การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับการปฏิบัติงานของครู สังกัดกรุงเทพมหานคร
THE CONFLICT MANAGEMENT OF SCHOOL ADMINISTRATORS AND THE PERFORMANCE OF TEACHERS UNDER BANGKOK METROPOLITAN

นุตประวีณ์ เบาเนิ้ด [1]
วรกาญจน์ สุขสดเขียว [2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบ 1) การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร 2) การปฏิบัติงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับการปฏิบัติงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงธนใต้ จำนวน 58 โรง ผู้ให้ข้อมูลสถานศึกษาละ 4 คน ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษา หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน และครูปฏิบัติหน้าที่การสอน รวมทั้งสิ้น 232 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ เกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามแนวคิดของโธมัส และการปฏิบัติงานของครูตามมาตรฐานวิชาชีพของคุรุสภา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานครใช้ทุกแบบ โดยที่ แบบการยอมให้อยู่ในระดับมาก แบบการร่วมมือ การประนีประนอม และการหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแบบการเอาชนะอยู่ในระดับน้อย

2. การปฏิบัติงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแบบการร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และ การยอมให้มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแบบการเอาชนะไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครู

Abstract

The purposes of this research were to find : 1) the conflict management of school administrators under Bangkok Metropolitan 2) the performance of teachers under Bangkok Metropolitan 3) the relationship between the conflict management of school administrators and the performance of teachers under Bangkok Metropolitan. The sample used in this research were 58 schools under Bangkok Metropolitan,Southern Krungthon group. The respondents were comprised of four persons in each schools : an administrator, deputy or a representative, and two teachers, 232 respondents in total. The research instrument was a questionnaire concerning conflict management based on Thomas and the performance of teachers based on the Secretariat Office of the Teachers Council. The statistical applied in data analysis were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation and Pearson's product moment correlation coefficient.

The results were found that :

1. The conflict management of school administrators under Bangkok Metropolitan were 5 models ; accommodation model was a high level, collaboration model, compromising model, avoiding model were at middle level and competition model was a low level.

[1] นักศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
[2] อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

2. The performance of teachers under Bangkok Metropolitan was a high level in overall and in each aspect.

3. The conflict management of school administrators in the collaboration model, compromising model, avoiding model and accommodation model were at relationship with the performance of teachers at .05 level of significance. While competition model did not relate with the performance of teachers.

บทนำ

การปฏิรูปการศึกษามีความมุ่งหมายที่จะจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์เป็นคนดีมีความสามารถและมีความสุข การดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีพลังและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และเป็นไปตามหลักการของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งให้มีการจัดระบบโครงสร้างและกระบวนการจัดการศึกษาของไทย มีเอกภาพเชิงนโยบาย และมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ มีการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคลและการบริหารงานทั่วไป ไปยังคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง และการศึกษาเป็นเครื่องมือที่จะช่วยพัฒนาคนในชาติให้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของสังคมและประเทศ ดังนั้นในยุคปัจจุบันการปฏิรูปการศึกษาจึงมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องจัดให้มีอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ ทั้งนี้จากผลกระทบของกระแสโลกาภิวัฒน์ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 รวมทั้งสภาพปัญหา การจัดการศึกษาในปัจจุบัน เช่น ปัญหาด้านการจัดการ ปัญหาทางด้านคุณภาพของการจัดการศึกษา ปัญหาจากหลักสูตร ปัญหาจากครูและบุคลากรทางการศึกษา ปัญหาเหล่านี้จึงทำให้ประเทศไทย จำต้องมีการปฏิรูปการศึกษา เพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษาให้ทัดเทียมกับต่างประเทศ ดังนั้นการบริหารสถานศึกษา เป็นภารกิจหลักของผู้บริหารที่จะต้องกำหนดแบบแผน วิธีการ และขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงานไว้อย่างมีระบบ เพราะถ้าระบบการบริหารงานไม่ดีจะกระทบกระเทือนต่อส่วนอื่นๆของหน่วยงาน นักบริหารที่ดีต้องรู้จักเลือกวิธีการบริหารที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะให้งานนั้นบรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้ การบริหารงานนั้น จะต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ทุกประการ เพราะว่าการดำเนินงานต่างๆ มิใช่เพียงกิจกรรมที่ผู้บริหารจะกระทำเพียงลำพังคนเดียว แต่ยังมีผู้ร่วมงานอีกหลายคนที่มีส่วนทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ ผู้ช่วยงานแต่ละคนมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสติปัญญา ความสามารถ ความถนัด และความต้องการที่ไม่เหมือนกัน จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะนำเอาเทคนิควิธี และกระบวนการบริหารที่เหมาะสมมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษา การบริหารคนจึงเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และละเอียดอ่อน เพราะคนมีบุคลิกภาพที่เป็นตัวของตัวเองที่ไม่เหมือนใคร กล่าวคือคนมีชีวิตจิตใจ มีทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ขนบธรรมเนียมประเพณี แบบแผนการดำเนินชีวิตต่างกันมีการศึกษา มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน มีความต้องการและมีความคาดหวังในชีวิตผิดแผกแตกต่างกันเนื่องจากคนมีการพึ่งพาอาศัยกันอยู่ตลอดเวลา ทำให้ในบางครั้งมีโอกาสกระทบกระทั่ง หรือการไม่พอใจกันเกิดขึ้น เหล่านี้ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความขัดแย้ง แต่ความเป็นจริงเมื่อคนทำงานด้วยกันความขัดแย้งมักจะเกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ไม่ช้าก็เร็ว การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลเป็นเรื่องที่ทำได้ยากแต่การบริหารความขัดแย้งก็ยิ่งเป็นเรื่องที่ยุ่งยากกว่า ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถนำเอาความมีมนุษยสัมพันธ์มาใช้เป็นโอกาสในการบริหารงานและบริหารความขัดแย้งมาแก้ไขอุปสรรคของการทำงานให้หมดไป และสิ่งสำคัญประการหนึ่งในการจัดการความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือการทราบถึงสาเหตุหรือแหล่งที่มาของโอกาสในการเกิดความขัดแย้ง เพื่อที่จะหาแนวทางในการรับมือและจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ทำให้เกิดปัญหาบานปลายและเป็นอุปสรรคต่อการทำงานหรือการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคคล

การที่โรงเรียนประกอบด้วยบุคคลที่ต้องทำงานร่วมกันจึงย่อมต้องมีปัญหาในการปฏิบัติงานเกิดขึ้น ดังเช่นรายงานรายงานของกลุ่มงานวินัยข้าราชการครูกรุงเทพมหานครในปี พ.ศ.2551 มีเรื่องร้องเรียน จำนวน 44 เรื่อง เรื่องการดำเนินการทางวินัย กรณีร้ายแรง จำนวน 15 เรื่อง เรื่องการดำเนินการทางวินัยกรณีไม่ร้ายแรง จำนวน 73 เรื่อง เรื่องตรวจสอบพฤติการณ์ทางวินัย 11,822 เรื่อง ในปี พ.ศ.2552 มีเรื่องร้องเรียน จำนวน 56 เรื่อง เรื่องการดำเนินการทางวินัย กรณีร้ายแรง จำนวน 10 เรื่อง เรื่องการดำเนินการทางวินัยกรณีไม่ร้ายแรง จำนวน 28 เรื่อง เรื่องตรวจสอบพฤติการณ์ทางวินัย 2,086 เรื่องในปี พ.ศ.2553 มีเรื่องร้องเรียน จำนวน 103 เรื่อง เรื่อง

การดำเนินการทางวินัย กรณีร้ายแรง จำนวน 5 เรื่อง เรื่องการดำเนินการทางวินัยกรณีไม่ร้ายแรง จำนวน 17 เรื่อง และในปี พ.ศ.2554 มีเรื่องร้องเรียน จำนวน 62 เรื่อง เรื่องตรวจสอบพฤติการณ์ทางวินัย 3,137 เรื่อง ส่วนหนึ่งของปัญหาการร้องเรียนเหล่านี้เกิดมาจากความขัดแย้งในโรงเรียน ที่ไม่ได้รับการแก้ไขโดยผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนจึงส่งผลให้เกิดปัญหาบานปลาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาความขัดแย้งระหว่างครูและครู ครูและผู้บริหาร จนเป็นเหตุให้กระทบต่อการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนได้

จากสภาพปัญหาและสาเหตุต่างๆดังกล่าวในเบื้องต้น ปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียนเป็นปัญหาที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งควรได้รับการพิจารณาแก้ไข หากไม่ได้รับการแก้ไขจักก่อให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน ซึ่งจะมีผลไปถึงตัวนักเรียนด้วย ผู้บริหารโรงเรียนจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เอาใจใส่ และหาวิธีการใช้ทักษะในการจัดการความขัดแย้งอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรของโรงเรียนและเพื่อให้การบริหารงานของโรงเรียนเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อทราบการปฏิบัติงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับการปฏิบัติงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมโครงการ

เป็นการศึกษาสภาพการปฏิบัติการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของครูผู้สอนจากเอกสาร ตำรา บทความ รายงานการวิจัยต่างๆ รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายและต่างประเทศ เพื่อขอคำแนะนำและความเห็นชอบของอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ในการจัดทำโครงร่างวิจัยเสนอต่อภาควิชา เพื่อขอความเห็นชอบและขออนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการวิจัย

เป็นขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยที่ผู้วิจัย จัดสร้างเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล การทดสอบและการปรับปรุงข้อบกพร่องของเครื่องมือ นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วรวบรวมข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูล เขียนรายงานการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 รายงานผลการวิจัย

เป็นขั้นตอนการจัดทำร่างรายงานการวิจัยเสนอต่อคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องตามที่คณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เสนอแนะ เพื่อนำมาจัดทำเป็นรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอแนะต่อคณะกรรมการผู้ควบคุมและบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรอนุมัติต่อไป

ประชากร

ประชากร สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ สถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงธนใต้จำนวน 69 โรงเรียน

กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

จากสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงธนใต้ จำนวน 69 โรง ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 โรง จากนั้นใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ตามเขตของกรุงเทพมหานครและกำหนดผู้ให้ข้อมูลสถานศึกษาละ 4 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษา หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน และครูปฏิบัติหน้าที่การสอน 2 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 232 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในเรื่องการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับการปฏิบัติงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้คือแบบสอบถามมีจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งออกแบบในลักษณะแบบตรวจสอบรายการ(check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามแนวคิดของโธมัส (Thomas) ซึ่งผู้วิจัยบูรณาการจากแบบสอบถามของโธมัส และคิลแมนน์ เกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้ง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของครู ของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ตามมาตรฐานวิชาชีพครู 12 มาตรฐาน

แบบสอบถามตอนที่ 2 และ เป็นแบบสอบถามชนิดจัดลำดับคุณภาพ 5 ระดับ ของไลเคิร์ท (Likert's rating scale)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำผลการศึกษามาสร้างเป็นเครื่องมือภายใต้คำปรึกษาของอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ขั้นที่ 2 สร้างแบบสอบถามตามขอบเขตของเนื้อหา แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยประยุกต์ขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาปรับแก้ตามรายละเอียดของตัวแปร ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน และนำมาหาค่าความสอดคล้องโดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence)

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 8 โรงเรียน รวมผู้ให้ข้อมูล 32 คน

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาคำนวณค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถามตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.941

สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

1. การวิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (f) และค่าร้อยละ (%)

2. การวิเคราะห์ระดับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา และระดับการปฏิบัติงานของครู สถิติที่ใช้คือ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูลแล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best)

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารกับการปฏิบัติงานของครู ในสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 232คนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 26.29 เป็นเพศหญิง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 73.71 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 6.90 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 73 คิดเป็นร้อยละ 31.46 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 86 คิดเป็นร้อยละ 37.07 และมีอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คิดเป็นร้อยละ 24.57 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 39.23 ปริญญาโท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 59.48 และระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.29 ตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และครูผู้ปฏิบัติการสอน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี จำนวน 25 คิดเป็นร้อยละ 10.78 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี จำนวน 31 คิดเป็นร้อยละ 13.36 และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 173 คิดเป็นร้อยละ 74.57

ตอนที่ 2 การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

(n = 58)

การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1.การเอาชนะ(X_1)	2.24	0.78	น้อย
2.การร่วมมือ(X_2)	3.45	0.54	ปานกลาง
3.การประนีประนอม(X_3)	3.42	0.49	ปานกลาง
4.การหลีกเลี่ยง(X_4)	3.02	0.33	ปานกลาง
5.การยอมให้(X_5)	3.56	0.54	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร แบบการยอมให้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.56, S.D. = 0.54) แบบการร่วมมือ การประนีประนอม และการหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อย ดังนี้ แบบการร่วมมือ ($\overline{X}$ = 3.45, S.D. = 0.54) การประนีประนอม ($\overline{X}$ = 3.42, S.D. = 0.49) และการหลีกเลี่ยง ($\overline{X}$ = 3.02, S.D. = 0.33) ส่วนแบบการเอาชนะอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.24, S.D. = 0.78)

ตอนที่ 3 การปฏิบัติงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

(n = 58)

การปฏิบัติงานของครู	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1.ปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพครูอยู่เสมอ(Y_1)	4.11	0.29	มาก
2.ตัดสินใจปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดกับผู้เรียน(Y_2)	4.28	0.27	มาก
3.มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เต็มศักยภาพ(Y_3)	4.17	0.29	มาก
4.พัฒนาแผนการสอนให้สามารถปฏิบัติได้เกิดผลจริง (Y_4)	4.19	0.29	มาก
5.พัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ(Y_5)	4.00	0.39	มาก
6.จัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยเน้นผลถาวรที่เกิดแก่ผู้เรียน(Y_6)	4.00	0.34	มาก
7.รายงานผลการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนได้อย่างมีระบบ (Y_7)	3.88	0.32	มาก
8.ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน(Y_8)	4.46	0.30	มาก
9.ร่วมมือกับผู้อื่นในสถานศึกษาอย่างสร้างสรรค์(Y_9)	4.45	0.27	มาก
10.ร่วมมือกับผู้อื่นในชุมชนอย่างสร้างสรรค์(Y_{10})	4.27	0.32	มาก
11. แสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา(Y_{11})	4.15	0.35	มาก
12.สร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในทุกสถานการณ์ (Y_{12})	4.13	0.33	มาก
รวม (Y_{tot})	4.17	0.24	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า การปฏิบัติงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.17, S.D. = 0.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อย ดังนี้ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียนมีมัชฌิมเลขคณิตมากที่สุดคือ ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.30) รองลงมาคือ ร่วมมือกับผู้อื่นในสถานศึกษาอย่างสร้างสรรค์ ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.27) ตัดสินใจปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดกับผู้เรียน ($\bar{X}$ = 4.28, S.D. = 0.27) ร่วมมือกับผู้อื่นในชุมชนอย่างสร้างสรรค์ ($\bar{X}$ = 4.27, S.D. = 0.32) พัฒนาแผนการสอนให้สามารถปฏิบัติได้เกิดผลจริง ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = 0.29) มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เต็มศักยภาพ ($\bar{X}$ = 4.17, S.D. = 0.29) แสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.35) สร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในทุกสถานการณ์ ($\bar{X}$ = 4.13, S.D. = 0.33) ปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพครูอยู่เสมอ ($\bar{X}$ = 4.11, S.D. = 0.29) จัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยเน้นผลถาวรที่เกิดแก่ผู้เรียน ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = 0.34) พัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = 0.39) และรายงานผลการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนได้อย่างมีระบบ ($\bar{X}$ = 3.88, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับการปฏิบัติงานของครูสังกัด กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 ค่าความสัมพันธ์ของการบริหารความขัดแย้งผู้บริหารสถานศึกษากับการปฏิบัติงานของครูสังกัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้าน

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5
Y_1	-0.338**	0.429**	0.411**	0.199	0.480**
Y_2	-0.198	0.312*	0.347**	0.182	0.299*
Y_3	-0.307*	0.486**	0.444**	0.224	0.434**
Y_4	-0.222	0.428**	0.420**	0.226	0.393**
Y_5	-0.319*	0.505**	0.548**	0.349**	0.473**
Y_6	-0.259*	0.547**	0.579**	0.481**	0.442**
Y_7	-0.201	0.338**	0.347**	0.373**	0.292*
Y_8	-0.033	0.271*	0.216	0.134	0.220
Y_9	-0.171	0.293*	0.248	0.036	0.296*
Y_{10}	0.001	0.179	0.154	0.114	0.155
Y_{11}	-0.066	0.326*	0.280*	0.241	0.245
Y_{12}	0.063	0.134	0.152	0.111	0.108
Y_{tot}	-0.219	0.459**	0.450**	0.296*	0.412**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแบบการร่วมมือ การประนีประนอมการหลีกเลี่ยง และการยอมให้มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแบบการเอาชนะไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครู

สรุปผลการวิจัย

1. การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานครแบบการยอมให้อยู่ในระดับมาก แบบการร่วมมือ การประนีประนอม และการหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแบบการเอาชนะอยู่ในระดับน้อย

2. การปฏิบัติงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน ร่วมมือกับผู้อื่นในสถานศึกษาอย่างสร้างสรรค์ร่วมมือกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ในชุมชน มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เต็มศักยภาพ พัฒนาแผนการสอนให้สามารถปฏิบัติได้เกิดผลจริง ตัดสินใจปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดกับผู้เรียน แสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา สร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในทุกสถานการณ์ พัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพครูอยู่เสมอ จัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยเน้นผลถาวรที่เกิดแก่ผู้เรียน และรายงานผลการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนได้อย่างมีระบบตามลำดับ

3. การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแบบการร่วมมือ การประนีประนอมการหลีกเลี่ยง และการยอมให้มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแบบการเอาชนะไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครู

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานครแบบการยอมให้อยู่ในระดับมาก แบบการร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง และแบบการเอาชนะอยู่ในระดับน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ว่าการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานครทุกแบบอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดเป็นผู้มีความเสียสละเห็นแก่ประโยชน์ของบุคลากรในสถานศึกษา ไม่ต้องการให้เกิดความบาดหมางใจและแตกแยกระหว่างบุคลากร ต้องการประสานสามัคคี สร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรทุกฝ่าย และยังต้องการสร้างการยอมรับจากสังคม เพื่อที่จะทำให้ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานในสถานศึกษา ตรงกันข้าม ผู้บริหารที่แสดงพฤติกรรมแบบการเอาชนะซึ่งใช้อำนาจของตนเพื่อยุติปัญหา หรือแม้แต่อ้างระเบียบแสดงการคุกคามข่มขู่ เพื่อที่จะให้ตนได้รับประโยชน์ ผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนมากจะไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้วยดี อีกทั้งผู้บริหารสถานศึกษาได้ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษา จากสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นระยะเวลา 35 วันทำการ ในหลักสูตรการอบรมประกอบด้วยภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา ตามนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษากรุงเทพมหานคร ฝึกให้ผู้บริหารมีความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ มีความสามารถในการตัดสินใจ การจัดการกับความขัดแย้ง วิธีแก้ไขความขัดแย้ง ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่มีทักษะการบริหารความขัดแย้ง นอกจากที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร ก่อนเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาจะอยู่ในตำแหน่งผู้ช่วยผู้บริหาร เป็นระยะเวลานานในการปฏิบัติงาน ทำให้ได้ฝึกทักษะการบริหารความขัดแย้งในตำแหน่งผู้ช่วยเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ประสบการณ์มีความสำคัญมากในการที่จะเป็นผู้บริหาร คนที่เคยผ่านการปฏิบัติงานมาก่อน ย่อมจะมีความรู้มากกว่าคนที่ไม่เคยผ่านงานมาเลย ประสบการณ์ในการทำงานจะช่วยให้เข้าใจปัญหาและสถานการณ์ตามความเป็นจริงได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกานดา รอดสุโข ได้ทำการศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง ผลการศึกษาพบว่าการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยองด้านการยอมให้ ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม และด้านการเอาชนะ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทักษิณ ภูบัวเพชร ได้ศึกษาพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 รายด้าน พบว่าพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการประนีประนอม รองลงมาคือด้านการร่วมมือ ด้านการเอาชนะ ด้านการยอมให้ และด้านการหลีกเลี่ยง

2. การปฏิบัติงานของครู สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า การปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก วิชาชีพครูเป็นวิชีพที่มีความสง่างามเป็นแบบอย่างที่ดี

แก่เยาวชน โดยมีมาตรฐานวิชาชีพครูเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตนของครูไว้อย่างชัดเจน และเมื่อพิจารณาจากตัวแปรพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 12 ด้าน ตามลำดับดังนี้ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน ร่วมมือกับผู้อื่นในสถานศึกษาอย่างสร้างสรรค์ ร่วมมือกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ในชุมชน มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เต็มศักยภาพ พัฒนาแผนการสอนให้สามารถปฏิบัติได้เกิดผลจริง ตัดสินใจปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดกับผู้เรียน แสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา สร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในทุกสถานการณ์ พัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพครูอยู่เสมอ จัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยเน้นผลถาวรที่เกิดแก่ผู้เรียน และรายงานผลการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนได้อย่างมีระบบ สำหรับด้านปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อาจเป็นเพราะครูเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับนักเรียนมากที่สุด ครูเป็นผู้ถ่ายทอดวิชาความรู้ ให้ความรักและความปรารถนาดีแก่นักเรียนโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทน ทำให้นักเรียนเกิดความรักและความศรัทธา ประกอบกับสังคมไทยให้เกียรติ ให้ความสำคัญและมีความคาดหวังกับผู้ประกอบวิชาชีพครูสูงด้วยเห็นว่าครูเป็นผู้วางรากฐานทางการศึกษาให้แก่เด็กซึ่งจะเติบโตเป็นอนาคตของชาติ ดังนั้นจึงสมควรอย่างยิ่งที่ครูจะต้องระมัดระวังและประพฤติปฏิบัติตนให้เหมาะสมในด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวและการใช้ชีวิตในสังคม เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่นักเรียน รองลงมาคือด้านร่วมมือกับผู้อื่นในสถานศึกษาอย่างสร้างสรรค์ อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานในโรงเรียนจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางที่ชัดเจนในการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่โรงเรียนกำหนดไว้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ครูจะต้องให้ความร่วมมือกันในการทำงานกับทุกฝ่ายในโรงเรียนเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ สำหรับด้านรายงานผลการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนได้อย่างมีระบบที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดนั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ในการปฏิรูปการศึกษามีการประกาศใช้หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 เป็นหลักสูตรแกนกลาง มีการปรับเปลี่ยนวิธีการในการประเมินผล และการรายงานผลการพัฒนาผู้เรียน เพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาและโครงสร้างของหลักสูตร จึงมีการประเมินผลผู้เรียนด้วยวิธีการที่หลากหลายยิ่งขึ้น ซึ่งอาจทำให้ครูรู้สึกว่ามีความยากลำบาก และต้องใช้เวลามากพอสมควรที่จะทำความเข้าใจกับวิธีการใหม่ๆในการประเมินผลผู้เรียน รวมทั้งมีเอกสารรายงานผลการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนมากมายที่ครูจะต้องทำและต้องใช้เวลามากในการเขียนรายงานอีกเช่นกัน จึงทำให้การปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพครูในด้านนี้อยู่ในลำดับสุดท้าย แม้ครูจะพยายามปฏิบัติงานในด้านนี้อย่างเต็มที่และปฏิบัติได้อยู่ในระดับมากแล้วก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เชษฐา ไชยเดช ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของครูที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพครูในสถานศึกษาคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพครูในสถานศึกษาคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ร่วมมือกับผู้อื่นในสถานศึกษาอย่างสร้างสรรค์ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน ร่วมมือกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ในชุมชน พัฒนาแผนการสอนให้สามารถปฏิบัติได้เกิดผลจริง มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เต็มศักยภาพ ตัดสินใจปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดกับผู้เรียน สร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในทุกสถานการณ์ จัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยเน้นผลถาวรที่เกิดแก่ผู้เรียน แสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา ปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพครูอยู่เสมอ พัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และรายงานผลการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนได้อย่างมีระบบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาณัฐพล ดอนตะโก ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณธรรมของผู้บริหารกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครูของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 1 ผลการศึกษาพบว่าการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยรายด้านสูงสุดสองอันดับแรกคือ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียนและตัดสินใจปฏิบัติกิจกรรมต่างๆโดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดแก่ผู้เรียน สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดสองอันดับสุดท้าย คือ รายงานผลการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนได้อย่างมีระบบและปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพครูอยู่เสมอ และคุณธรรมของผู้บริหารกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครูของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 1 มีความสัมพันธ์กันทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน

3. การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแบบการร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และการยอมให้มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครูในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่การ

บริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแบบการเอาชนะ ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครูแต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความสัมพันธ์ผกผันกับการปฏิบัติงานของครูด้านปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพครูอยู่เสมอมากที่สุด เนื่องจากว่า การบริหารความขัดแย้งแบบการเอาชนะซึ่งเป็นพฤติกรรมที่อาศัยอำนาจจากตำแหน่งของตนเองโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น จะพบว่าการปฏิบัติงานของครูด้านการปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาการซึ่งเป็นงานหลักและหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานของครูมีประสิทธิภาพลดลง ทั้งนี้เนื่องมาจากโดยทั่วไปครูจะมีความยินดีที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อการใช้หลักสูตร แต่โดยความเป็นจริงแล้วครูกลับไม่ค่อยได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการทำและการใช้หลักสูตร ส่วนใหญ่ผู้บริหารเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับหลักสูตรหรือนโยบายที่สำคัญของโรงเรียน โดยที่บางครั้งครูซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติตามการตัดสินใจของคนอื่นจึงไม่ค่อยพอใจ ครูหลายๆคนต้องทนทรมานกับความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งมีผลมาจากความข้องขัดใจจากการมีส่วนร่วมเพียงเล็กน้อยหรือไม่ได้มีส่วนในการตัดสินใจเลย แต่ทว่าการปฏิบัติงานนั้นๆกลับมีผลกระทบต่อตัวครูเอง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในโรงเรียนเดียวกัน ถือได้ว่าเป็นการฟื้นฟูสมรรถภาพการทำงานของครูได้อย่างดีประการหนึ่ง เพราะทำให้เกิดผลผลิตมากมาย โดยนักเรียนจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของแซมโปส์ (Champoux) ที่ได้เสนอกลยุทธ์ในการแก้ความขัดแย้งว่า การใช้อำนาจเป็นการใช้อำนาจตามกฎหมายด้วยการให้คุณให้โทษแก่สมาชิกของกลุ่ม บังคับให้สมาชิกปฏิบัติตาม การแก้ปัญหาด้วยวิธีนี้จะได้ผลเมื่อสมาชิกกลุ่มยอมรับในอำนาจนั้นๆ การยุติความขัดแย้งโดยใช้อำนาจมักนำไปสู่การแสดงออกในเชิงทำลายในทางอ้อม ผู้แพ้จะปฏิบัติตามคำสั่งด้วยการฝืนใจทำ ดังนั้น การปฏิบัติงานจึงไม่ได้ผลเต็มที่ และจิตรานนท์ โกสีย์รัตนาภิบาล ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีระดับพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่ำนิยมใช้การบริหารความขัดแย้งแบบการเอาชนะ

