

การศึกษาสาเหตุและพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์
**A Study on Causes and Behavior of Conflict Management for Schools
Administrators under the Secondary Educational Service
Area Office Phitsanulok Uttaradit**

ชุตินันท์ ไชยเวช และ นิรดา เวชญาลักษณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Chutipphon Chaiyawech and Nirada Wechayaluck

Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, Corresponding Author, E-mail: Chutipphon.chem@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสาเหตุและพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้ง ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 52 คน และ ครูกลุ่มงานบุคคล จำนวน 52 คน รวมทั้งหมด 104 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.945 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุความขัดแย้งในสถานศึกษา ในด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล คือบุคลากรมีวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน ในด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน คือ เพื่อนร่วมงานไม่แสวงหาความรู้เพิ่มเติมเมื่อไม่เข้าใจในการสื่อสาร และในด้านสภาพองค์กร คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมากเกินไป โดยพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งที่ผู้บริหารเลือกใช้กับสาเหตุความขัดแย้งทั้ง 3 ด้านคือการร่วมมือ

คำสำคัญ : การบริหารความขัดแย้ง; ผู้บริหารสถานศึกษา; สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์

Abstracts

The purpose of this research was to study of Conflict causes and behavior of conflict management of school administrator under secondary educational area office Phitsanulok Uttaradit . The sample consist of 52 school administrators and 52 personal department teachers. The instrument used in this research was questionnaire. The data were analyzed using mean, standard deviation and Percentage.

The results revealed that : The causes in schools by differences in method of work of conflicts in the personal element factors, personal don't search for knowledge when they don't understand the content of conflicts in the working interaction factors, The director give too important to specific groups of conflicts in the office elements factors, and collaborating strategies were behavior of conflict management.

Keywords : The Conflict Managemant; Schools Administrators; The Secondary Educational Service Area Office Phitsanulok Uttaradit.

บทนำ

สังคมไทยในปัจจุบันมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ๆ ในปัจจุบันมนุษย์จึงต้องหันมาปรับตัวให้ทันต่อสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น แต่สิ่งที่ยากลำบากในการเปลี่ยนแปลงมากที่สุดของมนุษย์ก็คือเรื่องของความขัดแย้ง เนื่องจากมนุษย์ทุกคนต่างมาจากสถาบันที่แตกต่างกัน มีขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมประเพณีที่แตกต่างกัน เมื่อมนุษย์มีการทำงานร่วมกัน ต่างคนต่างมีความคิดความต้องการและมีเป้าหมายที่แตกต่างกันดังนั้นมนุษย์ทุกคนก็จะพยายามทำในสิ่งที่ทำให้ตนเองสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่ตนเองวางไว้ ปัญหาความขัดแย้งดังกล่าวอาจเกิดขึ้นได้ตั้งแต่สิ่งเล็กๆ ไปจนถึงสิ่งใหญ่ ๆ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ เป้าหมาย บุคคล หรือ กลุ่มบุคคลของความขัดแย้งนั้น

ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อต้องมีร่วมกันของกลุ่มบุคคล ต้องทำงานร่วมกัน เมื่อมีการทำงานร่วมกันสิ่งที้อาจเกิดขึ้นคือมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันซึ่งความคิดเห็นไม่ไปในทิศทางเดียวกันจะทำให้เกิดความคับข้องใจกันเกิดขึ้น ทำให้อีกฝ่ายสามารถสกัดกั้นไม่ให้อีกฝ่ายหนึ่งบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นจากตัวบุคคล ระหว่างบุคคล หรือภายในตัวองค์กรที่ทำงานอยู่ แต่ในช่วงที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันอาจเห็นได้ว่าความขัดแย้งในลักษณะดังกล่าวนี้จะเกิดขึ้นในองค์กรหลายแห่งและอาจเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไปจนถึงอนาคต

ปัญหาความขัดแย้งขององค์กรเป็นธรรมชาติของคนทำงาน จนเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าการบริหารกิจการใด ๆ ก็ตาม หรือแม้แต่การดำรงชีวิตที่ดี ย่อมจะมีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นอยู่ไม่ได้ขาด บางปัญหาก็แก้สำเร็จลงได้ในช่วงเริ่มต้นเท่านั้นแต่พอผ่านไประยะหนึ่ง ปัญหานั้นก็เกิดขึ้นซ้ำอีก และบางปัญหาสุดวิสัยที่จะแก้ได้ ปัญหาต่าง ๆ ในองค์กรมีอยู่มากมายสุดจะพรรณนา ปัญหาความขัดแย้งในการทำงานแต่ละวันนั้นเป็นสิ่งที่จะต้องเกิดขึ้นเสมอ และเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ปัญหาต่าง ๆ อาจมีสาเหตุมาจากหลาย ๆ สาเหตุ

ปัญหาที่เกิดขึ้นมีความสำคัญมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับสาเหตุแห่งตัวปัญหาว่ามีความเบี่ยงเบนไปจากวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ท่านต้องการมากน้อยเพียงใด (กัลยารัตน์ อธิระชนชัยกุล, 2562 : 201)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี อุดรดิตถ์ มีสถานศึกษาในสังกัด เป็นสถานศึกษาระดับมัธยมทั้งหมด 57 แห่ง โดยตั้งอยู่ในจังหวัดปทุมธานีและจังหวัดอุดรดิตถ์ มีการพัฒนาระบบการบริหารของสำนักงานตลอดหลายช่วงปีที่ผ่านมา สังเกตได้จากวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจที่จัดทำขึ้นทุก ๆ ปี ให้ทันกับยุคปัจจุบัน มากไปกว่านั้นมีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารระหว่างสำนักงานและสำนักงานกับสถานศึกษาทำให้สะดวกในการติดต่อสื่อสารและรวดเร็วกว่าในอดีตที่ผ่านมา

สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี อุดรดิตถ์มี การบริหารจัดการโครงสร้างงานของแต่ละสถานศึกษาแตกต่างกัน แต่สิ่งที่เป็นหน้าที่หลักของสถานศึกษาแต่ละแห่งคือการบริหารจัดการให้ครูจัดการเรียนการสอนให้เน้นผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนเป็นหลัก หน้าที่รองคือการทำงานครูหรืองานกลุ่มบริหารต่าง ๆ และงานอบรมสั่งสอนผู้เรียน ซึ่งจากการทำงานครูของสถานศึกษาบางแห่ง ครูต้องทำงานมากเนื่องจากการขาดงบประมาณในการจัดจ้างพนักงานธุรการ สถานศึกษาบางแห่งมีครูมากมีการกระจายงานอย่างทั่วถึงและมีงบประมาณที่เพียงพอก็สามารถจัดจ้างพนักงานธุรการได้ แต่ไม่ว่าจะสถานศึกษาแห่งใด การทำงานล้วนต้องมีการปฏิสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน และเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ไม่เป็นไปตามตนเองตั้งเป้าหมายไว้ เนื่องจากบุคคลมีภูมิหลัง ลักษณะนิสัย ค่านิยม ความรู้ ประสบการณ์ วุฒิภาวะทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน เมื่อมีการทำงานร่วมกันจึงมักเกิดเรื่องความขัดแย้งทางความคิดเกิดขึ้น ซึ่งไปสอดคล้องกับผลวิจัยของ สกกลริต วรรณสวาท (2563 : 3-4) ที่ได้กล่าวว่า บุคคลทำงานในโรงเรียนเป็นคนแต่ละพื้นที่ มีค่านิยม ความเชื่อ ความคิด ประเพณี วัฒนธรรม ทักษะที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการสื่อสาร ทรัพยากรที่มีจำกัด กฎเกณฑ์ที่เข้มงวด การไม่ได้รับความเป็นธรรม มีการละเว้นหรือการให้อภิสิทธิ์ต่อคนบางคนหรือบางกลุ่มจึงมีข้อขัดแย้งมากในการทำงานร่วมกัน

สำหรับการบริหารสถานศึกษา เมื่อเกิดสถานการณ์ความขัดแย้งต่าง ๆ ในสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญอย่างมากที่จะบริหารจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มีหลายวิธีการหรือแนวทางในการบริหารจัดการสถานศึกษาเพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งความขัดแย้งในเรื่องต่าง ๆ บางครั้งอาจเป็นผลทางบวกหรือทางลบต่อการบริหารจัดการของสถานศึกษา ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ที่มีของแต่ละบุคคลในการบริหารจัดการถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา

จากความเป็นมาความสำคัญที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสาเหตุและพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี อุดรดิตถ์ เพื่อทราบถึงสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นและทราบถึงวิธีการหรือแนวทางที่ผู้บริหารเลือกใช้บริหารความขัดแย้งเพื่อที่จะนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและเป็นแนวทางในการการบริหารงานเมื่อเกิดความขัดแย้งในสถานศึกษา และส่งผลถึงการบริหารจัดการระบบในสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสาเหตุและพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาสาเหตุและพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ จำนวน 57 แห่ง

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ จำนวน 52 แห่ง โดยดำเนินการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครซีและมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 43) ทำการสุ่มโดยวิธีแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยจำแนกตามอำเภอ และกำหนดสัดส่วนแล้วจึงทำการสุ่มอย่างง่าย โดยผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา 52 คน และครูกลุ่มงานบุคคล จำนวน 52 คน รวมทั้งสิ้น 104 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นจากการประมวลผลแนวคิด และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการสอบถามความความคิดเห็นตามวัตถุประสงค์ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามสาเหตุและพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสาเหตุและพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ จำนวน 34 ข้อ

ทั้งนี้ได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครสวรรค์ จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.945

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อทำหนังสือนำเสนอแบบสอบถาม ถึงผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก

อุตรดิตถ์ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษา และครูกลุ่มงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์

2. ส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ ให้กลุ่มตัวอย่างส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของผู้วิจัย ได้จำหน่ายซองถึงผู้วิจัยพร้อมติดแสตมป์ไว้เรียบร้อยแล้ว และแบบสอบถามส่วนหนึ่งผู้วิจัยไปส่งแบบสอบถามไปยังสถานศึกษาและติดต่อขอรับคืนด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยส่งและรับแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างตามสถานศึกษาด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ จำนวน 89 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.58

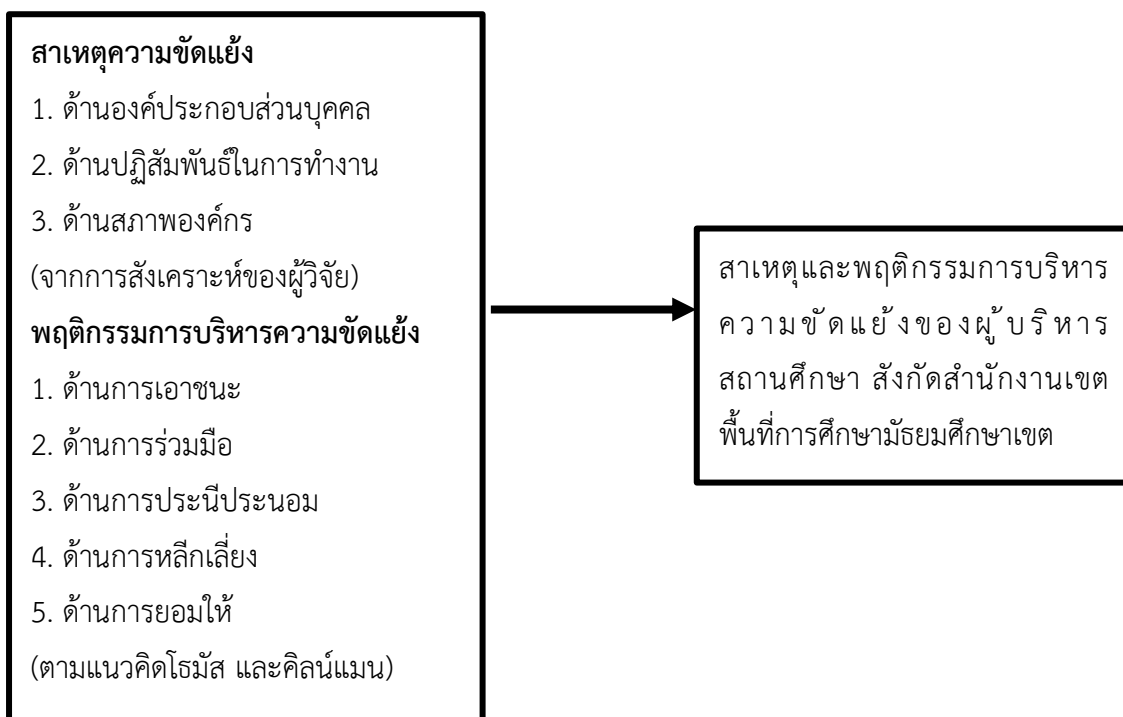
4. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ โดยได้รับแบบสอบถามทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้งในสถานศึกษาโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของเป็นผู้บริหารสถานศึกษาโดยหาค่าร้อยละ (%)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับสาเหตุและพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้ง โดยมีกรอบแนวคิด ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์มาแสดงดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	กลุ่มตัวอย่าง (n)	ผู้ตอบแบบสอบถาม (n)	ร้อยละ (%)
ผู้บริหารสถานศึกษา	52	44	42.31
ครูกลุ่มงานบุคคล	52	45	43.27
รวม	104	89	85.58

จากตาราง 1 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 89 คน คิดเป็นร้อยละ 85.58 จำแนกเป็น ผู้บริหารสถานศึกษา 44 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31 และเป็นครูกลุ่มงานบุคคล จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 43.27

ตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับสาเหตุความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ ในภาพรวม

ด้าน	สาเหตุความขัดแย้งในสถานศึกษา	n = 89		ระดับสาเหตุ	ลำดับ
		($\bar{X}$)	S.D.		
1	องค์ประกอบส่วนบุคคล	3.07	0.44	ปานกลาง	1
2	ปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน	2.70	0.52	ปานกลาง	3
3	สภาพองค์กร	3.06	0.50	ปานกลาง	2
รวม		2.94	0.40	ปานกลาง	

จากตาราง 2 พบว่า สาเหตุความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พิษณุโลก อุตรดิตถ์ ในภาพรวม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์ประกอบส่วนบุคคล ($\bar{X} = 3.07$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ สภาพองค์กร ($\bar{X} = 3.06$) อยู่ในระดับปานกลางส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ($\bar{X} = 2.70$) อยู่ในระดับ ปานกลาง

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อความสาเหตุความขัดแย้งในสถานศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แลพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พิษณุโลก อุตรดิตถ์

ด้านสาเหตุความขัดแย้ง	ข้อความ	สาเหตุความขัดแย้ง			พฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้ง	
		($\bar{X}$)	S.D.	ระดับสาเหตุ	พฤติกรรม	ร้อยละ
องค์ประกอบส่วนบุคคล	บุคลากรมีวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน	4.09	0.83	มาก	ร่วมมือ	84.30
ปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน	การที่เพื่อนร่วมงานไม่แสวงหาความรู้เพิ่มเติมเมื่อไม่เข้าใจในการสื่อสาร	3.06	0.86	ปานกลาง	ร่วมมือ	61.80
สภาพองค์กร	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมากเกินไป	3.58	0.90	มาก	ร่วมมือ	59.60

จากตาราง 3 พบว่า สาเหตุความขัดแย้งในสถานศึกษาด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล ข้อความที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ บุคลากรมีวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน ($\bar{X} = 4.09$) ผู้บริหารเลือกใช้พฤติกรรมร่วมมือในการบริหารความขัดแย้งร้อยละ 84.30 ด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงานข้อความที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การที่เพื่อนร่วมงานไม่แสวงหาความรู้เพิ่มเติมเมื่อไม่เข้าใจในการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.06$) ผู้บริหารเลือกใช้พฤติกรรมร่วมมือในการบริหารความขัดแย้งร้อยละ 61.80 และด้านสภาพองค์กร ข้อความที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมากเกินไป ($\bar{X} = 3.58$) ผู้บริหารเลือกใช้พฤติกรรมร่วมมือในการบริหารความขัดแย้งร้อยละ 59.60

