ้น 238 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร ตามตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608 ; อ้างถึงใน ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2541 : 113-114) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 148 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น อย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามขนาดของ โรงเรียน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

3.1.1 อายุ จำแนกเป็น

- 1) ต่ำกว่า 45 ปี
- 2) 45 ปี ขึ้นไป

3.1.2 ประสบการณ์การบริหาร จำแนกเป็น

- 1) ต่ำกว่า 10 ปี
- 2) 10 ปี ขึ้นไป

3.1.3 ขนาดของโรงเรียน จำแนกเป็น

- 1) ขนาดเล็ก
- 2) ขนาดกลาง
- 3) ขนาดใหญ่

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน 5 แบบ คือ

- 3.2.1 การเอาชนะ (Competition)
- 3.2.2 การร่วมมือ (Collaboration)
- 3.2.3 การประนีประนอม (Compromising)
- 3.2.4 การหลีกเลี่ยง (Avoiding)
- 3.2.5 การยอมให้ (Accommodation)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความขัดแย้ง หมายถึง สภาพการณ์ที่บุคคลเกิดความไม่เข้าใจกัน มีลักษณะของความไม่เป็นมิตร หรือตรงกันข้าม ไม่ลงรอยกัน มีความรู้สึกไม่พึงพอใจ หรือคับข้องใจที่จะปฏิบัติต่อกันและกัน ซึ่งลักษณะของความไม่ลงรอยกันหรือไม่สอดคล้องกันนี้จะเกี่ยวข้องกับประเด็นต่างๆ เช่น เป้าหมาย ความคิด ทศนคติ ความรู้สึก ค่านิยม ความสนใจ ความสัมพันธ์ เป็นต้น

2. การจัดการความขัดแย้ง หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออกในสถานการณ์ความขัดแย้งตามแนวคิดของ โทมัส และคิลแมนน์ มี 5 แบบ คือ การเอาชนะ (Competition) การร่วมมือ (Collaboration) การประนีประนอม (Compromising) การหลีกเลี่ยง (Avoiding) และการยอมให้ (Accommodation)

2.1 การเอาชนะ หมายถึง พฤติกรรมที่มุ่งเอาชนะในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำ เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นประการสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น

2.2 การร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมที่มุ่งเอาชนะในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูงด้วย เป็นการมุ่งที่จะเอาชนะ และขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มุ่งจะให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น

2.3 การประนีประนอม หมายถึง พฤติกรรมทั้งมุ่งเอาชนะและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับปานกลาง เป็นจุดยืนระหว่างกลางของมิตการเอาใจตนเองและมิตการเอาใจผู้อื่นเป็นแบบของการเจรจาต่อรองที่มุ่งจะให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบ้าง เป็นลักษณะที่หากจะได้บ้าง ก็ควรจะยอมเสียบ้าง

2.4 การหลีกเลี่ยง หมายถึง พฤติกรรมที่มุ่งเอาชนะในระดับต่ำและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำด้วย เป็นการไม่สู้ปัญหา และไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและผู้อื่น แสดงอาการหลีกเลี่ยงปัญหา เฉื่อยชา และไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

2.5 การยอมให้ หมายถึง พฤติกรรมที่มุ่งเอาชนะในระดับต่ำและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูง เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ ปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่เขาชอบแม้เราจะไม่เห็นด้วยก็ตาม

3. ผู้บริหารโรงเรียน หมายถึง ผู้อำนวยการ โรงเรียน หรือผู้ที่รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3

4. อายุ หมายถึง อายุของผู้บริหาร โรงเรียน หรือผู้ที่รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 จำแนกเป็น

4.1 ต่ำกว่า 45 ปี

4.2 45 ปี ขึ้นไป

5. ประสิทธิภาพการบริหาร หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้บริหาร
โรงเรียนจนถึงปัจจุบันของผู้บริหาร โรงเรียน จำแนกเป็น

5.1 ต่ำกว่า 10 ปี

5.2 10 ปี ขึ้นไป

6. ขนาดของโรงเรียน หมายถึง การกำหนดขนาดของโรงเรียน โดยใช้จำนวนนักเรียนเป็น
เกณฑ์ในการแบ่ง จำแนกออกเป็น 3 ขนาดคือ

6.1 โรงเรียนขนาดเล็ก หมายถึง โรงเรียนที่มีจำนวนนักเรียนไม่เกิน 120 คน

6.2 โรงเรียนขนาดกลาง หมายถึง โรงเรียนที่มีจำนวนนักเรียน ตั้งแต่ 121-300 คน

6.3 โรงเรียนขนาดใหญ่ หมายถึง โรงเรียนที่มีจำนวนนักเรียน ตั้งแต่ 301 คนขึ้นไป

7. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 หมายถึง องค์กรที่จัดตั้งขึ้น
เพื่อจัดการศึกษา ในพื้นที่บริการ 8 อำเภอ ดังนี้ อำเภอละหานทราย อำเภอโนนดินแดง อำเภอปะคำ
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอนางรอง อำเภอโนนสุวรรณ อำเภอหนองกี่ และอำเภอหนองหงส์