

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นการสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ซึ่งจะกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย คำถามของการวิจัย ทัศนะการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ ในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไปรายละเอียดได้กล่าวเป็นลำดับดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2
2. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2
3. เพื่อศึกษาแต่ละสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2

คำถามของการวิจัย

1. สาเหตุความขัดแย้งใดที่พบมากที่สุดในการบริหารงานทั่วไปของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2
2. ผู้บริหารสถานศึกษา ใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งใดในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลาเขต 2
3. แต่ละสาเหตุความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 เลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการใด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 ปีการศึกษา 2553 ซึ่งแบ่งเป็นผู้ อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 68 คน และรองผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 24 คน รวมประชากรทั้งสิ้นจำนวน 92 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 75 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้สูตรของ Yamane (1973 : อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ, 2549:56)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ สร้างจากแนวคิดที่ได้ศึกษาจากเอกสารตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีเนื้อหาเกี่ยวกับสาเหตุและการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ(Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และขนาดของโรงเรียน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบเกี่ยวกับสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ(Check List) โดยจำแนกสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งเป็นรายด้าน ดังนี้

1. สาเหตุของความขัดแย้ง จำแนกออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย
 - 1.1 ด้านการติดต่อสื่อสาร
 - 1.2 ด้าน โครงสร้างงาน
 - 1.3 ด้านบุคลากร
2. วิธีการจัดการความขัดแย้ง จำแนกออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย
 - 2.1 การเอาชนะ
 - 2.2 การร่วมมือ
 - 2.3 การประนีประนอม

2.4 การหลีกเลี่ยง

2.5 การยอมให้

ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีของ (Kuder-Richardson Method) ใช้สูตรของ KR.21 ได้ค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับ 0.36

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจาก ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีถึง ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 75 ชุด ถึงผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ด้วยตนเอง และในกรณีที่ไม่สามารถนำแบบสอบถามไปให้ด้วยตนเองได้นั้นจะนำแบบสอบถาม ส่งผ่านทางศูนย์เครือข่ายพร้อมขอความร่วมมือส่งแบบสอบถามคืนผู้วิจัยภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่รับแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการวิเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบสำรวจที่ได้รับคืนมาคัดเลือกเอาเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ทำการวิเคราะห์โดยแยกข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา เพื่อนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ เสนอผลวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง
2. นำแบบสอบถามตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ทำการวิเคราะห์โดยแยกข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา เพื่อนำมาหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ สาเหตุความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเสนอผลวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง

3. นำแบบสอบถามตอนที่ 2 หาคำร้อยละวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไป
ในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษามาให้คะแนน เสนอผลวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง

4. นำแบบสอบถามตอนที่ 2 หาคำร้อยละแต่ละสาเหตุความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไป
ว่าผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีการใดเสนอผลวิเคราะห์ใน
รูปแบบตาราง

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหาร
สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลา เขต 2 สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. สาเหตุของความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลา เขต 2 ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า สาเหตุส่วน
ใหญ่ คือ สาเหตุด้านการติดต่อสื่อสาร รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างงาน

2. วิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลา เขต 2 ในภาพรวม รายด้าน พบว่า ผู้บริหาร
สถานศึกษา ส่วนใหญ่ใช้วิธี การร่วมมือในการจัดการความขัดแย้ง รองลงมา คือ วิธีการ
ประนีประนอม

3. แต่ละสาเหตุความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลา เขต 2 เลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งคล้ายคลึงนี้ ดังนี้

3.1 ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้วิธีการร่วมมือ มากที่สุด
รองลงมา คือ วิธีการประนีประนอม และใช้วิธีการยอมให้หน่อยที่สุด

3.2 ด้าน โครงสร้างงาน ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้วิธีการร่วมมือใน
การจัดการความขัดแย้ง รองลงมา คือ วิธีการประนีประนอม และเลือกใช้วิธีการเอาชนะน้อยที่สุด

3.3 ด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้วิธีการร่วมมือ
ในการจัดการความขัดแย้ง รองลงมา คือ วิธีการประนีประนอม และใช้วิธีการหลีกเลี่ยงจัดการความ
ขัดแย้งน้อยที่สุด

อภิปรายผล

จากการศึกษาสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลาเขต มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. สาเหตุของเหตุการณ์ความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลา เขต 2 ส่วนใหญ่ คือ สาเหตุการติดต่อสื่อสาร รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างงาน ซึ่งมาจาก สาเหตุใหญ่ ด้านการปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของPneuman and Bruehl (1982 : 35) ที่กล่าวว่า เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร การปฏิสัมพันธ์ที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งคือ ความบกพร่องของระบบการสื่อสาร การสื่อสารที่ไม่ดีหรือไม่มีคุณภาพ การสื่อสารที่ไม่ดีจะทำให้เกิดการเข้าใจผิดทั้งในแง่ของสาระและเจตนาของข่าวสาร ซึ่งจะทำให้ระดับความขัดแย้งเกิดมากขึ้น ความขัดแย้งอันเกิดจากกระบวนการของการปฏิสัมพันธ์ในการทำงานได้แก่ ปัญหาจากผู้ส่งข่าวเช่น การส่งข่าวที่ไม่สมบูรณ์หรือไม่เพียงพอ คลุมเครือหรือไม่ชัดเจน ทำให้เข้าใจความหมายของข่าวสารที่ส่งอย่างไม่ถูกต้องปัญหาจากผู้รับข่าว เช่น การบิดเบือนข้อมูลโดยไม่ตั้งใจของผู้ส่งข่าวสารสื่อประกอบข้อมูลที่เกินความจำเป็นและสิ่งรบกวนระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสาร ปัญหาจากผู้รับข่าวสาร เช่น ความสามารถของผู้รับข่าวสารที่จะแปลความข้อมูลจากสื่อเป็นความคิดและความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้รับข่าวสารและผู้ส่งข่าวสาร รองลงมาสาเหตุด้าน โครงสร้างงานถือเป็นสาเหตุความขัดแย้งภายในองค์กรลักษณะ โครงสร้างของหน่วยงานที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งความไม่สอดคล้องกันระหว่างคำสั่งอย่างเป็นทางการกับความขาดแคลนของทรัพยากร ลักษณะของงานที่ปฏิบัติและลักษณะของบุคคลซึ่งในประเด็นดังกล่าว สุนีย์ เฟ่งประภคติ (2547) ได้กล่าวถึงสาเหตุสำคัญของความขัดแย้งภายในองค์กรได้แก่โครงสร้างขององค์กร ก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ในลักษณะคือความขัดแย้งในสายงานและระดับการบังคับบัญชาความขัดแย้งในหน้าที่ความขัดแย้งระหว่างสายการบังคับบัญชากับสายอำนวยการและความขัดแย้งระหว่างองค์การรูปนัยกับรูปนัย

จากการศึกษาสาเหตุความขัดแย้ง ผู้บริหารควรจะทราบถึงกระบวนการภาวะการเข้ากันไม่ได้ว่าเป็นสภาพซึ่งสร้างโอกาสความขัดแย้งให้เกิดขึ้นได้ แต่ก็ไม่จำเป็นว่าจะนำไปสู่ความขัดแย้งโดยตรงแต่อาจเกิดจากการติดต่อสื่อสาร และ โครงสร้างงาน ซึ่งการสื่อสาร เป็นสาเหตุหนึ่งของความขัดแย้ง ความยากลำบากในการใช้คำความเข้าใจผิดและการเกิดเสียงรบกวนขึ้นในช่องทางการติดต่อสื่อสาร การเพิ่มความขัดแย้งเกิดจากการสื่อสารที่มากหรือน้อยจนเกินไป นอกจากนี้ การเลือกช่องทางการสื่อสารอาจมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งได้

และด้านโครงสร้างงาน คือ ขนาดระดับความเชี่ยวชาญในการทำงานที่กำหนดให้สมาชิกของกลุ่ม ความชัดเจนในอำนาจหน้าที่การเข้ากันได้ของเป้าหมายของสมาชิกรูปแบบของภาวะผู้นำ ระบบการให้รางวัลระดับการพึ่งพาอาศัยกันระหว่างกลุ่มขนาดขององค์การ และความชำนาญงานในหน้าที่ มีอิทธิพลต่อการกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้ง กลุ่มที่มีขนาดใหญ่ขึ้นและมีกิจกรรมที่ต้องอาศัยความชำนาญมากขึ้นเท่าใดก็ย่อมทำให้เกิดความขัดแย้งมากขึ้นเท่านั้น ความคลุมเครือในบทบาทมีมากเท่าใดก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งมากขึ้นเท่านั้น เช่นกัน นอกจากนี้ เป้าหมายที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มต่างๆ จะเป็นสาเหตุของความขัดแย้งที่สำคัญ เพราะแต่ละกลุ่มก็พยายามทุกวิถีทางที่จะบรรลุเป้าหมายของกลุ่มตนซึ่งบางครั้งอาจจะไปขัดแย้งกับเป้าหมายของกลุ่มอื่นได้

2. วิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 ในภาพรวม พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้วิธีการร่วมมือ ในการจัดการความขัดแย้ง วิธีการร่วมมือสอดคล้องกับแนวคิดของ Thomas and Kilmann ที่อธิบายถึงวิธีจัดการความขัดแย้งแบบร่วมมือ (Collaboration) ว่าเป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูงด้วยผลของวิธีนี้จะเป็นแบบชนะ-ชนะ เป็นวิธีที่ทั้งสองฝ่ายพอใจในข้อสรุป ทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจ โดยทั้งสองฝ่ายต่างก็พยายามที่จะหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดหมายร่วมกันในการปฏิบัติงานการใช้วิธีการร่วมมือในการจัดการกับความขัดแย้ง จะทำให้การจัดการกับความขัดแย้งประสบผลสำเร็จและบุคลากรมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของนิพนธ์ แจ่มจรัส (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสาเหตุ และการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า สาเหตุตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยมีสาเหตุด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมของโรงเรียน และปฏิสัมพันธ์ในการทำงานตามลำดับ โดยเป็นสาเหตุของความขัดแย้งในระดับปานกลาง ได้แก่ การเอาแต่ใจตนเองของครู ความแตกต่างของวิธีการทำ งานตามลำดับ โดยเป็นสาเหตุของความขัดแย้งในระดับปานกลาง วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้เชี่ยวชาญพบว่า ผู้เชี่ยวชาญเลือกใช้วิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม และวิธีการเอาชนะตามลำดับผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 ต้องการใช่วิธีการร่วมมือในการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งจะเกิดแก่ทั้งสองฝ่าย และองค์การมากที่สุด วิธีการร่วมมือทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดการความขัดแย้ง และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ตั้งแต่การหันหน้าเข้ามาปรึกษาหารือกันของคู่กรณี การให้ข้อมูล การชี้แนะแก่ผู้บริหาร จะทำให้รู้สึกว่าคุณค่า ได้รับการยกย่อง ไว้วางใจ ซึ่งจะเหมือนกับว่าคุณขัดแย้งได้

ตัดสินใจเองในการจัดการความขัดแย้งนั้น และรู้สึกว่าคุณเองเป็นฝ่ายชนะซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพการใช้วิธีการร่วมมือควรใช้กับสถานการณ์ที่สมาชิกได้อภิปรายกันในลักษณะเปิดเผย มีทรัพยากรเพียงพอมีเวลามาก เป็นเรื่องไม่เร่งด่วน และเป็นการแก้ปัญหาที่มีอาจทำได้โดยคนใดคนหนึ่ง ร่องลงมา คือ วิธีการประนีประนอม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารมีความเข้าใจผู้ร่วมงาน มุ่งเน้นให้ทั้งฝ่ายผู้บริหารและผู้ปฏิบัติมีความพอใจในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ผู้บริหารพยายามหาทางสายกลางเพื่อให้เป็นที่พอใจแก่คู่กรณี ทั้งสองฝ่ายยินดีรับฟังปัญหามาพิจารณาพยายามหาทางประนีประนอมยอมเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับยอมเสียสละบางส่วนเพื่อให้ได้บางส่วนไว้การใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งเป็นการหลีกเลี่ยงความรุนแรงของความขัดแย้งโดยที่ทั้งสองฝ่ายมีโอกาสเจรจาต่อรองกันไม่มีการตัดสินใจใครแพ้ใครชนะ ใครผิด ถึงแม้ว่าจะต้องใช้เวลาในการพูดคุยกันบ้างแต่ความรู้สึกของทั้งสองฝ่ายจะดีขึ้นเมื่อความขัดแย้งได้รับการแก้ไข และเป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่ายด้วย

3. แต่ละสาเหตุความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเขต 2 เลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาคือหลีกเลี่ยงกัน คือ วิธีการร่วมมือ ร่องลงมา ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้วิธีการประนีประนอม ในการจัดการแต่ละสาเหตุความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปซึ่งผลการวิจัยคล้ายคลึงกับผลวิจัยในวัตถุประสงค์ข้อที่สอง เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมองว่า วิธีการร่วมมือเป็นวิธีที่จะจัดการความขัดแย้งได้อย่างถาวร และสำเร็จผล การจะทำให้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการร่วมมือมีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือความผูกพันของสมาชิกที่สัมพันธ์กันเป็นอย่างดี และเกี่ยวข้องกับการบริหารงานทุกฝ่ายที่มีเป้าหมายร่วมกัน สำหรับกรณีที่ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเขต 2 เลือกใช้วิธีการเอาชนะ วิธีการยอมให้ และวิธีการหลีกเลี่ยงในการแก้ปัญหาน้อยนั้น แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารยังอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องใช่วิธีดังกล่าวบ่อย แต่ก็มิได้หมายความว่าวิธีการจัดการความขัดแย้ง ทั้งสามวิธี ไม่มีความสำคัญ แต่ควรพิจารณาใช้ให้เหมาะสม กล่าวคือ การใช้วิธีการยอมให้ ผู้บริหารควรใช้เมื่อต้องการให้ผู้ร่วมงานเห็นว่าตนเองมีเหตุผลเพียงพอหรือเมื่อประเด็นของผู้อื่นมีความจำเป็นอย่างเห็นได้ชัด ผู้บริหารที่ใช้วิธีการเอาชนะนั้น เมื่อย้อนดูผลการวิจัยที่พบในวิธีการจัดการความขัดแย้งเป็นที่ที่ผู้บริหารเลือกใช้น้อยที่สุดการที่ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเขต 2 ใช้วิธีการเอาชนะน้อย แสดงว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญแก่ผู้อื่นมากกว่าตนเอง เป็นการบริหารงานโดยเปิดให้ทุกฝ่ายที่มีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการศึกษาได้มีส่วนร่วม ในการร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหาช่วยรับผิดชอบ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเขต 2 ปรับบทบาทให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ

การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ที่กล่าวว่า การบริหารและการจัดการศึกษา การที่ผู้บริหารมีการใช้วิธีการเอาชนะน้อยแสดงถึงการให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงานสูงซึ่งจะส่งผลดีต่อการจัดการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ ธงชัยตันติวงษ์ ที่ได้กล่าวถึงผลดีของความขัดแย้งที่เป็นผลในทางสร้างสรรค์ ถ้าบุคลากรมีความสามารถและมีพลังที่ได้รับภาระกระตุ้นจะส่งผลทำให้มีพลังงูงที่ทุ่มเทงานของกลุ่มให้สูงขึ้นแต่ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคลากรในโรงเรียนขาดความ กระตือรือร้น ขาดความสามัคคี ไม่มีระเบียบวินัยก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งและส่งผลในทางลบอย่างไรก็ตามการใช้วิธีเอาชนะก็ยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ในสถานการณ์อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ สรุปเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้และการศึกษาวิจัยต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

1.1 ด้านการติดต่อสื่อสาร การบริหารงานทั่วไปของ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต2 ควรปรับระบบการสื่อสารและพัฒนาทักษะการสื่อข้อความ ฝึกอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพ และควรจัดกิจกรรมส่งเสริมให้มีการอภิปราย แสดงความคิดเห็นหรือทัศนะของบุคลากรเพื่อส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ในการทำงานด้านการสื่อสารระหว่างกลุ่ม ควรฝึกทักษะการสื่อสารอย่างสันติ (Nonviolent Communication) ภายในองค์กร

1.2 ด้าน โครงสร้างงาน การบริหารงานทั่วไปของ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต2 ควรกำหนดหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน ทำการชี้แจง ควบคุมและติดตามการปฏิบัติจัดให้มีการนิเทศฝึกอบรมหรือปรับเปลี่ยนบุคลากรให้เหมาะสมกับความสามารถในการปฏิบัติงาน และใช้เทคนิคการจัดโครงสร้างใหม่อาจเริ่มด้วยการจัดแบ่งทีมงานและแผนงานของหน่วยงานเสียใหม่เพื่อให้เกิดระยะของความไม่แน่นอนและการปรับตัว อันเป็นผลให้เกิดความขัดแย้งขึ้น ความขัดแย้งที่เกิดระยะนี้อาจนำไปสู่วิธีปฏิบัติงานที่ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น เพราะสมาชิกพยายามจะหาแนวทางเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ใหม่ของพวกเขานั้นเอง การสนับสนุนให้มีบรรยากาศที่เปิดเผยจะนำไปสู่ความขัดแย้งที่ดีได้

1.3 ด้านบุคลากร การบริหารงานทั่วไปของ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน

เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลา เขต 2 ควรแก้ปัญหาร่วมกันเป็นการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความต้องการและความรู้สึกอย่างเปิดเผยและข้อสัต์ยระหว่างกัน โดยแต่ละฝ่ายต้องทำความเข้าใจความขัดแย้งจากทัศนะของอีกฝ่ายหนึ่งและค้นหาว่าจะมีวิธีที่เป็นทางออกที่ดีที่สุดอย่างไร โดยอาจกำหนดทางเลือกหลายทาง และเลือกทางเลือกที่เป็นประโยชน์ร่วมกันสูงสุดแก่ทุกฝ่าย ความสำเร็จของการแก้ปัญหาร่วมกันอยู่ที่ความร่วมมือและความคิดสร้างสรรค์ของแต่ละฝ่ายด้วย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอื่นเช่น อายุ เพศ ประสบการณ์ และขนาดสถานศึกษากับสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลาเขต

2.2 ควรมีการเปรียบเทียบระดับสาเหตุและการจัดการความขัดแย้งระหว่างสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอื่น ต่างเขตพื้นที่หรือต่างจังหวัด

2.3 ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลา เขต 2

Prince of Songkhla University
Pattani Campus