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสาเหตุและพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ โดยรวมสาเหตุของความขัดแย้งเมื่อพิจารณา พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล สอดคล้องกับ นัยนา ดรชัย (2556 : 8) ได้ทำการศึกษาการบริหารความขัดแย้งในองค์กรภาครัฐศึกษากรณีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ในกลุ่ม “ร้อยละสามสิบ” พบว่า ด้านสาเหตุที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล สอดคล้องกับ

สกลกริต วรรณสวาท (2563 : 4) ได้ทำการศึกษาสาเหตุและแนวทางการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต 1 ด้านสาเหตุที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล พบว่าสาเหตุความขัดแย้งรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรมีวิธีการทำงานแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก สถานศึกษาเป็นแหล่งการทำงานที่ต้องพบปะกันทำงานร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้เรียนและเพื่อนร่วมงาน เมื่อการทำงานร่วมกันสิ่งนี้อาจเกิดขึ้นคือมีความคิดเห็น วิธีการที่ต่างกันไป ซึ่งความคิดเห็น วิธีการไม่ไปในทิศทางเดียวกันจะทำให้เกิดความคับข้องใจกันเกิดขึ้น อาจส่งผลทำให้เกิดความขัดแย้งในที่สุด สอดคล้องกับ เบญจวรรณ จันทร์โต (2559 : 76) ได้ทำการศึกษาศึกษาสาเหตุความขัดแย้งในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจก่อสร้าง พบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิธีการทำงานของแต่ละบุคคล

ผู้บริหารใช้พฤติกรรมร่วมมือ ในสาเหตุบุคลากรมีวิธีการทำงานแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก เมื่อเกิดความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากวิธีการทำงานที่ต่างกันอาจให้ร่วมมือร่วมใจทำงาน เสมือนให้ความสำคัญกับทุกฝ่าย ดีกว่าทำงานฝ่ายเดียวเนื่องจากการทำงานร่วมมือย่อมมีผลลัพธ์ที่ดีกว่า สอดคล้องกับ กัมพล ภิมาลย์ (2553 : 4-7) ได้ศึกษาการบริหารความขัดแย้งของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาน่าน เขต 2 พบว่า วิธีบริหารความขัดแย้งของบริหารสถานศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การร่วมมือ

2. ด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน พบว่าสาเหตุความขัดแย้งรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การที่เพื่อนร่วมงานไม่แสวงหาความรู้เพิ่มเติมเมื่อไม่เข้าใจในการสื่อสาร อาจเนื่องมาจาก การเข้าใจในการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้องลดข้อผิดพลาดให้เหลือน้อยที่สุด ดังนั้นการรับสารหรือข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานที่ยังไม่ชัดเจนเมื่อไม่หาข้อมูลเพิ่มเติมย่อมส่งผลต่อการเข้าใจคลาดเคลื่อนส่งผลต่อความผิดพลาดในการทำงาน เมื่อทำงานผิดพลาดและทำงานไม่ตรงตามเป้าหมายของเพื่อนร่วมงานย่อมส่งผลต่อความขัดแย้งในที่สุด สอดคล้องกับ อมรรัตน์ ไกรฤกษ์ (2557 : 76) ได้ศึกษาสาเหตุความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรกของสาเหตุความขัดแย้งในส่วนของด้านข้อมูล คือ เพื่อนร่วมงานได้รับข้อมูลปฏิบัติงานไม่ครบถ้วน และส่งต่อข้อมูลคลาดเคลื่อน

ผู้บริหารใช้พฤติกรรมร่วมมือ ในสาเหตุการที่เพื่อนร่วมงานไม่แสวงหาความรู้เพิ่มเติมเมื่อไม่เข้าใจในการสื่อสาร อาจเนื่องมาจาก เมื่อเกิดความขัดแย้งที่มีสาเหตุจากการที่เพื่อนร่วมงานไม่แสวงหาความรู้เพิ่มเติมไม่เข้าใจในการสื่อสาร ผู้บริหารให้การร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เมื่อไม่เข้าใจในสารหรือข้อมูลที่ได้รับ จนเกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ สุภัญญา โต๊ะเส้น (2563 : 76) ได้ทำการศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเตา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาสงขลา เขต 3 พบว่า การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิธีการร่วมมือ

