

พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ตามความคิดเห็นของ
ผู้บริหารโรงเรียนและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1
**Conflict Management Behavior of Private School Administrators Based on the Opinion of Private
School Administrators and Teachers, Office of Elementary School Education, Bangkok Area 1**

ณัฐดา ไหมพรม*

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีจำนวน 322 คน เป็นผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 140 คน และครูจำนวน 182 คน ตัวแปรที่ศึกษาคือพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้ง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ การวิเคราะห์สถานการณ์ การเจรจา การกระจายความเป็นธรรม และการใช้อำนาจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ t-test

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารโรงเรียนมีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริหารโรงเรียนมีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งในด้านการใช้อำนาจสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมาคือการวิเคราะห์สถานการณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 2) เปรียบเทียบพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนจำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่ คือ กลุ่มผู้บริหารโรงเรียน และกลุ่มครู มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการบริหาร ความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มผู้บริหารโรงเรียนและครูที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และกลุ่มผู้บริหารโรงเรียนและครูที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มผู้บริหารโรงเรียนและครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนว่ามีระดับการปฏิบัติที่ต่ำกว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารโรงเรียนและครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)
email: nat_thida27@hotmail.com

คำสำคัญ: พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งผู้บริหารโรงเรียนเอกชน

Abstract

The objectives of the research were to study and compare the conflict management behavior of private school administrators based on the opinion of administrators and teachers classified by position, age and work-experience. The samples were 322 persons which included 140 administrators and 182 teachers. The research variables were conflict management behavior which can be divided into 4 aspects: situational analysis, negotiation, fair treatment and authority. The research instrument included the questionnaire regarding the conflict management behavior of private school administrators. The data were analyzed by percentage, means, standard deviation and dependent samples t-test.

The study revealed the following findings: 1) Overall, the private school administrators' conflict management behavior was at the highest level with the mean of 4.71. Considering each aspect, the conflict management behavior in authority had the highest mean at 4.79, followed by the situational analysis with the mean of 4.72. 2) Regarding the comparison of the conflict management behavior of school administrators classified by their position, the administrator's and teacher's opinions were not significantly different. The administrators and teachers of less than 40 years of age and over were not significantly different. The administrators and teachers with less and more than 10 years of work experience had different opinions at a .05 level of significance.

Keyword: Conflict Management Behavior of Private School

บทนำ

มนุษย์เรานั้นมีความแตกต่างกันหลายๆ ด้าน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ พฤติกรรม ความต้องการ ตลอดจนความรู้สึกนึกคิด เมื่อต้องมาอยู่ร่วมกันหรือทำงานร่วมกันเป็นเวลานานๆ ธรรมชาติในด้านความแตกต่างของมนุษย์ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้น ระหว่างมนุษย์ ทั้งในด้านสร้างสรรค์และทางด้านเสื่อมเสีย จะมีมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับกลุ่มหรือบุคคลในองค์กรมีลักษณะคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันเพียงใด ปัญหาหรือความขัดแย้งก็จะมีน้อย แต่ถ้ากลุ่มหรือบุคคลในองค์กรมีความแตกต่างกันมากทั้งในด้านคุณวุฒิ วิทยุฒิ ปัญหาหรือความขัดแย้งก็จะมีมากตามไปด้วย (เสกโรจน์ ถ้วนถวิล, 2541) เมื่อกล่าวถึงความขัดแย้ง บุคคลโดยทั่วไปมักจะมองในภาพลบที่ฟังหกลึกเสียงหรือขจัดออกไป トラบใดที่มนุษย์ยังใช้ชีวิตอยู่ในสังคม เมื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ก็ควรจรรู้จักและทำความเข้าใจกับความขัดแย้ง เพื่อให้เปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง มาเป็นประโยชน์เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรให้ดีที่สุด (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540)

โรงเรียนเป็นเป็นองค์กรหนึ่งที่อยู่ใ้ในสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งได้ ปัญหาหรือความขัดแย้งที่

เกิดขึ้นในโรงเรียนส่วนใหญ่เป็นปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล เนื่องจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และผลประโยชน์ที่ขัดกัน นอกจากนี้ยังมีความขัดแย้งระหว่างกลุ่มความขัดแย้งเหล่านี้หากเกิดขึ้นย่อมทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลง (พนัส หันนาคินทร์, 2542) ความขัดแย้งในโรงเรียนที่เกิดจากทรัพยากรทางการศึกษาไม่เพียงพอกับความต้องการ เกิดจากการก้าวก่ายในงานหรืออำนาจหน้าที่ของผู้อื่น และเกิดจากการไม่สามารถตกลงกันได้เกี่ยวกับเป้าหมายหรือวิธีการทำงาน ซึ่งแต่ละคนก็มีความแตกต่างกัน เช่น วุฒิทางการศึกษา ปรัชญา ความเชื่อ แนวความคิด บุคลิกภาพ และการใช้อำนาจของผู้นำ ผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้งทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาบริหารงานไม่ราบรื่น ในขณะเดียวกัน บุคลากรในโรงเรียนก็แตกความสามัคคีหน่วยงานขาดประสิทธิภาพ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2540) ผู้บริหารโรงเรียนมีบทบาทสำคัญต่อการจัดการปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการแก้ปัญหาของผู้บริหารที่แตกต่างกันไป ถึงแม้จะเป็นปัญหาในลักษณะเดียวกันก็ตาม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถ อายุและบุคลิกภาพเฉพาะตัว ปัญหาบางอย่างผู้บริหารคนหนึ่งอาจแก้ได้ แต่อีกคนหนึ่งอาจจะแก้ไม่ได้หรือถ้าแก้ได้ก็อาจใช้เวลาแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละบุคคล (ศจี อนันต์นพคุณ, 2542) สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการจัดการความขัดแย้ง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ การทราบถึงสาเหตุหรือแหล่งที่มาของโอกาสในการเกิดความขัดแย้ง เพื่อที่จะหาแนวทางในการรับมือและจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ทำให้เกิดปัญหาบานปลายและเป็นอุปสรรคต่อการทำงานหรือการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคคล สาเหตุเนื่องมาจากความแตกต่างในการรับรู้ ความจำกัดของทรัพยากร ธรรมชาติของกิจกรรมการงาน บทบาท ที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกัน ความแตกต่างทางสถานภาพ ค่านิยม อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารและการเปลี่ยนองค์กร จากสาเหตุความขัดแย้งดังกล่าวข้างต้น ถ้าผู้บริหารมาสามารถรับมือหรือไม่สามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะไปสู่ความขัดแย้งได้ ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอาจเกิดขึ้นได้ในระดับวงแคบและวงกว้าง (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2550) ในการบริหารความขัดแย้งสิ่งแรกที่ผู้นำต้องดำเนินการก็คือ การสร้างค่านิยมร่วมให้แก่ทีมในเรื่องของความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ต้องสร้างให้เป็นมาตรฐานของพฤติกรรมที่ทุกคนใช้ในการทำงานประจำวัน ผู้นำจะต้องสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของทีมแต่ละคน โดยการหมั่นสังเกตและโน้มน้าวให้ยอมรับและประพฤติตามกฎระเบียบที่ได้กำหนดร่วมกันไว้ ผู้นำองค์กรที่มีภาวะผู้นำจะต้องสามารถระดมระดมสมองแบบบริหารความขัดแย้ง ในการสร้างการทำงานเป็นทีม โดยสมาชิกของทีมทุกคนจะต้องมีความรู้สึกรับรู้ได้ว่าได้รับแรงจูงใจและโอกาสที่จะแสดงออกซึ่งความริเริ่มและความสามารถถกเถียงกันในประเด็นต่างๆ ที่หยิบยกขึ้นมาเพื่อการหาข้อสรุป หรือข้อยุติ โดยการคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ (รัชนิกร ชุมนุรักษ์, 2550)

โรงเรียนเอกชนมีภารกิจสำคัญในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้มีคุณลักษณะ ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรนับเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยครูเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญยิ่งของการปฏิรูปการศึกษาและปฏิรูปการเรียนการสอน จึงต้องเริ่มที่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการสอนของครูเป็นอันดับแรก สาเหตุครูต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการสอนมี 3 ประการ (ยุวธิดา ขาปัญญา, 2550) คือ 1) จากการเปลี่ยนแปลง (Change) ปัจจุบันสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงรวมไปถึงกระบวนการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษา มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากและรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่องานที่ทำ วิธีการทำงาน วิธีการคิด ครูซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนจะต้องตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลง และปรับพฤติกรรมในการทำงาน 2) จากการแข่งขัน (Competition) การทำงานทุกวันนี้ทำให้ครูต้องแข่งขันกับตัวเองและแข่งขันกับคนอื่น ทั้งในสถานศึกษาและนอกสถานศึกษา 3) จากลูกค้า (Customer) เป้าหมายของครูอยู่ที่ลูกค้า ซึ่งได้แก่

นักเรียน พ่อแม่ ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และหน่วยงานที่รับเด็กเข้าศึกษาต่อ การทำงานจึงต้องสนองความต้องการของลูกคำ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกคำ จากการเปลี่ยนแปลงของสังคมส่งผลให้เกิดการปฏิรูปทางการศึกษา สถานศึกษาต้องปรับเปลี่ยนองค์การ โครงสร้างและการบริหาร ส่วนครูต้องปรับเปลี่ยนในด้านบทบาทหน้าที่ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนการสอนในขณะที่มีความจำกัดในด้านงบประมาณสนับสนุนและทรัพยากร โรงเรียนเอกชนต้องแข่งขันกับโรงเรียนรัฐบาลและโรงเรียนเอกชนด้วยกัน ความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดความขัดแย้งและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่งผลถึงประสิทธิภาพการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน

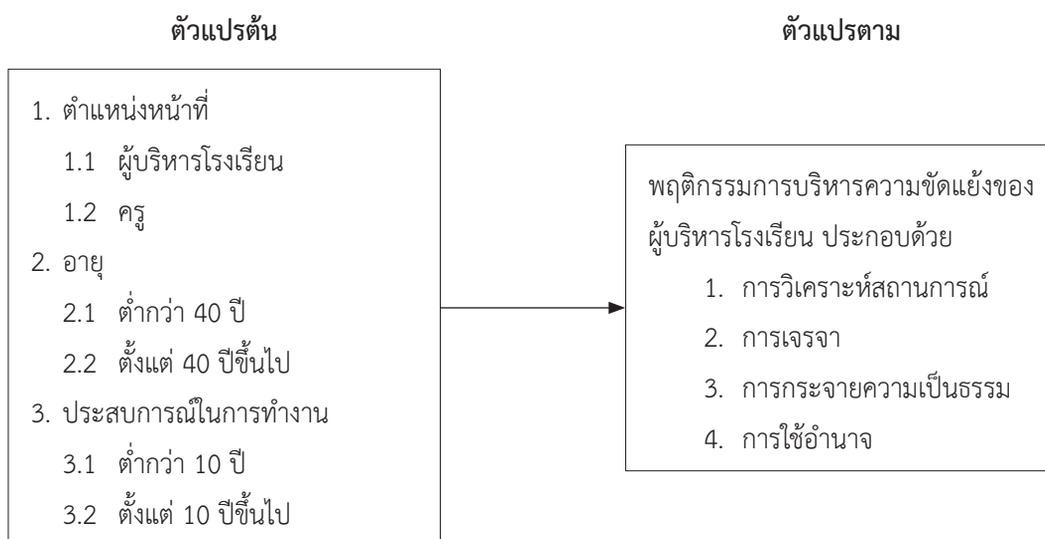
สรุปได้ว่าผู้บริหารโรงเรียนจึงมีภาระหน้าที่ที่จะต้องให้ความสนใจต่อการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเอาใจใส่ในการบริหารความขัดแย้งอย่างจริงจังทั้งนี้เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรของโรงเรียน และเพื่อให้การบริหารงานของโรงเรียนเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการบริหารความขัดแย้งโดยใช้กระบวนการที่ประกอบด้วย การวิเคราะห์สถานการณ์ การเจรจา การกระจายความเป็นธรรม และการใช้อำนาจ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540)

ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การมีพฤติกรรมบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารมีความสำคัญช่วยในการบริหารงานด้านบุคลากรให้รู้จักปัญหา การแก้ปัญหาตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์ปัญหา การรวบรวมข้อมูลต่างๆ การวินิจฉัยกระบวนการตัดสินใจรู้จักคน ความต้องการของคน การสร้างทีมงานให้มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน ให้บรรลุเป้าหมายในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การแก้ปัญหาพึงใช้วิธีที่ง่ายที่สุดรู้จักการเจรจา รู้จักการใช้ความเป็นธรรม การใช้อำนาจจากภาวะผู้นำ ใช้อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ ควรเข้าใจความต้องการในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ และสามารถแสวงหาความร่วมมือ เพื่อสร้างความเข้าใจในการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 มีพฤติกรรมในการบริหารความขัดแย้งเพียงใด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนและครูที่มีตำแหน่งหน้าที่ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่ ในพฤติกรรมบริหารความขัดแย้งผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์และใช้ประโยชน์ ในการพัฒนาการบริหารด้านบุคลากรของผู้บริหารโรงเรียน เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพครูในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การวิเคราะห์สถานการณ์ การเจรจา การกระจายความเป็นธรรม และการใช้อำนาจ
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ผู้บริหารโรงเรียนและครูในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน แตกต่างกัน
2. ผู้บริหารโรงเรียนและครูในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน แตกต่างกัน
3. ผู้บริหารโรงเรียนและครูในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรม การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้การศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนและครูในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 1 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 86 โรงเรียน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ซึ่งแยกเป็นผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 226 คน และครูจำนวน 1,767 คน รวมทั้งหมดจำนวน 1,993 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนและครูเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่างโรงเรียน 70 โรงเรียน และกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารโรงเรียน 140 คน และครู 182 คน รวมกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารโรงเรียนและครูทั้งหมด 322 คน การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random

Sampling)

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ขอนหนังสือจากโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เพื่อขอความร่วมมือไปยังสถานศึกษา ให้ผู้บริหารโรงเรียนและครูในโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

2.2 ขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ทำหนังสือถึงผู้บริหารโรงเรียนในสังกัด ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ถึงผู้บริหารและครูผู้ในโรงเรียนเอกชน สังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 ปีการศึกษา 2554 และสอดซองติดแสตมป์จำหน่ายซองถึงผู้วิจัย เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และส่งคืนผู้ทำการวิจัยภายใน 30 วัน

2.4 ถ้าไม่ได้แบบสอบถามคืนภายในเวลาที่กำหนด ผู้วิจัยจะติดตามโดย

2.4.1 ใช้โทรศัพท์ติดต่อโรงเรียนเพื่อขอความร่วมมือให้ช่วยดำเนินการติดตาม

2.4.2 เดินทางไปรับแบบสอบถามด้วยตนเองในกรณีแบบสอบถามสูญหาย ผู้วิจัยจะมอบแบบสอบถามชุดใหม่ให้แล้วรอรับแบบสอบถามคืนในวันที่ไปติดตาม

2.5 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 332 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบและคัดเลือก เอาแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุด

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยหาค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามแต่ละด้าน แล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 1.50 หมายถึง มีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อจะทราบการกระจายของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละข้อของแบบสอบถาม เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่มีตำแหน่ง อายุ และประสบการณ์ ทำงานในปัจจุบัน

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

	ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ตำแหน่งหน้าที่			
-	ครู	182	56.52
-	ผู้บริหารโรงเรียน	140	43.48
2. อายุ			
-	ต่ำกว่า 40 ปี	102	31.68
-	ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	220	68.32
3. ประสบการณ์ในการทำงาน			
-	ต่ำกว่า 10 ปี	145	45.03
-	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	177	54.97

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยนี้เป็นครู 182 คน คิดเป็นร้อยละ 56.52 และเป็น ผู้บริหารโรงเรียน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 43.48 ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป 220 คน คิดเป็นร้อยละ 68.32 และมีประสบการณ์ในการทำงานในสถานศึกษาปัจจุบันตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป 177 คน คิดเป็นร้อยละ 54.97

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนในภาพรวม

พฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้ง	M	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. การวิเคราะห์สถานการณ์	4.72	0.30	มากที่สุด
2. การเจรจา	4.66	0.32	มากที่สุด
3. การกระจายความเป็นธรรม	4.68	0.31	มากที่สุด
4. การใช้อำนาจ	4.79	0.27	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.71	0.25	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด \bar{x} เท่ากับ 4.71 และ S.D. เท่ากับ 0.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริหารโรงเรียนมีพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยมีพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งในด้านการใช้อำนาจสูงสุด \bar{x} เท่ากับ 4.79 และ S.D. เท่ากับ 0.27 รองลงมาคือการวิเคราะห์สถานการณ์ \bar{x} เท่ากับ 4.72 และ S.D. เท่ากับ 0.30

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้ง

ตัวแปรที่ศึกษา	n	M	SD	t	df	p-value
1. ตำแหน่งหน้าที่						
- ผู้บริหารโรงเรียน	140	4.7187	0.2064	0.298	318.760	0.766
- ครู	182	4.7106	0.2862			
2. อายุ						
- ต่ำกว่า 40 ปี	102	4.6996	0.2781	-0.698	320	0.486
- ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	220	4.7209	0.2428			
3. ประสบการณ์ในการทำงาน						
- ต่ำกว่า 10 ปี	145	4.6767	0.2896	-2.341*	261.949	0.020
- ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	177	4.7448	0.2174			

* หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ t-test พบว่า กลุ่มผู้บริหารโรงเรียนเอกชน และกลุ่มครุมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ของตนเองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนและครูที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และผู้บริหารโรงเรียนเอกชนและครูที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนของตนเอง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนและกลุ่มครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสถานศึกษาปัจจุบันต่ำกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนของตนเองว่า มีระดับการปฏิบัติที่ต่ำกว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารโรงเรียนเอกชนและครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสถานศึกษาปัจจุบันตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6767 และ 4.7448 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

- 1) ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยนี้เป็นครู ร้อยละ 56.52 และเป็นผู้บริหารโรงเรียน ร้อยละ 43.48 ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 68.32 และมีประสบการณ์ในการทำงานในสถานศึกษาปัจจุบันตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 54.97
- 2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริหารโรงเรียนมีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยมีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งในด้านการใช้อำนาจสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมาคือ

การวิเคราะห์สถานการณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 อันดับที่สองคือการกระจายความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.68 และอันดับสุดท้ายคือการเจรจา มีค่าเฉลี่ย 4.66 3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น เรื่องพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนพบว่า กลุ่มผู้บริหารโรงเรียนเอกชน และกลุ่มครุมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนของตนเอง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนและครูที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และผู้บริหารโรงเรียนเอกชนและครูที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนของตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนและกลุ่มครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสถานศึกษาปัจจุบันต่ำกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนของตนเองว่ามีระดับการปฏิบัติที่ต่ำกว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารโรงเรียนเอกชนและครู ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสถานศึกษาปัจจุบันตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6767 และ 4.7448 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นที่ 1 ผลการวิจัยในครั้งนี้มีข้อค้นพบว่าผู้บริหารโรงเรียนมีพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริหารโรงเรียนมีพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยมีพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งในด้านการใช้อำนาจสูงสุด รองลงมาคือการวิเคราะห์สถานการณ์ การกระจายความเป็นธรรม และการเจรจา เป็นอันดับสุดท้าย ผู้วิจัยขออภิปรายผล ดังนี้ 1) ด้านการใช้อำนาจ ผลการวิจัย พบว่า มีระดับปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่หนึ่งซึ่งอาจเป็นผลมาจากผู้บริหารคิดเข้าข้างตนเอง ว่าตนเองผู้ในตำแหน่งผู้บริหารซึ่งมีสิทธิ์ในการสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ซึ่งสอดคล้องกับ พฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งแบบการเอาชนะ Thomas (1992) กล่าวว่า การเอาชนะ (competition) เป็นการการแสดงพฤติกรรมที่ผู้บริหารมุ่งเอาชนะชนะของตนเองเป็นสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น โดยอาศัยอำนาจจากตำแหน่ง และสอดคล้องกับ สุกานดา แสงเดือน (2546) ที่กล่าวว่า การแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงานแบบแข่งขันเอาผลแพ้-ชนะ ผู้ที่สนับสนุนวิธีนี้คือ พวกที่สนใจเป้าหมายของตนเองมากกว่าสิ่งใด พวกเขาต้องเอาชนะคู่แข่งให้ได้ โดยคนที่จะมาชี้ขาดนั้น คือ คนที่มีอำนาจเหนือกว่าทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจาก ลักษณะการบริหารงานโรงเรียนเอกชนเป็นระบบการบริหารงานแบบคณะบุคคล โดยมีผู้รับใบอนุญาตเป็นเจ้าของ หรือผู้จัดการ และมีผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้พัฒนาระบบการบริหาร และจัดการศึกษาให้ตรงกับความต้องการของผู้รับใบอนุญาต เพราะฉะนั้นการบริหารงานของโรงเรียนเอกชนจึงมีกฎระเบียบเข้มงวด มีการควบคุม การบังคับบัญชา และการใช้อำนาจอยู่แล้ว (ประเวศ วะสี, 2541) 2) ด้านการวิเคราะห์สถานการณ์ มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับสอง เพราะผู้บริหารมักใช้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานมาเป็นฐานข้อมูลในการวิเคราะห์บริบทในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณรงค์ กังน้อย (2545) ที่พบว่าผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้ยุทธวิธีจัดการกับความขัดแย้งแบบการร่วมมือมากที่สุด และสอดคล้องกับ วีรนุช สุทธิพันธ์ (2550) กล่าวว่า วิธีการบริหารความขัดแย้งที่ผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ใช้มากที่สุดคือ แบบประนีประนอม เนื่องจากเป็นวิธีการแก้ปัญหาโดยการพบกันครึ่งทาง เป็นการแก้ปัญหาด้วยสันติวิธีโดยยึดหลักทางสายกลาง ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารได้ตระหนักว่าสำคัญในการบริหาร

องค์กรให้มีประสิทธิภาพต้องเสริมสร้างความรู้ในเชิงการบริหารให้มาก โดยเฉพาะการบริหารเพื่อการเปลี่ยนแปลง จะต้องวิเคราะห์สถานการณ์ให้ถูกต้องว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงอะไร เราจะตั้งรับหรือตั้งรุกอย่างไรกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นให้ทันเหตุการณ์ เพื่อการตัดสินใจสั่งการ (สุเมธ แสงนิมนวล, 2544) 3) ด้านการกระจายความเป็นธรรม มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับสามเพราะ ผู้บริหารโรงเรียนใช้หลักในการบริหารงานในเรื่องหลักของความยุติธรรม ซึ่งผู้บริหารโรงเรียนจึงมีพฤติกรรมในเรื่องของความยุติธรรม ความเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รังสรรค์ เหมันต์ (2546) กล่าวว่า ผู้บริหารยุคใหม่ต้องเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้มีโอกาสได้ถามความคิดเห็น โดยไม่กังวลว่าต้องถูกลงโทษ ผู้ได้บังคับบัญชา รู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรมและนิยมชมชอบผู้บังคับบัญชาเพราะเป็นการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม และสอดคล้องกับเสกโรจน์ ถ้วนถวิล (2541) ที่ว่า ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดพัทลุง พบว่าผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา เลือกใช้วิธีประนีประนอมเป็นอันดับหนึ่ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า วิธีประนีประนอมทำให้เกิดความเป็นธรรมในการบริหารงาน ผู้บริหารสามารถกระจายความรับผิดชอบในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม สามารถทำให้คนอื่นมีส่วนร่วมในการรับรู้ในปัญหาความขัดแย้ง เพื่อร่วมแก้ปัญหา ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการพิจารณาความดีความชอบ สามารถให้รางวัลแก่ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึง 4) ด้านการเจรจา พบว่ามีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย เพราะการเจรจาในบางครั้งผู้บริหารอาจควบคุมสถานการณ์ได้ยาก ซึ่งอาจเป็นผลมาจากภาวะทางอารมณ์ของคู่กรณี ซึ่งสอดคล้องกับ การ์ดอน (Gordon) กล่าวว่า วิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร ประกอบด้วย ต้องเป็นผู้มีมารยาทดี มีทัศนคติ และการแสดงออกที่เป็นมิตรต่อผู้อื่น ต้องหาเวลาให้ความสนใจและรับฟังความคิดเห็นของร่วมงาน ต้องระลึกเสมอว่าทุกคนมีความคิดดีๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นต้องให้เพื่อนร่วมงานระบายให้เต็มที่ วิธีที่ดีที่สุดคือรับฟังอย่างตั้งใจ

ประเด็นที่ 2 ผลการวิจัยในครั้งนี้มีข้อค้นพบว่ากลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มครูผู้สอน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารในโรงเรียนของตนเอง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจาก ความรับผิดชอบของภาระงานและหน้าที่ที่แตกต่างกันจึงทำให้มีความคิดเห็นที่ต่างกัน

ประเด็นที่ 3 ผลการวิจัยในครั้งนี้มีข้อค้นพบว่ากลุ่มผู้บริหารและครูผู้สอนที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และกลุ่มผู้บริหารและครูผู้สอนที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารในโรงเรียนของตนเอง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เพราะกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มครูที่มีอายุต่างกันอย่างมีวุฒิภาวะทางอารมณ์และมีประสบการณ์ในการทำงานในแต่ละด้านต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วัชรพล มนตรีภักดี (2550) พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่มีอายุการทำงานในตำแหน่งน้อยกว่า 6 ปี มีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งเป็นแบบการร่วมมือมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจาก ผู้บริหารและครูมีความแตกต่างกันในเรื่องของ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน จากบทบาทที่ต่างกันระหว่างครูและผู้บริหาร จึงส่งผลให้ครูและผู้บริหารแสดงความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งต่างกัน

ประเด็นที่ 4 ผลการวิจัยในครั้งนี้มีข้อค้นพบว่า กลุ่มผู้บริหารและครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ ในการทำงานในสถานศึกษาปัจจุบันต่ำกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารในโรงเรียนของตนเองว่ามีระดับการปฏิบัติที่ต่ำกว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารและครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสถานศึกษา

ปัจจุบันตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6767 และ 4.7448 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เพราะผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน อาจส่งผลให้การวิเคราะห์สถานการณ์หรือการแก้ไขสถานการณ์ บางอย่างมีความต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุริยา ธนวรรณ (2535) พบว่า ครูเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่ว่ามากน้อยเพียงใดเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องจัดการ ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจาก ผู้บริหารและครูมีความละเอียดรอบคอบและการคาดหวังจากประสบการณ์ที่สะสมมาไม่เท่ากันจึงทำให้ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นต่างกัน

ประเด็นที่ 5 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้บริหารโรงเรียนเอกชน และกลุ่มครูมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการบริหาร ความขัดแย้งของผู้บริหารในโรงเรียนของตนเองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่ง ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1 และ 2 เพราะว่า กลุ่มผู้บริหารโรงเรียนเอกชน มักเป็นผู้ที่ใช้อำนาจในการปกครองมากกว่าใช้ความประนีประนอม ผู้บริหารส่วนใหญ่คิดว่าตนเองต้องเป็นผู้ชนะ ในขณะที่กลุ่มครูมีความคิดเห็นว่าผู้บริหารควรใช้การเจรจาแบบประนีประนอม ซึ่งสอดคล้องกับ Thomas (อ้างใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2540) ที่กล่าวว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรม (Behavior) ออกมา อาจเป็นการเอาชนะ การแข่งขัน การต่อรอง การร่วมมือ การหลีกเลี่ยง หรือการผ่อนปรนเข้าหากัน และสอดคล้องกับ เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540) กล่าวว่าโดยทั่วไปแล้วเมื่อบุคคลคาดหวังว่าจะพบความขัดแย้ง เขาจะต้องตัดสินใจเพื่อเลือกอย่างหนึ่งในสามอย่างคือ เลือก ก. หรือเลือก ข. พยายามประนีประนอมระหว่าง ก. กับ ข. หรือพยายามที่จะหลีกเลี่ยงจากทั้งสองอย่าง

ประเด็นที่ 6 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนและกลุ่มครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสถานศึกษาปัจจุบันต่ำกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนของตนเองว่ามีระดับการปฏิบัติที่ต่ำกว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารโรงเรียนเอกชนและครู ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสถานศึกษาปัจจุบันตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน ข้อที่ 3 เพราะครูและผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งต่างกันโดยอาศัยประสบการณ์ในการทำงานเป็นเกณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับ วิชรพล มนตรีภักดี (2550) ที่ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยแยกตามอายุการทำงาน พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่มีอายุการทำงานในตำแหน่ง น้อยกว่า 6 ปี มีพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งเป็นแบบการร่วมมือมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1.1 ผู้บริหารควรมีการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยผู้บริหารจำเป็นต้องมีทักษะการคาดคะเนปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้การจัดการความขัดแย้งเป็นไปอย่างสร้างสรรค์

1.2 ผู้บริหารควรมีการเจรจาเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยการพูดให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจและสังการแล้ว ผู้ปฏิบัติได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

1.3 ผู้บริหารต้องมีการกระจายความเป็นธรรมให้ผู้ที่บังคับบัญชาอย่างเสมอภาค โดยอาจใช้หลักยุติธรรม และหลักความเสมอภาคในการบริหารงานทุกฝ่ายในโรงเรียน ต้องมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรให้กับทุกฝ่าย

อย่างเหมาะสมเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งในองค์กร

- 1.4 ผู้บริหารควรใช้อำนาจ ที่ถูกต้องในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บริหารควรสร้างความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับการผิควินัยให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับรู้
- 1.5 ผู้บริหารและครู ควรมีการประชุมเพื่อทำความเข้าใจในด้านพฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งให้ตรงกัน
2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้ง ที่สัมพันธ์กับบรรยากาศขององค์กรในโรงเรียนเอกชน และ
 - 2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยถึงทักษะในการจัดการความขัดแย้งในโรงเรียนเอกชน

เอกสารอ้างอิง

- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2550). *การจัดการความขัดแย้งในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ณรงค์ กังน้อย. (2545). *ยุทธวิธีจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. สาขาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- ประเวศ วะสี. (2541). *ปฏิรูปการศึกษายกเครื่องปัญญาทางรอดจากความหายนะ*. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์.
- พนัส หันนาคินทร์. (2542). *หลักการบริหารโรงเรียน*. กรุงเทพมหานคร. วัฒนาพานิช.
- ยุวธิดา ขาปัญญา. (2550). *สาเหตุของความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามณฑลบุรี เขต 2*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รังสรรค์ เหมันต์. (2546). *การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานประถมศึกษาอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม*.
- รัชนิกร ชุมนุรักษ์. (2550). ผู้นำกับการบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์. *วารสารวิจัย มสศ*, 3(2).
- วัชรพล มนตรีภักดี. (2550). *พฤติกรรมกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา เขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรนุช สุทธพันธ์. (2550). *การบริหารความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 1*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. สาขาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
- ศจี อนันต์นพคุณ. (2542). *กลวิธีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. สงขลา: ชลบุตรกราฟฟิค.
- สุกานดา แสงเดือน. (2546). *Management Cook Book* (Revised edition). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ตะวันออก จำกัด (มหาชน).
- สุเมธ แสงนิ่มนวล. (2544). *ทำอย่างไรถึงจะเป็นนักบริหารชั้นยอด*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: บิ๊กแบงก์.
- สุรียา ธนวรรณ. (2536). *ความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เสกโรจน์ ถ้วนถวิล. (2541). *สาเหตุและวิธีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดพัทลุง*. ปริญญาโท กศ.ม. สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). *ความขัดแย้ง: การบริหารเพื่อสร้างสรรค์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ต้นอ้อ.

Thomas.(1978). Conflict and Management. In M. Dunnetle (ED), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand Mc Nally.

Gordon. (1953). W. Attitudes Inc Murchison ed. *A Handbook of Social Psychology*. Woreester: Chark University Press.

ผู้เขียน

ณัฐดา ไหมพรม

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

email: nat_thida27@hotmail.com