

แนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาศึกษานครสวรรค์ เขต 1

Guidelines for Conflict Management of School under the Office of Nakhon Sawan Primary

Educational Service Area 1

ณัฐพล จันทร์เกิด*

ดร.สุพัฒน์นา หอมบุปผา**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพความขัดแย้งและหาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศึกษานครสวรรค์ เขต 1 การดำเนินการมี 2 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาสภาพความขัดแย้งในสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอน จำนวน 313 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามอำเภอที่สถานศึกษาสังกัดและขนาดสถานศึกษา แล้วกำหนดสัดส่วน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยงที่ .93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) หาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศึกษานครสวรรค์ เขต 1 โดยการทำการสนทนากลุ่มกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน เพื่อประเมินแนวทางการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา และวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศึกษานครสวรรค์ เขต 1 โดยภาพรวมมีความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความขัดแย้งสูงสุดคือ ด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคล อันดับรองลงมา ได้แก่ ด้านความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม และปัญหาต่ำที่สุด คือ ด้านความขัดแย้งภายในตัวบุคคล

2. แนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศึกษานครสวรรค์ เขต 1 มีดังนี้

2.1 ด้านความขัดแย้งภายในตัวบุคคล ได้แก่ จัดให้มีกิจกรรมที่ทำด้วยกันบ่อยๆ เน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในหมู่คณะ โดยผู้บริหารสถานศึกษาควรเป็นที่ปรึกษาที่ดี สามารถปรึกษาพูดคุย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตัวเอง

2.2 ด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคล ได้แก่ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของโรงเรียนและให้รางวัลกับครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ร่วมดำเนินการตามเป้าหมายของโรงเรียนจนสำเร็จ และเปิดช่องทางในการแสดงความคิดเห็นในหลากหลายช่องทางเพื่อลดการเผชิญหน้ากัน

2.3 ด้านความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้ซักถามข้อข้องใจเกี่ยวกับข้อมูลนั้นๆ โดยให้ความเสมอภาคกับทุกฝ่าย และจัดทำข้อมูลที่จะสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ความเข้าใจตรงกัน

คำสำคัญ: ความขัดแย้ง, การจัดการความขัดแย้ง

* ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

** รองคณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ABSTRACT

The purposes of this study were to investigate the conflict situations and seek guidelines for the conflict management of the schools under the Office of Nakhon Sawan Primary Educational Service Area 1. The study consisted of two procedures. The first procedure was the investigation of the conflict situations in the schools. The samples were 313 instructors who were sampled with the stratified sampling method according to the districts where the schools located and the sizes of the schools. The sampling ratios were set with the simple sampling method. The data collection instrument is the questionnaire with the validity of .93. The statistics used for analyzing the data were percentage, mean and standard deviation. The second procedure is the evaluation of the guidelines for the conflict management by having group conversations with seven experts in order to evaluate and analyze the proposed guidelines.

The results of the study showed that :

1. The overall level of the conflict situations in the school was low. In specific terms, it was found that the highest level is found in terms of inter-personal conflict. The second highest level was in terms of inter-group conflict. The lowest level was in terms of individuals' internal conflict.

2. The guidelines for the conflict management were as follows.

2.1 In terms of individual's internal conflict, group activities have to be regularly conducted. Teamwork needed to be focused in order to develop group relationships. The schools' managers should be good consultants who could provide suggestions and improve others' confidences.

2.2 Regarding inter-personal conflict, the instructors and other educational staff should participate in setting the schools' visions. Those who involved in accomplishing the goals' of the schools should be rewarded. Various channels for providing opinions should be provided in order to prevent confrontations.

2.3 For inter-group conflict, the schools' managers should provide opportunities for the instructors and other educational staff to ask about information by providing fairness for all parties and written information in order to develop consistent understandings.

Keywords : Conflict, conflict management

กุ่มิหลัง

โรงเรียนเป็นองค์การหนึ่งในสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ เพราะโรงเรียนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีหน้าที่ให้การศึกษา อบรม ปลูกฝัง ให้นักเรียนเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมตลอดจนการขัดเกลาสมาชิกให้ทำบทบาทต่างๆ กัน เสริมสร้างความสามัคคี รวมถึงทำหน้าที่ถ่ายทอดค่านิยมของสังคม โดยการจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับชุมชนและสังคม โรงเรียนจึงมีอิทธิพลต่อสมาชิกของสังคมในหลายด้าน (อรุณี ชอบพิมาย, 2546, หน้า 1-2) ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเสมอและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เมื่อมนุษย์มีความปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ในขณะที่บางครั้งความขัดแย้งสามารถทำให้เกิดความรุนแรงและเป็นอันตรายอย่างยิ่ง แต่บางครั้งความขัดแย้งก็นำมาซึ่งแนวคิดใหม่ๆ และการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นได้ ถ้าหากมีการใช้วิธีการแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์ ความขัดแย้งถือเป็นเรื่องสากล เพราะมนุษย์ทุกคนย่อมเคยมีประสบการณ์ที่มีปัญหาความขัดแย้งกับผู้อื่น ไม่ว่าจะในวัฒนธรรมใดหรือในบริบทใดก็ตาม (วันชัย วัฒนศัพท์, บรรพต ดันธีรวงศ์, และศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์, 2550, หน้า 16)

การพิจารณาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง จะต้องใช้ความรอบรู้และรู้รอบ ต้องมีการวางแผน รู้จังหวะ และหาโอกาสที่เหมาะสม นอกจากนี้ การได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และมุมมองกับผู้เกี่ยวข้อง ยังช่วยให้ได้ ข้อมูลและพบทางออก พบความหลากหลายของคน ทั้งที่มีความเชื่อ วิธีชีวิต ค่านิยม ทศนคติ ที่แตกต่างหรือ คล้ายคลึงจนกระทั่งไม่เหมือนกันเลย ดังนั้น ทุกครั้งที่มีการตัดสินใจ จึงยากมากที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ไม่มีใคร ที่ไม่เคยขัดแย้งกับคนอื่น ไม่มีใครคนไหนจะมีความคิดเห็นที่ตรงกันไปได้ทุกเรื่องและทุกเวลา แม้กระทั่งความขัดแย้ง ในตัวเอง แต่ต้องถามกลับว่า มีความขัดแย้งอีกมากเท่าไร ที่ไม่สามารถจัดการได้ มีคำกล่าวที่ว่า อยากรับใหญ่ ต้องผูกมิตรมากกว่าสร้างศัตรู แต่คนที่ประสบความสำเร็จอันยิ่งใหญ่ล้วนมีศัตรูที่แข็งแกร่งและเข้มแข็งทั้งสิ้นนั้น หมายความว่าอุปสรรคยิ่งยาก คนก็ยิ่งแข็งแกร่ง ดังนั้น องค์การใดไม่มีความขัดแย้ง องค์การนั้นก็ยากที่จะก้าวหน้า ขึ้นสู่ที่สูง สถานศึกษาเป็นองค์การหนึ่งทางสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งได้ ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ในสถานศึกษานั้นส่วนใหญ่เป็นปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล อันเนื่องมาจากความคิดเห็นที่แตกต่าง การเรียนรู้ ที่แตกต่างกันและผลประโยชน์ที่ขัดกันความขัดแย้งเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารสถานศึกษาไม่อาจละเลยเพราะเป็น หน้าที่โดยตรงที่ต้องแก้ปัญหาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความขัดแย้งในสถานศึกษาจะก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อการ ปฏิบัติงานและทำให้บรรยากาศของสถานศึกษาซบเซาลง (มนตรี รัตนพันธ์, 2545, หน้า 3)

ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 มีสาเหตุเนื่องมาจากแต่ละสถานศึกษามีความแตกต่างกันทางด้านสภาพพื้นที่ จำนวนครู และสภาพแวดล้อม ของแต่ละสถานศึกษา และครูเองมีความแตกต่างกันทางด้านความคิด ค่านิยมและการปฏิบัติงาน และสาเหตุที่สำคัญ คือจากตัวบุคคลที่มีความต้องการและยึดความต้องการของตนเองเป็นหลัก และเมื่อไม่ได้ตามความต้องการก็ ก่อให้เกิดความคับข้องใจ ซึ่งนำมาสู่ความขัดแย้ง ความขัดแย้งในสถานศึกษาเกิดขึ้นระหว่างครูกับครู ครูกับผู้บริหาร สถานศึกษากับชุมชน ซึ่งความขัดแย้งที่มีมากเกินไป หรือมีระดับที่รุนแรงมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ทำให้ไม่มี ความสุขในการปฏิบัติงาน เกิดความเครียด ทำให้สถานศึกษาขาดประสิทธิภาพ เกิดการร้องเรียนครู เป็นต้น (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1, 2558, หน้า 27) จากเหตุผลและความสำคัญที่กล่าวมา ข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1 เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง ในการบริหาร ความขัดแย้งเพื่อให้การบริหารงานของสถานศึกษาเกิดประสิทธิภาพ นอกจากนี้หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถ นำผลการวิจัยไปจัดทำหลักสูตรการอบรมเพื่อพัฒนาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อให้การ บริหารสถานศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

คำถามการวิจัย

1. สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 เป็นอย่างไร

2. แนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 เป็นอย่างไร

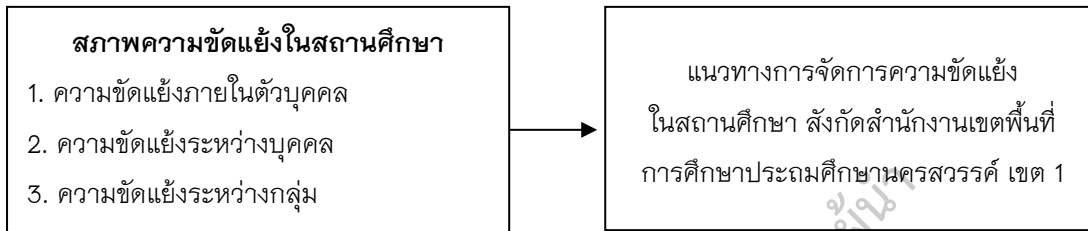
ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1

2. เพื่อหาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารในด้านของแนวคิด หลักการ ความหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพอสรุปสภาพ ความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 ใน 3 ด้าน คือ 1) ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล 2) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และ 3) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ตามแนวคิดของ วันชัย มีชาติ (2548, หน้า 166-168)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 จำนวน 1,432 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1, 2558, หน้า 13) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 313 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามอำเภอที่สถานศึกษาสังกัดและขนาดสถานศึกษาเพื่อให้ได้กลุ่ม ตัวอย่างครอบคลุมทุกชั้นภูมิ แล้วกำหนดสัดส่วน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.66-1.00 และมีค่าความเที่ยงที่ .93 โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของสถานศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 โดยมีเนื้อหาใน 3 ด้าน คือ 1) ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล 2) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และ 3) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อสอบถามสภาพความขัดแย้ง ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 313 คน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยแจ้งสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อออกหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยถึงสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมด้วยหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจัดส่งไปยังสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 และจัดเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง
3. หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถาม
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และจัดเก็บข้อมูล ลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. สภาพความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 โดยภาพรวมมีความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความขัดแย้งสูงสุด คือ ด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคล อันดับรองลงมา ได้แก่ ด้านความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม และปัญหาต่ำที่สุด คือ ด้านความขัดแย้งภายในตัวบุคคล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ด้านความขัดแย้งภายในตัวบุคคล โดยภาพรวมมีความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความขัดแย้งสูงสุด คือ การเข้าข้างตนเองโดยไม่ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น สูงที่สุด อันดับรองลงมา ได้แก่ ขาดความมั่นใจในตนเอง และมีความเครียดในการปฏิบัติงาน และมีความขัดแย้งต่ำที่สุด คือ การไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นๆ ได้

1.2 ด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยภาพรวมมีความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความขัดแย้งสูงสุด คือ บุคลากรมีอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สูงที่สุด อันดับรองลงมา ได้แก่ บุคลากรยึดความคิดเห็นของตนเองเป็นหลัก และบุคลากรมีลักษณะชอบวางอำนาจกับบุคคลอื่น และมีความขัดแย้งต่ำที่สุด คือ การมีอคติต่อเพื่อนครู

1.3 ด้านความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม โดยภาพรวมมีความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความขัดแย้งสูงสุด คือ การติดต่อสื่อสารบกพร่อง ทำให้บุคลากรของแต่ละกลุ่มมีความเข้าใจไม่ตรงกัน สูงที่สุด อันดับรองลงมา ได้แก่ ความไม่ชัดเจนของการมอบอำนาจหน้าที่การปฏิบัติงาน และการมีความสัมพันธ์ที่เพิกเฉยและไม่เกื้อกูลกันของแต่ละกลุ่ม และมีความขัดแย้งต่ำที่สุด คือ มีความไม่ชัดเจนในสายบังคับบัญชาของสถานศึกษา

2. แนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1

2.1 ด้านความขัดแย้งภายในตัวบุคคล แนวทางการบริหารความขัดแย้ง คือ จัดให้มีกิจกรรมที่ทำด้วยกันบ่อยๆ เน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในหมู่คณะ โดยผู้บริหารสถานศึกษาควรเป็นที่ปรึกษาที่ดี

สามารถปรึกษาพูดคุย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตัวเอง เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถ และยอมรับตัวเอง แนะนำให้ลดการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น และควรมีการจัดประชุมชี้แจงเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา และเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้แสดงความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางร่วมกัน

2.2 ด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคล แนวทางการบริหารความขัดแย้ง คือ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของโรงเรียนและให้รางวัลกับครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ร่วมดำเนินการตามเป้าหมายของโรงเรียนจนสำเร็จ เปิดช่องทางในการแสดงความคิดเห็นในหลากหลายช่องทางเพื่อลดการเผชิญหน้ากัน และส่งเสริมความสามัคคีในสถานศึกษา เพื่อลดการแบ่งพรรคแบ่งพวก และไม่ยึดหลักพวกพ้องเป็นสำคัญ ให้ความสำคัญเป็นธรรมกับทุกคน

2.3 ด้านความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม แนวทางการบริหารความขัดแย้ง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้ซักถามข้อข้องใจเกี่ยวกับข้อมูลนั้นๆ โดยให้ความเสมอภาคกับทุกฝ่าย จัดทำข้อมูลที่จะสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความเข้าใจตรงกัน การมอบหมายงานที่ถนัดอย่างชัดเจน และควรปฏิบัติตนอย่างเป็นกลาง เพื่อลดการประพฤติปฏิบัติตนอย่างไม่เท่าเทียมกัน และจัดให้มีการทำกิจกรรมและให้บุคลากรมีการพูดคุยกันบ่อยๆ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1 สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 โดยภาพรวมมีความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากบุคลากรในสถานศึกษามีความแตกต่างกันทั้งความคิด การเข้าข้างตนเองโดยไม่ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีค่านิยมและอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยตัวบุคคลมีความต้องการและยึดความต้องการของตนเป็นหลัก อีกทั้งการติดต่อสื่อสารบกพร่อง ทำให้บุคลากรของแต่ละกลุ่มมีความเข้าใจไม่ตรงกัน จึงทำให้สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 มีความขัดแย้งในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นได้รายด้าน สามารถอภิปรายผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านความขัดแย้งภายในตัวบุคคล โดยภาพรวมมีความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากบุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 มีทัศนคติที่ดีกับตนเอง มีค่านิยมที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ มีทัศนคติที่ดีและมีความพึงพอใจในบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติ ตลอดจนสามารถปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นๆ ได้ จึงทำให้บุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 มีความขัดแย้งภายในตัวบุคคลในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเจริญ สุ่มศรี (2552) ได้ศึกษา การศึกษาสภาพความขัดแย้งและทักษะการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครสวรรค์ เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า สถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

1.2 ด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยภาพรวมมีความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากบุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 รู้จักและมีความสนิทสนมกันเป็นการส่วนตัว ทำให้มีความคิดเห็นที่ค่อนข้างตรงกัน มีการยอมรับซึ่งกันและกัน และสามารถร่วมมือกันปฏิบัติงานประสิทธิภาพได้ จึงทำให้บุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

นครสวรรค์ เขต 1 มีความขัดแย้งระหว่างบุคคลในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอมรรัตน์ ไกรฤกษ์ (2557) ได้ศึกษา เรื่อง สาเหตุความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 พบว่า การเกิดความขัดแย้งในสถานศึกษา จากสาเหตุความขัดแย้ง โดยภาพรวมเป็นสาเหตุของความขัดแย้ง ในระดับน้อย

1.3 ด้านความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม โดยภาพรวมมีความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษามีความยุติธรรมในการบริหารสถานศึกษา ให้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันตาม โดยไม่มีข้อยกเว้นหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เฉพาะกลุ่ม จึงทำให้บุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 มีความขัดแย้งระหว่างกลุ่มในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอรพินท์ ม่วงเขียว (2549) ทำการวิจัย เรื่อง สาเหตุและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

2. หาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1

2.1 ด้านความขัดแย้งภายในตัวบุคคล แนวทางการบริหารความขัดแย้ง คือ จัดให้มีกิจกรรมที่ทำด้วยกันบ่อยๆ เน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในหมู่คณะ โดยผู้บริหารสถานศึกษาควรเป็นที่ปรึกษาที่ดี สามารถปรึกษาพูดคุย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตัวเอง เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถ และยอมรับตัวเอง แนะนำให้ลดการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น และควรมีการจัดประชุมชี้แจงเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา และเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้แสดงความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอมรรัตน์ ไกรฤกษ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง สาเหตุความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 สรุปได้ว่า ควรจัดกิจกรรมร่วมกันส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ให้คำปรึกษาซึ่งกันและกันยอมรับฟังความคิดเห็น และค่านิยมที่แตกต่าง และควรสร้างบรรยากาศในการทำงานแบบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะการทำงานเป็นทีม ต้องทำงานร่วมกัน โดยทุกคนจะต้องทุ่มความคิด ทุ่มแรงกาย เพื่องาน เพื่อความสำเร็จของงาน โดยไม่ถือว่าเป็นผลงานของตนใดคนหนึ่ง แต่ผลงานทั้งหมดเป็นของทีม การมีทีมงานที่ดีจะสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน มีความผูกพันกันจนก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีกันในทีม

2.2 ด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคล แนวทางการบริหารความขัดแย้ง คือ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของโรงเรียนและให้รางวัลกับครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ร่วมดำเนินการตามเป้าหมายของโรงเรียนจนสำเร็จ เปิดช่องทางในการแสดงความคิดเห็นในหลากหลายช่องทางเพื่อลดการเผชิญหน้ากัน และส่งเสริมความสามัคคีในสถานศึกษา เพื่อลดการแบ่งพรรคแบ่งพวก และไม่ยึดหลักพวกพ้องเป็นสำคัญ ให้ความเป็นธรรมกับทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศุภนิษา มาลัยทอง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา อำเภอท่าตะโก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา อำเภอท่าตะโก ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของโรงเรียน และสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษารับรู้ถึงเป้าหมายของโรงเรียนที่ต้องการให้เกิดผลสำเร็จ ทั้งนี้เพราะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือการแสดงความคิดเห็นใดๆ มีผลในทางจิตวิทยาเป็นอย่างยิ่ง

เพราะผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมย่อมเกิดความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความคิดเห็นถูกรับฟังและนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนาองค์การ และที่สำคัญผู้ที่มีส่วนร่วมจะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความรู้สึกเป็นเจ้าของจะเป็นพลังในการขับเคลื่อนองค์การได้ดีที่สุด

2.3 ด้านความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม แนวทางการบริหารความขัดแย้ง คือ ผู้บริหารสถานศึกษา เปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้ซักถามข้อข้องใจเกี่ยวกับข้อมูลนั้นๆ โดยให้ความเสมอภาคกับทุกฝ่าย จัดทำข้อมูลที่จะสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ความเข้าใจตรงกัน การมอบหมายงานที่ถนัดอย่างชัดเจน และส่งเสริมให้ทุกฝ่ายปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเป็นกลาง เพื่อลดการประทุพฏบัติปฏิบัติตน อย่างไม่เท่าเทียมกัน ทำกิจกรรมพูดคุยกันบ่อยๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศรัณญา พิชราภภาพัชกร (2556) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ผู้บริหารสถานศึกษาควรดำเนินการดังนี้ด้านข้อมูล ควรกำหนดให้ทุกฝ่ายสื่อสาร โดยจัดทำเป็นเอกสาร เพื่อให้การสื่อสารมีความชัดเจนมากขึ้น ทั้งนี้เพราะความเป็นธรรม และความยุติธรรมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากร เพราะสามารถเพิ่มความไว้วางใจในตัวผู้บริหารและยังทำให้เกิดพฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในทางตรงกันข้าม การรับรู้ความไม่ยุติธรรมขององค์การก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมในทางร้ายได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านความขัดแย้งภายในตัวบุคคล ผู้บริหารสถานศึกษามีจิตวิทยา มีการเสริมแรงทางบวก สร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ตลอดจนการมอบหมายงานและคอยให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด

1.2 ด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคล ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนให้บุคลากรทำงานร่วมกัน มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น วางแนวทางร่วมกัน

1.3 ด้านความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมให้ทุกฝ่ายปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเป็นกลาง เพื่อลดการประทุพฏบัติปฏิบัติตน อย่างไม่เท่าเทียมกัน ทำกิจกรรมพูดคุยกันบ่อยๆ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย ครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาสาเหตุและแนวทางการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาที่แตกต่างจากการวิจัยในครั้งนี้ เช่น การสังเกต สัมภาษณ์ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

2.2 ควรศึกษาสาเหตุและแนวทางการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาของกลุ่มประชากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- เจริญ สุ่มศรี. (2552). การศึกษาสภาพความขัดแย้งและทักษะการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา
ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 2. วิทยานิพนธ์ ค.ม. นครสวรรค์ :
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- มนตรี รัตนพันธ์. (2545). การจัดการความขัดแย้งในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา
จังหวัดสุราษฎร์ธานี เขตปฏิบัติการที่ 3. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันชัย มีชาติ. (2548). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ : แอคทีฟพรินทร์.
- วันชัย มีชาติ, บรรพต ดันธีรวงศ์, และศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์. (2550). การจัดการความขัดแย้ง และการขอโทษ.
กรุงเทพฯ : ศาเลาแดง.
- ศรัญญา พชิราภาพัชช. (2556). แนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอไพศาลี
จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ ค.ม. นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ศุภิษา มาลัยทอง. (2558). แนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา อำเภอท่าตะโก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาานครสวรรค์ เขต 3. วิทยานิพนธ์ ค.ม. นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครสวรรค์ เขต 1. (2558). แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2558 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครสวรรค์ เขต 1 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
ขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ. นครสวรรค์: ผู้แต่ง.
- อมรรัตน์ ไกรฤกษ์. (2557). สาเหตุความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1. วิทยานิพนธ์ ค.ม. พิษณุโลก :
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- อรพินท์ ม่วงเขียว. (2549). สาเหตุและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาสิงห์บุรี. วิทยานิพนธ์ ค.ม. ลพบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.