

วุฒิภาวะทางอารมณ์กับการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1

The Emotional Quotient and Conflict Resolution of School Administrators Under Office of Mahasarakham Primary Education Service Area 1

กฤษณก ดวงชาตม¹ และสุรัตน์ ดวงชาตม²

Kritkanok Duangchatom¹ and Surat Duangchatom²

สาขาวิชาการบริหารจัดการการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม¹

ข้าราชการบำนาญ²

Corresponding author, E-mail : Thekong-123@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 2) เพื่อศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 13) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์กับระดับการเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1

กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาคือ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 จำนวนทั้งสิ้น 209 คนโดยประมาณขนาดตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ได้จำนวน 136 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมีสองส่วน ส่วนแรกเป็นแบบประเมินวุฒิภาวะทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต ในส่วนที่สองเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามแนวของ โทมัส- คิลแมนน์ ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.94 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นโดยใช้สถิติพื้นฐาน เพื่อหาค่าร้อยละของคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากนั้นทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์กับระดับการเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยใช้การทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi-square test) ผลการวิจัยพบว่า

ระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปรกติวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 เลือกใช้มากที่สุด คือ วิธีการประนีประนอม รองลงมาคือวิธีการร่วมมือวิธีการหลีกเลี่ยง วิธีการยอมให้และที่เลือกใช้น้อยที่สุด คือ วิธีการเอาชนะ ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์กับระดับการเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้ง พบว่า ผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 ทุกระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ไม่เลือกใช้วิธีการเอาชนะแต่เลือกใช้วิธีการความร่วมมือและวิธีการประนีประนอม และระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้วิธีการหลีกเลี่ยง และวิธีการยอมให้

คำสำคัญ : ความฉลาดทางอารมณ์ และการแก้ปัญหาความขัดแย้ง



ABSTRACT

The purpose of research are divided into three parts; 1) For case study the level of Emotional Maturity of the administrator's education under control of the Primary Educational Service Area Office 1. 2) For case study in term of the method's solution of the administrator's education under control of the Primary Educational Service Area Office 1. 3) For case study the relation between of the Emotional Maturity and the level of selecting on the conflict of the administrator's education under control of the Primary Educational Service Area Office

1. The population's research is administrator's education under control of the Primary Educational Service Area Office 1 in the amount of 209 persons by the calculate approximately the size's example from Krejcie and Morgan Methods' that have a result in 136 persons. The procedure's research methods are divided into 2 sections; Section One: There are questionnaire for analyzing the emotional maturity by Department of Mental Health. Section Two: The questionnaire that relate with resolution on the conflict of the administrator's education by the Thomas' Killmans theory, rational approximately 5 levels. There have the confidential whole document in level 0.94. Then, the procedure of analyzing is designed by basic of statistic for analyzing the average of percentage and standard deviation. Lastly, the analyzing will be done by the case study of the analyzing the in the relation between the level's emotional maturity and the level of the choosing resolve on the conflict of the administrator's education by the questionnaire's Chi-square test.

The result are found the level's Emotional Maturity of the administrator's education under control of the Primary Educational Service Area Office 1 that are in the regular average. So, the resolution on the conflict of the administrator's education under control of the Primary Educational Service Area Office 1 by respectively. The best popular are chosen that is the method of compromising. Second is cooperation, avoidance and abide by. And the worst case is the method by get over. However, in term of the relation between of the level's Emotional Maturity and the level of the choosing resolve on the conflict of the administrator's education, found administrator's education under control of the Primary Educational Mahasarakham Service Area Office 1 in every level of Emotional Maturity avoid to get over, but they try to choosing in cooperation and compromising method. Moreover, there are still found the level's Emotional Maturity have not relation with the avoidance method and compromising method.

