

การบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหาร สถานศึกษาตำบลปลายบาง นนทบุรี

Conflict Management and the Performance of School Administrators in Plaibang Sub-district, Nonthaburi

วันระวี รัตนกำเนิด¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลปลายบาง นนทบุรี และ 2) เพื่อเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลปลายบาง นนทบุรี จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 7 โรงเรียน จำนวน 75 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำแนกเป็น 5 วิธี วิธีละ 5 ข้อ รวมทั้งหมด 25 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.94 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรด้วยสถิติที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลปลายบาง นนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ส่วนใหญ่เลือกใช้การบริหารความขัดแย้งวิธีการยอมให้ (ใช้วิธีการแก้ปัญหาที่ไม่ทำร้ายจิตใจ หรือทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกไม่ดี) มากที่สุด รองลงมาก็เป็นวิธีการร่วมมือ วิธีการหลีกเลี่ยง สำหรับ 2 วิธีสุดท้ายที่เลือกใช้น้อยที่สุด ได้แก่ วิธีการประนีประนอม และวิธีการเอาชนะ ตามลำดับ และ 2) การเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลปลายบาง นนทบุรี จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน เลือกใช้การบริหารความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การบริหารความขัดแย้ง การบริหาร ผู้บริหาร

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

e-mail : wanrawee09@gmail.com

Conflict Management and the Performance of School Administrators in Plaibang Sub-district, Nonthaburi

Wanrawee Ruttanakamnoed

Abstract

The purpose of this research was to study and compare the conflict management of the school administrators in Plaibang Sub-district, Nonthaburi, divided by gender, educational level, job positions and work experience. The samples of this study, chosen using stratified sampling, were 75 school administrators from 7 schools in Plaibang Sub-district, Nonthaburi. A level 5 rating scale questionnaire with the reliability value of 0.94 was used as a research tool. The data were analyzed by average, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The results showed that conflict management of school administrators in Plaibang Sub-district, Nonthaburi, was generally at a high level. The first method used for conflict management was accommodation. The second were the collaboration and avoidance. The last methods were compromise and competition. In comparison, differences in gender, educational level, job position, and work experience did not affect the choice of conflict management solutions.

Keywords : Conflict Management, Administration, Manager

บทนำ

องค์กรหรือหน่วยงานใดๆ ก็ตามย่อมมีเป้าหมายสูงสุดที่ทำให้กิจการขององค์กรนั้นดำเนินไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้และมีความเจริญก้าวหน้าเป็นปึกแผ่นมั่นคง กระบวนการที่ทำให้องค์กรหรือหน่วยงานเป็นไปตามที่คาดหวังก็คือการบริหารโดยจะต้องมีวิธีการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพของสังคม ปัญหา โอกาสและทรัพยากรที่มีอยู่หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรขึ้นอยู่กับคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริหารเป็นสำคัญ (วิโรจน์ สารรัตนะ, 2542 : 11) ซึ่งการบริหารองค์กรในยุคปัจจุบันมีหลักเกณฑ์ในการบริหารพัฒนาไปทางด้านพฤติกรรมศาสตร์มุ่งเน้นเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น แนวทางการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้นการบริหารงานอย่างเดียวไม่สามารถจะประสบความสำเร็จได้ถ้าขาดความร่วมมือร่วมใจของผู้ร่วมงาน โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ระหว่างกันจำเป็นต้องให้ความสำคัญและต้องเข้าใจพฤติกรรมความแตกต่างระหว่างบุคคล (บัญชา อึ้งสกุล, 2543 : 14-15)

การบริหารงานใดๆ ก็ตาม ความมีประสิทธิภาพของงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารมีความปรารถนาที่จะให้ได้มาสำหรับองค์กรของตนเองอย่างยิ่ง แต่ความเป็นจริงในทางปฏิบัติอาจจะไม่มีประสิทธิภาพสูงตามที่ผู้บริหารต้องการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีปัญหาและอุปสรรค หรือเกิดความขัดแย้งขึ้นในองค์กร โรงเรียนเป็นองค์กรหนึ่งในสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาหรือความขัดแย้งได้ ความขัดแย้งตามความหมายของราชบัณฑิตยสถาน (2556 : 183) หมายถึง การไม่ลงรอยกัน ซึ่งหากจะแยกพิจารณา คำว่า “ขัด” ราชบัณฑิตยสถาน (2556 : 183) หมายถึง การไม่ทำตาม ผ่าฝืน ผืนไว้ และ คำว่า “แย้ง” ราชบัณฑิตยสถาน (2556 : 964) หมายถึง ไม่ตรงหรือลงรอยเดียวกัน ต้านไว้ ทานไว้ ตามความเห็นของเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540 : 11) กล่าวไว้ว่า ความขัดแย้ง หมายถึง การที่แต่ละฝ่ายไปด้วยกันไม่ได้ในเรื่องเกี่ยวกับความต้องการ ไม่ว่าจะจะเป็นความต้องการจริงหรือศักยภาพที่จะเกิดตามต้องการ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความขัดแย้งประกอบด้วย อาการทั้งขัดและแย้ง เกิดจากการที่ทั้งสองฝ่ายจะไม่ทำตามกันแล้วยังพยายามที่จะต้านเอาไว้อีกด้วย

