บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว และเต็มไปด้วยการแข่งขัน นำมาซึ่งเหตุการณ์พิพาทเกี่ยวกับผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจโลก เนื่องจากคนมีความแตกต่างกันในด้านความคิดความเชื่อ ค่านิยมความสนใจ ความต้องการ ความปรารถนา ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวเป็นผลให้เกิดความขัดแย้งในสังคมได้ มนุษย์ต้องการความสำเร็จ การกระทำของมนุษย์เพื่อที่จะให้เกิดความสำเร็จนี้บางส่วนหนึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งโดยมีการแข่งขันกันในรูปแบบต่างๆ หลักสำคัญของการแข่งขันเนื่องมาจากความขาดแคลนหรือความไม่เพียงพอของสิ่งที่ต้องการความขัดแย้งจะเกิดเพิ่มมากขึ้นเมื่อคนเราพยายามต่อสู้เพื่อให้ได้มากที่สุดหรือให้มีกรรมสิทธิ์มากที่สุดในสิ่งที่ตนเองต้องการมีอำนาจในการควบคุมบุคคลหรือการกำหนดจุดประสงค์เป้าหมายขององค์การความต้องการที่จะประสบความสำเร็จของมนุษย์ก็อาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้ ซึ่งในทุกองค์การย่อมมีความขัดแย้งที่อาจเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่มของบุคคล (เจริญ โคกสีอำนวย, 2546 : 1)

การบริหารการศึกษาต้องอาศัยทรัพยากรที่สำคัญ 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุและวิธีจัดการ เช่นเดียวกับการบริหารองค์การอื่นๆคนจัดว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดเพราะคนเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรอื่นๆจึงมีความสำคัญเหนือทรัพยากรอื่นใดผู้บริหารเป็นผู้นำที่มีความสำคัญในการบริหารองค์การจะต้องรู้จักเลือกใช้ทรัพยากรคนเงิน วัสดุและวิธีจัดการอย่างเหมาะสม ผู้บริหารจะต้องเป็นบุคคลที่รู้จักใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารองค์การมีความรู้ ความเข้าใจ มีประสบการณ์ มีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบมีทักษะในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา (อุทัย หิรัญโต, 2543 : 5) ดังนั้นภาระหน้าที่ของผู้ที่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหารไม่ว่าอาวุโสมากน้อยเพียงใด บริหารงานในองค์การใหญ่หรือเล็กมีความซับซ้อนของงานมากน้อยเพียงใดก็ตาม จำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมของคนและยุทธศาสตร์ในการบริหารคนเพื่อจะได้นำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการบริหารงานขององค์การเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ สูงสุดมนุษย์เรานั้นมีความแตกต่างกันอยู่หลายด้านไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย จิตใจอารมณ์ด้านคุณวุฒิ วัยวุฒิ ความต้องการ ความรู้สึกนึกคิด การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ค่านิยม ความเชื่อประสบการณ์ในชีวิต ประสบการณ์การทำงาน คุณลักษณะความเป็นผู้นำของครูและผู้บริหาร

ตลอดจนภูมิหลังอื่นๆ อีกมากมาย เมื่อบุคคลเหล่านี้ต้องมาอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันเป็นเวลานานๆ ความแตกต่างดังกล่าวจึงเป็นสาเหตุสำคัญที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ส่วนจะมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคลากรในองค์การนั้นๆ หากบุคลากรในองค์การนั้นมีความแตกต่างกันน้อยปัญหาความขัดแย้งก็จะมีน้อยในทางตรงกันข้ามหากมีความแตกต่างกันมากก็จะก่อให้เกิดความขัดแย้งได้มากคนส่วนมากมีปฏิกิริยาที่ไม่ดีต่อความขัดแย้งเพราะคิดว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่ดีก่อให้เกิดผลเสียหายกับบุคคลและองค์การความร่วมมือเท่านั้นที่เห็นว่าเป็นสิ่งที่ดี ที่ต้องการและน่าพึงปรารถนาซึ่งตามความเป็นจริงแล้วไม่เป็นเช่นนั้นทุกครั้งเสมอไป บางครั้งความขัดแย้งก็ก่อให้เกิดผลดีได้เช่นกัน (ประเสริฐ ชาวงษ์, 2544 : 6)

ปัญหาความขัดแย้งจึงเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งที่ผู้บริหารไม่อาจละเลยได้ด้วยเหตุนี้การพัฒนาคุณภาพการศึกษาจึงเป็นเรื่องจำเป็นเพื่อให้สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้สอดคล้องกับภารกิจหลักตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2545 ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ได้รับอำนาจตามกฎหมายในการมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการศึกษาให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ ผู้บริหารสถานศึกษายุคปัจจุบันต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่หลากหลาย ท้าทาย และเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก ต้องแก้ไขปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อน มีการแข่งขันทั้งระดับภูมิภาค และระดับภายในประเทศ นับวันงานบริหารจะประสบความยุ่งยากมากขึ้นอันเกิดจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด ภาวะวิกฤติทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น ลักษณะงานของผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีบทบาทกับภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและความหลากหลายต่างๆ (วีระพงษ์ แสนโภชน์, 2543 : 3)

ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องเรียนรู้ถึงการคาดการณ์ล่วงหน้าและหลีกเลี่ยงการดำเนินงานที่จะก่อให้เกิดความเสียหาย ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาที่ดีจึงต้องตระหนักถึงพันธกรณีที่สำคัญของตน ในการที่จะต้องตัดสินใจในการบริหารให้ถูกต้องเพื่อป้องกันไม่ให้องค์การเกิดความขัดแย้งหรือต้องเผชิญกับความขัดแย้งที่ร้ายแรงได้ ผู้บริหารสถานศึกษาทุกคนจึงควรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในบางครั้งผู้บริหารอาจจะใช้วิธีการแบบเก่าๆ ที่ได้กระทำและประสบผลสำเร็จมาแล้วมาใช้ในการแก้ปัญหาแต่บางครั้งก็จำเป็นต้องอาศัยผู้มีความรู้มีประสบการณ์หรือใช้วิทยาการชั้นสูงมาช่วยแก้ปัญหาอย่างไรก็ตามการจัดการความขัดแย้งโดยใช้วิธีการต่างๆ ของผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่จะใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งไม่เหมือนกันถึงแม้จะเป็นปัญหาในลักษณะเดียวกันก็ตาม ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์การบริหารสถานศึกษาความขัดแย้งบางอย่างผู้บริหารสถานศึกษาคนหนึ่งอาจแก้ปัญหาได้แต่อีกคนหนึ่งอาจแก้ปัญหาไม่ได้ ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหาร ปัจจุบันความขัดแย้งในสถานศึกษายังมีอยู่ และยังไม่มีแนวโน้มว่าจะลดลง ทั้งในด้านความถี่ และความรุนแรงไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลใน

สถานศึกษาหรือความขัดแย้งของบุคคลระหว่างสถานศึกษารวมทั้งชุมชมหน่วยงาน หรือองค์การอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารสถานศึกษาทั้งทางตรง และทางอ้อม พบว่า สภาพความขัดแย้ง หากผู้บริหารสถานศึกษาไม่มีความรู้ความเข้าใจและไม่สามารถบริหารความขัดแย้งให้อยู่ในภาวะที่เอื้อต่อการดำเนินงานย่อมก่อให้เกิดความเสียหายต่อการบริหารงานในสถานศึกษาแน่นอน (เสน่ห์ โสมนัส, 2548 : 4)

นอกจากความขัดแย้ง ดังกล่าว การบริหารจัดการระบบการศึกษานั้น หากพิจารณาแล้วจะพบว่าเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งโดยส่งผลต่อคุณภาพการศึกษามากมายและอาจส่งผลให้เกิดความเสียหาย ความล้มเหลว หรือลดโอกาสที่จะบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้นความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายประการ เช่น สภาพปัญหาการบริหารจัดการการศึกษา ระบบการจัดการและกระบวนการผลิต การประกันคุณภาพการศึกษของสถานศึกษา นอกจากนั้นความขัดแย้งเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาในทุกองค์การเพราะความขัดแย้งจะก่อให้เกิดความก้าวหน้าชี้ให้ทราบถึงปัญหาบอกให้ผู้เกี่ยวข้องรู้ว่าควรหรือมีความจำเป็นที่จะเปลี่ยนแปลงอะไรบ้างเพื่อให้องค์การอยู่รอดและเกิดการพัฒนาเนื่องจากความขัดแย้งเป็นสิ่งชักนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการเปลี่ยนแปลงนำไปสู่การปรับตัวและการปรับตัวนำมาซึ่งการพัฒนาองค์การทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ 2545 : 24)

สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต2 มีขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ จำนวน 68 โรงเรียน เมื่อมีการปฏิบัติงานร่วมกันความขัดแย้งจึงกลายเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นในสังคม แม้แต่ในส่วนของข้าราชการครูที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในก็ประสบปัญหาในการปฏิบัติงานเช่นกันเนื่องจากงานของผู้บริหารสถานศึกษามีการบริหารขอบข่ายงานในสถานศึกษาอยู่ 4 ด้านหลักๆ และในการบริหารงานทั่วไป ก็เป็นฝ่ายงานที่ถือว่ามีความสำคัญมากด้านหนึ่งส่วนงานด้านฝ่ายอื่นๆ ก็ถือว่าเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานในสถานศึกษา เช่นกัน ทั้งนี้สาเหตุความขัดแย้งที่พบมากในการบริหารงานทั่วไปสามารถจำแนกปัญหาออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร เช่น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ภายในสถานศึกษา ฝ่ายผู้รับสารไม่มีโอกาสได้สอบถาม หรือปรึกษาหารือกับผู้ส่งสารทำให้ข้อมูลข่าวสารเกิดความผิดพลาดเป็นต้น 2) ปัญหาด้านโครงสร้างงาน เช่น ฝ่ายบริหารงานทั่วไปขาดการวางแผนงานที่ดี ทำให้การบริหารขาดทิศทางที่ชัดเจน ไม่สามารถนำผลงานไปเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จได้เป็นต้น 3) ปัญหาด้านบุคลากร เช่น ปัญหาความบกพร่องและความไม่รอบคอบในการร่างโต้ตอบหนังสือราชการและตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารเป็นต้น

Prince of Songkla University Pattani Campus

เมื่อผู้บริหารเผชิญกับความขัดแย้งดังที่กล่าวมา จึงจำเป็นต้องหาวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการต่างๆ ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้น Clayton (1974 อ้างถึงในเจริญ โคกสีอำนวย, 2546: 32-35) ได้จำแนกการจัดการความขัดแย้งเป็น 5 วิธี ประกอบด้วย การเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และการยอมให้ ทั้งนี้การทราบสาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการจัดการความขัดแย้งของบุคลากรย่อมช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจปัญหาได้ชัดเจนสามารถเลือกใช้วิธีการจัดการกับความขัดแย้งให้เป็นที่พอใจแก่คู่กรณี และเกิดผลดีต่อองค์การได้

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลาเขต 2 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลา เขต 2 ในการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาให้สามารถบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ อีกทั้งนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 ให้มีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสาเหตุความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2

2. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2

3. เพื่อศึกษาแต่ละสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2

คำถามในการวิจัย

1. สาเหตุความขัดแย้งใดที่พบมากที่สุดในการบริหารงานทั่วไปของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2

2. ผู้บริหารสถานศึกษาใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งใดในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2

Prince of Songkla University Pattani Campus

3. แต่ละสาเหตุความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลาเขต 2 เลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการใด

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผลการวิจัยมีความสำคัญและประโยชน์ ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลาเขต 2 เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลาเขต 2 นำไปกำหนดนโยบายเพื่อลดความขัดแย้งในสถานศึกษาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น

2. นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการวางแผน สำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลาเขต 2 ในการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารสถานศึกษาที่เกิดความขัดแย้งให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางในการจัดเนื้อหาประกอบหลักสูตรการฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสาเหตุความขัดแย้งและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลาเขต 2 โดยมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. สาเหตุของความขัดแย้ง จำแนกออกเป็น 3 ด้าน ตามกรอบแนวคิดของ Pneuman and Bruehl (1982 : 35) ประกอบด้วย

1.1 ด้านการติดต่อสื่อสาร

1.2 ด้านโครงสร้างงาน

1.3 ด้านบุคลากร

2. วิธีการจัดการความขัดแย้ง จำแนกออกเป็น 5 ด้าน ใช้กรอบแนวคิดของ Clayton (1974 อ้างถึงในเจริญ โคกสีอำนวย, 2546 : 32-35) ประกอบด้วย

Prince of Songkla University Pattani Campus

2.1 การเอาชนะ

2.2 การร่วมมือ

2.3 การประนี ประนอม

2.4 การหลีกเลี่ยง

2.5 การยอมให้

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 68 คน และจำนวน 24 คน ตามลำดับรวมประชากรทั้งสิ้นจำนวน 92 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 75 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้โดยใช้สูตรของYamane (1973: 888 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2549)

4. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ สาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไป ซึ่งมีรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 สาเหตุของความขัดแย้ง จำแนกออกเป็น 3 ด้าน 3 ประกอบด้วย

4.1.1 ด้านการติดต่อสื่อสาร

4.1.2 ด้านโครงสร้างงาน

4.1.3 ด้านบุคลากร

4.2 วิธีการจัดการความขัดแย้งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

4.2.1 การเอาชนะ

4.2.2 การร่วมมือ

4.2.3 การประนีประนอม

4.2.4 การหลีกเลี่ยง

4.2.5 การยอมให้

Prince of Songkla University Pattani Campus

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ เพื่อให้เข้าใจความหมายของคำหรือข้อความที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งหมายถึง ลักษณะปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคล มีความเห็นที่แตกต่างกันไม่ลงรอยกันและไม่สามารถตกลงหรือตัดสินใจเลือกกระทำในสิ่งใดสิ่งหนึ่งเนื่องจากมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่แตกต่างกันทั้งทางด้านความคิดความเชื่อ ค่านิยม สถานภาพแนวปฏิบัติการได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ และผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน ทำให้ไม่สารถตัดสินใจหรือตกลงหาข้อยุติให้เป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่ายได้

2. สาเหตุของความขัดแย้งหมายถึง แหล่งที่มาของการไม่ลงรอยกันทุกประเภทซึ่งเกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านพฤติกรรมหรือบุคลิกภาพของบุคคล การได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ดีหรือไม่มีคุณภาพก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในแง่สาระและเจตนาของข่าวสารตลอดจนการที่องค์การมีทรัพยากรที่จำกัดผลประโยชน์ของบุคคลหรือกลุ่มไม่ตรงกันหรือขัดแย้งกันมีความคลุมเครือในด้านโครงสร้าง การบังคับบัญชาและบทบาทของแต่ละบุคคลไม่ชัดเจนเป็นสาเหตุก่อให้เกิดความขัดแย้งซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย3 สาเหตุ คือ

2.1 ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร คือ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากอุปสรรคด้านภาษาเครื่องมือการสื่อสาร ขั้นตอนการปฏิบัติ การถ่ายทอด ซึ่งมีผลทำให้ไม่สามารถประสานงานและร่วมมือร่วมใจกันได้ตามที่ควรจะเป็นอันจะนำไปสู่ความขัดแย้ง

2.2 ปัญหาด้านโครงสร้างงาน คือ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน ซึ่งบางครั้งอาจจะทำให้เกิดการแบ่งงานกันทำ หรือปัดความรับผิดชอบให้กับฝ่ายอื่นอันจะนำไปสู่ความขัดแย้ง

