

แนวทางการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา
กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาดอยนางนอน จังหวัดเชียงราย
Guidelines of Active Learning Management Ability Development by
The Guidelines for Conflict Management in School for School
Administrators in Doi Nang Non Education Development
Network Group, Chiang Rai Province

วันที่รับบทความ: 19 ส.ค. 67

วันที่แก้ไขบทความ: 23 ม.ค. 68

วันที่ตอบรับ: 30 มี.ค. 68

ปัทมญา แก้วชัย¹

Papatchaya Kaewchai¹

วิชิต เทพประสิทธิ์²

Wichit Thepprasit²

ไพโรภ รัตนชวงศ์³

Pairop Rattanachuwong³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพความขัดแย้งในโรงเรียน 2) ศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งในโรงเรียน 3) หาแนวทางการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา ประชากรในการศึกษา จำนวน 118 คน ได้แก่ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาดอยนางนอน จังหวัดเชียงราย กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 7 คน ประกอบด้วยผู้บริหารและครู โรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาดอยนางนอน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย แบบสอบถามแบบสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ประกอบด้วย วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเนื้อหาสำคัญ นำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง และวิเคราะห์เนื้อหา สังเคราะห์ และสรุปเนื้อหาเชิงบรรยายเป็นความเรียง ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับสภาพความขัดแย้งใน ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย
2. สาเหตุของความขัดแย้งในโรงเรียน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านข้อมูล 2) ด้านผลประโยชน์ 3) ด้านความสัมพันธ์ 4) ด้านค่านิยม 5) ด้านโครงสร้าง

¹นักศึกษาลัทธิศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2566)

¹ Master of Education (Educational Administration) Faculty of Education, Chiang Rai Rajabhat University. (2023)

²อาจารย์ ประจำหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก)

² Assistant Professor in Master of Education (Educational Administration) Faculty of Education, Chiang Rai Rajabhat University. (Advisor).

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม)

³ Assistant Professor in Master of Education (Educational Administration) Faculty of Education, Chiang Rai Rajabhat University. (Co Advisor).

3. แนวทางการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา แบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านสภาพความขัดแย้งในโรงเรียน ผู้บริหารสถานศึกษาต้องวิเคราะห์ศักยภาพและทัศนคติของบุคลากรเป็นรายบุคคลเพื่อการมอบหมายงานที่เหมาะสม เปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้ซักถามข้อข้องใจเกี่ยวกับข้อมูลนั้นๆ 2) ด้านสาเหตุความขัดแย้งในโรงเรียน ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการประชุมชี้แจงรายละเอียดของข้อมูลที่ได้รับมา ใช้หลักการประสานงาน คือ เข้าใจ ยอมรับ ร่วมมือ ยึดหลักความยุติธรรม ให้มีความสำคัญกับทุกความคิดเห็น สำคัญที่สุด ผู้บริหารต้องวางตัวเป็นกลาง ยึดหลักจัดคนให้เหมาะสมตามความรู้ความสามารถ และเปิดโอกาสในการทำงานตามความถนัด

คำสำคัญ : การบริหารความขัดแย้ง ความขัดแย้งในโรงเรียน ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

The objectives of this independent study were 1) To study conflict conditions in schools. 2) To study the causes of conflicts in schools. 3) To find guidelines for managing conflicts in schools of school administrators. Educational resources totaling 118 people, include administrators, teachers and educational personnel in the Doi Nang Non-Educational Development Network Chiang Rai Province. The group of informants consisted of 7 school administrators and teachers in the Doi Nang Non-Educational Development Network group. Tools used for collecting data were questionnaires and group interview. The statistics used were: Mean and Standard deviation Analysis. Important contents were presented in tabular and collated form. The summary from content analysis are as follows:

1. The conflict level in schools is low.
2. Causes of school conflicts are divided into 5 aspects: 1) Information aspect 2) Interest aspect 3) Relationship aspect 4) Value aspect 5) Structure aspect.
3. The result of study for school administrators' guidelines for school conflict management can be summarized are divided into 2 aspects as follows: 1) The conflict situation in school, school administrators must analyze individual personnel's potential and attitudes for appropriate assignments. Opportunity for teachers and educational personnel to ask questions about that information by being equal to all parties. 2) The causes of conflicts in school, school administrators should have a meeting to clarify the details of the information received. along with photocopies of documents for personnel within the educational institution to receive the same information. The principle of coordination should be used: understanding, accepting, cooperating, adhering to the principles of justice, value every opinion. Most importantly, executives must remain neutral. Adhere to the principle of arranging people according to their knowledge and abilities. and open opportunities to work according to their aptitude.

Keywords: Conflict Management, School Conflict, School Administrators

บทนำ

สถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ การที่จะบริหารงานให้เจริญก้าวหน้าไปตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้นั้น ความขัดแย้งจะเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะใช้ในการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้มีทักษะในการจัดการความขัดแย้งตามสถานการณ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการจัดการความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ การทราบถึงสาเหตุหรือแหล่งที่มาของโอกาสในการเกิดความขัดแย้ง เพื่อที่จะหาแนวทางในการรับมือและจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2550, น. 4) ซึ่งในการบริหารใดๆ ก็ตามเมื่อไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ จึงควรรู้จักและเข้าใจความขัดแย้ง แปลงสภาพความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ในการบริหารองค์กร บางโอกาสความขัดแย้งก็มีความจำเป็น เพราะความขัดแย้งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหากองค์กรใดไม่มีการเปลี่ยนแปลงองค์กรนั้นจะไม่มีชีวิตชีวาหรือก้าวหน้า รวมไปถึงประสิทธิภาพของงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารมีความปรารถนาที่จะให้ได้มาอย่างยิ่งสำหรับองค์กรของตนเอง แต่ความเป็นจริงในทางปฏิบัติแล้วผลสำเร็จของการบริหารงาน จะไม่มีประสิทธิภาพสูงตามที่ผู้บริหารต้องการ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุและอุปสรรคที่เกิดขึ้น เนื่องจากความขัดแย้งในองค์กร เพราะในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในแต่ละวันเราจะพบกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอันเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลง ความแตกต่างในความเชื่อ แนวคิด ค่านิยม ความสนใจ ความสัมพันธ์และความปรารถนาที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล (จิระพงศ์ ศุภศรี, 2552, น. 1)

