

**แนวทางการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3***
**GUIDELINES DEVELOPING CONFLICT MANAGEMENT OF ADMINISTRATORS
UNDER ROI ET PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE 3**

เกศวดี นามสอน¹, ธันยาภรณ์ นวลสิงห์²
Ketwadee Namsron¹, Thanyaporn Nualsing²
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด^{1,2}
Roi Et Rajabhat University, Thailand.^{1,2}
Email : namgadevadee@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 และ 2) พัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 39 คน และ ครู จำนวน 278 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สภาพปัจจุบันมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .853 และสภาพที่พึงประสงค์มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .909 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทาง สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าดัชนีความสอดคล้อง สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค และค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI_{modified})

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสามารถเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การยอมให้ การประนีประนอม การเอาชนะ การร่วมมือ และการหลีกเลี่ยง ตามลำดับ 2) แนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 ประกอบด้วย 5 ด้าน 62 แนวทาง ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 พบว่ามีความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : 1. ความขัดแย้ง 2. การจัดการความขัดแย้ง 3. แนวทางการจัดการความขัดแย้ง

ABSTRACT

The research aimed were to study 1) the current conditions, desirable conditions, and the needs of conflict management of administrators under Roi Et Primary Educational Service Area Office 3 and 2) the guidelines developing conflict management of administrators under Roi Et Primary Educational Service Area Office 3. The sample group was 39 school administrators and 278 teachers. The research instruments were rating scale questionnaire, the current condition had the reliability of the whole document equal to .853 and the desirable condition had the reliability of the entire document equal to .909, structured interview and the assessment of suitability and feasibility of the Guidelines. The statistics that used for data analysis were percentage, mean, frequency, standard deviation, Index of Item Objective Congruence, Cronbach's alpha coefficient; α and Priority Needs Index (PNI_{modified}).

The findings of this research were as follows: 1) The overall current condition and desirable condition of conflict management of administrators was in the high level and the priority of needs was sorted in descending order including concession, compromise, overcoming, collaboration and avoidance, respectively. 2) Guidelines developing conflict management of administrators under Roi Et Primary Educational Service Area Office 3 covered 5 elements. The assessment result found that both of suitability and feasibility of guidelines developing conflict management of administrators under Roi Et Primary Educational Service Area Office 3 were in the highest level.

Keywords : 1. Conflict 2. Conflict Management 3. Guidelines conflict management

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในสังคมมนุษย์ทุกระดับ ตั้งแต่ครอบครัว ชุมชน องค์กร หน่วยงาน สังคม จนถึงระดับประเทศ เพราะมีความแตกต่างกันทั้งวิถีชีวิต วิถีคิด โลกทัศน์ ค่านิยม ความเชื่อ เมื่อมาอยู่ร่วมกัน ความแตกต่างทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน นำไปสู่ความขัดแย้งในที่สุด ต้องยอมรับกันว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก หากเกิดขึ้นแล้วย่อมส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติภารกิจขององค์กรและก่อให้เกิดความเสียหายได้ ดังนั้น ทางออกที่ถูกต้องเหมาะสม คือ การหาวิธีเผชิญกับความขัดแย้งอย่างเข้าใจและใช้ศาสตร์ของการเจรจาต่อรองตามที่ Pneuman and Brueh (1982) ได้กล่าวว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นเนื่องจากองค์ประกอบด้านบุคคล ปัญหาของการปฏิสัมพันธ์และสภาพขององค์กร ซึ่งปัญหาความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติของบุคคลในองค์กร ในสังคม ความขัดแย้งไม่ได้เลวไปเสียทั้งหมดหรือดีไปเสียทั้งหมด ความขัดแย้งมีประโยชน์และโทษขึ้นอยู่กับวิธีการบริหารความขัดแย้ง

สถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญทางสังคมที่มีบุคคลมาอยู่ร่วมกันเพื่อปฏิบัติหน้าที่ของตนเป็นจำนวนมากโดยการอยู่ร่วมกันย่อมมีความแตกต่างระหว่างบุคคลในหลายๆ ด้าน

เช่น บุคลิกภาพ ค่านิยม เพศ อายุ การรับรู้ รวมไปถึงพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อให้บรรลุความต้องการหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ของทั้งตนเองและองค์กร ซึ่งเป้าหมายของการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ เป็นคนดีและเก่งของสังคมตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 6 กล่าวว่า การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545 : 5) ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ คือ การสร้างบรรยากาศในโรงเรียนที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ โดยบรรยากาศที่สำคัญประการหนึ่ง คือ บรรยากาศในเรื่องของความขัดแย้ง ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อบรรยากาศที่เป็นในทิศทางบวกหรือลบของโรงเรียน ซึ่งเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา (วันชัย วัฒนศัพท์ และรัตนภรณ์ วัฒนศัพท์, 2552)

ผู้บริหารที่ดีจะต้องพยายามหาวิธีในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เพราะความขัดแย้งเป็นพลังสำคัญอันหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมขององค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร หากใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งไม่เหมาะสมจะทำให้บรรยากาศองค์กรเต็มไปด้วยการแข่งขัน ขู่เข็ญและคุกคาม จากนั้นความขัดแย้งจะรุนแรงขึ้นจนกลายเป็นความขัดแย้งในทางทำลาย ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเสื่อมลงในที่สุด และในทางตรงกันข้ามหากใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เหมาะสมจะทำให้เกิดบรรยากาศของความร่วมมือและสนับสนุน ความขัดแย้งจะเป็นความขัดแย้งที่ส่งผลในทางสร้างสรรค์องค์กรให้เจริญก้าวหน้า บทบาทของผู้บริหารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องยืนหยัดอย่างมีสติพร้อมพร้อมด้วยข้อมูลความรู้และประสบการณ์ที่จะต้องต่อสู้กับปัญหาความขัดแย้งและเอาชนะให้ได้ เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับตนเองและองค์กรที่รับผิดชอบอยู่ รวมทั้งผลักดันให้องค์กรก้าวหน้าพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้นเรื่อยๆ (เชมมารี รักชูชีพ, 2553)

สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 เป็นองค์กรหนึ่งที่ตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ให้การศึกษาและเป็นอีกองค์การหนึ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้งไปได้ เนื่องจากเป็นเขตพื้นที่การศึกษาที่มีจำนวนโรงเรียนประถมศึกษาและขยายโอกาสในสังกัดมากถึง 213 โรงเรียน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3, 2566) ดังนั้น จึงมีสายงานการบังคับบัญชาตามลำดับและเมื่อมีบุคคลจำนวนมากที่ต้องมาปฏิบัติงานร่วมกัน ย่อมทำให้เกิดปัญหา ความแตกต่างระหว่างบุคคลนำไปสู่ปัญหาความขัดแย้ง แต่ระดับความขัดแย้งนั้นอยู่ในระดับใดไม่มีการเผยแพร่หรือศึกษาระดับความขัดแย้งนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 ในการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาให้สามารถจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ อีกทั้งนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 ให้มีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ร้อยเอ็ด เขต 3

2.2 เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ร้อยเอ็ด เขต 3

3. ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

3.1 ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ร้อยเอ็ด เขต 3 ได้สารสนเทศเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการจัดการความขัดแย้ง อันจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและสถานศึกษาใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาต่อไป

3.2 ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ร้อยเอ็ด เขต 3 ได้แนวทางการจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริงตามบริบทของสถานศึกษา เพื่อลดความขัดแย้งของบุคลากรในสถานศึกษาและส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ร้อยเอ็ดเขต 3 ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ร้อยเอ็ด เขต 3 จำนวน 317 คน โดยการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan ใช้เทคนิคการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ ใช้ขนาดของสถานศึกษาเป็นหน่วยของการสุ่มและใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย แบ่งเป็น ผู้บริหารสถานศึกษา 39 คน และ ครู 278 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .853 และสภาพที่พึงประสงค์มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .909 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI_{modified})

ระยะที่ 2 การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ร้อยเอ็ดเขต 3 โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ได้แก่ ผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 5 คน และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทาง จำนวน 5 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และค่าเฉลี่ยดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) โดยรวมของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และค่าเฉลี่ยดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) โดยรวมของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3

การจัดการความขัดแย้ง ของผู้บริหารใน สถานศึกษา	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			$PNI_{modified}$	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. ด้านการประนีประนอม	4.23	0.10	มาก	4.54	0.07	มากที่สุด	0.073	2
2. ด้านการหลีกเลี่ยง	2.37	0.24	น้อย	2.46	0.25	น้อย	0.038	5
3. ด้านการเอาชนะ	3.05	0.48	ปานกลาง	3.27	0.56	ปานกลาง	0.072	3
4. ด้านการยอมให้	4.20	0.20	มาก	4.54	0.17	มากที่สุด	0.081	1
5. ด้านการร่วมมือ	4.29	0.08	มาก	4.55	0.09	มากที่สุด	0.061	4
โดยรวม	3.63	0.87	มาก	3.88	0.96	มาก		

จากตารางที่ 1 พบว่า สภาพปัจจุบันของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.63$, S.D.= 0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการร่วมมือ ($\bar{X}= 4.29$, S.D.= 0.08) รองลงมา คือ ด้านการประนีประนอม ($\bar{X}= 4.23$, S.D.= 0.10) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการหลีกเลี่ยง ($\bar{X}= 2.37$, S.D.= 0.24)

สภาพที่พึงประสงค์ของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.88$, S.D.= 0.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน และอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการร่วมมือ ($\bar{X}= 4.55$, S.D.= 0.09) รองลงมา คือ

ด้านการประนีประนอมและการยอมให้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}$ = 4.54, S.D. = 0.07, 0.17 ตามลำดับ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการหลีกเลี่ยง ($\bar{X}$ = 2.46, S.D. = 0.25)

ส่วนลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ร้อยเอ็ด เขต 3 เรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการยอมให้ (PNI_{modified} = 0.081) ด้านการประนีประนอม (PNI_{modified} = 0.073) ด้านการเอาชนะ (PNI_{modified} = 0.072) ด้านการร่วมมือ (PNI_{modified} = 0.061) และด้านการหลีกเลี่ยง (PNI_{modified} = 0.038) ตามลำดับ

5.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ร้อยเอ็ด เขต 3 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ร้อยเอ็ด เขต 3

แนวทางการจัดการความขัดแย้งของ ผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ร้อยเอ็ด เขต 3	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการประนีประนอม	4.79	0.21	มากที่สุด	4.68	0.24	มากที่สุด
2. การหลีกเลี่ยง	4.75	0.22	มากที่สุด	4.68	0.27	มากที่สุด
3. ด้านการเอาชนะ	4.84	0.25	มากที่สุด	4.76	0.12	มากที่สุด
4. ด้านการยอมให้	4.87	0.15	มากที่สุด	4.73	0.27	มากที่สุด
5. ด้านการร่วมมือ	4.87	0.15	มากที่สุด	4.68	0.21	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.05	มากที่สุด	4.71	0.03	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ร้อยเอ็ด เขต 3 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.05) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.71, S.D. = 0.03)

6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ร้อยเอ็ด เขต 3

ด้านการร่วมมือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องด้วยเป็นแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ใช้กระบวนการแก้ปัญหาที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย เป็นการพยายามทำให้ทุกฝ่ายมีความพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเกือบทุกครั้งและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาความขัดแย้งร่วมกัน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ค่าเฉลี่ยทั้งสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในด้านความร่วมมือในภาพรวมมีระดับปฏิบัติที่สูงที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สราวุธ วีระวงศ์ (2564) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า ด้านการร่วมมือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการประนีประนอม ด้านการเผชิญหน้า ด้านการเอาชนะ และด้านการยอมให้ ตามลำดับและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จตุรงค์ สุวรรณแสง (2564) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ด้านการร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการใช้หลักเหตุผลและด้านการหลีกเลี่ยง ตามลำดับ

ด้านการหลีกเลี่ยงมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เนื่องด้วยการหลีกเลี่ยงเป็นการจัดการความขัดแย้งโดยไม่สนใจต่อสถานการณ์ที่เป็นความขัดแย้ง ไม่กระทำการใดๆ ที่จะทำให้สถานการณ์ความขัดแย้งคลี่คลายลง หลีกเลี่ยงการกระทำที่จะทำให้ตนเองไม่สบายใจจากความขัดแย้ง ไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ปล่อยให้ปัญหาความขัดแย้งทุกอย่างคลี่คลายไปเอง วางเฉยกับปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นและพยายามหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นที่จะนำไปสู่ความโต้แย้ง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ค่าเฉลี่ยทั้งสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการหลีกเลี่ยงในภาพรวมมีระดับปฏิบัติที่ต่ำสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของจตุรงค์ สุวรรณแสง (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ด้านการร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการใช้หลักเหตุผล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการหลีกเลี่ยง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยเป็นอันดับต่ำสุด

ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 เมื่อเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการยอมให้ มีค่า PNI สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการประนีประนอม ด้านการเอาชนะ ด้านการร่วมมือ และด้านการหลีกเลี่ยง มีค่า PNI ต่ำที่สุด เป็นเช่นนี้เนื่องจาก ด้านการยอมให้เป็นด้านที่ค่าเฉลี่ยของสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์แตกต่างกันมากที่สุด สภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปฏิบัติที่ต่ำแต่สภาพพึงประสงค์ต้องการให้อยู่ในระดับปฏิบัติที่มาก เนื่องจากการยอมให้เป็นการจัดการความขัดแย้งโดยการเสียสละบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด มีความเสียสละและใจกว้าง เป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ทำให้เกิดความสามัคคีปรองดองมากกว่าการทำให้เกิดความขัดแย้ง เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหา หลีกเลี่ยงสิ่งที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในหน่วยงาน คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลักในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา แก้วพล (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 2

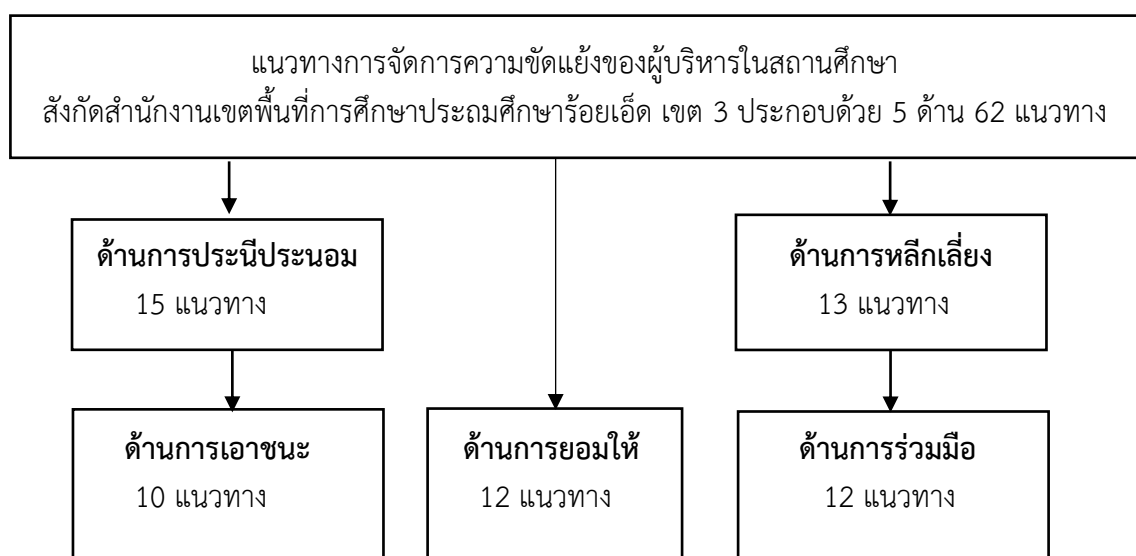
ผลการวิจัยพบว่า ค่าดัชนีเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการการพัฒนาโดยเรียงลำดับความต้องการการพัฒนาจากมากไปน้อย ดังนี้ การร่วมมือ การเอาชนะ การยอมให้ การประนีประนอมและการหลีกเลี่ยง ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากเมื่อเกิดความขัดแย้งบางที่จะพยายามมุ่งชัยชนะโดยยึดตนเองเป็นสำคัญ ซึ่งจะทำทุกวิถีทางเพื่อให้ตนเองบรรลุเป้าหมายโดยไม่คำนึงถึงความเสียหาย

6.2 ผลการพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ร้อยเอ็ด เขต 3

แนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ร้อยเอ็ด เขต 3 ประกอบด้วย 5 ด้าน 62 แนวทาง โดยด้านที่มีความเหมาะสมมากที่สุด คือ ด้านการยอมให้และด้านการร่วมมือ ส่วนด้านที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด คือ ด้านการเอาชนะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรภัทร์ โฉมวิไล (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 1 ผลการพัฒนาแนว แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการยอมรับฟังข้อมูล ด้านการเจรจาต่อรองแก้ไขปัญหา และด้านการใช้หลักคุณธรรมในการบริหาร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กกาญจนา แก้วพล (2560) ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 2 ผลการศึกษพบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 2 ได้แก่ ด้านการเอาชนะ ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ด้านการหลีกเลี่ยง และด้านการยอมให้

7. องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยพบว่าแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ร้อยเอ็ด เขต 3 ประกอบด้วย 5 ด้าน 62 แนวทาง



8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.1.1 ผลการวิจัยพบว่าด้านการยอมให้ มีความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับสูงสุด ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 ควรกำหนดเป็นนโยบายในการบริหารความขัดแย้งโดยเน้นเรื่องการยอมให้หรือให้โอกาสซึ่งกันและกัน สถานศึกษาควรเน้นการสร้างวัฒนธรรมการยอมให้ซึ่งจะช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นและลดการเผชิญหน้าในความขัดแย้ง และส่งเสริมทักษะการยอมให้ผ่านการอบรมหรือกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างทักษะการสื่อสารและความเข้าใจซึ่งกันและกันในระดับบุคคล

8.1.2 ผลการวิจัยพบว่าด้านการประนีประนอม มีความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับสอง ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 ควรกำหนดเป็นนโยบายในการบริหารความขัดแย้งโดยเน้นเรื่องการประนีประนอม ควรมีการฝึกอบรมและกิจกรรมที่สนับสนุนให้บุคคลสามารถหาจุดร่วมและการประนีประนอมได้อย่างเหมาะสม โดยเน้นย้ำการให้ความสำคัญกับการฟังและการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

8.2.1 ผลการวิจัยพบว่าด้านการหลีกเลี่ยงมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 ควรกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติอันจะก่อให้เกิดความขัดแย้งต่าง ๆ ในองค์กร

8.2.2 การนำผลการวิจัยไปใช้ในสถานศึกษา ควรมุ่งเน้นที่การสร้างสภาพแวดล้อมที่ยอมรับและจัดการกับความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ โดยการใช้แนวทางที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีในโรงเรียนและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน

8.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

8.3.1 ด้านการหลีกเลี่ยงมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดทั้งสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ ควรมีการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าเฉลี่ยการหลีกเลี่ยงของผู้บริหารสถานศึกษาทั้งในระดับพื้นที่และระดับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8.3.2 ด้านการยอมให้มีค่า PNI สูงที่สุด ควรมีการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมให้ของผู้บริหารสถานศึกษาทั้งในระดับพื้นที่และระดับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8.3.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อตรวจสอบอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา

9. เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา แก้วพล. (2560). การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 2. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์ : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เชมมารี รักชูชีพ. (2553). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ทริปปี้ล กรุ๊ป.

- จตุรงค์ สุวรรณแสง. (2564). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2. วารสารการบริหารและนวัตกรรมการศึกษา. 4(1). 1-19.
- จิรภัทร์ โฉมวิไล. (2562) . การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 1. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาการศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ไพฑูรย์ นามบุญลือ. (2544). การจัดการความขัดแย้งในโรงเรียนประถมศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนจังหวัดหนองบัวลำภู. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วันชัย วัฒนศัพท์ และรัตนภรณ์ วัฒนศัพท์. (2552). การแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา. กรุงเทพมหานคร : เอพีกราฟิคดีไซน์และการพิมพ์จำกัด.
- สรายุทธ วีระวงศ์. (2564). การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. วิทยาลัยการศึกษา : มหาวิทยาลัยพะเยา.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3. (2566). นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ 2566. ร้อยเอ็ด : กลุ่มบริหารงานบุคคล สพป.ร้อยเอ็ด เขต 3.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพมหานคร : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- Pneuman, W.R., & Bruehl. E.M. (1982). Managing Conflict: A Complete Process Centered Handbook. Englewood for Managing Conflict in Complex Organization. *Human Relations*. 38(1). 35-49.

10. คำขอบคุณ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ ผู้วิจัยได้รับความกรุณา พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ ตลอดจนการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญญภรณ์ นวลสิงห์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงยิ่ง ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาและแนะแนวทางให้แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้อง ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความกรุณาตรวจสอบแบบสอบถาม ให้คำแนะนำ ให้แนวทาง ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารสถานศึกษา คณะครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม คุณประโยชน์และคุณค่าที่พึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา บุรพาคณาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน ด้วยความเคารพอย่างสูง