

การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2*
THE DEVELOPMENT GUIDELINES OF CONFLICT IN SCHOOL UNDER
THE OFFICE OF BURIRAM PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREA 2

ศัญลักษณ์ หล่อประโคน

Sunyaluck Lorprakhon

ธรินธร นามวรรณ

Tharinthorn Namwan

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Maharakham University, Thailand

E-mail: famsunyaluck@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 2) เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 แบ่งเป็น 2 ระยะ ดังนี้ ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 357 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ระยะที่ 2 การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหาร มีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ จำนวน 3 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า: 1) ผลการศึกษาสภาพปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาพบว่า ความขัดแย้งภายในองค์กร และความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม อยู่ในระดับปานกลาง ความขัดแย้งภายในกลุ่ม และความขัดแย้งภายในบุคคล อยู่ในระดับน้อย และ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล อยู่ในระดับน้อยที่สุด เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ความขัดแย้งภายในองค์กร ลำดับที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ลำดับที่ 3 ความขัดแย้งภายในบุคคล ลำดับที่ 4 ความขัดแย้งภายในกลุ่ม และลำดับที่ 5 ความขัดแย้งระหว่าง

* Received 3 May 2020; Revised 18 May 2020; Accepted 6 June 2020



บุคคล 2) ผลการประเมินแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 พบว่า โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การพัฒนาแนวทาง, การจัดการความขัดแย้ง, ความขัดแย้งในสถานศึกษา

Abstract

This research aims to 1) study the problem conditions of conflicts in school under the office of Buriram primary educational service area 2. 2) To develop guidelines of conflict in school under the office of Buriram primary educational service area 2. Phase 1. Study the problem conditions of conflicts in school. Sample group is that school administrators, vice – director, acting for school principal, teacher and personnel of 357 people using the method of comparing the total population based on the sample size table of Taro Yamane and stratified sampling. The instrument was 5 – scale rating questionnaires. Phase2. Development guidelines of conflict in school under the office of Buriram primary educational service area 2. The group of information providers in the study guidelines was school administrators with an excellent performance 3 people. The group that gave information in evaluating the guidelines was school administrators, teachers and educational supervisor for 5 people which is obtained by purposive sampling. The instruments research used were interview form and appropriateness and feasibility assessment form. The statistics used for data analysis were percentage, mean, and standard deviation.

The results of the study were as follows: 1) Results of study the problem conditions of conflicts management methods in school. Found that conflicting problem in the school of school administrators, teacher and personnel. Overall, there is a low average. When consider each aspect, found that organizational conflict and intergroup conflict at a medium level. Intragroup conflict and intrapersonal conflict at a minimum level and interpersonal conflict at the least level. The aspects in the descending order of average were: 1 .1)organizational conflict, 1 .2)intergroup conflict, 1.3) Intrapersonal conflict, 1.4) intragroup conflict and interpersonal conflict



2) Result of the conflict management guidelines in school. These findings indicate that overall, it is appropriate is at most level and possibilities is at much.

Keywords: Developing a Guidelines, Conflict Management, School Conflicts

บทนำ

เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่ามนุษย์นั้นเป็นสัตว์สังคม การดำเนินชีวิตหรือกิจวัตรประจำวันต่าง ๆ ต้องมีการพบปะกับผู้อื่นอยู่เสมอ เพราะการดำรงชีวิตของมนุษย์ทั้งในอดีตจนมาถึงปัจจุบันต้องมีการติดต่อ สื่อสาร ร่วมงาน กับบุคคลอื่นอยู่เสมอ ๆ ซึ่งในบางครั้งการสื่อสารที่ผิดพลาด หรือความตึงเครียดระหว่างการสื่อสารอาจนำมาสู่ความขัดแย้ง ซึ่งมนุษย์เรากับความขัดแย้งนั้นเป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงกันได้อย่างแน่นอน เพียงแค่ว่าแต่ละบุคคลจะมีวิธีการรับมือกับความขัดแย้งนั้นอย่างไร เพราะว่าความขัดแย้งนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เป็นเรื่องปกติที่ทุก ๆ คนต้องเคยได้พบเจอ บุญมัน ธนาศุภวัฒน์ ได้กล่าวถึงปัญหาความขัดแย้งว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้กับคนทุกระดับ โดยเฉพาะในหน่วยงานระดับต่าง ๆ ที่ถือว่าผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ช่วยแก้ไขปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดี ในบางครั้งผู้บริหารอาจจะใช้วิธีการแบบเก่า ๆ ที่ได้กระทำและประสบผลสำเร็จมาแล้วมาใช้ในการแก้ปัญหาแต่บางครั้งก็จำเป็นต้องอาศัยผู้มีความรู้ ที่ประสบการณ์ หรือใช้วิทยาศาสตร์ชั้นสูงมาช่วยแก้ปัญหาเหล่านั้น ความขัดแย้งถือเป็นปัญหาที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ด้วยปัจจัยต่างรอบตัวส่งผลให้สังคมในปัจจุบันนั้นเกิดความขัดแย้งได้ง่ายขึ้น เพราะสังคมปัจจุบันมีความหลากหลายมากกว่าเดิมมีการเลียนแบบพฤติกรรมต่าง ๆ จากสื่อ ความเครียด การแข่งขัน ความอยู่ดีธรรมต่าง ๆ ซึ่งหลาย ๆ สิ่งนี้กลายเป็นแรงผลักดันให้คนในสังคมเกิดความขัดแย้งได้ง่าย และถ้าหากความขัดแย้งนั้นเกิดขึ้นในองค์กรก็จะส่งผลเสียต่อการดำเนินงานขององค์กรนั้นเป็นอย่างมาก เพราะไม่ว่าจะเป็นองค์กรหรือหน่วยงานใดก็ตามย่อมมีเป้าหมายสูงสุดในการดำเนินการทั้งนั้น ซึ่งการจะดำเนินการให้ไปถึงเป้าหมายสูงสุดนั้นจะต้องใช้ปัจจัยหลายอย่าง และหนึ่งในปัจจัยนั้นก็คือปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งจริง ๆ แล้วปัจจัยด้านบุคคลนี้มีส่วนสำคัญในการดำเนินงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าหากบุคคลในองค์กรร่วมมือกันการดำเนินงานหรือการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ก็จะเป็นไปได้ด้วยดี แต่ในทางกลับกันหากคนในองค์กรมีความขัดแย้งกันเป็นส่วนใหญ่ก็อยากที่จะดำเนินงานต่าง ๆ ให้ไปสู่เป้าหมายสูงสุดขององค์กรได้ ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งนั้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องมีผู้แพ้หรือผู้ชนะ เพราะถ้าหากมีการแก้ปัญหาได้ตรงจุด จากความขัดแย้งก็จะกลายเป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้ ซึ่งอยู่ที่มุมมองของผู้ที่พบเจอกับความขัดแย้งเองว่าจะมีวิธีการรับมืออย่างไร (บุญมัน ธนาศุภวัฒน์, 2537)



ความขัดแย้งมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในสถานศึกษา และมีแนวโน้มที่ความขัดแย้งจะเพิ่มมากขึ้นทั้งในด้านจำนวนและความรุนแรงของปัญหา ซึ่งผลที่ตามมาจากการขัดแย้งนั้น เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ ได้กล่าวถึง ผลเสียของความขัดแย้งว่าก่อให้เกิดการขาดการยอมรับ ขาดการเคารพ ขาดการร่วมมือ และขาดความคิดริเริ่ม การติดต่อสื่อสารถูกบิดเบือน ทำให้ขาดข้อมูลในการประนีประนอม ทำให้เกิดความเครียด และสุขภาพจิตเสีย (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540) ถ้าความขัดแย้งเกิดขึ้น ในระดับรุนแรงทำให้เกิดความเสียหายต่อเกียรติยศ ชื่อเสียง ทุนทรัพย์และผลผลิต บุคคลอาจไม่พอใจ ในการทำงาน เกิดการเฉื่อยชา หรืออาจไม่อดทนที่จะอยู่ในองค์กรทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลง เกิดความเสียหายแก่องค์กรได้ แต่ความขัดแย้งไม่ได้สร้างเพียงผลเสียเท่านั้นในบางครั้งความขัดแย้งก็ก่อให้เกิดประโยชน์ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ ได้กล่าวถึง ผลดีของความขัดแย้งว่าเป็นตัวกระตุ้นให้คนแสวงหาวิธีการข้อมูลใหม่ ๆ กระตุ้นความตื่นตัว และความสนใจ หากเกิดความขัดแย้งกับกลุ่มอื่นทำให้สมาชิกภายในกลุ่มมีความสามัคคีกลมเกลียวกัน รวมพลัง และเข้าใจกัน ก่อให้เกิดแรงจูงใจต่องานของกลุ่ม ปัญหาที่ถูกซ่อนเร้นอยู่จะถูกนำมาเปิดเผยเพื่อหาทางแก้ไข เป็นการลดความรุนแรงของความขัดแย้ง ความขัดแย้งที่เกิดจากการมีความเห็นที่แตกต่างกันจะช่วยทำให้มีความรอบคอบมีเหตุผลในการแก้ปัญหา ยังเป็นการส่งเสริมการพัฒนาการทำงานอย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิด ความคิดริเริ่มใหม่ ๆ และเป็นการป้องกันมิให้องค์การหยุดอยู่กับที่หรือเฉื่อยชา (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540)

โดยสภาพทั่วไปในสถานศึกษาจะต้องมีความขัดแย้งเกิดขึ้น อยู่ระดับความรุนแรงและจำนวนความถี่ของความขัดแย้งของแต่ละสถานที่ ยิ่งโรงเรียนใดมีบุคลากรมาก จึงความแตกต่างระหว่างบุคคล รูปแบบการทำงานที่หลากหลาย ย่อมสร้างความสับสนวุ่นวายในการทำงาน ความขัดแย้งก็ยังมีมาก ผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นผู้มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการแก้ปัญหา เพราะหากปล่อยให้ผู้ที่มีความขัดแย้งกันแก้ปัญหาด้วยตนเอง จะยิ่งแต่ส่งผลเสียให้กับหน่วยงาน ในบางครั้งสภาพปัญหาลักษณะเดียวกันอาจไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยวิธีเดียวกันได้ ความหลากหลายในการแก้ไขปัญหาจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ จากสภาพปัญหาความขัดแย้งในข้างต้น ที่กล่าวมา ผู้ศึกษาในฐานะเป็นบุคลากรในในสถานศึกษาที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 จึงมีความสนใจที่จะศึกษาและการพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บุรีรัมย์ เขต 2 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกิดประโยชน์ให้ผู้อำนวยการสถานศึกษาได้รู้ถึงปัจจัย และสาเหตุของการเกิดปัญหาความขัดแย้ง และสามารถใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งเพื่อให้เกิดความถูกต้องและเหมาะสม และมีประสิทธิภาพต่อ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสถานศึกษา หน่วยงานการศึกษาและประเทศชาติในภายภาคหน้า



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2
2. เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 ครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ผู้วิจัยกำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์

1. ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษา รักษาการผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 ที่ปฏิบัติหน้าที่ในปีการศึกษา 2562 จำนวน 3,318 คน จากโรงเรียนทั้งหมด 230 โรงเรียน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษา รักษาการผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 ที่ปฏิบัติหน้าที่ในปีการศึกษา 2562 จำนวน 357 คน โดยการเทียบจำนวนประชากรทั้งหมดกับตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane และใช้เทคนิคการสุ่มแบบแบ่งชั้น ให้ได้มาซึ่งกลุ่ม โดยกำหนดสัดส่วนตามขนาดโรงเรียน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน ตอนที่ 1 แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ตอนที่ 2 แบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) สอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item of Congruence: IOC) ตั้งแต่ .60 – 1.00 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามของสภาพปัญหาความขัดแย้ง อยู่ระหว่าง .42 – .90 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .84

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 357 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทุกฉบับ



5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 วิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

5.2 วิเคราะห์สภาพปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงมาตรฐาน

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6.2 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ ดรรชนีความสอดคล้อง ค่าอำนาจจำแนก ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ระยะที่ 2 การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2

ตอนที่ 1 การศึกษาจากผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 ที่มีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ จำนวน 3 ท่าน

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา ที่มีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งได้มาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview Form) ซึ่งมีส่วนประกอบดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับวุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งปัจจุบัน สถานที่ทำงาน สถานที่สัมภาษณ์ วันที่ให้สัมภาษณ์ และเวลาในการสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อและขอสัมภาษณ์ กำหนดนัดหมาย วัน เวลา และขอสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง ในการสัมภาษณ์แต่ละครั้งผู้วิจัยทำการจดบันทึกไว้ทุกครั้ง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสรุปประเด็น และนำเสนอโดยการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ตอนที่ 2 การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนทั้งหมด 5 คน



2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ เป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยติดต่อประสานงาน เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการประเมินแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 และทำการนัดหมายวันและเวลาสำหรับการประเมิน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยการหาค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาลักษณะความขัดแย้งในสถานศึกษาของผู้บริหาร สถานศึกษา ครู และบุคลากร ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพปัญหาลักษณะความ ขัดแย้งในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากร ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 โดยรวมรายด้าน

ลักษณะความขัดแย้ง	สภาพปัญหาลักษณะความขัดแย้ง			ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
ความขัดแย้งภายในบุคคล	2.04	1.00	น้อย	3
ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	1.51	0.80	น้อยที่สุด	5
ความขัดแย้งภายในกลุ่ม	1.70	0.96	น้อย	4
ความขัดแย้งตารางระหว่างกลุ่ม	3.21	1.29	ปานกลาง	2
ความขัดแย้งภายในองค์กร	3.24	1.30	ปานกลาง	1
โดยรวม	2.34	1.32	น้อย	-

จากตารางที่ 1 พบว่า สภาพปัญหาลักษณะความขัดแย้งในสถานศึกษาของผู้บริหาร สถานศึกษา ครู และบุคลากร ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 โดยรวมรายด้านอยู่ในระดับน้อย โดยเรียงลำดับสภาพปัญหาลักษณะความขัดแย้งตามลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความขัดแย้งภายในองค์กร ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ความ ขัดแย้งภายในบุคคล ความขัดแย้งภายในกลุ่ม และความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านที่มีสภาพ ปัญหาลักษณะความขัดแย้งมากที่สุด คือ ความขัดแย้งภายในองค์กร รองลงมา คือ ความ



ขัดแย้งระหว่างกลุ่ม และด้านที่มีสภาพปัญหาลักษณะความขัดแย้งน้อยที่สุด คือ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล

2. ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 โดยรวมและรายข้อ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม		การแปลผลระดับความเหมาะสม		ระดับความเป็นไปได้		การแปลผลระดับความเป็นไปได้	
		\bar{X}	S.D.	มากที่สุด	มาก	\bar{X}	S.D.	มากที่สุด	มาก
1	ความขัดแย้งภายในองค์กร	4.73	0.51	มากที่สุด	มาก	4.30	0.82	มากที่สุด	มาก
2	ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม	4.31	0.76	มากที่สุด	มาก	4.69	0.58	มากที่สุด	มาก
3	ความขัดแย้งภายในบุคคล	4.50	0.63	มากที่สุด	มาก	4.67	0.55	มากที่สุด	มาก
4	ความขัดแย้งภายในกลุ่ม	4.30	0.82	มากที่สุด	มาก	4.17	0.66	มากที่สุด	มาก
5	ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	4.67	0.55	มากที่สุด	มาก	4.20	0.76	มากที่สุด	มาก
	รวม	4.54	0.65	มากที่สุด	มาก	4.40	0.71	มากที่สุด	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความเหมาะสมของแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความเหมาะสมจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ความขัดแย้งภายในองค์กร ความขัดแย้งภายในบุคคล ความขัดแย้งภายในบุคคล ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม และความขัดแย้งภายในกลุ่ม

ระดับความเป็นไปได้ของแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความเหมาะสมจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ความขัดแย้งภายในบุคคล ความขัดแย้งภายในองค์กร ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งภายในกลุ่ม

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาของวิธีการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 พบว่า ด้านลักษณะความขัดแย้งโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน



ระดับน้อย เมื่อพิจารณาแต่ละลักษณะ พบว่า ความขัดแย้งภายในองค์กร และความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม อยู่ในระดับปานกลาง ความขัดแย้งภายในกลุ่ม และความขัดแย้งภายในบุคคล อยู่ในระดับน้อย และ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล อยู่ในระดับน้อยที่สุด จะเห็นได้ว่าสภาพลักษณะความขัดแย้งที่มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อยแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายลักษณะพบว่า ความขัดแย้งภายในองค์กร เป็นสภาพปัญหาที่มีมากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ครู บุคลากร ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 นั้นมีปัญหาในการร่วมงานกันองค์กร อาจเกิดจากมีปัญหาจากการไม่เข้าใจความหมาย หรือเป้าหมายของงาน ดำเนินงาน ไม่มีการแลกเปลี่ยนหลักการ รวมถึงอาจมีการรับข้อมูลที่คลาดเคลื่อน ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้การทำงานเป็นไปได้อย่าง เกิดความไม่พอใจ การต้องการรักษาผลประโยชน์ภายในกลุ่ม การวางแผนระบบการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับสภาพจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์ กังน้อย ที่ได้ศึกษาเรื่องยุทธวิธีจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ในองค์กรใด ๆ ก็ตามย่อมมีพฤติกรรมของความขัดแย้งเกิดขึ้นมากบ้างน้อยบ้าง อย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้เป็นเหตุการณธรรมชาติ เนื่องจากองค์กรเป็นที่รวมของคนจำนวนมากที่มีความหลากหลายแตกต่างกันไป บุคคลเหล่านี้มีอารมณ์ ทัศนคติ และการรับรู้ที่ไม่เหมือนกัน แต่จำเป็นต้องมาอยู่ร่วมกัน เมื่อเกิดการสร้างฝ่ายเป็นกลุ่มก่อน ก็จะเกิดการรักษาผลประโยชน์กับกับกลุ่มของตนเอง ทำให้มีการกระทบกระทั่งกัน เกิดเป็นความขัดแย้งภายในองค์กร (ณรงค์ กังน้อย, 2545) และสอดคล้องกับ จิตราพัชร ชัยรัตน์ธิรณกุล ที่ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 42 พบว่า ผลการศึกษาปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 พบว่า มีปัญหาความขัดแย้งในองค์กร สูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานศึกษาอยู่ในระบบราชการมีการวางกฎ ระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน และถ้าสถานศึกษาที่มีขนาดใหญ่ มีบุคลากร จำนวนมากมาอยู่รวมกันและมีความแตกต่างกันหลายประการ การบริหารจัดการย่อมมีปัญหานอกจากนั้นที่สำคัญสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ ครู ผู้ปกครอง ชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในสถานศึกษาค่อนข้างน้อย ทำให้บางครั้งเกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกันในเรื่องข้อมูลข่าวสาร (จิตราพัชร ชัยรัตน์ธิรณกุล, 2556) และยังคงสอดคล้องกับอาวุธ โอชาพงษ์ ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร สถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี พบว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเขตการศึกษา 11 องค์ประกอบ องค์ประกอบด้านองค์กร อยู่ในระดับ 1 รองลงมา คือ การประสานงาน และการมีข้อยกเว้นหรือสิทธิพิเศษ (อาวุธ โอชาพงษ์, 2547)

2. การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 พบว่า ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนว



ทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการดำเนินการสร้างแนวทางมีการสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเป็นไปตามกระบวนการวิจัย อีกทั้งกระบวนการต่าง ๆ ก่อนที่จะได้มาซึ่งแนวทางที่สมบูรณ์ ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารจัดการความขัดแย้งเป็นอย่างดี อีกทั้งผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากผลการศึกษาในระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาลักษณะความขัดแย้งในสถานศึกษา ระยะที่ 2 การสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสถานศึกษาที่มีผลการปฏิบัติงานดี มาผนวกกับผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการสร้าง แนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา แก้วพล ที่ได้ศึกษาการพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 2 พบว่า โดยรวมมีค่า ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด (กาญจนา แก้วพล, 2560) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติพิทย์ นิยม ที่ได้ศึกษาการศึกษาสาเหตุความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้ง และแนวทางจัดการ ความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4 พบว่า โดยรวมมีค่า ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด (สุชาติพิทย์ นิยม, 2556) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาทิพย์ ผาสุก ที่ได้ศึกษาการจัดการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำพูน เขต 1 พบว่า ความเป็นไปได้ระดับมากที่สุด และความเป็นประโยชน์ระดับมาก (ประภาทิพย์ ผาสุก, 2551) และสอดคล้องกับ สุวิทย์ บัวทอง ที่ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มโรงเรียนดงขุยสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1 พบว่า โดยรวมมีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด (สุวิทย์ บัวทอง, 2559)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 ประกอบด้วย 5 ด้าน 33 แนวทาง ได้แก่ ด้านความขัดแย้งภายในองค์กร 8 แนวทาง ด้านความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม 7 แนวทาง ด้านความขัดแย้งภายในบุคคล 6 แนวทาง ด้านความขัดแย้งภายในกลุ่ม 7 แนวทาง ด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคล 5 แนวทาง จากการศึกษาสภาพปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยด้านความขัดแย้งภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด



ผลการประเมินความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. จากผลการศึกษาพบว่าสภาพปัญหาลักษณะความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 พบว่า ลักษณะความขัดแย้งในองค์กร มีสภาพปัญหามากที่สุด และจากการเจาะลึกลงในรายละเอียดพบว่า การรู้สึกไม่เป็นธรรมในการทำงานและการถูกใส่ร้ายในสิ่งที่ไม่ได้กระทำเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารมีหน้าที่ สลายกลุ่มความขัดแย้งที่มีอยู่ก่อนหน้าให้เกิดเป็นกลุ่มงานกลุ่มใหม่ มีผู้นำของกลุ่มที่มาจากการคัดเลือกของสมาชิกในกลุ่มคอยประสานงานระหว่างกลุ่ม มีการแบ่งลำดับงานเพื่อสร้างลำดับการทำงาน ผู้บริหารต้องคอยรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง และให้เจ้าของความคิดนั้นได้ดำเนินตามวิธีที่ตนเองคิด โดยผู้บริหารมีหน้าที่กำกับติดตาม ผู้บริหารต้องสร้างความชัดเจนขององค์กรขึ้นมา และปกป้องผู้ที่ทำตามและรักษากฎระเบียบขององค์กร

2. จากผลการศึกษาพบว่าสภาพปัญหาวิธีการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 พบว่า จากการเจาะลึกลงในรายละเอียดพบว่า เมื่อเกิดความขัดแย้งคู่ขัดแย้งจะพยายามเลือกทางออกที่ทั้งสองฝ่ายได้รับผลประโยชน์ร่วมกันเสมอ และเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้ชี้แจงเหตุผล ดังนั้นผู้บริหารมีหน้าที่ทำตัวเป็นกลาง มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวปัญหาให้มาก เพราะเมื่อมีข้อคำถามจะต้องสามารถอธิบายเหตุผลให้คู่ขัดแย้งฟังได้ ผู้บริหารต้องกำหนดทิศทางของการแก้ปัญหา ต้องไม่ให้คู่ขัดแย้งตกลงกันเอง เพื่อป้องกันการกระทบกระทั่งกัน ผู้บริหารต้องประพฤติตัวเป็นกลางหรือหาคนกลางมาคอยพูดคุย

3. ผู้บริหารควรนำผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในสถานศึกษาของท่าน ให้เหมาะสมกับสถานการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

4. โปรดยึดหลักสำคัญการจัดการความขัดแย้งแต่ครั้งไม่สามารถใช้วิธีเดียวกันได้ ทุกครั้ง ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และองค์ประกอบโดยรวมเป็นหลัก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาที่มาของสภาพปัญหาการจัดการความขัดแย้งเพื่อให้ทราบแนวทางการจัดการที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาวิจัยเพื่อหาสาเหตุต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในสถานศึกษาต่อไป

3. ควรศึกษาลักษณะของผู้บริหารที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในสถานศึกษาเพื่อสร้างแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ดียิ่งขึ้น



4. ควรมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2

เอกสารอ้างอิง

- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2540). ความขัดแย้ง การบริหารเพื่อสร้างสรรค์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ต้นอ่อน แกรมมี.
- กาญจนา แก้วพล. (2560). การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 2. ใน วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิตราพัชร ชัยรัตนศิริกุล. (2556). การศึกษาการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 42. วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, 3(5), 137-152.
- ณรงค์ กังน้อย. (2545). ยุทธวิธีจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี. ใน วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- บุญมัน ธนาศุภวัฒน์. (2537). จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- ประภาทิพย์ ผาสุก. (2551). การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ลำพูน เขต 1. ใน วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธาทิพย์ นิยม. (2556). การศึกษาสาเหตุความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้ง และแนวทางการจัดการ ความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4. ใน วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุวิทย์ บัวทอง. (2559). การบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มโรงเรียนดงขุย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1. ใน วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. วิทยาลัยนครราชสีมา.
- อาวุธ โอชาพงษ์. (2547). ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี. ใน



วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัย
ราชภัฏราชนครินทร์.