บุคคลส่วนมากจะมีปฏิกิริยาที่ไม่ค่อยดีต่อความขัดแย้ง โดยคิดว่าความร่วมมือเท่านั้นที่เป็นสิ่งที่ดี ความขัดแย้งจึงเป็นเรื่องปกติวิสัยอย่างหนึ่งที่ต้องเกิดขึ้นและมีอยู่ในองค์กร การที่ต้องทำงานร่วมกันความแตกต่างย่อมเกิดขึ้นได้เสมอ เพราะความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ตลอด ไม่เลือกเวลาและสถานที่ ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ใครๆ ได้ประสบพบเห็นอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นในการดำเนินชีวิตประจำวันหรือในการทำงาน (ประนัศดา สุทธิกุล, 2552, น.1) โดยเบื้องต้นเมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นในสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาต้องวิเคราะห์ถึงสาเหตุความขัดแย้งว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นภายในสถานศึกษา ซึ่งสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาแบ่งออกเป็น 5 สาเหตุได้แก่ 1) ด้านข้อมูล 2) ด้านผลประโยชน์ 3) ด้านความสัมพันธ์ 4) ด้านค่านิยม และ 5) ด้านโครงสร้าง (Moore, 1980 อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2556) และยังมีปัจจัยอื่นที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง เช่น เป้าหมายที่เข้ากันไม่ได้ บทบาทที่ต่างกัน ขาดการสร้างบรรยากาศที่ดีความแตกต่างของบุคคล เป็นต้น ซึ่งเมื่อผู้บริหารได้ทราบถึงสาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งแล้ว ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องตัดสินใจดำเนินการแก้ไข หรือบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม ด้วยเหตุนี้การจัดการกับความขัดแย้งจึงเป็นงานที่ทำยากความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษา อย่างไรก็ตามผู้บริหารแต่ละคนอาจมีวิธีแก้ปัญหาก็ไม่เหมือนกันถึงแม้จะเป็นปัญหาเดียวกันก็ตาม

ความขัดแย้งเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งที่ผู้บริหารไม่อาจละเลยได้ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาความขัดแย้งด้านข้อมูล ด้านผลประโยชน์ ด้านความสัมพันธ์ ด้านค่านิยม หรือด้านโครงสร้าง ผู้บริหารมีหน้าที่โดยตรงที่จะแก้ปัญหาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาจะสร้างความยุ่งยากต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในเรื่องของความร่วมมือประสานงาน และเป็นการทำให้บรรยากาศของสถานศึกษาชบเซา สถานการณ์เช่นนี้มีผลต่ออารมณ์ของบุคลากรในสถานศึกษาอย่างมาก และอาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลได้ เช่น เปลี่ยนพฤติกรรมเป็นคนก้าวร้าวผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการจัดการกับข้อขัดแย้งใน

สถานศึกษา โดยเฉพาะความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของครูทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม โดยขึ้นอยู่กับวิธีการแก้ปัญหาหรือพฤติกรรมบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารว่าจะนำไปในทางบวกหรือทางลบ และผู้บริหารจะใช้วิธีการแก้ปัญหาคือความขัดแย้งด้วยวิธีใดนั้นขึ้นอยู่กับแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งของผู้บริหาร และผลดีที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้แก้ไขความขัดแย้ง แต่อย่างไรก็ตามการแก้ปัญหาโดยวิธีการต่างๆ ของผู้บริหารนั้นเป็นการยากที่จะทำให้คู่พิพาทมีความพึงพอใจในวิธีการแก้ปัญหาของผู้บริหาร จะต้องมีส่วนหนึ่งเกิดความคับข้องใจถ้าผู้บริหารเลือกวิธีการแก้ปัญหาโดยไม่วิเคราะห์เหตุแห่งความขัดแย้งอย่างรอบคอบแล้วปัญหาคความขัดแย้งอาจทวีความรุนแรงขึ้นก็เป็นได้ ดังนั้น ก่อนที่ผู้บริหารจะเลือกวิธีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งนั้นจะต้องคำนึงถึงลักษณะของปัญหา สาเหตุของปัญหา พฤติกรรมของคู่พิพาท ค่านิยม และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในสถานศึกษามาพิจารณาด้วย (พิพิธ สุวรรณสิงห์, 2550, น. 2-3)

ปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาออยนางนอน มีสาเหตุเนื่องมาจากแต่ละสถานศึกษามีการบริหารที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้บริหารสถานศึกษา คณะครู ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องเมื่อมาทำงานร่วมกันทำให้เกิดข้อขัดแย้งในการแบ่งงานและรับผิดชอบงาน และสาเหตุที่สำคัญคือจากตัวบุคคลที่มีความต้องการและยึดความต้องการของตนเองเป็นหลัก และเมื่อไม่ได้ตามความต้องการก็ก่อให้เกิดความคับข้องใจซึ่งนำมาสู่ความขัดแย้ง ความขัดแย้งในสถานศึกษาเกิดขึ้นระหว่างครูกับครู ครูกับผู้บริหาร สถานศึกษากับชุมชน ซึ่งความขัดแย้งที่กล่าวมานั้นมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ทำให้ขาดความสุขในการปฏิบัติงาน บุคลากรเกิดความเครียด ทำให้สถานศึกษาขาดประสิทธิภาพ เกิดการร้องเรียนครู เป็นต้น จะเห็นว่า การบริหารของผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่ง ที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเผชิญกับความขัดแย้งซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และป้องกันค่อนข้างยาก ประกอบกับบุคลากรทางการศึกษา มีความแตกต่างทางด้านความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ความต้องการ จึงส่งผลให้การทำงานร่วมกันในสถานศึกษาเกิดความขัดแย้ง จากข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา จำนวน 20 เรื่อง (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3, 2565) พบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานอยู่มาก เช่น ปัญหาคุณภาพการศึกษา ประสิทธิภาพการบริหาร การพัฒนาบุคลากรและปัญหาคความขัดแย้ง ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาออยนางนอน จังหวัดเชียงราย ก็เช่นเดียวกันในการบริหารสถานศึกษา ถ้าหากผู้บริหารสถานศึกษาไม่วิเคราะห์ถึงสาเหตุของความขัดแย้งถึงสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเลือกใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งที่ไม่เหมาะสม ก็อาจจะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งรุนแรงมากยิ่งขึ้น จนทำให้เกิดความเสียหายต่อการจัดการศึกษา การบริหารความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพนอกจากจะช่วยให้องค์กรไม่เกิดปัญหาดังกล่าวข้างต้น ยังจะเป็นการสร้างวัฒนธรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ทั้งนี้เพราะความขัดแย้งดังกล่าวจะช่วยให้เกิดแนวคิดที่แตกต่าง ซึ่งสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาได้

ด้วยความสำคัญและเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นประเด็นทางการศึกษา ทำให้ผู้ศึกษามีความประสงค์ที่จะศึกษาหาแนวทางการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาออยนางนอน จังหวัดเชียงราย เพื่อนำผลเป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้บริหารสถานศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาของตนเองต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อหาแนวทางการบริหารความขัดแย้งใน โรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

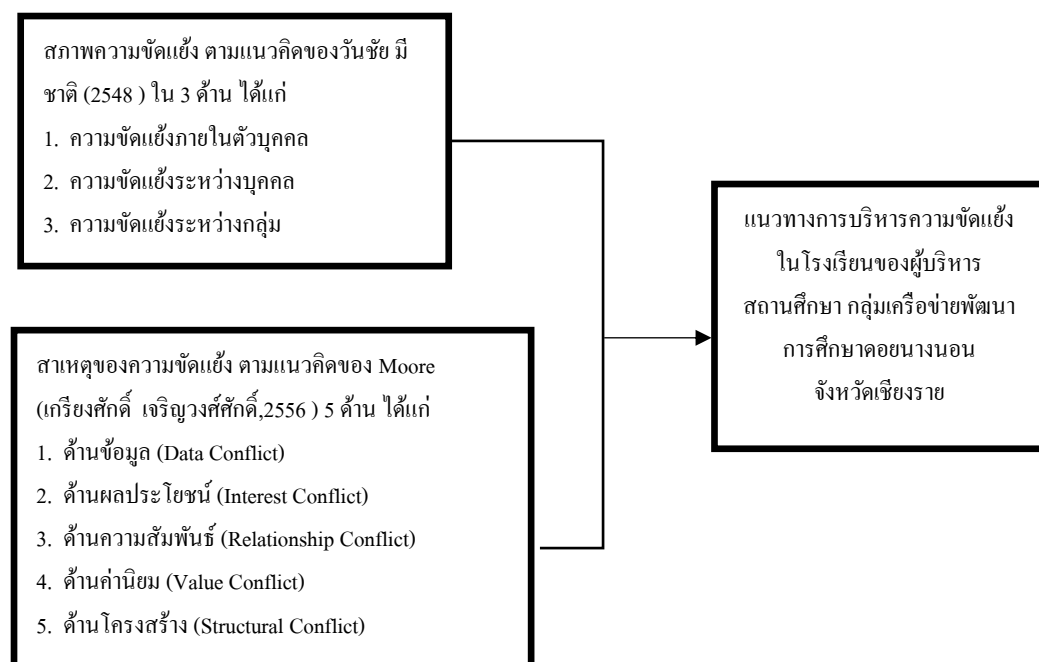
การศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาเนื้อหาครอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้

1. สภาพความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย โดยศึกษา ระดับความขัดแย้งใน 3 ด้าน คือ 1) ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล 2) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และ 3) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม
2. สาเหตุของความขัดแย้ง ตามแนวคิดของ Moore (1980) มี 5 ด้าน 1) ด้านข้อมูล (Data Conflict) 2) ด้านผลประโยชน์ (Interest Conflict) 3) ด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) 4) ด้านค่านิยม (Value Conflict) 5) ด้านโครงสร้าง (Structural Conflict)

ขอบเขตด้านประชากร/กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

1. เพื่อศึกษาสภาพความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 8 คน ครูผู้สอน จำนวน 110 คน รวม จำนวน 118 คน
2. เพื่อศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นิติกรตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 ผู้บริหารสถานศึกษาที่ดำรงตำแหน่งประธานกลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบนและ ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์การทำงานทางด้านการบริหารงานบุคคล ได้แก่ นิติกรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 จำนวน 1 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 1 คน ครูผู้สอน จำนวน 1 คน รวม จำนวน 3 คน
3. เพื่อหาแนวทางการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มเครือข่ายตอนบน จังหวัดเชียงราย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน ที่มีประสบการณ์การทำงานด้านการบริหารมากที่สุด หัวหน้าฝ่ายบริหารบุคคลที่มีประสบการณ์การทำงานฝ่ายบริหารบุคคลมากกว่า 10 ปี และ ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์การทำงานทางด้านการบริหารงานบุคคล ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 4 คน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานบุคคลของโรงเรียน จำนวน 1 คน ครูผู้สอน จำนวน 2 คน รวม จำนวน 7 คน
3. ขอบเขตด้านเวลา ปีการศึกษา 2565 เดือนตุลาคม 2565 - กุมภาพันธ์ 2566
4. ด้านพื้นที่การศึกษา โรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่องมีรูปแบบในการจัดการต่างๆ กัน ซึ่งนักวิชาการได้นำเสนอไว้ ดังนี้

วันชัย มีชาติ (2548, น.166 – 168) แบ่งประเภทของความขัดแย้งใน 3 ด้าน ดังนี้ 1) ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล 2) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และ 3) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม

Moore (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2556 อ้างอิงใน Moore, 1980) ได้วิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 5 สาเหตุ ได้แก่ 1) ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data Conflict) 2) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ (Interest Conflict) 3) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) 4) ความขัดแย้งด้านค่านิยม (Value Conflict) 5) ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structural Conflict)

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (อ้างอิงใน ชูติพงศ์ เสนาโพธิ์, 2560, น. 29) ได้กล่าวว่าสาเหตุต่างๆ ของความขัดแย้งไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งภายในบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งในองค์กร หรือความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม จะมีสาเหตุมาจาก 4F คือ 1) ความกลัว (Fear) 2) การใช้กำลัง (Force) 3) ความเป็นธรรม (Fair) 4) ทุน (Fund)

ชูติพงศ์ เสนาโพธิ์ (2560, น.95) ได้ศึกษาแนวทางการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลป่าแดด อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ผลวิจัยพบว่า แนวทางการบริหารความขัดแย้งที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด คือ วิธีประนีประนอม โดยใช้หลักการเจรจาโน้มน้าวเพื่อลดอารมณ์ความรู้สึกขัดแย้ง ให้คู่ขัดแย้งได้เจรจาเพื่อให้เข้าใจความคิดของอีกฝ่าย ในการปรับความเข้าใจในประเด็นที่ขัดแย้งกัน และพิจารณาหาทางออกของ

ปัญหาความขัดแย้งร่วมกันโดยให้มีผลกระทบกันให้น้อยที่สุด เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีเกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้ แนวทางการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา ควรเริ่มจากการหาสาเหตุของปัญหาความขัดแย้ง ด้วยการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเสียก่อน และหาวิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ซึ่งไม่ควรเพิกเฉย หรือละเลย เพื่อมิให้ปัญหาความขัดแย้งนั้นรุนแรงมากยิ่งขึ้น โดยวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งต้องสอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษา และไม่ควรใช้ความรู้สึกลงในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น แต่ควรใช้หลักทฤษฎีความรู้ทางการบริหารในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในสถานศึกษาอย่างเป็นระบบ

ฉันทพล จันทร์เกิด (2560, น.77) ได้ศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมมีความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากบุคลากรในสถานศึกษามีความแตกต่างกันทั้งความคิด การเข้าข้างตนเองโดยไม่ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีค่านิยมและอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยตัวบุคคลมีความต้องการและยึดความต้องการของตนเองเป็นหลัก อีกทั้งการติดต่อสื่อสารบกพร่อง ทำให้บุคลากรของแต่ละกลุ่มมีความเข้าใจไม่ตรงกัน จึงทำให้สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1 มีความขัดแย้งในระดับน้อย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ออกแบบการศึกษาอิสระและมีวิธีการดำเนินการศึกษาโดยกำหนดไว้ 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย ออกแบบการวิจัยโดยยึดวัตถุประสงค์การศึกษา ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ การใช้แบบสอบถามสภาพความขัดแย้งในโรงเรียน

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย ออกแบบการวิจัยโดยยึดวัตถุประสงค์การศึกษา ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ คือการสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 3 หาแนวทางการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย ออกแบบการวิจัยโดยยึดวัตถุประสงค์การศึกษา ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ คือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยมีผู้เข้าร่วมได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา หัวหน้าฝ่ายบริหารงานบุคคล และครู

ประชากร/กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย ปีการศึกษา 2565 ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 118 คน

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ นิติกรตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 จำนวน 1 คน ผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นประธานกลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน

นอน จำนวน 1 คน และครูผู้สอนที่มีประสบการณ์การทำงานด้านการบริหารงานบุคคล จำนวน 1 คน รวมจำนวนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 3 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection)

ขั้นตอนที่ 3 หาแนวทางการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาออยนางนอน จังหวัดเชียงราย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาออยนางนอน ที่มีประสบการณ์การทำงานด้านการบริหารมากที่สุด จำนวน 4 คน หัวหน้าฝ่ายบริหารบุคคลที่มีประสบการณ์การทำงานฝ่ายบริหารบุคคลมากกว่า 10 ปี จำนวน 1 คน และ ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์การทำงานด้านงานบริหารบุคคล คน รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 7 คน โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง (Purposive Selection)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาสภาพความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาออยนางนอน จังหวัดเชียงราย ได้แก่ แบบสอบถามสภาพความขัดแย้งในโรงเรียน ของกลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาออยนางนอน จังหวัดเชียงราย ซึ่งมีความตรงด้านเนื้อหา (Content validity) มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาออยนางนอน จังหวัดเชียงราย ได้แก่ การสัมภาษณ์ประเด็นสาเหตุของความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาออยนางนอน จังหวัดเชียงราย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาแนวทางการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาออยนางนอน จังหวัดเชียงราย ได้แก่ การสนทนากลุ่ม (Focus Group)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถาม ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์โดยการแยกข้อมูลตามเพศ อายุ ตำแหน่ง โดยวิธีการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พิจารณาคัดเลือกค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของแต่ละด้าน นำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

2. แบบสัมภาษณ์ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหาสำคัญแล้วสรุปเป็นความเรียง

3. การสนทนากลุ่ม ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาสำคัญแล้วสรุปเป็นความเรียง

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาออยนางนอน จังหวัดเชียงราย ตามแนวคิดของ วันชัย มีชาติ (2548, น.166 – 168) ใน 3 ด้าน พบว่า ผลการศึกษาสภาพความขัดแย้งในโรงเรียน ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สภาพความขัดแย้งด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคล รองลงมาคือสภาพความขัดแย้ง ด้านความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สภาพความขัดแย้ง ด้านความขัดแย้งภายในตัวบุคคล ตามลำดับ ดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สภาพของความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวม

สภาพความขัดแย้งในโรงเรียน	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	แปลผล
1. ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล	1.98	0.84	น้อย
2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	2.21	0.92	น้อย
3. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม	1.97	0.84	น้อย
ภาพรวม	2.06	0.80	น้อย

2. ผลการศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย สรุปได้ดังนี้

2.1 สาเหตุด้านข้อมูล เกิดจากการขาดข้อมูลที่ถูกต้อง เช่น กรณีจากการฟังความเล่าต่อๆ กัน ทำให้ได้ข้อมูลไม่ถูกต้องหรือข้อมูลที่เสริมแต่งเพิ่มเติมขึ้นไป การมีข้อมูลมากหรือน้อยเกินไปทำให้การประมวลผลมีความผิดพลาด มีการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลที่แตกต่างกันในปัญหาเรื่องเดียวกัน

2.2 สาเหตุด้านค่านิยม เกิดจากการประพฤติตามความเคยชิน บุคลากรในสถานศึกษา มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เกิดจากความเชื่อบนธรรมเนียมประเพณีระบบค่านิยมที่แต่ละคนได้รับการหล่อหลอมมาจากการเลี้ยงดูในวัยเด็กจนเป็นผู้ใหญ่

2.3 สาเหตุด้านผลประโยชน์ เกิดจากบุคลากรในสถานศึกษาไม่ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ การพูดเหน็บแนมกันเมื่อตนไม่ได้รับผลประโยชน์ทำให้ขัดแย้งกัน การมีทรัพยากรที่จำกัดล้วนส่งผลให้ต่างฝ่ายต่างต้องการที่จะครอบครองผลประโยชน์ต่างๆ และผลที่ตามมาคือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากผลประโยชน์

2.4 สาเหตุด้านความสัมพันธ์ เกิดจากบุคลากรในสถานศึกษามีนิสัยส่วนตัวที่แตกต่างกันทำให้เกิดความขัดแย้ง เกิดจากอารมณ์ความรุนแรงการรับรู้ที่คลาดเคลื่อนการสื่อสารที่ไม่ดีหรือผิดพลาดและพฤติกรรมต่างๆอันนำมาซึ่งความเข้าใจผิดโดยปัญหาหลักส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารที่บกพร่อง

2.5 สาเหตุด้านโครงสร้าง เกิดจากบุคลากรในสถานศึกษาได้รับมอบหมายภาระงานอย่างไม่เหมาะสม เกี่ยวข้องกับเรื่องของอำนาจ การใช้อำนาจ การกระจายอำนาจและรวมไปถึงกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ

2.6 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย ความขัดแย้งในโรงเรียนเกิดขึ้นได้ทุกๆ ที่ทุกๆ เวลา และถือเป็นเรื่องปกติและเป็นธรรมชาติที่ทุกๆ หน่วยงานหรือองค์กรต้องรับมือกับสถานการณ์นั้นๆ เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในสถานศึกษา ไม่ควรเพิกเฉย หรือละเลย ควรรับหาวิธีแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งนั้นโดยเร็ว เพื่อมิให้ปัญหานั้นรุนแรงขึ้น การจัดการกับปัญหาคือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา ควรวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาคือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเสียก่อน และเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมกับสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาในการแก้ไขปัญหา

3. ผลการศึกษาแนวทางการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย สรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านสภาพความขัดแย้งในโรงเรียน

3.1.1 ด้านความขัดแย้งภายในตัวบุคคล แนวทางการจัดการความขัดแย้ง คือผู้บริหารสถานศึกษาต้องวิเคราะห์ศักยภาพและทัศนคติของบุคลากรเป็นรายบุคคลเพื่อการมอบหมายงานที่เหมาะสม มีการจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรมให้บุคลากรในโรงเรียนได้ร่วมกันทำกิจกรรม เปิดโอกาสให้บุคลากรของโรงเรียนได้สะท้อนผลการปฏิบัติงาน และรับฟังอย่างมีวิจารณญาณ และควรมีการจัดประชุมชี้แจงเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาและเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้แสดงความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางร่วมกัน

3.1.2 ด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคลแนวทางการจัดการความขัดแย้ง คือ ผู้บริหารสถานศึกษามีการปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารภายในโรงเรียน โดยเน้นการสื่อสารโดยตรงไม่ผ่านบุคคลที่ 2 ขึ้นมา และยกย่องบุคลากรในโรงเรียนที่เคารพความคิดเห็นของบุคคลอื่นส่งเสริมความสามัคคีในสถานศึกษา เพื่อลดการแบ่งพรรคแบ่งพวก และไม่ยึดหลักพวกพ้องเป็นสำคัญ ให้ความสำคัญเป็นธรรมกับทุกคน สร้างค่านิยมในการทำงานที่ดี ทำความเข้าใจและชี้แจงบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในโรงเรียนให้เกิดความกระจ่างในบทบาทหน้าที่ของตนเองและเพื่อนร่วมงาน มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ของบุคลากรในโรงเรียนตามโอกาสต่าง ๆ เช่นวันเกิด แสดงความยินดีเนื่องในความสำเร็จ

3.1.3 ด้านความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม แนวทางการจัดการความขัดแย้ง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้ซักถามข้อข้องใจเกี่ยวกับข้อมูลนั้นๆ โดยให้ความเสมอภาคกับทุกฝ่าย สั่งการ ชี้แจงให้ชัดเจน ด้วยความสุภาพและสร้างสรรค์ ปรับเปลี่ยนการสื่อสารเป็นการสื่อสารโดยตรงไม่ผ่านตัวแทน มีการกำหนดโครงสร้างและขอบข่ายการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจน มีความกระจ่างในการปฏิบัติงานจัดให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับข้อมูลที่จะสื่อสาร โดยจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้การสื่อสารมีความชัดเจน มอบหมายงานหน้าที่ให้ชัดเจน และติดตามความก้าวหน้าของงานและส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์เป้าหมาย การวางแผน การดำเนินงาน การนิเทศ กำกับ ติดตาม การวัดผลประเมินผล ส่งเสริมหรือจัดกิจกรรมที่ให้บุคลากรในโรงเรียนได้เห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

3.2 ด้านสาเหตุความขัดแย้งในโรงเรียน

3.2.1 ด้านความขัดแย้งด้านข้อมูล แนวทางการจัดการความขัดแย้ง คือ ผู้บริหารสถานศึกษามีการประชุมชี้แจงรายละเอียดของข้อมูลที่ได้รับมาให้บุคลากรในสถานศึกษารับรู้ร่วมกัน และควรมีการออกคำสั่งที่ชัดเจนในการปฏิบัติหน้าที่ และลงนามรับทราบ

3.2.2 ด้านความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ แนวทางการจัดการความขัดแย้ง คือ ผู้บริหารสถานศึกษายึดหลักความยุติธรรมพิจารณา หลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ คุณธรรมจริยธรรมสามารถเป็นผู้นำและผู้ตามในการทำงานได้ดี และมีผลงานเชิงประจักษ์เป็นที่ยอมรับของบุคลากรในสถานศึกษา พร้อมทั้งชี้แจงให้บุคลากรในสถานศึกษาได้รับทราบถึงเหตุผลในการได้รับการพิจารณา

3.2.3 ด้านความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ แนวทางการจัดการความขัดแย้ง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญกับทุกความคิดเห็น สำคัญที่สุดผู้บริหารจะต้องไม่เป็นผู้อยู่ในกลุ่มของความแตกแยกเสียเอง ต้องมีใจเป็นกลาง และจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ เช่น กีฬาสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียน เพื่อให้บุคลากรในสถานศึกษาได้ร่วมทีมกันในการแข่งขัน ได้พบปะพูดคุยและสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

3.2.4 ด้านความขัดแย้งด้านค่านิยม แนวทางการจัดการความขัดแย้ง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาให้หลักการประสานงาน คือ เข้าใจ ยอมรับ ร่วมมือ ถึงแม้จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันบ้าง ซึ่งทุกฝ่ายต้องยอมรับในความคิดเห็นของกันและกันตามหลักความเสมอภาค โดยเน้นย้ำให้ทุกคนในสถานศึกษารู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง ปฏิบัติตามกฎระเบียบทางราชการ มองเป้าหมายของสถานศึกษาเป็นหลัก และควรใช้หลักการเจรจา เชิญคู่ขัดแย้งมาเจรจาเป็นการส่วนตัว เพื่อปรับความคิดเห็นและสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน

3.2.5 ด้านความขัดแย้งด้านโครงสร้าง แนวทางการจัดการความขัดแย้ง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาชี้แจงให้ทุกคนให้เหมาะสมตามความรู้ความสามารถ เปิดโอกาสในการทำงานตามความถนัด พร้อมทั้งให้บุคลากรได้เข้าอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานของตนเองตามที่ได้รับมอบหมาย หากงานที่ได้รับมอบหมายไปแล้วมีปัญหาอะไรเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน ก็พร้อมที่จะให้คำปรึกษา เน้นความสำเร็จร่วมกันเป็นสำคัญ และมีการสับเปลี่ยนตำแหน่งงานให้ครูทุกคนได้มีโอกาสได้ทำงานในแต่ละฝ่ายงาน

อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง แนวทางการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมมีความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อยแต่มีค่าความขัดแย้งมากที่สุด อาจเนื่องมาจาก บุคลากรในสถานศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่อยู่ร่วมกันแบบพี่น้อง ทำให้ความขัดแย้งภายในองค์กรจึงน้อยตามไปด้วย อันเนื่องมาจากการพบปะพูดคุยหารือกันอยู่บ่อยครั้ง โดยมีผู้บริหารคอยอำนวยความสะดวกให้คณะครูภายในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย ได้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอยู่เป็นประจำ จึงทำให้โรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย มีความขัดแย้งในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพล จันทรเกิด (2560, น.77) ได้ศึกษาสภาพความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 พบว่าผลการศึกษาสภาพความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 โดยภาพรวมมีความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากบุคลากรในสถานศึกษามีความแตกต่างกันทั้งความคิด การเข้าข้างตนเองโดยไม่ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีค่านิยมและอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. สาเหตุความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย จากผลการศึกษาพบว่าสาเหตุของความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย พบว่า สาเหตุของความขัดแย้งอาจเนื่องมาจากคนซึ่งเป็นทรัพยากรที่เป็นหัวใจสำคัญที่สุดในองค์กรและเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่จะขับเคลื่อนให้องค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่เนื่องจากคนเราทุกคนมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องความคิดเห็น การรับรู้ ค่านิยม และผลประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ ไกรฤกษ์ (2557, น.66) ได้ศึกษาสาเหตุความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 กล่าวว่า พื้นฐานโดยธรรมชาติของมนุษย์ล้วนต้องการได้รับสิ่งดี ปราศจากเลือกสรรแต่สิ่งดีเพื่อตนเอง เมื่อใดที่ตนเองต้องสูญเสียผลประโยชน์ ย่อมเกิดความไม่พอใจความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์จึงเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดและเกิดขึ้นในสังคมทั่วไปทุกระดับ ความขัดแย้งที่เกิดจากการสูญเสียผลประโยชน์อาจนำไปสู่การแบ่งพรรคแบ่งพวก ความแตกแยกขาดความสามัคคีในองค์กรและในประเทศ ดังนั้นผู้บริหารต้องประสานประโยชน์ให้ลงตัวกับบุคลากรในสถานศึกษาและสอดคล้องกับวิธีการที่จะวิเคราะห์และประเมินความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคคลตามความเห็นของ ฌัชชา คงศรี (2554, น.108) คือ การหาสาเหตุของการทำให้เกิดความขัดแย้ง ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากการมีข้อมูลคนละอย่าง มีการรับรู้ที่แตกต่างของข้อมูลเดียวกัน ตีความหมายของข้อมูลเดียวกัน หรืออาจมีความสนใจที่แตกต่างกัน เพราะบทบาทคนละอย่างกัน

สาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งความขัดแย้งมาจากความแตกต่างของบุคคลแต่ละคนที่มีระดับแตกต่างกัน มีความคิดเห็นทัศนคติ ค่านิยม ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์แตกต่างกัน สาเหตุของความขัดแย้งตามที่นักทฤษฎีหลายท่าน ได้กล่าวไว้ตรงกันว่า การสื่อสารที่ไม่ดีหรือด้อยคุณภาพเป็นสาเหตุหลักที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรและเป็นสิ่งที่องค์กรส่วนใหญ่มักพบปัญหาเช่นนี้เกิดขึ้นทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารที่ไม่เข้าใจในความหมาย สารไม่ชัดเจน ไม่ครบถ้วน มีการพิมพ์ผิดพลาดทำให้ข้อความในสารบิดเบือนจากความเป็นจริง หรืออาจจะทำให้ผิดความหมายที่ต้องการสื่อสาร หรือไม่ถึงกลุ่มเป้าหมาย สารล่าช้า วิธีการส่งสารไม่ดี ทำให้ผู้รับสาร ไม่ได้รับ เหตุผลดังกล่าวเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นเพราะเนื่องจากว่าเมื่อการสื่อสารไม่ดี ทำให้บุคคลไม่เข้าใจ หรือเข้าใจไม่ตรงกัน เช่น วิสัยทัศน์ ขององค์กรไม่ชัดเจน และขาดการสื่อสารที่ดี บุคคลที่อยู่ในองค์กรนั้นไม่สามารถอธิบายที่มาของวิสัยทัศน์นั้นได้ เพราะไม่เข้าใจหรือเข้าใจไม่ถ่องแท้ บางคนอาจจะไม่รู้ว่าวิสัยทัศน์ขององค์กรคืออะไร เป็นต้น

3. แนวทางการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษา คอยนางนอน จังหวัดเชียงราย

3.1 ด้านสภาพความขัดแย้งในโรงเรียน

3.1.1 ด้านความขัดแย้งภายในตัวบุคคล แนวทางการจัดการความขัดแย้ง คือผู้บริหารสถานศึกษาต้องวิเคราะห์ศักยภาพและทัศนคติของบุคลากรเป็นรายบุคคลเพื่อการมอบหมายงานที่เหมาะสม มีการจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรมให้บุคลากรในโรงเรียนได้ร่วมกันทำกิจกรรม เปิดโอกาสให้บุคลากรของโรงเรียนได้สะท้อนผลการปฏิบัติงาน และรับฟังอย่างมีวิจารณญาณและมีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเป็นธรรมและพอเพียงต่อความต้องการของบุคลากร และควรมีการจัดประชุมชี้แจงเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาและเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้แสดงความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางร่วมกันซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อมรรัตน์ ไกรฤกษ์ (2557) พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 สรุปได้ว่า ควรจัดกิจกรรมร่วมกัน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ให้คำปรึกษาซึ่งกันและกันยอมรับฟังความคิดเห็นและค่านิยมที่แตกต่าง และควรสร้างบรรยากาศในการทำงานแบบประชาธิปไตย และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิชญกร ดินโส (2554) พบว่าผู้บริหารควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาและส่งเสริมให้บุคลากร ในโรงเรียนมีความรู้ในเรื่องความขัดแย้งที่สร้างสรรค์เพื่อให้การทำงานทุกฝ่ายมี

ความสามัคคี ประองคองกันเพื่อประโยชน์ขององค์กรทั้งนี้เพราะการทำงานเป็นทีม ต้องทำงานร่วมกัน โดยทุกคนจะต้องทุ่มความคิด ทุ่มแรงกาย เพื่องาน เพื่อความสำเร็จของงาน โดยไม่ถือว่าเป็นผลงานของคนใดคนหนึ่ง แต่ผลงานทั้งหมดเป็นของทีม การมีทีมงานที่ดีจะสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความ ไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน มีความผูกพันกันจนก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีกันในทีม

3.1.2 ด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคล แนวทางการจัดการความขัดแย้ง คือ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของโรงเรียนและให้รางวัลกับครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ร่วมดำเนินการตามเป้าหมายของโรงเรียนจนสำเร็จ เปิด ช่องทางในการแสดงความคิดเห็นในหลากหลายช่องทางเพื่อลดการเผชิญหน้ากัน และส่งเสริมความสามัคคีในสถานศึกษา เพื่อลดการแบ่งพรรคแบ่งพวกและไม่ยึดหลักพวกพ้องเป็นสำคัญ ให้ความสำคัญเป็นธรรมกับทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุนิษา มาลัยทอง (2558) พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา อำเภอท่าตะโก ดังนี้ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของโรงเรียน และสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษารับรู้ถึงเป้าหมายของโรงเรียนที่ต้องการให้เกิดผล สำเร็จ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทวีชัย ฤกษ์พิชัย (2558) พบว่า แนวทางการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี นั้น ผู้บริหารรู้จักวางแผนและร่วมกับครูหาวิธีการที่หลากหลาย ผู้บริหารคิดอย่างรอบคอบ และเลือกแนวทางที่จะ เปิดโอกาสแก่ผู้ร่วมงานหรือองค์กรให้มากที่สุด เปิดโอกาสให้ครูในการแสดงความคิดเห็น มีการสร้างความสัมพันธ์ในงาน ให้ทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน การทำงานร่วมกัน เปิดโอกาสให้มีช่วงเวลา ที่สมาชิกจะทำความรู้จักและคุ้นเคยกัน ทำงานร่วมกัน เพราะจะ ได้เกิดความ เข้าใจ และรู้เป้าหมายเดียวกัน ทั้งนี้เพราะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือการแสดงความคิดเห็นใดๆ มีผลในทางจิตวิทยาเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมย่อมเกิดความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่ง ของการบริหารความคิดเห็นถูกรับฟังและนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนาองค์กร และที่สำคัญผู้ที่มีส่วนร่วมจะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความรู้สึกเป็นเจ้าของจะเป็นพลังในการขับเคลื่อนองค์กร ได้ดีที่สุด

3.1.3 ด้านความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม แนวทางการจัดการความขัดแย้ง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้ซักถามข้อข้องใจเกี่ยวกับข้อมูลนั้นๆ โดย ให้ความเสมอภาคกับทุกฝ่าย จัดทำข้อมูลที่จะสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ครูและบุคลากร ทางการศึกษามีความรู้ความเข้าใจตรงกันการมอบหมายงานที่ถนัดอย่างชัดเจน และส่งเสริมให้ทุก ฝ่ายปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเป็นกลาง เพื่อลดการประพฤติปฏิบัติตนอย่างไม่เท่าเทียมกัน ทำกิจกรรม พูดคุยกันบ่อยๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศรีัญญา พชรภาพพัชร (2556) พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ผู้บริหาร สถานศึกษาควรดำเนินการด้านข้อมูลดังนี้ ควรกำหนดให้ทุกฝ่ายสื่อสาร โดยจัดทำเป็นเอกสารเพื่อให้การสื่อสารมีความชัดเจนมากขึ้น และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุนิษา มาลัยทอง (2558) พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา อำเภอท่าตะโก ดังนี้ผู้บริหาร สถานศึกษาควรเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้มีการพัฒนาตนเอง ควรให้ความสำคัญ ธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ เปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือ ตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆในสถานศึกษา ทั้งนี้เพราะความเป็นธรรม และความยุติธรรมมีอิทธิพล อย่างยิ่งต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากร เพราะสามารถเพิ่มความไว้วางใจในตัว

ผู้บริหารและ ยังทำให้เกิดพฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในทางตรงกันข้าม การรับรู้ความไม่ยุติธรรมขององค์กรก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมในทางร้ายได้

3.2 สาเหตุความขัดแย้งในโรงเรียน

3.2.1 ด้านความขัดแย้งด้านข้อมูล แนวทางการจัดการความขัดแย้ง คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ควรมีการประชุมชี้แจงรายละเอียดของข้อมูลที่ได้รับมา พร้อมทั้งถ่ายสำเนาเอกสารให้กับบุคลากรภายในสถานศึกษา ได้รับทราบข้อมูลที่ตรงกัน ในช่องทางที่สะดวกและรวดเร็ว และควรมีการออกคำสั่งที่ชัดเจนในการปฏิบัติหน้าที่ และลงนามรับทราบซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติพงศ์ เสนาโปธิ (2560, น.100) ที่ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลป่าแดด อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย กล่าวว่า ความคลาดเคลื่อนในการส่งข้อมูลและติดต่อสื่อสารกัน ในสถานศึกษา ทำให้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นไปต่างทิศทางกัน ถ้ามีการสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์จะเกิดการตีความหมายและความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน และปัจจัยจากวัฒนธรรม เพศ อายุ และสิ่งแวดล้อมย่อมมีส่วนส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ ในสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ อมรรัตน์ ไกรฤกษ์ (2557, น.66) ได้ศึกษาสาเหตุความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1. กล่าวว่า ในสถานศึกษาการทำงานจะต้องมีการส่งข้อมูลและติดต่อสื่อสารกัน ถ้ามีการสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์ จะเกิดการตีความหมายและความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน และปัจจัยจาก วัฒนธรรม เพศ อายุ และสิ่งแวดล้อม ย่อมมีส่วนส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ในสถานศึกษา

3.2.2 ด้านความขัดแย้งด้านค่านิยม แนวทางการจัดการความขัดแย้ง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้หลักการประสานงาน คือ เข้าใจ ยอมรับ ร่วมมือ ถึงแม้จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันบ้าง ซึ่งทุกฝ่ายต้องยอมรับในความคิดเห็นของกันและกันตามหลักความเสมอภาค โดยเน้นย้ำให้ทุกคนในสถานศึกษารู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง ปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางราชการมุ่งเป้าหมายของสถานศึกษาเป็นหลัก และควรใช้หลักการเจรจา เชิญคู่ขัดแย้งมาเจรจาเป็นการส่วนตัว เพื่อปรับความคิดเห็นและสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติพงศ์ เสนาโปธิ (2560, น.100) ที่ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลป่าแดด อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย กล่าวว่า บุคคลมีความแตกต่างกัน ในด้านความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ความสนใจ ความต้องการซึ่งแตกต่างกันไป ดังนั้นหากโรงเรียนใดมีบุคลากรที่มีความแตกต่างด้านค่านิยมของบุคคลมาก โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งก็มีมากเช่นกัน

3.2.3 ด้านความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ แนวทางการจัดการความขัดแย้ง คือ ผู้บริหารสถานศึกษายึดหลักความยุติธรรม พิจารณาตามหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ คุณธรรมจริยธรรม สามารถเป็นผู้นำและผู้ตามในการทำงานได้ดี และผลงานเชิงประจักษ์เป็นที่ยอมรับของบุคลากรในสถานศึกษา พร้อมทั้งชี้แจงให้บุคลากรในสถานศึกษาได้รับทราบถึงเหตุผลในการได้รับการพิจารณา ซึ่งสอดคล้องกับ อมรรัตน์ ไกรฤกษ์ (2557, น.66) ได้ศึกษาสาเหตุความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1. กล่าวว่า พื้นฐานโดยธรรมชาติของมนุษย์ล้วนต้องการได้รับสิ่งดี ปรารถนาเลือกสรรแต่สิ่งดีเพื่อตนเอง เมื่อใดที่ตนเองต้องสูญเสียผลประโยชน์ ย่อมเกิดความไม่พอใจความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์จึงเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดและเกิดขึ้นในสังคมทั่วไปทุกระดับ ความขัดแย้ง

ที่เกิดจากการสูญเสียผลประโยชน์อาจนำไปสู่การแบ่งพรรคแบ่งพวก ความแตกแยกขาดความสามัคคีในองค์กร และในประเทศ ดังนั้นผู้บริหารต้องประสานประโยชน์ให้ลงตัวกับบุคลากรในสถานศึกษา

3.2.4 ด้านความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ แนวทางการจัดการความขัดแย้ง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับทุกความคิดเห็น สำคัญที่สุดผู้บริหารจะต้องไม่เป็นผู้อยู่ในกลุ่มของความแตกแยกเสียเอง ต้องมีใจเป็นกลาง ใช้การนิเทศภายในให้คำแนะนำในการจัดการกับนิสัยส่วนตัวควรแยกออกจากการทำงานในสถานศึกษา และจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ เช่น กีฬาสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียน เพื่อให้บุคลากรในสถานศึกษาได้ร่วมทีมกันในการแข่งขัน ได้พบปะพูดคุยและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตติพงศ์ เสนาโพธิ์ (2560, น.103) ที่ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา คำบลปาแดด อำเภอมะสรวาย จังหวัดเชียงราย กล่าวว่า การทำงานในสถานศึกษาย่อมมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคลากรในสถานศึกษา จนเกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร หากเกิดความสัมพันธ์ที่ดี การทำงานย่อมประสบความสำเร็จ แต่ถ้าขาดความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในสถานศึกษา ก็ย่อมทำให้เกิดความขัดแย้งในสถานศึกษาขึ้นได้

3.2.5 ด้านความขัดแย้งด้านโครงสร้าง แนวทางการจัดการความขัดแย้ง คือผู้บริหารสถานศึกษา ยึดหลักจัดคนให้เหมาะสมตามความรู้ความสามารถ และเปิดโอกาสในการทำงานตามความถนัด พร้อมทั้งให้บุคลากรได้เข้าอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานของตนเองตามที่ได้รับมอบหมาย หากทำงานที่ได้รับมอบหมายไปแล้ว มีปัญหาอะไรเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ผู้บริหารสถานศึกษาก็พร้อมที่จะให้คำปรึกษา โดยเน้นความสำเร็จในสถานศึกษาร่วมกันเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ถัดดาวลัย บำรุงกิจ (2560, น.บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขึ้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี ที่กล่าวว่า บุคลากรในสถานศึกษาไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ไม่ปฏิบัติตามโครงสร้างของสถานศึกษาที่ได้ร่วมกันก็จะทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งภายในสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยสภาพความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน รายงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สภาพความขัดแย้งด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคล ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้การส่งเสริมและ สนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของโรงเรียนและให้ รางวัลกับครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ร่วมดำเนินการตามเป้าหมายของโรงเรียนจนสำเร็จ

1.2 จากผลการศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาตอนบน จังหวัดเชียงราย สาเหตุของความขัดแย้งส่วนใหญ่ ได้แก่ สาเหตุด้านข้อมูล เพราะบุคลากรในสถานศึกษาได้รับข้อมูลในการปฏิบัติงานไม่ครบถ้วน ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสนใจและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้ข้อมูลในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนชัดเจน เพื่อนำมาปรับปรุงและเป็นแนวทางการให้ข้อมูลในการดำเนินงานของบุคลากรให้ชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับสภาพความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างด้านประสบการณ์ของครูและผู้บริหารที่มีต่อระดับความขัดแย้ง

2.2 ควรศึกษาเพื่อขยายผลในประเด็นที่มีสาเหตุความขัดแย้งด้านข้อมูล เพื่อหาแนวทางการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาต่อไป

2.3 ควรศึกษาแนวทางการบริหารความขัดแย้งระหว่างบุคคลเพราะพบว่าผลการศึกษาสภาพความขัดแย้งเกิดจากความแตกต่างด้านประสบการณ์ของบุคคล ความแตกต่างด้านค่านิยมของบุคคล และความแตกต่างด้านทัศนคติของบุคคล

2.4 ควรศึกษาแนวทางการบริหารความขัดแย้งด้านข้อมูลเพราะพบว่าผลการศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งในโรงเรียนส่วนใหญ่คือ สาเหตุด้านข้อมูล เนื่องจากบุคลากรในสถานศึกษามีการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนมีการนำข้อมูลที่ไม่ถูกต้องไปขยายต่อทำให้ได้รับข้อมูลในการปฏิบัติงานไม่ครบถ้วน

รายการอ้างอิง

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2556). *เหตุแห่งความขัดแย้ง*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา.
- จิระพงศ์ สุกศรี. (2552). *ทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ชุดิพงศ์ เสนาโปธิ. (2560). *แนวทางการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา ตำบลป่าแดด อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย*. (การศึกษานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงราย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ชัยเสถียร พรหมศรี. (2550). *การจัดการความขัดแย้งในองค์กร*. กรุงเทพฯ. เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ณัชชา คงศรี. (2555). *การบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 10 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์, 14(1), 89-99.
- ณัฐพล จันทร์เกิด. (2560). *แนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง นครสวรรค์ เขต 1*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). นครสวรรค์. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ทวีชัย ฤกษ์พิชัย. (2558). *ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนต่อแนวทางการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง นครสวรรค์ เขต 1*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). ลพบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ประนัธดา สุทธิกุล. (2552). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 2*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). เลย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- พิชญานทร ดินิโส. (2555). *พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กาญจนบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

- พิพิธ สุวรรณสิงห์. (2550). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). อุดรธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ลัดดาวัลย์ บำรุงกิจ. (2560). *สาเหตุของความขัดแย้ง และวิธีการบริหารจัดการความขัดแย้ง ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วันชัย มีชาติ. (2551). *การบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรัณญา พธิราพาพัชร. (2556). *แนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). นครสวรรค์. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ศุภนิษา มาลัยทอง. (2558). *แนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา อำเภอท่าตะโก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครสวรรค์ เขต 3*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). นครสวรรค์. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2550). *ความขัดแย้ง การบริหารเพื่อสร้างสรรค์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ดันอ้อแกรมมี.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3. (2565). *ทะเบียนข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 พ.ศ.2565*. สำนักงานฯ. เชียงราย.
- อมรรัตน์ ไกรฤกษ์. (2557). *การศึกษาสาเหตุความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). พิษณุโลก. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิษณุโลกสงคราม.
- Moore, J.H. (1980). *Schooling for Tomorrow Dancing Reforms to Issue That Count*. Boston: Allyn and Bacon.

