

แนวทางการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ
Guidelines for the Development of Conflict Management of School
Administrators under the Bueng Kan Primary Educational Service Area Office

สายฝน กาลเนตร¹ อภิสิต สมศรีสุข² ธราเทพ เตมีรักษ์³
Saifon Kalanet¹, Apisit Somsrisuk², Tharathep Tameruk³

(วันรับบทความ 9 เมษายน 2568, วันแก้ไขบทความ 15 มิถุนายน 2568, วันตอบรับบทความ 16 กรกฎาคม 2568)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนา การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ การวิจัยมีทั้งหมด 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน เพื่อประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบเครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสังเคราะห์องค์ประกอบ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระยะที่ 2 ศึกษาความต้องการจำเป็น กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีการสุ่มและเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับเป็นแบบตอบสนองคู่ และสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระยะที่ 3 ศึกษาแนวทางในการพัฒนา กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับเป็นแบบตอบสนองคู่ และสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพที่เป็นจริงของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากส่วนสภาพที่ควรจะเป็นของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา มีค่าดัชนีการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) เท่ากับ 0.267 โดยด้านการเอาชนะมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงที่สุด 3) แนวทางในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา แนวทางการพัฒนา 17 แนวทางโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การจัดการความขัดแย้ง ความต้องการจำเป็น ผู้บริหารสถานศึกษา

¹ นักศึกษาปริญญาโท, สาขาการบริหารและพัฒนการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, Kalanet2533@gmail.com
Master of Education Student, Educational Administration and Development Sakon Nakhon Rajabhat University.

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาการบริหารและพัฒนการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, apisit_edu@snru.ac.th
Asst Prof. Dr, Institution Nam Educational Administration and Development Sakon Nakhon Rajabhat University.

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาการบริหารและพัฒนการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, t0824554953@gmail.com
Asst Prof. Dr, Institution Nam Educational Administration and Development Sakon Nakhon Rajabhat University.

Abstract

This research aimed to assess the needs for the development of conflict management among school administrators under the Bueng Kan Primary Educational Service Area Office. The research was conducted in two phases. Phase 1 involved studying the components of conflict management. The target group consisted of five experts who assessed the appropriateness of the research instruments, including a component synthesis form and a 5-point Likert scale questionnaire. The statistics used were frequency, percentage, mean, and standard deviation. Phase 2 focused on identifying the needs for development. The sample group consisted of 360 school administrators and teachers, selected through random and purposive sampling methods. The research instrument was a five-point Likert scale questionnaire, with dual-response format. The statistics used were mean and standard deviation. Phase 3 studied development guidelines. The target group included 5 experts. The research instrument was a five-point Likert scale, with dual-response format. The statistics used were mean and standard deviation.

The research findings revealed that: 1) The current state of conflict management among school administrators was at a high level, and the expected state was also at a high level. 2) The needs for development in conflict management showed a modified priority needs index (PNI_{modified}) of 0.267. The area with the highest need for development was the "competing" approach. 3) The guideline for developing conflict management among school administrators included 17 strategies. Overall, the appropriateness and feasibility of these strategies were rated at a high level.

Keywords: Conflict Management, Needs Assessment, School Administrators

บทนำ

สภาพสังคมปัจจุบันมีความหลากหลายทางความคิด มนุษย์เป็นสัตว์สังคม การอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มคน มีการอาศัยพึ่งพาซึ่งกันและกัน เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เมื่ออยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และเกิดได้ในทุกสังคม ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดใน การทำหน้าที่เป็นผู้ขับเคลื่อนให้องค์กรเติบโตเกิดการพัฒนาย่างยั่งยืน และดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์และถึงจุดมุ่งหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้ การที่มนุษย์มาอยู่ร่วมกันในองค์กรนั้น นำมาซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลในลักษณะที่หลากหลาย เกิดการแข่งขันแย่งชิงเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรหรืออำนาจต่าง ๆ จึงนำไปสู่ความขัดแย้งในองค์กร (จุฑาทิพย์ สุจริตกุล, 2562)

ปัญหาและการขัดแย้งในสถานศึกษาอาจเกิดขึ้นได้จาก วิธีการทำงาน ลักษณะนิสัย ค่านิยม ความเชื่อและปรัชญาในการดำรงชีวิตที่แตกต่างกัน มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างครูในสถานศึกษา การทำงานที่ต้องแข่งขันกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน ความขาดแคลนทรัพยากร ผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีหน้าที่โดยตรงที่จะต้องบริหารความขัดแย้งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาและการดำเนินการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาที่ผ่านมาได้มีการบริหารความขัดแย้งที่ไม่เหมาะสม จึงทำให้บุคลากรในสถานศึกษาเกิดปัญหาความขัดแย้งที่รุนแรงขึ้นไปจนถูกดำเนินการทางวินัย ซึ่งลักษณะของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เช่น ครูในสถานศึกษาทะเลาะวิวาทกัน ผู้บริหารสถานศึกษาทะเลาะวิวาทกับคณะกรรมการสถานศึกษา ครูทะเลาะกับผู้ปกครองนักเรียน ครูไม่ตั้งใจทำการสอน ผู้บริหารไม่ยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ และครูผู้สอนทะเลาะวิวาทกับผู้บริหารสถานศึกษา เป็นต้น (อภิสร่า ศรีบุษยา, 2565)

โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ มีบริบทที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่สถานศึกษาคงหนีไม่พ้นเรื่องความขัดแย้ง ดังนั้นผู้บริหารจึงเป็นบุคคลสำคัญที่จะทำให้การบริหารจัดการศึกษาในยุคปฏิรูปการศึกษา และการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 โดยใช้ทักษะในการบริหารจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาอยู่ในระดับที่สมดุล โดยการสร้างวิกฤตให้เป็นโอกาส ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถจัดการความขัดแย้ง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาของโรงเรียนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นไปในแนวทางเดียวกันต่อไป (แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน สพป.บึงกาฬ, 2566)

จากเหตุผลดังกล่าว จึงสนใจศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ เพื่อเป็นการทำความเข้าใจวิธีการบริหารความขัดแย้งและการสร้างความผูกพันต่อสถานศึกษา อันจะถือเป็นการเริ่มต้นการพัฒนาวิธีการบริหารสถานศึกษา เพื่อศึกษาสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็นของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา อันจะถือเป็นการเริ่มต้นการพัฒนาวิธีการบริหารสถานศึกษา เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา และได้แนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็นของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ
2. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ

ทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของความขัดแย้ง

ฐิตา ทับปิ่น (2555) ให้ความหมายความขัดแย้งไว้ว่า การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาอยู่ร่วมกัน มีการปฏิบัติงานร่วมกันมีความคิดที่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกัน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่เสมอในสังคมมนุษย์ซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยง ค่านิยม เป้าหมาย และวิธีทำงานที่แตกต่างกันจึงเป็นสาเหตุให้กลุ่มหรือบุคคลเกิดความไม่เข้าใจกันและความขัดข้องใจที่เกิดขึ้น เนื่องจากความไม่พอใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ขัดตลกกัน

กนกภรณ์ ชื่นตา (2556) ให้ความหมายว่า ความขัดแย้ง หมายถึง สภาพพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น การเกลียดชังกัน การแข่งขันชิงดีระหว่างกลุ่ม การแบ่งแยกฝักฝ่ายกัน การข่มขู่ไม่ร่วมมือกัน เป็นต้น สภาพการขัดแย้งจะเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งพยายามที่จะมุ่งให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายของตน โดยเอาชนะเหนือฝ่ายอื่นและได้มีความพยายามของฝ่ายหนึ่งที่จะรบกวนอีกฝ่ายหนึ่งไม่ให้อบรมบรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้ ในทางปฏิบัติอาจจะทำได้โดยเปิดเผยหรือในทางลับ ถือเป็นความขัดแย้งได้

สรุปว่า ความขัดแย้ง หมายถึง สถานการณ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีความเชื่อมีเป้าหมายทัศนคติ ค่านิยม การแบ่งฝักแบ่งฝ่าย การแข่งขันชิงดีชิงเด่น และความคิดเห็นไม่ตรงกันไม่สามารถตกลงกันได้ แสดงออกโดยพยายามขัดขวาง ปิบบังคับ ทำอันตรายยับยั้ง ต่อต้าน หรือสกัดกั้นการทำของอีกฝ่ายหนึ่งไม่ให้อบรมบรรลุเป้าหมาย ซึ่งอาจเป็นความขัดแย้งระหว่างกลุ่มงาน และความขัดแย้งระหว่างโรงเรียนกับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ส่งผลให้เกิดการแข่งขันในระดับหนึ่งและอาจเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ถ้ามีปัจจัยเกื้อหนุนจนถึงขั้นมีความขัดแย้งอย่างรุนแรง ซึ่งมีทั้งผลดีและผลเสียต่อองค์กร