Keywords : The Emotional Quotient and Conflict Resolution

บทนำ

สถานศึกษาเองก็เป็นอีกองค์กรหนึ่งในสังคมที่ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาหรือความขัดแย้งอยู่เสมอ ปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาส่วนใหญ่เป็นปัญหาความขัดแย้งกันระหว่างบุคคล อันเป็นผลมาจากปัจจัยในเรื่องของความแตกต่าง ไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างทางด้านของความคิดเห็น ความแตกต่างทางด้านของการรับรู้ ความแตกต่างทางด้านของค่านิยม รวมถึงการมีผลประโยชน์ขัดกัน นอกจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลแล้วในสถานศึกษายังพบว่ามี ความขัดแย้งในระหว่างกลุ่มอีกด้วย ยกตัวอย่างเช่น กลุ่มผู้บริหารมีความขัดแย้งกับครู อาจารย์ กลุ่มผู้บริหารมีความขัดแย้งกับนักเรียน ในสถานศึกษาใหญ่ๆซึ่งมีครูจำนวนมาก แม้แต่ในกลุ่มครูก็ยังมี การแบ่งพรรคแบ่งพวก ความขัดแย้งเหล่านี้หากเกิดขึ้นในสถานศึกษา ย่อมทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลงได้ [8][5] ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องให้ความสนใจต่อสาเหตุของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และศึกษาหาวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่ถูกต้องและเหมาะสม มาดำเนินการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง จะส่งผลต่อขวัญกำลังใจของบุคลากรในสถานศึกษา และจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารสถานศึกษา ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการแก้ปัญหาความขัดแย้งถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความขัดแย้ง ที่เป็นการะหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์ขององค์กร แต่อย่างไรก็ตาม วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารย่อมแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับพื้นฐานอันเป็นภูมิหลังของผู้บริหารแต่ละคน

นอกจากนั้นแล้ว ภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารก็มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการจัดการกับปัญหาเรื่องความขัดแย้งในองค์กร เพราะการควบคุมอารมณ์ ถือเป็นส่วนหนึ่งของวุฒิภาวะทางอารมณ์ (EQ) ซึ่งหากผู้บริหารสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีจะทำให้ผู้บริหารใช้วิธีแก้ไขปัญหาย่างเหมาะสม และจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน อีกทั้ง ผู้บริหารที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีหรือมีการแสดงออกทางอารมณ์ที่ถูกต้อง และเหมาะสมต่อกาลเทศะ ผู้ร่วมงานจะให้ความเคารพนับถือ ความพึงพอใจและร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ [13]

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 จังหวัดมหาสารคามก็เป็นหน่วยงานทางการศึกษาอีกหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการ

การศึกษาขั้นพื้นฐานมีหน้าที่ดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาตาม มาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และ มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติการบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 โดยมีหน่วยงาน/กลุ่มทั้งสิ้น 8 กลุ่มมีโรงเรียนในสังกัด 202 โรงเรียน โรงเรียนเอกชน 11 โรงเรียนมีข้าราชการครูและบุคลากรในสังกัด 2,194 คนและในจำนวนนี้มีบุคลากรที่เป็นผู้บริหารอยู่รวมทั้งสิ้น 209 คน(แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2556 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคามเขต 1) ซึ่งเป็นธรรมชาติของการทำงานที่ในบางครั้งอาจเกิดปัญหาหรือความขัดแย้งขึ้นได้ และไม่ว่าความขัดแย้งนั้น จะเกิดขึ้นจากเหตุผลในเรื่องของความแตกต่างในเรื่องใดก็ตาม ผู้บริหารองค์กรจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีทางด้านการบริหารจัดการความขัดแย้ง รวมถึงบริหารจัดการภาวะทางอารมณ์ของตนเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเคารพศรัทธา ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ในการแก้ไขปัญหของผู้บริหารสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มหาสารคาม เขต 1 เพื่อนำเอาผลที่ได้รับมาวิจัย ไปพัฒนา รูปแบบของการจัดการปัญหาความขัดแย้งในแนวทางที่ถูกต้อง รวมถึงยังเป็นการยังยั้งข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้น อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพของการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มหาสารคาม เขต 1
2. เพื่อศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มหาสารคาม เขต 1
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์กับระดับการเลือกใช้วิธีแก้ปัญหความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มหาสารคาม เขต 1

ขอบเขตการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ วุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหาร



สถานศึกษา 3 ระดับ คือ

1. ต่ำกว่าปกติ
2. ปกติ
3. สูงกว่าปกติ

ตัวแปรตาม ได้แก่ วิธีการจัดการความขัดแย้ง

1. การเอาชนะ (Competition)
2. การร่วมมือ (Collaboration)
3. การประนีประนอม (Compromising)
4. การหลีกเลี่ยง (Avoiding)
5. การยอมให้ (Accommodation)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดเขตพื้นที่การประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 รวมทั้งสิ้น 209 คน

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 จำนวนทั้งสิ้น 209 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie&Morgan ได้จำนวน 136 คน

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ให้กระจายไปตามโรงเรียนต่างๆ ด้วยวิธีการจับฉลาก โดยสุ่มจากประชากรทั้งหมดให้ได้จำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างขนาดทั้งสิ้น 136 คน คิดเป็นร้อยละ 65.07 ของประชากรทั้งหมด

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นสถานภาพส่วนตัวของผู้บริหารสถานศึกษาประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร สถานภาพ ขนาดของสถานศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้สึกและการแสดงออกทางอารมณ์ ซึ่งประกอบด้วยวุฒิภาวะทางอารมณ์ 3 ด้านซึ่งนำมาจากแบบประเมินวุฒิภาวะทางอารมณ์ของกรม

สุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2543 โดยใช้เกณฑ์วุฒิภาวะทางอารมณ์ของคนอายุระหว่าง 26 - 60 ปี

ส่วนที่ 3 เป็นวิธีแก้ปัญหาคัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา 5 วิธี ตามแนวคิดของ Thomas and Kilmann [14] คือ 1) การเอาชนะ 2) การร่วมมือ 3) การประนีประนอม 4) การหลีกเลี่ยง และ 5) การยอมให้ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ปัญหาคัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคามเขต 1 โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือขึ้นเองเฉพาะวิธีแก้ปัญหาคัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา 5 วิธี คือ วิธีการเอาชนะวิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอมวิธีการหลีกเลี่ยงและวิธีการยอมให้โดยแต่ละวิธีมีคำถาม 5 ข้อ รวมจำนวนคำถามทั้งสิ้น 25 ข้อโดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งได้กำหนดคะแนนออกเป็น 5 ระดับตามรูปแบบของไลเคิร์ต (Likert)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้ประชากรคือผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 จำนวนทั้งสิ้น 136 คน โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ให้กับผู้กรอกแบบสอบถามทราบ และรับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 136 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงสำนวนภาษาและเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา ด้านการบริหารการศึกษา และด้านการวัดและประเมินผล เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และตรวจสอบสำนวนภาษาโดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านโดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขจากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาศรีวิชัยวิทยาลัยสาขาวิชาการบริหารจัดการการศึกษาที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คนแล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟาของความเชื่อมั่น ตามวิธีการหาลัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 จากนั้นนำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สำหรับนำไปใช้จริงต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับคือมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และคัดเลือกเฉพาะฉบับที่ถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล แจกแจงเป็นความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. นำคำตอบจากแบบสอบถาม เกี่ยวกับการประเมินวุฒิภาวะทางอารมณ์มาตรวจให้คะแนนเป็นรายชื่อตามเกณฑ์ของกรมสุขภาพจิต กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ข้อที่ 1, 4, 6, 7, 10, 12, 14, 15, 17, 20, 22, 23, 25, 28, 31, 32, 34, 36, 38, 39, 41, 42, 43, 44, 46, 48, 49, 50

ตอบไม่จริง ให้ 1 คะแนน

ตอบจริงบางครั้ง ให้ 2 คะแนน

ตอบค่อนข้างจริง ให้ 3 คะแนน

ตอบจริงมาก ให้ 4 คะแนน

กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ข้อ 2, 3, 5, 8, 9, 11, 13, 16, 18, 19, 21, 24, 26, 27, 29, 30, 33, 35, 37, 40, 45, 47, 51, 52

ตอบไม่จริง ให้ 4 คะแนน

ตอบจริงบางครั้ง ให้ 3 คะแนน

ตอบค่อนข้างจริง ให้ 2 คะแนน

ตอบจริงมาก ให้ 1 คะแนน

เมื่อให้คะแนนแต่ละข้อเสร็จจึงรวมคะแนนแต่ละด้าน แล้วนำคะแนนที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์กลุ่มตัวอย่างอายุ 26 - 60 ปี และพิจารณาว่ามีคะแนนด้านใดสูงหรือต่ำกว่าช่วงคะแนนปกติ

3. การศึกษาวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ใช้วิธีหาคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายด้าน แล้วแปลผลโดยใช้เกณฑ์ของกรมสุขภาพจิตในกลุ่ม

ตัวอย่างอายุ 26 - 60 ปีดังนี้

ด้านดี

คะแนนเฉลี่ย ต่ำกว่า 49 หมายถึง ต่ำกว่าปกติ

คะแนนเฉลี่ย 49 - 59 หมายถึง ปกติ

คะแนนเฉลี่ย สูงกว่า 59 หมายถึง สูงกว่าปกติ

ด้านเก่ง

คะแนนเฉลี่ย ต่ำกว่า 48 หมายถึง ต่ำกว่าปกติ

คะแนนเฉลี่ย 48 - 62 หมายถึง ปกติ

คะแนนเฉลี่ย สูงกว่า 62 หมายถึง สูงกว่าปกติ

ด้านสุข

คะแนนเฉลี่ย ต่ำกว่า 44 หมายถึง ต่ำกว่าปกติ

คะแนนเฉลี่ย 44 - 58 หมายถึง ปกติ

คะแนนเฉลี่ย สูงกว่า 58 หมายถึง สูงกว่าปกติ

รวมทุกด้าน

คะแนนเฉลี่ย ต่ำกว่า 143 หมายถึง ต่ำกว่าปกติ

คะแนนเฉลี่ย 143 - 177 หมายถึง ปกติ

คะแนนเฉลี่ย สูงกว่า 177 หมายถึง สูงกว่าปกติ

4. นำคำตอบจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา มาตรวจให้คะแนนเป็นรายชื่อตามเกณฑ์ คือ

วิธีที่เลือกใช้เป็นประจำ ให้ 5 คะแนน

วิธีที่เลือกใช้น้อยครั้ง ให้ 4 คะแนน

วิธีที่เลือกใช้เป็นบางครั้ง ให้ 3 คะแนน

วิธีที่เลือกใช้น้อยที่สุด ให้ 2 คะแนน

วิธีที่ไม่เลือกใช้ ให้ 1 คะแนน

5. เกณฑ์ในการเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา มีดังนี้

วิธีเผชิญหน้า ตอบข้อ 1 ถึง 5 รวม 5 ข้อ

วิธีหลีกเลี่ยง ตอบข้อ 6 ถึง 10 รวม 5 ข้อ

วิธีบังคับ ตอบข้อ 11 ถึง 15 รวม 5 ข้อ

วิธีไกล่เกลี่ย ตอบข้อ 16 ถึง 20 รวม 5 ข้อ

วิธีประนีประนอมตอบข้อ 21 ถึง 25 รวม 5 ข้อ

6. การศึกษาระดับการเลือกใช้วิธีการแก้ไขปัญหาของผู้บริหารสถานศึกษา ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลกับเกณฑ์



7. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพทางอารมณ์กับระดับการเลือกใช้วิธีแก้ไขปัญหาคัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ใช้การทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi-square test)

8. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมโดยการจัดกลุ่มของข้อมูล และหาค่าความถี่

สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จำนวน 136 ชุด มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ แล้วคำนวณหาค่าสถิติที่ต้องการซึ่งวิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. การศึกษาาระดับคุณภาพทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาใช้วิธีหาคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การศึกษาาระดับการเลือกใช้วิธีการแก้ไขปัญหาคัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพทางอารมณ์กับระดับการเลือกใช้วิธีแก้ไขปัญหาคัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาใช้การทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi-square test)
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมโดยการจัดกลุ่มของข้อมูล และหาค่าความถี่

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 134 คนคิดเป็นร้อยละ 98.53 และเพศหญิง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.47 ส่วนใหญ่อายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 52 คนคิดเป็นร้อยละ 38.24 รองลงมาคือมีตั้งแต่ 46 - 50 ปีจำนวน 42 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.88 อายุตั้งแต่ 41 - 45 ปีจำนวน 36 คนคิดเป็น ร้อยละ 26.47 และน้อยที่สุดคือมีอายุ 40 ปี หรือต่ำกว่าจำนวน 6 คนคิดเป็น ร้อยละ 4.41

จบการศึกษาในระดับปริญญาโทจำนวน 134 คนคิดเป็น

ร้อยละ 98.53 รองลงมาคือจบการศึกษาในระดับปริญญาเอกจำนวน 2 คนคิดเป็น ร้อยละ 1.47

มีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนตั้งแต่ 11 - 15 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.38 รองลงมาคือตั้งแต่ 5 - 10 ปีจำนวน 37 คิดเป็นร้อยละ 27.20 ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไปจำนวน 23 คิดเป็นร้อยละ 16.92 และที่น้อยที่สุดคือมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนต่ำกว่า 5 ปีจำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 12.50

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สมรสจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 88.97 รองลงมาคือโสด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.41 หย่าร้าง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 แยกกันอยู่จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 ระดับคุณภาพทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเขตพื้นที่การประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปกติ (คะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในช่วง 143 - 177) โดยทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านเก่ง ด้านดี และด้านสุข มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปกติทั้งหมด โดยด้านเก่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 52.71$) ด้านดี ($\bar{X} = 52.62$) ด้านสุข ($\bar{X} = 49.58$)

ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 เลือกใช้วิธีแก้ปัญหาคัดแย้งด้วยวิธีการประนีประนอมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมาคือเลือกใช้วิธีการร่วมมือ ($\bar{X} = 3.90$) ถัดไป คือ เลือกใช้วิธีการหลีกเลี่ยง ($\bar{X} = 1.96$) วิธีการยอมให้ ($\bar{X} = 1.38$) และวิธีการที่ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 เลือกใช้น้อยที่สุด คือ วิธีการเอาชนะ ($\bar{X} = 1.02$)

ในส่วนของความสัมพันธระหว่างระดับคุณภาพทางอารมณ์กับระดับการเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาคัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 พบว่า ผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 ทุกระดับคุณภาพทางอารมณ์ไม่เลือกใช้วิธีการเอาชนะ

ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 ทุกระดับคุณภาพทางอารมณ์เลือกใช้วิธีการความร่วมมือในระดับมากถึงมากที่สุด

ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 แต่ละระดับคุณภาพทางอารมณ์เลือกใช้วิธีการประนีประนอมในระดับมากถึงมากที่สุด

ส่วนระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้วิธีการหลีกเลี่ยง และวิธีการยอมให้

ในส่วนของการข้อเสนอแนะนั้นผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 มีแนวคิดแตกต่างกันออกไป ในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็น

ในด้านการเอาชนะ (Competition) ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 มองว่า เพราะมุ่งแต่เอาชนะกัน ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นในประเทศชาติ วิธีการดังกล่าว ได้แต่ความสะใจเท่านั้น แต่ผลภายหลังจากนั้นจะพบและเจอแต่กับปัญหารุนแรงที่ตามมา

ด้านการร่วมมือ (Collaboration) ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 มองว่า เป็นวิธีการที่ดีเพราะจะทำให้องค์กรเกิดความสามัคคี อีกทั้งสอดคล้องกับสถานการณ์บ้านเมืองในปัจจุบันที่ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากทุกภาคส่วน

ด้านการประนีประนอม (Compromising) ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 มองว่าเป็นวิธีการที่ดีที่สุด เพราะทำให้บัวไม่ช้ำน้ำไม่ขุ่น ไม่ทำให้ใครเจ็บช้ำน้ำใจ และเป็นทางสายกลางที่ทำให้บรรยากาศการทำงานในองค์กรดีขึ้น

ด้านการหลีกเลี่ยง (Avoiding) ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคามเขต 1 มองว่าในบางครั้งวิธีการหลีกเลี่ยงต้องถูกนำมาใช้เพราะความขัดแย้งในบางลักษณะไม่มีประโยชน์ที่จะเผชิญหน้า

ด้านวิธีการยอมให้ (Accommodation) ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 มองว่า ใช้ได้แต่เฉพาะกับปัญหาเล็กๆ น้อยๆ เท่านั้นโดยเฉพาะปัญหาของบุคลากรที่เป็นสุภาพสตรี

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำมาสรุปอภิปรายผลดังนี้

ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเขตพื้นที่การประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 มีระดับของวุฒิภาวะทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปกติเนื่องจากพิเคราะห์ได้จากคะแนนเฉลี่ยรวมที่อยู่ในช่วงระหว่าง 143-177 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของกรมสุขภาพ อีกทั้งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเก่ง ด้านดี และ

ด้านสุข ล้วนแล้วแต่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปกติทั้งสิ้น โดยสามารถแยกเป็นรายด้านไม่ว่าจะเป็นในด้านเก่ง ด้านดี ด้านสุข ซึ่งถือเป็นเรื่องที่ดีมากสำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 ที่มีผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้มีวุฒิภาวะหรือมีความฉลาดทางอารมณ์

ในส่วนของการวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 นั้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งตามแนวคิดของ Thomas and kilmann อันได้แก่ 1) การเอาชนะ (Competition) 2) การร่วมมือ (Collaboration) 3) การประนีประนอม (Compromising) 4) การหลีกเลี่ยง (Avoiding) 5) การยอมให้ (Accommodation) ซึ่งจากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคามเขต 1 เลือกใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการประนีประนอมมากที่สุด รองลงมาเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการร่วมมือ วิธีการหลีกเลี่ยง วิธีการเอาชนะ ซึ่งสอดคล้องกันกับงานวิจัยของเฉลา คอนข่า [5] รังสรรค์ เหมันต์ [11] และจุฬามาศ รุจิรัตนนท์. [4] ที่ส่วนใหญ่ผู้บริหารจะเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการประนีประนอมมากที่สุด แตกต่างกันตรงที่งานวิจัยทั้งสี่เล่มนี้ เลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามแนวคิดของไฮวทและลอนดอนซึ่งมีวิธีการแก้ปัญหา 5 วิธี อันได้แก่วิธีประนีประนอม วิธีไกล่เกลี่ย วิธีเผชิญหน้า วิธีหลีกเลี่ยง และวิธีการบังคับนอกจากนั้นแล้วผลของการวิจัย ยังมีความใกล้เคียงกันกับงานวิจัยของ พัชรภรณ์ กุลบุตร [9] แตกต่างกันตรงที่งานวิจัยของ พัชรภรณ์ กุลบุตร [9] นั้น ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบการร่วมมือมากที่สุด รองลงมาคือการประนีประนอม การยอมให้ การหลีกเลี่ยง และการเอาชนะ ตามลำดับ

ในส่วนของการความสัมพันธ์ระหว่างระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์กับระดับการเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 พบว่า ผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 ทุกระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ไม่เลือกใช้วิธีการเอาชนะซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเกือบทุกเล่มที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเหตุผลที่ผู้บริหารสถานศึกษา



สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 ส่วนใหญ่ไม่เลือกใช้วิธีการดังกล่าวก็เพราะว่า การมุ่งแต่เอาชนะกัน ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นในประเทศชาติ อีกทั้งการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีดังกล่าว จะทำให้ผู้บริหารได้แต่ความสะใจแต่จะพบกับปัญหารุนแรงที่ตามมา ซึ่งนอกจากจะแก้ปัญหามาขัดแย้งในองค์กรไม่ได้ผลแล้ว ยังจะทำให้เกิดกระแสของการต่อต้านของคนในองค์กรอีกด้วยและหลักการของการบริหารที่ดีควรที่จะยึดหลัก น้ำร้อนปลาเป็นน้ำเย็นปลาตาย และควรที่จะถนอมน้ำใจทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุดสำหรับองค์กร

นอกจากนั้นแล้วผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 ทุกระดับ วุฒิภาวะทางอารมณ์เลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการร่วมมือและวิธีการประนีประนอมในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนพร มาสกุล [7] ที่พบว่าผู้บริหารที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงจะเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีร่วมมือวิธีอำนาจความสะดวกและวิธีประนีประนอมรวมถึงผู้บริหารที่รู้จักอารมณ์ตนเอง,ผู้บริหารที่มีความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ตนเอง,ผู้บริหารที่มีความสามารถในการรับอารมณ์ของผู้อื่นได้,ผู้บริหารที่มีความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นแล้วแต่เลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีร่วมมือวิธีอำนาจความสะดวกและวิธีประนีประนอมทั้งสิ้น ซึ่งเท่ากับว่า เมื่อผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 เลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการประนีประนอม และวิธีการร่วมมือแล้ว ย่อมสะท้อนให้เห็นได้ว่าผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคามเขต 1 เป็นผู้บริหารที่มีความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองรวมถึงมีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองอีกทั้งมีความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นและมีความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

และเหตุผลที่ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขต

พื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 ไม่เลือกใช้วิธีการหลีกเลี่ยง และวิธีการยอมให้ ก็เพราะว่า ในบางครั้งไม่มีประโยชน์อันใดที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาความขัดแย้ง และวิธีการยอมให้จะใช้ได้แต่เฉพาะกับปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ เท่านั้น โดยเฉพาะความขัดแย้งในระหว่างบุคลากรที่เป็นสภาพสตรี

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็น ในเรื่อง “วุฒิภาวะทางอารมณ์กับการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ดังนี้

1. ควรมีการกำหนดนโยบายส่งเสริมสนับสนุนผู้บริหารให้มีโอกาสศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนและส่งเสริมให้ผู้บริหารมีวุฒิทางการบริหารการศึกษาในปริญญาที่สูงที่สุด อันส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาในภาพรวม และควรเพิ่มหลักสูตรอบรมสัมมนาในส่วนของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารที่มีต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาให้ได้มากที่สุด
2. ควรมีการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร ด้วยการพาบุคลากรในสังกัดไปศึกษาดูงานในองค์กรที่ประสบความสำเร็จในด้านการบริหารจัดการความขัดแย้งเพื่อนำผลที่ได้มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการความขัดแย้ง ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมสุขภาพจิต.(2543). อีคิว : ความฉลาดทางอารมณ์. นนทบุรี : สำนักงานพัฒนาสุขภาพจิต.
- [2] กรมสุขภาพจิต.(2543). รายงานการวิจัยและพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทย 12 - 60 ปี. นนทบุรี : สำนักงานพัฒนาสุขภาพจิต.
- [3] จิตต์อรัม คิรินกร. (2540). ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งและวิธีจัดการกับความขัดแย้งในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เขตการศึกษา 11. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต.

นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- [4] จุฬามาตรจิริตานนท์. (2547). **การศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- [5] เหลา คอณา. (2544). **วุฒิภาวะทางอารมณ์กับการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต. ลพบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- [6] เดือนฉาย อ้วนเจริญกุล. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล วุฒิภาวะทางอารมณ์กับวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลหัวหน้าเวร ในโรงพยาบาลระดับจังหวัดภาคตะวันออก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- [7] ธนาพร มาสกุล. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารกับวิธีการจัดการความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา**. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- [8] พันัส หันนาคินทร์. (2542). **หลักการบริหารโรงเรียน**. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- [9] พัชรารัตน์ กุลบุตร. (2555). **การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 1**. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [10] มาเดีย มะทอง. (2556). **การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1**. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [11] รังสรรค์ เหมันต์. (2546). **การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [12] ศุภากร เมฆขยาย. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรีเขต 3**. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [13] สุรางค์ โล่ห์สัมฤทธิ์ชัย. (2536). **สาเหตุของความขัดแย้งและวิธีจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- [14] เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2534). **ความขัดแย้ง : การบริหารเพื่อความสำเร็จ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ตะเกียง
- [15] อริศรา โยศรีคุณ. (2556). **การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2**. สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาภูมิภาควิทยาลัยวิทยาเขตขอนแก่น

