

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร  
โรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย  
เขต 1 จังหวัดหนองคาย วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ ของครู
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย

#### สมมติฐานการวิจัย

ระดับความพึงพอใจในการทำงานของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจังหวัดหนองคาย มีความแตกต่างกันตามตัวแปร เพศของครู

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ครูที่ปฏิบัติหน้าที่สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย ปีการศึกษา 2550 จำนวน 323 คน การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากรทั้งหมด

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

2.1 ประเภทของเครื่องมือ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Questionnaires)

2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม ทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ของครู

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือของ เคลตัน โทมัส (Clayton Thomas) และราล์ฟ เอช คิลแมนน์ (Ralph H. Kilmann) Thomas Kilmann Conflict Mode Instrument ซึ่งแปล โดย เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540 : 107-109) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดพฤติกรรมของบุคคล ที่แสดงออกในสถานการณ์ความขัดแย้งซึ่งมี 5 แบบ คือ การเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และการยอมให้ ประกอบด้วยข้อคำถาม 30 ข้อ จำแนก ได้ดังนี้

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ออกหนังสือ เพื่อขอความร่วมมือไปยังผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในจังหวัดหนองคาย และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จำนวนของ ติดดวงตราไปรษณีย์ และส่งกลับมายัง ผู้วิจัยตามวันที่กำหนด ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัย ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

5.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และแสดงในตารางเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของครู ต่อวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนจังหวัดหนองคาย ใช้ค่าเฉลี่ย

(Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยที่การวัดระดับความพึงพอใจของแบบสอบถามในตอนที 2 นี้ แบ่งเป็น 5 ระดับคุณภาพตามหลักการของลิเคอร์ท (Likert, 1961 : 123 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 107–108) แปลความหมายผลการวิจัย โดยค่าเฉลี่ย (Mean) ยึดแนวทางของเบสท์ (Best, 1970 : 190 อ้างถึงใน ชูศักดิ์ ชาญช่าง. 2543 : 81)

5.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดหนองคาย ระหว่างตัวแปร เพศชาย และ เพศหญิง ใช้ค่าสถิติ t-test (Independent Sample)

5.4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยการตีความข้อมูลคำตอบที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency)

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย ได้ผลการวิจัย ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ครูที่ปฏิบัติหน้าที่สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย ปีการศึกษา 2550 จำนวน 323 คน แยกเป็น หญิง จำนวน 235 คิดเป็นร้อยละ 72.8 และ เป็นเพศชาย จำนวน 88 คิดเป็นร้อยละ 27.2

2. ระดับความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

โดยรวมทุกด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับ มาก เมื่อ พิจารณาแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านวิธีการร่วมมือ ด้านวิธีการยอมให้ ด้านวิธีการเอาชนะ ด้านวิธีการประนีประนอม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านวิธีการหลีกเลี่ยง พิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านวิธีการเอาชนะ อยู่ในระดับ มาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน ระดับมากทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การยืนยันในการที่จะ บรรลุเป้าหมายของตนเองให้ได้ การพยายามแสดงให้คนอื่นเห็นว่าวิธีการของตนนั้นมีเหตุผล และมีประโยชน์ การจงใจให้คนอื่นยอมรับความคิดเห็นของตน และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจงใจให้คนอื่นยอมรับความคิดเห็นของตน

2.2 ด้านวิธีการร่วมมือ อยู่ในระดับ มาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน ระดับมากทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การพยายามให้คนอื่นมี ส่วนรับรู้ในปัญหาเพื่อที่จะได้ร่วมมือกันและช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหา การพยายามฟัง ความคิดเห็นการแก้ไขปัญหาที่หลากหลายและเปิดเผย การพยายามประสานความสนใจทุก อย่างของผู้อื่นและของตน และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การพยายามทำให้ทุกฝ่ายมีความ พอใจและสมประสงค์เกือบทุกครั้ง

2.3 ด้านวิธีการยอมให้อยู่ในระดับ มาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน ระดับมากทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ในการแก้ปัญหา ผู้บริหารพยายามที่จะ ไม่ทำร้ายจิตใจหรือความรู้สึกของคนอื่น การเจรจาต่อรองนั้นผู้บริหาร พยายามที่จะนึกถึงความประสงค์หรือความพอใจของผู้อื่น การเน้นที่จะเจรจาในสิ่งที่ทุกฝ่าย เห็นพ้องกันมากกว่าที่จะมุ่งเจรจาในเรื่องที่ทุกฝ่ายมีความเห็นแตกต่างกัน และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ ถ้าสามารถทำให้ผู้อื่นมีความสุขได้ผู้บริหารจะยอมให้เขาทำตาม

2.4 ด้านวิธีการหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน ระดับมากทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การพยายามหลีกเลี่ยง การแสดงความคิดเห็นซึ่งจะนำไปสู่การโต้แย้งกันได้ การพยายามประวิงเวลาในการแก้ปัญหา จนกว่าตนเองจะมีเวลาคิดรอบคอบ การพยายามทำเท่าที่จำเป็นเพื่อที่จะหลีกเลี่ยงความตึงเครียด และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำสิ่งที่ตน ไม่สบายอารมณ์

2.5 ด้านวิธีการประนีประนอม อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การพยายาม ทำให้การได้เปรียบเสียเปรียบของทุกฝ่ายเป็นไป การมักยอมแพ้ในบางประเด็นเพื่ออาจจะชนะ ในบางประเด็น การพยายามแก้ไขปัญหาคด้วยการประนีประนอม และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การพยายามให้คนอื่นมาตกลงกันเพื่อประนีประนอม

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง ของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่ การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย จำแนก ตามเพศของครู

ครูชายและหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่สอนใน โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย มีความ

พึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย เป็นรายด้าน พบว่า จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดมีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 37.15 ของกลุ่มประชากร มีประเด็นต่างๆ ที่แสดงออกถึงความต้องการพัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน ผู้วิจัยนำเสนอ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าความถี่สูงไปหาค่า ดังนี้

ควรหลีกเลี่ยงการขัดแย้งหรือข้อโต้เถียง หลีกเลี่ยงการกระทำที่ตนไม่สบายอารมณ์ ควรสร้างสรรค์ความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกันประสานความร่วมมือจากทุกคนเพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม ควรยอมรับฟังความเห็นของผู้อื่น หากเกิดความขัดแย้งควรหาวิธีที่สุภาพและยอมรับกันได้ การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งบางเรื่องก็ควรยอมแพ้อ้าง ผู้บริหารควรร่วมทำกิจกรรมที่จัดขึ้นในโรงเรียนอย่างเหมาะสมเพื่อเป็นแบบอย่างแก่ผู้ได้บังคับบัญชาพยายามหาทางสายกลางระหว่างความเห็นของคนกับความเห็นของคนอื่นพยายามเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความเป็นธรรมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ควรยอมรับด้วยเหตุผลที่ผู้อื่นนำมาโต้แย้งหากเห็นว่าดีกว่า ควรใช้อารมณ์ที่อ่อนโยนแทนการแสดงความโกรธเมื่อไม่ได้อย่างที่หวังหรือไม่พบกับความต้องการ พยายามแก้ไขปัญหาคด้วยตนเอง รับรู้ปัญหาทุกอย่าง หลีกเลี่ยงในส่วนที่ควรหลีกเลี่ยง เพื่อปัญหาบางอย่างจะได้ยุติลงโดยเฉพาปัญหาที่ไม่มีสาระหรือไม่จำเป็น) และการพยายามที่จะถนอมน้ำใจผู้อื่นเพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพของตนเองและองค์กรไว้

## อภิปรายผล

จากข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย มีประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย พบว่า

โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านวิธีการร่วมมือ ด้านวิธีการยอมให้ ด้านวิธีการเอาชนะ ด้านวิธีการประนีประนอม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านวิธีการหลีกเลี่ยง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุนีย์ เฟ่งประกฤติ (2537 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง แบบภาวะผู้นำกับวิธีการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนตามความคิดเห็นของผู้บริหาร และครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า วิธีแก้ไขความขัดแย้งที่ผู้บริหารใช้โดยวิธีการร่วมมือ มากที่สุด และน้อยที่สุด คือ วิธีการประนีประนอม สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ อุยามาศ รัชยาแก้ว (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาวิธีแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน ผู้ใหญ่สายสามัญ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหาร โรงเรียนผู้ใหญในเขตพื้นที่ต่างกัน ใช้วิธีแก้ไขความขัดแย้งแตกต่างกัน โดยผู้บริหาร โรงเรียนผู้ใหญ่ในเขตพื้นที่ชั้นใน ใช้วิธีแก้ไขความขัดแย้ง แบบการร่วมมือสูงกว่าผู้บริหาร โรงเรียนผู้ใหญ่ในเขตพื้นที่ชั้นนอก เช่นเดียวกัน กับผลการวิจัยของ จรรยา เตียงเทียนชัย (2544 : 75-76) ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทักษะและวิธีการบริหาร ความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะตามผลการวิจัยว่า ผู้บริหาร โรงเรียนควรเลือกใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งในวิธีการร่วมมือแก้ปัญหา ซึ่งถือว่าเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และควรหลีกเลี่ยงการใช้วิธีการบริหาร ความขัดแย้งวิธีการหลีกเลี่ยงและวิธีการยอมให้

ผลการวิจัยที่พบเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหาร โรงเรียนรับผิดชอบด้านการพัฒนา ผู้บริหาร โรงเรียน ส่งเสริม พัฒนา ใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพ เช่น วิธีการร่วมมือแก้ปัญหา วิธีการประนีประนอม ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร มีการพัฒนา โดยเฉพาะด้านการมีทักษะการบริหารความขัดแย้ง มีทักษะด้านการเจรจา และมีทักษะด้านการใช้อำนาจ การใช้ทักษะการบริหารความขัดแย้ง ผู้บริหาร โรงเรียนอาจใช้ทักษะการใช้ อำนาจมากขึ้น เช่นกัน การเผยแพร่ความรู้เรื่องของการความขัดแย้ง เรื่องของทักษะการเจรจา ทักษะการใช้อำนาจในที่ประชุม สัมมนา หรือวารสาร คู่มือต่าง ๆ การหมุนเวียนในการปฏิบัติงาน การจัดสถานการณ์สมมติ เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถ พัฒนาเจตคติ และบุคลิกภาพของผู้บริหาร โรงเรียน การป้องกันความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น ไม่ให้มีความขัดแย้ง อยู่ในระดับมากเกินไป

เหตุผลดังกล่าวมีข้อค้นพบที่สนับสนุนจากการตอบคำถามรายข้อซึ่งพบว่า ข้อที่ 11 การพยายามให้คนอื่นมีส่วนรับรู้ในปัญหาเพื่อที่จะได้ร่วมมือกันและช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) และข้อที่ 15 ในการ

แก้ปัญหามือบริหารพยายามที่จะไม่ทำร้ายจิตใจหรือความรู้สึกของคนอื่น ( $\bar{X} = 3.99$ ) อนึ่งโดยภาพรวมระดับความพึงพอใจที่พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้บริหารโรงเรียนมิได้ใช้วิธีการแก้ไขปัญหาคำด้วยวิธีเดียวเสมอไป อาจใช้วิธีการที่หลากหลายขึ้นอยู่กับสถานการณ์ความเหมาะสมของกาลเวลาบุคคล

**2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ไขปัญหาคำความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย จำแนก ตามเพศของครู**

พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน และ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวดี ตาป๋านานนท์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาระบบการและวิธีแก้ไขความขัดแย้ง ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ในกลุ่ม เขตบูรพา พบว่า เพศ วุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ในตำแหน่ง และขนาดของโรงเรียน ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกวิธีแก้ไขความขัดแย้ง สอดคล้องกับเบตตี้ (Betty, 1984 : 2810-A อ้างถึงใน บงกช ยูวะนะเดมิย์. 2538 : 39) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างวิธีแก้ไขความขัดแย้งของผู้จัดการชายและหญิงที่มีประสบการณ์ในวิทยาลัยชุมชนสหรัฐอเมริกา เกี่ยวกับการแก้ปัญหาคำความขัดแย้ง หรือการดำเนินการเมื่อมีความขัดแย้ง ใน 5 ด้าน คือ การเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง การปรองดองผลการศึกษา พบว่า วิธีการแก้ความขัดแย้งของผู้จัดการเพศชายและเพศหญิง ที่มีประสบการณ์ในวิทยาลัยชุมชนสหรัฐอเมริกา ไม่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เวลท์ (Welt, 2000 : 9) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการความขัดแย้งในโรงเรียนระดับกลาง เปรียบเทียบกับโรงเรียน ระดับสูง โดยการสำรวจใช้กลุ่มตัวอย่างจากโรงเรียนระดับกลาง จำนวน 39 และจากโรงเรียน ระดับสูง จำนวน 34 ซึ่ง ไม่พบความแตกต่างในพฤติกรรมของครูใหญ่ที่แสดงออกในการใช้รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มอริริส (Morris, 1998 : 14) ได้ทำการวิจัยเรื่องความเข้าใจของครูเกี่ยวกับบรรยากาศของการจัดการความขัดแย้งและวิธีดำเนินการของโรงเรียน ในเซ้าท์คาโรไลน่า (South Carolina Schools) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากครู 2 กลุ่มเปรียบเทียบกัน กลุ่มที่ 1 จำนวน 189 และกลุ่มที่ 2 จำนวน 191 พบว่า บรรยากาศของการจัดการความขัดแย้ง ไม่ส่งผลต่อ เพศ ชาติพันธุ์ และสถานที่ในการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่า โรงเรียนต้องมีบรรยากาศแบบเปิดเผย ครูต้องมีความเข้าใจในบรรยากาศขององค์กรและมีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เพื่อทำความเข้าใจ ปรับความคิดเห็นให้สอดคล้องกัน เพื่อกำหนดเป็นข้อตกลงที่แท้จริง และวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ทวีขึ้นมากมาย

ผลการวิจัยดังกล่าวอาจเป็นเพราะผู้บริหาร โรงเรียนปฏิบัติต่อครูผู้สอนในกรณีเกิดความขัดแย้งขึ้นในโรงเรียนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติระหว่างชายหญิง แสดงว่าผู้บริหาร โรงเรียนผู้เป็นนักบริหารที่ยึดหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นผู้รู้จักเหตุ รู้จักผล รู้จักตน รู้จักประมาณ รู้จักกาล รู้จักบุคคล และรู้จักชุมชน เป็นต้น ซึ่งทำให้ผู้บริหารโรงเรียนมีความสามารถในการบริหารความขัดแย้งในองค์กร ได้ดีมีประสิทธิภาพซึ่งพบจากผลการวิจัยข้างต้นที่ครูที่ปฏิบัติหน้าที่สอนในโรงเรียนเอกชนมีความพึงพอใจในวิธีการแก้ปัญหาของผู้บริหาร โรงเรียนในระดับมากทุกด้าน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ผลการวิจัยพบว่าครูพึงพอใจในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนมากที่สุดคือวิธีการขอความร่วมมือ โดยเฉพาะ การพยายามให้คนอื่นมีส่วนรับรู้ในปัญหา เพื่อที่จะได้ร่วมมือกันและช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) และ การแก้ปัญหาผู้บริหารพยายามที่จะ ไม่ทำร้ายจิตใจหรือความรู้สึกของคนอื่น ( $\bar{X} = 3.99$ ) และ พยายามน้อยที่สุด คือ ด้านวิธีการหลีกเลี่ยง โดยเฉพาะการที่ผู้บริหารพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำสิ่งที่ตน ไม่ชอบอารมณ์ ประกอบกับบ่อยครั้งที่ผู้บริหารได้มอบหมายให้คนอื่นรับผิดชอบแทนตนในการแก้ไขปัญหา อนึ่งผลการวิจัยพบว่าครูชายและครูหญิงมีความพึงพอใจในวิธีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรดำเนินการดังนี้

1.1 เมื่อเกิดปัญหาคความขัดแย้งขึ้นผู้บริหารควรใช้วิธีการแก้ปัญหาโดยขอความร่วมมือจากทุกฝ่าย เปิดโอกาสให้คู่กรณีชี้แจงเหตุผลของตนได้อย่างเต็มที่และไม่ควรดำเนินการคนเดียวหากแต่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียก็ควรที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหายังมีความยุติธรรม

1.2 หากความขัดแย้งที่ปรากฏว่าไม่มีฝ่ายใดจะยินยอมหรือเสียผลประโยชน์ หากว่าความขัดแย้งนั้นไม่ได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรอย่างรุนแรง ควรเปิดโอกาสให้มีการประนีประนอมพบบันครั้งทางให้ทั้งสองฝ่ายอยู่ได้ ชนาะด้วยกันทุกฝ่ายจึงจะเกิดความ เป็นธรรม



1.3 เมื่อปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นในโรงเรียน ผู้บริหารไม่ควรหลีกเลี่ยงเพิกเฉย บ่อยก่อให้เกิดความไม่ชัดเจน เพราะจะส่งผลเสียต่อการดำเนินงานในโรงเรียนได้ แต่ตรงกันข้ามต้องรีบเข้าทำการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเร่งด่วนก่อนที่เหตุการณ์จะขยายผลในทางที่ไม่ดีมากขึ้น

1.4 สร้างความสมัครสมานสามัคคีมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในโรงเรียน เช่น กิจกรรมนันทนาการสำหรับครู เป็นต้น เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดความขัดแย้งขึ้นในโรงเรียน

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย และจังหวัดอื่น

2.2 ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับวิธีการและกระบวนการที่ผู้บริหารแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จังหวัดหนองคาย และจังหวัดอื่น