

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอตามลำดับดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมุติฐานของการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี
2. เพื่อศึกษาวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบสาเหตุของความขัดแย้งภายในสถานศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน

สมมุติฐานการวิจัย

ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มี อายุ ประสบการณ์ในตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีการรับรู้สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1.1 ประชากร ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ผู้บริหารสถานศึกษาและครู

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในปีการศึกษา 2549 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรีจำนวน 126 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 126 คน ครูจำนวน 1,381 รวมประชากรจำนวน 1,507 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรีจำนวน 317 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มจากประชากร ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ตามขนาดของสถานศึกษา ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane')

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามจากเนื้อหา ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ และมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มีระดับความถี่ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามสภาพของผู้ตอบเกี่ยวกับ ตำแหน่งในสถานศึกษา อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในตำแหน่ง ขนาดของสถานศึกษา ความถี่ของความขัดแย้งในสถานศึกษา ความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้บริหาร และความสามัคคีในองค์กร เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา และวิธีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ระดับการเกิดความขัดแย้งในสถานศึกษา จากสาเหตุความขัดแย้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร ด้านโครงสร้างขององค์กร และด้านตัวแปรส่วนบุคคล แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า

ส่วนที่ 2 วิธีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามแนวคิดของฟิลเลย์ 3 แบบ ได้แก่ แบบแพ้-ชนะ แบบแพ้-แพ้ และแบบชนะ-ชนะ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

3.1 ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสังเคราะห์เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุและการแก้ปัญหาคความขัดแย้งในสถานศึกษา เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสร้างแบบสอบถาม

3.2 จัดทำแบบสอบถามโดยกำหนดประเด็นให้ครอบคลุมสาเหตุของความขัดแย้ง ในสถานศึกษา และการแก้ปัญหาคความขัดแย้งในสถานศึกษา ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี จำนวน 38 ข้อ

3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว นำเสนอผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจความถูกต้อง และปรับปรุงแก้ไข

3.4 นำแบบสอบถามที่ ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์แก้ไขแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารการศึกษาและการสร้างเครื่องมือวัด จำนวน 5 คน ประกอบด้วย นักวิจัย นักนิเทศการศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และนักภาษาตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา และตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (Item objective congruence index : IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.5

3.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับผู้บริหารและครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3 จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค และ ได้ค่า ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.89

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ถึงสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล และค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เป็นรายข้อ และรายด้าน

5.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยใช้การทดสอบที (t-test)

5.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในตำแหน่ง และขนาดของสถานศึกษา ที่ปฏิบัติงานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method)

5.4 วิเคราะห์เปรียบเทียบวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในตำแหน่ง ขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square test)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สาเหตุและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งครู คิดเป็นร้อยละ 60.25 และผู้บริหารสถานศึกษา ร้อยละ 39.75 ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 53.31 รองลงมาอยู่ในช่วง 40-49 ปี ร้อยละ 41.01 และสุดท้ายอยู่ในช่วง 30-39 ปี ร้อยละ 5.68 ด้านวุฒิการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.93 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 34.07 ด้านประสบการณ์ในตำแหน่ง ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในตำแหน่ง 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 62.46 รองลงมาอยู่ในช่วงระหว่าง 10-19 ปี ร้อยละ 23.34 และสุดท้ายมีประสบการณ์ในตำแหน่งน้อยกว่า 10 ปี ร้อยละ 14.20 ด้านขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดกลาง ร้อยละ 43.22 รองลงมาปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดเล็ก ร้อยละ 39.75 และสุดท้ายปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดใหญ่ ร้อยละ 17.03 ด้านความถี่ของความขัดแย้งในสถานศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่มีความถี่ของความขัดแย้งระดับน้อย ร้อยละ 65.93 รองลงมาที่มีความถี่ของความขัดแย้งระดับปานกลาง ร้อยละ 28.71 และสุดท้ายปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่มีความถี่ของความขัดแย้งระดับมาก ร้อยละ 5.36 ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้บริหาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีผู้บริหารที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาระดับมาก ร้อยละ 54.26 รองลงมาที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาระดับปานกลาง ร้อยละ 42.59 และสุดท้ายมีความสามารถระดับน้อย ร้อยละ 3.15 ด้านความสามัคคีในองค์กร ส่วนใหญ่อยู่ในสถานศึกษาที่มีความสามัคคีระดับมาก ร้อยละ 51.42 รองลงมาที่มีความสามัคคีระดับปานกลาง ร้อยละ 43.53 และสุดท้ายมีความสามัคคีระดับน้อย ร้อยละ 5.05

ตอนที่ 2 ระดับการเกิดความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี สรุปผลการศึกษาไว้ดังนี้

ระดับการเกิดความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี จากสาเหตุความขัดแย้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร ด้านโครงสร้างขององค์กร และด้านตัวแปรส่วนบุคคล โดยภาพรวมพบว่ามีระดับการเกิดความขัดแย้งในสถานศึกษามีค่าเฉลี่ย 2.06 สรุปว่าระดับการเกิดความขัดแย้งในสถานศึกษาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาแต่ละด้านได้ผลดังนี้

ด้านการสื่อสาร พบว่า สาเหตุของความขัดแย้งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การได้รับข้อมูลที่ล่าช้าจากบุคลากรอีกฝ่ายหนึ่ง การได้รับข้อมูลที่น้อยเกินไปจากบุคลากรอีกฝ่ายหนึ่งจนทำให้การทำงานผิดพลาด ทำให้เกิดความขัดแย้งในสถานศึกษาระดับปานกลาง การได้รับข้อมูลที่ไม่ตรงกันในเรื่องเดียวกัน การได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนจากบุคลากรฝ่ายหนึ่ง การใช้ภาษาที่ไม่ชัดเจนในการสื่อสาร การส่งข้อมูลที่ไม่ถูกต้องจากบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง การได้รับข้อมูลที่มากเกินไปจนความจำเป็นจากบุคลากรอีกฝ่ายหนึ่ง การเข้าใจความหมายของข้อมูลที่รับมาปฏิบัติงานไม่ตรงกัน การใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความขัดแย้งในสถานศึกษาระดับน้อย และสาเหตุของความขัดแย้งที่อยู่อันดับสุดท้ายคือ การมีข้อจำกัดและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร ทำให้เกิดความขัดแย้งในสถานศึกษาระดับน้อยที่สุด

ด้านโครงสร้างขององค์การ พบว่า สาเหตุของความขัดแย้งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ บุคลากรได้รับภาระงานที่ไม่เท่ากัน การแข่งขันกันเพื่อให้ได้ทรัพยากรที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในการให้รางวัลแก่บุคลากร การมอบอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่คลุมเครือไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความขัดแย้งในสถานศึกษาระดับปานกลาง การแบ่งงานที่ซ้ำซ้อนกัน ความยุติธรรมในการลงโทษ ความไม่ชัดเจนในสายการบังคับบัญชาของสถานศึกษา ความไม่เข้าใจในการทำงานร่วมกัน การใช้อำนาจที่ไม่ถูกต้อง การใช้กฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป และความสอดคล้องในวัตถุประสงค์ของบุคลากรกับองค์การ ทำให้เกิดความขัดแย้งในสถานศึกษาระดับน้อย

ด้านตัวแปรส่วนบุคคล พบว่า สาเหตุของความขัดแย้งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ บุคลากรมีอคติต่อกันทำงานร่วมกัน บุคลากรมีลักษณะก้าวร้าว บุคลากรมีลักษณะชอบวางอำนาจกับบุคลากรอื่น บุคลากรมีวิธีการทำงานต่างกันทำงานร่วมกันทำให้เกิดความขัดแย้งในสถานศึกษาระดับปานกลาง บุคลากรมีความคิดเห็นในการทำงานต่างกันทำงานร่วมกัน บุคลากรมีการรับรู้ในเรื่องต่างๆ แตกต่างกันทำงานร่วมกัน บุคลากรมีอุดมการณ์แตกต่างกันทำงานร่วมกัน บุคลากรไม่สามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ บุคลากรที่มีบุคลิกภาพต่างกันทำงานร่วมกัน บุคลากรที่มีความชำนาญและความถนัดในเรื่องต่างกันทำงานร่วมกัน บุคลากรมีค่านิยมแตกต่างกันทำงานร่วมกัน บุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันทำงานร่วมกัน บุคลากรมีความเชื่อแตกต่างกันทำงานร่วมกัน ความไม่พอใจในบทบาทของตนเอง บุคลากรมีอายุแตกต่างกันทำงานร่วมกัน บุคลากรมีวัฒนธรรมแตกต่างกันทำงานร่วมกัน บุคลากรมีการศึกษาต่างกันทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งในสถานศึกษาระดับน้อย

ตอนที่ 3 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี โดยภาพรวม ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

แบบชนะ-ชนะ ร้อยละ 78.55 รองลงมาใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบ แพ้-ชนะ ร้อยละ 11.99 และใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบ แพ้-แพ้ น้อยที่สุด ร้อยละ 9.46

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพที่ต่างกัน สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาด้านตัวแปรส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. กลุ่มผู้มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี กับกลุ่มผู้มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีการรับรู้สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา ด้านตัวแปรส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน ได้แก่ กลุ่มผู้มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี กับกลุ่มผู้มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา ในภาพรวม และด้านตัวแปรส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี ที่มีขนาดต่างกัน มีการรับรู้สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา ในภาพรวม และทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า

ด้านการสื่อสาร กลุ่มสถานศึกษาขนาดเล็ก กับกลุ่มสถานศึกษาขนาดกลาง มีการรับรู้สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านโครงสร้างขององค์กร กลุ่มสถานศึกษาขนาดเล็ก กับกลุ่มสถานศึกษาขนาดกลาง และกลุ่มสถานศึกษาขนาดเล็ก กับกลุ่มสถานศึกษาขนาดใหญ่ มีการรับรู้สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านตัวแปรส่วนบุคคล กลุ่มสถานศึกษาขนาดเล็ก กับกลุ่มสถานศึกษาขนาดกลาง มีการรับรู้สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพที่ต่างกัน สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน รับรู้ถึงวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวม และทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งต่างกัน รับรู้ถึงวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวม และทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน รับรู้ถึงวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวม ด้านโครงสร้างขององค์กร และด้านตัวแปรส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี ที่มีขนาดต่างกัน พบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวม และด้านโครงสร้างขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษาสาเหตุและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี มีความเห็นว่าสาเหตุของความขัดแย้งตามแนวคิดของโรบินส์ (Robbins) ทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านการสื่อสาร ด้านโครงสร้างขององค์กร และด้านตัวแปรส่วนบุคคล ทำให้เกิดความขัดแย้งในสถานศึกษาระดับน้อย สอดคล้องกับเสนห์ โสมนัส (2538, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาสาเหตุของความขัดแย้ง และวิธีจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าสาเหตุของความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อยทุกข้อและทุกองค์ประกอบเช่นเดียวกัน ผลที่ออกมาในลักษณะเช่นนี้เนื่องมาจากการพัฒนาการแก้ปัญหาของสถานศึกษาได้ดำเนินอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ กระบวนการเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ที่ได้รับคัดเลือกต้องเข้ารับฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติหน้าที่จึงก่อปรกับผู้บริหารและครูอาจประสบกับปัญหาความขัดแย้งบ่อยครั้งจนเกิดความเคยชิน และมองความขัดแย้งเป็นเหตุการณ์ปกติ ที่สามารถแก้ไขและนำไปสู่ความเจริญขององค์กรได้ เหมือนดัง เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540, หน้า 22) ได้กล่าวโดยสรุปว่า ความขัดแย้งเมื่อเกิดขึ้นในระดับที่เหมาะสมจะก่อประโยชน์ต่อบุคคลและองค์กร เป็นการป้องกันไม่ให้องค์กรเกิดการเฉื่อยชา ขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่จะใช้วิธีบริหารความขัดแย้งเพื่อประสานความแตกต่างมาเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2. สาเหตุของความขัดแย้งด้านการสื่อสาร จากการศึกษาพบว่า การได้รับข้อมูลที่ล่าช้าจากบุคลากรฝ่ายหนึ่ง การได้รับข้อมูลที่น้อยเกินไปจนทำให้การทำงานผิดพลาด และการได้รับข้อมูลที่ไม่ตรงกันในเรื่องเดียวกัน เป็นสามอันดับแรกที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในสถานศึกษา สอดคล้องกับ วิภาวี เจียมบุศย์ (2544, หน้า 162) พบว่าสาเหตุความขัดแย้งด้านการสื่อสารได้แก่ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับในหน่วยงานมีความล่าช้า การสื่อสารที่เกี่ยวข้อกับการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน และการรับและแจ้งข้อมูลไม่ชัดเจนทำให้การทำงานผิดพลาด และ สอดคล้องกับ จุฬามาศ รุจิรัตนนท์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งและวิธีจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 1 – 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษสุพรรณบุรี พบว่าสาเหตุของความขัดแย้งด้านปฏิสัมพันธ์ ได้แก่ การประสานงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ กล่าวโดยสรุปทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ทำให้การทำงานไม่ราบรื่นและอาจทำให้งานล่าช้าหรือเสียหายได้

3. สาเหตุของความขัดแย้งด้านโครงสร้างขององค์การ เป็นด้านที่พบมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสมบูรณ์ พุทธิเสน (2547, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม พบว่าผู้บริหารโรงเรียนมีทัศนะว่าความขัดแย้งในสถานศึกษามีสาเหตุมาจากสภาพขององค์การมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีความถี่ในการเกิดความขัดแย้งสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ การแข่งขันกันเพื่อให้ได้ทรัพยากรที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน การมอบอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานคลุมเครือไม่ชัดเจน และความยุติธรรมในการให้รางวัลแก่บุคลากร สอดคล้องกับ ปัญญา พัฒนาคุณย์ (2545, บทคัดย่อ) พบสาเหตุความขัดแย้งในโรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านสภาพขององค์การได้แก่ ความไม่ชัดเจนในบทบาทขององค์การ มีโครงสร้างขององค์การไม่ชัดเจน และการจัดสรรผลประโยชน์ไม่ยุติธรรม และสอดคล้องกับจุฑามาศ รุจิรदानนท์ (2547, บทคัดย่อ) พบว่า สาเหตุด้านสภาพสถานศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยระดับความขัดแย้งสูงสุดคือ การให้ข้อยกเว้นหรือสิทธิพิเศษต่างๆเฉพาะกลุ่มหรือบุคคล ช่างชัย ดรหมั่น (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาสาเหตุและการจัดการความขัดแย้งของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 พบว่าสาเหตุด้านสภาพขององค์การ คือ การมีโครงสร้างองค์การที่ไม่ชัดเจนและความไม่ชัดเจนในบทบาทของบุคลากร สมบูรณ์ พุทธิเสน (2547, บทคัดย่อ) พบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งสูงสุดคือ การขาดแคลนทรัพยากรที่ใช้ในการบริหาร ตรงกับ อุดลย์ รสศิริ (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาสาเหตุและผลกระทบของความขัดแย้งทางการเมืองในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งได้แก่ ความไม่ลงรอยกันในผลประโยชน์และการจัดสรรแบ่งปันสิ่งที่มีคุณค่า ผลการศึกษาค้นคว้าที่ปรากฏเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในยุคปฏิรูปการศึกษา ภายใต้ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่ได้ดำเนินการเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารองค์การ การกระจายอำนาจสู่สถานศึกษาและชุมชน การกำหนดมาตรฐานการศึกษาและระบบการประกันคุณภาพการศึกษา การระดมทรัพยากร และการบริหารแบบมีส่วนร่วม การดำเนินงานตามแนวทางปฏิรูปการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาและครูต้องมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ไม่สามารถยึดติดกับแนวคิด และรูปแบบปฏิบัติเดิมได้ ภาระงานจึงมีมากขึ้นจึงส่งผลให้สาเหตุความขัดแย้งด้านโครงสร้างขององค์การเป็นสาเหตุของความขัดแย้งมากที่สุด

4. สาเหตุของความขัดแย้งด้านตัวแปรส่วนบุคคล เป็นสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาที่พบมารองจากด้านโครงสร้างขององค์การ ข้อที่มีระดับการเกิดความขัดแย้งมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ บุคลากรมีอคติต่อกันทำงานร่วมกัน บุคลากรมีลักษณะก้าวร้าว และบุคลากรมีลักษณะชอบวางอำนาจกับบุคลากรอื่น สอดคล้องกับ วิภาวี เจียมบุศย์ (2544, หน้า 178) พบสาเหตุความขัดแย้งด้านตัวแปรส่วนบุคคลที่พบมากได้แก่ นิสัยและอารมณ์ที่แตกต่างกัน ตรงกับ จุฑามาศ รุจิรदानนท์ (2547, บทคัดย่อ) พบว่าองค์ประกอบส่วนบุคคลที่เป็น

สาเหตุของความขัดแย้งคือลักษณะนิสัยใจคอ ส่วน อดุลย์ รสศิริ (2548, บทคัดย่อ) พบว่าสาเหตุของความขัดแย้งได้แก่ ความแตกต่างระหว่างบุคคล ความขัดแย้งด้านตัวแปรส่วนบุคคลที่มีระดับการเกิดความขัดแย้งต่ำสุด ได้แก่ บุคลากรที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกันทำงานร่วมกัน และบุคลากรมีการศึกษาแตกต่างกันทำงานร่วมกัน ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่อยู่ในท้องถิ่นเดียวกันมีประเพณีวัฒนธรรมอันเดียวกันส่งผลให้เกิดความขัดแย้งจากสาเหตุดังกล่าวน้อยที่สุด

5. ผู้บริหารสถานศึกษาใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบชนะ-ชนะ มากที่สุด รองลงมาใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแพ้-ชนะ และใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแพ้-แพ้ เป็นอันดับสุดท้าย วิธีการแก้ปัญหาแบบชนะ-ชนะ เป็นวิธีการแก้ปัญหาที่มุ่งหาข้อตกลงที่เป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่าย โดยใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาโดยการสร้างทีมงาน การสร้างความร่วมมือ การระดมสมอง และการตัดสินใจแบบผสมผสาน สอดคล้องกับ มาลัย ทิอุต (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษากว่าผู้นำกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตาก พบว่าการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ที่ใช้มากคือ การร่วมมือ รองลงมาคือการประนีประนอม การเอาชนะ และการหลีกเลี่ยง สมพร เอี่ยมสำอางค์ (2543, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหารในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า พฤติกรรมแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่ถูกเลือกใช้บ่อยที่สุดคือ พฤติกรรมสัมพันธ์ภาพ รองลงมาเป็นพฤติกรรมเผชิญหน้า และพฤติกรรมประนีประนอม พงษ์ธร สิงห์พันธ์ (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาวิธีการบริหารความขัดแย้ง ของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในเขตการศึกษา 10 พบว่า หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอเลือกวิธีการบริหารความขัดแย้ง ด้วยวิธีร่วมมือมากที่สุด ตรงกับ สมเกียรติ สิงหกุล (2547, หน้า 79) พบว่า การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดลำปาง ในภาพรวม ผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบแก้ปัญหาร่วมกัน สุชาติดา ทรงประกอบ (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและผลการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนระดับก่อนประถมศึกษาเขตการศึกษา 1 พบว่า ผู้บริหารการศึกษาเอกชนระดับก่อนประถมศึกษา เขตการศึกษาเขต 1 เลือกใช้พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้ง โดยวิธีการไกล่เกลี่ยมีค่าสูงสุด รองลงมาได้แก่ วิธีประนีประนอม วิธีหลีกเลี่ยง วิธีบังคับ และวิธีเผชิญหน้าตามลำดับ ผลการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน เป็นแบบชนะ-ชนะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จากผลการศึกษาที่ปรากฏ เพราะว่าวิธีการแก้ปัญหาแบบชนะ-ชนะ เป็นวิธีแก้ปัญหาที่ทุกฝ่ายต้องร่วมกันแก้ไข มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และแสดงออกเพื่อผสมผสานความคิดที่ดีของทุกฝ่ายเข้าด้วยกัน แม้จะต้องใช้เวลามากกว่าวิธีการอื่นๆ แต่เป็นวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้อย่างถาวร

6. การเปรียบเทียบการรับรู้สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา จำแนกตามสถานภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ วุฒิการศึกษา และปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกัน มีการรับรู้สาเหตุความขัดแย้งด้านตัวแปรส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งต่างกัน มีการรับรู้สาเหตุของความขัดแย้งไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การเปรียบเทียบวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา จำแนกตามสถานภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษา และปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกันมีการรับรู้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของ พิพัฒน์ กาลพัฒน์ (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาระดับความขัดแย้ง และระดับการเลือกใช้วิธีการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน การประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี ปรากฏผลว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่อยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกันมีระดับการเลือกใช้วิธีบริหารความขัดแย้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อรุณี ขอบพิมาย(2546, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา พบว่าครูผู้สอนที่มีวุฒิการศึกษาและขนาดของโรงเรียนต่างกัน มีทัศนคติต่อพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้ง ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตรงกับ สมบูรณ์ พุทธิเสน (2547, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดมหาสารคาม พบว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก ผู้บริหารโรงเรียนขนาดกลาง และผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่ มีระดับการเลือกใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุและประสบการณ์ในตำแหน่งต่างกัน มีการรับรู้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัย ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุและประสบการณ์ในตำแหน่งอยู่ในช่วงเดียวกันจึงมีการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ พงษ์ธร สิงห์พันธ์ (2544, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิธีการบริหารความขัดแย้งของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ในเขตการศึกษา 10 พบว่าวิธีบริหารความขัดแย้งของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ในเขตการศึกษา 10 ไม่สัมพันธ์กับอายุ และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง สอดคล้องกับ วิภาวี เจียมบุญชัย (2544, บทคัดย่อ) พบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งต่างกัน ใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน ตรงกับ ชาญชัย คิตติ (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์ พบว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งต่างกัน ใช้วิธีบริหารความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ จุฑามาศ รุจิรานนท์ (2547, บทคัดย่อ) พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งต่างกันใช้วิธีจัดการกับความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน และสมทรง เพชรคง (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งและวิธีจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

กาญจนบุรี พบว่า เมื่อเปรียบเทียบวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่งพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลจากการศึกษาสาเหตุ และวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี สามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการบริหารในองค์กรได้ดังนี้

1.1 สาเหตุความขัดแย้งด้านโครงสร้างขององค์กรมีระดับความขัดแย้งมากที่สุด ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรจัดโครงสร้างองค์กร กำหนดบทบาทหน้าที่และแนวทางการดำเนินงานของบุคลากรให้ชัดเจน ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารสถานศึกษาเพื่อลดความขัดแย้ง

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดการอบรมให้ความรู้หรือจัดไว้ในหลักสูตรอบรมผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้ง และเลือกใช้วิธีแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เหมาะสมกับสถานการณ์

1.3 ผู้บริหารควรสร้างเสริมมนุษยสัมพันธ์อันดีในสถานศึกษาส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เปิดโอกาสให้ครูได้รับการพัฒนาตนเองด้วยการประชุม สัมมนา ฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยสาเหตุและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรเปลี่ยนแปลงประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เช่น ศึกษาในสถานศึกษาระดับอาชีวศึกษา โรงเรียนเทศบาล หรือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2.2 การศึกษาวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ควรเปลี่ยนแปลงโดยการใช้แนวคิดของบุคคลอื่นเช่น แนวคิดของโรมัส แนวคิดของราฮิม

2.3 ควรปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้เครื่องมือชนิดอื่นควบคู่กับแบบสอบถาม เช่น แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลและข้อคิดเห็นที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น