2.3 ปัญหาด้านบุคลากร คือ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างบุคคลตามความชำนาญเฉพาะด้านมีแนวความคิดต่อการปฏิบัติ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆของงานแตกต่างกันไปตามความถนัดของแต่ละบุคคลและเมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องประสานงานหรือทำงานร่วมกันแล้วโอกาสที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้นได้

3. การจัดการความขัดแย้งหมายถึง วิธีการต่างๆ ที่ผู้บริหารสถานศึกษานำมาใช้ในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต2 ซึ่งประกอบด้วย5 วิธีการ ดังนี้

3.1 การเอาชนะ หมายถึง การจัดการกับความขัดแย้งโดยที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีชัยชนะเหนืออีกฝ่ายหนึ่ง นั่นคือฝ่ายหนึ่งจะชนะอีกฝ่ายหนึ่งแพ้

3.2 การร่วมมือ หมายถึง การจัดการกับความขัดแย้งเป็นการมุ่งที่เอาชนะและขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่มุ่งที่จะให้เกิดความพึงพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น

3.3 การประนีประนอม หมายถึง การจัดการกับความขัดแย้งโดยที่แต่ละฝ่ายลดความต้องการของตนลงเพื่อจะก่อให้เกิดความสันติสุข โดยทั้งสองฝ่ายไม่ได้รับผลเต็มความต้องการ

3.4 การหลีกเลี่ยง หมายถึง การแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยผู้บริหารพยายามถอยห่างออกจากสถานการณ์ หลีกเลี่ยงความขัดแย้งไม่เข้าพัวพัน ไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา

3.4 การยอมให้ หมายถึง การจัดการกับความขัดแย้งที่เน้นการเอาใจผู้อื่นเป็นผู้เสียสละปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่เขาชอบแม้เราจะไม่เห็นด้วยก็ตาม

4. การบริหารงานทั่วไปหมายถึง งานที่ไม่ใช่ภารกิจหน้าที่หลักแต่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของสถานศึกษาในการให้บริการแก่หน่วยงานต่างๆของสถานศึกษาให้สามารถดำเนินไปตามจุดหมายที่ต้องการหรือที่ได้วางไว้ประกอบด้วย

4.1 งานสารบรรณ เป็นงานที่เกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือ การโต้ตอบและการเก็บรักษาหนังสือ

4.2 งานการเงิน เกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน การบัญชีและการซื้อวัสดุครุภัณฑ์

4.3 งานการจัดงบประมาณประจำปีเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณรายจ่ายของเงินงบประมาณแผ่นดิน เงินนอกงบประมาณแผ่นดิน

4.4 งานการควบคุมพัสดุครุภัณฑ์เป็นงานเกี่ยวกับ การเบิกจ่ายครุภัณฑ์ การลงบัญชีครุภัณฑ์การตีตราหมายเลขและควบคุมพัสดุครุภัณฑ์ให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

4.5 งานทะเบียนนักเรียน เป็นงานเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนนักเรียนการออกใบรับรองและใบสุทธิ

4.6 งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรในโรงเรียนกับชุมชนเช่น การเผยแพร่ข่าวสารและผลงานของนักเรียน ตลอดจนการติดต่อกับผู้ปกครองเป็นต้น

5. สถานศึกษา หมายถึง หน่วยงานตามกฎหมายที่มีหน้าที่หรือมีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นของภาครัฐหรือภาคเอกชนโดยมีข้าราชการครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 ปีการศึกษา 2553

Prince of Songkla University Pattani Campus

6. ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้อำนวยการสถานศึกษา และรองผู้อำนวยการสถานศึกษา ในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 ในการศึกษาสาเหตุและการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปในสถานศึกษา

7. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต2 หมายถึง หน่วยงานทางการศึกษาที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 สถานศึกษาที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอรับผิดชอบ ประกอบด้วย อำเภอบันนังสตา อำเภอยะหา และอำเภอกาบัง

Prince of Songkla University Pattani Campus