

สาเหตุและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหาร
โรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1
Causes and Methods of Conflict Resolution for Private
Primary School Administrators under
Samut Prakan Primary Education Office Area 1

อุดมศักดิ์ มั่นทน¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง 3) เปรียบเทียบวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโดยจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 รวมจำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่น 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแตกต่างการหาค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติการแจกแจงแบบที่ ผลการวิจัยพบว่า 1) สาเหตุความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ได้แก่ (1) ด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน (2) ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล และ (3) ด้านสภาพองค์การ 2) ผู้บริหารมีวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านประณีประนอม ด้านการร่วมมือ ด้านการยอมให้ ด้านการหลีกเลี่ยง และด้านการเอาชนะ 3) เปรียบเทียบวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : สาเหตุ วิธีการจัดการกับความขัดแย้ง โรงเรียนเอกชน

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Causes and Methods of Conflict Resolution for Private Primary School Administrators under Samut Prakan Primary Education Office Area 1

Udomsak Manthon

Abstract

The objectives of this research were to : 1) study the causes of conflicts in the opinion of private primary school administrators under Samut Prakan Primary Educational Office Area 1, 2) study the methods of conflict resolution that these administrators employ, and 3) compare the opinion of these administrators classified by gender, age, education level and work experience. The sample group consisted of 108 administrators. The research instrument was a five-scale rating questionnaire with a reliability of .95. The data were analysed for percentage, mean, standard deviation; and mean difference was tested by t-test. The research revealed that : 1) the causes of conflicts in the opinion of private primary school administrators under Samut Prakan Primary Education Office Area 1 were : (1) work related, (2) interpersonal, and (3) interorganizational; 2) the private school administrators' methods of conflict resolution from the highest to the lowest mean were compromising, collaborating, yielding, avoiding and competition respectively; 3) the comparison of methods of conflict resolution of private primary school administrators classified by gender, age, education level and work experience were not different.

Keywords : causes, methods of resolving conflicts, private schools

บทนำ

ความขัดแย้งปัจจุบันเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เมื่อในองค์การเกิดความขัดแย้งขึ้นมา ต้องมีความเชื่อว่าไม่ใช่สิ่งเลวร้ายเสมอไป แต่อาจเป็นพลังในทางบวก หรือเป็นศักยภาพที่เป็นบวก ในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของกลุ่ม ถ้าองค์การใดที่ปราศจากความขัดแย้งขององค์กรนั้นจะหยุดนิ่ง หรือเฉื่อยชา (passive) ทั้งนี้ นั่นคือไม่มีการพัฒนาใดๆ เพราะเมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกัน ก็เกิดความคิดที่หลากหลายเป็นทางออกให้เลือกในการตัดสินใจว่าหนทางใดจะดีที่สุดอันเป็นการกระตุ้นให้เกิดพลังในกลุ่ม (group effort) ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ นั่นคือผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ จะต้องคุมเกมของความคิดที่แตกต่างกัน ให้ไปสู่จุดหมายปลายทางร่วมกันอย่างเป็นประโยชน์ต่อ องค์การให้ได้ความขัดแย้งในองค์การ เป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติที่เกิดขึ้นตลอดเวลาที่กล่าวกันว่า ที่ใดปราศจากความขัดแย้ง ที่นั่นขาดความเจริญ สภาวะภายในองค์การจะหยุดนิ่ง (Static) ภารกิจ ที่ท้าทายความเจริญของผู้บริหาร ได้แก่ ความพยายามที่จะจัดการกับความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์ กับองค์กร (ทวิบูรณ์ หอมเย็น, 2544 : 79-87) โดยทั่วไปบุคคลจะคิดถึงความขัดแย้งในแง่ลบ และ พยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งไม่ให้เกิดขึ้น แต่ในความเป็นจริงไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงปัญหา ความขัดแย้งไปได้ เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น หน้าที่ของผู้บริหารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาทางแก้ไข ปัญหา เปลี่ยนแปลงสภาพความขัดแย้งผู้ทำให้เป็นประโยชน์ เราจึงใช้คำพูดเสียใหม่ว่า “การจัดการ กับความขัดแย้ง” (Management of conflict)

โรงเรียนเป็นองค์การหนึ่งที่อยู่ในสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งได้ ปัญหา หรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนส่วนใหญ่เป็นปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล เนื่องจาก ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และผลประโยชน์ที่ขัดกัน นอกจากนี้ยังมีความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ความขัดแย้งเหล่านี้ หากเกิดขึ้นย่อมทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลงได้ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นใน โรงเรียนอีกอย่างมักจะเกิดจากทรัพยากรทางการศึกษาไม่เพียงพอกับความต้องการ เกิดจาก การก้าวก้าวในงานหรืออำนาจหน้าที่ของผู้อื่นและเกิดจากการไม่สามารถตกลงกันได้เกี่ยวกับเป้าหมาย หรือวิธีการทำงาน นอกจากนี้ยังมีความขัดแย้งระหว่างสายอำนาจการ กับสายผู้บังคับบัญชา มีความขัดแย้งระหว่างครูกับครู อาจารย์กับผู้บริหาร ความขัดแย้งระหว่างนักเรียนกับนักเรียน นักเรียนกับ โรงเรียน (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2536 : 314-318) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนจะสร้างความยุ่งยากในการปฏิบัติงานได้ โดยเฉพาะเรื่องความร่วมมือ ประสานงานและเป็นการทำให้บรรยากาศของ โรงเรียนชบเซา มีผลต่ออารมณ์ของบุคลากรในโรงเรียนเป็นอย่างมาก เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ของบุคคล ทำให้เป็นคนก้าวร้าว มีการประณามผู้อื่น ทำให้บางคนถึงกับลาออกจากโรงเรียนและ ในที่สุดเกิดผลกระทบต่อคุณภาพของนักเรียน (เจริญ โคกสีอำนวย, 2530 : 3) ปัญหาความขัดแย้ง ในโรงเรียนที่พบเสมอนับตั้งแต่ปัญหาระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา ปัญหาระหว่างครูกับครู ปรากฏให้เห็นเสมอว่าครูในหน่วยงานเดียวกันทะเลาะเบาะแว้งกัน แบ่งพรรคแบ่งพวก อิจฉาริษยา

กลั่นแกล้งกัน (โกสินทร์ รัชสยาพันธ์, 2530 : 93) ผู้บริหารโรงเรียนระดับใดก็ตามมักประสบปัญหา เดือดร้อนใจอย่างยิ่งอยู่เรื่องหนึ่ง คือ ปัญหาความขาดความสามัคคี นับเป็นอุปสรรคต่อการบริหารงาน อย่างยิ่ง เกิดความลำบากใจในการสั่งการ บางครั้งผู้บริหารแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้นแต่คู่กรณี ไม่พอใจก็ร้องเรียนไปยังผู้บริหารระดับสูง สาเหตุแห่งความขัดแย้งได้แบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้ 1) ด้านองค์การ ได้แก่ บทบาทหน้าที่การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนหลักสูตร โครงสร้าง ภาวะระเบียบ ใบบรรณบัตรวิชาชีพ 2) ด้านปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การพัฒนาตนเองเพื่อเป็นครูต้นแบบ ครูแกนนำ หรือครูต่างชาติ การยึดถือมาตรฐานวิชาชีพครู และ 3) ด้านบุคคล ได้แก่ ความเชื่อ วิธีการทำงาน หรือประสบการณ์ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540 : 314-318) ความขัดแย้งเหล่านี้ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องเผชิญหน้าอยู่ทุกวัน มีผลการวิจัยที่ยืนยันว่าผู้บริหารต้องใช้เวลาจำนวนมาก ในการจัดการความขัดแย้ง แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางใช้เวลาประมาณร้อยละ 20 ของเวลาที่ทำงานเพื่อจัดการความขัดแย้ง

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าในความเป็นจริงแล้วความขัดแย้งก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสีย ต่อองค์กร ขึ้นอยู่กับการจัดการกับความขัดแย้งของบุคคล โดยเฉพาะในโรงเรียนที่เป็นที่ศึกษา เรียนรู้จัดการเรียนการสอนแก่นักเรียน ถ้าหากไม่มีการจัดการกับความขัดแย้งอย่างเหมาะสมจะ ส่งผลกระทบต่อการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพนักเรียนอย่างยิ่ง โรงเรียนเอกชนในพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สมุทรปราการ เขต 1 มีครูลาออกจำนวนมาก เริ่ม พ.ศ. 2555 ลาออกประมาณ 50 คน ดังนั้น เพื่อให้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีผลดีต่อโรงเรียน การจัดการกับความขัดแย้ง จึงเป็นทักษะที่สำคัญ และจำเป็นสำหรับผู้บริหารโรงเรียน ซึ่งควรมีความรู้ความเข้าใจถึงสาเหตุของความขัดแย้ง วิธีจัดการ กับความขัดแย้งและเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมในการจัดการกับความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการสาเหตุและวิธีจัดการ ความขัดแย้ง ย่อมนำไปสู่การเลือกวิธีบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสาเหตุและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการ เขต 1 ว่าภายใน โรงเรียนเอกชนมีสาเหตุความขัดแย้งอย่างไรและผู้บริหารมีวิธีจัดการกับความขัดแย้ง ด้วยวิธีการ ใด ๆ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน เป็นเครื่องมือและแนวทางสำหรับผู้บริหารโรงเรียนในการพัฒนา งานด้านการบริหารงานในโรงเรียนเอกชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อคุณภาพทางการศึกษาของ นักเรียนและสถานศึกษารวมผู้วิจัยที่ทำการวิจัยเรื่องสาเหตุและวิธีจัดการกับความขัดแย้งต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งตามความคิดเห็นของผู้บริหารของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการ เขต 1

2. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการ เขต 1

3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่เกี่ยวกับวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการ เขต 1 ที่มีสถานภาพต่างกัน ตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการ เขต 1 ซึ่งมีจำนวน 79 โรงเรียน ประกอบด้วยผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการฝ่ายบุคคล 158 คน จากรายชื่อโรงเรียนเอกชนในระบบสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการ เขต 1 ในปีการศึกษา 2553

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้อำนวยการ 54 คน รองผู้อำนวยการฝ่ายบุคคล 54 คน จากรายชื่อโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการ เขต 1 รวมจำนวน 108 คน ได้มาโดยวิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 42) ค่าความเชื่อมั่น 95% การสุ่มใช้วิธีสุ่มทั้งผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการจากโรงเรียนเดียวกัน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามสาเหตุและการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการ เขต 1 โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน เป็นคำถามแบบตรวจรายการ (check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้ง แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล ด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน และด้านสภาพองค์การ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) วัดความคิดเห็นโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

5 หมายถึง สาเหตุของความขัดแย้งมากที่สุด

4 หมายถึง สาเหตุของความขัดแย้งมาก

3 หมายถึง สาเหตุของความขัดแย้งปานกลาง

2 หมายถึง สาเหตุของความขัดแย้งน้อย

1 หมายถึง สาเหตุของความขัดแย้งน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการกับความขัดแย้ง โดยวิธีการเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และการยอมให้ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) วัดความคิดเห็นโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ ดังนี้

5 หมายถึง วิธีการจัดการกับความขัดแย้งมากที่สุด

4 หมายถึง วิธีการจัดการกับความขัดแย้งมาก

3 หมายถึง วิธีการจัดการกับความขัดแย้งปานกลาง

2 หมายถึง วิธีการจัดการกับความขัดแย้งน้อย

1 หมายถึง วิธีการจัดการกับความขัดแย้งน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดเพื่อแสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความขัดแย้ง เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองและหนังสือแนะนำตัวจากมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ถึงผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เพื่อขอความร่วมมือในการศึกษาวิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ปีการศึกษา 2553

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือราชการจัดส่งไปยังผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ลงทะเบียนพร้อมสออดของเจ้าหน้าที่ของกลับถึงผู้วิจัยพร้อมที่อยู่ และผนึกตราไปรษณียากรเพื่อให้ส่งกลับมายังผู้วิจัยภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีเลขรหัสประจำซองเพื่อตรวจสอบ

3. ติดตามแบบสอบถาม แบบสอบถามฉบับใดที่ผู้ตอบไม่ตอบกลับมาถึงผู้วิจัยภายใน 15 วัน นับจากวันที่ส่งไป ผู้วิจัยจะติดต่อไปยังกลุ่มตัวอย่างนั้นทางโทรศัพท์หรือด้วยตนเอง เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ส่งกลับคืน

4. ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 108 ชุด และได้รับกลับคืนมาจำนวน 108 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาพิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำแบบสอบถามดังกล่าวมาจัดระเบียบข้อมูล ลงรหัสและศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในตำแหน่งนำมาแจกแจงความถี่ และแสดงจำนวนร้อยละ

2. วิเคราะห์ระดับสาเหตุของความขัดแย้ง และการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของรายข้อและรายด้านแต่ละด้าน และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียงเกณฑ์ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของจอห์น (John, 1970 อ้างถึงใน ศวิตินี ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา, 2545 : 44) ในภาพรวมโดยใช้เกณฑ์พิจารณา ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51-5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-4.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51-2.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนที่เกี่ยวกับวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่มีสถานภาพต่างกัน ตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติการแจกแจงแบบที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. วิเคราะห์นำข้อมูลความคิดเห็น /ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยการหาค่าความถี่

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปเป็นประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 50.93 มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป ร้อยละ 72.22 มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 73.15 และมีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 74.07

2. สาเหตุของความขัดแย้งของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน ในภาพรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.50) เมื่อพิจารณาแยกในแต่ละด้านพบว่า อันดับแรก ได้แก่ ด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน (\bar{X} = 4.58) รองลงมาคือด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล (\bar{X} = 4.53) และด้านสภาพองค์กร (\bar{X} = 4.41) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3. วิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยภาพรวมพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับความขัดแย้งในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกในแต่ละด้านพบว่า อันดับแรก ได้แก่ ด้านการประนีประนอม รองลงมา ได้แก่ ด้านร่วมมือและด้านการยอมให้และด้านการหลีกเลี่ยง และด้านการเอาชนะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

4. เปรียบเทียบสาเหตุของความขัดแย้งตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน พบว่า

4.1 เปรียบเทียบสาเหตุของความขัดแย้งตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำแนกตามเพศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ด้านสภาพองค์การมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.2 เปรียบเทียบสาเหตุของความขัดแย้งตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำแนกตามอายุ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4.3 เปรียบเทียบสาเหตุของความขัดแย้งตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษา ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ด้านสัมพันธไมตรีในการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.4 เปรียบเทียบสาเหตุของความขัดแย้งตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกันเมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคลและด้านสภาพองค์การ ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริหาร ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. เปรียบเทียบวิธีการจัดการกับความขัดแย้งตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน พบว่า

5.1 ผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่มีเพศต่างกัน ในภาพรวม เพศชายและเพศหญิงมีวิธีการจัดการกับความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านการหลีกเลี่ยงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.2 ผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่มีอายุต่างกันมีวิธีการจัดการกับความขัดแย้งด้วยวิธีการเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยงและการยอมให้ไม่แตกต่างกัน

