

วุฒิภาวะทางอารมณ์กับการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาขั้นพื้นฐาน

The Emotional Quotient and Conflict Resolution of School Administrators Under Office of the Basic Education

กฤษณก ดวงชาตม

Kritkanok Duangchatom

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Faculty of Education, Rajabhat Maha Sarakham University

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

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน 2) ศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์กับระดับการเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาคือ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 587 คน โดยประมาณขนาดตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ได้จำนวน 234 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมีสองส่วนส่วนแรกเป็นแบบประเมินวุฒิภาวะทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต ในส่วนที่สองเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามแนวของโทมัส - คิลแมนน์ ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.933 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นโดยใช้สถิติพื้นฐาน เพื่อหาค่าร้อยละของคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์กับระดับการเลือกใช้วิธีแก้ไขปัญหาคัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยใช้วิธีวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิจัย พบว่า

ระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปกติวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคามเลือกใช้มากที่สุด คือ วิธีการประนีประนอม รองลงมาคือวิธีการร่วมมือ วิธีการยอมให้ และที่เลือกใช้น้อยที่สุด คือ วิธีการหลีกเลี่ยง และ วิธีการเอาชนะ ในส่วนของการสัมพันธ์ระหว่างระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์กับระดับการเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้ง พบว่า ผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคาม ทุกระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ไม่เลือกใช้วิธีการเอาชนะแต่เลือกใช้วิธีการประนีประนอมและวิธีการความร่วมมือ และระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้วิธีการหลีกเลี่ยง และวิธีการเอาชนะ

คำสำคัญ : วุฒิภาวะทางอารมณ์ ; การแก้ปัญหา



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 Office of the Basic Education 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 Under Office of the Basic Education.

The population's research is administrator's education under Under Office of the Basic Education 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 Under Office of the Basic Education that are in the regular average. So, the resolution on the conflict of the administrator's education under Under Office of the Basic Education 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 Under Office of the Basic Education 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 : Emotional Quotient ; Conflict Resolution

บทนำ

สถานศึกษาเองก็เป็นอีกองค์กรหนึ่งในสังคมที่ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาหรือความขัดแย้งอยู่เสมอ ปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาส่วนใหญ่เป็นปัญหาความขัดแย้งกันระหว่างบุคคล อันเป็นผลมาจากปัจจัยในเรื่องของความแตกต่าง ไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างทางด้านของความคิดเห็น ความแตกต่างทางด้านของการรับรู้ ความแตกต่างทางด้านของค่านิยม รวมถึงการมีผลประโยชน์ขัดกัน นอกจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลแล้ว ในสถานศึกษายังพบว่ามี ความขัดแย้งในระหว่างกลุ่มอีกด้วย ยกตัวอย่างเช่น กลุ่มผู้บริหารมีความขัดแย้งกับครู อาจารย์ กลุ่มผู้บริหารมีความขัดแย้งกับนักเรียน ในสถานศึกษาใหญ่ๆ ซึ่งมีครูจำนวนมาก แม้แต่ในกลุ่มครูก็ยังมี การแบ่งพรรคแบ่งพวก ความขัดแย้งเหล่านี้หากเกิดขึ้นในสถานศึกษา ย่อมทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลงได้ [1] ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษา จึงต้องให้ความสนใจต่อสาเหตุของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และศึกษาหาวิธีการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่ถูกต้องและเหมาะสม มาดำเนินการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง จะส่งผลต่อขวัญกำลังใจของบุคลากรในสถานศึกษา และจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารสถานศึกษา ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการแก้ปัญหาคความขัดแย้งถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความขัดแย้ง ที่เป็นการะหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์ขององค์กร แต่อย่างไรก็ตาม วิธีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งของผู้บริหารย่อมแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับพื้นฐานอันเป็นภูมิหลังของผู้บริหารแต่ละคน

นอกจากนั้นแล้ว วุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารก็มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการจัดการกับปัญหาเรื่องความขัดแย้งในองค์กร เพราะการควบคุมอารมณ์ ถือเป็นส่วนหนึ่งของวุฒิภาวะทางอารมณ์ (EQ) ซึ่งหากผู้บริหารสามารถควบคุมอารมณ์ ได้ดีจะทำให้ผู้บริหารใช้วิธีแก้ปัญหาคอย่างเหมาะสม และจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน อีกทั้ง ผู้บริหารที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีหรือมีการแสดงออกทางอารมณ์ที่ถูกต้อง และเหมาะสมต่อกาลเทศะ ผู้ร่วมงานจะให้ความเคารพนับถือ ความพึงพอใจ และร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ [2]

