

**ความคิดเห็นของครูต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา
ตามการรับรู้ของครู กลุ่มเครือข่ายที่ 49 สำนักงานเขตคลองสามวา
กรุงเทพมหานคร**

นางชมพูนุช เงินดิษฐ์*

บทคัดย่อ

การศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู กลุ่มเครือข่ายที่ 49 สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษา และเพื่อเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู กลุ่มเครือข่ายที่ 49 สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ตามเพศและประสบการณ์ จำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรที่ศึกษา โดยประชากรที่ศึกษาครั้งนี้คือ ครูกลุ่มเครือข่ายที่ 49 สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 108 คน โดยใช้ตารางเครชีและมอร์แกน Krejcie and Morgan เครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู จำนวน 60 ข้อ ที่ผ่านการทดสอบหาความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.979 วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้การทดสอบ t – test และการวิเคราะห์โดยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

ผลการศึกษาพบว่า

- 1.ภาพรวมและรายด้านการบริการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแบบประนีประนอม แบบยอมให้ แบบร่วมมือ
- 2.ในส่วนของครูต่อการรับรู้ รายด้านการบริหารแบบเอาชนะและการบริหารแบบหลีกเลี่ยง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ น้อย
- 3.ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีเพศและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู กลุ่มเครือข่ายที่ 49 สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาแล้วนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ

ความขัดแย้ง วิธีการจัดการกับความขัดแย้ง

บทนำ

ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติของมนุษย์ที่เกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อบุคคลมีเป้าหมาย หรือจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน และความแตกต่างเหล่านี้จะก่อให้เกิดเป็นความขัดแย้งต่อมา ภายหลัง ความขัดแย้งในสังคมมีตั้งแต่หน่วยเล็กคือครอบครัว หน่วยงาน ระดับประเทศ ไปจนถึงระดับระหว่างประเทศความขัดแย้งในสังคมหรือองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่ต้องมีในสังคมและองค์กรที่บริหารงานในระบอบประชาธิปไตย ความขัดแย้งในด้านความคิดก่อให้เกิดความเจริญกับองค์กรและประเทศชาติอย่างมาก ความขัดแย้งเมื่อถึงจุดสรุปก็จะนำไปสู่ความสร้างสรรค์ให้กับองค์กรได้อย่างเหลือเชื่อ ความขัดแย้งในสถานศึกษาก็เช่นกัน ย่อมเกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งภายในสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพให้ได้

พอลา บุตรสุทธีวงศ์ (2558 ,หน้า 139) มุ่งชี้ให้เห็นแนวคิดที่ว่าด้วยความขัดแย้งในองค์กร ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับมนุษย์สัมพันธ์ของผู้บริหารการศึกษา นักทฤษฎีสัมพันธ์ต่างๆพากันสนใจและให้ความสำคัญแง่มุมต่างๆ ของความขัดแย้งเป็นอันมาก

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนจะสร้างความยุ่งยากในการปฏิบัติงานได้ โดยเฉพาะเรื่องความร่วมมือ ประสานงาน และเป็นการทำให้บรรยากาศของโรงเรียนซบเซา มีผลต่ออารมณ์ของบุคลากรในโรงเรียนเป็นอย่างมาก เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ทำให้เป็นคนก้าวร้าว มีการประณามผู้อื่น ทำให้บางคนถึงกับลาออกจากโรงเรียนและในที่สุดเกิดผลกระทบต่อคุณภาพของนักเรียน วิธีการร่วมมือ เพราะวิธีการนี้บุคคลจะมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกและความร่วมมือในระดับสูง จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2545 หรือการปฏิรูปการศึกษาปัจจุบันส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายจึงเกิดปัญหาความขัดแย้งในด้านต่างๆตามมา ด้านครูก็เกิดความขัดแย้งที่จะต้องเปลี่ยนแปลง และพัฒนาตนเอง

ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องมีหลักการสำคัญเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้ง คือ การวิเคราะห์สถานการณ์ การเจรจา การกระจายความเป็นธรรม และการใช้อำนาจ และบริหารจัดการกับความขัดแย้งสามารถทำได้หลายวิธีทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ หรือสไตล์ในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้วิธีการแก้ปัญหาด้วยวิธีการร่วมมือกัน (Collaboration) ซึ่งวิธีการนี้เป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดสำหรับแก้ไขความขัดแย้งเพราะทั้งสองฝ่ายร่วมมือกันคิด เป็นวิธีการที่รักษาความสัมพันธ์ และความเป็นมิตรระหว่างสองฝ่ายไว้ได้โดยไม่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าฝ่ายหนึ่งชนะอีกฝ่ายหนึ่งแพ้ ผลการแก้ไขความขัดแย้งจะออกมาในลักษณะ Win – Win เหตุการณ์ที่ขัดแย้งจะได้รับการแก้ไขโดยยึดหลักผลประโยชน์ที่เท่าเทียมกัน ซึ่งในการแก้ไขทั้งสองฝ่ายจะต้องเผชิญหน้ากับปัญหา มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเปิดเผยและเชื่อถือได้ มุ่งแก้ไขปัญหานั้นที่สาเหตุ วิธีการนี้จึงเป็นวิธีที่ดีที่สุดและเป็นรากฐานการเจรจาต่อรองการใช้กลยุทธ์ในการให้ความร่วมมือจะทำให้ทั้งสองฝ่ายได้รับประโยชน์สูงสุด เป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ทำให้ต่างฝ่ายต่างมีความพอใจในผลที่ได้รับจากการแก้ปัญหา และทั้งสองฝ่ายต่างให้

ความร่วมมือซึ่งกันและกัน ซึ่งค่อนข้างเป็นกลยุทธ์ที่เป็นอุดมคติ เนื่องจากต่างฝ่ายต่างเห็นว่าการแก้ปัญหาความขัดแย้งจะทำให้เกิดการชนะทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้แต่ละฝ่ายจะต้องรู้ข้อมูลของอีกฝ่ายเป็นอย่างดี และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นความขัดแย้งที่ไม่รุนแรง แต่การแก้ปัญหาโดยวิธีนี้จะมีการใช้ระยะเวลาพอสมควร ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาต้องใช้ทักษะด้านการบริหารสถานศึกษาขั้นสูง เพื่อแก้ปัญหความขัดแย้งดังกล่าวให้ภารกิจของสถานศึกษาดำเนินไปอย่างราบรื่นตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ที่มุ่งให้ผู้เรียนเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุขอย่างยั่งยืน

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู กลุ่มเครือข่ายที่ 49 สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ว่าผู้บริหารสถานศึกษามีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งเป็นเช่นไร ส่วนใหญ่นิยมใช้วิธีการใดและเพื่อเปรียบเทียบตามเพศและประสบการณ์การทำงาน และนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสม โดยจะส่งผลไปถึงประสิทธิภาพของการบริหารที่ดีและพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่องการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู กลุ่มเครือข่ายที่ 49 สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู และเพื่อเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู กลุ่มเครือข่ายที่ 49 สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศและประสบการณ์การทำงาน

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการครูกลุ่มเครือข่ายที่ 49 สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ที่มีสภาพต่างกัน จำนวน 150 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน โดยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยพัฒนาเครื่องมือศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามตามแนวคิดของโรมัสและคิลแมนน์ คือ การเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และการยอมให้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู จำนวน 60 ข้อ ที่ผ่านการทดสอบหาความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.979 วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้การทดสอบ t -test และการวิเคราะห์โดยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จะเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การรับรู้ของครูจากกลุ่มตัวอย่าง 108 คน พบว่าภาพรวมและรายด้าน ครูมีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้ดังนี้ การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแบบประนีประนอม แบบยอมให้ แบบร่วมมือ แบบหลีกเลี่ยงและแบบเอาชนะ

2. ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น รายด้าน

ด้านที่ 1 การบริหารแบบเอาชนะ ครูมีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ น้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับ น้อย เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ผู้บริหารทำทุกอย่างเพื่อให้ได้สิ่งที่ตนต้องการ, ผู้บริหารคิดว่าความคิดตนถูกเสมอเมื่อเกิดข้อขัดแย้งขึ้น, ผู้บริหารมักจะแสดงอำนาจเหนือผู้ใต้บังคับบัญชา, ผู้บริหารใช้ตำแหน่งหน้าที่ตัดสินปัญหา, ผู้บริหารใช้กฎระเบียบมากกว่าความผูกพันแบบพี่น้องในองค์กร, ผู้บริหารไม่ถามถึงสาเหตุของความขัดแย้งก่อนตัดสินปัญหา, ผู้บริหารใช้ความต้องการของตนเป็นหลัก, ผู้บริหารไม่เปิดโอกาสให้มีการพูดคุยหรือประนีประนอม, ผู้บริหารบังคับผู้ใต้บังคับบัญชาทำตามนโยบายอย่างเคร่งครัด ผู้บริหารทำตามวิธีการของตนเองจนบรรลุเป้าหมาย, ผู้บริหารเตรียมทางเลือกไว้ก่อนขอความคิดเห็น และผู้บริหารไม่รับฟังข้อคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

ด้านที่ 2 การบริหารแบบร่วมมือ ครูมีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ผู้บริหารให้การช่วยเหลือเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาร้องขอ, ผู้บริหารเสนอแนะแนวทางให้ทั้งสองฝ่ายร่วมตัดสินใจ, ผู้บริหารร่วมแก้ปัญหาจนกว่าจะมีข้อยุติหรือข้อขัดแย้งให้หมดลงได้, ผู้บริหารรับฟังสาเหตุของปัญหาทุกครั้งที่มีข้อขัดแย้ง, ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นทั้งสองฝ่าย, ผู้บริหารใช้วิธีที่หลากหลายเพื่อคลี่คลายปัญหา, ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นจนเป็นที่พอใจ, ผู้บริหารช่วยหาทางออกอย่างละมุนละม่อม, ผู้บริหารตระหนักถึงความสามัคคีในองค์กรเป็นสำคัญ, ผู้บริหารยินดีร่วมแก้ปัญหาเมื่อเกิดความขัดแย้ง, ผู้บริหารช่วยแนะนำจนเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่าย และผู้บริหารร่วมแก้ปัญหาความขัดแย้ง

ด้านที่ 3 การบริหารแบบประนีประนอม ครูมีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับ มากที่สุด เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ผู้บริหารเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง ,ผู้บริหารพยายามชี้ให้เห็นถึงการรักษาสัมพันธภาพ ,ผู้บริหารยอมเสียสละในบางส่วนเพื่อให้เกิดข้อยุติ ,ผู้บริหารใช้สติและแสดงเหตุผลที่เอื้อทั้งสองฝ่ายในการแก้ข้อขัดแย้ง ,ผู้บริหารใช้วิธีต่อรองเพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย ,ผู้บริหารพยายามหาวิธีหลีกเลี่ยงความรุนแรง ,ผู้บริหารถนอมน้ำใจทุกฝ่าย ,ผู้บริหารแสดงความรู้สึกเข้าใจสถานการณ์ ,ผู้บริหารใช้ถ้อยคำที่สุภาพ นุ่มนวล ,ผู้บริหารแสดงความเห็นอกเห็นใจเมื่อเกิดข้อขัดแย้ง ,ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นทุกฝ่ายและผู้บริหารแสดงความรู้สึกเข้าใจสถานการณ์

ด้านที่ 4 การบริหารแบบหลีกเลี่ยง ครูมีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ น้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับ น้อย เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ผู้บริหารไม่ร่วมรับฟังความคิดเห็นทั้งสองฝ่าย ,ผู้บริหารไม่ต้องการเผชิญหน้าเมื่อเกิดความขัดแย้ง ,ผู้บริหารไม่กล้าตัดสินใจเมื่อเกิดความขัดแย้ง ,ผู้บริหารหลีกเลี่ยงหนีต่อประเด็นปัญหา ,ผู้บริหารมอบหมายผู้อื่นพิจารณาปัญหาแทนตน ,ผู้บริหารปล่อยเวลาล่วงเลยให้ปัญหาคือคลี่คลายไปเอง ,ผู้บริหารไม่รับฟังปัญหา ,ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการลดความขัดแย้ง ,ผู้บริหารไม่ใส่ใจต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ,ผู้บริหารไม่พยายามคลี่คลายข้อขัดแย้ง ,ผู้บริหารพยายามเพิกเฉยหรือแสดงอาการรับรู้ใดใด และผู้บริหารไม่ต้องการให้ตนเองอยู่ร่วมกับข้อขัดแย้ง

ด้านที่ 5 การบริหารแบบยอมให้ ครูมีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับ มากที่สุด เรียงตามลำดับสามลำดับได้ดังนี้ ผู้บริหารใส่ใจความรู้สึกผู้อื่นเป็นสำคัญ ,ผู้บริหารมักเปิดโอกาสให้ผู้อื่นตัดสินใจแทนตน ,ผู้บริหารห่วงใยความรู้สึกผู้อื่น ,ผู้บริหารหลีกเลี่ยงความบาดหมางกับผู้ร่วมงาน ,ผู้บริหารพยายามไม่ทำร้ายจิตใจทั้งสองฝ่ายเมื่อเกิดข้อขัดแย้ง ,ผู้บริหารไม่มั่นใจในการตัดสินใจของตนเอง ,ผู้บริหารให้ผู้อื่นเป็นฝ่ายตัดสินใจ ,ผู้บริหารพยายามหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งที่มีความรุนแรง ,ผู้บริหารตามใจผู้อื่นแม้จะเป็นสิ่งที่ตนไม่เห็นด้วย ,ผู้บริหารไม่ต้องการให้เกิดความขัดแย้งขึ้นแม้ว่าต้องเสียเปรียบ , ผู้บริหารตัดสินใจขัดแย้งโดยให้ผู้อื่นสมปรารถนาและผู้บริหารยอมให้ผู้อื่นมีอิทธิพลเหนือตนเอง

3.ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีเพศและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่าง
กันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู กลุ่มเครือข่ายที่
49 สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย

ด้านที่ 1 การบริหารแบบเอาชนะ ครูมีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ น้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับ น้อย เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ผู้บริหารทำทุกอย่างเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนต้องการ, ผู้บริหารคิดว่าความคิดตนถูกเสมอเมื่อเกิดข้อขัดแย้งขึ้น, ผู้บริหารมักจะแสดงอำนาจเหนือผู้ใต้บังคับบัญชา, ผู้บริหารใช้ตำแหน่งหน้าที่ตัดสินปัญหา, ผู้บริหารใช้กฎระเบียบมากกว่าความผูกพันแบบพี่น้องในองค์กร, ผู้บริหารไม่ถามถึงสาเหตุของความขัดแย้งก่อนตัดสินปัญหา, ผู้บริหารใช้ความต้องการของตนเป็นหลัก, ผู้บริหารไม่เปิดโอกาสให้มีการพูดคุยหรือ ประนีประนอม, ผู้บริหารบังคับผู้ใต้บังคับบัญชาทำตามนโยบายอย่างเคร่งครัด ผู้บริหารทำตามวิธีการของตนเองจนบรรลุเป้าหมาย, ผู้บริหารเตรียมทางเลือกไว้ก่อนขอความคิดเห็น และ ผู้บริหารไม่รับฟังข้อคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

ด้านที่ 2 การบริหารแบบร่วมมือ ครูมีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ผู้บริหารให้การช่วยเหลือเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาร้องขอ, ผู้บริหารเสนอแนะแนวทางให้ทั้งสองฝ่ายร่วม ตัดสินใจ, ผู้บริหารร่วมแก้ปัญหาจนกว่าจะมีข้อยุติหรือข้อขัดแย้งให้หมดลงได้, ผู้บริหารรับฟังสาเหตุของปัญหาทุกครั้งที่มีข้อขัดแย้ง, ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นทั้งสองฝ่าย, ผู้บริหารใช้วิธีที่หลากหลายเพื่อคลี่คลายปัญหา, ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นจนเป็นที่พอใจ, ผู้บริหารช่วยหาทางออกอย่างละมุนละม่อม, ผู้บริหารตระหนักถึงความสามัคคีในองค์กรเป็นสำคัญ, ผู้บริหารยินดีร่วมแก้ปัญหาเมื่อเกิดความขัดแย้ง, ผู้บริหารช่วยแนะนำจนเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่าย และ ผู้บริหารร่วมแก้ปัญหาความขัดแย้ง

ด้านที่ 3 การบริหารแบบประนีประนอม ครูมีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับ มากที่สุด เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ผู้บริหารเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง, ผู้บริหารพยายามชี้ให้เห็นถึงการรักษาสัมพันธภาพ, ผู้บริหารยอมเสียสละในบางส่วนเพื่อให้เกิดข้อยุติ, ผู้บริหารใช้สติและแสดงเหตุผลที่เอื้อทั้งสองฝ่ายในการแก้ข้อขัดแย้ง, ผู้บริหารใช้วิธีต่อรองเพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย, ผู้บริหารพยายามหาวิธีหลีกเลี่ยงความรุนแรง, ผู้บริหารถนอมน้ำใจทุกฝ่าย, ผู้บริหารแสดงความรู้สึกเข้าใจสถานการณ์, ผู้บริหารใช้ถ้อยคำที่สุภาพ นุ่มนวล, ผู้บริหารแสดงความเห็นอกเห็นใจเมื่อเกิดข้อขัดแย้ง, ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นทุกฝ่ายและ ผู้บริหารแสดงความรู้สึกเข้าใจสถานการณ์

ด้านที่ 4 การบริหารแบบหลีกเลี่ยง ครูมีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ น้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับ น้อย เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ผู้บริหารไม่ร่วมรับฟังความคิดเห็นทั้งสองฝ่าย, ผู้บริหารไม่ต้องการเผชิญหน้าเมื่อเกิดความขัดแย้ง, ผู้บริหารไม่กล้าตัดสินใจเมื่อเกิดความขัดแย้ง, ผู้บริหารหลีกเลี่ยงหนีต่อประเด็นปัญหา, ผู้บริหารมอบหมายผู้อื่นพิจารณาปัญหาแทนตน, ผู้บริหารปล่อยเวลาล่วงเลยให้ปัญหาค่อยคลายไปเอง, ผู้บริหารไม่รับฟังปัญหา, ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการลดความขัดแย้ง, ผู้บริหารไม่ใส่ใจต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น, ผู้บริหารไม่พยายาม

คลี่คลายข้อขัดแย้ง ,ผู้บริหารพยายามเพิกเฉยหรือแสดงอาการรับรู้ได้ใจ และผู้บริหาร ไม่ต้องการให้ตนเองอยู่ร่วมกับข้อขัดแย้ง

ด้านที่ 5 การบริหารแบบยอมให้ ครูมีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับ มากที่สุด เรียงตามลำดับสามลำดับได้ดังนี้ ผู้บริหารใส่ใจความรู้สึกผู้อื่นเป็นสำคัญ ,ผู้บริหารมักเปิดโอกาสให้ผู้อื่นตัดสินใจแทนตน ,ผู้บริหารห่วงใยความรู้สึกผู้อื่น ,ผู้บริหารหลีกเลี่ยงความบาดหมางกับผู้ร่วมงาน ,ผู้บริหารพยายามไม่ทำร้ายจิตใจทั้งสองฝ่ายเมื่อเกิดข้อขัดแย้ง ,ผู้บริหารไม่มั่นใจในการตัดสินใจของตนเอง ,ผู้บริหารให้ผู้อื่นเป็นฝ่ายตัดสินใจ ,ผู้บริหารพยายามหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งที่มีความรุนแรง ,ผู้บริหารตามใจผู้อื่นแม้จะเป็นสิ่งที่ตนไม่เห็นด้วย ,ผู้บริหาร ไม่ต้องการให้เกิดความขัดแย้งขึ้นแม้จะต้องเสียเปรียบ , ผู้บริหารตัดสินใจขัดแย้งโดยให้ผู้อื่นสมปรารถนาและผู้บริหารยอมให้ผู้อื่นมีอิทธิพลเหนือตนเอง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู กลุ่มเครือข่ายที่ 49 สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร พบว่าประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. การรับรู้ของครูที่มีต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแบบประนีประนอม ตามด้วยแบบยอมให้ แบบร่วมมือ แบบหลีกเลี่ยงและแบบเอาชนะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทักษิณ ภูบัวเพชร (2554) ศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบริหารแบบประนีประนอม อยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ แสดงว่าผู้บริหารนั้นนิยมบริหารความขัดแย้งแบบประนีประนอม โดยผู้บริหารเป็นคนคอยไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง ด้านการบริหารแบบหลีกเลี่ยง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ น้อย แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารนั้นไม่นิยมบริหารความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหาแต่กล้าเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้น

2. จากผลการเปรียบเทียบการศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู กลุ่มเครือข่ายที่ 49 สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศพบว่า โดยภาพรวมครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อเรื่องที่ศึกษาไม่ต่างกัน เพราะทุกสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเฉลี่ยรายด้านโดยเรียงตามลำดับเหมือนกันคือ ระดับมากที่สุดเป็นการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแบบประนีประนอม แบบยอมให้ แบบร่วมมือ แบบหลีกเลี่ยง และแบบเอาชนะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย อุดมศักดิ์ มั่นทน (2559) สาเหตุและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน เอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

สมุทรปราการเขต 1 เปรียบเทียบวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารที่มี เพศ และ ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน

3. ผลจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูกับการศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู กลุ่มเครือข่ายที่ 49 สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์พบว่า โดยภาพรวมครูที่ประสบการณ์ต่างกันมีความคิดเห็นต่อเรื่องที่ศึกษาไม่ต่างกัน เพราะทุกประสบการณ์ของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นคล้ายรายด้านโดยเรียงตามลำดับเหมือนกันคือระดับมากที่สุดเป็นการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแบบประนีประนอม แบบยอมให้แบบร่วมมือ แบบหลีกเลี่ยงและแบบเอาชนะ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัย จิระพงศ์ ศุภศรี (2558) พฤติกรรมการใช้ทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยภาพรวมพบว่าไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 การบริหารความขัดแย้งในด้านที่ 3 แบบประนีประนอมและ ในด้านที่ 5 แบบยอมให้มีความใกล้เคียงในระดับที่เท่ากัน อาจมาจากหัวข้อในการแสดงความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน

1.2 การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู กลุ่มเครือข่ายที่ 49 สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ภาพรวมทุกด้านเป็นการบริหารความขัดแย้งทางบวกทั้งสิ้น ซึ่งถือว่าเป็นการบริหารความขัดแย้งได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมตามความคิดเห็นของครู

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายกลุ่มเป้าหมายโดยเพิ่มเครือข่ายจากเดิม ให้ครบทุกโรงเรียนในเขตพื้นที่คลองสามวาหรืออาจขยายกลุ่มเป้าหมายเป็นโรงเรียนทั้งหมดในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้สุ่มกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ตามความเหมาะสมด้วยเวลาและหัวข้อในการทำวิจัย

2.2 ควรดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการอบรมและเผยแพร่ความรู้กับผู้บริหาร

เอกสารอ้างอิง

- วันชัย ทองพรม.(2558). การบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พาณิชย์ ขอมอบกลาง.(2559). การศึกษาสาเหตุความขัดแย้งและการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 7. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- อุเทน ทองสวัสดิ์ .(2555). การศึกษาความขัดแย้งและวิธีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดสกลนคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- จิระพงศ์ สุขศิริ .(2552). ทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 วิทยานิพนธ์.
- รังสิวุฒิ ปาโสม.(2558). การบริหารความขัดแย้งกับประสิทธิผลของสถานศึกษา ในอำเภองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- อารีรัตน์ วัฒนทองผิว.(2558). การพัฒนากลยุทธ์การบริหารความขัดแย้งสำหรับสถานศึกษาของรัฐ
- อุดมศักดิ์ มั่นทน.(2558). สาเหตุและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการเขต 1
- อัญชลี โพธิ์ทอง .(2557). การบริหารงานบุคลากรและการนิเทศงาน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ชนิสรา ศิลาณกิจ.(2558). มนุษยสัมพันธ์ทางการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พอดา บุตรสุทธีวงศ์.(2558). มนุษยสัมพันธ์ทางการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศิริพงษ์ เสาภาชน .(2558). การบริหารจัดการยุคใหม่, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