แนวคิดองค์ประกอบของการจัดการความขัดแย้ง

ได้มีนักการศึกษาและนักวิจัย ได้สรุปองค์ประกอบของการจัดการความขัดแย้ง ไว้ดังนี้

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า นักการศึกษาและนักวิจัยหลายท่านได้เสนอองค์ประกอบของการจัดการความขัดแย้งไว้อย่างหลากหลาย โดย สถาบันดำรงราชานุภาพ (2554 อ้างถึงใน วรพงษ์ ประเสริฐศรี, 2560) เสนอว่า การจัดการความขัดแย้งประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่ การเข้าไปแก้ปัญหา การมุ่งไปที่เป้าหมายเดียวกัน การขยายทรัพยากร การหลีกเลี่ยง การประนีประนอม การปิบบังคับ และการเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร ขณะที่ กมลนันท ศรีจ้อย (2560) และจิราลักษณ์ วงษ์แก้ว (2562) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า องค์ประกอบของการจัดการความขัดแย้งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และการยอมให้

นอกจากนี้ มยุรี สนิทกุล (2557) ได้นำเสนอองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ การชนะทั้งสองฝ่าย การยอมให้อีกฝ่ายหนึ่ง การใช้อำนาจแบบเผด็จการ และการหลีกเลี่ยง ส่วน อภิสรา ศรีบุษยา (2565) เสนอองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ การหลีกเลี่ยง การยอมให้ การประนีประนอม การร่วมมือ และการเอาชนะ ในขณะที่ Johnson & Johnson (2000 อ้างถึงใน พิชราภรณ์ กุลบุตร, 2555) ได้จำแนกองค์ประกอบออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ แบบหลีกเลี่ยง แบบบังคับ แบบราบรีน แบบประนีประนอม และแบบประสานร่วมมือ

จากการศึกษาและประเมินองค์ประกอบของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแนวคิดที่กล่าวถึงองค์ประกอบของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังเคราะห์ได้องค์ประกอบของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา 5 องค์ประกอบได้แก่ 1) การหลีกเลี่ยง 2) การประนีประนอม 3) การร่วมมือ 4) การยอมให้ และประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบของการจัดการความขัดแย้งจากบทความและวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การหลีกเลี่ยง หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการกับความขัดแย้งของบุคลากรในสถานศึกษา โดยสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ไม่เข้าไปตัดสินปัญหาโดยทันที โดยใช้เวลาลดความรุนแรงของปัญหา รับรู้ปัญหาแต่แสดงพฤติกรรมเพิกเฉยเพื่อไม่ให้ปัญหาบานปลาย มีการสอบถามคู่กรณีทีละฝ่ายเพื่อไม่ให้เผชิญหน้ากันโดยตรง มีการเจรจาเพื่อให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งของคู่กรณีออกจากสถานการณ์ของความขัดแย้งไปก่อน

2. การประนีประนอม หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการกับความขัดแย้งของบุคลากรในสถานศึกษา โดยหาวิธีผ่อนปรนปัญหาที่เกิดขึ้น แสดงความยุติธรรมในการรักษาผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย อธิบายเหตุผลเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายยอมรับ เจรจาต่อรองเพื่อรักษาผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย แสดงความเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เสนอแนวทางแก้ปัญหาที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับ เต็มใจ เพื่อจบปัญหาความขัดแย้ง

3. การร่วมมือ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการกับความขัดแย้งของบุคลากรในสถานศึกษา โดยประเมินสถานการณ์ความรุนแรงเพื่อให้คู่กรณีเผชิญหน้าทำข้อตกลงกัน จัดบรรยากาศที่เหมาะสมในการเจรจาต่อรอง เปิดโอกาสให้คู่กรณีเจรจาและให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งหาข้อตกลงร่วมกัน สรุปข้อตกลงจากข้อเสนอของทั้งสองฝ่ายอย่างยุติธรรมเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ

4. การยอมให้ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการกับความขัดแย้งของบุคลากรในสถานศึกษา โดยพูดโน้มน้าวให้เห็นความจำเป็นของอีกฝ่ายหนึ่ง ยื่นข้อเสนอเพื่อชดเชยให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยอมรับ เปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายเสนอแนวทางแก้ปัญหาของอีกฝ่ายหนึ่ง และมีการพูดให้กำลังใจ ชื่นชม ให้ผู้ที่ยอมเสียสละความต้องการของตนเองเพื่อลดความขัดแย้ง

5. การเอาชนะ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการกับความขัดแย้งของบุคลากรในสถานศึกษา เมื่อสถานการณ์เกิดความรุนแรงและไม่สามารถหาข้อยุติร่วมกันได้ โดยผู้บริหาร ใช้ข้อกฎหมาย ระเบียบ เพื่อชี้ให้คู่กรณียอมรับ ออกคำสั่ง นโยบาย เพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ตัดสินให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งชนะ โดยยึดระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย ชี้แจงให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทราบถึงผลกระทบของการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย

แนวทางการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา

แนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาได้ดังนี้ 1) ด้านการหลีกเลี่ยง ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการสอบถาม ไม่เข้าไปแก้ปัญหาทันที รับรู้แต่เพิกเฉยเพื่อไม่ให้ปัญหาบานปลาย 2) ด้านการประนีประนอม ผู้บริหารสถานศึกษาควรแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการรอมชอม มีความยุติธรรมและให้เกิดพึงพอใจทั้งสองฝ่าย 3) ด้านการร่วมมือ ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายพูดคุยกันหรือปรึกษาหารือกันอย่างไร้เปิดเผย และมีการจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ให้ครูได้เกิดการทำกิจกรรมร่วมกันบ่อยๆ 4) ด้านการยอมให้ ผู้บริหารสถานศึกษา มีการเจรจากันโดยตรง เพื่อให้ทราบความต้องการและปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากทุกฝ่าย และมีการพูดให้กำลังใจ ชื่นชม ให้ผู้ที่ยอมเสียสละความต้องการของตนเองเพื่อลดความขัดแย้ง 5) ด้านการเอาชนะ ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้ข้อบังคับกฎหมาย ระเบียบ ในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง เพื่อให้คู่กรณียอมรับ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระยะดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 2 ระยะ ดังนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาความต้องการจำเป็นในการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ มีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการในระยะนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ 3 ขั้นตอน ได้แก่ ศึกษาสภาพที่เป็นจริง ศึกษาสภาพที่ควรจะเป็น และลำดับความต้องการจำเป็นในการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ปีการศึกษา 2567 รวม 2,626 คน จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 223 คน และ ครู จำนวน 2,403 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ปีการศึกษา 2567 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan (1970, อ้างถึงใน วาโร เฟ็งส์วีสต์, 2551) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 คน แต่เพื่อการตอบกลับมาน้อย ไม่ครบผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 360 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

1.2.1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการสังเคราะห์ ได้แก่ แบบสังเคราะห์ห้องค์ประกอบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา

1.2.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับโดยผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็นของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนตามแนวทางของ บุญชม ศรีสะอาด (2553) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตอบสนองคู่

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริง / สภาพที่ควรจะเป็นของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา

1.2.2 การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบ ดังนี้

1.2.2.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการบทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา 10 แหล่ง มาสร้างคำถามตามโครงสร้างของตัวแปรที่กำหนดและสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

1.2.2.2 นำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบให้คำแนะนำในเรื่องความเหมาะสมของการใช้ภาษาและความถูกต้องครอบคลุมประเด็นเนื้อหาเพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข

1.2.2.3 จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาฉบับสมบูรณ์ต่อไป

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1.3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงผู้อำนวยการสถานศึกษาและครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

1.3.2 ผู้วิจัยส่งหนังสือราชการที่ขอจากบัณฑิตวิทยาลัย ในข้อ 2.3.1 และ QR code แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ (Google form) ถึงผู้อำนวยการสถานศึกษาและครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

1.3.3 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามที่ตอบกลับมา หากพบว่ากลุ่มตัวอย่างยังไม่ตอบกลับแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการติดตามแบบสอบถามด้วยตนเอง

1.3.4 เมื่อได้แบบสอบถามที่ตอบกลับมานครบ ร้อยละ 100 นำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไปกำหนดเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาดำเนินการ ดังนี้

1.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็นของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

1.4.2 จัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บึงกาฬ โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาคำนวณค่าดัชนีความสำคัญของความต้องการจำเป็น โดยใช้การคำนวณหาค่าดัชนี Modified Priority Needs Index ($PNI_{modified}$) เพื่อระบุความต้องการจำเป็น (สุวิมล ว่องวานิช, 2562) ด้วยสูตร ($PNI_{modified}$) = (I - D)

I หมายถึง สภาพที่ควรจะเป็นของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บึงกาฬ

D หมายถึง สภาพที่เป็นจริงของพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บึงกาฬ

ระยะที่ 2 ศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บึงกาฬ

การดำเนินการในระยะนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บึงกาฬ โดยคัดเลือกพฤติกรรมบ่งชี้ที่มีค่า ($PNI_{modified}$) สูงที่สุด 3 อันดับแรกจากองค์ประกอบที่มีค่าดัชนี ($PNI_{modified}$) สูงกว่าภาพรวม เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนา ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บึงกาฬ และร่างเป็นแนวทางพัฒนา ขั้นตอนที่ 2 ประเมินความ

เหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน

2.1 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของการมีส่วนร่วมของ
ผู้ปกครองในการจัดการศึกษา ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating
scale) 5 ระดับ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตอบสนองคู่แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และ
ประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 ประเมินความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ของแนวทางพัฒนาการมีส่วนร่วม
ของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร
เขต 1 โดยระดับความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ โดยระดับความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ของการมีส่วนร่วม
ของผู้ปกครองในการจัดการศึกษา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้ง
ของผู้บริหารสถานศึกษา

2.2.2 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือ
และหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

2.2.2.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์บทความวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
มาสรุปเพื่อสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็นของการจัดการความขัดแย้งของ
ผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ

2.2.2.2 ผู้วิจัยนำร่างข้อคำถามที่เกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็นของการ
จัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ เสนอ
ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาความเหมาะสม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ
และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

2.2.2.3 นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อประเมินความเที่ยงตรงของเนื้อหา
(IOC) ประกอบด้วย

1) อาจารย์ในระดับอุดมศึกษา ที่มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาเอก
ทางด้านสาขาวิชาบริหารการศึกษาและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 1 คน

2) ผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท ในสาขาที่
เกี่ยวข้องกับการบริหารการศึกษา วิทยฐานะไม่ต่ำกว่าชำนาญการพิเศษและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
ไม่ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน

3) ครู ที่มีวุฒิทางการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท มีวิทยฐานะไม่ต่ำกว่า
ชำนาญการพิเศษ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน คัดข้อคำถามที่มีค่าดัชนี
ความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปมาใช้ในแบบสอบถาม โดยระดับความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม
กับนิยามขององค์ประกอบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ของแนวทางในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ของแนวทางในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ

การวิเคราะห์ข้อมูลของความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ของแนวทางพัฒนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยให้ความหมายของค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

4.51-5.00 หมายถึง ความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ของแนวทางในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง ความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ของแนวทางในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษามีความเหมาะสมในระดับมาก

2.51-3.50 หมายถึง ความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ของแนวทางในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง ความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ของแนวทางในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษามีความเหมาะสมในระดับน้อย

1.00-1.50 หมายถึง ความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ของแนวทางในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษามีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไป ถือว่าแนวทางในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ที่มีความเหมาะสม / ความเป็นไปได้

ผลการวิจัย

การศึกษาสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็นของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ โดยผลการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สภาพที่เป็นจริงของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ โดยค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกพบว่า องค์ประกอบด้านการร่วมมือ อยู่ในระดับมากที่สุด องค์ประกอบด้านการประนีประนอม อยู่ในระดับมาก องค์ประกอบด้านการหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. สภาพที่ควรจะเป็นของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ โดยค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกพบว่า ด้านการประนีประนอม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการยอมให้ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

1. ความต้องการจำเป็นของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ โดยผลการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ โดยภาพรวม

ที่	การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา	สภาพที่เป็นจริง (D)			สภาพที่ควรจะเป็น (I)			PNI _{modified}	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล		
1	ด้านการหลีกเลี่ยง	3.64	0.74	มาก	4.63	0.55	มากที่สุด	0.270	4
2	ด้านการประนีประนอม	3.67	0.86	มาก	4.73	0.53	มากที่สุด	0.287	3
3	ด้านการร่วมมือ	4.05	0.52	มาก	4.35	0.38	มาก	0.074	5
4	ด้านการยอมให้	3.31	0.92	ปานกลาง	4.53	0.58	มากที่สุด	0.368	2
5	ด้านการเอาชนะ	2.85	1.20	ปานกลาง	4.04	0.71	มาก	0.419	1
เฉลี่ยรวม		3.55	0.69	มาก	4.49	0.39	มาก	0.267	

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า ความต้องการจำเป็นของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ โดยภาพรวม PNI_{modified} เท่ากับ 0.267 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากมากไปน้อย พบว่า ด้านการเอาชนะ PNI_{modified} เท่ากับ 0.419 ด้านการยอมให้ PNI_{modified} เท่ากับ 0.368 ด้านการประนีประนอม PNI_{modified} เท่ากับ 0.287 ตามลำดับ

1.1 สภาพที่เป็นจริงของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ โดยค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกพบว่า องค์ประกอบด้านการร่วมมือ อยู่ในระดับมากที่สุด องค์ประกอบด้านการประนีประนอม อยู่ในระดับมาก องค์ประกอบด้านการหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.2 สภาพที่ควรจะเป็นของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ โดยค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกพบว่า ด้านการประนีประนอม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการยอมให้ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

2. ความต้องการจำเป็นในการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ พบว่าองค์ประกอบที่มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงกว่าภาพรวม มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการประนีประนอม ด้านการยอมให้ ด้านการเอาชนะ

3. แนวทางการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ พบว่า มี 3 ด้าน 17 แนวทางการพัฒนา ได้แก่ 1) ด้านการประนีประนอม มีแนวทางการพัฒนา 7 แนวทาง ค่าเฉลี่ยมีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก 2) ด้านการยอมให้ มีแนวทางการพัฒนา 4 แนวทาง ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก 3) ด้านการเอาชนะมีแนวทางการพัฒนา 6 แนวทาง ค่าเฉลี่ยความเหมาะสมอยู่ใน ระดับมาก และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก และโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยความเหมาะสมและความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ

1. ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา

1.1 สภาพที่เป็นจริงของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการประนีประนอมคือการหาทางออกในการแก้ปัญหาหรือความขัดแย้งโดยการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจระหว่างสองฝ่าย เพื่อให้ได้ผลที่ทั้งสองฝ่ายพอใจ โดยไม่ใช้วิธีการที่รุนแรงหรือการแตกหัก การประนีประนอมเน้นการรักษาหน้าของทั้งสองฝ่ายและการหาทางสายกลางที่ยุติธรรม โดยผู้บริหารหรือผู้ที่มีบทบาทในการแก้ไขปัญหาควรใช้เหตุผล ความยุติธรรม และความยืดหยุ่นในการหาทางแก้ไขปัญหา ซึ่งจะช่วยให้การทำงานร่วมกันในองค์กรหรือสถานศึกษาดีขึ้นและไม่มีฝ่ายใดเสียเปรียบ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ พัชรภรณ์ กุลบุตร (2555) ผลการวิจัยพบว่า สภาพของคนในสังคมไทยในชนบทเป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน ถ้อยทีถ้อยอาศัย มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่ต้องการเห็นผู้แพ้ ผู้ชนะ ไม่ชอบวิธีการที่รุนแรงในการแก้ปัญหา และการปฏิบัติงานในสถานศึกษาต้องพึ่งพาอาศัยกันและคอยช่วยเหลือกันในการทำงานเป็นการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดความพอใจทั้งสองฝ่ายแต่อาจมีได้บ้างเสียบ้าง สอดคล้องกับ ฐิตา ทัพปั้น (2554) ผลการวิจัยพบว่า วิธีการประนีประนอมเป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งที่สุภาพอ่อนน้อม ทำความเข้าใจโดยการพูดคุยกันอย่างตรงไปตรงมาซึ่งกันและกัน ผู้บริหารสถานศึกษาพยายามหาทางสายกลาง เพื่อให้เป็นที่พอใจแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่มีฝ่ายใดชนะทั้งหมดหรือแพ้ทั้งหมดเห็นใจทั้งสองฝ่ายรักษาหน้าซึ่งกันและกันไม่นิยมการจัดการกับปัญหาด้วยการแตกหัก และสอดคล้องกับกมลพันธ์ ศรีจ้อย (2560) ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการความขัดแย้ง ด้านการประนีประนอม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้บริหารมีความยุติธรรมและใช้เหตุผลในการแก้ไข ผู้บริหารใช้ผ่อนปรนเข้าหากัน ผู้บริหารปรับตัวให้เข้ากับผู้ร่วมงานหรือสถานการณ์ และแสดงพวงศธรรมอย่างเป็นกลางไม่เข้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