3. ด้านสภาพองค์กร พบว่าสาเหตุความขัดแย้งรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมากเกินไป อาจเนื่องมาจาก บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสถานศึกษามีความคิด วิธีการ ความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นการประเมินความสำคัญของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลย่อมมีมาตรฐานที่แตกต่างกัน ดังนั้นหากไม่เป็นไปตามที่ตนเองคาดหวังตามมาตรฐานของตนเองย่อมเกิดความขัดแย้งได้มากที่สุด สอดคล้องกับ กัมพล ภิมาลย์ (2553 : 4-7) ได้ศึกษาการบริหารความขัดแย้งของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาน่าน เขต 2 พบว่า สาเหตุด้านสภาพองค์กรข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ประเด็นจัดสรรผลประโยชน์ไม่ยุติธรรม

ผู้บริหารใช้พฤติกรรมร่วมมือ ในสาเหตุผู้บริหารให้ความสำคัญกับเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมากเกินไป อาจเนื่องมาจากการให้เห็นการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้รู้จักกัน เห็นความสำคัญของเพื่อนร่วมงานมากขึ้น และการทำงานร่วมกันทุกคนเป็นเจ้าของงาน ทำให้รักสามัคคีเพื่อนร่วมงานมากกว่าทำงานแบบเพียงลำพัง สอดคล้องกับ บุญเลิศ เนียมจันทร์ (2553 : 9) ได้ศึกษาพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความเห็นของพนักงานครูสังกัดเทศบาลเมืองสวรรคโลก อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย พบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารความขัดแย้ง คือวิธีการร่วมมือ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล ผู้บริหารควรเข้าใจในวิธีการทำงานที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล และใช้วิธีการร่วมมือในการบริหารความขัดแย้ง

1.2 ด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ในการทำงานร่วมกันในสถานศึกษาผู้บริหารควรตั้งระเบียบการสื่อสารให้ชัดเจนและสื่อสารความหมายอย่างเข้าใจอาจมีการทบทวนความเข้าใจของผู้รับสารอีกครั้งเพื่อความชัดเจนของข้อมูล และเมื่อเกิดความขัดแย้งควรใช้วิธีการร่วมมือในการแก้ปัญหา

1.3 ด้านสภาพองค์กร ผู้บริหารควรกำหนดวิธีการแนวทางในการดำเนินงานให้ชัดเจนและเกณฑ์ในการตัดสินที่เป็นมาตรฐานและแจ้งให้บุคลากรทุกฝ่ายรับทราบเพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และสามารถใช่วิธีการร่วมมือในการบริหารความขัดแย้ง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิธีการทำงานของแต่ละบุคคล และหาพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาเมื่อเกิดความขัดแย้งในแต่ละวิธีการทำงาน

2.2 ควรศึกษาพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในแต่ละแบบส่งผลอย่างไร

2.3 ควรศึกษาพฤติกรรมด้านอื่นๆ ในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กัมพล พิมาลัย (2553). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา น่าน เขต 2*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- กัลยารัตน์ ชีระธนชัยกุล. (2562). *การจัดการการเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพมหานคร: วี.พรินท์
- นัยนา ดรชัย. (2556). *การบริหารความขัดแย้งในองค์กรภาครัฐ : ศึกษากรณีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารมหาวิทยาลัยในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขา นโยบายสาธารณะ. คณะบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่9). กรุงเทพมหานคร: บริษัทสุวีริยาสาส์น จำกัด
- บุญเลิศ เนียมจันทร์. (2553). *การศึกษาพฤติกรรมความขัดแย้งของผู้ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของพนักงานครูสังกัดเทศบาล เมืองสวรรคโลก อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย*. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- เบญจวรรณ จันทรโต. (2559). *การศึกษาเหตุของความขัดแย้งในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจก่อสร้าง*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา
- สกลกริต วรรณสวาท. (2563). *การศึกษาสาเหตุและแนวทางการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สุกัญญา โต๊ะเส้น. (2563). *การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาใน อำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3*. สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- อมรรัตน์ ไกรฤกษ์. (2557). *การศึกษาสาเหตุความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา. ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏ-พิบูลสงคราม.