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคาม ก็เป็นหน่วยงานทางการศึกษาอีกหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

มีหน้าที่ดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาตาม มาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และ มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติการบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 โดยมีหน่วยงาน/กลุ่มมีโรงเรียนในสังกัด 587 จำนวนนี้มีบุคลากรที่เป็นผู้บริหารอยู่รวมทั้งสิ้น 587 คนซึ่งเป็นธรรมชาติของการทำงานที่ในบางครั้งอาจเกิดปัญหาหรือความขัดแย้งขึ้นได้ และไม่ว่าความขัดแย้งนั้น จะเกิดขึ้นจากเหตุผลในเรื่องของความแตกต่างในเรื่องใดก็ตาม ผู้บริหารองค์กรจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีทางด้านการบริหารจัดการความขัดแย้ง รวมถึงบริหารจัดการวุฒิภาวะทางอารมณ์ของตนเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเคารพศรัทธา

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ในการแก้ไขปัญหาคของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำเอาผลที่ได้รับมาวิจัย ไปพัฒนารูปแบบของการจัดการปัญหาคความขัดแย้งในแนวทางที่ถูกต้อง รวมถึงยังเป็นการยังยั้งข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้น อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพของการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาคของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์กับระดับการเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาคความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

ระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์กับการแก้ปัญหาคความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคามสัมพันธ์กัน



ขอบเขตการวิจัย

1. พื้นที่การวิจัย คือ เขตจังหวัดมหาสารคาม
2. เนื้อหาคือ ศึกษาแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความขัดแย้งการบริหารความขัดแย้งวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง แนวคิดพื้นฐานและองค์ประกอบของวุฒิภาวะทางอารมณ์และ การประเมินวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา
3. ช่วงระยะดำเนินการวิจัย ระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2557 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2558
4. ตัวแปร
 - 4.1. ตัวแปรต้นได้แก่ วุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา
 - 4.2. ตัวแปรตามได้แก่วิธีการจัดการความขัดแย้ง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคาม รวมทั้งสิ้น 587 คน

กลุ่มตัวอย่างหมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 587 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan ได้จำนวน 234 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นสถานภาพส่วนตัวของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ผู้บริหาร สถานภาพ ขนาดของสถานศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้สึกและการแสดงออกทางอารมณ์ ซึ่งประกอบด้วยวุฒิภาวะทางอารมณ์ 3 ด้านซึ่งนำมาจากแบบประเมินวุฒิภาวะทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.2543 โดยใช้เกณฑ์วุฒิภาวะทางอารมณ์ของคนที่อายุระหว่าง 26 - 60 ปี

ส่วนที่ 3 เป็นวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา 5 วิธี ตามแนวคิดของ Thomas and Kilmann คือ 1. การ

เอาชนะ (Competition) 2. การร่วมมือ (Collaboration) 3. การประนีประนอม (Compromising) 4. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) 5. การยอมให้ (Accommodation) โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) มี 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้ประชากร คือ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 234 คน โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ให้กับผู้กรอกแบบสอบถามทราบ และรับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 234 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับคือมาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์และคัดลอกเฉพาะฉบับที่ถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล แจกแจงเป็นความถี่และหาค่าร้อยละ

2. นำคำตอบจากแบบสอบถาม เกี่ยวกับการประเมินวุฒิภาวะทางอารมณ์มาตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อ ตามเกณฑ์ของกรมสุขภาพจิต

เมื่อให้คะแนนแต่ละข้อเสร็จจึงรวมคะแนนแต่ละด้าน แล้วนำคะแนนที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์กลุ่มตัวอย่างอายุ 26 - 60 ปี และพิจารณาว่ามีคะแนนด้านใดสูงหรือต่ำกว่าช่วงคะแนนปกติ

3. การศึกษาวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ใช้วิธีหาคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านแล้วแปลผลโดยใช้เกณฑ์ของกรมสุขภาพจิต ในกลุ่มตัวอย่างอายุ 26 - 60 ปี

4. นำคำตอบจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา มาตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์

5. เกณฑ์ในการเลือกวิธีแก้ปัญหาคือความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา

6. การศึกษาระดับการเลือกวิธีแก้ปัญหาคือ

ผู้บริหารสถานศึกษาใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลกับเกณฑ์

7. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับภาวะทางอารมณ์กับระดับการเลือกใช้วิธีแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ใช้วิธีวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

8. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมโดยการจัดกลุ่มของข้อมูล และหาค่าความถี่

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. สถานภาพส่วนตัวของผู้บริหารสถานศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1.1 ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 82.10 เพศหญิงจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90

1.2 ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41-45 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงไปอายุ 40 ปี หรือต่ำกว่า จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20

1.3 ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาโท จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 98.30

1.4 ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนตั้งแต่ 5-10 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 รองลงไปตั้งแต่ 11-15 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 39.70

1.5 ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้วร้อยละ 100.00

1.6 ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารโรงเรียนขนาดกลางจำนวน 146 โรงเรียนคิดเป็นร้อยละ 62.40 รองลงไปเป็นโรงเรียนขนาดเล็ก จำนวน 69 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 29.50

2. ระดับภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคามภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปกติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านดี อยู่ในระดับสูงกว่าปกติ มีค่าเฉลี่ย 61.52 ด้านเก่งและด้านสุข

อยู่ในระดับปกติ มีค่าเฉลี่ย 55.21 และ 46.63 ตามลำดับ

3. การเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคามมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.07 และเมื่อพิจารณาเป็นรายวิธีพบว่าผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้วิธีการประนีประนอมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.78 ส่วนวิธีที่ผู้บริหารเลือกใช้อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ การเอาชนะ มีค่าเฉลี่ย 2.46

4. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะทางอารมณ์กับการเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคามมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ระดับภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคามภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปกติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านดี อยู่ในระดับสูงกว่าปกติ มีค่าเฉลี่ย 61.52 ด้านเก่งและด้านสุข อยู่ในระดับปกติ มีค่าเฉลี่ย 55.21 และ 46.63 ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษามีสถานภาพที่แตกต่างกัน เช่น อายุ ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง สภาพแวดล้อมของสถานศึกษา สภาพครอบครัว เป็นต้น ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษามีระดับภาวะทางอารมณ์สูงบ้าง ต่ำบ้าง ปานกลางบ้าง แตกต่างกันไป ซึ่งถือว่าเป็นความแตกต่างระหว่างบุคคล เมื่อพิจารณาภาพรวมของผู้บริหารจึงอยู่ในระดับปกติ ซึ่งสอดคล้องกับ Chalao Konkham. [3] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะทางอารมณ์กับการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่าระดับภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปกติ สอดคล้องกับ Sawitree Phanitchareon. [4] ได้ทำการศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพ เชวน์อารมณ์ และการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า 1) หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบหัวไหน-แสดงออก มีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ Thanaporn Masakul. [5] ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารกับวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้วมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ด้านองค์ประกอบรู้จักอารมณ์ตนเองความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่นในระดับมากและองค์ประกอบความสามารถในการบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองในระดับปานกลาง

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ระดับการเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.07 และเมื่อพิจารณาเป็นรายวิธีพบว่าผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้วิธีการประนีประนอมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.78 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนวิธีที่ผู้บริหารเลือกใช้อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ การเอาชนะ มีค่าเฉลี่ย 2.46 จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้บริหารสถานศึกษามีระดับการเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากผู้บริหารส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในด้านการบริหารมาก ดำรงตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษามากจนพอสมควร และที่สำคัญผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่ได้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักการบริหาร การจัดการความขัดแย้ง เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาได้ศึกษาต่อในสาขาการบริหารมากขึ้น เพราะในจังหวัดมหาสารคามมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งที่เปิดสอนในหลักสูตรการบริหารการศึกษา ทั้งในระดับปริญญาตรี โท และเอก จึงส่งผลให้ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ ประสบการณ์ สามารถวิเคราะห์หลักการ วิธีแก้ไขปัญหาความขัดแย้งตลอดจนผลของความขัดแย้งได้ จึงเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และเลือกใช้หลายวิธี โดยไม่ยึดวิธีใดวิธีหนึ่งวิธีเดียว สอดคล้องกับ Chaloea Konkham. [3] ได้ทำการศึกษาเรื่อง วุฒิภาวะทางอารมณ์กับการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้วิธีประนีประนอมมากที่สุด รองลงไปคือ วิธีเผชิญหน้า ทั้งสองวิธีมีการเลือกใช้อยู่

ในระดับมากและเลือกใช้น้อยที่สุด คือ วิธีบังคับ ซึ่งมีการเลือกใช้อยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับ Thanaporn Masakul. [5] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารกับวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้วใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีร่วมมือ วิธีอำนวยความสะดวกและวิธีประนีประนอม สอดคล้องกับ Juthamart Rujiratanon. [6] ได้ทำการศึกษาเรื่อง สาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรีพบการวิจัยพบว่าวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานช่วงชั้นที่ 1° 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เลือกใช้วิธีการจัดการกับความขัดแย้งอยู่ในระดับมาก 3 วิธี เรียงตามลำดับ คือวิธีประนีประนอม วิธีไกล่เกลี่ย และวิธีเผชิญหน้า เลือกใช้วิธีการจัดการกับความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง 2 วิธี เรียงตามลำดับคือวิธีบังคับและวิธีหลีกเลี่ยง สอดคล้องกับ Rungsun Hamunt. [7] ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร ตามแนวคิดของโอวาท และลอนดอน ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และวิธีการที่ผู้บริหารโรงเรียนเลือกใช้ในการจัดการความขัดแย้งมากที่สุดเรียงลำดับ คือ วิธีประนีประนอม วิธีไกล่เกลี่ย วิธีเผชิญหน้า วิธีหลีกเลี่ยง และวิธีการบังคับ สอดคล้องกับ Supakorn Mekkhayai. [8] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรีเขต 3 ผลการศึกษาพบว่า วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรีเขต 3 ส่วนใหญ่ใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยง สอดคล้องกับ Weeranut Suttaphan. [9] ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทราการ เขต 1 จาก

การศึกษาพบว่า วิธีบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้บริหารสถานศึกษาใช้วิธีบริหารความขัดแย้งแบบประนีประนอมมากที่สุด รองลงมาใช้วิธีไกล่เกลี่ย เผอิญหน้า หลีกเลี้ยง และใช้วิธีบังคับเป็นอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับ Putcharaporn Kullabut. [10] ได้ทำการศึกษารื่อง การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 1 โดยใช้แบบวัดพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของ Thomas and Kilmann ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้บริหารสถานศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 1 มีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแบบการร่วมมือ มากที่สุด รองลงมาคือการประนีประนอม การยอมให้ หลีกเลี้ยง และการเอาชนะ สอดคล้องกับ Issara Yothasrikun [11] ได้ทำการศึกษารื่อง การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 ผลการศึกษาพบว่า ระดับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 ด้านการเอาชนะ ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม และด้านการยอมให้ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการหลีกเลี้ยง อยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับ Madea Mathong. [12] ได้ทำการศึกษารื่อง การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเข้เขต เขต 1 โดยใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งตามแนวคิดของ Thomas and Kilmann ผลการศึกษา พบว่าผู้บริหารที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีร่วมมือวิธีอำนวยความสะดวกและวิธีประนีประนอม

3. ความสัมพันธ์ระหว่างวุฒิภาวะทางอารมณ์กับการเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคาม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน จากผลการวิจัยอภิปรายได้ว่า การที่ระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์กับการเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารสถานศึกษาแต่ละคนมีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานไม่เท่ากัน อายุแตกต่างกันทำให้มีระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์แตก

ต่างกัน และทำให้ระดับการเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งแตกต่างกัน สอดคล้องกับ Chalao Konkham. [3] ได้ทำการศึกษารื่อง วุฒิภาวะทางอารมณ์กับการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่าระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์กับระดับการเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับ Sawittree Phanitchareon. [4] ได้ทำการศึกษารื่อง บุคลิกภาพ เชาว์อารมณ์ และการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดการศึกษาขั้นพื้นฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ที่มีแบบบุคลิกภาพต่างกันจะมีการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเชาว์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความขัดแย้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับ Thanaporn Masakul. [5] ได้ทำการศึกษารื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารกับวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลการศึกษาผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้วเขต 1 และเขต 2 ใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ 3 วิธี คือ วิธีใช้อำนาจ วิธีหลีกเลี้ยง วิธีอำนวยความสะดวกวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารกับวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้อง Supakorn Mekkhayai. [8] ได้ทำการศึกษารื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรีเขต 3 ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรีเขต 3 พบว่าแบบผู้นำทั้ง 8 แบบ มีความสัมพันธ์กับวิธีการจัดการความขัดแย้ง แบบการหลีกเลี้ยง แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีการจัดการความขัดแย้ง แบบการเอาชนะ แบบการร่วมมือ การประนีประนอม และการยอมให้



ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยระดับบุคลิกภาพทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชั้นพื้นฐาน จังหวัดมหาสารคามภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปกติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านดี อยู่ในระดับสูงกว่าปกติ มีค่าเฉลี่ย 61.52 ด้านเก่งและด้านสุข อยู่ในระดับปกติ มีค่าเฉลี่ย 55.21 และ 46.63 ตามลำดับ ผู้บริหารควรพิจารณาหาแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์ของตนเองให้สูงขึ้น เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพราะระดับบุคลิกภาพทางอารมณ์มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่และการดำรงชีวิต

2. ผู้บริหารสถานศึกษาควรศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารความขัดแย้งให้มากขึ้น และหมั่นฝึกฝนการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยไม่ยึดวิธีใดวิธีหนึ่งเพียงวิธีเดียว

3. ควรศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารด้านอื่น ๆ ที่อาจจะมีความสัมพันธ์กับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา

4. ควรศึกษาผลการวิจัย ระดับบุคลิกภาพทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชั้นพื้นฐาน โดยใช้เครื่องมือชนิดอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- [1] Phanat Hunnakin. (1999). **Principles of School administration**. Bangkok : Wattanaphanich.
- [2] Surang Losamritchai. (1993). **Causes of conflicts and conflict management of Secondary school administrators under the Department of General Education, Bangkok**. Master of Education Thesis : Srinakharinwirot University.
- [3] Chaloea Konkham. (2001). **The emotional quotient and conflict resolution of school administrators under lopburi provincial primary education office**. Master of Education Thesis : Thepsatri Rajabhat University.
- [4] Sawittree Phanitchareon. (2005). **Personality as well as emotional intelligence and conflict management of the Academic Department Head Teachers in Secondary Schools under the Office of the Basic Education Commission, Bangkok District 3**. Master of Arts Thesis : King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok.
- [5] Thanaporn Masakul. (2004). **Relationship between Administrators' Emotional Maturity and Conflict Management in Operations of subordinates**. Master of Education Thesis : Rajamangala University of Technology Thanyaburi
- [6] Juthamart Rujiratanon. (2004). **A study of Conflict Cause and Conflict Management Method of Administrators of School 1-2 Levels under Suphanburi Educational Service Area Office**. Kanchanaburi Rajabhat University.
- [7] Rungsun Hamunt. (2003). **Conflict Management of Administrators in Primary School under the Primary Education Office of Amphoe Nakhon Chaisri, Nakhon Pathom Province**. Master of Arts Thesis : Silpakorn University.
- [8] Supakorn Mekkhayai. (2007). **The Relationship Between Leadership Styles and Conflict Management of Administrators in Basic Educational School Under Kanchanaburi Educational Service Area Office 3**. Master of Arts Thesis : Silpakorn University.
- [9] Weeranut Suttaphan. (2007). **Conflict Administration on the Performance of basic Educational Institution Administrators under the Jurisdiction of Samut prakan Educational Service Area Office 1**. Master of Education Thesis : Rajabhat Rajanagarindra University.



- [10] Pucharaporn Kullabut. (2012). **Conflict management of the educational institution administrators, Mae Hong Son primary education service area 1.** Master of Arts Thesis : Chiang Mai University.
- [11] Issara Yothasrikun. (2013). **Conflict Management of Executives From Basic Educational Institutes under Chaiyaphum Primary Educational Service Area Office 2.** Master of Arts Thesis : Mahamakut Buddhist University.
- [12] Madea Mathong. (2013). **Conflict management of school administrators under the office of Chachoengsao primary education service area 1.** Master of Arts Thesis : Burapa university.