1.2 สภาพที่ควรจะเป็นของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ โดยองค์ประกอบด้านการเอาชนะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบริหารที่ใช้วิธีการ "เอาชนะ" ด้วยการใช้อำนาจและข้อบังคับเพื่อยุติความขัดแย้งอย่างรวดเร็ว เน้นผลประโยชน์ของโรงเรียนเป็นหลัก แม้ว่าวิธีนี้จะแก้ปัญหาได้เร็ว แต่ก็อาจส่งผลเสียต่อความสัมพันธ์ในทีม สอดคล้องกับ จำลอง อัจจร (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งกับการทำงานเป็นทีมของครู สังกัดวิทยาลัยเทคนิคเขตพื้นที่ชายฝั่งตะวันออก พบว่าการจัดการความขัดแย้ง ด้านการเอาชนะ ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครู ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษามีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วโดยใช้อำนาจหน้าที่ของตนเองเพื่อระงับความขัดแย้ง และคำนึงผลประโยชน์ของโรงเรียนเป็นหลักและยังสอดคล้องกับ สอดคล้องกับ สัมมา ธนินิธิ (2560) ผลการวิจัยพบว่า การเอาชนะ คือ การบริหารความขัดแย้ง โดยผู้บริหารใช้อำนาจที่มีอยู่เพื่อยุติความขัดแย้ง มีการใช้เกณฑ์ ข้อบังคับในการตัดสินใจแก้ปัญหาความขัดแย้ง และรักษาผลประโยชน์ของฝ่ายหนึ่งฝ่ายเดียวโดยไม่สนใจผู้อื่นหรือฝ่ายอื่น การบริหารความขัดแย้งแบบเอาชนะนี้สามารถดำเนินการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและเป็นประเด็นที่สำคัญได้

2. ความต้องการจำเป็นในการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ พบว่าความต้องการจำเป็นในการพัฒนาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะหากผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้วิธีบริหารความขัดแย้งที่เหมาะสมกับบริบท สถานการณ์

ช่วงเวลา ลักษณะปัญหาความขัดแย้ง อาจไม่ต้องทำให้ความขัดแย้งหมดไป แต่เป็นการรักษาความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและมีประโยชน์แก่ผู้บริหารหรือองค์กร โดยผู้บริหารจะต้องมีทักษะในการเพิ่มหรือลดความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม สอดคล้องกับ แทนลัดดา ปัฐพี (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่องการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 2 พบว่าความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อบุคคลมีเป้าหมาย จุดหมายที่ต่างกัน ก็จะเกิดความขัดแย้งต่อมา แต่ความขัดแย้งในด้านความคิดมักก่อให้เกิดความเจริญกับองค์กรและประเทศชาติ เมื่อความขัดแย้งถึงจุดสรุปก็จะนำไปสู่ความสร้างสรรค์ให้กับองค์กรได้อย่างมาก และยิ่งสอดคล้องกับ ญัฐชุตาวิจิตรจามรี (2561) กล่าวว่า การบริหารความขัดแย้งไม่ได้หมายถึงการกำจัดความขัดแย้งให้หมดไป หรือหมายถึงเฉพาะลดความขัดแย้ง แต่ยังเป็นการรักษาระดับความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและมีประโยชน์แก่ผู้บริหารหรือองค์กร โดยผู้บริหารที่ดีจะต้องมีทักษะในการเลือกใช้วิธีการเพิ่มหรือลดความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

3. แนวทางในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ซึ่งเมื่อพิจารณาพบว่าแนวทางที่ผู้วิจัยนำเสนอที่ควรนำไปพัฒนาให้ด้วนที่สุด คือ ด้านการเอาชนะ มีค่าเฉลี่ยรวมความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแนวทางที่ผู้วิจัยนำเสนอเป็นแนวทางที่ทรงคุณวุฒิเห็นว่า การจัดการขัดแย้งด้านการเอาชนะนั้นเป็นการตัดสินใจที่มุ่งให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งชนะโดยไม่สนใจผลกระทบที่อาจเกิดกับฝ่ายตรงข้าม วิธีนี้ใช้ได้ดีในสถานการณ์ที่ต้องการการตัดสินใจรวดเร็ว หรือเมื่อผลประโยชน์สำคัญของสถานศึกษาถูกคุกคาม อย่างไรก็ตามการใช้วิธีนี้บ่อยครั้งอาจนำไปสู่ความตึงเครียดและความไม่พอใจในระยะยาว ผู้บริหารควรพิจารณาสถานการณ์อย่างรอบคอบและใช้วิธีนี้เฉพาะในกรณีที่มีความจำเป็น เพื่อให้การใช้วิธีนี้ให้มีประสิทธิภาพและไม่ก่อผลกระทบในระยะยาว อาจทำให้เกิดความไม่พอใจจากบางฝ่าย ผู้บริหารควรเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับผลกระทบเหล่านี้ เช่น การจัดการกับความรู้สึกของผู้ที่ไม่พอใจ การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และการหาทางแก้ไขข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ควรส่งเสริมการเปิดเผยและโปร่งใสในการตัดสินใจ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจการตัดสินใจและเห็นว่าผู้บริหารไม่ได้ตัดสินใจเพียงเพื่อเอาชนะ แต่เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับสถานศึกษาในขณะนั้น การทำเช่นนี้จะช่วยลดความตึงเครียดและช่วยให้ฝ่ายต่าง ๆ รับมือกับผลกระทบได้ดีกว่า สอดคล้องกับ ทวีชัย ฤกษ์พิชัย (2558) พบว่า ผู้บริหารรู้จักการวางแผนและร่วมกับครูหาวิธีการที่หลากหลาย ผู้บริหารคิดอย่างรอบคอบ และเลือกแนวทางที่จะเปิดโอกาสแก่ผู้ร่วมงานหรือองค์กรให้มากที่สุดเปิดโอกาสให้ครูในการแสดงความคิดเห็น มีการสร้างความสัมพันธ์ในงานให้ทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน การทำงานร่วมกันเปิดโอกาสให้มีช่วงเวลาที่สมาชิกจะทำความรู้จักและคุ้นเคยกัน ทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจและรู้เป้าหมายเดียวกัน และสอดคล้องกับ ญัฐพล จันท์เกิด (2562) พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดวิสัยทัศน์ของโรงเรียนสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษารับรู้ถึงเป้าหมายของโรงเรียนที่ต้องการให้เกิดผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ผู้วิจัยขอเสนอแนวปฏิบัติ ดังนี้

1.1 ผู้บริหารสถานศึกษาควรที่จะมีการกระตุ้นให้ทุกฝ่ายสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี หลีกเลี่ยงภาษาที่สร้างความขัดแย้ง มองปัญหาเชิงโครงสร้างไม่ใช่เชิงบุคคล ผู้บริหารสถานศึกษาควรเป็นกลาง ในการเจรจาไกล่เกลี่ย สร้างกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นธรรม และผู้บริหารสถานศึกษาควรฝึก ควบคุมอารมณ์เพื่อลดความตึงเครียดในการเผชิญหน้า เป็นต้น

1.2 ผู้บริหารสถานศึกษาควรที่จะเลือกแนวทางให้เหมาะกับสถานการณ์ เช่น การประนีประนอม เน้นหาข้อตกลงร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ การยอมให้ เหมาะเมื่อรักษาความสัมพันธ์สำคัญมากกว่าผลประโยชน์ การเอาชนะ ควรใช้เมื่อมีความจำเป็นต้องตัดสินใจเด็ดขาดเพื่อผลลัพธ์ที่ดีที่สุด แต่ต้องระวังไม่ให้เกิดความ ขัดแย้งระยะยาว เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนวปฏิบัติ ดังนี้

1.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร สถานศึกษากับประสิทธิผลของการบริหารงานในสถานศึกษา เพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาองค์ประกอบของความ ขัดแย้ง โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีและพื้นที่อื่น ๆ

1.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งเพื่อเป็นแนวทางในการ พัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กนกภรณ์ ชื่นตา. (2556). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาระยอง เขต 1* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กมลนันท ศรีจ้อย. (2560). *การบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอุทัยธานี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จำลอง อัจฉร. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งกับการทำงานเป็นทีมของครู สังกัด วิทยาลัยเทคนิคเขตพื้นที่ชายฝั่งตะวันออก* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิราลักษณ์ วงษ์แก้ว. (2562). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี นครศรีธรรมราช เขต 2* [วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ].
- จุฑาทิพย์ สุจริตกุล. (2562). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคประเทศไทย 4.0: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดภูเก็ต*. *วารสารมหาจุฬานาครธรรม์*, 6(10), 4930-4943
- จิตตา ทับปิ่น. (2555). *การศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูใน โรงเรียนอำเภอดาคลี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ณัฐชุตา วิจิตรจามรี. (2561). *การสื่อสารในองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 4). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ณัฐพล จันทร์เกิด (2562). แนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 14(1), 147-155.
- ทวีชัย ฤกษ์พิชัย. (2558). *ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนต่อแนวทางการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ไม่ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- แทนลัดดา ปัฐพี. (2561). การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 2. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 19(1), 99-111
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. สุวีริยาสาส์น.
- พัชรภรณ์ กุลบุตร. (2555). *การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา เขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 1 [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ไม่ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มยุรี สนิทกุล. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ไม่ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรพงษ์ ประเสริฐศรี. (2560). *แนวทางการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาจังหวัดพิจิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 41 [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2551). *วิธีวิทยาการวิจัย*. สุวีริยาสาส์น
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ. (2566). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ.
- สัมมา รณิธย์. (2560). *หลักทฤษฎีและปฏิบัติการบริหารการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2562). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิสรดา ศรีบุษยา. (2565). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2 [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.