



การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3

Conflict Management of Primary School Administrators in Sadao District
Under the Office of Songkhla Educational Service, Area 3

สุกัญญา โตะเส็น^{1*} และจรัส อติวิททยาภรณ์²

Sukanya Tohsen^{1*} and Jaras Atiwitthayaporn²

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท, หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,
คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹ Master's Degree of Education Program, Educational Administration, Faculty of Education and Lialeral
Arts, Hatyai University

² รองศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

² Associate Professor Dr., Educational Administration, Faculty of Education and Lialeral Arts,
Hatyai University

* Corresponding author, E-mail: sukanyatohsen2015@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอนโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 234 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถามมาตรฐาน ประเมินค่า ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีค่าความเชื่อมั่น (Relability) เท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัย พบว่าการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ วิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม วิธีการยอมให้ วิธีการเอาชนะ และวิธีการหลีกเลี่ยง ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับการศึกษา พบว่า (1) ครูผู้สอนที่มีเพศแตกต่างกัน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน วิธีการเอาชนะ และวิธีการยอมให้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) ครูผู้สอนที่มีอายุแตกต่างกัน ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน (3) ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน (4) ครูผู้สอนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การจัดการความขัดแย้ง, ผู้บริหารโรงเรียน, โรงเรียนประถมศึกษา



Abstract

The research aimed to study and compare the conflict management of Primary school administrators in Sadao district under the office of Songkhla educational service, area 3 by sex, age, work experiences and educational degrees. The samples of were 234 private school teachers working under office of Songkhla educational service, area 3 by educational in the academic year 2019. The data were collected by a set of five-rating scale questionnaires with the reliability at 0.93, and analyzed by percentages, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The results of revealed that The levels of the conflict management of Primary school administrators in Sadao district under the office of Songkhla educational service, area 3 were high both on the whole and separate aspects. Arranged from greastest to least, the conflict management of collaboration, compromising, accommodation, competition and avoiding. The comparison of the conflict management of primary school administrators in Sadao district under the office of Songkhla educational service, area 3 varied by sex, age, work experiences and educational degrees, was found that (1) The teachers with different sex, on the whole and separate aspects, were not significantly different, except the method of overcoming and granting that were significantly different at .05. (2) The teachers with different age, on the whole and separate aspects, were not significantly different. (3) The teachers with different working experiences, on the whole and separate aspects, were not significantly different. (4) The teachers with different educational background, on the whole and separate aspects, were not significantly different.

Keywords: Conflict Management, Administrators, Primary School

บทนำ

สถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่มีบุคคลรวมกันอยู่เป็นจำนวนมาก ย่อมไม่สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งได้ การบริหารความขัดแย้งจึงเป็นภารกิจที่ยากที่สุดสำหรับผู้บริหารที่จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยความรอบคอบ ไม่ควรละเลยกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในลักษณะทำตัวอยู่เหนือความขัดแย้ง ซึ่งในปัจจุบันไม่อาจกล่าวได้ว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งดีหรือไม่ดี แต่ถือว่าเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติอย่างหนึ่งในองค์กร ผู้บริหารที่ตั้นนั้นจะต้องยอมรับความขัดแย้งและพยายามหาวิธีการในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และพยายาม ทุกวิถีทางในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เพราะความขัดแย้งเป็นพลังสำคัญอันหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมขององค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร หากใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งไม่เหมาะสมจะทำให้บรรยากาศในองค์กรเต็มไปด้วยการแข่งขัน ชูเกียรติและคุกคาม จากนั้นความขัดแย้งจะรุนแรงขึ้นจนกลายเป็นความขัดแย้งในทางทำลาย ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเสื่อมลงในที่สุด และในทางตรงกันข้ามหากใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เหมาะสมจะทำให้เกิดบรรยากาศของความร่วมมือและสนับสนุน ความขัดแย้งจะเป็นความขัดแย้งที่ส่งผลในทางสร้างสรรค์ องค์กรให้เจริญก้าวหน้า



ความขัดแย้งภายในโรงเรียนประถมศึกษา ส่วนใหญ่เป็นความขัดแย้งระหว่าง ผู้บริหารกับครู และ ความขัดแย้งระหว่างครูกับครู ซึ่งสาเหตุเกิดจากความคิด หรือทัศนคติไม่ตรงกัน การขัดผลประโยชน์กัน การไม่ได้รับความเป็นธรรมในองค์กร เป็นต้น ความขัดแย้งดังกล่าวอาจ ส่งผลให้เกิดทั้งประโยชน์และ โทษต่อการบริหารงานของผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหารจึงมีหน้าที่โดยตรงที่จะต้องจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น อย่างสร้างสรรค์เหมาะสม เพื่อให้ความขัดแย้งหมดไป โดยใช้แนวคิดในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของ โทมัส และ คิลแมนน์ (Thomas & Kilmann (1987, อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540, น. 104-105) ซึ่งมี 5 วิธีด้วยกัน คือ การเอาชนะ การประนีประนอม การร่วมมือ การหลีกเลี่ยง และการยอมให้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 ตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน ประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 ตามความคิดเห็นของครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับการศึกษา

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง

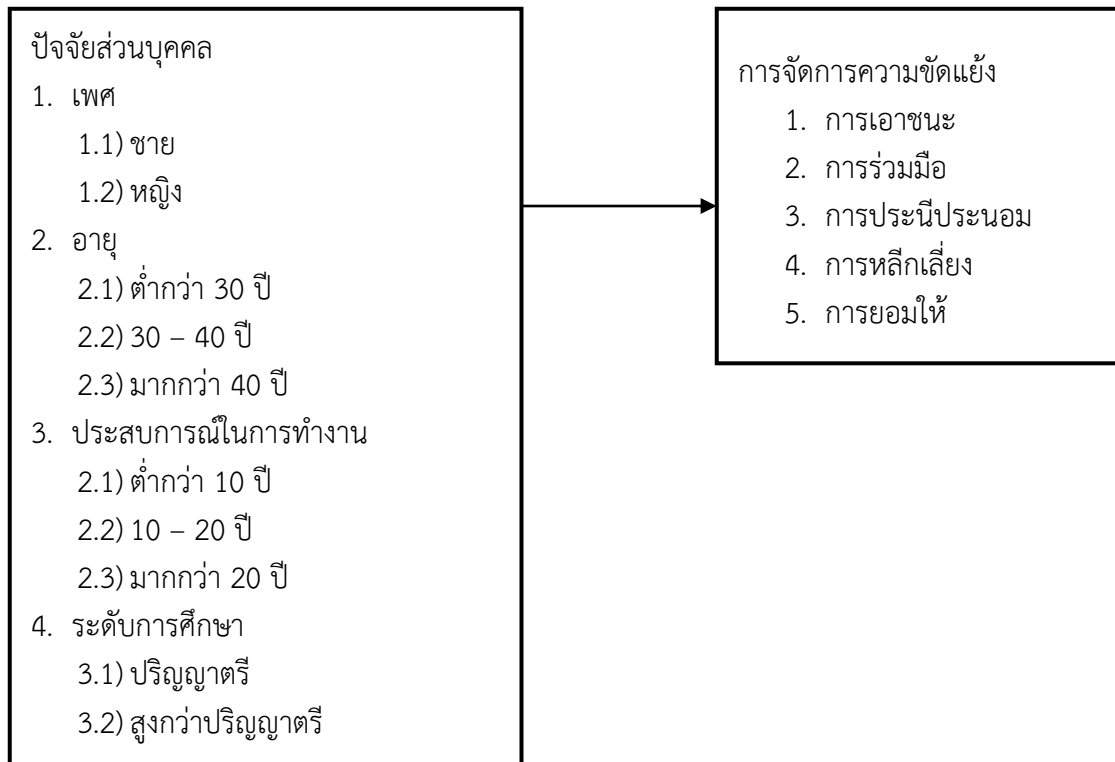
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 (2556, น. 183) ได้ให้ความหมายคำว่า “ขัดแย้ง” ไว้ว่าหมายถึง การไม่ลงรอยกัน และถ้าจะแยกพิจารณาเป็นคำ คำว่า “ขัด” หมายถึง การไม่ทำตาม ฝ่าฝืน ขึ้นไว้ ส่วนคำว่า “แย้ง” หมายถึง ไม่ตรงหรือลงรอยเดียวกัน ต้านไว้ ทานไว้

Thomas & Kilmann (1987, อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540, น. 104-105) ได้จำแนก พฤติกรรมของบุคคล เมื่อเผชิญกับความขัดแย้งอย่างครอบคลุม โดยได้พัฒนาเครื่องมือวัดแบบพฤติกรรม ของบุคคลเมื่อเผชิญความขัดแย้ง ชื่อว่า Thomas-Kilman conflict model instrument ซึ่งสามารถ จำแนกพฤติกรรมที่เผชิญกับความขัดแย้งของบุคคลได้เป็น 2 มิติ คือ พฤติกรรมที่มุ่งความพึงพอใจของผู้อื่น กับพฤติกรรมที่มุ่งประโยชน์ตน โดยได้ร่วมกันเสนอแนะยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งทั้ง 5 แบบคือ การเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และการยอมให้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชากร คือ ครูผู้สอนโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 576 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครจซี และมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 46) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 234 คน จากนั้นใช้และใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ตามสัดส่วนจำนวนประชากร จำแนกตามโรงเรียน และใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีจับสลาก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน ประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 โดยแบบสอบถามมี 44 ข้อ ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3. วิธีการสร้างเครื่องมือ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ 1) ศึกษาค้นคว้า ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) สร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัยจากการทบทวนวรรณกรรม 3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม 4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ



ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และความถูกต้องของภาษา โดยหาค่า IOC จำนวน 3 คน นำผลมาวิเคราะห์ รายชื่อ โดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อ มีค่าตั้งแต่ 0.67-5) นำแบบสอบถามที่ได้ทำการ ปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งก่อน นำไปทดลองใช้ต่อไป 6) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) เพื่อหาความเชื่อมั่น กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach, 1990, อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2556, น. 117) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับมีค่า .93 7) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้มาทำการปรับปรุงแก้ไขข้อความบางอย่างให้ กระชับชัดเจนมากขึ้น และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้ 1) ขอนหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัย และหนังสือขอความ อนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากคณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ 2) ผู้วิจัย นำแบบสอบถามไปส่งและรับคืนที่โรงเรียนด้วยตนเอง 3) นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความ สมบูรณ์แล้วดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลตามขั้นตอนของการวิจัย

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) นำแบบสอบถามมา ตรวจสอบให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 2) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป 3) สถิติที่ใช้ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐาน การทดสอบค่า t (t-test) F (F-test) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่หากพบความแตกต่างอย่าง มีนัยสำคัญโดยวิธีการทดสอบของ Scheffe'

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเตา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 ตามความคิดของครูผู้สอน โดยภาพรวมและ รายด้านอยู่ในระดับมาก โดยวิธีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ วิธีการร่วมมือ รองลงมาคือ วิธีการ ประนีประนอม และวิธีการยอมให้ วิธีที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ วิธีการหลีกเลี่ยง ดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเตา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 3 โดยภาพรวมและรายด้าน (n=234)

การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเตา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. วิธีการเอาชนะ	3.63	0.77	มาก
2. วิธีการร่วมมือ	4.09	0.70	มาก
3. วิธีการประนีประนอม	4.01	0.76	มาก
4. วิธีการหลีกเลี่ยง	3.42	0.81	ปานกลาง
5. วิธีการยอมให้	3.86	0.76	มาก

รวม	3.80	0.53	มาก
-----	------	------	-----

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 3 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ วิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม วิธีการยอมให้ วิธีการเอาชนะ และวิธีหลีกเลี่ยง ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูผู้สอนต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษา สรุปผลได้ดังนี้คือ ครูผู้สอนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 3 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า วิธีการเอาชนะ และวิธีการยอมให้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนครูผู้สอนที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 3 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 3 จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน (n=234)

การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา	ชาย		หญิง		t	p
	n = 62		n = 172			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. วิธีการเอาชนะ	3.80	0.76	3.57	0.77	2.02*	0.05
2. วิธีการร่วมมือ	3.96	0.74	4.14	0.67	-1.64	0.10
3. วิธีการประนีประนอม	3.85	0.89	4.07	0.70	-1.82	0.07
4. วิธีการหลีกเลี่ยง	3.43	0.75	3.42	0.83	0.05	0.96
5. วิธีการยอมให้	3.69	0.82	3.93	0.73	-2.08*	0.04
รวม	3.74	0.63	3.82	0.50	-0.96	0.39

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 3 จำแนกตามเพศพบว่า ครูผู้สอนที่มีเพศแตกต่างกัน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน วิธีการเอาชนะ และวิธีการยอมให้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยการจัดการความขัดแย้งโดยวิธีการเอาชนะเพศชายสูงกว่าเพศหญิง และการจัดการความขัดแย้งโดยวิธีการยอมให้เพศหญิงสูงกว่าเพศชาย



สรุปและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 3 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 ตามความคิดของครูผู้สอน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ยากจะหลีกเลี่ยง ผู้บริหารจะต้องหาวิธีแก้ปัญหา ซึ่งไม่มีวิธีใดที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียวที่สามารถใช้ได้กับทุกสถานการณ์ ผู้บริหารจึงต้องนำเอาแนวคิด และความเข้าใจในปัญหา สภาพแวดล้อมของปัญหา เพื่อให้ความขัดแย้งยุติและมีข้อสรุปที่ดีกันทุกฝ่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Stoner (1978, p. 345) กล่าวว่าความขัดแย้งที่มีมากเกินไปจะเกิดผลร้ายต่อองค์กร ในขณะที่ความขัดแย้งบางอย่างอาจเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์เพราะทำให้องค์กรดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะบริหารความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และยุติความขัดแย้งเมื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพ ก็จะยุติความขัดแย้งในองค์กรไว้ได้

1.1 วิธีการร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บริหารชี้แจงถึงปัญหาให้ผู้อื่นรับรู้เพื่อที่จะได้ร่วมมือช่วยเหลือกันในการแก้ไขปัญหา รองลงมาคือผู้บริหารใช้กระบวนการแก้ปัญหาโดยยึดประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก และผู้บริหารประสานความร่วมมือกับทุกฝ่ายในการแก้ปัญหา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้รับทราบถึงปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาร่วมกัน ให้เป็นที่พึงพอใจของทั้งสองฝ่าย ส่งผลให้สามารถยุติปัญหา หรือปัญหาคลี่คลายไปในทางที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับเสนาะ ดิยาว (2551, น. 309 - 310) กล่าวว่า การพยายามหาวิธีให้ทุกฝ่ายตกลงกันได้และมีความร่วมมือกัน เป็นการแก้ปัญหาคความขัดแย้งไปในทางการร่วมมือ

1.2 วิธีการประนีประนอม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับรองลงมา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ผู้บริหารพยายามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นด้วยการรอมชอม รองลงมาคือ ผู้บริหารรับฟังเหตุผลของทุกฝ่ายในการแก้ปัญหาและผู้บริหารรักษาระดับความขัดแย้งให้อยู่ในวงจำกัดเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาและลดความรุนแรง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสังคมไทยเป็นสังคมแห่งการถ้อยทีถ้อยอาศัย มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่ชอบวิธีการที่รุนแรง การปฏิบัติงานในสถานศึกษาต้องพึ่งพา อาศัยกัน และคอยช่วยเหลือกันและกันในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Thomas (อ้างถึงในเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540, น. 105) ใดให้ความหมายของการประนีประนอมว่าเป็นจุดยืนระหว่างกลางของมิติ การเอาใจตนเองและมิติการเอาใจผู้อื่น เป็นแบบของการเจรจาต่อรองที่จะมุ่งให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบาง เป็นลักษณะที่หากจะโต้แย้งก็ควรยอมเสียบ้าง หรือในลักษณะที่มาพบกันครึ่งทาง

1.3 วิธีการยอมให้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่สาม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บริหารพยายามรักษาน้ำใจเพื่อนร่วมงาน เพื่อรักษาสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกัน รองลงมาคือผู้บริหารใช้วิธีการแก้ไขปัญหที่ไม่ทำร้ายจิตใจ หรือทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกไม่ดี และผู้บริหารเจรจาในสิ่งที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน มากกว่าที่จะเจรจาในเรื่องที่ทุกฝ่ายมีความเห็นแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารต้องการลดความขัดแย้งในสถานศึกษาเพื่อให้อุบัติการณ์ในสถานศึกษา อยู่อย่างสงบ ไม่ต้องการให้คูรณ์ที่มีความขัดแย้งเกิดการบาดหมางใจระหว่างกัน และเห็นว่าการยอมให้เป็นสิ่งที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยเสถียร พรหมศรี (2555, น. 41 - 42) ได้กล่าวว่า



ผู้บริหารจะต้องมองโลกในแง่ดีและเปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นผู้ใต้บังคับบัญชาจะช่วยให้เขาลดความวิตกกังวลและความเครียดที่เกิดจากความไม่เท่าเทียมกัน

1.4 วิธีการเอาชนะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่สี่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บริหารแสวงหาเหตุผลในการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ รองลงมาคือผู้บริหารใช้วิธีการที่หลากหลายตามอำนาจหน้าที่ของตนในการแก้ไขปัญหา ผู้บริหารชี้แจงให้ผู้อื่นเห็นว่า วิธีการแก้ไขปัญหาของตนเองถูกต้อง ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้บริหารแก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีการตามความคิดของตนเองและผู้บริหารอาศัยกฎระเบียบ ข้อบังคับ มาใช้กับผู้ร่วมงานโดยไม่รับฟังข้อเสนอแนะของผู้อื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารมีพฤติกรรมมุ่งเอาชนะ เอาใจตนเองเป็นสำคัญ แต่ถามผู้บริหารไม่ว่าที่จะจัดการความขัดแย้งแบบเอาชนะเลย ก็อาจเกิดผลเสียต่อการบริหารงานในสถานศึกษาเนื่องจากบงบอกถึงผู้บริหารไม่ว่าใช้อำนาจในการตัดสินใจสิ่งใดที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ Thomas & Kilmann (1987, อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540, น. 104 – 105) ได้กล่าวว่าการเอาชนะ เป็นรูปแบบพฤติกรรมที่มุ่งประโยชน์ตนเป็นสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงความสูญเสียของผู้อื่น แสดงพฤติกรรมโดยอาศัยอำนาจ การคุกคาม ชมเชย อ้างกฎระเบียบ เพื่อประโยชน์ตนและชัยชนะของตน ผลคือมีฝ่ายหนึ่งแพ้ฝ่ายหนึ่งชนะ

1.5 วิธีหลีกเลี่ยง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้บริหารพยายามลดความขัดแย้งโดยไม่นำมาเป็นที่วิตกกังวล รองลงมาคือ ผู้บริหารพยายามหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นซึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้ง และผู้บริหารพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำสิ่งที่ไม่ชอบอารมณ์ ทั้งนี้เนื่องจาก เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นผู้บริหารมักหลีกเลี่ยงแยกตัวออกจากสถานการณ์ปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อตนเองได้ภายหลังไม่แสดงความคิดเห็นที่นำไปสู่ความขัดแย้ง ทั้งช่วงเวลาของปัญหาที่เกิดขึ้น พยายามยกประเด็นอื่นขึ้นมาพูดเพื่อกลบเกลื่อนความขัดแย้งทำเป็นไม่รู้ไม่เห็น ไม่ได้ยิน ไม่พูดถึง ปัญหา ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มอบหมายงานให้ครูต่างคนต่างทำเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากัน เพื่อให้เหตุการณ์ความขัดแย้งเบาบางลงหรือคลี่คลาย ซึ่งสอดคล้องกับ Thomas & Kilmann (1987, อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540, น. 104 – 105) ได้กล่าวว่าการใช้วิธีการแบบนี้เมื่อประเด็นขัดแย้งเป็นเรื่องไร้สาระและมีปัญหาอื่นที่สำคัญกว่ารอการแก้ไขอยู่ เมื่อการเผชิญหน้าในปัญหาความขัดแย้งนั้นจะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี เมื่อต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อต้องการให้คนอื่นลดความโกรธลง จนอยู่ในระดับพอที่จะทำงานร่วมกันต่อไปได้

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูผู้สอนต่อการจัดความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาสงขลา เขต 3 จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ครูผู้สอนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเห็นต่อการจัดความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาสงขลา เขต 3 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก ปัจจุบันสถานะทางเพศของหญิงมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ผู้หญิงได้รับสิทธิเท่าเทียมกับผู้ชาย สังคมเปิดโอกาสให้ผู้หญิงมาขึ้นอยู่แถวหน้าในการทำงานเช่นเดียวกับผู้ชาย โดยเฉพาะด้านการบริหารที่ผู้หญิงได้แสดงให้เห็นว่ามีความรู้ ความสามารถในการบริหารงานได้ไม่แพ้ผู้ชาย ทำให้หญิงไทยได้รับโอกาสในการก้าวเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารและสามารถบริหารงานได้ไม่แตกต่างกับผู้ชายไทย ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย



พุทธศักราช 2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 27 (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560, น.8) บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ หรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้ ดังนั้นทำให้ เพศชาย เพศหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรารัตน์ เขียนรูปครุฑ (2558, น. ง) การบริหารความขัดแย้ง ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

2.2 ครูผู้สอนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 3 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารทุกคน ไม่ว่าจะอายุมาก หรือน้อย จะต้องผ่านการอบรมหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษาจากสถาบันพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาทั้งก่อนเข้ารับตำแหน่ง และระหว่างรับตำแหน่งผู้บริหาร เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการบริหารระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 (2553, อ้างถึงใน รังสิวุฒิ ปาโสม, 2556 น. 100) หมวด 5 การเสริมสร้างประสิทธิภาพ ได้กำหนดให้มีการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาก่อนแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง เพื่อให้มีความรู้ ทักษะ เจตคติ คุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ สอดคล้องกับการวิจัยของอัญวิณ นทีพิรพันธุ์ (2559, น. 3) ได้ศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าครูโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนครูที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเทศบาล ไม่แตกต่างกัน

2.3 ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 3 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากประสบการณ์ในการบริหารสถานศึกษาต่างกัน แต่ก็มีวิธีการบริหารที่ไม่แตกต่างกันหรือต่างกันเพียงเล็กน้อย เพราะผู้บริหารได้รับการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ ทำให้ผู้บริหารมีแนวคิดในการบริหารไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้องค์การเกิดประสิทธิภาพ ซึ่งทิพวรรณ รอดคุ้ม (2548, อ้างถึงใน รังสิวุฒิ ปาโสม, 2556 น. 102) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีการพัฒนาบุคลากรและตนเอง ให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน และจรรยาบรรณวิชาชีพ มีการฝึกอบรมตนเองให้มีความรู้ อยู่เสมอ ซึ่งองค์การที่จะประสบความสำเร็จนั้น บุคลากรขององค์การต้องฝึกฝนตนเองให้เป็นคนที่ไม่รู้อยู่ตลอดเวลา ผู้นำและบุคลากรในองค์การจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ส่งผลให้ประสบการณ์ในการทำงานของครูแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ พงษ์เทพ มุธตา (2552, น. 3) ได้ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี เขต 1 ผลการเปรียบเทียบ



วิธีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวมมีการปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

2.4 ครูผู้สอนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเตาะ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาสงขลาเขต 3 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าระดับการศึกษาจะแตกต่างกันอย่างไร แต่ทุกคนก็ไม่อยากเห็นความขัดแย้งเกิดขึ้นในองค์กร และถ้ามีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นทุกคนก็คิดในทำนองเดียวกันคือ ปัญหาต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็ว ด้วยการร่วมมือร่วมใจกันทุกฝ่าย สอดคล้องกับแนวคิดของ สุเทพ พงศศรีวัฒน์ (2550, น. 225-226) กล่าวว่า ความร่วมมือ (Collaboration) เป็นวิธีการที่บุคคลมุ่งที่เป้าหมายตนเอง และให้ความร่วมมือต่อการแก้ปัญหาโดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งนั้นต่างพยายามตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายให้ได้มากที่สุด การผอนปรนจึงเป็นวิธีที่ให้ทุกฝ่ายสามารถแก้ปัญหาด้วยการมองหาคำตอบมากกว่าการเปลี่ยนประเด็นหลักที่เป็นเป้าหมายของแต่ละฝ่าย ซึ่งได้แก่การหาข้อยุติที่ทุกฝ่ายเป็นผู้ชนะ (Win - win solution) สามารถบรรลุเป้าหมายของตนและทั้งเป็นที่ยอมรับเชิงเหตุผลของทั้งสองฝ่าย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตชยา แปนนาบอน (2558, น. 83) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2 ผลการเปรียบเทียบระดับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยองเขต 2 ตามความคิดเห็นของครู จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีวุฒิปริญญาตรีและผู้ที่มีวุฒิสองปริญญาตรีระดับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการวิจัย การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเตาะ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาสงขลา เขต 3 พบว่า วิธีการร่วมมือ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการชี้แจงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นให้บุคลากรในโรงเรียนทราบ จัดให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแก้ปัญหา ร่วมมือกันและหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันเพราะแต่ละคนอาจมีวิธีการคิดและปฏิบัติที่หลากหลาย การร่วมมือกันช่วยเหลือกันแก้ไขปัญหาก็เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพึงพอใจในการแก้ปัญหา

2. จากการวิจัยการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเตาะ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาสงขลา เขต 3 พบว่า วิธีการหลีกเลี่ยง อยู่ในลำดับต่ำสุด ดังนั้น ควรแสดงการรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้ที่มีปัญหาเกิดความพอใจที่ผู้บริหารเข้าใจ ใส่ใจในปัญหา แล้วจึงให้เหตุผลในการชี้แจงหรือแสดงความคิดเห็นด้วยความรอบคอบ เพื่อลดการโต้แย้ง และควรมีการส่งเสริมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ภายในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง

3. จากการวิจัยการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเตาะ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาสงขลา เขต 3 ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า วิธีการเอาชนะ และวิธีการยอมให้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผู้บริหารควรศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อจะได้เลือกแนวทางได้ถูกต้อง และควรมีการหมั่นสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นกับบุคลากรภายในสถานศึกษาอย่างสม่ำเสมอไม่ควรปล่อยให้ผู้อื่นมีอิทธิพลเหนือตนเองและมีการแก้ปัญหาอย่างสมเหตุสมผล



กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการศึกษาค้นคว้าจนประสบความสำเร็จ โดยผู้ที่มีส่วนสำคัญในความสำเร็จครั้งนี้คือ รองศาสตราจารย์ ดร.จรัส อติวิทยาภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้โอกาสให้คำปรึกษา คำแนะนำ คอยชี้แนะแนวทางทุกขั้นตอนของกระบวนการวิจัย อีกทั้งขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.นิรันดร์ จุลทรัพย์ และรองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งชัชดาพร เวระชาติ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้สละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้มุมมอง ข้อคิดเห็นและคำแนะนำต่าง ๆ ขอขอบคุณ ดร.น้ำทิพย์ ม่วงปลอด ผู้อำนวยการโรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๐ (วังปรีงเพ็ชรไพศาล) ดร.สุทธิรักษ์ โรจนหัสติน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ่อเกิดวิจิตรวิทยา และ ดร.ฐนกร สองเมืองหนู ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านพังลา ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบให้คำแนะนำเป็นอย่างดีในการสร้างเครื่องมือวิจัย และขอขอบคุณคณะครูโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอสะเดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 3 ที่สละเวลาให้ความร่วมมือในให้ข้อมูลเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณครอบครัว เพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการบริหารการศึกษา ที่ให้การแนะนำ เสนอแนะ ช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความร่วมมืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ทั้งหมด จึงขอขอบคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- กฤตชยา เป็นนบอน. (2558). *การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 2. ภาคนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.*
- จิรารัตน์ เขียนรูปครุฑ. (2558). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.*
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2555). *การจัดการความขัดแย้งในองค์กร. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.*
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.*
- _____. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.*
- พงษ์เทพ มฤตดา. (2552). *วิธีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดุทรธานี เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสาน, ขอนแก่น.*
- รังสิวุฒิ ปาโสม. (2556). *การบริหารความขัดแย้งกับประสิทธิผลของสถานศึกษา ในอำเภอองค์กรักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.*
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.*
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.*
- สุเทพ พงศศรีวัฒน์. (2550). *ภาวะความเป็นผู้นำ. กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเพรส (1989).*



เสนาะ ตีเยาว์. (2551). *หลักการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). *ความขัดแย้งการบริหารเพื่อสร้างสรรค์* (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพมหานคร: ต้นอ่อน แกรมมี่.

อัญวีณ์ นทีพีรพันธุ์. (2559). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

อาทิตย์ ชลพันธุ์. (2552). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 2*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

Stoner, J. A. F. (1978). *Management*. Englewood Cliffs, New York : Prentice Hall.