



การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ
และการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี

Conflict Management of School Administrators under Pattani Provincial
Office of the Non-Formal and Informal Education

นิروهยา เจษฎาภา^{1*} และนิตยา เรืองแป้น²
Nirohaya Jessadapha^{1*} and Nittaya Ruangpan²

ครุศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา¹
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา²

Master of Education (Educational Administration) Yala Rajabhat University¹ Yala Rajabhat University²

*Corresponding author, e-mail; niya_ches@hotmail.com; เบอร์โทรศัพท์ 081-543-3700

(Received: November 6, 2023; Revised: May 14 2024; Accepted: July 28, 2024)

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา 3) เพื่อประมวลข้อเสนอแนะในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 202 คน และสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที และทดสอบค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า 1) การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการจำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะของการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีการแสดงพฤติกรรมมุ่งจะเอาชนะโดยการตัดสินใจของตนเอง ควรชี้แจงถึงปัญหาให้ผู้อื่นรับรู้เพื่อที่จะได้ร่วมมือช่วยเหลือกันในการแก้ไขปัญหา และสามารถให้ผู้ร่วมงานทำตามความคิดเห็นของตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ

คำสำคัญ : ความขัดแย้ง ผู้บริหารสถานศึกษา การบริหาร

Abstract

The objectives of this study were to: 1) study the level of conflict management of school administrators 2) compare the level of conflict management of school administrators classified by gender, position, work experience, and school size. 3) examine suggestions on conflict management of school administrators under Pattani Provincial Office of the Non-formal and informal Education. The sample size was determined using the Krejcie and Morgan table. The sample size was 202

persons and simple random sampling was used. The tool was a questionnaire. Data analyzed by using package software and statistics were mean, percentage, standard deviation, t-test and F-test.

The study found that 1) Conflict management of school administrators were high level overall. 2) Comparative results of conflict management of school administrators classified by gender was significant differences at .05 level. However, there were no differences by position, work experience and school size. 3) Recommendations for conflict management of school administrators were the school administrators should to show behavior aimed at winning by making their own decisions, also should explain the problem to others, so that they can work together to help each other in solving the problem and able to allow participants to follow their own opinions to the potential.

Keywords : Conflict; Management School Administrators; Administration

บทนำ

ในสภาพสังคมของมนุษย์ในปัจจุบันมีความหลากหลายทางศาสนา ความเชื่อ วัฒนธรรมและประเพณี ความซับซ้อนของการบริหาร และความรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยีที่มีมากเกินกว่าที่มนุษย์และสังคมจะเข้ามาและบริหารได้ ระบบการศึกษาที่ไม่ทำให้มนุษย์สามารถเผชิญกับปัญหาและความกดดันใหม่ได้ มนุษย์จึงเต็มไปด้วยความขัดแย้ง และนำไปสู่ความรุนแรงได้ง่าย การพัฒนาประเทศขาดความต่อเนื่องและความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของประชาชน ขณะที่ความมั่นคงภายในประเทศยังมีหลายประเด็นที่ต้องเสริมสร้างให้เกิดความเข้มแข็ง ลดความขัดแย้งทางความคิดและอุดมการณ์ที่มีรากฐานมาจากความเหลื่อมล้ำ ความไม่เสมอภาค การขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม และปัญหาการขาดเสถียรภาพทางการเมือง ตลอดจนส่งเสริมคนในชาติให้ยึดมั่นสถาบันหลักเป็นศูนย์รวมจิตใจให้เกิดความรักความสามัคคี สอดคล้องกับ นันทนัทส์ แซ่มเงิน (2559) ได้กล่าวว่า มนุษย์ต้องการความสำเร็จ การกระทำของมนุษย์เพื่อที่จะให้เกิดความสำเร็จ ซึ่งเป็นอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งโดยมีการแข่งขันกันในรูปแบบต่าง ๆ หลักสำคัญของการแข่งขัน เนื่องมาจากความขาดแคลนความไม่เพียงพอของสิ่งที่ต้องการ เมื่อคนเราพยายามต่อสู้เพื่อให้ได้มากที่สุดหรือให้มีกรรมสิทธิ์มากที่สุดในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือมีอำนาจในการควบคุมบุคคลหรือการกำหนดจุดประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ความแตกต่างกันในการรับรู้ และความคิดของแต่ละบุคคล เป้าหมายแตกต่างกัน ฝ่ายหนึ่งถูกรุกล้ำหรือถูกขัดขวางทำให้เป้าหมายของตนไม่สามารถบรรลุตามที่ตั้งใจไว้ ความต้องการประสบความสำเร็จอาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้ ทุกองค์การย่อมมีความขัดแย้ง อาจเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มของบุคคล เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันของบุคคลที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ต้องยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ตามธรรมชาติ

ความขัดแย้งมีผลดีหลายประการ คือก่อให้เกิดการตระหนักและรับรู้ในปัญหาที่เกิดขึ้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ช่วยให้มีการปรับปรุงทางเลือกในการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นช่วยสร้างความรู้สึกร่วมในปัญหาที่เกิดขึ้น การมีส่วนร่วมในการวิพากษ์วิจารณ์ช่วยทำให้บุคคลมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของการรับรู้และการแก้ปัญหา ช่วยก่อให้เกิดการเรียนรู้และปรับปรุงพฤติกรรมซึ่งกันและกัน ทุกคนได้เรียนรู้ว่าพฤติกรรมของเขามีผลต่อบุคคลอื่นอย่างไร และเรียนรู้การอดกลั้นต่อพฤติกรรมและอารมณ์ของผู้อื่นมากขึ้นช่วยเพิ่มวุฒิภาวะให้กับบุคคล เกิดการเรียนรู้ที่จะเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเพิ่มมากขึ้นมีความกล้าที่จะรับผิดชอบและแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้น ช่วยให้เกิดการพิสูจน์หาข้อเท็จจริงที่สมเหตุสมผลก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่ขึ้น ทำให้องค์การเจริญก้าวหน้าไม่หยุดนิ่ง และทำให้เกิดการตรวจสอบการทำงานและความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร (วนิดา ชนินทพุทธวงศ์, 2557) การจัดการความขัดแย้งจะแก้ไขได้หรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษา

แต่ละบุคคลว่าจะจัดการความขัดแย้งไปในทิศทางใด เพราะปัญหาความขัดแย้งเป็นเรื่องที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาไม่จำกัดว่าจะเกิดขึ้นกับใคร ที่ไหน เมื่อไร ดังนั้น การจัดการความขัดแย้งจึงเป็นภารกิจที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ หากผู้บริหารสถานศึกษาประสงค์ให้สถานศึกษามีความเจริญก้าวหน้าไปตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารสถานศึกษาต้องจัดการความขัดแย้งตามสถานการณ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสามารถเปลี่ยนวิกฤตเป็นโอกาสได้อย่างชาญฉลาด

สถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่มีลักษณะงานคือบริการทางการศึกษา การดำเนินงานภายในสถานศึกษา ต้องมีการติดต่อและเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ทั้งการติดต่อกันภายในองค์กร เช่น การติดต่อระหว่างครูและบุคลากรทางการศึกษา นักเรียน เป็นต้น ส่วนการติดต่อกับบุคคลภายนอก เช่น ผู้ปกครอง ช่างบ้าน และหน่วยงานอื่น ๆ การพบปะติดต่อกันหรือการปฏิบัติต่อกันระหว่างกลุ่ม อาจก่อให้เกิดความร่วมมือกันหรือความขัดแย้ง สถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งทางสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ถึงแม้ว่าความขัดแย้งจะเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้แต่หากรู้จักวิธีการบริหารหรือวิธีแก้ไขที่ดี ความขัดแย้งก็กลายเป็นคุณประโยชน์ได้ เมื่อเกิดปัญหาในสถานศึกษา เป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารที่จะต้องจัดการกับความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่สร้างสรรค์ ซึ่งพิมพอร์ สดเอี่ยม (2550) ได้กล่าวว่าการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยวิธีต่าง ๆ ของผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่เหมือนกัน ถึงแม้จะเป็นปัญหาในลักษณะเดียวกันก็ตาม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ อายุและบุคลิกภาพเฉพาะตัว และปัญหาความขัดแย้งบางอย่างผู้บริหารคนหนึ่งอาจแก้ได้ แต่อีกคนหนึ่งอาจแก้ไม่ได้ หรือถ้าแก้ได้ก็อาจใช้เวลาแตกต่างกัน การบริหารความขัดแย้งกับการแก้ปัญหาความขัดแย้งไม่เหมือนกัน ความสำคัญของการบริหารความขัดแย้งก็คือ การรักษาสภาพสมดุลระหว่างประสิทธิภาพและความคิดสร้างสรรค์ ส่วนการแก้ปัญหาความขัดแย้งเป็นยุทธศาสตร์อย่างหนึ่งในการบริหารความขัดแย้ง ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งจึงมีความสำคัญยิ่งสำหรับผู้บริหาร การบริหารที่ดีต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัย หากมีความขัดแย้งในสถานศึกษาผู้บริหารควรจัดการความขัดแย้งด้วยความสร้างสรรค์ด้วยวิธีการร่วมมือ เมื่อผู้บริหารสามารถระดมความคิดของครูทุกคนมาร่วมกันแก้ปัญหา ผู้บริหารต้องทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกฝ่ายมองเห็นเป้าหมายเดียวกัน หรือมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน ทุกคนก็จะมีการร่วมมือในการติดต่อหรือปฏิบัติต่อกันในอันที่จะให้บรรลุเป้าหมายนั้น ๆ สอดคล้องกับ ธนิการ มาชะศิริานนท์ (2550) ได้กล่าวว่า ความขัดแย้งจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจเพราะเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร

การจัดการความขัดแย้งจึงเป็นภารกิจที่ยากสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาที่จะต้องดำเนินการจัดการด้วยความรอบคอบและไม่ควรวางเฉยกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นแม้เพียงเล็กน้อย เพราะอาจเป็นสาเหตุที่ลุกลามไปสู่ความขัดแย้งในระดับองค์กรได้ ผู้บริหารสถานศึกษาที่ที่จะต้องยอมรับความขัดแย้งและหาวิธีในการจัดการความขัดแย้ง โดยจะต้องยืนหยัดอยู่อย่างมีสติ พร้อมด้วยข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ที่จะต้องต่อสู้กับปัญหาความขัดแย้งและเอาชนะให้ได้เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับตนเอง และสถานศึกษา รวมทั้งผลักดันให้มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น ดังนั้นผู้บริหารจะต้องมีความสามารถด้านการบริหารความขัดแย้ง นั่นคือ ต้องสามารถวิเคราะห์สถานการณ์องค์ประกอบต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งและสามารถดำเนินการแก้ไขหรือใช้ความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์แก่บุคคลและองค์กรได้ด้วยดี การจัดการความขัดแย้งที่ดีและเหมาะสมของผู้บริหารจะยังส่งผลให้สถานศึกษาที่ตนบริหารอยู่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การบริหารงานของสถานศึกษาย่อมหวังประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นสำคัญ ทั้งนี้ โทมัสและคิลแมนน์ (Thomas and Killmann, 1987 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540) ได้กล่าวถึงการจัดการความขัดแย้งในสังคมว่ามี 5 วิธีการ ดังนี้ 1) การเอาชนะ (Competition) 2) การร่วมมือ (Collaboration) 3) การประนีประนอม (Compromising) 4) การหลีกเลี่ยง (Avoiding) และ 5) การยอมให้ (Accommodation)

สถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเป็นองค์กรหนึ่งที่เกิดความขัดแย้ง สาเหตุของความขัดแย้ง ได้แก่ ลักษณะนิสัย วิธีการทำงาน ค่านิยม ความเชื่อและปรัชญาในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างครูในสถานศึกษาการทำงานที่ต้องแข่งขันกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน หรือ

ระหว่างกลุ่มบุคคล ความขาดแคลนทรัพยากร กลุ่มยุทธศาสตร์ผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีหน้าที่โดยตรงที่จะต้องจัดการความขัดแย้งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาสร้างความยุ่งยากต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในเรื่องความร่วมมือประสานงานและบรรยากาศของสถานศึกษา แสดงให้เห็นว่า หากมีการบริหารความขัดแย้งได้ภายในและภายนอกองค์กร ย่อมทำให้เกิดผลกระทบกับประสิทธิภาพกับทุกองค์กร อีกทั้ง การบริหารความขัดแย้งมีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเผชิญกับสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารกับครู ความขัดแย้งระหว่างครูกับครู ความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารกับคณะกรรมการสถานศึกษา ผู้บริหารจะหาวิธีการหรือแนวทางในการบริหารความขัดแย้งเพื่อลดความขัดแย้งอันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของสถานศึกษา (วุฒิพล ทับธานี, 2565) สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี ส่วนมากประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งเป็นอย่างมาก ความขัดแย้งภายในและภายนอกสถานศึกษา เช่น ระหว่างสถานศึกษากับผู้ปกครอง ระหว่างสถานศึกษากับชุมชน เป็นต้น ก็มีความขัดแย้งกันอยู่เรื่อย ๆ เนื่องจากสถานศึกษาเป็นสถานที่ที่มีบุคคลมาทำงานร่วมกัน ต้องพบปะกัน ซึ่งแต่ละคนก็มีปัญหาชีวิต ลักษณะนิสัยที่แตกต่างกัน ดังนั้นภายในสถานศึกษาเองก็มีความขัดแย้งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เลย เช่น ครูมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในการทำงาน ขาดความสามัคคี ซึ่งปัญหาดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานในสถานศึกษา (อมรา ปฐมัญญ์, 2559) จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและผู้บริหารจะต้องรู้จักเลือกแบบของการบริหารความขัดแย้งให้เหมาะสม เพื่อที่ทุกคนจะได้มีกำลังใจ กำลังใจ ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้วันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานในสถานศึกษาให้ได้ผลดียิ่งขึ้นต่อไป

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี เนื่องจาก ปัญหาการแบ่งงาน ปัญหาการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และการมีส่วนร่วมในการทำงาน ล้วนเกี่ยวข้องกับการบริหารความขัดแย้งที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องดำเนินการ โดยใช้ศาสตร์และศิลป์ ในการบริหารให้สถานศึกษาและบุคลากรในสถานศึกษา เข้าใจยอมรับ และร่วมมือในการดำเนินการให้สถานศึกษามีคุณภาพเพื่อผลสำเร็จทางการศึกษาตามเป้าหมายของการจัดการศึกษา อีกทั้ง ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูล ในการบริหารงานในหน่วยงาน นำไปส่งเสริมแก้ไข ปรับปรุงพัฒนากระบวนการบริหารงานบุคคล พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยและสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี จำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา
3. เพื่อประมวลข้อเสนอแนะในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี

สมมติฐานการวิจัย

1. ครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี แตกต่างกัน

2. ครูที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี แตกต่างกัน

3. ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี แตกต่างกัน

4. ครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ครูที่ปฏิบัติงานในสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี จำนวน 433 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 202 คน โดยทำการสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลากแบบไม่กลับคืน (Simple Random Sampling Without Replacement)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี ซึ่งผู้วิจัยจัดทำขึ้นเอง โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของครูต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี ใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านการเอาชนะ 2) ด้านการร่วมมือ 3) ด้านการประนีประนอม 4) ด้านการหลีกเลี่ยง และ 5) ด้านการยอมให้

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งผลจากการพิจารณาตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 จึงสามารถนำไปใช้ได้ทุกข้อ จึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับครูสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการค้นคว้าอิสระ จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ทั้งฉบับ ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach, 1990 อ้างถึงใน สันติ บุญภิรมย์, 2557) ผลปรากฏว่ามีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.967

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ครูที่ปฏิบัติงานในสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยยื่นคำร้องขอหนังสือจากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เพื่อประกอบการขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี

2. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์พร้อมแบบสอบถามในรูปแบบ Google Form ส่งทางไปรษณีย์ไปให้แก่ครูในสถานศึกษากลุ่มตัวอย่างเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ผู้วิจัยติดตามการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง กรณีที่มีการตอบแบบสอบถามล่าช้าในบางสถานศึกษา

4. เมื่อได้รับการตอบแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้มีการตอบแบบสอบถาม จำนวน 202 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และผลการตรวจสอบการตอบแบบสอบถามพบว่า มีความสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นนำผลการตอบไปวิเคราะห์วิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว นำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน

2. นำแบบสอบถามที่เสร็จแล้ว มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ทั้งนี้เมื่อพบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันทางสถิติ จะนำไปทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามการศึกษาและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เป็นรายข้อ รายด้าน และโดยรวม ซึ่งนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายใต้ตาราง และนำผลการศึกษาที่วิเคราะห์ได้มาสรุปผลการศึกษาอภิปรายผล และเขียนข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้าราชการและพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี ตอบแบบสอบถามได้สมบูรณ์ จำนวน 202 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 65.80 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 63.90 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 78.70

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี โดยภาพรวม

ตารางที่ 1 การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมและรายด้าน

ด้านที่	การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา	M	SD	ระดับ	ลำดับที่
1	ด้านการเอาชนะ	3.50	0.92	ปานกลาง	5
2	ด้านการร่วมมือ	3.83	0.89	มาก	1
3	ด้านการประนีประนอม	3.75	0.94	มาก	3
4	ด้านการหลีกเลี่ยง	3.53	0.90	มาก	4
5	ด้านการยอมให้	3.76	0.95	มาก	2
รวมเฉลี่ย		3.67	0.76	มาก	

จากตารางที่ 1 การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก ($M = 3.67$, $SD = .76$) เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีการบริหารความขัดแย้งสูงสุด ได้แก่ ด้านการร่วมมือ ($M = 3.83$, $SD = .89$) รองลงมา คือ ด้านการยอมให้ ($M = 3.76$, $SD = .95$) และด้านที่มีการบริหารความขัดแย้งต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการเอาชนะ ($M = 3.50$, $SD = .92$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ

การบริหารความขัดแย้ง ของผู้บริหารสถานศึกษา		เพศ				t	Sig
		ชาย		หญิง			
		M	SD	M	SD		
1	ด้านการเอาชนะ	3.58	0.99	3.46	0.88	0.877	.382
2	ด้านการร่วมมือ	4.19	0.66	3.65	0.93	4.773*	.001
3	ด้านการประนีประนอม	4.06	0.85	3.60	0.95	3.426*	.001
4	ด้านการหลีกเลี่ยง	3.68	0.90	3.45	0.89	1.712	.088
5	ด้านการยอมให้	4.04	0.82	3.61	0.99	3.111*	.002
รวม		3.91	0.59	3.55	0.81	3.552*	.001

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ พบว่า ครูที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ครูมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม และด้านการยอมให้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี จำแนกตามตำแหน่ง

การบริหารความขัดแย้ง ของผู้บริหารสถานศึกษา	ตำแหน่ง				t	Sig
	ข้าราชการ		พนักงานราชการ			
	M	SD	M	SD		
1 ด้านการเอาชนะ	3.56	0.91	3.41	0.93	1.107	0.270
2 ด้านการร่วมมือ	3.83	0.92	3.82	0.83	0.108	0.914
3 ด้านการประนีประนอม	3.79	0.90	3.68	1.01	0.806	0.421
4 ด้านการหลีกเลี่ยง	3.58	0.86	3.44	0.96	1.061	0.290
5 ด้านการยอมให้	3.83	0.90	3.63	1.03	1.427	0.155
รวม	3.72	0.79	3.59	0.70	1.104	0.271

จากตารางที่ 3 การเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ครูที่มีตำแหน่งต่างกันมี

ความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

การบริหารความขัดแย้ง ของผู้บริหารสถานศึกษา	ประสบการณ์ในการทำงาน						F	Sig
	< 5 ปี (1)		5-10 ปี (2)		> ปี (3)			
	M	SD	M	SD	M	SD		
1 ด้านการเอาชนะ	3.59	0.89	3.52	0.67	3.44	1.01	.500	0.607
2 ด้านการร่วมมือ	3.88	0.79	3.88	0.72	3.83	0.89	.335	0.716
3 ด้านการประนีประนอม	3.86	0.84	3.76	0.80	3.69	1.05	.608	0.546
4 ด้านการหลีกเลี่ยง	3.60	0.90	3.55	0.79	3.47	0.94	0.404	0.668
5 ด้านการยอมให้	3.97	0.78	3.74	0.72	3.64	1.09	2.422	0.091
รวม	3.78	0.72	3.69	0.65	3.60	0.81	1.048	0.353

จากตารางที่ 4 การเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี จำแนกตามขนาดสถานศึกษา

การบริหารความขัดแย้งของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดสถานศึกษา						F	Sig
	ใหญ่พิเศษ		ใหญ่		กลาง			
	M	SD	M	SD	M	SD		
1 ด้านการเอาชนะ	3.56	0.93	3.46	0.66	3.22	0.91	1.669	0.191
2 ด้านการร่วมมือ	3.85	0.91	3.54	0.55	3.85	0.90	0.775	0.462
3 ด้านการประนีประนอม	3.78	0.97	3.49	0.68	3.76	0.90	0.589	0.556
4 ด้านการหลีกเลี่ยง	3.55	0.93	3.57	0.66	3.36	0.82	0.545	0.581
5 ด้านการยอมให้	3.78	0.97	3.56	0.66	3.71	0.99	0.380	0.685
รวม	3.70	0.78	3.52	0.62	3.58	0.71	0.631	0.533

จากตารางที่ 5 การเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี จำแนกตามขนาดสถานศึกษา พบว่า ครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกันมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

1. การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีการบริหารความขัดแย้งสูงที่สุด ได้แก่ ด้านการร่วมมือ รองลงมา คือ ด้านการยอมให้ และด้านที่มีการบริหารความขัดแย้งต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการเอาชนะ อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการเพราะการพัฒนาตนเองของผู้บริหารสถานศึกษา เช่น การศึกษาต่อด้านการบริหาร การศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี การประชุมสัมมนาต่าง ๆ การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การบริหาร เพื่อให้การบริหารจัดการสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจึงเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยมีความเชื่อว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นสามารถก่อให้เกิดประโยชน์แก่สถานศึกษาได้ ถ้าหากผู้บริหารสามารถจัดการกับความขัดแย้งเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถควบคุมไม่ให้ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นบานปลายออกไปจนกลายเป็นความขัดแย้งที่ส่งผลเสียต่อสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาติรี มะแอ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี พบว่าผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดการความขัดแย้ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์รัตน์ จิตตเดชารัตน์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนวัดพระปฐมเจดีย์ (มหินทรศึกษาการ) พบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ได้แก่ แบบประนีประนอม แบบเอาชนะ แบบผสมผสาน และแบบยอมตาม อยู่ในระดับปานกลาง คือ แบบหลีกเลี่ยง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิโรจน์ มโนกิจอุดม (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารความขัดแย้งกับความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดสงขลา พบว่า ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดสงขลา มีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี ดังนี้

2.1 ครูที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ครูมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม และด้านการยอมให้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อาจเนื่องมาจากครูในสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี ส่วนใหญ่ได้รับการอบรมสัมมนาจากหน่วยงานทางการศึกษา ซึ่งการบริหารความขัดแย้งนั้นจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อให้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข และเกิดประสิทธิผลสูงสุดกับองค์กร นอกจากนี้ยังมีการประชุมประจำเดือนเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการบริหารงานภายใน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกภรณ์ ชื่นตา (2556) ศึกษางานวิจัยเรื่อง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ เขต 1 พบว่า ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกันจะมีการบริหารความขัดแย้งด้านการเอาชนะและการร่วมมือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารเพศหญิงจะมีการบริหารความขัดแย้งด้านการเอาชนะและการร่วมมือมากกว่าผู้บริหารเพศชาย อีกทั้งยังสอดคล้องกับ นาริรัตน์ อนุรัตน์ (2556) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน ตามความคิดเห็นของครูในอำเภอบ่อทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 พบว่า การเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน ตามความคิดเห็นของครูในอำเภอบ่อทอง จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของรังสิวุฒิ ปาโสม (2556) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การบริหารความขัดแย้งกับประสิทธิผลของสถานศึกษา ในอำเภองครักษ์ สังกัด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครนายก พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความขัดแย้งของผู้บริหาร ในอำเภอองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก จำแนกตามเพศ ทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ครูที่มีตำแหน่งต่างกันมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเนื่องมาจากครูในสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี โดยปกติตามประเพณีของระบบราชการไทยเมื่อ มีการเข้าไปเป็นผู้บริหารใหม่ในองค์กร ผู้บริหารจะต้องมีการชี้แจงนโยบายและอธิบายถึงเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน ตลอดจนมีการจัดทำคำสั่งการปฏิบัติงานให้แก่สมาชิกทราบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และสอดคล้องกับวิระศักดิ์ พัทบุร (2556) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง สมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าผู้บริหารที่มีตำแหน่งการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับ กณฐกรณ์ นามฉิม (2556) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2 พบว่า ผู้บริหารที่มีตำแหน่งการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับจตุรงค์ สุวรรณแสง (2557) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 พบว่าครูที่มีตำแหน่งการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเนื่องมาจากครูในสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี มีประสบการณ์ในการบริหารงานที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นอย่างบ่อยครั้ง แต่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยการวางแผนขององค์กรที่ดีและเข้มแข็ง สอดคล้องกับวรารณ์ คุณธรรม (2555) ซึ่งศึกษางานวิจัยเรื่องการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 3 พบว่าผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับสมพร แก้วมรกต (2559) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่องการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 จังหวัดจันทบุรี พบว่าและครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับอนุสรฯ สิงโต (2561) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกันมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเนื่องมาจากครูในสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี มีการบริหารจัดการที่ดีและทราบถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากความขัดแย้ง สามารถเตรียมรับมือพร้อมทั้งหาทางออกและหาแนวทางแก้ไข เพื่อจัดการกับความขัดแย้งให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนันท์นภัส แซ่มเงิน (2559) ซึ่งได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกันมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับนายโชติพร ถาวรโชติ (2559) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารที่ส่งผลต่อสุขภาพองค์การของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร พบว่าครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกันมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของ

ผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องจิตตามาตร เชื้อโฮม (2553) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่าครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกันมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

1. ข้าราชการและพนักงานราชการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านการเอาชนะ พบว่า ภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้บริหารใช้วิธีการที่หลากหลายตามอำนาจหน้าที่ของตนในการแก้ไขปัญหา รองลงมา ได้แก่ ผู้บริหารแก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีการตามความคิดของตนเอง และผู้บริหารพยายามที่จะใช้สิทธิในการแสดงความคิดเห็นของตนเองกับปัญหาที่เกิดขึ้น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บริหารแสดงพฤติกรรมมุ่งจะเอาชนะโดยการตัดสินใจของตนเองเท่านั้น

1.2 ด้านการร่วมมือ พบว่า ภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้บริหารพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยตระหนักถึงความคิดเห็นที่แตกต่าง รองลงมา ได้แก่ ผู้บริหารพยายามทำให้ทุกฝ่ายที่มีความขัดแย้งกันมีความพอใจ รักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการที่หลากหลายและเปิดเผย เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บริหารชี้แจงถึงปัญหาให้ผู้อื่นรับรู้เพื่อที่จะได้ร่วมมือช่วยเหลือกันในการแก้ไขปัญหา

1.3 ด้านการประนีประนอม พบว่า ภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้บริหารพยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยการรอมชอม รองลงมา ได้แก่ ผู้บริหารพยายามใช้วิธีการเจรจาต่อรองเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดี และผู้บริหารยอมให้ผู้ร่วมงานได้ในสิ่งที่ต้องการด้วยความพึงพอใจของทั้งสองฝ่ายหากผู้ร่วมงานยอมให้ในสิ่งที่ตนเองต้องการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บริหารให้ผู้อื่นเข้าจัดการเจรจาไกล่เกลี่ยยุติปัญหาและตกลงกัน เพื่อประนีประนอมการแก้ไขปัญหา

1.4 ด้านการหลีกเลี่ยง พบว่า ภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้บริหารพยายามหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นซึ่งจะนำไปสู่การขัดแย้ง รองลงมา ได้แก่ ผู้บริหารพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำ สิ่งที่น่าไปสู่การทะเลาะวิวาท และผู้บริหารมอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบแทนในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บริหารปล่อยเวลาไว้นาน ๆ เพื่อให้ปัญหาที่เกิดขึ้นคลี่คลายไปเอง

1.5 ด้านการยอมให้ พบว่า ภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้บริหารยอมเสียสละความต้องการของตนเอง เพื่อให้สนองความต้องการของผู้ร่วมงาน เพื่อลดความขัดแย้ง รองลงมา ได้แก่ ผู้บริหารพยายามรักษาน้ำใจเพื่อนร่วมงาน เพื่อรักษาสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกัน และผู้บริหารไม่ทำลายความรู้สึกของผู้อื่น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผู้บริหารยอมให้ผู้ร่วมงานทำตามความคิดเห็นของตัวเอง

3. การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ พบว่า ครูที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ครูมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม และด้านการยอมให้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

4. การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ครูที่มีตำแหน่งต่างกันมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

5. การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

6. การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี จำแนกตามขนาดสถานศึกษา พบว่า ครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกันมีความเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านการเอาชนะ ผู้บริหารไม่ควรแสดงพฤติกรรมมุ่งจะเอาชนะโดยการตัดสินใจของตนเองเท่านั้น ไม่ควรเชื่อว่าคุณคิดเห็นและการแก้ปัญหาของตนเองถูกต้องเสมอ และไม่ควรอ้างระเบียบแก่ผู้ร่วมงาน เพื่อจะให้ตนได้ประโยชน์และได้ ชัยชนะในที่สุด

2. ด้านการร่วมมือ ผู้บริหารควรชี้แจงถึงปัญหาให้ผู้อื่นรับรู้เพื่อที่จะได้ร่วมมือช่วยเหลือกันในการแก้ไขปัญหา ควรแสวงหาความร่วมมือและความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานอยู่เสมอในการแก้ไขปัญหา และควรหาวิธีจูงใจให้คนอื่นปฏิบัติตามความคิดเห็นของตนด้วยความเต็มใจ

3. ด้านการประนีประนอม ผู้บริหารควรให้ผู้อื่นเข้าจัดการเจรจาไกล่เกลี่ยยุติปัญหาและตกลงกันเพื่อประนีประนอมการแก้ไขปัญหา ควรถนอมน้ำใจและรักษาสัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน และควรรับฟังข้อขัดแย้งจากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเพื่อนำมาแก้ปัญหา

4. ด้านการหลีกเลี่ยง ผู้บริหารไม่ควรปล่อยเวลาไว้นาน ๆ เพื่อให้ปัญหาที่เกิดขึ้นคลี่คลายไปเอง ไม่ควรวางเฉยต่อสถานการณ์ที่เป็นปัญหาความขัดแย้ง และไม่ควรให้ความสนใจความต้องการของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ

5. ด้านการยอมให้ ผู้บริหารควรให้ผู้ร่วมงานทำตามความคิดเห็นของตัวเอง ผู้บริหารควรยอมเสียผลประโยชน์ส่วนตนเพื่อให้ผู้อื่นสมปรารถนาบ้างตามโอกาสและสถานการณ์เพื่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด และควรเอาใจใส่ นึกถึงความพึงพอใจของผู้ร่วมงานในการเจรจาต่อรอง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของครูสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานีในเชิงลึกหรือทำการวิจัยซ้ำ (Replication) โดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง

2. ควรมีการศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อเปรียบเทียบ ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างสถานศึกษา

3. ควรมีศึกษารูปแบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี โดยเฉพาะด้านการร่วมมือ

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ด้วยเมตตากรุณาและการช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เรืองแป้น อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่ได้กรุณาตรวจสอบแก้ไข เสนอแนะและติดตามความก้าวหน้ารวมทั้งชี้แนะข้อมูลทางด้านวิชาการเป็นอย่างดีผู้ค้นคว้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.นิเลาะ แวอุเซ็ง ประธานสอบการค้นคว้าอิสระที่กรุณาให้คำแนะนำในส่วนเนื้อหาการค้นคว้าอิสระให้มีความเชื่อมโยง สอดคล้องและถูกต้องตามระเบียบวิธีการวิจัยและได้แนะนำเพิ่มเติมทำให้ การค้นคว้าอิสระมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นจนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีผู้ค้นคว้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือการค้นคว้าอิสระ ขอขอบพระคุณผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษา ที่ได้อนุเคราะห์ให้ข้อมูลในการทดลองใช้เครื่องมือ และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่งขอขอบพระคุณ ครู อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านรวมทั้งครอบครัว บิดามารดาที่คอยสนับสนุนให้กำลังใจในการค้นคว้าอิสระจนสำเร็จ คุณค่า และประโยชน์อันพึงเกิดจากการค้นคว้าอิสระนี้และขอขอบคุณผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ส่งเสริมสนับสนุนตลอดมา คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากการค้นคว้าอิสระนี้ ผู้ศึกษาขอมอบกตัญญูแต่บิดามารดาที่คอยเป็นกำลังใจ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

- กณฐกรณ์ นามฉิม. (2556). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2*. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริหาร การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กนกภรณ์ ชื่นตา. (2556). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาระยอง เขต 1*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จตุรงค์ สุวรรณแสง. (2557). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2*. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- จิตพามาศ เชื้อโสม. (2553). *วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาตรี มะแอ. (2560). *การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาปัตตานี*. สารนิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- โชติพร ถาวรโชติ. (2559). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารที่ส่งผลต่อสุขภาพองค์การของโรงเรียน สังกัด สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิพย์รัตน์ จิตตเดชาร. (2559). *การบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนวัดพระปฐมเจดีย์ (มหินทรศึกษาการ)*. ค้นคว้า อิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนิการ มาฆะศิริานนท์. (2550). *เทคนิคการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- นันทน์ภัส แซ่มเงิน. (2559). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

นาริรัตน์ อนุรัตน์. (2556). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน ตามความคิดเห็นของครูในอำเภอบ่อทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิมพ์อร สดเอี่ยม. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารวิชาการของสาขาวิชาในระดับบัณฑิตศึกษาของ สถาบันราชภัฏ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

