

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะงานวิจัยเรื่องการจัดการความขัดแย้งของ
ผู้บริหารโรงเรียน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดมหาสารคามสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผู้บริหารโรงเรียนใช้วิธีจัดการความขัดแย้งแบบประนีประนอมมากที่สุด
รองลงมาใช้วิธีเผชิญหน้า โกล่เกลี่ย หลีกเลียง และบังคับ
2. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีสถานภาพและระดับการศึกษาที่
ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน โดยภาพรวมไม่
แตกต่างกัน
3. ผู้บริหารโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ใช้วิธีการ
มอบหมายงานให้ปฏิบัติร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดความสามัคคี และเข้าใจกันโดยคำนึงถึงความ
แตกต่างระหว่างบุคคล เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมเสนอแนะแนวทางในการ
ปฏิบัติงาน การพัฒนางาน ที่กำหนดในแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน พร้อมทั้งกำกับ
ติดตามให้เป็นไปตามแผน กำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม และปราศจากอคติ
มีการกำกับ ติดตามอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

อภิปรายผล

จากการศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน และครูสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม พบว่าการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการความขัดแย้งเป็นปกติ แสดงว่าผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้บริหารยุคใหม่ที่มีความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง และไม่ปิดบังเรื่องความขัดแย้ง โดยที่ผู้บริหารโรงเรียนมีวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบประนีประนอมมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วีรนุช สุทธพันธ์ (2550 : 62) พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบประนีประนอมมากที่สุด และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภักดิ์จิตต์มากพันธ์ และพีรธร บุญยรัตพันธุ์ (2554 : 82) พบว่า พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ส่วนใหญ่เป็นแบบการประนีประนอม ทั้งนี้เพราะวิธีแก้ปัญหาแบบประนีประนอม เป็นวิธีแก้ปัญหาโดยการพบกันครึ่งทาง ใช้สันติวิธี ยึดหลักทางสายกลางของพระพุทธศาสนา รักษาผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน โดยวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยงโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน โดยวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบเผชิญหน้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน โดยวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบไกล่เกลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน โดยวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบบังคับโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การจัดการความขัดแย้งแบบบังคับเป็นวิธีที่ผู้บริหารโรงเรียน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามใช้น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วีรนุช สุทธพันธ์ (2550 : 63) พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบบังคับเป็นอันดับสุดท้าย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคนไทยไม่นิยมใช้วิธีการแก้ปัญหาแบบแตกหัก ไม่ชอบใช้ความรุนแรง การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูในการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นในการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิมพ์วรา ดวงแก้ว, เอลิมชัย หาญกล้า และวสัน ปูนผล (2553 : 85) พบว่า ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

กัน มีความคิดเห็นในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการความขัดแย้งแบบเผชิญหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารโรงเรียนคิดว่าตนมีการจัดการความขัดแย้งโดยใช้วิธีเผชิญหน้ามากที่สุด และด้านการจัดการความขัดแย้งแบบบังคับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครุคิดว่าผู้บริหารโรงเรียน มีการจัดการความขัดแย้งโดยใช้วิธีบังคับน้อยที่สุด และส่วนในด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร โรงเรียนและครูในการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นในการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย แต่สอดคล้องกับการศึกษาของ ฐาปนิต สมัครกิจ (2553 :87) พบว่าผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุขมนตรี มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีทักษะการบริหารความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการความขัดแย้งแบบเผชิญหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดว่าผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการความขัดแย้งโดยใช้วิธีเผชิญหน้ามากที่สุด ส่วนในด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1.1 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน โดยใช้วิธีประนีประนอม ผู้บริหาร โรงเรียนควรใช้วิธีค่อยพูดค่อยจากัน โดยหาสาเหตุของปัญหารับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายและให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพอใจกับผลการตัดสินใจ

1.2 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน โดยใช้วิธีหลีกเลี่ยงผู้บริหาร โรงเรียนไม่ควรใช้วิธีนี้ เพราะเมื่อเกิดปัญหาขึ้นต้องใช้เหตุผลพูดคุยกันอีกทั้งวิธีนี้เป็นการบ่มเพาะปัญหา โดยไม่มีจุดจบหรือเป้าหมายอาจจะได้ผลในระยะสั้น ๆ แต่ระยะยาวไม่ใช่วิธีการที่ดี

1.3 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนโดยใช้วิธีเผชิญหน้าเมื่อผู้บริหารโรงเรียนใช้วิธีนี้ต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทำความเข้าใจเหตุและผลอย่างชัดเจน คู่กรณีสามารถยอมรับความจริงได้ ใช้ได้ในกรณีที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันว่าเป็นวิธีการที่ดี เพราะจะทำให้ทราบถึงปัญหาและหาวิธีแก้ไขได้ตรงประเด็น

1.4 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนโดยใช้วิธีไกล่เกลี่ยเมื่อผู้บริหารโรงเรียนใช้วิธีนี้ต้องยึดถือความเที่ยงธรรมเป็นหลักสำคัญให้ผู้ที่น่าเคารพนับถือมาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในการพูดคุย เพื่อลดความรุนแรง

1.5 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนโดยใช้วิธีบังคับผู้บริหารโรงเรียนควรใช้วิธีนี้เป็นมาตรการสุดท้ายถ้าใช้วิธีอื่น ๆ ไม่ได้ผลให้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับ และผู้บริหารโรงเรียนต้องมีความเที่ยงตรง ปราศจากอคติ มีเมตตาธรรม และกำกับ ติดตามอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

1.6 พฤติกรรมที่เกิดในโรงเรียนทำให้เกิดความขัดแย้ง เช่น ความแตกต่างทางความคิด ช่องว่างระหว่างวัย พฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียน การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมองค์กร การยืมเงินไปราชการ (ระเบียบทางการเงิน การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่การเงินกับครูที่ยืมเงินไปราชการ) เป็นต้น วิธีการแก้ปัญหา ต้องทำความเข้าใจกับบุคลากร ทุกคนในโรงเรียนหรือจัดทำเป็นแนวปฏิบัติ ควรใช้ทางสายกลาง อย่าตั้งหรือหย่อนเกินไป ไม่ควรปกปิดปัญหาที่เกิดขึ้น เพราะความขัดแย้งไม่ใช่สิ่งที่ไม่ดีเสมอไป แต่ความขัดแย้งจะมีส่วนพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า และเติบโตได้ จากนั้นนำปัญหาที่เป็นข้อขัดแย้งมาระดมความคิดและร่วมกันหาแนวทางแก้ไขอย่างเปิดเผย เมื่อได้ข้อสรุปและเป็นที่ยอมรับของทุกคนแล้วจึงปฏิบัติเป็นแนวเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

2.1 ผู้บริหารโรงเรียนควรมีความรู้ ทักษะในการจัดการความขัดแย้ง เนื่องจากความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ดังนั้นผู้บริหารโรงเรียนจึงจำเป็นต้องมีการเรียนรู้และฝึกฝนทักษะในการจัดการความขัดแย้ง เพื่อช่วยให้การจัดการความขัดแย้งมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ได้แก่ ทักษะในการฟัง การพูด การสื่อความหมาย การยืดหยุ่น การประเมินสถานการณ์

2.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการสนับสนุนให้มีการอบรมให้ความรู้ หรือมี

ในหลักสูตรการอบรมผู้บริหารโรงเรียน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง และสามารถเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

3.1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความขัดแย้งในโรงเรียน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

3.2 ศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน

3.3 ศึกษาการบริหารความขัดแย้งของสถานศึกษาที่ส่งผลกับความผูกพันหรือขวัญในการปฏิบัติงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY