

การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ*

Conflict Management of the Administrators as Perceived by Personnel Opinion
of Vocational Colleges under the Jurisdiction of Office of Vocational Education
Commission, Bueng Kan Province

สุปราณีย์ พิรัชชา
Supranee Piraksa

วิทยาลัยนครราชสีมา
Nakhonratchasima College, Thailand.
Email: supraneepntech@gmail.com

Received March 20, 2020; Revised April 14, 2020; Accepted May 24, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ ทั้งนี้รวมทั้งวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ จำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้กำหนดโดยตารางสำเร็จรูปของเครชีและมอร์แกน และการสุ่มตัวอย่างง่าย ได้จำนวนทั้งสิ้น 155 คน ครูจำนวน 125 คน และเจ้าหน้าที่ 30 คน ของวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การร่วมมือ การประนีประนอม การเอาชนะ การยอมให้ และการหลีกเลี่ยง ตามลำดับ 2) การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ จำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน โดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: การบริหารความขัดแย้ง; วิทยาลัยอาชีวศึกษา; สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

* ปรับปรุงจาก MCU Budhabanya Congress I

Abstract

The purposes of this research is and to compare the team working of the personnel in Vocational Colleges under the jurisdiction of Office of Vocational Education Commission, Bueng Kan Province, as classified by gender, position and educational level. The samples included 125 teachers and 30 officers of Vocational Colleges under the jurisdiction of the Office of Vocational Education Commission, Bueng Kan Province, determined by Krejcie and Morgan's sample-size table and a simple random sampling. The instrument used in this research was the 5-rating scale questionnaire and reliability at 0.84 The statistics used for analyzing the data were percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The research results were found that follows:

1. The team working of the personnel in Vocational Colleges under the jurisdiction of Office of Vocational Education Commission, Bueng Kan Province, as a whole was at high level. When considered by aspect, it was found all 5 aspects at high level, in the order of means from high to low, namely collaborating, compromising, competing, accommodating, and avoiding aspects, respectively.

2. The comparison results of opinion on team working of the personnel in Vocational Colleges under the jurisdiction of Office of Vocational Education Commission, Bueng Kan Province, as classified by gender, position and working experience were as a whole and in aspects with no difference.

Keywords: Team Working; Vocational Colleges; Vocational Education Commission

บทนำ

ด้วยความแตกต่างกันของมนุษย์ในด้านความคิด อารมณ์ทำให้การอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในปัจจุบันไม่ว่าสังคมใดๆ ภายใต้ยุคสมัยที่เปลี่ยนไปจากอดีตที่สภาพสังคมมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รักใคร่สามัคคี มีความปรองดองพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์กันทั้งในครอบครัวหรือสถานที่ทำงานในทางที่ดี แต่สภาพของสังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วท่ามกลางความตึงเครียด ความกระวนกระวายการต่อต้านและความขัดแย้งค่อนข้างสูง โดยเฉพาะมนุษย์ต้องทำงานร่วมกันความขัดแย้งจึงเกิดขึ้น ดังพระบรมราโชวาท ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย 13 กรกฎาคม 2533 ความตอนหนึ่งว่า “ในการปฏิบัติงานนั้น ย่อมมีปัญหาเกิดขึ้นได้เสมอ เมื่อปัญหาเกิดขึ้นต้องแก้ไข อย่าทิ้งไว้ให้พอกพูนลุกลามจนแก้ยาก ขอให้ทุกคนระลึกว่าปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไข ถ้าแก้คนเดียวไม่ได้ก็ช่วยกันคิดช่วยกันแก้หลายๆ คนหลายๆ ทางด้วยความร่วมมือปรองดองกัน...” ความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งที่ปกติที่เกิดขึ้นในสังคมมนุษย์ทุกระดับ ตั้งแต่ครอบครัว ชุมชนองค์กร หน่วยงาน สังคม จนถึงระดับประเทศ เพราะมีความแตกต่างกันทั้ง วิธีชีวิต วิธีคิด โลกทัศน์ ค่านิยม ความเชื่อ เมื่อมาอยู่ร่วมกัน ความแตกต่างทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันนำไปสู่ความขัดแย้งในที่สุด ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ในเมื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้จึงควรรู้จักและเข้าใจความขัดแย้งแปลงสภาพความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องศึกษาถึงปัญหาเรื่องความขัดแย้งและแนวทางแก้ไขจากหลายๆ แนวทางเพื่อนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการบริหารงานขององค์กรต่อไป

สถานศึกษาก็เป็นองค์กรหนึ่งที่มีบุคคลรวมกันอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้นย่อมไม่สามารถ หลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งได้ การบริหารความขัดแย้งจึงเป็นภารกิจที่ยากที่สุดสำหรับผู้บริหาร ที่จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยความรอบคอบไม่ควรละเลยกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในลักษณะทำตัวอยู่เหนือความขัดแย้ง ผู้บริหารที่ดีจะต้องยอมรับความขัดแย้ง และพยายามหาวิธีการในการแก้ปัญหาความขัดแย้งและพยายามทุกวิถีทางในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเพราะความขัดแย้งเป็นพลังสำคัญหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมขององค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารหากใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งไม่เหมาะสม จะทำให้บรรยากาศในองค์กร เต็มไปด้วยการแข่งขัน ชูเชิญ และคุกคามจากนั้นความขัดแย้ง จะรุนแรงขึ้นจนกลายเป็นความขัดแย้งในทางทำลาย ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเสื่อมลงในที่สุดและ ในทางตรงกันข้ามหากใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เหมาะสมจะทำให้เกิดบรรยากาศของ ความร่วมมือและสนับสนุน ความขัดแย้งจะเป็นความขัดแย้งที่ส่งผลในทางสร้างสรรค์องค์การให้เจริญก้าวหน้า บทบาทของผู้บริหารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องยืนหยัดอย่างมีสติพร้อมพร้อง ด้วยข้อมูลความรู้และประสบการณ์ที่จะต้องต่อสู้กับปัญหาความขัดแย้งและเอาชนะให้ได้เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับตนเองและองค์กรที่รับผิดชอบอยู่ร่วมกัน อีกทั้งผลักดันให้องค์การก้าวหน้าไปในทางที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ ผู้วิจัยดำรงตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาของวิทยาลัยอาชีวศึกษา ที่มีบุคลากรที่เป็นครู และเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ อยู่ร่วมกัน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ ตามกรอบทฤษฎีของ Thomas & Kilmann (1987) มี 5 รูปแบบได้แก่ 1. การเอาชนะ (Competing) 2. การร่วมมือ (Collaborating) 3. การประนีประนอม (Compromising) 4. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) และ 5. การยอมให้ (Accommodating) เพื่อจะนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาองค์การ อันจะเกิดประโยชน์ต่อผู้บริหารและคุณภาพการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

