พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของครูในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ อำเภอรัตนบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2

วิชิต ทองเกษม*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน จำแนกตามเพศและขนาดของโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ครู จำนวน 120 คน จากการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม **5** ด้าน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .92, .91, .93, .90, .89 ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของครูในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ อยู่ในระดับน้อยถึงมาก 2) ครูที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน ด้านวิธีการร่วมมือ และวิธีการประนีประนอม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือไม่พบความแตกต่าง 3) ครูที่ปฏิบัติงานในขนาดโรงเรียนต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน ด้านวิธีการเอาชนะ วิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม และวิธีการยอมให้ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือไม่พบความแตกต่าง

คำสำคัญ

การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน

บทนำ

สังคมปัจจุบันการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป จะต้องอาศัยการบริหารจัดการ เพื่อให้จุดมุ่งหมายหรืองานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ความขัดแย้งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ทุกโอกาส ทุกสถานที่ และทุกเวลา ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ทำให้เกิดทั้งผลดี รวมทั้งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงานด้วยการปฏิบัติงานจะเกิดผลดี ย่อมจะต้องมีความขัดแย้งอยู่ในระดับที่พอเหมาะพอดีความขัดแย้งเกิดได้จากการแข่งขันในทรัพยากรการปฏิบัติงาน การแสวงหาเป้าหมายที่แตกต่างกัน

* สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

โรงเรียนเป็นองค์การหนึ่งในสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาหรือความขัดแย้งได้ปัจจุบันความขัดแย้งในโรงเรียนมีแนวโน้มที่สูงขึ้น และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในโรงเรียน หรือบุคลากรโรงเรียนกับชุมชนอันเนื่องมาจากความคิดเห็นแตกต่างกัน มีการรับรู้ที่แตกต่างกัน มีค่านิยมที่แตกต่างกัน ประกอบกับการเปลี่ยนระบบการจัดการศึกษา ได้ส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อลักษณะนิสัย อารมณ์ วิธีการทำงานของครูผู้สอนในโรงเรียน รวมถึงการขาดแคลนทรัพยากรในการจัดการศึกษา โครงสร้างการบริหารงานที่หละหลวม ผลประโยชน์ขัดกัน การแบ่งกันเป็นหมู่พวกในกลุ่มครู และการสื่อสารบกพร่อง นักบริหารฝีมือระดับพระกาฬต้องรู้จักวิธีการจัดการกับความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ เห็นว่าความขัดแย้งในองค์กรเป็นสิ่งที่เป็นปกติวิสัย ที่ไหนๆ มนุษย์ก็ต่างขัดแย้งกันทั้งสิ้น ข้อความสำคัญก็คือ ต้องรู้จักบริหารความขัดแย้งนั้นอย่างผู้เชี่ยวชาญ สามารถใช้ความขัดแย้งเป็นเครื่องมือเป็นกลไกในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ปราชญา กล้าผจัญ และศิริพงษ์ เศาภายน, 2553, หน้า 164)

โรงเรียนในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ อำเภอรัตนบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 ยึดหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ผู้ใต้บังคับบัญชา ชุมชน ในการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ช่วยเหลือ สนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม โรงเรียนแต่ละแห่งในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ ก็ยังมีความแตกต่างในด้านบริบท สภาพสังคม วัฒนธรรม จึงทำให้เกิดความขัดแย้งในพฤติกรรมการบริหารภายในโรงเรียนในบริบทที่แตกต่างกัน

จากสภาพการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสนใจพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ อำเภอรัตนบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 ว่าผู้บริหารมีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งอย่างไร เพื่อให้บุคลากรพึงพอใจ ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล เกิดผลดีต่อองค์กรและผู้เรียน เป็นแนวทางในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของครูในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ อำเภอรัตนบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2

2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของครูในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ อำเภอรัตนบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ อำเภอรัตนบุรี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 190 คน กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ ครูในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ จำนวน 120 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วนตามจำนวนครูในโรงเรียน ประกอบไปด้วยครูเพศชายร้อยละ ร้อยละ 45.00 ครูเพศหญิง ร้อยละ 55.00 และครูในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดเล็ก ร้อยละ 21.30 โรงเรียนขนาดกลาง ร้อยละ 51.00 และโรงเรียนขนาดใหญ่ ร้อยละ 26.70

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 วิธีการเอาชนะ จำนวน 10 ข้อ ด้านที่ 2 วิธีการร่วมมือ จำนวน 10 ข้อ ด้านที่ 3 วิธีการประนีประนอม จำนวน 10 ข้อ ด้านที่ 4 วิธีการหลีกเลี่ยง จำนวน 10 ข้อ ด้านที่ 5 วิธีการยอมให้ จำนวน 10 ข้อ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ 5 หมายถึง รับรู้ว่ามีพฤติกรรมการปฏิบัติด้วยวิธีนั้นมากที่สุด 4 หมายถึง รับรู้ว่ามีพฤติกรรมการปฏิบัติด้วยวิธีนั้นมาก 3 หมายถึง รับรู้ว่ามีพฤติกรรมการปฏิบัติด้วยวิธีนั้นปานกลาง 2 หมายถึง รับรู้ว่ามีพฤติกรรมการปฏิบัติด้วยวิธีนั้นน้อย 1 หมายถึง รับรู้ว่ามีพฤติกรรมการปฏิบัติด้วยวิธีนั้นน้อยที่สุด

การสร้างแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของครูในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ อำเภอรัตนบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 มีลำดับขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการเอาชนะ ด้านวิธีการร่วมมือ ด้านวิธีการประนีประนอม ด้านวิธีการหลีกเลี่ยง ด้านวิธีการยอมให้

2. กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ ได้แก่ การรับรู้ของครู การบริหารความขัดแย้ง ผู้บริหารโรงเรียน ครูในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่

3. ร่างข้อคำถามวัดพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของครูในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ ให้สอดคล้องกับคำนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญและความมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการศึกษาและบริหารการศึกษา จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา จากนั้นใช้วิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Congruence : IOC) แล้วนำไปหาดัชนีความสอดคล้อง ถ้าได้ค่าดัชนีความสอดคล้องสูงกว่าหรือเท่ากับ .05 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม ความเที่ยงตรงของเนื้อหา(Content Validity)วันที่ 26 มกราคม 2560 และได้รับข้อมูลกลับมาเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2560 เพื่อปรับแก้ข้อความในข้อคำถามให้มีความเหมาะสมและผลปรากฏว่าข้อคำถามที่ใช้ได้ จำนวน 50 ข้อ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กลับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2560 จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก โดยหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlalion) แล้วคัดเลือกข้อที่มีอำนาจจำแนกตั้งแต่ .20 ขึ้นไปให้ใช้เป็นคำถามจริง ผลปรากฏว่ามีข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัยใช้ได้ จำนวน 50 ข้อ ซึ่งหาค่าอำนาจจำแนกได้ดังนี้ ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .60 – .80 มีจำนวน 21ข้อ ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .81 ขึ้นไปมีจำนวน 29 ข้อ

6. วิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบราค (Cronbach's Alpha Coefficeint) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตอนที่ 2 ด้านวิธีการเอาชนะ ด้านวิธีการร่วมมือ ด้านวิธีการประนีประนอม ด้านวิธีการหลีกเลี่ยง และด้านวิธีการยอมให้ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92, .91, .93, .90, .89 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของครูในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ อำเภอรัตนบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 ทำตามขั้นตอน ดังนี้

1. ยื่นหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามต่อผู้อำนวยการโรงเรียน เพื่อขออนุญาตส่งแบบสอบถามไปยังครูในโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ครูในโรงเรียนประถมศึกษาในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ ตอบแบบสอบถาม และเก็บข้อมูล วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2560

3. จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปจำนวน 120 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา 120 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของครูในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ ดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แต่ละฉบับ ซึ่งครบถ้วนและสมบูรณ์ทุกฉบับ จำนวน 120 ฉบับ

2. นำแบบสอบถามที่มีข้อความสมบูรณ์มาจัดระเบียบข้อมูลลงรหัส

3. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในตอนที่ 1 ได้แก่ เพศ และขนาดของโรงเรียน หาค่าทางสถิติโดยใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบการบรรยาย

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของครูในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ โดยหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เป็นรายข้อรายด้านและโดยรวมแล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

5. วิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของครูในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยค่า t – test

6. วิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของครูในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ จำแนกตามขนาดของโรงเรียน วิเคราะห์โดยค่า One – Way Analysis of Variance ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ใช้การทดสอบโดยวิธี LSD

7. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะสำหรับผู้ทำวิจัย นำมาจัดกลุ่มของคำตอบแล้วเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยาย

ผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของครูในอำเภอรัตนบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 ทั้ง 5 วิธีอยู่ในระดับน้อยถึงมาก

2. ครูที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอรัตนบุรี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 ด้านวิธีการร่วมมือ และวิธีการประนีประนอม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือไม่พบความแตกต่าง

3. ครูที่ปฏิบัติงานในขนาดโรงเรียนต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอรัตนบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 ด้านวิธีการเอาชนะ วิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม และวิธีการยอมให้ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือไม่พบความแตกต่าง

อภิปรายผลวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของครูในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ อำเภอรัตนบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 ผู้วิจัยอภิปรายผลการบริหารความขัดแย้ง ดังนี้

1. ด้านวิธีการเอาชนะ อยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารต้องใช้ ระเบียบกฎเกณฑ์ในการตัดสินแก้ปัญหา และใช้อำนาจที่มีอยู่ยุติความขัดแย้ง อีกทั้งโน้มน้าวชักจูงให้คนอื่นเชื่อว่าการตัดสินใจของตนเองถูกต้องในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง สอดคล้องกับ Thomas (อ้างถึงใน พรนพ พุกกะพันธุ์, 2542, หน้า 239) ได้ศึกษาว่า การเอาชนะ (competition) เป็นการแสดงพฤติกรรมเอาชนะในระดับสูงและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำ เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น พฤติกรรมที่แสดงออกมุ่งที่การแพ้ชนะ โดยอาศัยอำนาจจากตำแหน่งหรือสถานการณ์ทางเศรษฐกิจแสดงการคุกคามข่มขู่ หรือแม้แต่การอ้างระเบียบเพียงเพื่อจะให้ตนได้ประโยชน์ และได้ชัยชนะในที่สุดเข้าทำนองที่ว่าถ้าไม่รบก็ไม่ชนะ

2. ด้านวิธีการร่วมมือ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารพยายามประสานความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาจากทุกฝ่ายเพื่อทำให้เกิดประโยชน์ต่องาน พยายามให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหาเพื่อจะได้ร่วมมือ ช่วยกันแก้ปัญหา และผู้บริหารจะรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายและสรุปนำมาใช้เป็นแนวทางแก้ปัญหา สอดคล้องกับงานวิจัย วิภาภรณ์ พึ่งอารมณ์ (2551) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร พบว่า (1) พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามตามความคิดเห็นของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตจตุจักรกรุงเทพมหานคร แบบร่วมมือ และการประนีประนอมอยู่ในระดับมาก ส่วนแบบการยอมให้ การหลีกเลี่ยง และการเอาชนะอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านวิธีการประนีประนอม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง ยอมเสียสละบางอย่างเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการแก้ไขความขัดแย้ง เมื่อเกิดความขัดแย้งในโรงเรียน ผู้บริหารพยายามถนอมน้ำใจผู้อื่น เพื่อรักษาความสามัคคี และสัมพันธภาพอันดีไว้ ผู้บริหารพยายามเดินทางสายกลางในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง สอดคล้องกับงานวิจัย ประกาทิพย์ ผาสุก (2551) ได้ศึกษา พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำพูน เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำพูน เขต 1 มีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งแบบประนีประนอมมากที่สุด รองลงมาคือการร่วมมือ การหลีกเลี่ยง การยอมให้และการเอาชนะน้อยที่สุด ส่วนการเปรียบเทียบพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน โดยพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแบบประนีประนอม

4. ด้านวิธีการหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารไม่ใช้วิธีการหลีกเลี่ยงในการเผชิญหน้าเหตุการณ์ที่เป็นความขัดแย้ง อีกทั้งไม่ใช้วิธีการปล่อยให้เวลาผ่านไปเพื่อลดข้อขัดแย้งในโรงเรียน และผู้บริหารไม่ถ่วงเวลาเพื่อรวบรวมข้อมูลให้เพียงพอก่อนแก้ปัญหาความขัดแย้ง สอดคล้องกับ Thomas and Kilmann (อ้างถึงใน พรนพ พุกกะพันธุ์, 2542) ได้ศึกษาว่าในกรณีที่คนเราต้องเผชิญกับความขัดแย้งเราจะมีวิธีการจัดการความขัดแย้งนั้นอย่างไร กล่าวว่า การหลีกเลี่ยง (Avoiding) เป็นวิธีการจัดการในลักษณะไม่สู้ปัญหา ไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและผู้อื่น พยายามวางตัวเหนือปัญหา แนวทางนี้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมักเป็นแบบ “แพ้-แพ้” เป็นส่วนใหญ่

5. ด้านวิธีการยอมให้ อยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เนื่องจากในการแก้ปัญหาความขัดแย้งผู้บริหารพยายามจะไม่ทำร้ายจิตใจหรือความรู้สึกของผู้อื่น ผู้บริหารพยายามที่จะถนอมน้ำใจบุคคลอื่นเพื่อรักษาสัมพันธภาพไว้ และผู้บริหารพยายามหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นที่จะนำไปสู่การโต้แย้งกัน สอดคล้องกับ Thomas and Kilmann (อ้างถึงใน พรนพ พุกกะพันธุ์, 2542, หน้า 239) ได้ศึกษาว่าในกรณีที่คนเราต้องเผชิญกับความขัดแย้งเราจะมีวิธีการจัดการความขัดแย้งนั้นอย่างไร กล่าวว่า การยอมให้ (accommodation) จะเป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น อยากให้เป็นที่ยอมรับและได้รับความรัก มุ่งสร้างความพอใจแก่คู่กรณี โดยที่ตนเองจะต้องยอมเสียสละ ผลลัพธ์ที่เกิดก็จะเป็นแบบ “ชนะ-แพ้”

6. เพศ จากผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของครูในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ อำเภอรัตนบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 ด้านวิธีการร่วมมือ และวิธีการประนีประนอมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือไม่พบความแตกต่าง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการบริหารจัดการความขัดแย้งผู้บริหารแต่ละโรงเรียนมีบริบทที่ส่งผลต่างกัน มีค่านิยม วัฒนธรรมและวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน จึงทำให้การปฏิบัติงานในโรงเรียนของครูเพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย มนตรี รัตนพันธ์ (2545) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เขตปฏิบัติการที่ 3 ได้ศึกษา พบว่า สาเหตุของความขัดแย้งเกิดจากบุคลากรที่มีค่านิยม ความเชื่อ และวิธีการทำงานที่แตกต่าง และคุณลักษณะของผู้บริหารโรงเรียนที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดการบริหารความขัดแย้งที่แตกต่างกัน

7. ขนาดของโรงเรียน จากผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของครูในตำบลรัตนบุรีและตำบลไผ่ อำเภอรัตนบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 ด้านวิธีการเอาชนะ วิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม และวิธีการยอมให้ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือไม่พบความแตกต่าง ทั้งอาจเป็นเพราะโรงเรียนแต่ละขนาดมีลักษณะวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันที่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้การบริหารความขัดแย้งในแต่ละโรงเรียนแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย สยุมพร ธาวิพัฒน์ (2550) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุทัยธานี พบว่า

1. สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุทัยธานี มีความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาความขัดแย้งระหว่างโรงเรียนกับบุคคลหรือหน่วยงานมากที่สุด รองลงมา คือปัญหาความขัดแย้งระหว่างกลุ่มงานและปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล ส่วนวิธีการจัดการความขัดแย้งพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบประนีประนอม

2. สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุทัยธานี ที่มีขนาดต่างกันมีปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล ปัญหาความขัดแย้งระหว่างกลุ่มงาน ปัญหาความขัดแย้งระหว่างโรงเรียนกับบุคคลหรือหน่วยงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวิธีการจัดการความขัดแย้งพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีการปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษา ที่มีขนาดต่างกัน มีวิธีการจัดการความขัดแย้งในแต่ละรูปแบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของครูในอำเภอรัตนบุรี ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านวิธีการร่วมมือ และด้านวิธีการประนีประนอม ผู้บริหารควรเลือกใช้ในการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียน เมื่อพบว่า ความขัดแย้งนั้นพอยอมรับกันได้ภายในเวลาที่จำกัด ทุกคนได้รับเกียรติเท่ากันให้ออกความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยผลสรุปการแก้ข้อขัดแย้งของ วิธีการร่วมมือและวิธีการประนีประนอมจะทำให้ทุกคนพอใจได้มาก ส่วนด้านที่อยู่ในระดับน้อย คือ ด้านวิธีการเอาชนะ ด้านวิธีการหลีกเลี่ยง ด้านการยอมให้ ผู้บริหารควรเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์และบริบทของโรงเรียน โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ทางโรงเรียนจะได้รับ

2. ผู้บริหารควรคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างเพศและขนาดของโรงเรียนในการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียน เนื่องจากความคิดต่างระหว่างเพศกับขนาดของโรงเรียน ผู้บริหารควรมีกระบวนการในการรับฟังและมีวิธีการในการประสานความคิดเห็นที่ดี ๆ ที่เสนอมาโดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง มีการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในกระบวนการในการทำงานให้มากที่สุด ก็จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยเรื่องต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของครู โรงเรียนประถมศึกษาในอำเภอสนมและอำเภอโนนนารายณ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2

2. ควรทำการวิจัยที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน เพื่อได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคจากผลการวิจัย ซึ่งจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพอย่างถูกทิศทาง

3. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างเพิ่ม เช่น กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มประสบการณ์ ผู้นำชุมชน ผู้ปกครอง

เอกสารอ้างอิง

พรนพ พุกกะพันธ์. (2542). *การบริหารความขัดแย้ง.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ว.เพ็ชรสกุล.

มนตรี รัตนพันธ์. (2545). พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เขตปฏิบัติการที่ 3. .วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมสาร.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตยาพร เสมอใจ. (2550).*การจัดการ.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วิเชียร วิทยอุดม. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพมหานคร : ธนรัชการพิมพ์.

วัชรพล มนตรีภักดี. (2550*). พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา เขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 1.*วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สยุมพร ธาวิพัฒน์**.** (2550)**.** *พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุทัยธานี.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ประกาทิพย์ ผาสุก. (2551). *พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำพูน เขต 1.*วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์.(2551).*พฤติกรรมองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วิภาภรณ์ พึ่งอารมณ์. (2551). *พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตจตุจักรกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ปราชญา กล้าผจัญ และศิริพงษ์ เศาภายน. (2553). *ภาคที่ 1 การบริหารจัดการยุคใหม่.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ก. พลพิมพ์ (1966).

ศิริพงษ์ เศาภายน. (2553). *หลักและกระบวนการบริหารการศึกษา: ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บุ๊คพอยท์.

ทักษิณ ภูบัวเพชร. (2554). *พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.