

การจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
CONFLICT MANAGEMENT INSIDE SCHOOL OF ADMINISTRATORS UNDER
SURATTHANI PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE 1



ปาริชาติ วรรณการ*
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพร เรืองอ่อน**
ดร.วันฉัตร ทิพย์มาศ***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูจำแนกตามประเภทของโรงเรียน การดำเนินการวิจัยใช้วิธีสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จากกลุ่มตัวอย่าง 194 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า t-test ผลการวิจัยพบว่า 1) วิธีการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) วิธีการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จำแนกตามประเภทของโรงเรียน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษา

Abstract

The objectives of this research are to study and to compare how to manage conflict inside the schools of the administrators under the Office of Suratthani Primary Educational Service Area 1 based on reviews of school administrators and teachers divided by the type of schools. The study used a survey from opinions of 194 persons of administrators and teachers under the Office of Suratthani Primary Educational Service Area 1. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistics used to analyze the data were frequency. Percentage, mean, S.D., and T-test. The research findings that 1) The conflict management inside the schools of the administrators under the Office of Suratthani Primary Educational Service Area 1 was at a high level. 2) The conflict management inside the schools of the administrators under the Office of Suratthani Primary Educational Service Area 1 according to reviews of school administrators and teachers divided by the type of schools was different which was statistically significant at .05 levels.

Keyword: Conflict Management Inside School

* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

** รองอธิการบดีวางแผนและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

*** คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

บทนำ

การปฏิรูปการศึกษาในปัจจุบันส่งผลกระทบต่อการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในระดับประถมศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ทำให้บุคลากรในสถานศึกษาต้องมีความตื่นตัวอยู่เสมอพร้อมที่จะรับกับเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาที่จะเกิดขึ้นเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้ได้รับการศึกษาตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา ซึ่งผู้ที่ต้องรับผิดชอบในการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาแห่งชาติก็คือผู้บริหารสถานศึกษาและครูฝ่ายปฏิบัติการ ผู้บริหารซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้นำและเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในองค์กรถ้ามีผู้บริหารที่ดีมีความรู้ มีประสบการณ์พร้อมด้วยศักยภาพ องค์กรก็จะมีคุณภาพ บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นการจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายนั้นย่อมขึ้นอยู่กับทักษะความรู้ความสามารถ ในด้านการบริหารของผู้บริหารเอง โดยเฉพาะในด้านการนำความคิดของตนเองลงสู่การวางแผนและการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้บรรลุจุดมุ่งหมายตามแนวทางพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่กำหนดจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาไว้ว่า การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายจิตใจ และสติปัญญา มีความรู้ คุณธรรมจริยธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, 2545)

การบริหารสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องอาศัยความรู้ประสบการณ์ ไหวพริบ รู้จักวิธีการบริหารจัดการ มีเทคนิคในการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่คือ คน เงิน วัสดุ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร มีความรู้ด้านจิตวิทยาในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีระเบียบวินัยรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนสามารถเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง ซึ่งเทคนิคการบริหารเหล่านี้จะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อให้การบริหารจัดการนั้นเกิดประสิทธิภาพ สามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ แต่การดำเนินงานนั้นย่อมพบกับอุปสรรคปัญหาเป็นเรื่องธรรมดา ในองค์กรประกอบด้วยทรัพยากรหลายด้านซึ่งหนึ่งในนั้น คือทรัพยากรด้านบุคคล ซึ่งบุคคลแต่ละคนในองค์กรก็มีพื้นฐานชีวิตที่แตกต่างกันทั้งในด้านระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ ประสบการณ์การทำงาน ส่งผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันทั้ง ๆ ที่เป็นประเด็นเดียวกันอันเป็นต้นเหตุให้เกิดความขัดแย้ง ในความรู้สึของผู้บริหารและบุคคลทั่วไปจะมองความขัดแย้งเป็นเรื่องเลวร้าย เป็นสิ่งที่ไม่ปรารถนาให้เกิดขึ้นภายในองค์กรของตน เมื่อเกิดขึ้นแล้วก็มักจะโยกย้ายให้ผู้อื่นรับรู้ว่าองค์กรของตนมีเรื่องความขัดแย้งเกิดขึ้น ทำให้บุคคลภายนอกตำหนิ หรือมององค์กรของตนเองในแง่ลบ แม้ที่จริงแล้วในองค์กรนั้นความขัดแย้งมิใช่ตัวการที่ก่อให้เกิดความสับสนอลหม่านหรือเกิดความหายนะ แต่เกิดจากวิธีการที่ไม่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขข้อขัดแย้งต่างหาก (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2553, หน้า 10)

การบริหารจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในสถานศึกษา ผู้บริหารจะต้องแสดงพฤติกรรมที่ถูกต้องและเหมาะสมในการบริหารจัดการความขัดแย้ง เพื่อลดความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น บทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการความขัดแย้งผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง ไม่เพิกเฉยหรือสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้แก้ไขแทนตน เพราะจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดความมั่นใจในตัวผู้บริหาร และในการตัดสินใจหาข้อขัดแย้งนั้นผู้บริหารจะต้องทำด้วยความยุติธรรม เพื่อให้ผลที่ออกมาเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย ไม่ใช้อำนาจในการตัดสินใจเพราะจะทำให้ปัญหานั้นลุกลามกลายเป็นปัญหาใหญ่ได้ หากผู้บริหารสามารถจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้ห้องกรสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ส่วนมากแล้วการบริหารความขัดแย้งที่บุคคลนิยมใช้ คือ การประนีประนอม เป็นวิธีการที่เป็นไปได้ระหว่างพนักงานกับผู้บริหารซึ่งมักจะจบลงด้วยการประนีประนอม (พรนพ พุกกะพันธุ์, 2542, หน้า 129)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 มีภารกิจหลักในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับก่อนประถมศึกษา ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นใน 5 อำเภอ ประกอบด้วย เมืองกาญจนดิษฐ์ เกาะพะงัน เกาะสมุย และดอนสัก สภาพแวดล้อมเป็นแหล่งเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว การติดต่อสื่อสารและการคมนาคมมีความสะดวกสบาย มีสถานศึกษาในสังกัดรัฐบาล จำนวน 128 โรงเรียน มีผู้บริหารสถานศึกษาและครูจำนวน 1,388 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1, 2556) ซึ่งจากข้อมูลจะเห็นได้ว่าอัตราการว่างงานมีจำนวนมาก พื้นฐานด้านชีวิต ครอบครัว และความรู้สึกนึกคิด เจตคติ วิธีการทำงาน และองค์ประกอบด้านตัวบุคคลนั้นก็ย่อมมีความแตกต่างกัน เป็นเรื่องธรรมดาในคนหมู่มากที่จะต้องมีความคิดเห็นที่แตกต่าง และอาจกระทบกระทั่งกันถึงขั้นรุนแรงกลายเป็นความขัดแย้งกันภายในองค์กร หากผู้บริหารสถานศึกษาไม่สามารถบริหารจัดการความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม จากปัญหาความขัดแย้งที่เล็กน้อยก็จะกลายเป็นปัญหาที่ใหญ่จนยากที่จะหาทางแก้ไข ซึ่งนับเป็นสาเหตุสำคัญที่จะทำให้เกิดความเสียหายต่อสถานศึกษาได้ ดังนั้นผู้บริหารที่ดีควรเห็นความสำคัญและเกิดความตระหนักในปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ไม่นิ่งเฉย ถ้าหากจะเผชิญหน้าตัดสินใจด้วยตนเอง ซึ่งที่จริงแล้วบทบาทของความขัดแย้งนั้นก็มิใช่ประโยชน์ ในด้านป้องกันความเสียหาย เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความสนใจอยากรู้ อยากเห็น และเป็นสื่อที่ทำให้ปัญหาต่าง ๆ ถูกนำมาตีแผ่และแก้ไข (Deuts, 1973 อ้างถึงในเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2553, หน้า 19) จากความสำคัญของการจัดการความขัดแย้งที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญและมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการบริหารโรงเรียนให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545) ที่กำหนดจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาไว้ว่า การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายจิตใจ และสติปัญญา มีความรู้คุณธรรมจริยธรรมในการ

