บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 (2545, หน้า 20) และ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่3) พุทธศักราช 2553 ระบุไว้ในหมวด 5 การบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 39 ว่า ให้กระทรวงกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไปไปยังคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง หลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจดังกล่าวให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และมาตรา 40 ให้มีคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญา และสถานศึกษาอาชีวศึกษาของแต่ละสถานศึกษาเพื่อทำหน้าที่กำกับและส่งเสริมสนับสนุนกิจการของสถานศึกษา ประกอบด้วย ผู้แทนผู้ปกครองผู้แทนครู ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนศิษย์เก่าของสถานศึกษาผู้แทนพระภิกษุสงฆ์ และหรือผู้แทนองค์กรศาสนาอื่นในพื้นที่ และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนกรรมการคุณสมบัติ หลักเกณฑ์ วิธีการสรรหา การเลือกประธานกรรมการและกรรมการ วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่งให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ให้ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นกรรมการและเลขานุการของคณะกรรมการสถานศึกษา ซึ่งหากพิจารณาจากทั้ง 2 มาตรา ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเจตนารมณ์ของกฎหมายต้องการให้เกิดการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของชาติให้มากที่สุด

สถานศึกษามีหน้าที่โดยตรงในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อพัฒนาเยาวชนให้มีทักษะ และความสามารถเพียงพอต่อการประกอบอาชีพมีคุณธรรม จริยธรรม มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ สามารถดำรงวิถีชีวิตได้อย่างมีความสุข และมีภารกิจตามที่ได้รับมอบหมายจากการกระจายอำนาจสู่สถานศึกษาโดยหลัก ๆ อาจสรุปได้ดังนี้ (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2544, หน้า 5) 1) สถานศึกษาจะมีพันธสัญญาต่อผู้เรียนและชุมชนในเรื่อง การปฏิรูปการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น การสร้างระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา รวมทั้งการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุด 2) ความผูกพันระหว่างผู้ปกครอง ชุมชน และบุคลากรในสถานศึกษา ในกระบวนการเรียนการสอนจะมีเพิ่มมากขึ้น ผู้ปกครองจะต้องร่วมกันกับสถานศึกษาในการดูแลการเรียนของนักเรียนชุมชนรวมทั้งผู้ปกครองจะเข้ามามีบทบาทในการร่วมกันพัฒนาหลักสูตร ร่วมกันจัดการเรียนการสอน ร่วมกันพัฒนาสถานศึกษา รวมทั้งเข้ามามีบทบาทในการร่วมกันตรวจสอบการดำเนินงานของสถานศึกษา 3) การตัดสินใจในการบริหาร

การศึกษาจะเปลี่ยนไปในรูปขององค์คณะบุคคลตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ แทนการบริหารสถานศึกษาโดยผู้บริหารสถานศึกษาแต่เพียงผู้เดียว ผู้แทนผู้ปกครองและผู้แทนองค์กรชุมชนที่เป็นกรรมการในคณะกรรมการสถานศึกษาจะต้องรู้บทบาท อำนาจหน้าที่ในการกำกับ สนับสนุนและส่งเสริมกิจการของสถานศึกษา ร่วมกันกำหนดกฎ กติกา และแนวปฏิบัติเพื่อประสานความร่วมมือระหว่างชุมชนและสถานศึกษาในการรวมพลังความคิดและการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการจัดการศึกษา และ 4) ผู้บริหารสถานศึกษาและครูต้องได้รับการพัฒนาทักษะในหน้าที่ให้เป็นมืออาชีพ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องปรับบทบาทเป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนครูและบุคลากรในท้องถิ่นในการพัฒนาการศึกษา เป็นผู้ที่สามารถประสานพลังครูในโรงเรียน รวมทั้งชุมชนกลุ่มต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี เพื่อพัฒนาสถานศึกษาตามวิสัยทัศน์ที่ ตั้งไว้ ครูต้องมีความสามารถในการปรับกระบวนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สามารถปรับหลักสูตรให้สอดคล้องกับท้องถิ่นและผู้เรียน เกิดการบูรณาการ รู้จักพัฒนาตนเอง และสามารถร่วมมือกับคณะครูและผู้บริหารในการทำงานเป็นทีมได้

หลายคนเชื่อว่าความขัดแย้งถ้าจะทำให้องค์กรทำงานถดถอย งานจะไม่พัฒนา แต่บางครั้งความขัดแย้งนำมาซึ่งความคิดและวิธีการที่ดีมีประโยชน์ บางอย่างจะส่งเสริมให้ทำงานมีประสิทธิภาพองค์การที่ปราศจากความขัดแย้งการทำงานจะเฉื่อยชาไม่ก้าวหน้า งานจะหยุดอยู่กับที่ องค์กรที่มีความขัดแย้งในระดับที่พอเหมาะจะช่วยให้คนในองค์กรมีความตื่นตัวกระตือรือร้น และมีความคิดสร้างสรรค์ (จุฑามาศ รุจิตานนท์, 2547, หน้า 9) ความขัดแย้งทำให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร ถ้าสามารถใช้ความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ก็จะส่งผลในทางสร้างสรรค์ ตรงกันข้ามถ้าไม่สามารถบริหารความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่พอเหมาะได้ก็จะเป็นตัวทำลายองค์กร โดยทำให้บุคคลในองค์กรมีความเฉื่อยชา เกิดการแบ่งกลุ่ม แบ่งพวก เกิดความขับข้องหมองใจ การสื่อสารถูกบิดเบือน ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพลดลง รวมทั้งทำลายขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน (Robbins, 1994, p. 294) ดังนั้นสภาพแวดล้อมควรให้เอื้ออำนวยต่อความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ในขณะเดียวกันก็ต้องคอยแก้ไขความขัดแย้งที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิผลขององค์กร

ความขัดแย้งเป็นผลพวงของความแตกต่าง และการพึ่งพาระหว่างกัน ความขัดแย้งในองค์การเกิดขึ้นก็เนื่องจากการที่คนซึ่งมีความสนใจหรือมีผลประโยชน์ด้านส่วนตัว และด้านวิชาชีพที่แตกต่างกัน ซึ่งจะต้องมาทำงานร่วมกันและพึ่งพากันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ หรือไม่ก็เนื่องจากคนเหล่านั้นมีความสนใจหรือผลประโยชน์ที่ต่างกัน และก็อาจจะขัดแย้งกันด้วย จึงมักจะกังวลว่าอีกฝ่ายอาจจะกีดกันไม่ให้บรรลุความต้องการของตนเอง องค์กรประกอบด้วยผู้คนที่มีเป้าหมาย ค่านิยม ความเชื่อ มุมมอง ความสนใจ บุคลิกภาพ และรูปแบบการสื่อสารที่ต่างกัน และบ่อยครั้งอาจจะขัดแย้งกันอีกด้วย ความแตกต่างเหล่านี้เกิดขึ้นจาก

หลายแหล่งด้วยกัน บ้างก็เป็นเรื่องส่วนตัวของแต่ละคน บ้างก็เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับองค์การ (นรินทร์ องค์อินทรี, และธนิกานต์ มาฆะศิรานนท์, 2549, หน้า 16-17)

การพิจารณาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง จะต้องใช้ความรอบรู้และรู้รอบ ต้องมีการวางแผน รู้จังหวะ และหาโอกาสที่เหมาะสม นอกจากนี้ การได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และมุมมองกับผู้เกี่ยวข้อง ยังช่วยให้ได้ข้อมูลและพบทางออก พบความหลากหลายของคน ทั้งที่มีความเชื่อ วิถีชีวิต ค่านิยม ทัศนคติ ที่แตกต่างหรือคล้ายคลึงจนกระทั่งไม่เหมือนกันเลย ดังนั้น ทุกครั้งที่มีการตัดสินใจ จึงยากมากที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ไม่มีใครที่ไม่เคยขัดแย้งกับคนอื่น ไม่มีใครคนไหนจะมีความคิดเห็นที่ตรงกันไปได้ทุกเรื่องและทุกเวลา แม้กระทั่งความขัดแย้งในตัวเอง แต่ต้องถามกลับว่า มีความขัดแย้งอีกมากเท่าไหร่ ที่ไม่สามารถจัดการได้ มีคำกล่าวว่า อยากเป็นใหญ่ต้องผูกมิตรมากกว่าสร้างศัตรู แต่คนที่ประสบความสำเร็จอันยิ่งใหญ่ล้วนมีศัตรูที่แข็งแกร่งและเข้มแข็งทั้งสิ้น นั่นหมายความว่าอุปสรรคยิ่งยาก คนก็ยิ่งแข็งแกร่ง ดังนั้น องค์การใดไม่มีความขัดแย้ง องค์การนั้นก็ยากที่จะก้าวหน้าขึ้นสู่ที่สูง สถานศึกษาเป็นองค์การหนึ่งทางสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งได้ ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษานั้นส่วนใหญ่เป็นปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล อันเนื่องมาจากความคิดเห็นที่แตกต่าง การเรียนรู้ที่แตกต่างกันและผลประโยชน์ที่ขัดกัน ความขัดแย้งเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารสถานศึกษาไม่อาจละเลยเพราะเป็นหน้าที่โดยตรงที่ต้องแก้ปัญหาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความขัดแย้งในสถานศึกษาจะก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อการปฏิบัติงานและเป็นทำให้บรรยากาศของสถานศึกษาซบเซาลง (มนตรี รัตนพันธ์, 2545, หน้า 3) ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาที่พบเสมอนับตั้งแต่ปัญหาระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ปัญหาระหว่างครูกับครูมีปรากฏเห็นเสมอว่า ครูในโรงเรียนเดียวกันแบ่งพรรคแบ่งพวก อิจฉาริษยา กลั่นแกล้งกัน ผู้บริหารสถานศึกษาระดับใดก็มักประสบปัญหาเดือนร้อนใจอย่างยิ่ง ปัญหาครูขาดความสามัคคีนับเป็นอุปสรรคต่อการบริหาร ก่อให้เกิดความลำบากใจในการสั่งการ ในบางครั้งผู้บริหารแก้ปัญหาความขัดแย้งแล้วนั้น ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความไม่พอใจ มีการร้องเรียน การเขียนบัตรสนเท่ห์ เห็นได้ว่าปัญหาความขัดแย้งถ้ามีความรุนแรงก็นับว่าเป็นผลร้ายต่อสถานศึกษาอย่างยิ่ง สถานการณ์เช่นนี้มีผลต่ออารมณ์ของบุคลากรอย่างมาก ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล เช่น การเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นคนก้าวร้าว ตั้งตนเป็นศัตรู ประณามผู้อื่น บางครั้งถึงกับออกจากราชการทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษาของนักเรียน (วิภาวี เจียมบุศย์, 2544, หน้า 5-6)

ในการทำงานเป็นทีม ปัญหาอุปสรรคที่พบอันส่งผลให้การทำงานเป็นทีมไม่ประสบผลสำเร็จคือ ขวัญและกำลังใจต่ำ ความขัดแย้งอย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับกลุ่มที่เย็นชา ไม่มีการวางแผนงานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (ยงยุทธ สาระสมบัติ, 2545, หน้า 23) และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิริวรรณ โกมุติกานนท์ (2546, หน้า 9) พบว่าอุปสรรคและปัญหาในการทำงานเป็นทีม คือ ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่และเป้าหมาย

การขาดความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน ต่างคนต่างทำ มีปัญหาขัดแย้ง ขาดความเข้าใจในการทำงาน การทำงานไม่มีประชุมปรึกษาหารือร่วมกัน ไม่มีเวลาเพียงพอ พนักงานมีจำนวนน้อย การทำงานเข้ากันไม่ได้ ทำให้เกิดการทะเลาะวิวาท รวมถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติหน้าที่ ปัญหาที่เกิดขึ้นเหล่านี้จึงเป็นอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม ทำให้ทีมไม่มีความสามัคคีกัน การทำงานจึงไม่ประสบผลสำเร็จตามที่วางแผนไว้ งานที่ได้จึงเกิดความล่าช้าและเกิดความผิดพลาด องค์การจะไม่พัฒนาไปในทางที่ดีได้เพราะบุคคลในองค์การขาดความร่วมมือและความสามัคคีในการทำงานทำให้องค์การเกิดปัญหาตามมา (สุวิทย์ ผลลาภ, 2542, หน้า 88)

แรงจูงใจหรือสิ่งจูงใจ เป็นตัวกระตุ้นให้คนเราแสดงพฤติกรรมต่างๆ กัน หรือเป็นแรงขับการที่คนแสดงพฤติกรรมอย่างใดนั้น เนื่องจากคนมีความต้องการ และการที่คนเรามีความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มักเป็นเพราะว่าขาดสิ่งนั้น ความต้องการจะเป็นแรงผลักดันให้เราแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้สิ่งนั้นๆ มา การที่บุคคลจะยินยอมทำงานที่ได้รับมอบหมายหรือปฏิบัติซึ่งความพอใจในงานที่เป็นที่ยอมรับกันว่ามีความสำคัญมากประการหนึ่งในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างดีที่สุด ประหยัดที่สุด และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะบุคคลนั้นจะปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียรยิ่งขึ้น ให้เวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น และตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น อุตสาหพยายาม ทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลไม่มีความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ งานจะดำเนินไปไม่ราบรื่น ระดับการปฏิบัติงานลดต่ำลง ความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงานจะหมดไป การปฏิบัติงานหน้าที่จะเฉื่อยชาลงทุกที่และจะทำให้ประสิทธิภาพของงานด้อยลงในที่สุด (บุญกาล ภูด่านงัว, 2554, หน้า 2)

แรงจูงใจ (motivation) คือ สิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ (needs) พลังกดดัน (drives) หรือความปรารถนา (desires) ที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจจะเกิดมาตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้ แรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นๆ ภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการ หรือขาดอะไรบางอย่าง จึงเป็นพลังชักจูง หรือกระตุ้นให้มนุษย์ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหรือต้องการนั้น ภายนอก ได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่มาเร่งเร้า นำช่องทาง และมาเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์ ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอก แต่เพียงอย่างเดียว หรือทั้งสองอย่างพร้อมกันได้ อาจกล่าวได้ว่า แรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรมซึ่งเกิดจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการเป็นสิ่งเร้าภายในที่สำคัญกับการเกิดพฤติกรรม นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าอื่นๆ เช่น การยอมรับของสังคม สภาพ บรรยากาศที่เป็นมิตร การบังคับขู่เข็ญ การให้รางวัลหรือกำลังใจหรือการทำงานให้เกิดความพอใจล้วนเป็นเหตุจูงใจได้ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมมีขวัญและกำลังใจในการทำงานสูง ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ไม่ได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดีย่อมมีขวัญและกำลังใจในการทำงานต่ำ

และผลเสียย่อมเกิดกับการดำเนินงานขององค์กรทั้งในเชิงของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และเกิดผลเสียต่อภาพรวมในด้านอื่นๆ ด้วย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ จะต้องวางแผนพัฒนานโยบายต่างๆ ขององค์กรที่จะสนับสนุนและเอื้อต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอันที่จะก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเกิดสัมฤทธิผลของการทำงานระดับสูงสุด เพราะขวัญและแรงจูงใจรวมทั้งระดับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการทำงาน หากพนักงานเกิดขวัญกำลังใจที่ดีย่อมได้ผลงานที่มีคุณภาพ เสร็จทันตามกำหนดเวลาและท้ายสุดประโยชน์จะเกิดต่อองค์กรและพนักงานโดยตรง (สุรัตน์จี คูตระกูล, 2550, หน้า 1-2)

องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือบรรลุถึงจุดมุ่งหมายได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ประการ ได้แก่ คน (man) เงิน (money) วัตถุดิบ (material) และการบริหาร (management) ปัจจัยด้านคนหรือมุมมองใหม่เรียกว่าทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นหนึ่งทรัพยากรในทรัพยากรการบริหารที่สำคัญ เพราะว่ามนุษย์เป็นผู้ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามเป้าหมาย ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยความประหยัด และในทางตรงกันข้ามมนุษย์ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคมได้เช่นกัน ผู้บริหารจำเป็นจะต้องสร้างภาวะกระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการและความพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น ซึ่งก็คือสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคคลที่ทำงานในองค์กร ไม่ว่างานที่ทำจะเป็นอะไรก็ตาม การใช้วิธีจูงใจคนเป็นสิ่งที่จำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรภายใต้เงื่อนไขและนโยบายที่เป็นอยู่ในความเป็นจริงแล้วการจูงใจเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ เมื่อรู้ว่าหากคนมีเป้าหมายเดียวกันและมีแรงจูงใจที่มีประสิทธิภาพที่ดี คนเหล่านี้ก็จะสามารถผ่านพันอุปสรรคไปได้ การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็นการศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ ค่านิยมของมนุษย์ บุคลิกภาพของมนุษย์ที่จะนำมาใช้กับการทำงานในองค์กร วัฒนธรรมในการทำงาน ตลอดจนการตั้งเป้าหมายชีวิตและการทำงานให้รู้จักการสำรวจความรู้สึก ปัญหา อุปสรรค และวิธีการพิชิตอุปสรรคในการทำงานเพื่อการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง อันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานนั่นเอง การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานนี้จะช่วยทำให้ผู้บริหารมีความเข้าใจถึงความต้องการของบุคลากรที่จะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เพราะเมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองในแรงจูงใจแล้วย่อมส่งผลให้บุคลกรเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามนโยบายที่ตั้งไว้ (ศันศนีย์ สุขสมิติ, 2551, หน้า 2)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา และแรงจูงใจในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา กับ แรงจูงใจในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา วิทยฐานะ ขนาดสถานศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงานในสถานศึกษา

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมในสถานศึกษากับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ที่มีต่อลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ โดยสามารถทราบได้ว่าผู้บริหารและครูนั้นให้ความสำคัญต่อลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด และเป็นการศึกษาลักษณะต่างๆ ที่สามารถส่งเสริมการทำงานให้มีลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการพัฒนา ส่งเสริม และนำไปเป็นรูปแบบเพื่อที่จะให้มีการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในสถานศึกษา อันจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพในการจัดการศึกษาแก่ผู้เรียน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำนวน 1,605 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร, 2556, หน้า 2)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite populations) สูตรที่ใช้ในการหาขนาดของตัวอย่างจึงใช้สูตรยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (สุวรีย์ ศิริโภคาภิรมย์, 2541, หน้า 397) จึงได้ขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 320 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

2.1.1 เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2.1.2 อายุ

1) ต่ำกว่า 30 ปี

2) 30 – 40 ปี

3) 41 – 50 ปี

4) มากกว่า 50 ปี

2.1.3 วุฒิการศึกษา

1) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

2) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 วิทยฐานะ

1) ยังไม่มีวิทยฐานะ

2) ชำนาญการ

3) ชำนาญการพิเศษขึ้นไป

2.1.5 ขนาดสถานศึกษา

1) ขนาดกลาง (มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ 121-300 คน)

2) ขนาดใหญ่ (มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ 301-1,500 คน)

3) ขนาดใหญ่พิเศษ (มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ 1,501 คนขึ้นไป)

2.1.6 ประสบการณ์การปฏิบัติงานในสถานศึกษา

1) น้อยกว่า 10 ปี

2) 10 - 20 ปี

3) 21 - 30 ปี

4) มากกว่า 30 ปี

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่

2.2.1 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา

1) การแข่งขัน การบังคับ และการผลักดัน

2) การโอนอ่อนผ่อนตามหรือการทำให้ราบรื่น

3) การประนีประนอม

4) การหลีกเลี่ยง หรือการถอนตัว

5) การร่วมมือกัน หรือการแก้ปัญหา

2.2.2 แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่

1) ด้านนโยบายและการบริหาร

2) ด้านเงินเดือน

3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

4) ด้านสภาพการปฏิบัติงาน

5) ด้านการปกครองบังคับบัญชา

6) ด้านความสำเร็จของงาน

7) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

8) ด้านลักษณะของงาน

9) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความขัดแย้ง หมายถึง ความไม่ลงรอยกัน มีจุดมุ่งหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้ และมีค่านิยมที่แตกต่างกันหรือสภาวะที่ไม่เห็นพ้องต้องกัน หรือความเป็นปฏิปักษ์กัน ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยมีสาเหตุมาจากวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถเข้ากันได้ การต่อสู้ การสงคราม การไม่ถูกกันเมื่อความสนใจ ความคิดหรือการกระทำไม่เหมือนกัน

แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ฯลฯ แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวรต่อพฤติกรรม บุคคลจะ แสดงพฤติกรรม เพื่อ ตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าว เฉพาะในกรณีที่ต้องการรางวัล ต้องการเกียรติ ชื่อเสียง คำชม การยกย่อง การได้รับ การยอมรับ

การจัดการความขัดแย้ง หมายถึง การที่จะจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยทักษะในการบริหาร และต้องมีการวินิจฉัย ความขัดแย้งได้ถูกต้อง ผู้ที่จัดการกับความขัดแย้ง ต้องมีศิลปะในการจูงใจคน ต้องมีความใจเย็น และความ อดทนเพียงพอ ความสามารถในการตัดสินใจ ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

วิธีการแข่งขัน การบังคับ และการผลักดัน หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อเกิดสถานการณ์ความขัดแข้งโดยให้ผู้อื่นปฏิบัติตามวิธีการหรือคำสั่งที่ผู้บริหารคิด และเสนอเท่านั้น เป็นพฤติกรรมที่ใช้อำนาจหน้าที่สั่งการตามที่อยู่โดยไม่ให้มีการโต้แย้งและไม่คำนึงถึงความต้องการ และความคาดหวังของผู้อื่น

การโอนอ่อนผ่อนตามหรือการทำให้ราบรื่น หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อเกิดสถานการณ์ความขัดแย้ง เป็นการแสดงออกโดยยอมรับว่ามีปัญหาแต่มีความคิดเห็นว่า

ความขัดแย้งนั้นเป็นเรื่องเล็กน้อยจึงเพิกเฉยกับความขัดแย้งไม่สนใจไม่เกี่ยวข้อง และไม่โต้แย้ง โดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป

การประนีประนอม หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อเกิดสถานการณ์ความขัดแย้ง เป็นวิธีของการเจรจาต่อรองเพื่อหาข้อแลกเปลี่ยนให้ทั้งสองฝ่ายมาพบกันครึ่งทาง ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องยอมเสียสละสิ่งที่ตนปรารถนาบ้างเพื่อจะตกลงกันได้

การหลีกเลี่ยง หรือการถอนตัว หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออก เมื่อเกิดสถานการณ์ความขัดแย้ง เป็นการแสดงออกโดยยอมรับว่ามีปัญหาแต่มีความคิดเห็นว่าความขัดแย้งนั้นเป็นเรื่องเล็กน้อยจึงเพิกเฉยกับความขัดแย้งไม่สนใจไม่เกี่ยวข้อง และไม่โต้แย้ง โดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป

การร่วมมือกัน หรือการแก้ปัญหา หมายถึง การแสดงพฤติกรรมของบุคคลในการร่วมมือกันในการแก้ปัญหา การบูรณาการ เป็นการแก้ปัญหาที่คู่กรณีจะต้องช่วยกันแก้ไข ซึ่งอาจทำได้โดยช่วยกันวิเคราะห์หาสาเหตุของความขัดแย้งนั้นๆ ว่าเกิดจากอะไร แล้วช่วยกันแก้ไขด้วยความจริงใจ ทั้งสองฝ่ายพยายามเข้าใจความรู้สึกและปัญหาของฝ่ายตรงกันข้าม

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งกระตุ้นพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร หรือสิ่งโน้มน้าวให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมการทำงานในเชิงบวก ได้แก่ ความตั้งใจ ความเต็มใจ และความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

นโยบายและการบริหาร หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย นโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพความต้องการ การมอบหมายงานให้ข้าราชการปฏิบัติโดยพิจารณาจากเกณฑ์ความรู้ ความสามารถ เป็นหลัก การเปิดโอกาสให้ข้าราชการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน การชี้แจงเป้าหมาย วัตถุประสงค์ นโยบาย ในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน

เงินเดือน หมายถึง เงินที่จ่ายให้บุคลากรสำหรับการทำงาน หรือบริการที่องค์กรจัดให้แก่บุคลากร ค่าตอบแทนเป็นการจ่ายผลตอบแทนให้กับบุคลากร เช่น การประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล เงินบำเหน็จเมื่อออกจากงาน บริการความสะดวก การพักผ่อน และการประกันสังคม

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง เพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและร่วมมือในการปฏิบัติงานต่อกัน ความรักและความสามัคคีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน โอกาสในการเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ในหน่วยงาน การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว การให้ความสนิทสนมและเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา

สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง บรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน การจัดวัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้อย่างเพียงพอในหน่วยงาน สถานที่ทำงานมีความสะดวกสบายเหมาะสมกับสภาพอากาศทุกฤดูกาล ความสะดวกและปลอดภัยของที่ตั้ง การประสานงานภายในหน่วยงานดำเนินไปอย่างราบรื่น

การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารและมีความเป็นผู้นำ ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติและยกย่องชมเชยในผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา หารือและข้อแนะนำในการปฏิบัติงาน การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาใช้หลักเกณฑ์อย่างยุติธรรมและเที่ยงตรงในการประเมินผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของวิทยาลัยอาชีวศึกษา ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง การยกย่องชมเชยของผู้บังคับบัญชาต่อผลสำเร็จของงาน

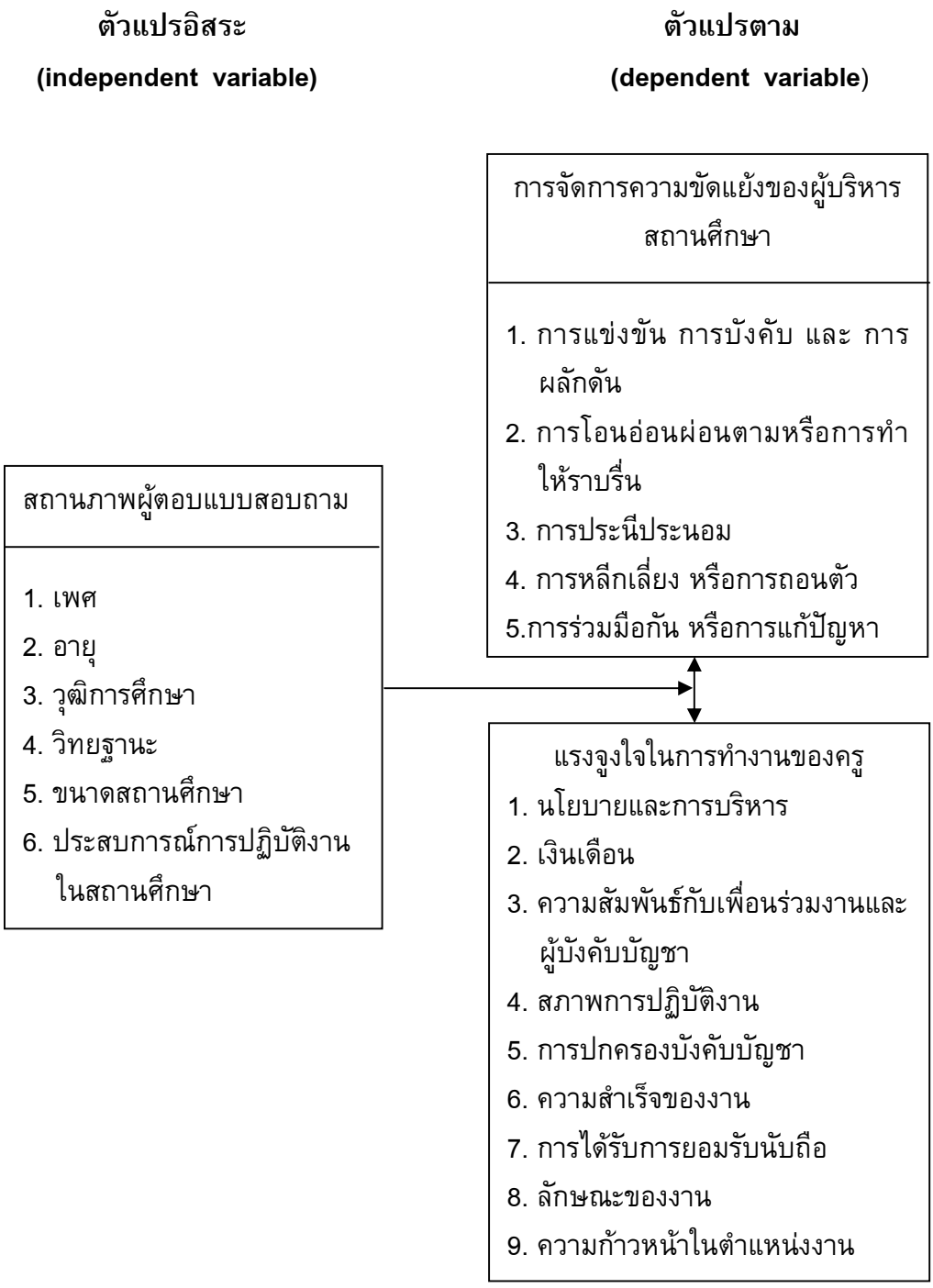
การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับความรู้ ความสามารถจากผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับในความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความสามารถในการเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำของเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยกย่องจากหน่วยงานว่าเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะของงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถและความถนัด งานที่ปฏิบัติและรับผิดชอบนี้เปิดโอกาสในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่น่าสนใจและมีลักษณะท้าทายและกระตุ้นให้อยากทำ ความชัดเจนในรูปแบบและระเบียบปฏิบัติของงานที่ทำอยู่ มีความภาคภูมิใจที่มีโอกาสได้ทำงานในตำแหน่งนี้

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การมีโอกาสเข้าร่วมอบรม สัมมนาและศึกษาดูงานเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถเพื่อความก้าวหน้าอยู่เสมอ การมีโอกาสในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ตามความสามารถที่มีอยู่ โอกาสให้ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษได้ตามผลงาน โอกาสในการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำการจัดการความขัดแย้ง (วันชัย วัฒนศัพท์, 2550, หน้า 28 - 30) และ แรงจูงใจในการทำงานของวิรัช สงวนวงศ์วาน (2550, หน้า 212) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิด ในการวิจัย ดังภาพ



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา กับ แรงจูงใจในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา วิทยฐานะ ขนาดสถานศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงานในสถานศึกษา

2. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร