

การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3

The Conflict Management of the School Administrators under the Jurisdiction of the
Office of Suratthani Primary Education Service Area 3

กฤตนันท์ พาณิชพงศกร^{*1} อรุณ จุติผล^{**2} และ สมพร ญาณสูตร^{***3}

¹สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

²คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

³โรงเรียนวัดพระบรมธาตุ อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช 80000

E-mail: markie_k4@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 113 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านการยอมตาม ด้านการหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการผสมผสาน ด้านการประนีประนอม และด้านการเอาชนะ อยู่ในระดับน้อย

2. ผลการเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหารงาน และขนาดของสถานศึกษาที่ต่างกันมีการจัดการความขัดแย้ง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความขัดแย้ง ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

The research aimed to study and compare the conflict management of the school administrators under the jurisdiction of the Office of Suratthani Primary Education Service Area 3. The samples were 133 school administrators affiliated to the jurisdiction of the education service office in the study in the academic year 2014. The research instrument was a five-rating scale questionnaire. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and F-test.

The research findings were as follows.

1. The conflict management by the school administrators was moderate. Considering the individual issues, it was found that the conflict management in the issues of acquiescence and avoidance was moderate. The management in the issues of intermingling and reconciliation was at a low level.

2. A comparison of the conflict management showed that there was no difference found among the school administrators who had different educational levels, different working experiences and who worked at different sized schools.

Keywords: Conflict, School Administrators.

บทนำ

ในสังคมต่างเต็มไปด้วยความสับสน ซับซ้อน และความหลากหลายในความต้องการของทั้งกลุ่มบุคคลและสังคมทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในระดับและความรุนแรงต่าง ๆ ซึ่งเพิ่มขึ้นเป็นทวีคูณ เมื่อสังคมพลวัตไปข้างหน้า โดยเฉพาะกระแสการเปลี่ยนแปลงภายใต้กระบวนการโลกาภิวัตน์ ที่ทำให้โลกเป็นสังคมไร้พรมแดน ความหลากหลายและความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้เข้ามา มีบทบาทสำคัญในการดำรงชีวิตและการอยู่ร่วมกันของบุคคล ในชีวิตเราได้รับฟังข่าวสาร ต่างๆ ทางสื่อมากมาย ข่าวสารนั้นส่วนมากจะได้ยินข่าวการปฏิรูปหลายๆ อย่างกล่าวคือ ทั้งปฏิรูประบบราชการที่กำลังดำเนินโดยรัฐบาล หรือถ้าดูให้แคบลงเฉพาะในวงการศึกษา ก็จะเห็น การปฏิรูปการศึกษาที่รัฐบาลกำลังดำเนินการอยู่ ซึ่งคำว่าการศึกษาปฏิรูปนั้นหมายถึงการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ทางที่เจริญขึ้น แต่นั่นไม่ได้หมายความว่าของเก่ามันไม่ดี ไม่เจริญแต่อาจดีเฉพาะในช่วงเวลานั้นๆ เพราะยุคโลกาภิวัตน์มีการเปลี่ยนแปลง ที่รวดเร็ว จำเป็นที่จะต้องปรับจำเป็นที่ต้องปฏิรูปปัจจัยในเหตุการณ์ต่างๆ ที่ไม่ทันต่อกระแสสังคม (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ฉัตยาพร เสมอใจ 2550)

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยปกติในการบริหารงานขององค์กร โดยอาจจะเกิดความขัดแย้งของบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งภายในกลุ่มหรือความขัดแย้งระหว่างกลุ่มและความขัดแย้งภายในองค์กร ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีทั้งคุณทั้งโทษด้วย อาจนำมาซึ่งความแตกแยกขาดความสามัคคีที่ติดต่อกันหรืออาจนำมาซึ่งการกระตุ้นและส่งเสริมความเจริญเติบโตก้าวหน้าขององค์กร ผู้บริหารทุกระดับจะต้องเผชิญกับปัญหาความขัดแย้งในการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และเป็นความรับผิดชอบโดยตรงที่ผู้บริหารจะต้องทำการตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อยุติหรือแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้ได้ (วิเชียร วิทย์อุดม 2551) โรงเรียนเป็นหน่วยงาน 1 ที่มีกรรวมกลุ่มของบุคคลอย่างหลากหลาย ทั้งความรู้ความสามารถและหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ โดยโรงเรียนมีหน้าที่หลักในการจัดการศึกษาและปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน โรงเรียนยังต้องรับผิดชอบต่องานตามขอบข่ายการบริหารสถานศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ การบริหารวิชาการ การบริหารงบประมาณ