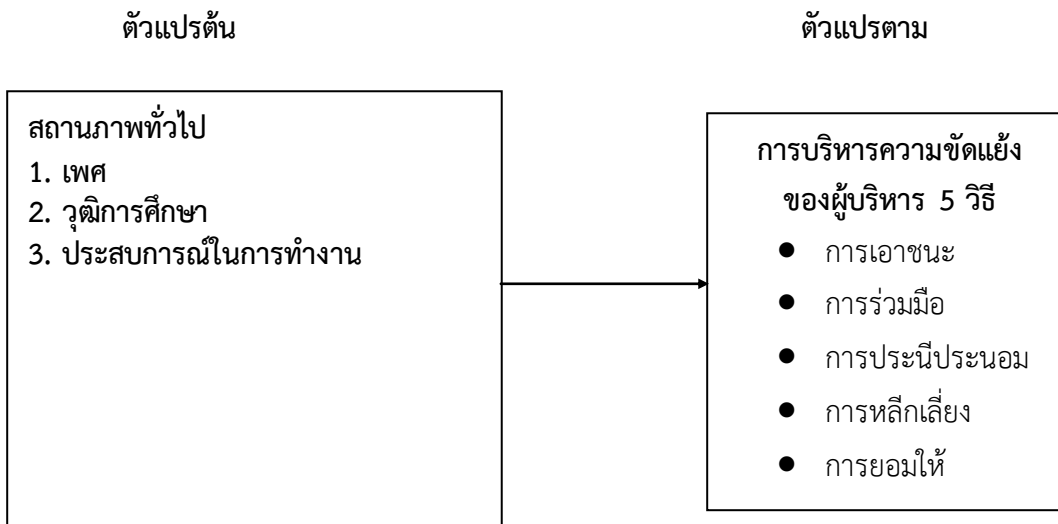
สมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารต่างกัน
2. บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารต่างกัน
3. บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ ผู้วิจัยใช้แนวคิดการบริหารความขัดแย้งตามกรอบ ทฤษฎีของ Thomas & Kilmann (1987 อ้างถึงใน โชคชัย นาไชย, 2559) มี 5 วิธีได้แก่ การเอาชนะ (Competition) การร่วมมือ (Collaboration) การประนีประนอม (Compromising) การหลีกเลี่ยง (Avoiding) และการยอมให้ (Accommodation) โดยจำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดตามแผนภาพด้านล่างนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ครู และเจ้าหน้าที่ ของวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ ภาครัฐ 2 แห่ง และภาคเอกชน 5 แห่ง รวม 7 แห่ง ประกอบด้วยครูจำนวน 206 คน และเจ้าหน้าที่ 61 คน (อาชีวศึกษาจังหวัดบึงกาฬ, 2560)

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดโดยใช้ตารางสำเร็จรูป เครจซี่และมอร์แกน ที่กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจใน ประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้จำนวน 155 คน ประกอบด้วยครูจำนวน 132 คน และเจ้าหน้าที่ 23 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการ (Checklist) ประกอบด้วยเพศ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (5-Rating Scale) ดังนี้

- 5 หมายถึง การบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง การบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง การบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง การบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง การบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นส่วนเสนอความคิดเห็นอื่นๆ

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ
2. ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5-Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)
3. ร่างเครื่องมือการวิจัยโดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา โดยพิจารณาความสอดคล้องของข้อความคำถามกับคำนิยามศัพท์เฉพาะก่อนนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Congruence)
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
7. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84
8. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเพศ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยหาร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ ทั้งโดยภาพรวม รายด้าน และรายข้อ โดยหาค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) แล้วแปลความหมาย ดังนี้

- | | |
|-----------------------|---|
| ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 | หมายถึง การบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 | หมายถึง การบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 | หมายถึง การบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 | หมายถึง การบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 | หมายถึง การบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้สอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 22 คน (ร้อยละ 14.19) เพศหญิง จำนวน 133 คน (ร้อยละ 85.81) ครู จำนวน 125 คน (ร้อยละ 80.65) เจ้าหน้าที่ จำนวน 30 คน (ร้อยละ 19.35) มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 50 คน (ร้อยละ 32.26) และ 10 ปี ขึ้นไปจำนวน 103 คน (ร้อยละ 67.74) ดังรายละเอียดดังตารางด้านล่างนี้

(n=155)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	22	14.19
หญิง	133	85.81
รวม	155	100
ตำแหน่ง		
ครู	125	80.65
เจ้าหน้าที่	30	19.35
รวม	155	100
ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 10 ปี	50	32.26
10 ปี ขึ้นไป	105	67.74
รวม	155	100

2. ผลการวิเคราะห์การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$ S.D.= 0.32) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การร่วมมือ ($\bar{X} = 4.11$ S.D.= 0.48) การประนีประนอม ($\bar{X} = 3.91$ S.D.= 0.59) การเอาชนะ ($\bar{X} = 3.85$ S.D.= 0.56) และการยอมให้ ($\bar{X} = 3.81$ S.D.= 0.58) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางด้านล่างนี้

(n=155)

ด้านที่	การบริหารความขัดแย้ง	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
		$\bar{X}$	S.D	ระดับ	
1	การเอาชนะ	3.85	0.56	มาก	3
2	การร่วมมือ	4.11	0.48	มาก	1
3	การประนีประนอม	3.91	0.59	มาก	2
4	การหลีกเลี่ยง	3.54	0.78	มาก	5
5	การยอมให้	3.81	0.58	มาก	4
รวม		3.84	0.32	มาก	

จากตารางสามารถสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 การเอาชนะ พบว่าโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$ S.D.= 0.56) โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ใช้วิธีการที่หลากหลายตามอำนาจหน้าที่ของตนในการแก้ไข

ปัญหา ($\bar{X} = 4.01$ S.D.= 0.66) แสวงหาเหตุผลในการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ ($\bar{X} = 3.96$ S.D.= 0.73) และพยายามที่จะใช้สิทธิในการแสดงความคิดเห็นของตนเองกับปัญหาที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 3.84$ S.D.= 0.69) ตามลำดับ ลำดับสุดท้ายได้แก่ ชี้แจงให้ผู้อื่นเห็นว่าวิธีการแก้ไขปัญหของตนเองถูกต้อง ($\bar{X} = 3.73$ S.D.= 0.77)

2.2 การร่วมมือ พบว่าพบว่าโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$ S.D.= 0.48) โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ แสวงหาความร่วมมือและความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานอยู่เสมอในการแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 4.22$ S.D.= 0.69) พยายามประสานแนวความคิดและความเข้าใจในทุก ๆ ด้านของผู้อื่นและของตนเข้าด้วยกัน ($\bar{X} = 4.15$ S.D.= 0.52) และพยายามหา งานให้บรรลุเป้าหมายโดยตระหนักถึงความคิดเห็นแตกต่าง ($\bar{X} = 4.14$ S.D.= 0.63) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ ชี้แจงถึงปัญหาให้ผู้อื่นรับรู้ เพื่อที่จะได้ร่วมมือช่วยเหลือกันในการแก้ไขปัญหา

2.3 การประนีประนอม พบว่าโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$ S.D.= 0.59) โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ พยายามหาทางสายกลางระหว่างความคิดเห็นของตนเองกับความคิดเห็นของคนอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.03$ S.D.= 0.67) ยอมให้ผู้ร่วมงานได้ในสิ่งที่ต้องการ ถ้าหากผู้ร่วมงานยอมให้ในสิ่งที่ตนเองต้องการ ($\bar{X} = 3.99$ S.D.= 0.66) และให้ผู้อื่นเข้าจัดการเจรจาไกล่เกลี่ย ยุติปัญหา และตกลงกันเพื่อประนีประนอมปัญหา ($\bar{X} = 3.93$ S.D.= 0.87) ตามลำดับ ลำดับสุดท้ายได้แก่ ใช้วิธีการยอมแพ้ในบางประเด็น เพื่อที่จะได้เอาชนะในบางประเด็น ($\bar{X} = 3.71$ S.D.= 0.84)

2.4 การหลีกเลี่ยง พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$ S.D.= 0.78) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ มักจะผัดผ่อนในการแก้ไขปัญหาจนกว่าจะมีเวลาคิดอย่างรอบคอบ ($\bar{X} = 3.70$ S.D.= 0.79) พยายามหลีกเลี่ยงการกระทำสิ่งที่ตนไม่สบายใจ ($\bar{X} = 3.54$ S.D.= 0.78) และพยายามลดความขัดแย้งโดยไม่นำมาเป็นที่วิพากษ์ ($\bar{X} = 3.56$ S.D.= 0.85) ตามลำดับ ลำดับสุดท้ายได้แก่ พยายามหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นซึ่งจะนำไปสู่การโต้แย้ง ($\bar{X} = 3.37$ S.D.= 0.98)

2.5 การยอมให้ พบว่าโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$ S.D.= 0.58) โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ใช้วิธีการแก้ไขปัญหที่ไม่ทำร้ายจิตใจหรือทำให้คนอื่นเกิดความรู้สึกไม่ดี ($\bar{X} = 3.85$ S.D.= 0.81) พยายามรักษาน้ำใจเพื่อนร่วมงาน เพื่อรักษาสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.37$ S.D.= 0.98) และเจรจาในสิ่งที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกันมากกว่าที่จะเจรจาในเรื่องที่ทุกฝ่ายมีความเห็นแตกต่างกัน ($\bar{X} = 3.82$ S.D.= 0.79) ตามลำดับ ลำดับสุดท้ายได้แก่ ยอมเสียสละในบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

3. ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ จำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ปรากฏดังรายละเอียดต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ จำแนกตามเพศ พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ แตกต่าง

ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ จำแนกตามตำแหน่ง พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การร่วมมือ การประนีประนอม การเอาชนะ และการยอมให้ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์รา ดวงแก้ว (2555) ได้วิจัยเรื่องการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุทัยธานี พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุทัยธานีในภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรารัตน์ เขียนรูปครุฑ (2558) ได้วิจัยเรื่องการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย ตามลำดับ ได้แก่ ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ด้านการเอาชนะ ด้านการยอมให้ และด้านการหลีกเลี่ยง ตามลำดับ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนูญ อุดรินทร (2556) ได้วิจัยเรื่องพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งวิธีการเอาชนะอยู่ในระดับต่ำ ส่วนวิธีอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ จำแนกตามเพศ พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนูญ อุดรินทร (2556) ได้วิจัยเรื่องพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ซึ่งพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยงยุทธ หงส์สุพรรณ (2555) ได้วิจัยเรื่องพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 พบว่า การเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการ

จัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ จำแนกตามตำแหน่ง พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรารัตน์ เขียนรูปครุฑ (2558) ได้วิจัยเรื่อง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ครูได้รับการพัฒนาอยู่เสมอทั้งด้านการศึกษาที่สูงขึ้น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การศึกษาจากเอกสาร ตำราต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริมให้ครูมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารความขัดแย้ง

ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรารัตน์ เขียนรูปครุฑ (2558) ได้วิจัยเรื่องการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 พบว่า ครู ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาไม่แตกต่างกัน เนื่องจากครูได้รับการพัฒนาอยู่เสมอทั้งด้านการศึกษาที่สูงขึ้น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน ศึกษาจากเอกสารตำราต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริมให้ครูมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารความขัดแย้ง ทำให้ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดบึงกาฬ อยู่ในระดับมาก แต่มีด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 ด้าน ได้แก่ การยอมให้ และการหลีกเลี่ยง ตามลำดับ จึงขอเสนอแนะดังนี้

1. การยอมให้ ผู้บริหารควรนึกถึงความประสงค์หรือความพอใจของผู้อื่นให้มากขึ้นในการเจรจาต่อรองกัน ยอมเสียสละความต้องการของตนให้มากขึ้นเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ร่วมงาน และควรยอมเสียสละในบางอย่างให้มากขึ้นเพื่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานให้น้อยที่สุด
2. การหลีกเลี่ยง ผู้บริหารไม่ควรพยายามที่จะประวิงปัญหาจนกว่าจะมีผู้อื่นเสนอแนวทางปฏิบัติที่เห็นว่าดี ควรมอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบแทนการแก้ไขปัญหากที่เกิดขึ้น และควรพยายามหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะนำไปสู่การโต้แย้ง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในระดับภูมิภาค
2. ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในระดับภูมิภาค

เอกสารอ้างอิง

- จิรารัตน์ เขียนรูปครุฑ. (2558). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3*(วิทยานิพนธ์นิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิมพ์วรา ดวงแก้ว. (2555). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุทัยธานี(วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- มนูญ อุดรินทร (2556). *พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1*(วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยงยุทธ หงส์สุพรรณ. (2555). *พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3*(วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- Thomas, K. W., & Ralph, H. K. (1987). *Thomas –Kilmann Conflict Mode Interest*. New York: X/COM Incorporated.