

การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2
**The Conflict Management of Administrators under Nakhon Si
Thammarat Primary Educational Service Area Office 2**

นันทรัตน์ สุมล*

รองศาสตราจารย์ ดร.ไมตรี จันทรา**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิรวรรณ จงจิตร ศิริจิรกาล***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาและวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา และเพื่อเปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ และประเภทของโรงเรียน การดำเนินการวิจัยใช้วิธีสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา และครู จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 470 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่า 1. สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา และวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2. ผลการเปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามประเภทของโรงเรียน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การบริหารความขัดแย้ง, สาเหตุของความขัดแย้ง, วิธีการจัดการความขัดแย้ง

*นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

** ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

*** กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

Abstract

The purposes of this research were to study the conflict causes of the school and conflict management styles of the administrators under Nakhon Si Thammarat Primary Educational Service Area Office 2 ; and to compare conflict management styles perceived by the opinions of administrators and teachers based on types of schools and working experience. The research procedure was undertaken by surveying opinions of 470 administrators and teachers under Nakhon Si Thammarat Primary Educational Service Area Office 2. The data collecting instruments were questionnaires. The statistics used for analyzing data were percentage, mean, standard deviation and t-Test.

The main research findings were as follows : -

1. As a whole, conflict causes of the schools were at the moderate level and conflict management styles of the administrators under Nakhon Si Thammarat Primary Educational Service Area Office 2 were at the seldom level.

2. In the comparison of conflict management styles, the administrators under Nakhon Si Thammarat Primary Educational Service Area Office 2 based on the opinions of administrators and teachers, when classified by working experience, it was found that the opinions were not different but when classified by type of school, it was found that the opinions were statistically significant different at the .05 level.

Keywords : Conflict management , Conflict causes, Conflict management styles

บทนำ

การที่ระบบเศรษฐกิจและสังคมไทยเปิดกว้างสู่โลกาภิวัตน์ และเกิดการเคลื่อนไหวของวัฒนธรรมอย่างไร้พรมแดนเข้าสู่สังคมไทย ได้ส่งผลกระทบต่อความเชื่อ พฤติกรรมการดำรงชีวิต และการปฏิสัมพันธ์ในสังคมไทยให้ปรับเปลี่ยนไปจากเดิม คนไทยมีค่านิยมและพฤติกรรมที่เน้นวัตถุนิยมและบริโภคนิยมเพิ่มมากขึ้น มีการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง จนไม่สามารถเกิดหรือสร้างขึ้นใหม่ทันกับความต้องการ ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในสังคมมากขึ้น

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยปกติในการบริหารงานขององค์กร ผู้บริหารทุกระดับจะต้องเผชิญกับปัญหาของความขัดแย้งในการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (วิเชียร วิทย์อุดม, 2551, 332) โรงเรียนเป็นองค์กรที่มีการรวมกลุ่มของบุคคลอย่างหลากหลาย จึงไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาหรือความขัดแย้งได้ ผู้บริหารต้องดำเนินการหาวิธีการในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียนให้จงได้ ทั้งนี้เพื่อประสิทธิผลในการดำเนินภารกิจในการพัฒนานักเรียนต่อไป

ผู้บริหารเป็นผู้นำที่สำคัญซึ่งต้องอาศัยความรู้ ทักษะและไหวพริบในการบริหารองค์กร โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุด ผู้บริหารที่ดีควรจะต้องรู้และมีความเข้าใจใน

ปัญหาความขัดแย้ง สามารถเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ในทางสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารหลายคนมีความเชื่อว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งเลวร้าย สกัดกั้นความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวทำลายองค์การ จึงพยายามปิดบังทุกวิถีทางที่จะไม่ให้คนอื่นทราบว่าหน่วยงานของตนมีความขัดแย้ง แท้ที่จริงแล้วในองค์การนั้นความขัดแย้งมิใช่ตัวการที่ก่อให้เกิดความสับสนอลหม่านหรือเกิดความหายนะ แต่เกิดจากวิธีการที่ไม่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขข้อขัดแย้งต่างหาก (เสริมศักดิ์ วิชาตรณ, 2553, 10) ดังนั้นในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียน วิธีการจัดการของผู้บริหารจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อความขัดแย้งนั้นๆ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 มีสถานศึกษาในสังกัดรัฐบาล จำนวน 207 โรงเรียน มีผู้บริหารสถานศึกษาและข้าราชการครูจำนวน 2,234 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2, 2554) มีสภาพแวดล้อมเป็นแหล่งชุมชน แหล่งเศรษฐกิจที่มีความเจริญการคมนาคมที่สะดวกสบาย มีจำนวนข้าราชการครูมาก แต่ละคนก็มีเป้าหมายในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นธรรมดาที่บางครั้งอาจจะมีผลกระทบกระทบกระทั่งหรือเกิดความไม่พอใจซึ่งกันและกัน ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งขึ้น ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องให้ความสำคัญ และมีความรู้ ความเข้าใจ

ในการบริหารความขัดแย้งจึงจะสามารถนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้

จากเหตุผลและความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 ว่าสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาอยู่ในระดับใด และใช้วิธีการอย่างไรในการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา ตลอดจนเปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ และประเภทของโรงเรียน ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยสังเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการจัดการความขัดแย้งจากแนวคิดของนักวิชาการ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาเป็น 3 ด้าน คือ ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล ด้านสภาพขององค์กร และด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน และสรุปวิธีการจัดการความขัดแย้งเป็น 6 วิธี คือ วิธีการเอาชนะ (Competition) วิธีการร่วมมือ (Collaboration) วิธีการประนีประนอม (Compromising) วิธีการหลีกเลี่ยง (Avoiding) วิธีการยอมให้ (Accommodation) และวิธีการเผชิญหน้า (Confrontation) ผลจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแบบอย่างในการบริหารความขัดแย้งให้กับผู้ที่เข้ามารับตำแหน่งใหม่เป็นผู้บริหาร

สถานศึกษา ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราชเขต 2 และเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารสถานศึกษานำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาและวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2

2. เพื่อเปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ และประเภทของโรงเรียน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้สังเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการจัดการความขัดแย้งจากแนวคิดของ ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี พรนพ พุกกะพันธุ์ วรณารต แสงมณี เสนาะ ดิยาวัว นิวแมน และบรูด (Pneuman and Bruehl) เบลก และมูตัน (Blake and Mouton) โรมัสและคิลแมนน์ (Thomas and Killmann) ราฮิม (Rahim) แอนเดอร์สัน (Anderson) โฮวาทและลอนดอน (Howat & London) และจอห์นสันและจอห์นสัน (Dawid W.Johnson and Frank P.Johnson) ได้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น

1. ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่

1.1 ต่ำกว่า 10 ปี

1.2 10 ปีขึ้นไป

2. ประเภทของโรงเรียน

2.1 โรงเรียนประถมศึกษา

2.2 โรงเรียนขยายโอกาส
ทางการศึกษา

ตัวแปรตาม

การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา

สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา

1. องค์ประกอบส่วนบุคคล

2. สภาพขององค์กร

3. การปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน

วิธีการจัดการความขัดแย้ง 6 วิธี คือ

1. วิธีการเอาชนะ

2. วิธีการร่วมมือ

3. วิธีการประนีประนอม

4. วิธีการหลีกเลี่ยง

5. วิธีการยอมให้

6. วิธีการเผชิญหน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา และครู จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ และประเภทของโรงเรียน แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 จำนวน 2,234 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 207 คน และครูจำนวน 2,027 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 จำนวน 470 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาคิยามาเน่ (Yamane, 1978, 884) ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 136 คน และครูจำนวน 334 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Random Sampling) ซึ่งกำหนดอำเภอเป็นหน่วยในการสุ่ม แล้วสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารสถานศึกษา และครูในแต่ละอำเภอตามสัดส่วนจำนวนโรงเรียน ประเภทโรงเรียนประถมศึกษา และโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา

จากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลาก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม

ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ และประเภทของโรงเรียน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา และวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert)

3. วิธีการสร้างเครื่องมือ

การวิจัยในครั้งนี้มีลำดับขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้ง
2. กำหนดกรอบเครื่องมือในการวิจัย จากข้อมูลที่ได้ศึกษา เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยยึดวัตถุประสงค์การวัดผลตามนิยามศัพท์
4. เสนอเครื่องมือต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ

5. นำเครื่องมือให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ที่ความสามารถความเชี่ยวชาญในการบริหารการศึกษา และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC : Item-Objective Congruence Index) เลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.6-1.0 มาสร้างเป็นแบบสอบถาม

6. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแก้ไขอีกครั้ง

7. นำเครื่องมือที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 30 คน และครูจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach, 1990, 161) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.92

8. จัดพิมพ์เครื่องมือฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ออกหนังสือขอความร่วมมือไปยังโรงเรียนที่มีผู้บริหารสถานศึกษา และครู เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

2. ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์จำนวน 470 ฉบับ จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 36 ฉบับและครูจำนวน 334 ฉบับ

3. ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 447 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 95 จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 129 ฉบับ และครูจำนวน 318 ฉบับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าร้อยละ วิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้งภายในสถานศึกษาและวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ วิเคราะห์เปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ด้วยการทดสอบค่าที

สรุปผลการวิจัย

สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล และด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน และด้านสภาพขององค์การ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า วิธีการร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ วิธีการประนีประนอม วิธีการยอมให้ วิธีการเผชิญหน้า วิธีการหลีกเลี่ยง และวิธีการเอาชนะ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

การเปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทของโรงเรียน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อต้องทำงานร่วมกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะในโรงเรียนซึ่งเป็นที่ยอมรับของบุคคลากร มีการทำงานร่วมกัน ย่อมมีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งขึ้นได้ หากมีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมแล้วย่อมก่อให้เกิดความราบรื่นในการทำงานและเกิดความเจริญงอกงามได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ลัดดาวัลย์ บำรุงกิจ (2551) เรื่อง สาเหตุของความขัดแย้ง

และวิธีการบริหารจัดการความขัดแย้ง ของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปฐมวัย พบว่า สาเหตุของความขัดแย้งตามความเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปฐมวัย โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล ด้านสภาพขององค์กร และด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นสาเหตุของความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวลักษณ์ บุตรโคตร (2550) เรื่องสาเหตุและการบริหารความขัดแย้งในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคารจำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสาเหตุความขัดแย้งโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษามีมากมาย หลายสถานการณ์ ทั้งรุนแรงและไม่รุนแรง ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ทักษะในการบริหาร วิเคราะห์สถานการณ์ว่า สถานการณ์ใดเหมาะสมที่จะใช้วิธีการใดในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น จึงทำให้ผู้บริหารเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งในแต่ละวิธีใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับ

แนวคิดของแอนเดอร์สัน (Anderson, 1988, 266 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2553, 68-78) ที่กล่าวว่ายุทธศาสตร์ในการบริหารความขัดแย้ง เป็นการพิจารณาว่าจะใช้เทคนิคใดในการบริหารความขัดแย้งที่เหมาะสมกับปัญหาและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของทักษิณ ภูบัวเพชร (2554) เรื่องพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ซึ่งพบว่า พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริพงศ์ ชัยเออภมมงคลเลิศ (2551) เรื่องการจัดการความขัดแย้งของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 2 ซึ่งพบว่า การจัดการความขัดแย้งโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาและครูต่างก็ทำงานในสถานศึกษาเหมือนกัน มี

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่ต้องให้คำนึงถึงตัวผู้เรียนเหมือนกัน ย่อมจะมีทักษะต่อสิ่งต่างๆ ไปในทางเดียวกัน อีกทั้งการเลือกใช้วิธีการจัดการกับความขัดแย้งนั้น ไม่มีสูตรสำเร็จ ขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาของความขัดแย้ง ดังนั้นผู้ที่จัดการกับความขัดแย้งได้ดีจะต้องมีความรอบรู้ในเรื่องของพฤติกรรมมนุษย์เป็นอย่างดี จึงจะสามารถเลือกใช้วิธีการจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสมกับพฤติกรรมของคนที่แตกต่างกันได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของทักษิณ ภูบัวเพชร (2554) เรื่องพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ซึ่งพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการครูเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษaxonแก่น เขต 4 จำแนกตามประสบการณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิโรจน์ นระราสี (2549) เรื่องการจัดการความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษานุริรัมย์ พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ใช้วิธีจัดการความขัดแย้ง แบบการแข่งขัน แบบปรองดอง แบบหลีกเลี่ยง แบบร่วมมือ และแบบประนีประนอมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิพิธ สุวรรณสิงห์ (2550) ศึกษาเรื่อง

การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง 10 ปีขึ้นไป โดยภาพรวม มีการบริหารความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำแนกตามประเภทของโรงเรียน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากโรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษามีลักษณะและการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาส่วนใหญ่จะมีจำนวนบุคลากรในโรงเรียนมากกว่าโรงเรียนประถมศึกษา ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิระพงศ์ สุภศรี (2552) เรื่องทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้ทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร

โรงเรียน จำแนกตามขนาดของโรงเรียนพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขอเสนอแนะ

ขอเสนอแนะสำหรับการนำ

ผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารสถานศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดังนี้

1. ผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช ควรนำวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือและแบบประนีประนอม มาใช้ในการแก้ปัญหความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียน

2. ผู้บริหารสถานศึกษาควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะให้กับบุคลากรในโรงเรียน

ขอเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาและวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในเชิงลึกหรือศึกษาวิจัยในโรงเรียนที่มีสถานการณ์ความขัดแย้งเกิดขึ้นรุนแรง

2. ควรศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ปัญหความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียน

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาและวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา

4. ควรพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก

บรรณานุกรม

- จิระพงศ์ ศุภศรี.(2552). ทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2550). การจัดการความขัดแย้งในองค์กร. กรุงเทพฯ: ออฟเซ็ท ครีเอชั่น.
- ทักษิณ ภูบัวเพชร. (2554). พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- พรนพ พุกกะพันธุ์. (2542). การบริหารความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ: ว.เพ็ชรสกุล.
- พิพิธ สุวรรณสิงห์.(2550). การจัดการความขัดแย้งของผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ยุวลักษณ์ บุตรโคตร.(2550).สาเหตุและการบริหารความขัดแย้งในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- วิโรจน์ นระสี.(2549). เรื่องการขจัดความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียน ในเขตพื้นที่การศึกษาบุรีรัมย์.วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ลัดดาวัลย์ บำรุงกิจ. (2551). สาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรีธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

- สมหมาย เนียมฉาย.(2551). พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาชั้น
พื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สิริพงศ์ ชัยเอกมงคลเลิศ.(2551).การจัดการความขัดแย้งของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษามหาสารคาม เขต 2. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสนาะ ดิยาวัว. (2544). หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2553). “ความขัดแย้ง” ในประมวลสาระชุดวิชา หน่วย 6-10 ทฤษฎีและ
แนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา.พิมพ์ครั้งที่ 1.นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- Blake, Robert. R. & Mouton,Jane. S. (1986). **Executive Achievement**. New York :
McGraw Hill.
- Johnson, Dawid W., and Frank P. Johnson. **Joining Together : Group Theory and
Group Skills**. Boston : Allyn and Bacon, 2000.
- Pheuman, Roy. W. & Bruehl, Magaret.E. (1982). **Managing Conflict: A Complete
Process-Centered Handbook**. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- Rahim, M. A. (1983). **A measure of Styles of Handling Interpersonal Conflict**.
Academy of Management Journal, 26, 368-376.
- Robbins, Stephen P. (1996). **Organization Behavior**. 7th ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- _____. (1998). **Organization Behavior : Concepts, Controversies, and
Applications**. 2 nd. ed. Englewood. Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall .
- Yamane, T. (1978). **Statistics : An Introductory Analysis**. 6th ed. New York : Harper & Row.