5.3 ผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีวิธีการจัดการกับความขัดแย้งในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า วิธีการประนีประนอมผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.4 ผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ในภาพรวมรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า วิธีการหลีกเลี่ยง ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานสูงกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลของการศึกษาสาเหตุและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีความคิดเห็นต่อสาเหตุของความขัดแย้ง ด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงานและด้านองค์ประกอบส่วนบุคคลสูงสุด และด้านสภาพองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันโรงเรียนเอกชนต้องการพัฒนาและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการในยุคปฏิรูปการศึกษาในปัจจุบัน เรื่องการพัฒนาคูและบุคลากรทางการศึกษา (กรมสามัญศึกษา, 2546 : 5-15) โดยให้ผู้บริหารทุกฝ่ายได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยเฉพาะในสาขาวิชา การบริหารการศึกษา ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในทฤษฎี และหลักการทางการบริหารการศึกษา ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ รุจิรัตนนท์ (2547 : 69-72) ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาสาเหตุของความขัดแย้ง และวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี ตามทฤษฎีของไฮวาทและลอนดอน พบว่า สาเหตุของความขัดแย้ง ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความขัดแย้งสูงสุดในแต่ละด้าน มีดังนี้ ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล คือ ลักษณะนิสัยใจคอ ด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน คือ การประสานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ส่วนด้านของสภาพของสถานศึกษา คือ การให้ข้อยกเว้นหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เฉพาะกลุ่มหรือบุคคลสำหรับวิธีการ แก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร

สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 1-2 ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งต่างกัน เลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งไม่ต่างกัน

2. ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เลือกวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง เรียงตามลำดับคือ ด้านการประนีประนอม ด้านการร่วมมือ ด้านการยอมให้ ด้านการหลีกเลี่ยง ด้านการเอาชนะ ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ คุณวุฒิและวัยวุฒิของแต่ละบุคคลยังรวมไปถึงประสบการณ์และความสามารถของผู้บริหาร วิสัยทัศน์และกระบวนการในการบริหารจัดการศึกษาที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร ศิลปะในการบริหารด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การพบปะพูดคุยทำความเข้าใจอย่างตรงไปตรงมาด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ด้วยเหตุด้วยผล ส่วนวิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนเลือกใช้อาศัยอยู่ในอันดับน้อยที่สุดคือ วิธีการเอาชนะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า วิธีการนี้อาจจะสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีให้กับบุคคลในองค์กร ผู้ชนะอาจพอใจแต่ผู้แพ้อาจเสียใจและอาจคิดหาทางแก้แค้นได้ ซึ่งเป็นวิธีการที่ไม่รักษาหน้าของครู-อาจารย์ ทำให้ภาพลักษณ์ของผู้บริหารอาจออกมาเป็นระบบเผด็จการได้ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของเสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540 : 104) ในเรื่องการใช้วิธีการบังคับในการจัดการกับความขัดแย้งก็ต่อเมื่อมีเรื่องจำเป็นฉุกเฉินเกิดขึ้น และเมื่อผู้บริหารมั่นใจว่าความคิดของตนถูกต้องแล้ว แน่ใจมีความบริสุทธิ์ ยุติธรรมก็น่าจะไม่มีปัญหา

3. การเปรียบเทียบสาเหตุของความขัดแย้ง ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน พบว่า

3.1 ผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงมีสาเหตุของความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสภาพองค์การมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในสภาพด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม การลำดับก่อนหลังของวิธีปฏิบัติงานซึ่งทำให้ด้านสภาพองค์การของผู้บริหารเพศชายกับผู้บริหารหญิง มีความแตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่าแนวทางหรือวิธีจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กรนั้นมีอยู่หลายวิธีมาก จึงทำให้เป็นเรื่องยากที่จะหาวิธีที่ถูกต้องแน่นอนใช้ได้กับทุกๆ สถานการณ์ ดังนั้น การที่จะเลือกวิธีการใดๆ มาจัดการกับความขัดแย้ง ผู้บริหารและสมาชิกขององค์กรจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และความเข้าใจในธรรมชาติของความขัดแย้งเป็นอย่างดีด้วย จึงจะทำให้สามารถจัดการกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างถูกวิธี

3.2 ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันมีสาเหตุของความขัดแย้ง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารได้รับการพัฒนาอยู่เสมอทั้งด้านการศึกษา การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน จึงมีความคิดเห็นในการบริหารความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุบันรา สุวรรณ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจของครูสังกัดสำนักงาน การประถมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การเปรียบเทียบ

ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาเมื่อจำแนกตามอายุไม่พบความแตกต่าง

3.3 ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีสาเหตุของความขัดแย้ง ไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านสัมพันธภาพในการทำงานมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารมีการพัฒนาตนเองไม่เท่ากันในแต่ละด้านและผ่านการเรียนรู้ด้วยรูปแบบต่างๆ ไม่ใช่วุฒิการศึกษาเพียงอย่างเดียว จึงส่งผลให้สาเหตุบางด้านในการทำงานมีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุษามาศ รัชยาแก้ว (2551 : 99) พบว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน ใช้วิธีการแก้ไขความขัดแย้งแตกต่างกัน เพราะการศึกษาหาความรู้ ความสามารถพัฒนาศักยภาพด้วยตนเอง ของผู้บริหารทัดเทียมกัน จึงทำให้เข้าใจทักษะการบริหารความขัดแย้งด้วยตนเองได้ดี

3.4 ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีสาเหตุของความขัดแย้ง ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านองค์ประกอบส่วนบุคคลและด้านสภาพองค์การ ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า มีการจัดกระบวนการทำงานที่แตกต่างกันออกไป และมีการจัดการองค์การอย่างเป็นระบบ (Baron & Jerald, 1989 : 4) กล่าวว่าการพฤติกรรมองค์การ หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ โดยศึกษากระบวนการของปัจเจกบุคคล กลุ่ม และองค์การอย่างเป็นระบบ เพื่อนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ และทำให้บุคคลที่ทำงานในองค์การมีความสุข

4. การเปรียบเทียบวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน พบว่า

4.1 ผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงมีวิธีการจัดการกับความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ปัจจุบันเพศชายและเพศหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน ทั้งหน้าที่รับผิดชอบ การได้รับการศึกษาที่เท่าเทียมกันและพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง ทำให้เพศชายและเพศหญิงเลือกใช้วิธีการจัดการกับความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน

4.2 ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันมีวิธีการจัดการกับความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่จะจัดการกับความขัดแย้งได้ดีนั้นจะต้องมีความรอบรู้ในเรื่องของพฤติกรรมมนุษย์เป็นอย่างดี แม้ว่าลักษณะของปัญหาจะคล้ายคลึงกัน แต่บางครั้งก็ใช้วิธีการแก้ปัญหาเดียวกันไม่ได้ การแก้ปัญหาจึงต้องอาศัยดุลยพินิจของผู้บริหารจัดการกับสภาพแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสกโรจน์ ถ้วนถวิล (2541 : บทคัดย่อ) เรื่องสาเหตุของความขัดแย้ง และวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดพัทลุง พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา

จังหวัดพัทลุง ที่มีอายุ ประสบการณ์ในตำแหน่งบริหารและขนาดของโรงเรียนที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีทัศนะต่อการเลือกใช้วิธีจัดการความขัดแย้ง แต่ละวิธีไม่แตกต่างกัน

4.3 ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ตัวแปรนี้ไม่ใช่ประเด็นสำคัญ ผู้บริหารโรงเรียนในปัจจุบันได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการยกระดับความรู้ ความสามารถ มีการนำเทคโนโลยีสื่อสารสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารและประกอบการตัดสินใจ ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นวุฒิการศึกษา ระดับใดก็ตามก็เลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรางค์ ไส้สัมฤทธิ์ชัย (2536 : 75-76) ได้ศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มที่มีวิธีจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดของ Howat & London (1980 : 175) คือวิธีประนีประนอม วิธีเผชิญหน้า วิธีไกล่เกลี่ย วิธีหลีกเลี่ยง และวิธีบังคับเรียงจากน้อยไปหามาก ตามลำดับ วิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กับวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในตำแหน่งบริหาร และขนาดของโรงเรียน

