

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อดีตเชื่อกันว่าการบริหารเป็นศิลป์ ผู้บริหารจะต้องมีประมุขศิลป์ มีภาวะผู้นำ และคำว่าภาวะผู้นำ (Leadership) นั้น ผู้บริหารหรือผู้ที่ประมุขที่จะนำคนอื่น ได้จะต้องมีลักษณะเด่น บุคลิกภาพแตกต่างจากคนอื่น เป็นลักษณะเฉพาะตัวซึ่งได้รับการถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ ปัจจุบันความเจริญของศาสตร์ทางการบริหารได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีทฤษฎี มีข้อมูล กระบวนการในการ ศึกษาค้นคว้า โดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ จนเป็นที่ยอมรับสามารถจะนำมาฝึกฝนให้การศึกษอบรรลุกับผู้นำหรือผู้บริหารให้เกิดแนวคิดนำมาปฏิบัติงานบริหารจัดการ และการบริหารงานในแต่ละองค์กรจะต้องอาศัยคนเข้าทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การทำงานกับคน กลุ่มคน การบริหารจึงเริ่มซับซ้อนและเริ่มมีความยุ่งยากมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องนำศาสตร์หลายศาสตร์มาประยุกต์ใช้อย่างมีศิลป์จึงจะประสบความสำเร็จได้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2547 : 6)

ในการบริหารงานใด ๆ ก็ตามสิ่งที่ผู้บริหารทุกคนปรารถนาอย่างยิ่งก็คือการที่องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหารงานทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้าน แต่ในความเป็นจริงในทางปฏิบัติย่อมมีปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งผู้บริหารจะต้องจัดการกับปัญหาความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์กับองค์กรมากที่สุด (ชัยเสถฐ์ พรหมศรี, 2550 : 7) การบริหารจัดการศึกษาในปัจจุบันเป็นไปตามหลักการจัดการศึกษาแนวใหม่ ที่มีหลักการพื้นฐานด้านความเชื่อและค่านิยมในการจัดการศึกษาเพื่อทุกคน (Education for All) และทุกคนทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา (All for Education) (วิชา เพชรเกษม, 2544 : 14) ซึ่งในปัจจุบันคุณภาพการศึกษาของคนไทยอยู่ในภาวะถดถอย เนื่องจากระดับการศึกษาของคนไทยส่วนใหญ่ร้อยละ 80 อยู่ในระดับประถมศึกษา อีกทั้งระบบการศึกษาและระบบกระบวนการเรียนรู้ยังปรับไม่ทันการเปลี่ยนแปลง คุณภาพไม่ได้มาตรฐาน ไม่ได้สร้างคนให้คิดเป็น ทำเป็น และมีคุณธรรมจริยธรรมเท่าที่ควร (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, ม.ป.ป. : 10) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษาของประเทศคือ ครู เพราะครูเป็นเป้าหมายสูงสุดของการปฏิรูปการศึกษา (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2543 : 36-37) และจะเป็นเครื่องมือในการปฏิรูปการศึกษาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพให้คนไทยเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม จริยธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้

อย่างมีความสุข ซึ่งเป้าหมายหลักเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพครูให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมการเรียนการสอนให้เกิดคุณภาพในตัวนักเรียนและมีประสิทธิภาพสูงสุด โรงเรียนเป็นองค์กรหนึ่งที่อยู่ในสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งได้ปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนส่วนใหญ่เป็นปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล เนื่องจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และผลประโยชน์ที่ขัดกันนอกจากนั้นยังมีความขัดแย้งภายในกลุ่มและความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ความขัดแย้งเหล่านี้หากเกิดขึ้นย่อมทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลงได้ (พนัส หันนาคินทร์, 2542 : 3) ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2550 : 15-16) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถกันเพิ่มมากยิ่งขึ้น เพราะองค์กรแต่ละแห่งต้องการความก้าวหน้าและความสามารถในการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่ได้กำหนดไว้ องค์กรประกอบที่สำคัญของการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จประกอบด้วย เงิน (Money) วัตถุดิบ (Materials) เครื่องจักร (Machine) และแรงงาน (Man) ผู้บริหารควรมีทักษะที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน ได้แก่ ทักษะทางด้านเทคนิค (Technical Skill) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Skill) ทักษะทางด้านความคิด (Conceptual Skill) หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นเรื่องของความเก่ง 3 ด้าน คือ เก่งงาน เก่งคน เก่งคิด (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 6-9) แต่ในการบริหารงานนั้นผู้บริหารสถานศึกษาต้องบริหารจัดการและประสานงานกับบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ทั้งความรู้ ความสามารถ ความคิด และประสบการณ์ อาจส่งผลทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ เนื่องจากมนุษย์ต้องมีการพึ่งพาอาศัยกันอยู่ตลอดเวลา ทำให้บางครั้งอาจมีการกระทบกระทั่งหรือเกิดความไม่พอใจกันและกันก็เป็นไปได้มาก ซึ่งถ้าไม่สามารถแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างกันได้

การมีทักษะในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารมีความสำคัญช่วยในการบริหารงานด้านบุคลากร ให้รู้จักปัญหา การแก้ปัญหาตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์ปัญหา การรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ การวินิจฉัยกระบวนการตัดสินใจ รู้จักคน ความต้องการของคน การสร้างทีมงานให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวไว้ว่า ทักษะที่จำเป็นในการบริหารความขัดแย้งได้แก่ ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์ (2547 : 167-168) กล่าวว่า ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง คือ 1) ทักษะการพูดและการฟัง 2) การมองถึงแก่นของความขัดแย้ง 3) ความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา 4) ความเป็นคนที่มีความยืดหยุ่น 5) การมีใจเป็นธรรม และ 6) การมีข้อมูลในการแก้ปัญหา ซึ่ง พรนพ พุกกะพันธ์ (2542 : 293-297) ได้กล่าว เกี่ยวกับทักษะการบริหารความขัดแย้งไว้ว่า 1) ทักษะการฟัง 2) การให้ข้อมูลย้อนกลับ 3) ความสามารถในการมองภาพรวม 4) ความสามารถในการเผชิญหน้ากับผู้อื่น 5) การมีความยืดหยุ่น และ 6) การเป็นแหล่งวิชาการ และ ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2550 : 59-62) ได้กล่าวไว้เช่นกันว่า ทักษะการบริหารความขัดแย้ง คือ 1) ความสามารถในการควบคุมตนเอง 2) การเปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น 3) ความสามารถ

ในการเจรจาต่อรอง 4) ความยุติธรรม 5) การมีความรักและความเสียสละ 6) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล 7) การสื่อสาร และ 8) การบริหารงานเป็นทีม

ในปัจจุบันการศึกษามีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ไม่ว่าจะเป็นวิธีการสอน หลักสูตร นวัตกรรม สื่อเทคโนโลยี ตลอดจนบุคลากรซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลกระทบต่อการเรียนการสอนของสถานศึกษา ภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารสถานศึกษา คือการนิเทศโดยเฉพาะการนิเทศภายในโรงเรียนจะเป็นแนวทางที่ช่วยปรับปรุงคุณภาพการศึกษาและปรับปรุงสิ่งที่เป็นข้อบกพร่องในด้านวิชาการให้มีการพัฒนา ทั้งส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดศิษย์ครู และนักเรียนจึงย่อมจะทราบปัญหาต่าง ๆ ได้ดีกว่าบุคลากรภายนอก เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วการนิเทศภายในโรงเรียนย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรในโรงเรียนได้อย่างถูกต้อง เมตต์ เมตต์การ์ณยัต (2543 : 54) จากรายงานการวิจัย เกี่ยวกับการดำเนินการนิเทศภายในโรงเรียน ของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม หน่วยศึกษานิเทศก์ (2540 : 7) พบว่า การปฏิบัติงานนิเทศภายในยังมีปัญหามากมายที่จะต้องพัฒนา ผู้นิเทศยังดำเนินการนิเทศไม่จริงจังและยังไม่เป็นระบบ โดยมีได้เน้นการดำเนินการนิเทศภายในเพื่อการเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสอนของครู ปัจจัยหนึ่งก็คือสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนในเรื่องการเป็นผู้นำความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานนิเทศ ดังที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 (2550 : 174-176) ได้กล่าวถึงปัญหาการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไว้ว่า การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในโรงเรียน ส่วนใหญ่ดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมายไว้ได้ประมาณ 70% ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมีปัจจัยหรือข้อจำกัดหลายด้าน เช่นความสามารถของครูในการให้ความรู้แก่นักเรียน การจัดกระบวนการสอนที่จะสนองตอบต่อกระบวนการยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและปัจจัยอีกประการหนึ่งที่สำคัญได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนหนึ่งขาดภาวะผู้นำทางวิชาการ จึงทำให้ครูขาดขวัญและกำลังใจเพราะจะหาที่พึ่งพาทางวิชาการไม่ได้ จึงทำให้ขาดความมั่นใจในการปฏิบัติการเรียนการสอน ซึ่งการนิเทศการศึกษานั้น เป็นการมุ่งโดยเฉพาะเพื่อปรับปรุงหลายสิ่งหลายอย่างนับตั้งแต่ ครู นักเรียน หลักสูตร วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียน การบริหารพื้นที่ ๆ มีจุดประสงค์เช่นเดียวกันกับการนิเทศการศึกษา แต่เป็นลักษณะทางอ้อม การบริหารมีเป้าหมายสำคัญอยู่ 2 อย่างคือ งานบริหารกับงานนิเทศ ซึ่งผู้บริหารต้องปฏิบัติในทุก ๆ ด้านเพื่อประสานสัมพันธ์กัน

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับกระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ว่ามีความสัมพันธ์หรือไม่อย่างไร ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยจะเกิดประโยชน์ต่อผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารสถานศึกษา อันจะส่งผลดีต่อการพัฒนาและส่งเสริมกระบวนการนิเทศภายใน ซึ่งจะทำให้การจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำถามการวิจัย

1. ทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 อยู่ในระดับใด
2. กระบวนการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 อยู่ในระดับใด
3. ทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับกระบวนการนิเทศภายใน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1
2. เพื่อศึกษากระบวนการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา กับกระบวนการนิเทศภายใน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

สมมติฐานการวิจัย

ทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์กับกระบวนการ นิเทศภายใน ในเชิงบวก ในระดับมาก

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 108 คน และ ครูจำนวน 852 คน รวม 960 คน ใน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ซึ่ง ได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดสัดส่วนประชากร

และกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ เครซี่และมอร์แกน (Krejcic and Morgan อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 43) จนได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 85 คน และครูจำนวน 265 คน รวมทั้งสิ้น 350 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา ตัวแปร 2 ตัว ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร ได้แก่

- 2.1.1 ทักษะการสื่อสารและการเจรจาต่อรอง
- 2.1.2 ทักษะการให้ข้อมูลย้อนกลับ
- 2.1.3 ทักษะการมีความยืดหยุ่น
- 2.1.4 ทักษะการยอมรับความแตกต่างของแต่ละบุคคล
- 2.1.5 ทักษะการบริหารงานเป็นทีม

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ กระบวนการนิเทศภายใน

- 2.2.1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน
- 2.2.2 การวางแผนและการจัดทำโครงการนิเทศ
- 2.2.3 การดำเนินงานปฏิบัติการนิเทศ
- 2.2.4 การประเมินผลการนิเทศ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความขัดแย้ง หมายถึง สภาพการณ์ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งปฏิบัติงานร่วมกันภายในโรงเรียน มีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน ค่านิยม เป้าหมายและวิธีการทำงานแตกต่างกันมีการต่อต้านกัน และตกอยู่ในภาวะที่ไม่อาจจะตกลงปัญหาข้อยุติที่น่าพอใจได้ทั้งสองฝ่าย หากไม่หาทางทำความเข้าใจกัน

2. ทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ความสามารถในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ที่ใช้การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำ และการควบคุม โดยผ่านกระบวนการทางการบริหารอย่างมีระบบ ในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- 1) ทักษะการสื่อสารและการเจรจาต่อรอง
- 2) ทักษะการให้ข้อมูลย้อนกลับ
- 3) ทักษะการมีความยืดหยุ่น
- 4) ทักษะการยอมรับความแตกต่างของแต่ละบุคคล และ
- 5) ทักษะการบริหารงานเป็นทีม

2.1 ทักษะการสื่อสารและการเจรจาต่อรอง หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการพูดและฟังอย่างมีวิจารณญาณอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเจตนาที่ทำให้เกิดข้อตกลงที่ฉลาดรอบคอบสร้าง สรรค์และสร้างความพอใจให้ทุกฝ่าย มีความเข้าใจความต้องการของทั้งสองฝ่าย ตลอดจนเป็นการสร้างความสัมพันธ์ของผู้สนทนาด้านความรู้สึก ด้านอารมณ์เพื่อทำให้การสนทนาสามารถประสานถึงความขัดแย้ง สามารถนำไปสู่ทางออกที่สมเหตุสมผลและเหมาะสมกับทั้งสองฝ่าย จนเป็นที่ยอมรับและบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

2.2 ทักษะการให้ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการสร้างความสัมพันธ์ ความไว้วางใจระหว่างคู่ขัดแย้ง ด้วยการใช้คำพูดที่ส่งผลต่อความคิดของคู่ขัดแย้งหรือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับและสามารถตอบสนองความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย การให้ข้อมูลย้อนกลับนี้สามารถให้ได้ทั้งทางบวกและทางลบ เพื่อแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความขัดแย้ง

2.3 ทักษะการมีความยืดหยุ่น หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ สามารถเปิดใจกว้างในการรับฟังความคิดเห็นจากหลาย ๆ ฝ่าย โดยไม่ผูกติดหรือยึดมั่นติดมั่นกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความคิดใดความคิดหนึ่ง ที่สามารถช่วยให้คู่ขัดแย้งมีโอกาสแสวงหาทางเลือกหรือทางออก ช่วยให้ทั้งสองฝ่ายผ่อนปรนเข้าหากัน ร่วมมือกันในการคิดแก้ปัญหา และยังสามารถช่วยให้แต่ละฝ่ายมีความเชื่อว่า จะแก้ปัญหาความแตกต่างที่เกิดขึ้นได้ ไม่ว่าจะแตกต่างกันในวิธีการหรือเป้าหมาย เพื่อให้ได้มาซึ่งวิธีการที่ดีที่สุดและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

2.4 ทักษะการยอมรับความแตกต่างของแต่ละบุคคล หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการยอมรับ เข้าใจ และให้ความสำคัญต่อความต้องการของแต่ละบุคคล โดยมุ่งพัฒนากระจายความรับผิดชอบ ให้ความคิดเห็น รับรู้และพิจารณาปัญหาของแต่ละบุคคล

2.5 ทักษะการบริหารงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการควบคุมสร้างความร่วมมือ ความสามัคคีและความสัมพันธ์ที่ดีในการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข กระตุ้นให้เกิดขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3. กระบวนการนิเทศภายใน หมายถึง กระบวนการพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุน และช่วยเหลือ ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ในการปฏิบัติการกิจการสอนของครูให้บรรลุเป้าหมายตามที่สถานศึกษากำหนดไว้เพื่อให้ครูปรับปรุงและพัฒนาการจัดกระบวนการเรียนรู้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรของสถานศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้มีส่วนร่วม โดยใช้กระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษา แบ่งขอบข่ายงานออกเป็น 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การศึกษาสภาพปัจจุบัน 2) การวางแผนและการจัดทำโครงการนิเทศ 3) การดำเนินงานปฏิบัติการนิเทศ 4) การประเมินผลการนิเทศ

3.1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน หมายถึง สภาพที่เป็นจริงและเป็นอยู่ในสภาพปัจจุบัน ที่นำไปสู่สภาพที่คาดหวังว่าจะเกิด ประกอบด้วยนโยบายของสถานศึกษาในด้านการนิเทศ ปัญหา ปัจจุบันที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา ทรัพยากรที่มีอยู่และความต้องการนิเทศ

3.2 การวางแผนและการจัดทำโครงการนิเทศ หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์ ประสงค์ เฉพาะและเป้าหมายให้ชัดเจน โดยการกำหนดวิธีการตามหลักการ เหตุผล สภาพปัจจุบันและความ ต้องการของสถานศึกษาที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน ก่อนการดำเนินการนิเทศ โดยการแจกกิจกรรม การนิเทศ กำหนดแผนงานการนิเทศและจัดทำงบประมาณ โครงการ

3.3 การดำเนินงานปฏิบัติการนิเทศ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ เฉพาะและเป้าหมาย ประกอบด้วยการให้ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการนิเทศ วิธีการใน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การจัดทำแผนการสอนเพื่อให้ผู้รับการนิเทศสามารถปฏิบัติ ได้ตามความรู้ ความสามารถ ได้รับการดูแลและการสนับสนุนจากผู้บริหารสถานศึกษาในด้านงบประมาณ ค่าใช้จ่าย วัสดุ อุปกรณ์ตลอดจนทรัพยากรต่าง ๆ รวมทั้งการเสริมสร้างกำลังใจ เพื่อสร้างความมั่นใจและความ พึงพอใจ

3.4 การประเมินผลการนิเทศ หมายถึง การศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล โดยการ กำหนดกิจกรรมการประเมินผลการนิเทศไว้ในแผนการนิเทศ โดยกำหนดเรื่องที่จะประเมิน เครื่องมือ การประเมิน ตลอดจนรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้อง การรายงานการประเมิน ซึ่งสามารถ นำไปใช้ได้ทันทีและนำข้อมูลที่จัดเก็บไว้ไปใช้ในการวางแผนการนิเทศ

4. ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการ โรงเรียน หรือรองผู้อำนวยการ โรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

5. ครู หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่ง ครูสายผู้สอน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

6. สถานศึกษา หมายถึง โรงเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา กับกระบวนการนิเทศภายใน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ผู้วิจัย ได้ศึกษาหลักการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากนักวิชาการ เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครบุรี เขต 1 โดยใช้กรอบแนวคิด ของ ปรีชาพร
วงศ์อนุตร โรจน์ (2547 : 167-168) พรนพ พุกกะพันธุ์ (2542 : 293-297) และ ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2550 :
59-62) ดังนี้

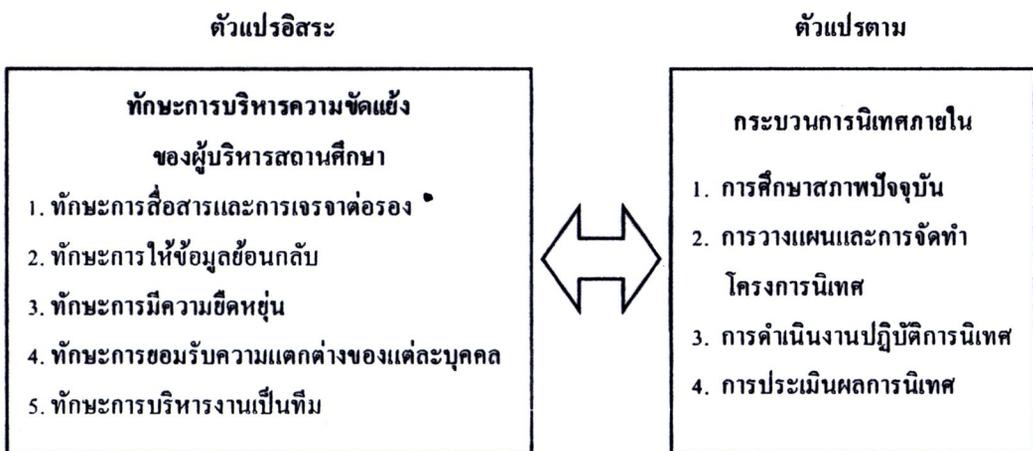
- 1.1 ทักษะการสื่อสารและการเจรจาต่อรอง
- 1.2 ทักษะการให้ข้อมูลย้อนกลับ
- 1.3 ทักษะการมีความยืดหยุ่น
- 1.4 ทักษะการยอมรับความแตกต่างของแต่ละบุคคล
- 1.5 ทักษะการบริหารงานเป็นทีม

2. กระบวนการนิเทศภายใน โดยใช้กรอบแนวคิดของ ปรีชาพร วงศ์อนุตร โรจน์ (2553 :
232-235) ดังนี้

- 2.1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน
- 2.2 การวางแผนและการจัดทำโครงการนิเทศ
- 2.3 การดำเนินงานปฏิบัติการนิเทศ
- 2.4 การประเมินผลการนิเทศ

การศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา
กับกระบวนการนิเทศภายใน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครบุรี เขต 1 ซึ่งสามารถ
แสดงให้เห็นเป็นกรอบทฤษฎีและแนวคิดเพื่อใช้ในการศึกษาได้ตามแผนภาพที่ 1 ดังนี้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

1. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการบริหาร เกิดความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน และสร้างสรรค์ นำไปสู่การพัฒนาที่มีคุณภาพทางการศึกษา
2. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน ได้ข้อมูลในการพัฒนาและส่งเสริมกระบวนการนิเทศภายใน เพื่อการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 และผู้เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปฝึกอบรมพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา และครู เพื่อให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพในการบริหารต่อไป