การบริหารความขัดแย้งแบบการร่วมมือซึ่งเป็นพฤติกรรมการร่วมมือร่วมใจในการแก้ความขัดแย้งที่มุ่งให้เกิดการชนะ-ชนะทั้งสองฝ่าย ซึ่งในการใช้วิธีการแบบนี้ผู้บริหารจะต้องทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือคู่กรณีของความขัดแย้งเกิดความรู้สึกขึ้นมาว่า สมาชิกภายในองค์การทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน และต้องสร้างบรรยากาศให้คู่กรณีของความขัดแย้งสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระ วิธีการแก้ปัญหาแบบร่วมมือสามารถนำไปสู่การค้นหาแหล่งที่มาของปัญหาและสามารถกำหนดวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างสมเหตุสมผล ซึ่งท้ายที่สุดก็จะทำให้การปฏิบัติงานของครูมีประสิทธิภาพได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตฑามาศ เชื้อโฮม ได้ทำการวิจัยเรื่อง วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีชนะ-ชนะมากที่สุด รองลงไปคือวิธีแพ้-แพ้ และวิธีแพ้-ชนะตามลำดับ ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีอายุ 31-50 ปี เลือกใช้วิธีการชนะ-ชนะ และวิธีแพ้-แพ้ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปและน้อยกว่า 3 ปี

การบริหารความขัดแย้งแบบการประนีประนอมซึ่งเป็นลักษณะนิสัยโดยพื้นฐานของคนไทยที่นับถือศาสนาพุทธโดยยึดทางสายกลางเป็นแบบของการเจรจาต่อรองที่จะมุ่งเน้นให้ทั้งสองฝ่ายมีความพึงพอใจ หรือในลักษณะที่มาพบกันครึ่งทาง ทำให้การปฏิบัติงานของครูมีประสิทธิภาพเพราะมีการรักษาความสัมพันธ์กันไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาคริส พรมมหาชัย ได้ศึกษาความพึงพอใจของครูต่อวิธีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษา สำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ด้านการประนีประนอมอยู่ในระดับมาก รองลงไปได้แก่ การร่วมมือ การยอมให้ การเอาชนะ และการหลีกเลี่ยง

การบริหารความขัดแย้งแบบการยอมให้ซึ่งเป็นพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งที่ไม่ต้องการให้เกิดความบาดหมางใจในระหว่างบุคคลมีการประสานความสามัคคี มีการเอาใจใส่ต่อผู้ร่วมงาน เสียสละผลประโยชน์ของตนให้แก่ผู้ร่วมงาน ย่อมทำให้ครูมีขวัญและกำลังใจทำให้มีอิสระคล่องตัวสามารถปฏิบัติงานได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหามนัสวี ชินวโร ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของเจ้าอาวาสกับความพึงพอใจของพระลูกวัดในเขตการปกครองคณะสงฆ์จังหวัดนครราชสีมา กลุ่ม 1 พบว่า พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของเจ้าอาวาสวิธีการยอมให้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และวิธีการเอาชนะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของเจ้าอาวาสวิธีการยอมให้ วิธีการประนีประนอม วิธีการร่วมมือมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางกับความ

พึงพอใจของพระลูกวัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 วิธีการเอาชนะมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับความพึงพอใจของพระลูกวัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การบริหารความขัดแย้งแบบการหลีกเลี่ยงนั้นก็อาจมีประโยชน์บ้าง เพราะการไม่เข้าไปมีส่วนร่วมหรือแสดงความคิดเห็น เพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดเพิ่มมากขึ้น เป็นการไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไปโดยมีปัจจัยต่างๆเข้ามาช่วยแก้ไขตามธรรมชาติ ซึ่งจะทำให้ครูปฏิบัติงานได้อย่างไม่เต็มที่เพราะปัญหาบางอย่างไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของโธมัสและคิลแมนน์ (Thomas and Kilman) ได้เสนอพฤติกรรมแบบการหลีกเลี่ยงในการแก้ความขัดแย้งว่า ควรจะใช้วิธีการนี้เมื่อ การเผชิญหน้าในปัญหาขัดแย้งนั้นก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี เพื่อต้องการให้คนอื่นลดความโกรธลง จนกระทั่งอยู่ในระดับที่พอจะทำงานร่วมกันต่อไปได้ และเชื่อว่าจะได้ผลดีกว่าการรีบตัดสินใจในทันทีทันใด เมื่อใช้วิธีการหลีกเลี่ยงอาจให้ผลที่ดีกว่า

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้บริหารสถานศึกษา ควรเลือกวิธีการบริหารความขัดแย้งแบบการประนีประนอม การร่วมมือ และการยอมให้หลีกเลี่ยงการใช้วิธีแบบการเอาชนะ โดยพิจารณาสาเหตุของความขัดแย้ง ศึกษาข้อดีและข้อจำกัดของวิธีการบริหารความขัดแย้งแบบต่างๆให้มีความชัดเจนก่อนที่จะตัดสินใจใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งอย่างเหมาะสม โดยจัดให้มีโครงการภูมิรู้ภูมิธรรมภูมิฐาน ซึ่งเป็นการพัฒนาบุคลิกภาพและวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา

2. ควรมีการจัดอบรม สัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพครูอย่างสม่ำเสมอ และควรที่จะให้ความสำคัญและจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการรายงานผลการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนได้อย่างมีระบบเป็นพิเศษ และควรจัดให้ทั่วถึงในสถานศึกษา ส่วนผู้บริหารควรใส่ใจกับครูในการรายงานผลการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนเป็นพิเศษ ให้ครูสามารถปฏิบัติได้อย่างดี มีคุณภาพ และถูกต้อง ผู้บริหารควรจัดให้มีการแนะนำ เทคนิค วิธีการ และนวัตกรรมการเรียนการสอนที่ครูจะสามารถนำมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอ และควรมีแนวทางในการให้ความรู้ความเข้าใจ และให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษแก่ครูที่ยังขาดประสิทธิภาพในด้านการรายงานผลการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนได้อย่างมีระบบ

3. ผู้บริหารมีการบริหารความขัดแย้งได้เหมาะสมมากเท่าใด การปฏิบัติงานของครูก็จะมีประสิทธิภาพมากเท่านั้น ดังนั้น การปฏิบัติงานของครูที่จะก่อให้เกิดผลดีกับผู้เรียนย่อมต้องอาศัยการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารเป็นสำคัญ

4. ควรจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างสมานฉันท์ ความรักความสามัคคี ในโรงเรียน เพื่อช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งจะสามารถทำให้ครูมีเกิดการร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรได้มีการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เช่น งานธุรการ งานปกครอง และงานบริการ เป็นต้น

2. เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูมีหลายปัจจัย จึงควรได้มีการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ นอกเหนือจากปัจจัยด้านวิธีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา

3. ควรได้มีการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครู

เอกสารอ้างอิง

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. **การจัดการความขัดแย้งในองค์การ.** กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท, 2550.

ธีระ รุญเจริญ. **การบริหารโรงเรียนยุคปฏิรูปการศึกษา.** กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง, 2550.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **การบริหารงานวิชาการ.** กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, 2553.

ภารดี อนันต์นาวี. **หลักการ แนวคิด ทฤษฎี ทางการบริหารการศึกษา.** ชลบุรี: สำนักพิมพ์มนตรี จำกัด, 2551

สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร. **รายงานการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร ปี 2554** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2555.

เสนาะ ติเยาว์. **หลักการบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

จิตฑามาศ เชื้อโฮม. **"วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร."** วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553.

ชาคริส พรมมหาชัย. **"ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาใน สถานศึกษาสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร."** วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2554.

เชษฐา ไชยเดช. **"คุณภาพชีวิตการทำงานของครูที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพครูในสถานศึกษา คาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ."** วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550.

ทักษิณ ภูบัวเพชร. **"พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1."** วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ, 2554.

พระมหาณัฐพล ดอนตะโก. **"คุณธรรมของผู้บริหารกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครู ของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 1."** วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2551.

พระมหามนัสวี ชินวโร. **"ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของเจ้าอาวาสกับความพึงพอใจของพระลูกวัดในเขตการปกครองคณะสงฆ์จังหวัดนครราชสีมา กลุ่ม 1."** วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 2551.

สุกานดา รอดสุโข. **"การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง."** วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2554.

Best, John W. **Research in Education.** New York : Prentice, Inc., 1970.

Cronbach, Lee J. **Essentials of psychological Testing.** 3rd ed. New York : Herper &Row Publishers, 1978.

Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size for Research Activities." **Journal for Education and Psychological Measurement,** No. 3.November 1970 : 608.Prentice – Hall Inc., 1983.

Thomas, Kenneth W. and Ralph H. Kilmann. **Thomas-Kilmann Conflict Mode Interest.** 27th. New York: XICOM Incoporated, 1987.