4.4 ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง ไม่แตกต่างกัน และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารอาจนำประสบการณ์ที่พบมาปรับใช้ในการทำงานและเลือกแนวทางในการแก้ปัญหาไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อลดความขัดแย้งหรือปรับความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมพรเอี่ยมสำอางค์ (2543 : 62-63) ได้ศึกษาพฤติกรรมแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด อดิศาแกงเพชร ตามการรับรู้ของผู้บริหาร และครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกาแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของครูผู้สอนเกี่ยวกับพฤติกรรมแก้ไขความขัดแย้งแบบสัมพันธภาพมากที่สุด รองลงมาคือ พฤติกรรมเผชิญหน้า พฤติกรรมประนีประนอม พฤติกรรมการใช้อำนาจ และพฤติกรรมถอนตัวตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 ควรมีการปรับทัศนคติให้ตรงกันในการดำเนินงานในโรงเรียน
- 1.2 ควรมีการเข้าใจให้ถูกต้องตรงกันในการดำเนินงานทุกเรื่อง
- 1.3 ผู้บริหารและครูควรประชุมปรึกษาหารือกันเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนให้ตรงกัน
- 1.4 การแก้ปัญหาควรจะเน้นที่ตัวปัญหาไม่ใช่พิจารณาว่าใครผิดใครถูก

1.5 ผู้บริหารควรทำตัวเป็นกลางและให้ครูมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา

1.6 ผู้บริหารควรหาทางแก้ไขความขัดแย้งโดยการประนีประนอมความคิดเห็นที่สามารถปฏิบัติร่วมกันได้

1.7 เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรหาทางแก้ไขโดยเร่งด่วนไม่ปล่อยให้ปัญหามักหมมเพิ่มพูน

1.8 เมื่อมีการแก้ไขปัญหาผิดพลาดต้องยอมรับและทำใหม่ให้ถูกต้อง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่สัมพันธ์กับการเรียนการสอนในโรงเรียนประถมศึกษา

2.2 ควรมีการศึกษาถึงทักษะในการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารในโรงเรียนประถมศึกษาของโรงเรียนเอกชน

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียนประถมศึกษาของโรงเรียนเอกชน

2.4 ควรศึกษาแนวทางการป้องกันความขัดแย้งและแก้ไขความขัดแย้งที่ครูทุกคนมีส่วนร่วม

บรรณานุกรม

- กรมสามัญศึกษา. (2546). **กรมสามัญศึกษา : 3 ทศวรรษสู่การศึกษาขั้นพื้นฐาน = Department of General Education: three decades towards basis education.** กรุงเทพมหานคร : กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- โกสินทร์ รังสยาพันธ์. (2530). **ปรัชญาและคุณธรรมสำหรับครู.** กรุงเทพมหานคร : การศาสนา.
- จุฑามาศ รุจิรตานนท์. (2547). **การศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนขั้นพื้นฐานการศึกษาสุพรรณบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- เจริญ โคกสีอานวย. (2530). **วิธีแก้ความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ทวิบูรณ หอมเย็น. (2544). ความขัดแย้ง. **วารสารลานปัญญา.** 2(4) : 79-87.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- ศวิณี ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา. (2545). **การศึกษาปัญหาการปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมของครูให้แก่นักเรียนประถมศึกษา กลุ่มบูรพาสังกัดกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมพร เอี่ยมสำอางค์. (2543). **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหารกับความพึงพอใจของครูผู้สอน เกี่ยวกับพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหารในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.
- สุป็นรา สุวรรณ. (2540). **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนกับความพึงพอใจของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุรางค์ ไล่ล้มฤทธิ์ชัย. (2536). **สาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

เสกโรจน์ ถ้วนถวิล. (2541). **สาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดพัทลุง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2536). **ภาวะผู้นำและความขัดแย้ง**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

_____. (2540). **ความขัดแย้ง : การบริหารเพื่อสร้างสรรค์**. กรุงเทพมหานคร : ต้นอ่อน.

อุษามาศ ระย้าแก้ว. (2551). **วิธีแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนผู้ใหญ่นายสามัญในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการทางการศึกษาและการจัดการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

Baron, R. A. & Jerald, G. (1989). **Behavior in Organization**. Boston : Allyn and Bacon.

Howat, G. & London, M. (1980). Attributions of conflict manage strategies in supervisor subordinate dyads. **Journal of Applied Psychology**. 65(1) : 175