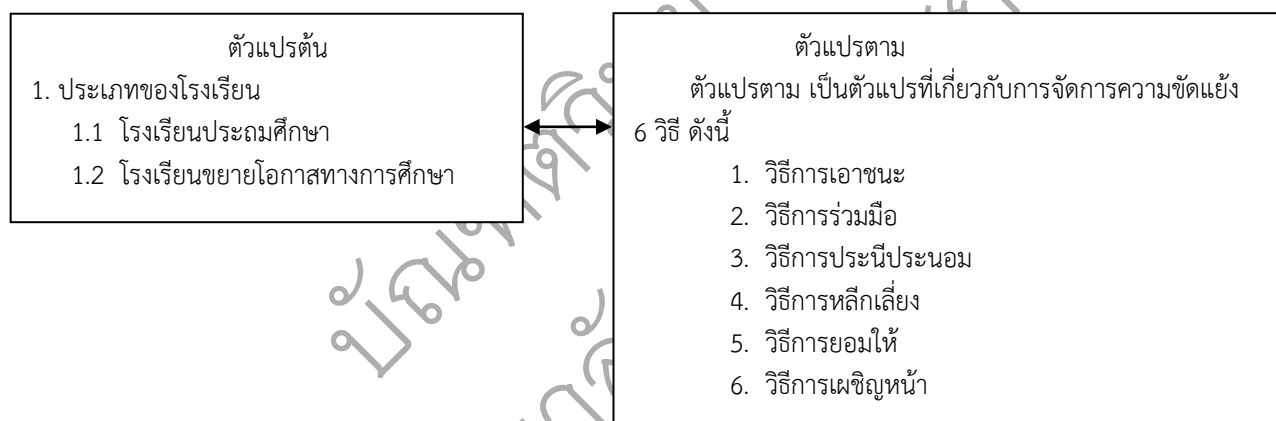
ดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยได้ทำการศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งจากแนวคิดของ อรุณ รัชธรรม (2537, หน้า 807 - 821) วรรณธ แสงมณี (2554, หน้า 28 - 29) ราฮิม (Rahim) (1983, pp. 83 - 85) โอวาทและลอนดอน (Howat & London, 1980, pp. 172 - 157) ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ในการนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยไปพัฒนาให้ตนเองเป็นผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารองค์กรให้ปราศจากความขัดแย้ง ซึ่งจะส่งผลให้การบริหารจัดการสถานศึกษาในระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จำแนกตามประเภทของโรงเรียน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ตามแนวคิดของ อรุณ รัชธรรม (2537, หน้า 807-821) วรรณธ แสงมณี (2554, หน้า 28 - 29) ราฮิม (Rahim) (1983, pp. 83 - 85) โอวาทและลอนดอน (Howat & London, 1980, pp. 172 - 157) สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 และเปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จำแนกตามประเภทของโรงเรียน ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยเรื่องการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จำนวน 128 โรง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างถึงในพิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2554) ได้จำนวน 97 โรงเรียน อัตราส่วนครู และผู้บริหาร 1:1 เป็นผู้บริหาร 97 คน และครูผู้สอน 97 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง 194 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามประเภทของโรงเรียน แล้วใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 แบ่งออกเป็น 2 ตอนมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ประเภทของโรงเรียน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา

1. การเอาชนะ
2. การร่วมมือ
3. การประนีประนอม
4. การหลีกเลี่ยง
5. การยอมให้
6. การเผชิญหน้า

แบบสอบถามตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคอร์ท (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) และได้กำหนดค่าน้ำหนักคะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับมาก
- 3 หมายถึง ระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับน้อย
- 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

วิธีการสร้างเครื่องมือ

การวิจัยในครั้งนี้มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร คู่มือ ตำราวิชาการเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคอร์ท (Likert)
2. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง
3. สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1

4. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องให้คำแนะนำและแก้ไขต่อไป

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความรู้ความเชี่ยวชาญในศาสตร์ด้านการบริหารการศึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงก์ (IOC : Item-Objective Congruence Index) ดังนี้

- +1 หมายถึง เมื่อแน่ใจว่ารายการพิจารณาที่ระบุมีความสอดคล้อง
- 0 หมายถึง เมื่อไม่แน่ใจว่ารายการพิจารณาที่ระบุมีความสอดคล้อง/ไม่มีความสอดคล้อง
- 1 หมายถึง เมื่อแน่ใจว่ารายการพิจารณาที่ระบุไม่มีความสอดคล้อง

เลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปโดยผลจากการหาค่าแบบสอบถามนี้ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้บริหารและครูผู้สอนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 30 คน และครูจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach, 1990, p. 161) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.96

8. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจและทดลองใช้แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้วจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์นำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

วิธีรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโครงการจัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการออกหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อส่งไปยังสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ที่มีผู้บริหารและครูผู้สอนเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
2. ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามไปยังสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ที่มีผู้บริหารและครูผู้สอนเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมดมีจำนวน 194 ฉบับ จำแนกเป็นผู้บริหาร 97 ฉบับ และครูผู้สอนอีก 97 ฉบับ และส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์กลับมายังผู้วิจัยภายในเวลา 2 สัปดาห์
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้องและจำนวนของแบบสอบถามทุกชุด และคำนวณหาค่าเฉลี่ยของเอกสารที่ได้รับคืน
4. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประเภทของโรงเรียน วิเคราะห์โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายได้ตาราง
2. วิเคราะห์ระดับการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายได้ตาราง และเปรียบเทียบกับเกณฑ์ การแปลผล 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103) ดังนี้
 ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 การจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 อยู่ในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 การจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 อยู่ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 การจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 อยู่ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 การจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 อยู่ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 การจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 อยู่ในระดับน้อยที่สุด
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาจำแนกตามประเภทของโรงเรียน โดยการทดสอบค่า (t – test)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติตามหัวข้อการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Item-Objective Congruence Index)
2. ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การแจกแจงความถี่ (Frequency)
2. หาค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Mean)
4. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
5. การทดสอบค่า (t – test)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง การจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 สรุปได้ดังนี้

1. วิธีการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การร่วมมือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมาได้แก่ ประนีประนอม ($\bar{X} = 3.89$) การเผชิญหน้า ($\bar{X} = 3.75$) การยอมให้ ($\bar{X} = 3.53$) การหลีกเลี่ยง ($\bar{X} = 3.16$) และการเอาชนะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.87$)

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จำแนกตามประเภทของโรงเรียน พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในโรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาเห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาใช้วิธีการเอาชนะ วิธีการประนีประนอม วิธีการยอมให้ และวิธีการเผชิญหน้า แตกต่างกัน ส่วนวิธีการร่วมมือและวิธีการหลีกเลี่ยงไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่อง การจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 อภิปรายผลได้ดังนี้

1. วิธีการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งนี้อภิปรายได้ว่า สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ผู้บริหารได้พยายามชี้ให้ผู้อื่นเห็นว่าวิธีการจัดการความขัดแย้งของตนนั้นมีประโยชน์ และพยายามผลักดันให้ผู้อื่นยอมรับความคิดเห็นของตนเอง ผู้บริหารได้มุ่งเน้นงานมากกว่าความสัมพันธ์ของบุคคล ซึ่งผู้บริหารเห็นความสำคัญในการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน แสวงหาความร่วมมือในการแก้ปัญหา แก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างยุติธรรม พร้อมยอมรับฟังความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย ผู้บริหารได้พยายามเจรจาให้ทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน มาผสมผสานความคิดเห็นที่ดีของทุกฝ่าย เพื่อหาข้อยุติความขัดแย้งได้โดยที่ทุกฝ่ายพอใจ ยอมเสียผลประโยชน์ในบางครั้งเพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง และหลีกเลี่ยงการอภิปรายที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ ยอมเสียผลประโยชน์ของตนเองให้แก่ผู้ร่วมงานเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้ง เพื่อแสดงออกถึงการนึกถึงความพึงพอใจในการเจรจาต่อรอง มีการแสดงออกถึงความนุ่มนวล ในการโต้ตอบแทน การใช้ความรุนแรงหรืออำนาจหน้าที่ของตน ไม่บ่ย้างที่จะตอบข้อคำถามในการจัดการความขัดแย้ง ผู้บริหารไม่เพิกเฉยต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจัดการความขัดแย้งด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิระพงศ์ ศุภศรี (2552) ทำวิจัยเรื่องทักษะการบริหารจัดการความขัดแย้งของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้ทักษะบริหารความขัดแย้งของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ทักษะวิเคราะห์สถานการณ์ ทักษะกระจายความเป็นธรรม ทักษะการเจรจา และทักษะการใช้อำนาจ ตามลำดับ

2. วิธีการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จำแนกตามประเภทของโรงเรียน พบว่า วิธีการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำแนกตามประเภทของโรงเรียนโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครู ในโรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาเห็นว่า ผู้บริหารสถานศึกษาใช้วิธีการประนีประนอมวิธีการหลีกเลี่ยง และวิธีการยอมให้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าประเภทของโรงเรียนมีผลต่อความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู ทั้งนี้เนื่องจากโรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษามีลักษณะของโรงเรียนและการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาส่วนใหญ่จะมีจำนวนบุคลากรในโรงเรียนมากกว่าโรงเรียนประถมศึกษา ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทักษิณ ภูบัวเพชร (2554) ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 วิจัยพบว่า พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการร่วมมือ

รองลงมา คือ ด้านการประนีประนอม ด้านการหลีกเลี่ยงและการยอมให้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 จำแนกตามประเภทของสถานศึกษา พบว่า ด้านการเอาชนะ ด้านการหลีกเลี่ยงและด้านการยอมให้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี ควรส่งเสริมให้ผู้บริหารในสังกัด นำวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีร่วมมือและวิธีประนีประนอมมาใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในสถานศึกษา

1.2 ผู้บริหารสถานศึกษาควรจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมให้กับบุคลากรในโรงเรียน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู เกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งภายในสถานศึกษาโดยจำแนกประเภทโรงเรียน ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก

2. ควรพัฒนานวัตกรรมเพื่อบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษา ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียน ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก

3. ควรศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการจัดการความขัดแย้ง ภายในสถานศึกษาที่มีสถานการณ์ความขัดแย้งรุนแรงเกิดขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ: คุรุสภาลาดพร้าว.

เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1, สำนักงาน. (2556). แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556.

สุราษฎร์ธานี: กลุ่มนโยบายและแผน.

จิระพงศ์ ศุภศรี. (2552). ทักษะบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 1. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ทักษิณ ภูบัวเพชร. (2554). พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. ศรีสะเกษ: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สิริวิสาสน์.

พรนพ พุกกะพันธ์. (2542). การบริหารความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ: ว.เพชรสกุล.

พิชิต ฤทธิ์จัญญ. (2554). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: เฮาส์ ออฟ เคอร์มิสท์ .

วรรณถ แสงมณี. (2554). องค์การและการจัดการองค์การ. กรุงเทพฯ: ระเบียบทองการพิมพ์.

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2553). ความขัดแย้ง ในการประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 6-10. (พิมพ์ครั้งที่ 9). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อรุณ รักธรรม. (2537). เอกสารสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ การบริหารความขัดแย้ง. (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Cronbach, L.T. (1990). *Essentials of psychological Testing*. (5th ed.). New York: Harper& Ollins.

Howat,G.& London,M. (1980). Attributions of conflict management strategies in supervisorSubordinate dyads. *Journal of Applied Psycology*, 65(1), 172-175.

Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.

Rahim, M. A. (1983). A measure of Styles of Handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, 26, 368-376.