การบริหารบุคคล และการบริหารทั่วไป ซึ่งเมื่อมีการดำเนินงานบุคลากรในโรงเรียนย่อมมีการติดต่อสัมพันธ์ แสดงความคิดเห็น ปฏิบัติงานร่วมกันจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะเกิดความแตกต่างกันทางด้านความคิด ความเชื่อ ความสามารถ และอีกหลากหลายความแตกต่างที่จะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในองค์กร โรงเรียนจึงเป็นองค์กรหน่วยงานทางสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาหรือความขัดแย้งได้ ผู้บริหารต้องดำเนินการหาวิธีการในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียนให้จงได้ ทั้งนี้เพื่อประสิทธิผลในการดำเนินการกิจการในการพัฒนานักเรียนต่อไป

ผู้บริหารเป็นผู้นำที่สำคัญซึ่งต้องอาศัยความรู้ ทักษะไหวพริบในการบริหารองค์การ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การให้มากที่สุด คือ คน เงิน วัสดุ วิธีการจัดการและเทคนิคการบริหารซึ่งต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ต้องมีความรู้ความเข้าใจ ประสบการณ์และความชำนาญในงานที่ตนรับผิดชอบ ตลอดจนทักษะในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องใช้ความรู้ด้านจิตวิทยา ระเบียบวินัยและข้อบังคับในการบริหารงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ผู้บริหารที่ดีควรจะต้องรู้และมีความเข้าใจในการปัญหาความขัดแย้ง สามารถเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ และมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารหลายคนมีความเชื่อว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เลวร้าย สกัดกั้นความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวทำลายองค์การ จึงพยายามปิดบังทุกวิถีทางที่จะไม่ไห้คนอื่นทราบว่าหน่วยงานของตนมีความขัดแย้ง แม้ที่จริงแล้วในองค์กรนั้นความขัดแย้งมิใช่ตัวการที่ก่อให้เกิดความสับสนอลหม่านหรือเกิดความหายนะ แต่เกิดจากวิธีการที่ไม่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขข้อขัดแย้งต่างหาก (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ 2553) ดังนั้นในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา พฤติกรรมของผู้บริหารจึงเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้งนั้น

ดังนั้นผู้บริหารโรงเรียน จำเป็นต้องให้ความสนใจ ต่อสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเอาใจใส่ และหาวิธีการใช้ทักษะในการบริหารความขัดแย้งอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรของโรงเรียน และเพื่อให้การบริหารงานของโรงเรียนเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในโรงเรียนประกอบด้วยบุคลากรหลายฝ่าย เช่น ฝ่ายบริหาร ครูผู้ปฏิบัติการสอน นักการภารโรง และนักเรียนจำนวน

มาก เมื่อบุคคลจำนวนมากมาอยู่รวมกัน ความแตกแยกระหว่างบุคคลย่อมมีมากมาย หากไม่ยอมรับในความแตกต่างของกันและกันย่อมเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้ง อาจมีการกระทบกระทั่ง บางครั้งสาเหตุของความขัดแย้งนั้นเกิดจากการรักษาผลประโยชน์ของตน หรือของกลุ่มจึงเป็นสาเหตุของการแก่งแย่งและแข่งขันกัน เพื่อให้ผลประโยชน์เป็นที่พอใจของทุกฝ่าย การเจรจาต่อรอง จึงต้องเข้ามามีบทบาท

ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องเรียนรู้ความเข้าใจวิธีการพูดกับคนและการเจรจาเพื่อความเข้าใจกันและป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งตามมาในภายหลัง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งที่จะศึกษาสาเหตุของความขัดแย้ง และวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 เพื่อให้การบริหารงานในสถานศึกษาบรรลุจุดมุ่งหมาย คือการพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม จริยธรรม สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 (กระทรวงศึกษาธิการ 2554)

ผู้วิจัยมีความมั่นใจว่าผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานด้านบุคลากร เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ บุคลากร พุ่มเท เสียสละและปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ สามารถทำงานร่วมกันได้ดี การปฏิบัติงานทุกด้านก็จะดำเนินไปด้วยความราบรื่น ผลการปฏิบัติงานย่อมส่งผลต่อการเรียนการสอน และบรรลุวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดของสถานศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 จำนวน 157 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 113 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครย์ซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970 (พิชิต ฤทธิ์จรูญ 2554) และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิแบบสัดส่วน (Stratified Random Sampling) และการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) (สันติ บุญภิรมย์ 2556)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ

- 1.1 วุฒิการศึกษา
- 1.2 ประสบการณ์ในการบริหาร
- 1.3 ขนาดของสถานศึกษา

2. ตัวแปรตาม

- 2.1 การผสมผสาน (Integrating)
- 2.2 การยอมตาม (Obliging)
- 2.3 การเอาชนะ (Dominating)
- 2.4 การหลีกเลี่ยง (Avoiding)
- 2.5 การประนีประนอม (Compromising)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาและวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 ประกอบด้วย 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close Questionnaire) ชนิดเลือกตอบ จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดของสถานศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 ตามแนวคิดของราฮิม (Rahim) จำนวน 5 ด้าน คือ การ

ผสมผสาน การยอมรับ การเอาชนะ การหลีกเลี่ยง การประนีประนอม

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การหาความตรงเชิงเนื้อหาทำได้โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ ค่า IOC ที่เหมาะสมเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ที่ได้รับกลับคืนมาพิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหาและสถิติพื้นฐาน โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปดังรายละเอียดต่อไปนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ทดสอบค่าเอฟ (F-test) จำแนกรายด้านและรายข้อ

สรุปผลการวิจัย

การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 สรุปประเด็นสำคัญของการวิจัยได้ดังนี้

1. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการหลีกเลี่ยง ด้านการผสมผสาน ด้านการประนีประนอม และด้านการเอาชนะ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีข้อค้นพบ ดังนี้

1.1 ด้านการผสมผสาน พบว่า การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 โดยรวมมีระดับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการผสมผสาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันเมื่อเกิดความขัดแย้ง

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ร่วมกันค้นหา สาเหตุของปัญหา แนวทางการแก้ปัญหา และแก้ไขปัญหาร่วมกัน และรับฟังข้อขัดแย้งของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาพิจารณาเพื่อหาข้อสรุป มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.2 ด้านการยอมรับ พบว่า โดยรวมมีระดับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการยอมรับ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจรรจาในสิ่งที่ทุกฝ่ายมีความเห็นสอดคล้องกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เสียสละสิ่งที่ตนเองต้องการ เพื่อให้ผู้อื่นสมปรารถนา กับ ดูแลช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่นในการแก้ไขปัญหา และหยิบยกประเด็นอื่นขึ้นมาถกเถียงเมื่อเกิดความเห็นต่างกัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.3 ด้านการเอาชนะ พบว่า โดยรวมมีระดับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการเอาชนะ อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ตัดสินใจชี้ขาดในการตัดสินปัญหา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เมื่อเกิดปัญหาจะหาผู้รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นมาลงโทษตามกฎระเบียบทุกครั้ง และทำตามวิธีของตนเองโดยไม่สนใจผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.4 ด้านการหลีกเลี่ยง พบว่า โดยรวมมีระดับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการเอาชนะ อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ตัดสินใจชี้ขาดในการตัดสินปัญหา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เมื่อเกิดปัญหาจะหาผู้รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นมาลงโทษตามกฎระเบียบทุกครั้ง และทำตามวิธีของตนเองโดยไม่สนใจผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.5 ด้านการประนีประนอม พบว่า โดยรวมมีระดับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการประนีประนอม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ใช้วิธีการแก้ปัญหาที่ทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ยอมปรับเปลี่ยนเป้าหมายบางอย่างเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง และนำหลักทางสายกลางของพระพุทธศาสนาใช้ในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. การเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดของสถานศึกษา

2.1 การเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้ง

ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า วุฒิการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการ ความขัดแย้งโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า วุฒิการศึกษา ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อ ด้านการ เอาชนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการผสมผสาน ด้านการยอมตาม ด้านการหลีกเลี่ยง และด้านการประนีประนอมไม่แตกต่างกัน

2.2 การเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้ง ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 จำแนกตามประสบการณ์ ในการบริหาร พบว่า ประสบการณ์ในการบริหารที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งทั้งโดยรวมและ รายด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 การเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้ง ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 จำแนกตามขนาดของ สถานศึกษา พบว่า ขนาดของสถานศึกษาที่ต่างกันมีความ คิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สุราษฎร์ธานี เขต 3 มีประเด็นที่ได้นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถาน ศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สุราษฎร์ธานี เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการยอมตาม มีค่าเฉลี่ย สูงที่สุด รองลงมาคือด้านการหลีกเลี่ยง ด้านการผสมผสาน ด้านการประนีประนอม และด้านการเอาชนะ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สยมพร ธาวิพัฒน์ (2550) ได้ศึกษาการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายุทธยานี ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการความขัดแย้งอยู่โดย รวมระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริพงศ์ ชัยเออมงคลเลิศ (2551) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการความ ขัดแย้งของผู้บริหารและบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามหาสารคาม เขต 2 ซึ่งพบว่าการจัดการ ความขัดแย้งโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษามีมากมายหลาย สถานการณ์ ทั้งรุนแรงและไม่รุนแรง ผู้บริหารสถานศึกษา จึงจำเป็นที่จะต้องใช้ทักษะในการบริหารวิเคราะห์ สถานการณ์ต่างๆ ว่าสถานการณ์ใดเหมาะสมที่จะใช้วิธีการ ใดในการแก้ปัญหาการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น จึงทำให้ ผู้บริหารสถานศึกษา เลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งใน แต่ละวิธีใกล้เคียงกัน

2. การเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า วุฒิการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการ ความขัดแย้งโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้อาจเป็นเพราะว่าวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาของ ผู้บริหารสถานศึกษา เพราะผู้บริหารสถานศึกษาวุฒิการ ศึกษาที่ต่างกันมีวิธีการ ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ในด้านการจัดการความขัดแย้งเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ลำจวน ชื่นธงชัย (2551) ได้ศึกษาการจัดการความขัดแย้ง ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ลำพูน เขต 1 ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ มีพฤติกรรมกา รจัดการความขัดแย้งแบบการประนีประนอมมากที่สุด รองลงมาคือการร่วมมือ การหลีกเลี่ยง การยอมให้และการ เอาชนะน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผู้บริหารสถานศึกษาที่มี ประสบการณ์การบริหาร และวุฒิการศึกษาที่ต่างกันจะมี พฤติกรรมกาจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน โดย พฤติกรรมกาจัดการความขัดแย้งส่วนใหญ่เป็นแบบ ประนีประนอม

3. การเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 จำแนกตามประสบการณ์ ในการบริหาร พบว่า ประสบการณ์ในการบริหารที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งทั้งโดยรวมและ รายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าประสบการณ์ในการบริหารงานที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาต่างก็ทำงานในสถาน ศึกษา ย่อมมีทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ ไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้ง การเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งนั้นไม่มีสูตรสำเร็จ ขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาของความขัดแย้ง ดังนั้นผู้ที่จัดการ กับความขัดแย้งได้ดีจะต้องมีความรอบรู้ในเรื่องพฤติกรรม ของมนุษย์เป็นอย่างดี จึงจะสามารถเลือกใช้วิธีการจัดการ

ความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสมกับพฤติกรรมของคนที่แตกต่างกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิพิธ สุวรรณสิงห์ (2550) ศึกษาเรื่อง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง 10 ปีขึ้นไป โดยภาพรวมมีการบริหารความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน และยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทักษิณ ภูบัวเพชร (2554) เรื่องพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ซึ่งพบว่าผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้อำนวยการสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของมาริสมา มาสาระกามา (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารกับความผูกพันต่อองค์กรของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความผูกพันต่อองค์กรของครูสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง จังหวัดระยอง เขต 3 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า ขนาดของสถานศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารสถานศึกษาถึงแม้จะทำงานในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกันแต่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งเหมือนกันซึ่งต้องมีอยู่ในทุกขนาดของสถานศึกษา ดังนั้นขนาดสถานศึกษาที่แตกต่างกันจึงไม่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตตมาต เชื้อโฮม (2553) ศึกษาเรื่องวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานในขนาดโรงเรียนที่ต่างกันเลือกใช้การจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกันและ

ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นครินทร์ เหลือบุญชู (2554) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารความขัดแย้งโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดเทศบาลเมืองนครพนม พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารโดยใช้โรงเรียน เป็นฐานของผู้บริหารโรงเรียนไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ควรนำ การจัดการความขัดแย้งมาใช้เป็นข้อมูล สารสนเทศในการวางแผน จัดการอบรมให้ความรู้ หรือจัดไว้ในหลักสูตร การอบรมผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์สาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง และสามารถเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม ให้มีการจัดการความขัดแย้งที่อยู่ในระดับมากขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถานศึกษาต่อไป

2. ผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหารงาน และขนาดของสถานศึกษา ที่ต่างกันจึงไม่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้ง จึงสามารถ นำการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษามาใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ การจัดการความขัดแย้ง เพื่อให้การบริหารสถานศึกษามี ประสิทธิภาพสูงขึ้นได้เลย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อเป็นแนวทางประกอบในการนำไปใช้ตามบริบทอื่นๆ ของสถานศึกษาแต่ละแห่ง

2. ควรมีการศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง จังหวัดระยอง เขต 1 และเขต 2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาเพื่อนำผลที่ได้มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการความขัดแย้ง

3. ควรศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง การแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียน

4. ควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู เกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาและวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ดี เนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษา และช่วยเหลือแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อย่างดียิ่งจากอาจารย์ ดร.อรุณ จุติผล ประธานกรรมการที่ปรึกษา และดร.สมพร ญาณสูตร กรรมการที่ปรึกษา ทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้และประสบการณ์อย่างกว้างขวาง ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงยิ่งมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- จิตทามาศ เชื้อโฮม. **วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา** สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ฉัตยาพร เสมอใจ. **การจัดการ Management**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น, 2550.
- ทักษิณ ภูบัวเพชร. **พฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ, 2554.
- นครินทร์ เหลือบุญชู. **สภาพและปัญหาการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองนครพนม**. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม. 1, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2554): 70-76.
- พิชิต ฤทธิ์จรรยา. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5**. กรุงเทพฯ: แฮัส ออฟ เคอร์มิสท์, 2554
- พิพิธ สุวรรณสิงห์. **การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี, 2550.
- มาริสสา มาสาระกามา. **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารกับความผูกพันต่อองค์การของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดยะลา**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 2555.
- ลำจวน ชื่นธงชัย. **การจัดการความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานองบัวลำภู**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี, 2551.
- วิเชียร วิทย์อุดม. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์จำกัด, 2551.
- สยมพร ธาวิพัฒน์. **การศึกษาการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2550.
- สิริพงศ์ ชัยเอกมงคลเลิศ. **การจัดการความขัดแย้งของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 2**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- สันติ บุญภิรมย์. **การวิจัยทางการศึกษาและพัฒนาการบริหารการศึกษา**. ยะลา: โอ.เค. คอมพิวเตอร์ แอนด์ ปริ้นติ้ง, 2556.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. **ความขัดแย้งการบริหารเพื่อสร้างสรรค์**. กรุงเทพฯ: เลิฟแอนด์ลิฟเพรส, 2553.
- ศึกษาธิการ, กระทรวง. **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, 2554.

