

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 ได้ทำการศึกษาจากประชากรที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 90 คน ในปีการศึกษา 2549 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบวัดพฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง นำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมพบว่า มีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งมากที่สุดเป็นแบบการประนีประนอม รองลงมาเป็นแบบการร่วมมือ แบบการหลีกเลี่ยง แบบการยอมให้ และแบบการเอาชนะ

การเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยแยกตามเพศ พบว่าพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกันคือ เพศชาย มีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งมากที่สุดเป็นแบบการประนีประนอม รองลงมาเป็นแบบการร่วมมือ แบบการหลีกเลี่ยง แบบการยอมให้ และแบบการเอาชนะ ส่วนเพศหญิงมีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งมากที่สุด เป็นแบบการประนีประนอม รองลงมาเป็นแบบการหลีกเลี่ยงและแบบการยอมให้

การเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยแยกตามอายุการทำงาน พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่มีอายุการทำงานในตำแหน่งน้อยกว่า 6 ปี มีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งมากที่สุดเป็นแบบการร่วมมือ อายุการทำงานในตำแหน่ง 6 - 10 ปี มีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งมากที่สุดเป็นแบบการประนีประนอม รองลงมาเป็นแบบการร่วมมือ อายุการทำงานในตำแหน่งมากกว่า 10 ปี มีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งมากที่สุดเป็นแบบการประนีประนอม รองลงมาเป็นแบบการร่วมมือ

อภิปรายผล

จากการศึกษา พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมพบว่า มีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งเป็นแบบการประนีประนอมมากที่สุด Thomas (อ้างใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2534, หน้า 104 - 105) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการประนีประนอม (Compromising) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่ผู้บริหาร มุ่งจะให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบ้าง เป็นลักษณะที่หากจะได้บ้างก็ควรจะยอมเสียบ้าง หรือในลักษณะที่มาพบกันครึ่งทาง รองลงมาเป็นแบบการร่วมมือ โดย Thomas กล่าวว่าความร่วมมือ (Collaboration) เป็นการแสดง พฤติกรรมที่ผู้บริหารมุ่งจะให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น มุ่งจะให้เกิด การชนะ - ชนะ ทั้งสองฝ่าย อันดับที่สามเป็นแบบการหลีกเลี่ยง ซึ่ง Thomas กล่าวว่า การหลีกเลี่ยง (Avoiding) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่ผู้บริหารที่ไม่สนใจความต้องการของ ตนเองและความสนใจของผู้อื่น แสดงอาการหลีกเลี่ยงปัญหา เลี่ยงชา และไม่สนใจ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป และสอดคล้องกับ สุกานดา แสงเดือน (2546, หน้า 27 - 29) ที่บอกว่าการแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงาน แบบถอนตัวและหลบเลี่ยง วิธีนี้สำหรับผู้ที่คิดว่าความขัดแย้งกรณีนี้ ไม่มีประโยชน์อะไร ที่จะไปให้ความใส่ใจ โดยการออกจากสถานการณ์หรือเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ให้น้อยที่สุด วิธีการนี้เหมาะกับเรื่องที่ไม่เป็นสาระไม่มีประโยชน์อะไรหากไปเกี่ยวข้องด้วย อันดับที่ดี เป็นแบบการยอมให้ โดย Thomas บอกว่าการยอมให้ (Accommodation) เป็นการแสดง พฤติกรรมที่ผู้บริหารเน้นการเอาใจผู้อื่น ปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่เขาชอบ แม้ตนเอง จะไม่เห็นด้วยก็ตาม เนื่องจากไม่ต้องการให้เกิดการบาดหมางใจ และพฤติกรรมการบริหาร ความขัดแย้งอันดับสุดท้ายเป็นแบบการเอาชนะ Thomas บอกว่าการเอาชนะ (Competition) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่ผู้บริหารมุ่งชัยชนะของตนเองเป็นสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ หรือความสูญเสียของผู้อื่น โดยอาศัยอำนาจจากตำแหน่ง หรือแม้แต่การอ้างกฎระเบียบเพียง เพื่อให้ตนได้ประโยชน์และได้ชัยชนะในที่สุด และสอดคล้องกับ สุกานดา แสงเดือน (2546, หน้า 27 - 29) ที่กล่าวว่า การแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงานแบบแข่งขันเอาผลแพ้-ชนะ ผู้ที่สนับสนุนวิธีนี้คือ พวกที่สนใจเป้าหมายของตนเองมากกว่าสิ่งอื่นใด พวกเขาจะต้อง เอาชนะคู่แข่งให้ได้ โดยคนที่มาเจี๊ยะกันนั้นคือคนที่มีความเหนือกว่าทั้งสองฝ่าย วิธีการนี้ เหมาะกับคนที่ต้องการผลลัพธ์แบบทันทีทันควัน ข้อเสียของวิธีการนี้คือ สาเหตุที่แท้จริงของ ความขัดแย้งไม่ได้รับการแก้ไข และต้องคอยระวังพวกที่แพ้แล้วพาลหาเรื่องและหาโอกาส กลับมาแก้แค้น และเสนาะ ดิยาว (2544, หน้า 303) ได้กล่าวว่า ผลของการใช้กลยุทธ์



การเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยแยกตามเพศ พบว่า พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกันคือ เพศชาย มีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งเป็นแบบการประนีประนอมมากที่สุด รองลงมา เป็นแบบการ ร่วมมือ แบบการหลีกเลี่ยง แบบการยอมให้ และแบบการเอาชนะ โดยเพศชาย จะใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งค่อนข้างหลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับ Thomas (อ้างใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2534, หน้า 94) ที่กล่าวว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรม (Behavior) ออกมา อาจเป็นการเอาชนะ การแข่งขัน การต่อรอง การร่วมมือ การหลีกเลี่ยง หรือ การผ่อนปรนเข้าหากัน และสอดคล้องกับ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2534, หน้า 99) กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วเมื่อบุคคลคาดหวังว่าจะพบความขัดแย้ง เขาจะต้องตัดสินใจ เพื่อเลือกอย่างหนึ่งในสามอย่างคือ เลือ ก. หรือเลือก ข. พยายามประนีประนอมระหว่าง ก. กับ ข. หรือ พยายามที่จะหลีกเลี่ยงจากทั้งสองอย่าง นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับ Pnueman and Bruehl (อ้างใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2534, หน้า 101) ที่อธิบายว่าเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยแยกตามอายุการทำงาน พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่มีอายุการทำงานในตำแหน่งน้อยกว่า 6 ปี มีพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งเป็นแบบการร่วมมือมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สักรินทร์ ไกรสร (2548, หน้า 71- 72) ได้ศึกษาเรื่องทักษะเกี่ยวกับความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดชัยภูมิ พบว่าหัวหน้าศูนย์สุขภาพ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา
ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้บริหารที่มี
พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งแบบการประนีประนอม เลือกใช้วิธีบริหารนี้เฉพาะ
สถานการณ์ต่อไปนี้ โดยไม่นำไปใช้ในทุกลสถานการณ์

1. เป้าหมายของความขัดแย้งมีความสำคัญในระดับปานกลาง และไม่คุ้มกับ
ความพยายามหรือการออกแรงเพื่อจะเอาชนะ

2. เมื่อคู่ขัดแย้งมีอำนาจหรือมีพวกมากพอๆ กันและมีเป้าหมายที่ต่างกันอย่างชัดเจน

3. เพื่อให้สามารถตกลงกันได้ชั่วคราวในประเด็นขัดแย้งที่ซับซ้อน

4. เพื่อให้ได้วิธีการแก้ปัญหาที่พอยอมรับกันได้ภายในเวลาที่จำกัด

5. ใช้เป็นทางสายกลางในการแก้ปัญหความขัดแย้ง เมื่อใช้วิธีการแข่งขันหรือ
การร่วมมือ ไม่ได้ผล

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้ง โดยใช้รูปแบบวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ได้คำตอบตามสภาพจริง เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต พฤติกรรม เป็นต้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved