

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3
2. เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ปีการศึกษา 2551 จาก 230 โรงเรียน รวมประชากรทั้งหมด จำนวน 4,610 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 243 คน ข้าราชการครู จำนวน 2,153 คน และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 2,214 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาได้จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 368 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 110 คน ข้าราชการครู จำนวน 127 คน และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 131 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ทั้ง 5 วิธี คือ การเอาชนะ (competing) การร่วมมือ (collaborating) การประนีประนอม (compromising) การหลีกเลี่ยง (avoiding) การยอมให้ (accommodating) จำนวน 30 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิคเคิร์ต (Likert) โดยความพึงพอใจระดับมากที่สุดให้คะแนนเท่ากับ 5 ความพึงพอใจระดับมากให้คะแนนเท่ากับ 4 ความพึงพอใจระดับปานกลางให้คะแนนเท่ากับ 3 ความพึงพอใจระดับน้อยให้คะแนนเท่ากับ 2 และความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดให้คะแนนเท่ากับ 1

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในแต่ละด้าน ทั้ง 5 วิธี เพื่อใช้เป็นแนวทางการเขียนข้อคำถาม
2. การกำหนดขอบข่ายในการสร้างแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะตามตัวแปรที่ศึกษา
3. สร้างข้อคำถามฉบับร่าง ตามขอบข่ายที่กำหนด ในเรื่องความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ทั้ง 5 วิธี คือการเอาชนะ (competing) การร่วมมือ (collaborating) การประนีประนอม (compromising) การหลีกเลี่ยง (avoiding) การยอมให้ (accommodating)
4. นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
5. เสนอร่างแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (content validity) และปรับปรุงแก้ไข วิธีที่ใช้ในการตรวจสอบคือการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือ IOC โดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้องในแต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (try out) กับผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากโรงเรียนทั้ง 3 ขนาดๆ ละ 10 คน แล้วนำมาหาค่า ความเชื่อมั่น (reliability)

ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach, 1971, pp. 202 – 204) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.89

7. นำข้อมูลจากการทดลองใช้มาปรับปรุงก่อนนำไปใช้จริง โดยจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดย

1. ผู้วิจัยทำหนังสือบันทึก เสนอมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อออกหนังสือถึงผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือ ส่งให้ผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ที่มีผู้บริหารสถานศึกษาข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาชั้นพื้นฐานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคน ด้วยตนเอง และขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 1 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ ตรวจสอบการให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมด แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาชั้นพื้นฐานของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาชั้นพื้นฐานของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน จำแนกตามสถานภาพ วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) เมื่อจำแนกตามเพศ และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance : ANOVA) หรือสถิติทดสอบเอฟ (F-test) เมื่อจำแนกตามอายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe' s test)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาชั้นพื้นฐานของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ได้ผลสรุปดังนี้

1. ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี มากที่สุด รองลงมา มีอายุมากกว่า 50 ปี มีตำแหน่งเป็นคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมากที่สุด รองลงมา เป็นข้าราชการครู และเป็นผู้บริหารสถานศึกษา ตามลำดับ ด้านประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า 15 ปี รองลงมา มีประสบการณ์ระหว่าง 5 – 10 ปี และกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาขนาดเล็กมากที่สุด รองลงมา ปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดกลาง และสถานศึกษาขนาดใหญ่ ตามลำดับ

2. ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 มีความพึงพอใจวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาวิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม และวิธีการยอมให้ระดับมาก พึงพอใจวิธีการหลีกเลี่ยงระดับปานกลาง และพึงพอใจวิธีการเอาชนะระดับน้อย เมื่อจัดอันดับจากค่าเฉลี่ยจะพบว่าผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความพึงพอใจวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาโดยใช้วิธีการร่วมมือเป็นอันดับแรก รองลงมา เป็นวิธีการประนีประนอม วิธีการยอมให้ วิธีการหลีกเลี่ยง และวิธีการเอาชนะเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดของวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งแต่ละวิธีได้ผลการศึกษาดังนี้

2.1 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาโดยวิธีการเอาชนะ พบว่าผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีความพึงพอใจโดยรวมระดับน้อย สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ชักจูงให้บุคลากรในองค์กรเชื่อว่าการตัดสินใจของผู้บริหารเป็นสิ่งที่ถูกต้อง รองลงมา เป็นบังคับให้บุคลากรในองค์กรยอมรับความคิดเห็นของผู้บริหาร ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ บังคับให้ปฏิบัติตามความคิดเห็นของผู้บริหาร

2.2 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาโดยวิธีการร่วมมือ พบว่าผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีความพึงพอใจโดยรวมระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ รับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่ายและนำมาร่วมกันในการแก้ปัญหา รองลงมา เป็นหยิบยกปัญหามาพิจารณาอย่างเปิดเผยและร่วมกันดำเนินการแก้ปัญหา ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ ให้ทุกฝ่ายร่วมกันสำรวจสาเหตุและหาแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกัน

2.3 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาโดยวิธีการประนีประนอม พบว่าผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีความพึงพอใจโดยรวมระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ยอมเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ รองลงมา เป็นพยายามหาทางประนีประนอมเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ ยอมแพ้ในบางประเด็นเพื่อที่จะชนะในบางประเด็น

2.4 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาโดยวิธีการหลีกเลี่ยง พบว่าผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีความพึงพอใจโดยรวมระดับปานกลาง โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ การหลีกเลี่ยง การเผชิญหน้าและโต้เถียงที่จะนำไปสู่การทะเลาะวิวาท รองลงมาเป็นปล่อยให้เวลาผ่านไป ความขัดแย้งจะลดลงเอง ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ ไม่รับรู้ ไม่สนใจ ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น

2.5 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาโดยวิธีการยอมให้ พบว่าผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีความพึงพอใจโดยรวมระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ยอมปฏิบัติตามเพื่อเป้าหมาย การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข รองลงมาเป็นยอมปฏิบัติตามเพื่อต้องการให้เกิดความสามัคคี ในองค์กร ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ การยอมปฏิบัติตามเพื่อต้องการข้อแลกเปลี่ยนที่ผู้บริหารพอใจ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยจำแนกตามสถานภาพด้านเพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน พบว่า

3.1 ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาโดยวิธีการเอาชนะ วิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม วิธีการหลีกเลี่ยง และวิธีการยอมให้ ไม่แตกต่างกัน

3.2 ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาโดยวิธีการเอาชนะ วิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม วิธีการหลีกเลี่ยง และวิธีการยอมให้ ไม่แตกต่างกัน

3.3 ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาโดยวิธีการประนีประนอมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารสถานศึกษากับคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยวิธีการเอาชนะ วิธีการร่วมมือ วิธีการหลีกเลี่ยง และวิธีการยอมให้ ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3.4 ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาโดยวิธีการเอาชนะ วิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม วิธีการหลีกเลี่ยง และวิธีการยอมให้ ไม่แตกต่างกัน

3.5 ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาโดยวิธีการเอาชนะ วิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม วิธีการหลีกเลี่ยง และวิธีการยอมให้ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 มีประเด็นอภิปรายดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา ที่ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ 1) วิธีการร่วมมือ 2) วิธีการประนีประนอม 3) วิธีการยอมให้ 4) วิธีการหลีกเลี่ยง และ 5) วิธีการเอาชนะเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนิพนธ์ แจ่มจำรัส (2544, หน้า 55) ที่ศึกษาสาเหตุและการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียง แล้วพบว่าวิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่บุคลากรเลือกเป็นอันดับแรกคือวิธีการร่วมมือ รองลงมาเป็นวิธีการประนีประนอม และสอดคล้องกับผลการศึกษาของณรงค์ กังน้อย (2545, บทคัดย่อ) ที่ศึกษายุทธวิธีจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี แล้วพบว่าผู้บริหารโรงเรียนใช้ยุทธวิธีจัดการความขัดแย้ง แบบร่วมมือมากที่สุด รองลงมาคือ แบบการประนีประนอม การหลีกเลี่ยง การยอมให้ และแบบที่ใช้กันน้อยที่สุดคือแบบการเอาชนะ

จากผลการวิจัยที่ค้นพบสอดคล้องกับแนวคิดของ ทอมัส (Thomas, 1992, pp.889-935) ที่กล่าวว่าเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับความขัดแย้งจะมีพฤติกรรมสองแบบแสดงออกมาก็คือพฤติกรรมร่วมมือกับพฤติกรรมมุ่งเอาชนะ การที่บุคลากรในสถานศึกษามีความพึงพอใจวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแบบการร่วมมือเป็นอันดับแรกทั้งนี้เนื่องจาก การร่วมมือเป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูงและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูงด้วยเป็นการมุ่งที่จะเอาชนะและชนะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มุ่งให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น จึงเป็น

วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ดีที่สุดที่บุคลากรของสถานศึกษาพึงพอใจ สำหรับวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่บุคลากรในสถานศึกษาพึงพอใจรองลงมาได้แก่วิธีการประนีประนอม ทั้งนี้เนื่องจากวิธีการประนีประนอมเป็นการแสดงพฤติกรรมที่มุ่งเอาชนะและแสดงพฤติกรรมความร่วมมือในระดับปานกลาง เป็นจุดยืนระหว่างกลางของมิติการเอาใจตนเองและมิติการเอาใจผู้อื่นเป็นแบบการเจรจาต่อรองที่มุ่งให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจ เป็นลักษณะที่หากจะได้บ้างก็ควรยอมเสียบ้าง หรือในลักษณะที่มาพบกันครึ่งทาง แต่ทั้งนี้พฤติกรรมการประนีประนอมนั้นทั้งสองฝ่ายจะมีความพอใจน้อยกว่าพฤติกรรมแบบความร่วมมือ และสำหรับการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยวิธีการเอาชนะเป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูงและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำเป็นพฤติกรรมที่เน้นเอาใจตนเอง มุ่งการชนะของตนเองเป็นสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น พฤติกรรมที่แสดงออกมุ่งที่การแพ้ชนะ โดยอาศัยอำนาจจากตำแหน่งหรือสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ แสดงการคุกคาม ข่มขู่ หรือแม้แต่อ้างถึงระเบียบเพียงเพื่อให้ตนเองได้ประโยชน์ และได้ชัยชนะในที่สุด ซึ่งจะเกิดผลเสียต่อทุกฝ่ายทั้งบุคลากรและองค์กรจึงเป็นวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่บุคลากรของสถานศึกษามีความพึงพอใจต่ำสุด

2. เมื่อพิจารณาลึกลงไปเป็นประเด็นในแต่ละวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เรียงลำดับจากมากไปน้อย เป็นดังนี้

2.1 วิธีการเอาชนะ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ชักจูงให้บุคลากรในองค์กรเชื่อว่าการตัดสินใจของผู้บริหารเป็นสิ่งที่ถูกต้อง รองลงมาเป็นบังคับให้บุคลากรในองค์กรยอมรับความคิดเห็นของผู้บริหาร ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ บังคับให้ปฏิบัติตามความคิดเห็นของผู้บริหาร

2.2 วิธีการร่วมมือ พบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ รับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่ายและนำมาร่วมกันในการแก้ปัญหา รองลงมาเป็นหยิบยกปัญหา มาพิจารณาอย่างเปิดเผยและร่วมกันดำเนินการแก้ปัญหา ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ให้ทุกฝ่ายร่วมกันสำรวจสาเหตุและหาแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกัน

2.3 วิธีการประนีประนอม พบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ยอมเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ รองลงมาเป็นพยายามหาทางประนีประนอมเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ยอมแพ้ในบางประเด็นเพื่อที่จะชนะในบางประเด็น

2.4 วิธีการหลีกเลี่ยง พบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและโต้เถียงที่จะนำไปสู่การทะเลาะวิวาท รองลงมาเป็นปล่อยให้ความผ่านไปความขัดแย้งจะลดลงเอง ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ไม่รับรู้ ไม่สนใจ ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น

2.5 วิธีการยอมให้ พบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ยอมปฏิบัติตามเพื่อเป้าหมายการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข รองลงมาเป็นยอมปฏิบัติตามเพื่อต้องการให้เกิดความสามัคคีในองค์กร ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การยอมปฏิบัติตามเพื่อต้องการข้อแลกเปลี่ยนที่ผู้บริหารพอใจ

จากผลการศึกษาวิจัยที่ออกมาแล้ว หากพิจารณาถี่กลงไปในประเด็นดังกล่าวจะเห็นได้ชัดเจนในวิธีการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งจะพึงพอใจวิธีการประนีประนอมปรองดอง และร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในองค์กรของตนเอง หลีกเลี่ยงวิธีการแก้ไขปัญหาคที่จะส่งผลทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความแตกแยก ขัดแย้งกัน อย่างรุนแรงมากยิ่งขึ้น จึงนิยมใช้วิธีการแก้ไขปัญหาคด้วยวิธีการที่นุ่มนวลเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งประเด็นข้อคำถามเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งบอกถึงวิธีการแก้ปัญหาคที่ผู้บริหารและบุคลากรของสถานศึกษาควรนำไปใช้

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีสถานภาพด้านเพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการแก้ปัญหาคความขัดแย้งในสถานศึกษาทั้ง 5 วิธี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปิ่น ราชสุวรรณ (2540, บทคัดย่อ) ที่ทำงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนกับความพึงพอใจของครู สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด แล้วเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน พบว่าความพึงพอใจของครูไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุราชการ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง และสอดคล้องกับ เสกโรจน์ ถ้วนถวิล (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสาเหตุของความขัดแย้ง และวิธีจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดพัทลุง พบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุ ประสบการณ์ในตำแหน่งบริหาร และขนาดของโรงเรียนที่ปฏิบัติต่างกัน มีทัศนคติต่อการเลือกวิธีการจัดการกับความขัดแย้งแต่ละวิธีไม่ต่างกัน

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าสถานภาพของบุคลากรในสถานศึกษาไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งในสถานศึกษา ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรเดียวกัน มีความพยายามที่จะปรับปรุงตนเองและการปฏิบัติงานของตนเองให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ โดยหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับบุคคลอื่นๆ ในองค์กร ประกอบกับวิธีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งที่บุคลากรของสถานศึกษาพึงพอใจสูงสุดคือ การแก้ปัญหาคแบบร่วมมือ ซึ่งเป็นวิธีการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่ผู้บริหารให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการสำรวจสาเหตุและหยิบยกแก้ปัญหาคมาพิจารณาอย่างเปิดเผยหาทางเลือกที่สร้างสรรค์ และนำความคิด

ที่ดีของทุกฝ่ายเข้าด้วยกัน พิจารณาปัญหาอย่างตรงไปตรงมาเพื่อผลลัพธ์ที่ทุกฝ่ายยอมรับ มีมติเป็นเอกฉันท์ ขจัดต้นเหตุปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นในอนาคต ประสานความรู้สึกที่ดีระหว่างบุคคลและทดสอบจุดยืนของตนเองเพื่อที่จะเข้าใจคนอื่นมุ่งให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น จึงทำให้สถานการณ์ภาพของบุคคลที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจการแก้ปัญหา ความขัดแย้งในสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเลือกวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เหมาะสม อันจะนำไปสู่ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไปและมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา ผู้บริหารและบุคลากรของสถานศึกษาควรใช้วิธีการแก้ปัญหาแบบการร่วมมือ และการประนีประนอม โดยรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่ายและนำมาร่วมกันในการแก้ปัญหา หยิบยกปัญหามาพิจารณาอย่างเปิดเผยและร่วมกันดำเนินการแก้ปัญหา ยอมเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ และพยายามหาทางประนีประนอมเมื่อเกิดปัญหาขึ้น เพื่อให้เกิดการปรองดอง และร่วมมือกันแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กร

1.2 ผู้บริหารและบุคลากรของสถานศึกษาไม่ควรใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบการเอาชนะ เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่เน้นเอาใจตนเอง มุ่งการชนะของตนเองเป็นสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น แสดงการคุกคาม ข่มขู่ หรือแม้แต่อ้างถึงระเบียบเพียงเพื่อให้ตนเองได้ประโยชน์ และได้ชัยชนะในที่สุด ซึ่งจะเกิดผลเสียต่อทุกฝ่าย ทั้งบุคลากรและทั้งองค์กรสถานศึกษา

1.3 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ควรนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการให้ความรู้กับผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 เพื่อได้รับทราบวิธีการในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในสถานศึกษาของตนต่อไป

1.4 ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจ เพื่อแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในสถานศึกษาของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการทำวิจัยเพื่อศึกษาถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งของสถานศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของสถานศึกษาต่อไป

2.2 ควรมีการวิจัยถึงวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสานระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีคุณภาพและได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี