

แนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งของสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2
GUIDELINES FOR CONFLICT MANAGEMENT OF SCHOOLS
UNDER THE BURIRAM PRIMARY EDUCATIONAL
SERVICE AREA OFFICE 2

¹ศรีประภา ประเมินชัย, ²วสันต์ชัย กากแก้ว และ ³ทรงเดช สอนใจ
¹Sriprapa Pramernchai, ²Vasanchai Kakkaew and ³Songdet Sonjai

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, ประเทศไทย
Surindra Rajabhat University, Thailand.

¹sriprapa.pra@srru.ac.th

Received : May 1, 2022; Revised : May 28, 2022; Accepted : June 15, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 2) เพื่อเปรียบเทียบสภาพ ความขัดแย้งภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 จำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์ 3) เพื่อจัดทำแนวทางการบริหารจัดการความ ขัดแย้งของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 กลุ่ม ตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้าฝ่ายบุคคล จำนวน 288 คน ได้มาจากการ สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิจัย คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentile) ค่าเฉลี่ย (Mean) สถิติ ทดสอบที (t – test for independent) และการใช้สถิติทดสอบเอฟ (F – test) โดยการ วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพ ความขัดแย้งของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2

¹ นักศึกษา หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านบุคคล ด้านสภาพองค์กร และด้านปฏิสัมพันธ์ 2) การเปรียบเทียบสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 จำแนกตามเพศ อายุและประสบการณ์ โดยรวมมีความแตกต่างกัน 3) แนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 กำหนดโครงสร้าง บทบาทหน้าที่ การมอบหมายงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคล กำหนดกฎระเบียบให้ชัดเจน กำหนดวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสร้างความตระหนักในการทำงาน กำหนดปฏิทินการนิเทศที่ชัดเจนเป็นไปความต้องการของครู บริหารสถานศึกษาด้วยหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสยุติธรรม ไม่เลือกข้างวางตัวเป็นกลาง สร้างความท้าทายและสละให้เมื่อบรรลุผลที่วางไว้

คำสำคัญ : แนวทางการบริหารจัดการ, ความขัดแย้ง

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study conflict conditions of schools under the Buriram Primary Educational Service Area Office 2; 2) to compare conflict conditions within schools under the Buriram Primary Educational Service Area Office 2 based on gender, age, and experience; and 3) to provide guidelines for conflict management of schools under the Buriram Primary Educational Service Area Office 2. The sample group consisted of 288 school administrators and teachers who are the head of personnel department received from a multi-stage sampling. A questionnaire was used as a research tool for data collection. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, and mean. Independent T-test and F-test (One-Way ANOVA) were also applied for statistical testing. The study found that: 1) The overall conflict condition of schools under the Buriram Primary Educational Service Area Office 2 is at a moderate level. When considering each aspect, the study showed that all 3 aspects are at a moderate level which can be arranged in descending order as follows: (1) personnel; (2) organizational condition; and (3) interaction. 2) Generally, there are differences in terms of gender, age, and experience according to a comparison of conflict conditions of schools under the Buriram Primary Educational Service Area Office 2. 3) Guidelines for conflict management of schools under the Buriram Primary Educational Service Area Office 2 are presented as follows: Determine the structure, roles, duties and assignments

that are appropriate for the person's abilities. Set a clear regulation and a corporate culture to raise awareness of work. A clear supervision calendar must be set based on the teacher's needs. Administering the schools based on the principle of good governance, transparency, and fairness. In addition, do not choose sides and be neutral. Create challenges and make sacrifices when goals are achieved.

Keywords : guidelines management, conflict

บทนำ

สถานศึกษาเป็นอีกองค์การหนึ่งในสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความรู้ความเข้าใจในปัญหาความขัดแย้ง ตลอดจนมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา รู้จักใช้ภาวะผู้นำในการสร้างศรัทธาและความไว้วางใจจากบุคลากร ประยุกต์ใช้หลักการบริหาร หลักศาสนา จิตวิทยามีคุณธรรมและปราศจากอคติในการบริหารงาน หากผู้บริหารสถานศึกษาบริหารความขัดแย้งไม่เหมาะสมความขัดแย้งอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้งอย่างอื่นได้ ซึ่งจะเป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานในสถานศึกษาอย่างมาก ปัจจุบันความขัดแย้งในสถานศึกษามีมากขึ้นและมีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้นทั้งด้านความถี่และความรุนแรง ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างสถานศึกษากับองค์กรอื่นๆ ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงแนวทางการจัดการศึกษาได้ส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อลักษณะนิสัย อารมณ์วิธีการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษา รวมทั้งการขาดแคลนทรัพยากรในการศึกษาและความหละหลวมของโครงสร้างการบริหารการศึกษา ยิ่งทำให้ความขัดแย้งมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น หากผู้บริหารสถานศึกษาไม่มีความรู้ความเข้าใจและสามารถจัดการความขัดแย้งให้อยู่ในภาวะที่เอื้อต่อการดำเนินงาน ย่อมก่อให้เกิดความเสียหายต่อการบริหารงานในสถานศึกษาอย่างแน่นอน (จิตทามาศ เชื้อโฮม. 2553)

การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการนำทรัพยากรการบริหารมาประกอบกันตามกระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะการบริหารมีหลักเกณฑ์ที่สามารถนำไปศึกษาค้นคว้าได้อย่างมีระบบระเบียบ สาเหตุที่เรียกว่า “ศิลป์” ก็เพราะพฤติกรรมกรรมการบริหารหลายประการต้องอาศัยความรอบรู้ ทักษะ และไหวพริบ ซึ่งผู้บริหารเป็นผู้นำที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมการบริหารโดยใช้ทรัพยากรทางการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการตลอดจนเทคนิคในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม ต้องเป็นบุคคลที่มีทั้งศาสตร์ และศิลป์ มีความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ มีความชำนาญในงานที่ตนเองรับผิดชอบและมีทักษะในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นเรื่อง que ผู้บริหารต้องใช้ความรู้ ด้านจิตวิทยามากพอสมควรในการปกครองคน (ฉลาด กันกา. 2550)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการความขัดแย้ง เนื่องจากความขัดแย้งจะมีทั้งในทางที่ดี สร้างสรรค์ และด้านเสื่อมเสีย จะมีมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับกลุ่มหรือบุคคลภายในองค์การมีความคล้ายคลึงกันหรือใกล้เคียงกันเพียงใด หากมีความคล้ายคลึงกันหรือใกล้เคียงกัน ปัญหาหรือความขัดแย้งก็จะมีน้อย แต่ถ้ากลุ่มหรือบุคคลในองค์การมีความแตกต่างกันมาก ปัญหาความขัดแย้งก็จะมีมากตามไปด้วย ผู้บริหารที่ดีจะต้องยอมรับความขัดแย้ง ไม่ควรหลีกเลี่ยงแต่ต้องรักษาระดับความขัดแย้งให้เหมาะสม ดังนั้นผู้บริหารต้องศึกษาและทำความเข้าใจถึงสาเหตุที่ส่งผลต่อการทำงานของคนและสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง จึงจะทำให้การจัดการกับความขัดแย้งมีประสิทธิภาพกระตุ้นและจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามไปด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 จำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์
3. เพื่อจัดทำแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 ได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 229 โรงเรียน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 ปีการศึกษา 2564 โดยมีขั้นตอนกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้จำนวน 144 โรงเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา 144 คน และครูหัวหน้าฝ่ายบุคคล 144 คน รวมเป็น 288 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาของสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 จากแนวคิดของ นิวแมน และบรูล (Pneuman and Bruehl. 1982 : 35-49) จำนวน 3 ด้าน คือ 1) ด้านบุคคล 2) ด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน และ 3) ด้านสภาพองค์การ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์

ตอนที่ 2 สภาพความขัดแย้งภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าความถี่ (f) และค่าร้อยละ (p) วิเคราะห์สภาพความขัดแย้งของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การเปรียบเทียบสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะดำเนินการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีการของ LSD

ผลการวิจัย

จากศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สภาพความขัดแย้งของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 ในภาพรวมรายด้านและภาพรวมทั้งหมด

สภาพความขัดแย้งภายในสถานศึกษา	ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านบุคคล			
1. ด้านย่อยภูมิหลัง	3.05	1.23	ปานกลาง
2. ด้านย่อยแบบฉบับเฉพาะของบุคคล	3.01	1.24	ปานกลาง
3. ด้านย่อยการรับรู้การกระทำ	3.11	1.19	ปานกลาง
4. ด้านย่อยความรู้สึกแตกต่างกัน	3.78	0.15	มาก
รวมด้านบุคคล	3.24	0.88	ปานกลาง
ด้านการปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน			
1. ด้านย่อยปัญหาจากผู้ส่งข่าวสาร	3.16	1.27	ปานกลาง
2. ด้านย่อยปัญหาจากสื่อที่ใช้ส่งข่าวสาร	3.04	1.23	ปานกลาง
3. ด้านย่อยปัญหาจากผู้รับข่าวสาร	3.19	1.22	ปานกลาง
รวมด้านการปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน	3.13	1.20	ปานกลาง
ด้านสภาพองค์การ			
1. ด้านย่อยการมีทรัพยากรที่จำกัด	3.10	1.23	ปานกลาง
2. ด้านย่อยความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่	3.18	1.23	ปานกลาง
3. ด้านย่อยกฎเกณฑ์ที่เข้มงวด	3.18	1.23	ปานกลาง
4. ด้านย่อยการแข่งขัน	3.11	1.25	ปานกลาง
5. ด้านย่อยการมีข้อยกเว้น	3.15	1.30	ปานกลาง
รวมด้านสภาพองค์การ	3.14	1.19	ปานกลาง
รวมทั้งหมด	3.19	1.03	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยรวมแล้ว สภาพความขัดแย้งของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.24$) รองลงมาคือ ด้านสภาพองค์การ ($\bar{x}=3.14$) และด้านการปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ($\bar{x}=3.13$) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 แสดงดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษาโดยรวม และรายด้านจำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีการทดสอบของ LSD

สภาพความขัดแย้ง	อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 30 ปี	30 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
			3.45	2.95	3.09	3.24
ด้านบุคคล	ต่ำกว่า 30 ปี	3.45				
	30 – 40 ปี	2.95	0.50**			
	41 – 50 ปี	3.09	0.36*	-0.14		
	มากกว่า 50 ปี	3.24	0.21	-0.29	-0.15	
ด้านการปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน	ต่ำกว่า 30 ปี	3.36				
	30 – 40 ปี	2.69	0.66**			
	41 – 50 ปี	2.99	0.36	-0.30		
	มากกว่า 50 ปี	3.19	0.16	-0.50	-0.20	
ด้านสภาพองค์การ	ต่ำกว่า 30 ปี	3.38				
	30 – 40 ปี	2.84	0.54**			
	41 – 50 ปี	2.90	0.49	-0.06		
	มากกว่า 50 ปี	3.20	0.19*	-0.36	-0.30	
โดยรวม	ต่ำกว่า 30 ปี	3.40				
	30 – 40 ปี	2.86	0.54**			
	41 – 50 ปี	3.01	0.39*	-0.15		
	มากกว่า 50 ปี	3.22	0.18	-0.36	-0.21	

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ยสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านจำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีการทดสอบของ LSD เมื่อพิจารณาสภาพความขัดแย้งโดยรวมและด้านบุคคล มีลักษณะเหมือนกัน คือ ค่าเฉลี่ยสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษาที่อายุต่ำกว่า 30 ปีสูงกว่าผู้บริหารที่มีอายุ 30-40 ปี อย่างมีนัยในสำคัญสำคัญทางสถิติที่ .01 สูงกว่าผู้บริหารที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยในสำคัญสำคัญทางสถิติที่ .01 และสูงกว่าผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าเฉลี่ยสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษาในด้านการปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ผู้บริหารที่อายุต่ำกว่า 30 ปีมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้บริหารที่มีอายุ 30 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ในขณะที่ผู้บริหารที่มีอายุ 30 – 40 ปี ผู้บริหารที่มี 41 -50 ปีและผู้บริหารที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปมีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าเฉลี่ยสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษาในด้านสภาพองค์การในการทำงาน ผู้บริหารที่อายุต่ำกว่า 30 ปีมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้บริหารที่มีอายุ 30-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และสูงกว่าผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในขณะที่ผู้บริหารที่มีอายุ 30-40 ปี ผู้บริหารที่มีอายุ 41-50 ปี และผู้บริหารที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปมีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. แนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ให้ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความเห็นโดยการระดมสมอง (Brainstorming) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 9 คน เป็นแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา ดังนี้

3.1 ด้านบุคคล ควร มีแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้ง ดังนี้คือ เข้าใจความต่างระหว่างบุคคล ลักษณะนิสัย บุคลิกภาพ ข้อเด่นและข้อด้อยของสมาชิกในองค์กร กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และสร้างความตระหนักถึงเป้าหมายให้เกิดขึ้นไปในทิศทาง สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน

3.2 ด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ควร มีแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้ง ดังนี้คือ ส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี พบปะพูดคุย สร้างปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารที่ดี สร้างความเข้าใจ เข้าใจ สร้างทีมคุณภาพที่มีความสามัคคีกัน ส่งเสริมขวัญและกำลังใจ ด้วยการยกย่อง ชมเชย และให้รางวัล มอบเกียรติบัตรในที่ประชุม เพื่อเป็นการให้กำลังใจและเชิดชูเกียรติกับครูและบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 ด้านสภาพองค์การ ควร มีแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้ง ดังนี้คือ กำหนดโครงสร้าง บทบาทหน้าที่การมอบหมายงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคล กำหนดกฎระเบียบให้ชัดเจน กำหนดวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสร้างความตระหนักในการทำงาน กำหนดปฏิทินการนิเทศที่ชัดเจนเป็นไปความต้องการของครู บริหารสถานศึกษาด้วยหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสยุติธรรม ไม่เลือกข้างวางตัวเป็นกลาง สร้างความท้าทายและสละให้เมื่อบรรลุผลที่วางไว้

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 ผู้วิจัยอภิปรายผลใน 3 ประเด็นดังต่อไปนี้

1. การอภิปรายสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ธรรมดาที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อต้องทำงานร่วมกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะในสถานศึกษาซึ่งเป็นที่รวมของบุคลากร มีการทำงานร่วมกัน ย่อมมีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งขึ้นได้ หากมีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความราบรื่นในการทำงานและเกิดความเจริญงอกงามได้เป็นไปได้อย่างสอดคล้องกับบัญญัติสา พันธ์ (2560 : 110) การบริหารจัดการความขัดแย้งภายในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดสุรินทร์ สภาพความขัดแย้งภายในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านปฏิสัมพันธ์ ด้านบุคคล และด้านสภาพองค์การ

2. การอภิปรายผลการเปรียบเทียบสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 จำแนกตามเพศ อายุและประสบการณ์ ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 จำแนกตามเพศ ในภาพรวมสถานะเพศมีสาเหตุความขัดแย้งแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้ที่ไม่เหมือนกันของบุคคล มีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เป็นผลให้เกิดความขัดแย้งที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ญัฐพล จันท์เกิด (2560) พบว่า สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1 โดยภาพรวมมีความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความขัดแย้งสูงสุดคือ ด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคล อันดับรองลงมา ได้แก่ ด้านความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม และสภาพต่ำที่สุด คือ ด้านความขัดแย้งภายในตัวบุคคล

2.2 การเปรียบเทียบสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 จำแนกตามอายุ ในภาพรวมด้านอายุมีความขัดแย้งที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากครูและบุคลากรมีความแตกต่างในเรื่องของช่วงวัย ซึ่งมีความแตกต่างกันในเรื่องของลักษณะนิสัย ความชอบที่แตกต่างกัน บุคลิกภาพ ทำให้มีปฏิสัมพันธ์กันเฉพาะในกลุ่มอายุเดียวกัน ทำให้เกิดสาเหตุความขัดแย้งที่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับอุดมศักดิ์ มั่นทน (2559) สาเหตุของความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ปัจจัยด้านองค์ประกอบส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสภาพองค์กร

2.3 การเปรียบเทียบสภาพความขัดแย้งของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 จำแนกตามประสบการณ์ ในภาพรวมด้านประสบการณ์ มีสภาพความขัดแย้งที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษามีความแตกต่างระหว่างบุคคลมีผลต่อการเกิดความขัดแย้งในองค์กร การรับรู้ข้อมูลที่แตกต่างกันมีผลต่อการก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ความแตกต่างในการรับรู้ ข้อมูล ข่าวสาร มีผลต่อความขัดแย้งในองค์กร รูปแบบ (Style) การกระทำพฤติกรรม และการแสดงออกที่เป็นฉบับของตนเองมีผลต่อความขัดแย้งในองค์กร และภูมิหลังของบุคคลที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง เช่น วัฒนธรรม การศึกษา ค่านิยม ความเชื่อ และประสบการณ์ เป็นต้น จึงสอดคล้องกับแนวคิดของ Pneuman and Bruehl (1982) ที่ได้แบ่งสาเหตุของความขัดแย้งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ คือ ด้านบุคคล ด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงานและด้านสภาพองค์การ ซึ่งด้านบุคคลประกอบด้วยภูมิหลัง เช่น ความแตกต่างทางวัฒนธรรม การศึกษา ค่านิยม ความเชื่อ และประสบการณ์ เป็นต้น

3. แนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 แนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งในจำนวน 3 ด้านนี้ ได้ผ่านการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 9 ท่านสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับโรงเรียนได้ เนื่องจากได้รับการยืนยันจากการระดมสมองที่มีผู้ทรงคุณวุฒิให้การรับรอง

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 ทำให้ทราบสภาพความขัดแย้งและแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสม ไปใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้ง โดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการความขัดแย้ง และประยุกต์ใช้วิธีการบริหารจัดการความขัดแย้งให้เหมาะสม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาด้านการบริหารงานบุคคล และทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานซึ่งจะทำให้ผู้บริหารและบุคลากรปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข และพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จิตทามาศ เชื้อโฮม. (2553). *วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ฉลาด กัณกา. (2550). *การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาอำเภอเมืองจังหวัดแพร่*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- ณัฐยะดา สาทพันธ์. (2560). *การบริหารจัดการความขัดแย้งภายในศูนย์การศึกษานอก ระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดสุรินทร์*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- อุดมศักดิ์ มั่นทน. (2559). *สาเหตุและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1*. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 10(2), 119-133.
- Krejcie, R. V., and Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities*. Educational and psychological measurement, 30(3), 607-610.
- Pneuman, R.W., and Bruehl, M.E. (1982). *Managing Conflict*. Englewood Chiffs. New Jersey : Prentice – Hall.