จากสภาพดังกล่าว จะเห็นได้ว่าความขัดแย้งมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานในโรงเรียน นักทฤษฎีองค์กรได้พยายามศึกษาและทำการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้งภายในหน่วยงานหรือองค์กรในลักษณะต่างๆ เพื่อจะนำข้อมูลเหล่านั้นไปปรับปรุงแก้ไข เปลี่ยนแปลงองค์กรในทางสร้างสรรค์และได้นำศาสตร์ในเรื่องนี้เข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารการศึกษาด้วย เห็นว่า ครูและผู้บริหารจะทำงานได้มีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์มากขึ้น หากสามารถควบคุมสาเหตุแห่งความขัดแย้ง และการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา จึงจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการความขัดแย้งเพื่อให้ทำงานร่วมกันได้ การจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียนให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากบุคลากร จะเห็นได้ว่าการทำงานกับคนจำนวนมากและมีความแตกต่างกันอย่างหลากหลายย่อมมีปัญหา

ความขัดแย้งเกิดขึ้นด้วยเหตุผลที่ว่าในการทำงานร่วมกันทุกคนควรมีความเข้าใจและรู้วิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เพื่อให้การปฏิบัติงานและการทำงานร่วมกันในสถานศึกษาเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาตำบลปลายบาง นนทบุรี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาตำบลปลายบาง นนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาจำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

สมมุติฐานการวิจัย

1. การศึกษาการบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาตำบลปลายบาง นนทบุรี อยู่ในระดับมาก
2. การศึกษาการบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาตำบลปลายบาง นนทบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน มีความแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลปลายบาง นนทบุรี ประกอบด้วย โรงเรียนทั้งหมด 7 โรงเรียน ปีการศึกษา 2556 มีจำนวนผู้บริหารรวมทั้งหมด 105 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามการบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลปลายบาง นนทบุรี ซึ่งแบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งในหน้าที่การทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้ง ตามแบบของโทมัส-คิลแมนน์ เรียบเรียงโดย (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540 : 105; อ้างอิงจาก Thomas; Killmann) ซึ่งแบ่งเป็น 5 วิธี

- 2.1 การเอาชนะ (competition)
- 2.2 การร่วมมือ (collaboration)
- 2.3 การประนีประนอม (compromising)
- 2.4 การหลีกเลี่ยง (avoiding)
- 2.5 การยอมให้ (acommodation)

โดยเป็นคำถามที่ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ คือ ปฏิบัติมากที่สุด ปฏิบัติมาก ปฏิบัติปานกลาง ปฏิบัติน้อย ไม่ปฏิบัติเลย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาลัยราชพฤกษ์เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลไปยังโรงเรียนต่างๆ

3.2 นำแบบสอบถามส่งให้กลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการนำส่งด้วยตนเอง

3.3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามตัวแปรที่ต้องศึกษา คือ เพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ระดับการบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาตำบลปลายบาง นนทบุรี โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยใช้เกณฑ์ของลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์ (2547 : 118) โดยแปลค่าความหมายของคะแนนเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับไม่ปฏิบัติเลย

4.3 วิเคราะห์กรณีเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้ง 2 กลุ่มใช้การทดสอบค่าที (t - test แบบ Independent Sample test)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. การบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลปลายบาง นนทบุรี ส่วนใหญ่เลือกใช้การบริหารความขัดแย้งแบบการยอมให้ (ใช้วิธีการแก้ปัญหาที่ไม่ทำร้ายจิตใจหรือทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกไม่ดี) มากที่สุด รองลงมาก็เป็นวิธีการประนีประนอม วิธีการร่วมมือ สำหรับ 2 วิธีสุดท้ายที่เลือกใช้กันน้อยที่สุด ได้แก่ วิธีการเอาชนะ และวิธีการหลีกเลี่ยงตามลำดับ

1.1 การบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลปลายบาง นนทบุรี ด้วยวิธีการเอาชนะ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับสูงไปหาค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับต่ำ ดังนี้ การหาเหตุผลต่างๆ ในการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ รองลงมา คือ การพยายามใช้วิธีที่หลากหลายในการที่จะเอาชนะ การแก้ปัญหา และการใช้วิธีสร้างกฎระเบียบ เพื่อการควบคุมการทำงาน เท่ากัน รองลงมา คือ การจัดการความขัดแย้งด้วยความเด็ดขาดของผู้บริหาร และการพยายามชักจูงใจให้ผู้อื่นเชื่อว่าวิธีของตนดีที่สุด

