

ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร
โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร

นางสาวปฐริดา ผลจำทอง *

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานของครู

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูในโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีการศึกษา 2559 จำนวน 567 คน จากโรงเรียน 11 โรงเรียน จำนวน 234 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample random sampling) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Kejcie and Morgan , 1970, อ้างในภาวิศวราศรีสุทธิและคณะ, 2559, หน้า 132) ได้จำนวน 234 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 40 ข้อ 4 ด้าน คือ ด้านการเอาชนะ ด้านความร่วมมือ ด้านการประนีประนอม และด้านการหลีกเลี่ยง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษาใช้สถิติ t – test และ ประสบการณ์ในการทำงานใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

สำหรับผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม ด้านเอาชนะและการหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความร่วมมือและด้านประนีประนอมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหารโรงเรียน ที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ

ความพึงพอใจ ความขัดแย้ง

.....
*สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

บทนำ

การศึกษาเป็นเครื่องมือที่จะช่วยพัฒนาคนในชาติให้มีความรู้ ความสามารถและมีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของสังคมและประเทศชาติ ดังนั้นในยุคปัจจุบันการปฏิรูปการศึกษาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดให้มืออย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ เนื่องจากสภาพปัญหาการจัดการศึกษาในปัจจุบัน อาทิ เช่น ปัญหาด้านการจัดการ ปัญหาด้านคุณภาพของการจัดการศึกษา ปัญหาหลักสูตร ปัญหาจากครูและบุคลากรทางการศึกษา ปัญหาเหล่านี้จึงทำให้ประเทศไทยจำเป็นต้องมีการปฏิรูปการศึกษาเพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษาให้ทัดเทียมกับต่างประเทศ (ธีระ รุญเจริญ, 2550, หน้า 21) ดังนั้นการบริหารสถานศึกษาจึงเป็นภารกิจหลักของผู้บริหารที่จะต้องกำหนดแบบแผน วิธีการ และขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงานไว้อย่างมีระบบ เพราะถ้าระบบการบริหารงานไม่ดีจะกระทบกระเทือนต่อส่วนอื่นๆ ของหน่วยงาน นักบริหารที่ดีต้องรู้จักเลือกวิธีการบริหารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานนั้นบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ การบริหารนั้นจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ เพราะว่าการดำเนินงานต่างๆ ไม่ใช่กิจกรรมที่ผู้บริหารจะทำเพียงลำพังได้ แต่จะต้องมีผู้ร่วมงานอีกหลายคนที่มีส่วนทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ ซึ่งแต่ละคนก็จะมีความแตกต่างกันในเรื่องของสติปัญญา ความสามารถ และความต้องการที่ไม่เหมือนกัน จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะนำเอาเทคนิควิธี และกระบวนการบริหารที่เหมาะสมมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษา (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553, หน้า 8)

ในการบริหารองค์การใดก็ตามจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยที่เอื้อต่อการบริหารงาน ได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์และวิธีการจัดการ ซึ่งคนถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะช่วยให้องค์การขับเคลื่อนไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารคนจึงเป็นเรื่องที่ซับซ้อนเพราะแต่ละคนมีบุคลิกที่แตกต่างกัน ทั้งทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม แบบแผนการดำเนินชีวิต ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และมีความต้องการที่แตกต่างกัน บางครั้งอาจไม่พอใจกัน หรืออาจกระทบกระทั่งกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยนำไปสู่ความขัดแย้ง ผู้บริหารจึงต้องเผชิญกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่ว่าความขัดแย้งดังกล่าวจะรุนแรงมากน้อยเพียงใด ถือเป็นภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงของผู้บริหารที่จะตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่ ซึ่งผู้บริหารแต่ละคนอาจมีวิธีการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันแม้จะเป็นปัญหาเดียวกันก็ตาม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ มวลประสบการณ์ อายุและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ซึ่งผู้บริหารต้องทำความเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง สาเหตุหรือแหล่งที่มาในการเกิดความขัดแย้ง ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นเพื่อที่จะหาแนวทางในการรับมือและจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ทำให้ปัญหามานปลายและเป็นอุปสรรคต่อการทำงานและสร้างสัมพันธภาพอันดีต่อกัน

โรงเรียนเป็นองค์กรหนึ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาหรือความขัดแย้งได้ เพราะเมื่อมีการประชุมร่วมกันเพื่อแสดงความคิดเห็น หรือทำงานร่วมกันภายในองค์กรความขัดแย้งก็มักจะเกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยง

ไม่ได้ไม่ช้าก็เร็ว ซึ่งปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียนนั้นส่วนใหญ่จะเนื่องมาจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ที่แตกต่างกัน มีค่านิยมที่แตกต่างกัน ผลประโยชน์ขัดกัน การแบ่งพรรคแบ่งพวก และการสื่อสารบิดเบือน ความขัดแย้งเหล่านี้หากเกิดขึ้นในโรงเรียนย่อมเป็นตัวทำลายองค์กรและทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลงได้ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องหาทางรับมือกับความขัดแย้งให้ได้เหมาะสมและไม่ทำให้ความขัดแย้งกลายเป็นอุปสรรคขัดขวางการทำงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากร

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของครูและนำผลการศึกษาดังกล่าวไปเป็นฐานข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานของสถานศึกษาเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของครูครูในโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการเอาชนะ ด้านความร่วมมือ ด้านการประนีประนอม และด้านการหลีกเลี่ยง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูในโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 567 และกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูในโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน (Kejcie and Morgan , 1970, อ้างในภาวิดา ธาราศรีสุทธิและคณะ, 2559, หน้า 132) โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 234 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample random sampling)

วิธีการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็น แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือตอนที่ 1 แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) พื้นฐาน เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของครูต่อวิธีการ

แก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วยด้านการเอาชนะ ด้านความร่วมมือ ด้านการประนีประนอม และด้านการหลีกเลี่ยง

การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร และร่างแบบสอบถามให้กลุ่มเนื้อหาต่างๆตามกรอบที่กำหนดไว้ แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหาสาระ จากนั้นนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยนำมาคำนวณค่า IOC (Index of item object congruence) และปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพ มีความสอดคล้องอยู่ในระหว่าง .6 – 1 เมื่อได้แบบสอบถามที่ได้คุณภาพแล้วนำไปทดลองใช้กับครูในโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .922 และนำแบบสอบถามที่ได้รับความเห็นชอบแล้ว จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลเริ่มจากขอหนังสือจากอาจารย์ที่ปรึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหงถึงครู ครูในโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร โดยผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง แล้วนำมาวิเคราะห์ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามซึ่งครบถ้วนสมบูรณ์ทุกฉบับ จำนวน 234 ฉบับ
2. นำแบบสอบถามที่มีข้อความสมบูรณ์มาจัดระเบียบข้อมูลลงรหัส
3. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน
4. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายข้อ รายด้าน และโดยรวม แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย
5. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยหาค่า Independent Simple t- test
6. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยค่า One Way Analysis of Variance ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายข้อใช้การทดสอบโดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe's Post hoc Comparison)

ผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 234 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 5-10 ปี

2. ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความร่วมมือ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการประนีประนอม อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการเอาชนะ อยู่ในระดับปานกลาง

3. ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการเอาชนะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บริหารแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยคำนึงถึงความถูกต้องตามระเบียบ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้บริหารมุ่งเน้นงานมากกว่ามุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บริหารไม่เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาในการซักถามถึงเหตุผลในการตัดสินใจ ปัญหาความขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง

4. ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร ด้านความร่วมมือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บริหารประสานให้เกิดการเจรจาร่วมกัน รองลงมาคือ ผู้บริหารหาวิธีการแก้ปัญหาคด้วยสันติวิธี และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บริหารกระตุ้นให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหา

5. ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บริหารสนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชาในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและยึดการตัดสินใจของคนส่วนใหญ่เป็นหลักในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น รองลงมาคือ ผู้บริหารให้คู่กรณีปรับตัวเข้าหากันเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บริหารมักจะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหา และติดตามผล

6. ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการหลีกเลี่ยง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บริหารวางตัวเป็นกลางต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้น รองลงมาคือ ผู้บริหารหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับผู้ร่วมงานที่มีปัญหาความขัดแย้งเพื่อให้สถานการณ์ผ่อนคลายลง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ

เมื่อผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาดอยู่เสมอ ผู้บริหารจะยื่นข้อเสนอให้ย้าย หรือลาออกมากกว่าจะลงโทษ

7. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้าน ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำไปเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe)

9. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร ด้านภาพรวม ครูที่มีประสบการณ์การต่ำกว่า 5 ปี กับ ครูที่มี ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 – 10 ปี มีความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กร ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูที่ มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 5 – 10 ปี ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งใน องค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร สูงกว่าครูที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี ส่วนครูที่มีประสบการณ์การทำงานอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

10. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของ ผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร ด้านความร่วมมือ ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำ กว่า 5 ปี กับ ครูที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 – 10 ปี มีความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญห ความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 โดยครูที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 5 – 10 ปี มีความพึงพอใจของครูต่อวิธีการ แก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาครสูงกว่าครูที่มี ประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี ส่วนครูที่มีประสบการณ์การทำงานอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

11. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของ ผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอมภาพรวม ครูที่มีประสบการณ์การใน การทำงานต่ำกว่า 5 ปี กับ ครูที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 – 10 ปี มีความพึงพอใจของครูต่อวิธีการ แก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 5 – 10 ปี มีความพึงพอใจของครู ต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาครสูงกว่าครูที่มี ประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี ส่วนครูที่มีประสบการณ์การทำงานอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

12. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของ ผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการหลีกเลี่ยง ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำ กว่า 5 ปี กับ ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 – 10 ปี และครูที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า

5 – 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 5 – 10 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี และครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจ สูงกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี ส่วนครูที่มีประสบการณ์การทำงานอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ครูโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร มีความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความร่วมมือ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการประนีประนอม อยู่ในระดับมาก และมีความเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการเอาชนะ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการแก้ปัญหาคความขัดแย้งแบบความร่วมมือเป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด เพราะสภาพสังคมในปัจจุบันคนมีความต้องการการยอมรับและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ต้องการการแสดงความคิดเห็นและเป็นส่วนหนึ่งในสังคม การปฏิบัติงานในสถานศึกษาต้องพึ่งพาอาศัยกันและคอยช่วยเหลือกันในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวิภาภรณ์ พึ่งอารมย์ (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร พบว่าข้าราชการครูมีความคิดเห็นในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านการเอาชนะ ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการเอาชนะโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บริหารแก้ปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยคำนึงถึงความถูกต้องตามระเบียบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการแก้ปัญหาแบบเอาชนะซึ่งเป็นการใช้อำนาจของตนเพื่อยุติปัญหา เป็นการแสดงการคุกคามข่มขู่ผู้อื่นเพื่อให้ตนเองได้รับประโยชน์ต้องคำนึงถึงความถูกต้องตามระเบียบ เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชาในการแก้ปัญหาและปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกัมปนาท มีสวนนิล (2554, หน้า 77-78) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งโดยการเอาชนะ ครูมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ความร่วมมือ ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของ
ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร ด้านความร่วมมือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บริหารประสานให้เกิดการเจรจาพร้อมกัน ทั้งนี้เพราะการ
ร่วมมือกันจะเป็นการทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการคิดวางแผนแก้ปัญหาต่างๆ ทำให้เกิดการยอมรับความ
คิดเห็นที่แตกต่างกันและช่วยกันแก้ปัญหาพร้อมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Thomas (อ้างถึงใน พรเทพ
พุกกะพันธุ์, 2554, หน้า 239) กล่าวว่า การร่วมมือ(Collaboration) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะใน
ระดับสูง และ แสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูงด้วย เป็นการมุ่งที่จะเอาชนะ และขณะเดียวกันก็ให้ความ
ร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มุ่งจะให้เกิดความพอใจทั้งแก่
ตนเองและบุคคลอื่น การร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่ตรงกันข้ามกับการหลีกเลี่ยง พฤติกรรมลักษณะนี้ เป็น
ความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาที่มุ่งจะให้เกิดการชนะ-ชนะทั้งสองฝ่าย เขาทำนองที่ว่า สองหัวดีกว่าหัว
เดียว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนิพัตรา ศรีดี (2556, หน้า 80-82) ที่ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรม
บริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สำนักงานเขตทุ่งครุ สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า
ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยความร่วมมือ ครูมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.3 การประนีประนอม ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กร
ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประนีประนอมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บริหารสนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชาในสถานศึกษามี
ส่วนร่วมในการตัดสินใจและยึดการตัดสินใจของคนส่วนใหญ่เป็นหลักในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการประนีประนอมเป็นวิธีการที่เป็นสายกลางในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นการ
เปิดใจยินดีรับฟังข้อเสนอแนะของทุกฝ่าย ยอมเป็นผู้ให้และผู้รับยอมเสียสละส่วนน้อยเพื่อประโยชน์ของ
ส่วนรวม ทำให้ลดปัญหาความขัดแย้งลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของรังสรรค์ เหมันต์ (2546, หน้า
73) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา
อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
โดยการประนีประนอม ครูมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการหลีกเลี่ยง ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กร
ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการหลีกเลี่ยงโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บริหารวางตัวเป็นกลางต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารเห็นว่าการหลีกเลี่ยงปัญหา และไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พยายามทำตัว
อยู่เหนือความขัดแย้ง โดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป โดยมีปัจจัยต่างๆ เข้ามาช่วยแก้ไข
ตามธรรมชาติ แล้วทุกอย่างจะดีขึ้นเองซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกุหลาบ อังกาสิ (2555, หน้า 44) ที่
ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2 ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความ
ขัดแย้งโดยการหลีกเลี่ยง ครูมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ครูที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5-10 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าครูที่มีวุฒิการศึกษาที่สูงกว่าและมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าจะมีความรู้ วิธีการ และแนวทางในการแก้ปัญหาที่ดีกว่าครูที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กัมปนาท มีสวนนิล (2545) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่าครูที่มีประสบการณ์ในการสอนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาในการสร้างความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ดังนี้

- 1.1 ด้านการเอาชนะ ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาในการซักถามถึงเหตุผลในการตัดสินใจปัญหาความขัดแย้ง
- 1.2 ด้านความร่วมมือ ผู้บริหารควรกระตุ้นให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหา
- 1.3 ด้านการประนีประนอม ผู้บริหารควรจะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหา และติดตามผล
- 1.4 ด้านการหลีกเลี่ยง เมื่อผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาดอยู่เสมอ ผู้บริหารควรหลีกเลี่ยงการยื่นข้อเสนอให้ย้ายหรือลาออกกลางโทษ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา เพื่อนำผลที่ได้มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการความขัดแย้ง
- 2.2 ควรนำรูปแบบวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน ในหลักทฤษฎีอื่นๆ ที่มีอยู่ โดยกระทำกับสถานศึกษาแต่ละระดับ แล้วนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบหาจุดเด่นจุดด้อยของทฤษฎีต่างๆ

บรรณานุกรม

- กัมปนาท มีสวนนิล. (2545). ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน
สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครปฐม.
- กุหลาบ อังกาณี. (2555). พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนอร์ท
กรุงเทพ.
- ธีระ รุญเจริญ. (2550). การบริหารโรงเรียนยุคปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.
- นิพัทธา ศรีดี. (2556). พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สำนักงานเขตทุ่งครุสังกัด
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นุดประวีณ์ เบาเน็ด. (2554). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับการปฏิบัติงานของครู
สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย ศิลปากร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2542). การบริหารความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ว. เพ็ชรสกุล.
- ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ และคณะ. (2559). การศึกษาอิสระ. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : มิตรภาพการพิมพ์และ
สติวิโอจำกัด.
- รังสรรค์ เหมันต์. (2546). การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา
อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิภากรณ์ พึ่งอารมย์. (2551). พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็น
ของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.