

การบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์เขต 1
Administration the Conflict in the School Under Buriram Educational Primary Service Area Office 1
วิมลมาศ การเพียร ผศ. ดร.ศิราณี จุฑาปะมา รศ.มาลณี จุฑาปะมา
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทคัดย่อ การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 จำแนกตามสถานภาพตำแหน่ง และขนาดของโรงเรียน ในกรอบความคิด 5 วิธี คือ วิธีเผชิญหน้า วิธีหลีกเลี่ยง วิธีบังคับ วิธีไกล่เกลี่ย วิธีประนีประนอม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหาร และครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 จำนวน 527 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มจากประชากรแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 3 ลักษณะคือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด โดยแบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 18.945 ถึง 44.024 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .880 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้ค่าที และค่าเอฟ และการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ่ กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า 1. ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์เขต 1 โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายวิธี พบว่า

1. วิธีประนีประนอมและวิธีหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับมากส่วนวิธีอื่นๆอยู่ในระดับปานกลางวิธีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิธีประนีประนอมรองลงมาคือวิธีหลีกเลี่ยงและวิธีที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ วิธีบังคับ
2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 โดยรวมและรายวิธีไม่แตกต่างกัน
3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายวิธี พบว่า วิธีประนีประนอม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน วิธีบังคับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวิธีอื่นๆแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. ข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 ของผู้บริหารและครูเรียงลำดับจากมากที่สุดในแต่ละวิธีดังนี้ ผู้บริหารและครูไม่ควรที่จะแสดงความรู้สึกในเรื่องของความขัดแย้งออกมาในที่เปิดเผย ควรจะหลีกเลี่ยงในสิ่งที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งเกิดขึ้น ไม่ควรแสดงความมีอำนาจในการบริหารความขัดแย้ง มองว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติธรรมดาที่ทุกหน่วยงานย่อมมี และควรจะมีการถนอมน้ำใจเพื่อนร่วมงาน

คำสำคัญ การบริหาร, ความขัดแย้งภายในโรงเรียน

ABSTRACT: The purposes of this research were to study and to compare the opinions of the administrators and teacher towards administration the conflict in the school under Buriram Educational Primary Service Area Office 1. Classified by status and sizes of school in 5 elements namely; confrontation, withdrawal, forcing, smoothing and compromising. The samples were 527 school directors and teacher in school under Buriram Educational Primary Service Area Office 1. The research instrument was 3 part questionnaire including checklist, 5-rating scale, and open-ended from with the discrimination value between 1.928 - 8.609 and its reliability of opinions at 0.880. The statistics used to analyze the collected data were frequency, percentage, mean, and standard deviation. The hypotheses were tested by independent sample t-test and F-test. If it was found significant differences, the Scheffe' method was used to compare with the significant difference set at .05 level. The results were as follows;

1. The opinions of the school directors and teachers towards the administration of the conflict in the school under Buriram Educational Primary Service Area Office 1. The whole and how it is used at a moderate level. When considering how to find a way to have compromising and avoiding the highest

average other how it is used at a moderate level. The highest average should be compromising, avoiding and the lowest should be forcing.

2. The results are compared the opinions of the school directors and teachers about conflict in the school under Buriram Educational Primary Service Area Office 1. The whole and how it was not different.

3. The results are compared the opinions of the school directors and teachers about conflict in the school under Buriram Educational Primary Service Area Office 1. The whole it was not different when considering all that compromising it was not different, forcing it was the significant difference at the .05 level and another it was the significant difference at the .01 level

4. Another suggestion of the school directors and teachers towards the administration of the conflict in the school under Buriram Educational Primary Service Area Office 1. To begin from highest in the each are the school directors and teachers should not be show fillings of conflict in the public, should be to avoid anything that causes the conflict, should be to avoid the opinions to the conflicts, should not be the powering of o yourself. The importance should be seen the conflict have every company. Try to do work to the target.

Keywords; Administration, Conflict

บทนำ ประเทศจะได้รับการพัฒนาไปได้ไกลมากน้อยเท่าใดนั้นทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญและเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งที่จะกระตุ้นให้ประเทศเข้าสู่การพัฒนาเทียบเท่าานอารยประเทศ หากว่าประเทศใดประกอบด้วยปัจจัยมนุษย์ที่มีความพร้อมในทุกๆด้านแล้ว ย่อมนำพาให้ประเทศนั้นพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งในการบริหารการศึกษาต้องอาศัยทรัพยากรที่สำคัญ 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุ และวิธีการจัดการ เช่นเดียวกับการบริหารองค์การอื่น ๆ คนจัดว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดเพราะคนเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรอื่น ๆ จึงมีความสำคัญเหนือทรัพยากรอื่นใด ผู้บริหารเป็นผู้นำที่มีความสำคัญในการบริหารองค์การ ดังนั้นจะต้องรู้จักเลือกใช้ทรัพยากรคน เงิน วัสดุ และวิธีการจัดการอย่างเหมาะสม จะเห็นได้ว่าผู้บริหารจะต้องเป็นบุคคลที่รู้จักใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารองค์การ มีความรู้ความเข้าใจ มีประสบการณ์ มีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ มีทักษะในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นภาระหน้าที่ของผู้ที่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหารไม่ว่าจะอาวุโสมากน้อยเพียงใด บริหารงานในองค์กรขนาดใหญ่หรือเล็ก มีความซับซ้อนของงานมากน้อยเพียงใดก็ตาม จำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมของคนและยุทธศาสตร์ในการบริหารคนเพื่อจะได้นำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการบริหารงานขององค์กร เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จสูงสุด

เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกันของเอกัตบุคลต่างคนก็ต่างมีจิตใจ มีภูมิหลังประวัติความเป็นมา ภูมิสำเนา การศึกษาเล่าเรียน การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความคิดอ่าน การกระทำแตกต่างกันไป แนวทางในการดำเนินชีวิตจึงแตกต่างกันโดยสิ้นเชิงเมื่อคนหลายๆคนที่มีปัจจัยความต้องการที่ต่างกันเมื่อต้องมาเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันรวมเป็นคณะทำงานอยู่ในองค์กรเดียวกัน ก็ย่อมเป็นเรื่องปกติธรรมดาที่ต้องมีความขัดแย้งกันเกิดขึ้น จนถือได้ว่าเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติที่ต้องเกิดขึ้น ถ้าหน่วยงานใดก็ตามที่ทำงานร่วมกันอยู่แล้วมีความรู้สึกนึกคิดมีความเห็นเกี่ยวกับงาน วิธีการทำงาน หรือวิธีการแก้ไขปัญหาเหมือนกันไปหมด ในที่สุดแล้วองค์กรนั้นก็ต้องการบุคคลในลักษณะนั้นเพียงคนเดียวก็พอ ส่วนอีกคนหนึ่งนั้นก็ไม่จำเป็นอีกต่อไป ดังนั้นเมื่อได้ทราบถึงลักษณะตามธรรมชาติของความขัดแย้งว่าเป็นเรื่องปกติวิสัย การไม่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นจึงเป็นเรื่องที่แปลก นักบริหารการศึกษาที่ชาญฉลาดทั้งหลายจึงควรที่จะเข้าใจลักษณะตามธรรมชาติ เช่นนี้ของพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรโดยทั่วไปและรู้จักพลิกผันเอาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนี้ไปใช้ประโยชน์ เปลี่ยนความขัดแย้งตามศักยภาพที่มีอยู่ให้เป็นความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ให้ได้ (วิโรจน์ นระราศรี. 2549 : บทนำ)

ผู้บริหารสถานศึกษาต้องสามารถบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร ดังนั้นจึงต้องศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์และยุทธศาสตร์ในการบริหารงานเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานของตนให้ประสบความสำเร็จสูงสุด ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นผู้บริหารที่รู้จักและเข้าใจความขัดแย้ง สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งย่อมจะได้เปรียบและได้ประโยชน์จากความขัดแย้งมากกว่าบุคคลที่ไม่รู้จักและไม่เข้าใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2540 : 10) การบริหารเป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ ในการนำทรัพยากรการบริหารมาประกอบกันตามกระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะการบริหารนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สามารถนำไปศึกษาค้นคว้าได้อย่างมี

ระบบระเบียบ สาเหตุที่เรียกว่า “ศิลป์” ก็เพราะพฤติกรรมกรรมการบริหารหลายๆประการต้องอาศัย ความรอบรู้ ทักษะและไหวพริบซึ่งผู้บริหารเป็นผู้นำที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมการบริหารโดยใช้ทรัพยากรทางการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการตลอดจนเทคนิคในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมต้องเป็นคนที่มีทั้งศาสตร์และศิลป์ มีความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์ มีความชำนาญในงานที่ตนเองรับผิดชอบ และมีทักษะในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องใช้ความรู้ทางด้านจิตวิทยาพอสมควรในการปกครองคน (รังสรรค์ เหมันต์. 2546 : บทนำ)

ในการบริหารใดๆก็ตามความมีประสิทธิผลของงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารมีความปรารถนาที่จะให้ได้มาอย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรของตนเอง แต่ในความเป็นจริงในทางปฏิบัติแล้วผลสำเร็จของการบริหารงานจะไม่มีประสิทธิผลสูงตามที่ผู้บริหารต้องการ ทั้งนี้อาจจะมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นเนื่องมาจากความขัดแย้งในองค์กร เพราะในปัจจุบันเป็นยุคของความขัดแย้ง ในแต่ละวันจะพบกับความขัดแย้งหลายๆอย่าง ความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่มีใครปรารถนาแต่เป็นสิ่งที่ยากที่จะหลีกเลี่ยงตราบดีที่มนุษย์ยังมีชีวิตอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคม เมื่อไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้จึงควรที่จะต้องรู้จักและเข้าใจความขัดแย้ง แลงสภาพความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้เป็นประโยชน์ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534 : 1; อ้างถึงใน รังสรรค์ เหมันต์. 2546 : 2) ในการบริหารองค์กรบางโอกาสความขัดแย้งมีความจำเป็น เพราะความขัดแย้งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หากว่าในองค์กรใดไม่มีความเปลี่ยนแปลงองค์กรนั้นก็จะเป็นความเจริญก้าวหน้า บุคคลส่วนมากจะมีปฏิกิริยาไม่ตักให้เกิดผลเสียกับบุคคลและองค์กร แต่บางครั้งความขัดแย้งก็ก่อให้เกิดผลดีได้เช่นกัน ความขัดแย้งจึงเป็นเรื่องปกติวิสัยอย่างหนึ่งที่ต้องเกิดขึ้นและมีในองค์กร การที่คนต้องทำงานร่วมกันความแตกต่างย่อมเกิดขึ้นได้เสมอเพราะคนเรามีความแตกต่างกัน ในด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และด้านค่านิยม อันเป็นภูมิหลัง ประสบการณ์ และความเชื่อถือเป็นมูลฐานต่างกัน จากผลงานวิจัยของโทมัส และสมิทธิ พบว่า ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลางของสมาคมการจัดการของสหรัฐอเมริกาได้ใช้เวลาในการบริหารความขัดแย้งถึงร้อยละ 20 ในองค์กรทางการศึกษาก็เช่นเดียวกัน ย่อมต้องมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ถือว่าเป็นภาระหน้าที่อันสำคัญยิ่งของผู้บริหารการศึกษา ควรให้ความสนใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องของความขัดแย้งให้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น และต่างก็ยอมรับกันว่า การดำเนินการใดๆในองค์กรจะสำเร็จไปไม่ได้เลย ถ้าหากว่าภายในองค์กรนั้นเกิดความขัดแย้งในระดับที่รุนแรง ผู้บริหารจึงต้องไวในการรับรู้ถึงสัญญาณบอกเหตุที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งในองค์กรและจะต้องหาทางแก้ไขก่อนที่จะปล่อยให้บุคคลากรในองค์กรทำงานด้วยความคับข้องใจ อันจะเป็นหนทางนำไปสู่ความแตกร้างมากยิ่งขึ้นจนไม่สามารถแก้ไขได้ การบริหารความขัดแย้งจึงเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องดำเนินการในองค์กรบรรลุมิติประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยที่ผู้บริหารไม่สามารถเลือกได้ว่าจะต้องทำงานกับใครหรือว่าผู้บริหารต้องทำงานกับคนที่ตนเองชอบหรือไม่ชอบก็ตามในความเป็นจริงนั้น ถ้าหากผู้บริหารได้รับความร่วมมือร่วมใจเป็นอย่างดีจากผู้ใต้บังคับบัญชา ย่อมมั่นใจว่างานที่ปฏิบัติจะประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี (สมยศ นาวิกาน. 2544 : 775) อย่างไรก็ตามการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยวิธีต่างๆของผู้บริหารส่วนใหญ่จะแก้ปัญหาไม่เหมือนกันถึงแม้จะเป็นปัญหาในลักษณะเดียวกันก็ตาม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีต ความรู้ ความสามารถ อายุและบุคลิกภาพเฉพาะตัว สำหรับปัญหาความขัดแย้งบางอย่างผู้บริหารคนหนึ่งอาจแก้ปัญหาได้ แต่อีกคนหนึ่งอาจแก้ไม่ได้ หรือถ้าแก้ได้ก็อาจใช้เวลาต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารแต่ละคนจะเห็นได้ว่าวิธีการจัดการกับความขัดแย้งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆอย่างของผู้บริหาร

การปฏิรูปการศึกษาครั้งนี้จะประสบผลสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารสถานศึกษาคือบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการนำ การปฏิรูปไปสู่การปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นผู้บริหารต้องเป็นนักแก้เหตุการณ์ล่วงหน้า ฉลาดในการใช้คน เงิน วัสดุ และเทคโนโลยี โดยเฉพาะคนที่เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กรหรือโรงเรียน โรงเรียนจะประสบผลสำเร็จหรือเกิดความล้มเหลวในการปฏิรูปการศึกษาก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการใช้คนและพัฒนาคนให้เหมาะสมกับงานแต่เมื่อคนในองค์กรเกิดความขัดแย้งเกิดความกังวลในสถานะภาพของตนเองย่อมส่งผลต่อการพัฒนา ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้ง (Managing Conflict) ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์และกระตุ้นการทำงานร่วมกันในทีมงานและองค์กร โดยเฉพาะปัจจุบันได้มีการกระจายอำนาจจากส่วนกลางมาสู่โรงเรียนไม่ว่าจะเป็นงานบริหารงานบุคคล งานวิชาการงานบริหารทั่วไป รวมทั้งงานการเงินที่ให้อำนาจผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้น สถานศึกษามีฐานะป็นนิติบุคคลมีการตัดสินใจมากมายหลายอย่าง จำเป็นที่ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจกับบุคลากรในโรงเรียนเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีและป้องกันปัญหาความขัดแย้งที่จะมีตามมา (สมบุรณ์ พุทธิเสน. 2547 : 2)

จากสภาพที่พบดังกล่าวโรงเรียนคือสถานศึกษาที่ผู้บริหารสามารถใช้อำนาจของตนเองในการบริหารสองประการ คือ อำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งโดยอาศัยระเบียบ กฎ และคำสั่งกับอำนาจของผู้ครองตำแหน่งหรืออำนาจที่เกิดจากความดีงามที่มีในตัว จัดองค์ประกอบในการบริหารเพื่อให้เกิดการประสานงานกันเพื่อจัดการศึกษาในโรงเรียน ผู้บริหารจำเป็นจะต้องใช้

ทักษะในการบริหารงานโดยใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารความขัดแย้ง นักทฤษฎีองค์การได้พยายามศึกษาวิจัยปัญหาเรื่องความขัดแย้งในหน่วยงานหรือองค์กรในลักษณะต่างๆที่จะนำข้อมูลเหล่านั้นไปปรับปรุงแก้ไขการเปลี่ยนแปลงองค์กรในทางที่สร้างสรรค์ สรุปได้ว่าปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียน เป็นปัญหาที่มีความสำคัญที่ควรได้รับการพิจารณาแก้ไขอย่างทันที มิฉะนั้นอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อการบริหารงานในโรงเรียน ผู้บริหารจึงถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องใช้ความรู้ความสามารถในการบริหารและการจัดการกับความขัดแย้งให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องทราบถึงสภาพปัจจุบันปัญหาในโรงเรียน สถานการณ์ความขัดแย้ง สาเหตุและประเด็นของความขัดแย้งระดับความรุนแรงบุคคลและตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารความขัดแย้งได้ตรงประเด็นเกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรให้มากที่สุด ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาการบริหารความขัดแย้งเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาทักษะการบริหารด้านบุคลากรของผู้บริหารโรงเรียน อันจะเป็นผลประโยชน์แก่ผู้บริหารและเป็นผลดีต่อการเรียนการสอนต่อไป (อรุณี ขอบพิมาย. 2546 : 3)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งที่จะศึกษาการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 เพื่อให้การบริหารงานในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานบรรลุจุดหมายที่ตั้งไว้ คือการพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม จริยธรรม สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานด้านบุคลากร เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ บุคลากรทุ่มเท เสียสละและปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ สามารถทำงานร่วมกันได้ดี การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 โดยจำแนกตาม สถานภาพตำแหน่ง และขนาดของโรงเรียน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 โดยแยกเป็นผู้บริหารตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 404 คน และครู จำนวน 2,476 คน รวมทั้งสิ้น 2,880 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารจำนวน 196 คน และครูจำนวน 331 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 527 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดตามตารางของเครซีและมอร์แกน แล้วทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างมีสัดส่วน

2. **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยขึ้นโดยได้รับคำปรึกษาจากคณะกรรมการผู้ควบคุมและผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้บริหารและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกของสอบถามเป็นรายข้อ โดยทดสอบด้วย t -test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือถ้าค่า t มีค่า 1.75 ขึ้นไป ถือว่ามีอำนาจจำแนกสูง ผลปรากฏว่าผ่านเกณฑ์ทุกข้อโดยมีค่า t ระหว่าง 18.945 ถึง 44.024 และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .880

3. **การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 ได้ลงนามหนังสือนำส่งแบบสอบถามไปยังโรงเรียน โดยผู้วิจัยได้เดินทางไปส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง แล้วติดต่อขอรับคืนภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งแบบสอบถามที่ส่งไป จำนวน 527 ฉบับ ได้รับกลับคืน 527 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. **การวิเคราะห์ข้อมูล** การวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำข้อมูลที่เก็บได้ไปวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบความเรียง

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จัดอันดับ และเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบความเรียง

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ t - test Independent

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 จำแนกตามการปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance)

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 ที่เป็นคำถามปลายเปิด โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบความเรียง

สรุปผลการวิจัย/อภิปรายผล

1. กลุ่มตัวอย่างจำนวน 527 คน เมื่อจำแนกตามสถานภาพตำแหน่ง ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.20 และครูคิดเป็นร้อยละ 62.80 เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียนปรากฏว่า ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในโรงเรียนขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 12.33 ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในโรงเรียนขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.85 และปฏิบัติหน้าที่อยู่ในโรงเรียนขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 25.82

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูต่อการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์เขต 1 โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายวิธี พบว่า วิธีประนีประนอมและวิธีหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับมากส่วนวิธีอื่นๆอยู่ในระดับปานกลางวิธีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิธีประนีประนอม รองลงมาคือวิธีหลีกเลี่ยงและวิธีที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ วิธีบังคับ

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 โดยรวมและรายวิธีไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายวิธี พบว่า วิธีประนีประนอม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน วิธีบังคับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวิธีอื่นๆแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 ของผู้บริหารและครูเรียงลำดับจากมากที่สุดในแต่ละวิธีดังนี้ ผู้บริหารและครูไม่ควรที่จะแสดงความรู้สึกในเรื่องของความขัดแย้งออกมาในที่เปิดเผย ควรจะหลีกเลี่ยงในสิ่งที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งเกิดขึ้น ไม่ควรแสดงความคิดเห็นในการบริหารความขัดแย้ง มองว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติธรรมดาที่ทุกหน่วยงานย่อมมี และควรจะมีการถนอมน้ำใจเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ผลการวิจัยการศึกษาการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์เขต 1 ผู้บริหารและครูปฏิบัติวิธีการบริหารความขัดแย้งในวิธี ประนีประนอมมากที่สุดเป็นอันดับ 1 วิธีนี้ถึงแม้ว่าผลการวิจัยส่วนใหญ่มีผู้นิยมใช้ส่วนมากเพราะเข้ากับลักษณะของวัฒนธรรมและสังคมไทย แต่มีจุดอ่อนเพราะถ้าหากใช้บ่อยๆ ดังนั้นผู้บริหารและครูไม่ควรจะปฏิบัติวิธีการบริหารความขัดแย้งด้วยวิธีประนีประนอมในทุกกรณี เพราะอาจทำให้ความขัดแย้งในเรื่องเดิมเกิดขึ้นอีก และควรฝึกฝนวิธีการบริหารความขัดแย้งด้วยวิธีอื่นๆให้มากขึ้นและปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สาเหตุและความรุนแรงของปัญหาความขัดแย้ง

2. ผลการวิจัยการศึกษาการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์เขต 1 ผู้บริหารและครูปฏิบัติวิธีการบริหารความขัดแย้งในวิธีบังคับน้อยที่สุดเป็นอันดับ 5 ซึ่งวิธีการ

บริหารความขัดแย้งในวิธีบังคับ เป็นวิธีที่ใช้ในส่วนใหญ่ในระบบบริหารราชการของไทยแต่ผู้บริหารและครูมีการปฏิบัติน้อย จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสถานศึกษาอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ จึงควรมีการจัดเนื้อหาการบริหารความขัดแย้งไว้ในหลักสูตรการฝึกอบรม และควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะในด้านนี้ทั้งทฤษฎีและภาคปฏิบัติ หรือสัมมนาทางวิชาการเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งให้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา ตามนโยบายการกระจายอำนาจและการปฏิรูปการศึกษา
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องเดียวกันนี้ในรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้ง ชัดเจน เป็นจริงมากขึ้น
3. ในการทำวิจัยในครั้งต่อไปควรที่จะศึกษาและกำหนดกรอบสาเหตุของความขัดแย้งตามบริบทของสถานที่ทำการวิจัย เพื่อที่จะได้สาเหตุที่เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นตามสภาพจริงของพื้นที่ทำการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- รังสรรค์ เหมันต์. (2546). **การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ คศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- วิโรจน์ นระศรี. (2549). **การจัดการกับความขัดแย้งภายในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาในจังหวัดบุรีรัมย์**. วิทยานิพนธ์. ค.ม. (การบริหารการศึกษา) บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สมบูรณ์ พุทธิเสน. (2547). **การบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). สุรินทร์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- สมยศ นาวิการ. (2544). **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). **ความขัดแย้ง การบริหารเพื่อสร้างสรรค์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ตะเกียง.