

แนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

ศรัณญา พชรปภาพัชร* ทิปพิพัฒน์ สันตะวัน**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ ศึกษาสภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ และนำเสนอแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา/รองผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน ปีการศึกษา 2554 จำนวน 181 คน ซึ่งได้มาโดยการเปิดตารางของเกรซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามชนิดประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.90 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพความขัดแย้ง ของสถานศึกษาในเขตอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความขัดแย้งสูงที่สุดได้แก่ความขัดแย้งด้านค่านิยม รองลงมาคือความขัดแย้งด้านข้อมูล ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ และความขัดแย้งด้านโครงสร้าง ตามลำดับ ข้อที่มีความขัดแย้งสูงที่สุด ได้แก่ การสื่อสารถึงข้อมูลไม่ชัดเจน การประพฤติปฏิบัติตนอย่างไม่เท่าเทียมกัน การยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง การให้ความช่วยเหลือเฉพาะพวกพ้อง และการมอบหมายงานไม่ตรงกับความต้องการของบุคคล

2. แนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในเขตอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ มีดังนี้ ด้านค่านิยม ผู้บริหารควรมีการกระจายอำนาจหน้าที่อย่างทั่วถึง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานลดการยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง ด้านข้อมูล ผู้บริหารควรกำหนดให้ทุกฝ่ายสื่อสารโดยจัดทำเป็นเอกสาร เพื่อให้การสื่อสารมีความชัดเจนมากขึ้น ด้านความสัมพันธ์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ทุกฝ่ายปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเป็นกลาง เพื่อลดการประพฤติปฏิบัติตนอย่างไม่เท่าเทียมกัน ด้านผลประโยชน์ ผู้บริหารควรส่งเสริมระบบคุณธรรมและต่อต้านระบบอุปถัมภ์ เพื่อลดการให้ความช่วยเหลือเฉพาะพวกพ้อง และด้านโครงสร้าง ผู้บริหารควรมีการสอบถามความต้องการของผู้ปฏิบัติงานก่อนมอบหมายงาน เพื่อลดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: การจัดการความขัดแย้ง, ผู้บริหารสถานศึกษา, สถานศึกษา

* นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2555

** อาจารย์ ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, ที่ปรึกษา

Conflict Administration Guideline of Academy Performance in Phaisali District, Nakhon Sawan Province

Saranya Pachirapapapat* Teeppipat Suntawan**

Abstract

This research aimed to study the conflict state and to show conflict management approaches of school administrators in Phaisali, Nakhon Sawan. The samples were 181 school administrators and teachers of academic year 2011, sampled by simple random sampling. The instrument used for data collection was a 5-point rating scale questionnaire with an alpha reliability of 0.90. The statistics for data analysis were percentage (%), mean ($\bar{x}$) standard deviation (S.D.).

The results of this research were as follows:

1. Conflict of school Administrators in Phaisali district, Nakhon Sawan province as a whole was at a moderate level. Specifically, values conflict, data conflict, relationship conflict, interest conflict and structural conflict were rated “high”, ranked in order from the highest scores to the lowest, respectively. The highest level conflicts were communication obstruction, unequal behavioral performance, being self-centered, giving assistance only to one own group and role conflict.

2. Conflict administration approaches of school administrators in Phaisali district, Nakhon Sawan Province were as follows: Values: executives must decentralize the duty throughout so that the officers decrease sticking oneself to being self-centered. Data: executives should require all sectors to communicate through documents for clearer communication. Relationship: executives should encourage every side to treat others impartially to decrease unequal performance. Interest: executives should encourage virtue system and resist the patronage system to decrease assistance giving to only one own group. Structural: executives are supposed to inquire the requirements of the officers before giving assignments for decreasing the dissatisfaction of the performers.

Keywords: Conflict Administration, Administrator, School

* Student in Master of Education Degree in Education Administration Program, Nakhon Sawan Rajabhat University, 2012.

** Lecturer in Faculty of Education in Nakhon Sawan Rajabhat University, Advisor.

บทนำ

ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์หนึ่ง ที่เกิดขึ้นพร้อมกับการที่มนุษย์รู้จักอยู่รวมกันเป็นกลุ่มเป็นชุมชนและสังคม ทั้งนี้เนื่องจากมนุษย์แต่ละบุคคลในสังคมมีความต้องการทั้งทางกายภาพและจิตใจที่แตกต่างกัน สังคมมนุษย์ก็ไม่สามารถหลุดพ้นจากความขัดแย้งซึ่งเป็นสภาวะวิสัยได้อย่างสิ้นเชิง โดยปกติเมื่อพูดถึงความขัดแย้ง ตามความคิดเดิม มักมีความรู้สึกที่ไม่ดี จะต้องหลีกเลี่ยงและไม่ยอมให้เกิดความขัดแย้งในหน่วยงานได้ ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับกลุ่มหรือความขัดแย้งระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม แต่ในหลายกรณีที่มีความขัดแย้งระหว่างมนุษย์ได้ (Rahim, M. Afzalur. 2001) สรรค์สร้างคุณประโยชน์ให้สังคมมนุษย์ทั่วไป อาทิ ความขัดแย้งระหว่างนักวิทยาศาสตร์ในสมมติฐานทางวิทยาศาสตร์ ส่งผลให้มีการพัฒนาองค์ความรู้หรือมีการสร้างทฤษฎีใหม่ขึ้นมา เพื่อล้มล้างความเชื่อเก่าที่เคยยึดถือกันมาก่อนหน้านี้ อย่างไรก็ตามหลายกรณีที่ความขัดแย้งระหว่างมนุษย์ได้ขยายตัวและแปรเปลี่ยนเป็นความรุนแรงที่นำมาซึ่งความสูญเสียแก่ชีวิตและทรัพย์สินกลายเป็นปัญหาสำคัญที่ต้องดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ขึ้นอยู่กับการจัดการกับความขัดแย้งว่าสามารถทำให้เกิดประโยชน์จากความขัดแย้งได้หรือไม่อย่างไร ไม่มีใครสามารถจะตัดสินว่าใครผิดหรือถูก ดีหรือเลว เพราะทุกคนมีความแตกต่างกันมากมาย ไม่ว่าจะเป็นนิสัย บุคลิกลักษณะ สำหรับสังคมไทย เห็นได้อย่างชัดเจนว่า ยังขาดทักษะในการจัดการความขัดแย้งก่อนที่จะลุกลามเป็นความขัดแย้งรุนแรง (ชัยเสฏฐ์ พรหมสม. 2550: 3) สำหรับโรงเรียนซึ่งเป็นองค์กรหนึ่งในสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ เพราะโรงเรียนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมมีหน้าที่ให้การศึกษา อบรม ปลูกฝังให้นักเรียนเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม ตลอดจนการขัดเกลาสมาชิกให้ทำบทบาทต่างๆ กัน เสริมสร้างความสามัคคี รวมถึงการทำหน้าที่ถ่ายทอดค่านิยมของสังคม โดยการจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับชุมชนและสังคม โรงเรียนจึงมีอิทธิพลต่อสมาชิกของสังคมในหลายๆ ด้าน (อรุณี ชอบพิมาย. 2546: 2) เพื่อให้การจัดการศึกษาของโรงเรียนบรรลุตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการรับผิดชอบการบริหารทรัพยากรทุกอย่างในสถานศึกษา ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ และวิธีการจัดการ ซึ่งคนหรือบุคลากรถือว่ามีค่ามากที่สุด ในสถานศึกษา แต่เมื่อมีคนมาทำงานร่วมกัน มักจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นเสมอ ซึ่งความขัดแย้งอาจเป็นระดับตัวบุคคลหรือระหว่างกลุ่มบุคคล (เจริญ สุ่มศรี. 2552: 43) ดังนั้นด้วยบทบาทและหน้าที่ของโรงเรียน จึงทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในโรงเรียน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล เนื่องจากความคิดเห็นที่แตกต่างและผลประโยชน์ที่ขัดกัน รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรทางการศึกษาที่ไม่เพียงพอกับความต้องการ มีการก้าวถอยในงานหรืออำนาจหน้าที่ของผู้อื่นและการไม่สามารถตกลงเกี่ยวกับเป้าหมายหรือวิธีการทำงาน (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2540: 86) จากความสำคัญและความเป็นมาดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการจัดการความขัดแย้งเป็นสิ่ง