1.2 การบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลปลายบาง นนทบุรี ด้วยวิธีการร่วมมือ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับสูงไปหาค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับต่ำ ดังนี้ ชี้แจงถึงปัญหาให้ผู้อื่นรับรู้เพื่อที่จะได้ร่วมมือช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหา รองลงมาคือ เพิ่มความร่วมมือร่วมใจของคนในองค์กรให้มากขึ้น แสวงหาความช่วยเหลือและความร่วมมือจากคนอื่นอยู่เสมอ ในการแก้ปัญหา รองลงมา คือ พยายามทำงานให้ทุกฝ่ายไม่มีความขัดแย้งกันมีความพอใจและสมประสงค์เกือบทุกครั้ง และพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยตระหนักถึงความคิดเห็นที่แตกต่าง เท่ากัน

1.3 การบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลปลายบาง นนทบุรี ด้วยวิธีการประนีประนอม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับสูงไปหาค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับต่ำ ดังนี้ พยายามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นด้วยความประนีประนอม รองลงมา คือ พยายามทำให้การได้เปรียบเสียเปรียบของทุกฝ่ายเป็นไปด้วยความยุติธรรม พยายามหาวิธีการที่ยอมรับได้ทั้งสองฝ่ายเมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกัน ใช้วิธีการยอมแพ้ในบางประเด็นเพื่อที่จะได้เอาชนะในบางประเด็น และยอมทำตามความต้องการของคนอื่นบ้าง เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งขึ้นมา

1.4 การบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลปลายบาง นนทบุรี ด้วยวิธีการหลีกเลี่ยง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับสูงไปหาค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับต่ำ ดังนี้ พิจารณาในการแก้ไขปัญหาย่าง

รอบคอบ รองลงมาคือ พยายามปฏิบัติในหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายรับผิดชอบให้ดีที่สุด เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงความตึงเครียดที่หาประโยชน์ไม่ได้ ใช้วิธีการหลีกเลี่ยงการกระทำในสิ่งที่ไม่ชอบและไม่สมควร พยายามที่จะหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นซึ่งจะนำไปสู่การโต้แย้ง และมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบแทนในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเสมอ

1.5 การบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลปลายบาง นนทบุรี ด้วยวิธีการยอมให้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับสูงไปหาค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับต่ำ ดังนี้ พยายามที่รักษาน้ำใจเพื่อนร่วมงานเพื่อรักษาสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกัน รองลงมา คือ ในการเจรจาต่อรองพยายามที่จะนึกถึงความประสงค์หรือความพอใจของผู้ร่วมงาน ยอมเสียสละในบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้เกิดปัญหาในการทำงานน้อยที่สุด ใช้วิธีการแก้ปัญหาที่ไม่ทำร้ายจิตใจหรือทำให้คนอื่นเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี และยอมเสียสละความต้องการของตนเองเพื่อให้สนองความต้องการของผู้ร่วมงาน

2. ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลปลายบาง นนทบุรี จำแนกตามเพศ เลือกใช้การบริหารความขัดแย้ง ทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลปลายบาง นนทบุรี จำแนกตามวุฒิการศึกษา เลือกใช้การบริหารความขัดแย้งทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลปลายบาง นนทบุรี จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน เลือกใช้การบริหารความขัดแย้งทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5. ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลปลายบาง นนทบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เลือกใช้ การบริหารความขัดแย้งทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาการบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลปลายบาง นนทบุรี มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่เลือกวิธีแก้ไขความขัดแย้งทั้ง 5 วิธี โดย ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งอาจเป็นเพราะบุคคลทั้งชายและหญิงไม่ได้เลือกใช้การบริหารความขัดแย้งเพียงวิธีใดวิธีหนึ่ง แต่อาจจะใช้ควบคู่กันไปหรือเลือกใช้ให้เหมาะสมแล้วแต่กรณีหรือปัญหาที่พบตามสถานการณ์ ซึ่งอาจไปสอดคล้องกับความเห็นของไพบูลย์ ฉิงทองคำ, ประชุม โปธิกุล และสิทธิพงศ์ สิทธิขจร (2532 : 225-228 อ้างถึงใน พรนิชา ปัญญาแหว, 2553 : 88) ที่ได้ให้ความเห็นว่า

ถึงแม้มีตำราต่างๆ ได้เสนอวิธีจัดการกับความขัดแย้งไว้มากมาย แต่พอจะลงมือแก้ปัญหาจริงๆ ก็ยังต้องอาศัยความรู้ที่จำเป็นซึ่งไม่ได้กล่าวไว้มากมาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลมีความเห็นว่าไม่มีการบริหารความขัดแย้งได้ดีที่สุด ซึ่งแต่ละวิธีจะมีทั้งข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันไป สิ่งที่น่าจะนำไปสู่ความสำเร็จคือ การเลือกวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสมในการแก้ปัญหา เพราะความขัดแย้งเป็นปัญหาเกี่ยวกับบุคคลที่ยากจะแยกแยะและเข้าใจได้ยาก จึงสอดคล้องกับผลการวิจัยของแบรดลีย์ (Bradley, 1984 : 66 อ้างถึงในอุษามาศ ระย้าแก้ว, 2538 : 41) ได้ทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบวิธีการที่ใช้ในการแก้ความขัดแย้งของผู้บริหารทั้งหญิงและชายในเขตเมืองเดนเวอร์ ผู้บริหารเหล่านั้น มิได้ใช้การบริหารความขัดแย้งวิธีใดวิธีหนึ่ง โดยเฉพาะเจาะจงแต่มักใช้ควบคู่ไปสุดแล้วแต่กรณีแวดล้อม

2. ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลปลายบาง นนทบุรี จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่ส่งผลกับการบริหารความขัดแย้งตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับประภาทิพย์ ผาสุข (2551 : 53-54) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำพูนเขต 1 พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำพูนเขต 1 มีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแบบการประนีประนอมมากที่สุด รองลงมา คือ การร่วมมือ การหลีกเลี่ยง การยอมให้ และการเอาชนะน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์บริหาร เพศ และวุฒิการศึกษา ที่ต่างกันจะมีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน โดยพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งส่วนใหญ่เป็นแบบประนีประนอม สอดคล้องกับ ริวิลลา (Revilla, 1984 : 160A) ได้ศึกษารูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารชายและหญิงในสถาบันอุดมศึกษา ผลวิจัยพบว่า การใช้วิธีเอาชนะ และวิธีร่วมมือแก้ปัญหา มีน้อย ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาใช้วิธีประนีประนอม และวิธีหลีกเลี่ยงสูงกว่าปกติ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าวิธีแก้ปัญหาคือความขัดแย้งระหว่างชายหญิงไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ระหว่างวิธีแก้ความขัดแย้งกับอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการบริหารงาน กลุ่มผู้บริหารที่มีประสบการณ์มากใช้วิธีเอาชนะมากกว่าวิธีอื่นๆ ใช้วิธีประนีประนอม และใช้วิธีการมุ่งผลประโยชน์ตนเองมากกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์น้อย

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. การจัดการความขัดแย้งวิธีการเอาชนะ ควรหาเหตุผลต่างๆ ในการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ให้ชัดเจนขึ้น

2. การจัดการความขัดแย้งวิธีการร่วมมือ ควรชี้แจงถึงปัญหาให้ผู้อื่นรับรู้เพื่อที่จะได้ร่วมมือช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหาให้ชัดเจนขึ้น

3. การจัดการความขัดแย้งวิธีการประนีประนอม ควรพยายามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นด้วยความประนีประนอมให้มากยิ่งขึ้น

4. การจัดการความขัดแย้งวิธีการหลีกเลี่ยง ควรพิจารณาในการแก้ไขปัญหาย่างรอบคอบให้ชัดเจนขึ้น

5. การจัดการความขัดแย้งวิธีการยอมให้ ในการเจรจาต่อรองควรพยายามที่รักษาน้ำใจเพื่อนร่วมงานเพื่อรักษาสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันให้มากยิ่งขึ้น

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างในการเลือกการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนกับครูผู้สอน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้ง

บรรณานุกรม

- บัญชา อึ้งสกุล. (2543). นักบริหารทันสมัย : หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาข้าราชการครู. **วารสารวิชาการข้าราชการครู**. 21(3) 31-41.
- ประภาทิพย์ ผาสุข. (2551). การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ลำพูน เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรนิตา ปัญญาแวว (2553). การศึกษาการจัดการความขัดแย้งในโรงเรียนเอกชนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษนนทบุรี เขต 2. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร และการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554**. กรุงเทพมหานคร : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด (มหาชน).
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2542). การบริหาร หลักการ ทฤษฎีและประเด็นทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : อักษราพิพัฒน์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). **ความขัดแย้งการบริหารเพื่อสร้างสรรค์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ต้นอ่อน แกรมมี่.
- อุษามาศ ระย้าแก้ว. (2538). การศึกษาวิถีแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนผู้ใหญ่นาย **สามัญในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร และการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- Bradley, D. N. (1984). A comparative study of the conflict management style uses by women and men in middle management in the Denver Metropolitan Area. **Dissertation Abstracts International**. 45(1) : 66.
- Revilla, V.M. (1984). Conflict management style of men and women administrators in higher education. **Dissertation Abstract International**. 45(6) : 160A.