

**ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้ง
ในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง**

**The Opinion of the Personnel Concerning Conflict Management in
Faculty of Education, Ramkhamhaeng University**

รัตนา กาญจนพันธุ์

Ratana Karnjanapun

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Faculty of Education at Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ความขัดแย้งในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตาม ตำแหน่ง และประสบการณ์ การปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่บุคลากรซึ่งกำลังปฏิบัติงานอยู่ในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2558 จำนวน 208 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan ได้มาโดยการสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) ได้จำนวน 136 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลการศึกษานักบุคลากรในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้ง โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับ ปานกลางทุกด้าน (2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการหลีกเลี่ยง ด้านการบังคับ ด้านสัมพันธภาพ ด้านประนีประนอม และด้านเผชิญหน้า พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการหลีกเลี่ยง ด้านการบังคับ ด้านสัมพันธภาพ ด้านประนีประนอม และด้านเผชิญหน้า พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า โดยภาพรวมและด้านการบังคับ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการหลีกเลี่ยง พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไปกับ 0-10 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน และด้านเผชิญหน้า พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ 21 ปีขึ้นไป กับ 10-20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, ความขัดแย้ง, ความคิดเห็น

Abstract

The objectives of this research were to (1) study the personnel's opinions concerning conflict management in the Faculty of Education, Ramkhamhaeng University, (2) compare their opinions regarding their working positions and experiences. The sample size of 186 persons working in the 2015 academic year was determined through Krejcie and Morgan Table from the population of 208 persons, and then selected at simple random sampling. The questionnaires were administered to the sample, and the data were analyzed utilizing frequency distribution, percentage, standard deviation, t-test and F-test. The results of research are as follows: (1) The overall opinion of the personnel in Faculty of Education concerning conflict management was in the moderate level. (2) The comparative results of both overall opinion and the opinion in each aspect of avoidance, enforcement, interrelationship, compromise and confrontation among the personnel with different opinions were at the .05 level of significance. (3) The comparison results of both overall opinion and the opinion in each aspect of avoidance, enforcement, interrelationship, compromise and confrontation among the personnel with different work experiences were significantly different at the .05 level of significance. When comparing in pairs, the opinions in the aspect of enforcement were not significantly different. However, the opinions of those personnel with over 21 years' experience and with between 0-10 years of experience in the aspect of avoidance were significantly different; finally, the opinions of the personnel with over 21 years of experience and those with between 10-20 years of work experience in the aspect of confrontation were significantly different.

Keywords: management, conflict, opinion



บทนำ

บทบาทหน้าที่พื้นฐานของผู้บริหารที่ส่งผลให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมาย คือ กระบวนการบริหารสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำและการควบคุม หน้าที่ทั้ง 4 เกี่ยวสัมพันธ์กัน อย่างไรก็ตามหน้าที่ด้านบริหารทั้ง 4 ด้าน ไม่ได้อธิบายและแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมประจำวันของผู้บริหารที่ต้องทำ ได้อย่างชัดเจนมากนัก ในช่วงสองศตวรรษที่ผ่านมานักวิจัย Henry Mintzberg (1979) ได้ศึกษาการบริหารของผู้บริหาร โดยได้สรุปบทบาททางการบริหารออกมาเป็น 3 กลุ่มด้วยกัน คือ บทบาทด้านสารสนเทศ บทบาทด้านการตัดสินใจและบทบาทระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นบทบาทที่ผู้บริหารต้องมีการพัฒนา และดำรงรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงานและผู้เกี่ยวข้อง บทบาททั้งสาม นี้ นำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันนำไปสู่ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคลภายในกลุ่ม ระหว่างกลุ่ม และภายในองค์การ และภายนอกองค์การ

ความขัดแย้งในองค์การ ถือเป็นธรรมชาติของการทำงานร่วมกัน ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้แม้คนส่วนใหญ่อาจมองว่าความขัดแย้งก่อให้เกิดผลเสีย ควรจัดการให้หมดไป แต่โดยความเป็นจริงแล้วองค์การที่ปราศจากความขัดแย้งจะมีบรรยากาศของความเฉื่อยชา ถ้ามีความขัดแย้งปานกลางก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพลังเกิดความกระตือรือร้นที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการบริหารจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหาร (ณัฐวิพันธุ์ เขจรนันท์, 2551, หน้า 196)

สถาบันการศึกษาเป็นองค์การหนึ่งในสังคมที่ดำเนินกิจกรรมด้านการจัดการศึกษาให้กับประชาชน ในสังคม ในการดำเนินงานต้องมีบุคลากรมาทำหน้าที่ตามโครงสร้างของสถาบันนั้น ประกอบไปด้วยผู้บริหารจัดการ แสดงบทบาททางการบริหารด้านการตัดสินใจ ดำเนินสารสนเทศ และบทบาทระหว่างบุคคลในการเป็นผู้กำหนดทิศทางนำพ้องค์การกำหนดนโยบายเพื่อให้เกิดการปฏิบัติไปยังผู้ร่วมงานตามลำดับชั้น โดยอาศัยปัจจัย

บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และอื่น ๆ เป็นพลังขับเคลื่อนเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย โดยผู้บริหารมีการพัฒนาและดำรงรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงานทุกฝ่าย มีการจูงใจ โน้มน้าวให้ผู้ร่วมงานทุ่มเททำงาน กระตุ้น ให้ทุกคนทำงานอย่างเกิดประสิทธิภาพ เพื่อเป้าหมายของค์การ

ปัจจุบันปัญหาและความขัดแย้งในหน่วยงานทางการศึกษามีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และรุนแรงขึ้นส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งให้อยู่ในภาวะสมดุลเพื่อสนับสนุนและให้กำลังใจแก่อาจารย์และเจ้าหน้าที่

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลเสนอผู้บริหารในการพิจารณาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนบริหารจัดการความขัดแย้งในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตาม ตำแหน่ง และ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้ศึกษามาจากแนวความคิดของ Johnson and Johnson เป็นแบบสอบถามสำหรับอาจารย์ผู้สอน และเจ้าหน้าที่สายปฏิบัติการ มีลักษณะเป็น Ration Scale 5 ด้าน คือ ด้านการหลีกเลี่ยง (withdrawing) ด้านวิธีบังคับ (เอาชนะ) (forcing) ด้านวิธีสัมพันธ์ภาพ (smoothing) ด้านวิธีประนีประนอม (compromising) และด้าน วิธีเผชิญหน้า

(confronting) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกให้กลับกลุ่มตัวอย่าง และนัดวัน รับกลับคืนมาตรวจวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเอง

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษานักบุคลากรในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้ง โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน
2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการหลีกเลี่ยง ด้านการบังคับ ด้านสัมพันธ์ภาพ ด้านประนีประนอม และด้านเผชิญหน้า พบว่า แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการหลีกเลี่ยง ด้านการบังคับ ด้านสัมพันธ์ภาพ ด้านประนีประนอม และด้านเผชิญหน้า พบว่า แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า โดยภาพรวมและด้านการบังคับ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการหลีกเลี่ยง พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไปกับ 0-10 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน และด้านเผชิญหน้า พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ 21 ปีขึ้นไปกับ 10-20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน

การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งใน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษานักบุคลากรในคณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้ง โดยภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพร เต็นปักยี (2554, หน้า 93) เรื่อง การศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 31 พบว่า ระดับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา และสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 31 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเสริมศักดิ์วิศาลาภรณ์ (2534, หน้า 159-165) กล่าวว่า ไม่มีรายงานใดที่จะบริหารและแก้ไขความขัดแย้งได้ทุกเรื่อง ทุกสถานการณ์ แต่ผู้บริหารสนใจความต้องการของเพื่อนร่วมงาน ข้อกำหนดของหน่วยงาน แรงกดดันต่าง ๆ ทั้งในและนอกองค์กรแล้วจะลดความขัดแย้งที่ไม่น่าจะเกิดขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้งที่เป็นอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง มองความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องที่ทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้มีทั้งผลดีและผลเสียรวมทั้งสามารถบริหารจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ได้ บุคลากรในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จึงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้ง โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีตำแหน่งต่างกัน โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการหลีกเลี่ยง ด้านบังคับ ด้านสัมพันธภาพ ด้านประนีประนอม และด้านเผชิญหน้า พบว่า แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอาจารย์และ

เจ้าหน้าที่ได้รับการศึกษาในระดับต่างกัน อาจารย์ส่วนใหญ่ จบปริญญาโท และปริญญาเอก ส่วนเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ จบการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท ลักษณะการพัฒนาศักยภาพของตนเองก็แตกต่างกัน เช่น อาจารย์ได้ศึกษาดูงาน อบรม สัมมนา ในต่างประเทศ และภายในประเทศ ส่วนเจ้าหน้าที่ได้อบรม สัมมนา ส่วนมากภายในประเทศ ทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งแตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของพนัส หันนาคินทร์ (2526, หน้า 238) กล่าวว่า ความเป็นผู้นำนั้น ไม่ได้วัดกันด้วยอายุอย่างเดียว ยังต้องดูคุณสมบัติอื่น ๆ ประกอบ โดยเฉพาะคุณสมบัติ หน้าที่การงาน อาจารย์เป็นผู้มีจิตใจกว้างขวาง ยอมรับว่าความขัดแย้งในความคิดเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้ทุกเมื่อซึ่งต่างกับเจ้าหน้าที่ถือว่าเป็นผู้น้อย ยอมรับความขัดแย้งในความคิดได้เป็นบางเรื่อง ดังนั้นบุคลากรในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ และเจ้าหน้าที่จึงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่างกัน โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการหลีกเลี่ยง ด้านบังคับ และด้านเผชิญหน้า พบว่า แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป หรือมีประสบการณ์การปฏิบัติงานมากจะได้รับการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องมากกว่าผู้มีประสบการณ์ 0-10 ปี และประสบการณ์ 10-20 ปี จึงส่งผลให้สามารถบริหารจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีการที่หลากหลาย โดยเฉพาะด้านการหลีกเลี่ยง ด้านบังคับ และด้านเผชิญหน้า (ธีรภัทร วงษ์สว่าง, 2557, หน้า 99)



References

- Hannaklin, P. (1983). *Personnel management in school*. Bangkok: Pikanet. (in Thai)
- Kajornnun, N. (2008). *Organizational behavior*. Bangkok: SE-ED. (in Thai)
- Krejcie, R. V., & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activity. *Education and Psychological Measurement*, 30(1), 607-610.
- Mintzberg, H. (1979). *The structuring of organization: A synthesis of research*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Tenpaksri, N. (2011). *Study conflict of school directors under Nakhonratchasima provincial administrative organization and secondary school under education area 31 Bangkok*. Master of Education Thesis, Nakhonratchasima Rajabhat University. (in Thai)
- Wisalaporn, S. (1997). *Conflict and creative management* (2nd ed.). Bangkok: Ton-or. (in Thai)
- Wongsawang, T. (2011). *Management competency*. Retrieved from <http://www.tw-tutor.com/downloads/c1.pdf> (in Thai)