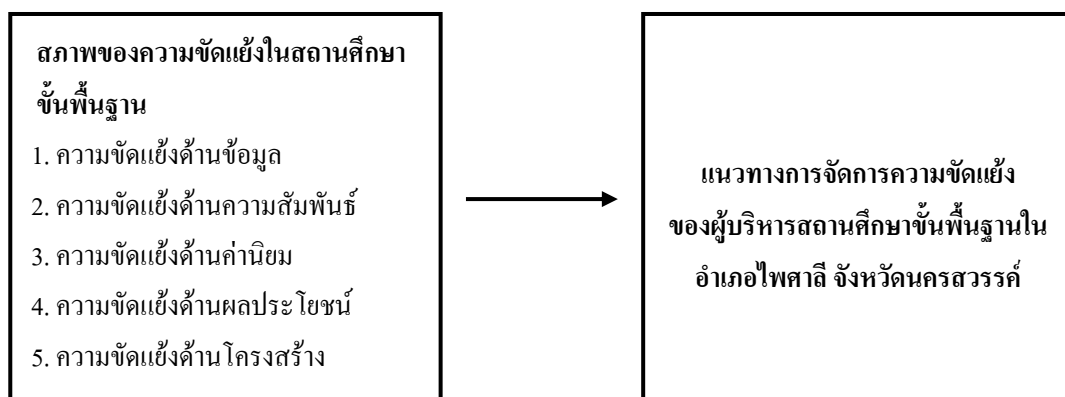
สำคัญที่ผู้บริหารไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้และต้องให้ความสำคัญในการที่จะแก้ปัญหาเหล่านั้นๆ หากผู้บริหารสถานศึกษาไม่มีความรู้และความเข้าใจ ไม่สามารถจัดการความขัดแย้งนั้นได้ก็จะทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรและทำลายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เอาใจใส่ กล้าเผชิญกับปัญหาและพยายามหาแนวทางในการแก้ปัญหาความขัดแย้งให้มีประสิทธิภาพ โดยการใช้ทักษะการบริหารความขัดแย้งอย่างเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรของโรงเรียนและเพื่อให้การบริหารงานของโรงเรียนเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ในอำเภอไพศาลี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 3 เพื่อนำไปเป็นแนวทางและประโยชน์ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

ผู้วิจัยได้แบ่งการดำเนินการวิจัยโดยการนำสภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์มาเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา แบ่งเป็น 2 ช่วง ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ในขั้นตอนนี้มีรายละเอียดดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับบริบทของโรงเรียนในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง สภาพความความขัดแย้งในสถานศึกษาและวิธีการจัดการความขัดแย้ง เพื่อนำมาเป็นกรอบความคิดในการวิจัยและสร้างแบบสอบถาม

2. จัดทำเครื่องมือฉบับร่าง แล้วนำไปทดลองใช้ (Try – out) เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลสำหรับในส่วนของงานวิจัยต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การนำเสนอแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ในขั้นตอนนี้มีรายละเอียดดังนี้

1. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากสภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ มาจัดทำเป็นแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

2. ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและนำข้อมูลสภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ สูงสุด 3 ลำดับแรกของขั้นตอนที่ 1 มาจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ปีการศึกษา 2554 จำนวน 323 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษา และครูในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ปีการศึกษา 2554 จำนวน 181 คนซึ่งได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling)

ตอนที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน ได้มาโดยวิธีเจาะจงคุณสมบัติ โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญไว้ว่าเป็นผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป หรือที่มีตำแหน่งวิทยฐานะชำนาญการพิเศษขึ้นไป

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ระดับความขัดแย้งในสถานศึกษา ประกอบด้วย ความขัดแย้งด้านข้อมูลความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ความขัดแย้งด้านค่านิยม ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ และความขัดแย้งด้านโครงสร้าง
2. แนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 ชนิด คือ เป็นแบบสอบถามและแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม ดังนี้

1. แบบสอบถามสภาพความขัดแย้งในสถานศึกษา ในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วยเนื้อหา 5 ด้านจำนวน 40 ข้อ ได้แก่ ความขัดแย้งด้านข้อมูล 8 ข้อ ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ 8 ข้อ ความขัดแย้งด้านค่านิยม 8 ข้อ ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ 8 ข้อ และความขัดแย้งด้านโครงสร้าง 8 ข้อ ใช้แบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ซึ่งกำหนดความหมายของแต่ละระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ ดังนี้

5 หมายถึง มีสภาพความขัดแย้งอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีสภาพความขัดแย้งอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีสภาพความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีสภาพความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีสภาพความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม เป็นแบบสัมภาษณ์ชนิดไม่มีโครงสร้างประกอบด้วยประเด็นการสัมภาษณ์ 2 ประเด็น คือ สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ และแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 181 ฉบับ พร้อมหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ไปขออนุญาตเก็บข้อมูลในสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากผู้บริหารสถานศึกษาและติดตามขอรับกลับคืนด้วยตนเอง ในระหว่างวันที่ 23 - 27 เดือนกันยายน พ.ศ. 2555

ขั้นตอนที่ 2 สร้างแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยผู้วิจัยจัดทำแบบบันทึกสนทนากลุ่ม ประกอบด้วยประเด็นสัมภาษณ์ 2 ประเด็น คือ สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานแล้วเชิญผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ร่วมประชุมสนทนากลุ่มเพื่อหาสรุปและนำเสนอเป็นแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติพื้นฐาน โดยการแจกแจงความถี่(Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับของสภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ด้วยโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งนำไปประเมินค่าเฉลี่ยในการแปลค่าความหมาย ดังนี้

ตารางที่ 1 สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลีจังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวม

สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของ ความขัดแย้ง	ลำดับ
1. ความขัดแย้งด้านข้อมูล	2.59	1.07	ปานกลาง	2
2. ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์	2.51	1.15	ปานกลาง	3
3. ความขัดแย้งด้านค่านิยม	2.67	1.12	ปานกลาง	1
4. ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์	2.47	1.14	น้อย	4
5. ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง	2.44	1.23	น้อย	5
รวมเฉลี่ย	2.57	1.13	ปานกลาง	

จากตารางที่ 1 พบว่า สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความ

ขัดแย้งสูงสุด ได้แก่ ความขัดแย้งด้านค่านิยม ($\bar{X}=2.67$) รองลงมา ความขัดแย้งด้านข้อมูล ($\bar{X}=2.59$) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ($\bar{X}=2.51$) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ ($\bar{X}=2.47$) และความขัดแย้งด้านโครงสร้าง ($\bar{X}=2.44$) ตามลำดับ

3. วิเคราะห์และสรุปความเหมาะสมของแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

สรุปผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความขัดแย้งสูงสุด ได้แก่ ความขัดแย้งด้านค่านิยม รองลงมาได้แก่ ความขัดแย้งด้านข้อมูล ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ และความขัดแย้งด้านโครงสร้าง ตามลำดับ

1. สถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ มีสภาพความขัดแย้งในด้านค่านิยม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความขัดแย้งสูงสุด ได้แก่ การยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง รองลงมา การมีจุดยืนในการทำงานไม่ตรงกัน และความแตกต่างในด้านการรับรู้

2. สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความขัดแย้งสูงสุด ได้แก่ การสื่อสารถึงข้อมูลไม่ชัดเจน รองลงมา การตีความข้อมูลที่ไม่ตรงกัน และความถูกต้องของข้อมูลมีน้อย

3. สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความขัดแย้งสูงสุด ได้แก่ การประพฤติปฏิบัติตนอย่างไม่เท่าเทียมกัน รองลงมา การแบ่งพรรคแบ่งพวก ขีดหลักพวกพ้องเป็นสำคัญ และการปฏิเสธที่จะอธิบายเหตุผลในการปฏิบัติของตนให้ผู้อื่นเข้าใจตรงกัน

4. สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านผลประโยชน์ อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความขัดแย้งสูงสุด ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือเฉพาะพวกพ้อง รองลงมา ความไม่เป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ และการมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน

5. สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านโครงสร้าง อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความขัดแย้งสูงสุด ได้แก่ การมอบหมายงานไม่ตรงกับความต้องการของบุคคล รองลงมา การปิดความรับผิดชอบให้กับฝ่ายอื่น และการไม่มีเปลี่ยนแปลงลักษณะเครือข่ายของงาน

ขั้นตอนที่ 2 แนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ มีดังนี้

1. แนวทางการจัดการความขัดแย้งด้านค่านิยม สรุปแนวทางการจัดการความขัดแย้งดังนี้ ผู้บริหารควรมีการกระจายอำนาจหน้าที่อย่างทั่วถึง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานลดการยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง สนับสนุนส่งเสริมให้ทุกฝ่ายมีเป้าหมายการทำงานในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การมีจุดยืนในการทำงานที่ตรงกัน และผู้บริหารควรสนับสนุนให้มีการประชุมร่วมกันหรืออบรมพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษา เพื่อให้มีการรับรู้การปฏิบัติงานที่เหมือนกัน

2. แนวทางการจัดการความขัดแย้งด้านข้อมูล สรุปแนวทางการจัดการความขัดแย้งดังนี้ ผู้บริหารควรกำหนดให้ทุกฝ่ายสื่อสาร โดยจัดทำเป็นเอกสาร เพื่อให้การสื่อสารมีความชัดเจนมากขึ้น เปิดโอกาสให้มีการซักถามในที่ประชุม เพื่อให้เข้าใจข้อมูลในทิศทางที่ตรงกันและ ผู้บริหารควรจัดตั้งผู้รับผิดชอบการตรวจสอบข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น

3. แนวทางการจัดการความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ สรุปแนวทางการจัดการความขัดแย้ง ดังนี้ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ทุกฝ่ายปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเป็นกลาง เพื่อลดการประพฤติดูปฏิบัติตนอย่างไม่เท่าเทียมกัน ส่งเสริมความสามัคคีในสถานศึกษา เพื่อลดการแบ่งพรรคแบ่งพวกและยึดหลักพวกพ้องเป็นสำคัญและผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้หลักเหตุผล เพื่อให้บุคคลในสถานศึกษาสามารถอธิบายเหตุผลในการปฏิบัติของตนให้ผู้อื่นเข้าใจตรงกัน

4. แนวทางการจัดการความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ สรุปแนวทางการจัดการความขัดแย้ง ดังนี้ ผู้บริหารควรส่งเสริมระบบคุณธรรมและต่อต้านระบบอุปถัมภ์ เพื่อลดการให้ความช่วยเหลือเฉพาะพวกพ้อง มีแบบประเมินหรือมาตรฐานในการพิจารณาความดีความชอบ เพื่อลดการพิจารณาความดีความชอบที่ไม่เป็นธรรมและมีการประกาศเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อลดการมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน

5. แนวทางการจัดการความขัดแย้งด้านโครงสร้าง สรุปแนวทางการจัดการความขัดแย้ง ดังนี้ ผู้บริหารควรมีการสอบถามความต้องการของผู้ปฏิบัติงานก่อนมอบหมายงาน เพื่อลดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้ทุกคนยึดถือหลักความรับผิดชอบในการทำงาน เพื่อลดการปิดความรับผิดชอบให้กับฝ่ายอื่นและผู้บริหารควรมีการตรวจสอบการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดปัญหาการซ้ำซ้อนของงาน

อภิปรายผลการวิจัย

สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปรากฏเป็นรายด้าน ดังนี้

1. สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านค่านิยมภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า สภาพความขัดแย้งด้านค่านิยมเป็นปัญหาาระบบของความเชื่อ ความแตกต่างในวิถีชีวิต ขนบธรรมเนียมประเพณีและประเพณีการเลี้ยงดูที่หล่อหลอมขึ้นมา จึงทำให้ความขัดแย้งด้านค่านิยมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งความสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ รุจิรัตนนท์ (2547) ได้วิจัยเรื่อง ปัญหาความขัดแย้งและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี ด้านค่านิยม อยู่ในระดับปานกลาง

2. สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านข้อมูลภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ความขัดแย้งด้านข้อมูลเป็นปัญหาพื้นฐานของความขัดแย้งที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง เช่น ขาดข้อมูลข่าวสาร ความเข้าใจผิด การสื่อความหมายไม่ตรงกัน การมีข้อมูลน้อยไปหรือมากเกินไป การแปรผลผิดพลาด บางครั้งก็เป็นปัญหาของความแตกต่างในการรับรู้ข้อมูล เป็นต้น จึงทำให้ความขัดแย้งด้านข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ รุจิรัตนนท์ (2547) ได้วิจัยเรื่อง ปัญหาความขัดแย้งและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี ด้านข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง

3. สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความสัมพันธ์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ เป็นปัญหาด้านบุคลิกภาพ พฤติกรรมต่าง ๆ ที่มุ่งสร้างสรรค์ในอดีต และเกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำเล่าอารมณ์ที่รุนแรง การสื่อสารที่บกพร่อง เป็นต้น จึงทำให้ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางซึ่งความสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ รุจิรัตนนท์ (2547) ที่ได้ศึกษาสาเหตุความขัดแย้งและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่าปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง

4. สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านผลประโยชน์ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ มีสาเหตุจากการแข่งขันกันในเรื่องที่มีไม่เพียงพอเกิดการแย่งชิงผลประโยชน์ ซึ่งกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่มเชื่อว่าการที่จะทำให้ความต้องการของคนได้รับการตอบสนองคนอื่นจะต้องยอมแพ้

ความขัดแย้งที่มีพื้นฐานในด้านผลประโยชน์เกิดขึ้นได้ถึงเรื่องประเด็นที่เป็นเนื้อหา ได้แก่ ทรัพยากรที่เป็นรูปธรรม เช่น เงินทอง ทรัพยากรสิน หรือในด้านกระบวนการ เช่น ปัญหาที่ได้รับการดูแลหรือประเด็นจิตวิทยา เช่น ความยุติธรรม และความไว้วางใจ จึงทำให้ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ในระดับน้อย ซึ่งความสอดคล้องกับงานวิจัยของเจริญ สุ่มศรี (2552) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพความขัดแย้งและทักษะการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 2 พบว่าสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์เขต 2 มีสภาพความขัดแย้งภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีความขัดแย้งด้านผลประโยชน์อยู่ในระดับน้อย

5. สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านโครงสร้างภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าความขัดแย้งด้านโครงสร้าง เป็นเรื่องของอำนาจ การแข่งขันอำนาจ การใช้อำนาจ การกระจายอำนาจ ปัญหาโครงสร้างรวมไปถึง กฎ ระบบ บทบาท ฯลฯ จึงทำให้ความขัดแย้งด้านโครงสร้างอยู่ในระดับน้อย ซึ่งความสอดคล้องกับงานวิจัยของเจริญ สุ่มศรี (2552) ที่ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพความขัดแย้งและทักษะการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์เขต 2 พบว่า สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 2 มีสภาพความขัดแย้งด้านโครงสร้างภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ควรให้ความสำคัญกับการจัดการความขัดแย้งและนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการจัดการความขัดแย้งศึกษา

2. ผู้บริหารสถานศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ควรเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีการซักถามเพื่อให้เข้าใจข้อมูลที่ตรงกัน มีการกระจายอำนาจหน้าที่อย่างทั่วถึง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานลดการยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้ทุกฝ่ายปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเป็นกลาง เพื่อลดการประพฤติดูปฏิบัติตนอย่างไม่เท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาที่ประสบผลสำเร็จในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

2. ควรเปรียบเทียบแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์กับโรงเรียนที่สังกัดเขตพื้นที่อื่น

เอกสารอ้างอิง

- จุฑามาศ รุจิรตานนท์. (2547). การศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- เจริญ สุ่มศรี. (2552). การศึกษาสภาพความขัดแย้งและทักษะการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2550). การจัดการความขัดแย้งในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ออฟเซ็ท ครีเอชั่น.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). ความขัดแย้งการบริหารเพื่อสร้างสรรค์. กรุงเทพมหานคร: ตะเกียง.
- อรุณี ชอบพิมาย. (2546). การศึกษาพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). นครราชสีมา: สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
- Brown, L. David. (1983). **Managing Conflict at Organizational Interfaces**. Reading Massachusetts: Addison Westey.
- Rahim, M. Afzalur. (2001). **Managing Conflict in Organizations**. 3rd ed. USA. Greenwood Publishing Group. Inc.
