

การพัฒนาโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1: การวิจัยประสบการณ์ผู้ใช้
Development of a Conflict Management Prototype Model for Schools under the
Khon Kaen Primary Educational Service Area Office 1: A User Experience Research

ณัฐชนน ศรีวรรมย์¹, ณัฐนิชา รริยะ², ทิพย์สุดา ก้อนแพง^{3*}, เบญจลักษณ์ कुโนภาส⁴,
พรพิมล ชิตทอง⁵, จตุภูมิ เขตจัตุรัส⁶ และ ดาวรุวรรณ ถวิลการ⁷
Natchanon Srivarom¹, Natnichar Riyah², Thipsuda Konpang^{3*}, Benjaluck Kunopas⁴,
Pornphimon Chittong⁵, Jatuphum Khetjaturat⁶ and Dawruwan Thawinkarn⁷

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น^{1,2,3*,4,5}

รองศาสตราจารย์ ดร., คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น⁶

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น⁷

Master of Education (Educational Administration), Faculty of Education, Khon Kaen University^{1,2,3*,4,5}

Associate Professor Dr., Faculty of Education, Khon Kaen University⁶

Assistant Professor Dr., Faculty of Education, Khon Kaen University⁷

Corresponding author, E-mail: thipsudakonpang@kkumail.com^{3*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ประสบการณ์ผู้ใช้ 2) พัฒนาโมเดลต้นแบบ และ 3) ตรวจสอบความเหมาะสมของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 การวิจัยมี 3 ระยะ ระยะแรก ศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้เกี่ยวกับสาเหตุและแนวทางการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู 10 คน ระยะสอง พัฒนาโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา และตรวจสอบคุณภาพของโมเดลต้นแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ระยะสาม ตรวจสอบความเหมาะสมของโมเดลต้นแบบจากผู้ใช้คือ ครู จำนวน 310 คน เครื่องมือวิจัย คือ 1) แบบสัมภาษณ์ 2) แบบประเมินคุณภาพ และ 3) แบบประเมินความเหมาะสม สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสบการณ์ผู้ใช้ของครูและผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งและแนวทางการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา พบว่า สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษามี 3 มิติ คือ ด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ในองค์กร และด้านทรัพยากร แนวทางการบริหารความขัดแย้ง มีข้อเสนอคือ รับฟังและเข้าใจสาเหตุของความขัดแย้งอย่างเป็นกลาง สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ จัดการความขัดแย้งแบบเชิงรุก แก้ไขปัญหาก่อนจะลุกลาม ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน และพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ 2) การพัฒนาโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา ได้โมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา PEACE MODEL



มี 5 องค์ประกอบ คือ 1) P: Proactive Approach 2) E: Effective Communication 3) A: Active Listening 4) C: Collaboration และ 5) E: Emotional Awareness ซึ่งผลการประเมินคุณภาพของโมเดลต้นแบบ จากผู้เชี่ยวชาญ ภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ผลการประเมินความเหมาะสมของโมเดลต้นแบบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.852$, $S.D. = 0.356$)

คำสำคัญ: โมเดลต้นแบบ, การบริหารความขัดแย้ง, การวิจัยประสบการณ์ผู้ใช้

ABSTRACT

This research aimed to: 1) analyze user experiences, 2) develop a prototype model, and 3) evaluate the suitability of the prototype model for conflict management in schools under the Khon Kaen Primary Educational Service Area Office 1. The research was conducted in three phases. In the first phase, user experiences related to the causes of and strategies for conflict management in schools were explored through interviews with 10 school administrators and teachers. In the second phase, a prototype model for conflict management in schools was developed and its quality assessed by three experts. In the third phase, the model's suitability was evaluated by 310 teachers. The research instruments consisted of 1) an interview form, 2) a model quality assessment form, and 3) a model suitability assessment form. Data were analyzed using mean and standard deviation.

The findings revealed that: 1) User experiences indicated three dimensions of conflict causes in schools: personal characteristics, organizational interactions, and resources. Recommended conflict management strategies included: listening and understanding the causes of conflict impartially, effective communication, proactive conflict resolution, addressing issues before escalation, fostering collaboration, and enhancing emotional intelligence, 2) The developed conflict management prototype model, referred to as the PEACE MODEL, comprised five components: P: Proactive Approach, E: Effective Communication, A: Active Listening, C: Collaboration, and E: Emotional Awareness. The quality assessment of the model by experts indicated an overall rating at the highest level, and 3) The model's suitability, as assessed by the teachers, was also rated at the highest level ($\bar{X} = 4.852$, $S.D. = 0.356$).

KEYWORDS: Prototype Model, Conflict Management, A User Experience Research

บทนำ

ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในทุกองค์กร รวมถึงสถานศึกษา ซึ่งมีความหลากหลายทางความคิดและทัศนคติของบุคลากร อันเนื่องมาจากความแตกต่างด้านความรู้ ประสบการณ์ และค่านิยมของแต่ละบุคคล ลิขิต ธีรเวคิน (2553) ได้กล่าวถึง ความขัดแย้ง ซึ่งเป็นผลมาจากพลวัตทางสังคมที่ซับซ้อน โดยสามารถจำแนกสาเหตุซึ่งอาจเกิดจากความแตกต่างระหว่างคนหลายกลุ่ม ซึ่งมีความหลากหลายในโลกทัศน์ ค่านิยม และปทัสถาน การแสดงออกทางพฤติกรรมที่ต่างกันนี้สร้างช่องว่างในการสื่อสารและความเข้าใจร่วมกัน รวมถึงความหลากหลายทางบริบท ความแตกต่างในภูมิหลัง ประสบการณ์ และทัศนคติส่วนบุคคล ล้วนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร โดยความขัดแย้งในบริบทของสถานศึกษามักเกิดจากความเห็นต่างในวิธีการสอน การจัดสรรทรัพยากร การแบ่งอำนาจหน้าที่ และความขัดแย้งส่วนบุคคล ซึ่งมีความท้าทายสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร สถานศึกษาต้องเผชิญกับความท้าทายในการบริหารจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ดังที่ กิจพิณธิ อุสาโห (2565) กล่าวว่า สถานศึกษาต้องดำเนินงานเพื่อให้บุคลากรนำความรู้และทักษะไปพัฒนาประเทศในทุกด้าน ซึ่งเป้าหมายที่หลากหลายนี้เองอาจเป็นต้นเหตุของความขัดแย้งได้ และสอดคล้องกับมุมมองของ พัฒนพงษ์ ทองเนื้อสูง (2562) ที่ระบุว่า สถานศึกษาไม่สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของความเป็นสังคมได้

ในบริบทสถานศึกษา ซึ่งเป็นองค์กรที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ เนื่องจากเป็นสังคมที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหลากหลาย จิตติขญา ชินโชติ และคณะ (2561) ได้ระบุว่าส่วนใหญ่ความขัดแย้งในระดับโรงเรียน มักเกิดจากความคิดเห็นไม่ตรงกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความขุ่นเคืองเกิดอคติและไม่ศรัทธาต่อกัน แม้แต่ผู้บริหารเองก็ไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ ส่วนผู้ร่วมงานเมื่อเกิดอคติต่อกันก็เริ่มแบ่งพรรคแบ่งพวก ซึ่งสามารถทำให้เกิดความเสียหายแก่โรงเรียน และยังส่งผลกระทบต่อบรรยากาศการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษา ดังนั้นบทบาทของผู้บริหารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการความขัดแย้งให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2550) ได้กล่าวว่า ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะสามารถนำพาวงค์กรให้ก้าวผ่านอุปสรรคต่าง ๆ รวมถึงความขัดแย้งได้ และส่งผลให้การจัดการศึกษาบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรพงษ์ ประเสริฐศรี (2560) ที่ได้ให้ทรรศนะว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีหน้าที่ ที่จะหาวิธีการจัดการความขัดแย้งอย่างจริงจัง เพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรของสถานศึกษา และเพื่อให้การบริหารงานของสถานศึกษาเกิดประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

ในปัจจุบันความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความหลากหลายและซับซ้อน โดยระดับความรุนแรงขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ขนาดโรงเรียน จำนวนบุคลากร และโครงสร้างองค์กร ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการความขัดแย้ง เพื่อควบคุมความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมต่อการพัฒนาองค์กร อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการควบคุมความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่พอดี ให้องค์กรเจริญก้าวหน้า แต่หากองค์กรมีความขัดแย้งมากเกินไปก็จะทำให้องค์กรขาดการพัฒนา (อาคม วัดโรสง, 2547) โดยสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ประกอบด้วย 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองขอนแก่น อำเภอบ้านฝาง และอำเภอพระยืน มีโรงเรียน 154 โรงเรียน แบ่งโรงเรียนออกเป็น 4 ขนาด คือ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่



และขนาดใหญ่พิเศษ บุคลากรในแต่ละโรงเรียนส่วนใหญ่เป็นคนมาจากต่างพื้นที่กัน มีค่านิยม ความเชื่อ ความคิด และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน มาทำงานร่วมกัน มีการย้ายและเปลี่ยนตำแหน่งอยู่บ่อย ๆ ส่งผลให้ครูผู้สอนไม่เพียงพอต่อความต้องการ และมีภาระงานที่หนัก ทั้งงานสอนและการกิจสนับสนุนชุมชนและสังคม ทำให้เกิดข้อขัดแย้งในการแบ่งงานและรับผิดชอบงาน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งในสถานศึกษาได้ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1, 2565 อ้างถึงใน นิตยา วรรณไชย และ วานิช ประเสริฐพร, 2566)

กระบวนการวิจัยประสบการณ์ผู้ใช้ (UX Research) จะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากผู้ที่เกี่ยวข้องในปรากฏการณ์โดยตรง เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนา สามารถตอบโจทย์และช่วยในการหาวิธีการที่ดีที่สุดให้กับผู้ใช้งาน (ณัฏฐา โลหะโชติ, 2565) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะนำไปสู่การพัฒนาแบบที่ตอบสนองความต้องการและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในบริบทพื้นที่ โดยการบูรณาการแนวคิด UX Research ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษามุ่งวิเคราะห์เชิงลึกใน 5 มิติหลัก ได้แก่ บทบาท อารมณ์ การรับรู้ เจตคติ และพฤติกรรม โดยโมเดลต้นแบบจะเป็นการบูรณาการองค์ความรู้ทางวิชาการเข้ากับประสบการณ์จริงของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ได้แนวทางที่มีความเหมาะสมและปฏิบัติได้จริงในบริบทของปรากฏการณ์ความขัดแย้งของพื้นที่เป้าหมาย นอกจากนี้โมเดลต้นแบบที่พัฒนาขึ้นยังสามารถนำไปประยุกต์เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาและปรับใช้ในเขตพื้นที่การศึกษาอื่น ๆ ให้เหมาะสมต่อไป ซึ่งจะส่งผลต่อการยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการความขัดแย้งเรื่องงานในระบบการศึกษาไทยในภาพรวม อันจะนำไปสู่การสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไป

ด้วยเหตุดังกล่าว บริบทเชิงพื้นที่วิจัยมีลักษณะเฉพาะที่ท้าทายต่อการบริหารองค์กร ด้วยมีโรงเรียน 154 แห่ง ใน 3 อำเภอ ที่มีบุคลากรมาจากหลากหลายพื้นที่ ต่างวัฒนธรรมและความคิด ก่อให้เกิดปัญหาการโยกย้ายบ่อย การขาดแคลนครู และภาระงานที่หนัก ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งในสถานศึกษา คณะผู้วิจัยจึงมุ่งพัฒนาโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา โดยใช้วิธีวิจัยประสบการณ์ผู้ใช้ เพื่อสร้างความเข้าใจเชิงลึกและออกแบบวิธีการจัดการที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ ซึ่งผลการวิจัยโมเดลต้นแบบที่พัฒนาขึ้นนี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารและยกระดับคุณภาพการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ประสบการณ์ผู้ใช้ของครูและผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งและแนวทางการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1
2. เพื่อพัฒนาโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1 โดยใช้การวิจัยประสบการณ์ผู้ใช้
3. เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1 ในมุมมองของผู้ใช้

ขอบเขตการวิจัย

ระยะที่ 1 ศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลประสบการณ์ผู้ใช้เกี่ยวกับสาเหตุและการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา

ขอบเขตเนื้อหาและตัวแปรที่ศึกษา ประสบการณ์ผู้ใช้เกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา ใน 3 ปัจจัย ได้แก่ มิติด้านลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล มิติด้านการมีปฏิสัมพันธ์ในองค์กร และมิติด้านทรัพยากร และแนวทางการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา

ขอบเขตแหล่งข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 5 คน และครู จำนวน 5 คน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1

ระยะที่ 2 พัฒนาโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1 โดยใช้การวิจัยประสบการณ์ผู้ใช้ และตรวจสอบคุณภาพของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาที่ได้พัฒนาขึ้น

ขอบเขตตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ คุณภาพของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความถูกต้อง ความครอบคลุม และความเป็นประโยชน์

ขอบเขตแหล่งข้อมูล ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการบริหารความขัดแย้ง อาจารย์สาขาวิชาการบริหารการศึกษา และรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 จำนวน 3 คน

ระยะที่ 3 ศึกษาความเหมาะสมของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาที่สังเคราะห์ขึ้น มุมมองของผู้ใช้ที่เป็นครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1

ขอบเขตตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความเหมาะสมของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้ง ในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1

ขอบเขตแหล่งข้อมูล ได้แก่ ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1 จำนวน 310 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยประสบการณ์ผู้ใช้ โดยยึดการวิจัยแบบผสมผสาน มี 3 ระยะ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 106 คน และข้าราชการครู จำนวน 1,611 คน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1 ปีงบประมาณ 2566

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ระยะที่ 1 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 5 คน และครู จำนวน 5 คน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1 โดยเลือกแบบเจาะจงเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา

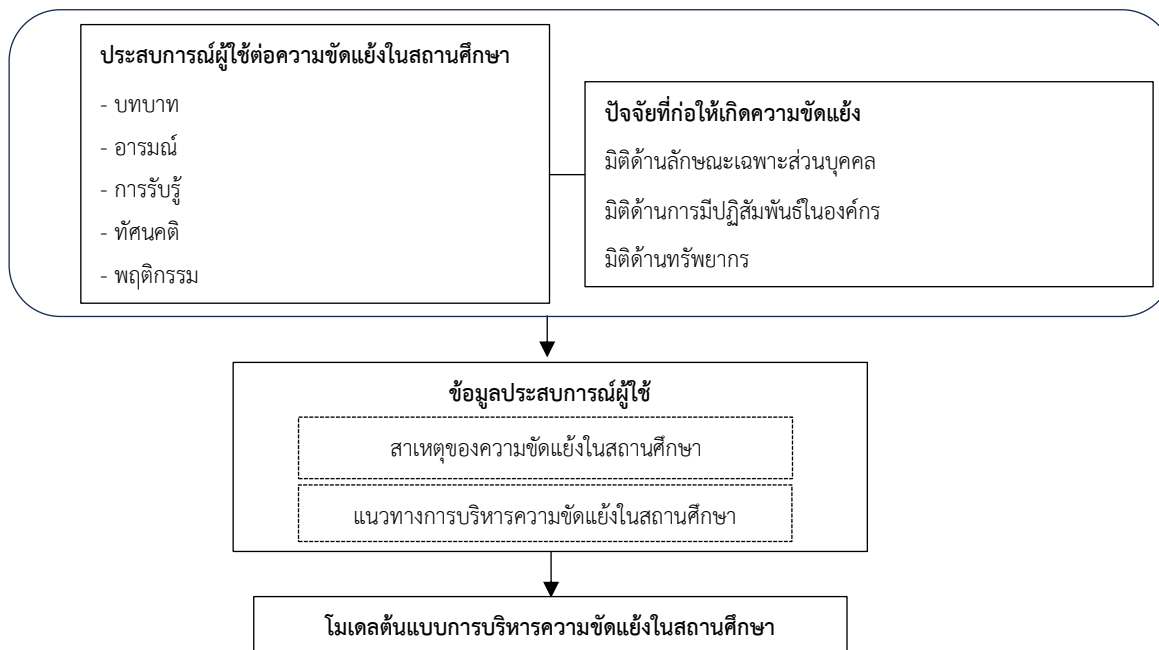
ระยะที่ 2 พัฒนาโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1 และตรวจสอบคุณภาพของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาที่ได้พัฒนาขึ้น โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน คือ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการบริหารความขัดแย้ง อาจารย์สาขาวิชาการบริหารการศึกษา และรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1



ระยะที่ 3 กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1 จำนวน 310 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน โดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น ตามกลุ่มเครือข่ายคุณภาพพัฒนาการศึกษา 10 กลุ่ม เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรแต่ละกลุ่มอย่างครบถ้วน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ของ ธงชัย สันติวงษ์ (2535) จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย และคณะ (2554) และอริสรา ศรีบุญกุล (2565) ได้ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง 3 มิติ และใช้วิจัยประสบการณ์ผู้ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล องค์ประกอบของประสบการณ์ผู้ใช้จะประกอบด้วย บทบาท อารมณ์ การรับรู้ ทศนคติ และพฤติกรรม (วัชรศักดิ์ สุดหล้า, 2560) ทำให้ได้ข้อมูลประสบการณ์ผู้ใช้เกี่ยวกับสาเหตุ และแนวทางการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระยะที่ 1 ศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา โดยใช้วิจัยประสบการณ์ผู้ใช้ โดยนำองค์ประกอบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งที่ได้จากการสังเคราะห์มาใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 5 คน และครูจำนวน 5 คนเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา และแนวทางการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา เพื่อนำมาออกแบบเป็นโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยผ่านการประเมินดัชนีความสอดคล้อง โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 แสดงว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา 5 คน ครู 5 คน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic Induction) เพื่อจัดหมวดหมู่โดยการลงรหัสข้อมูล จากนั้นจึงตรวจสอบรหัสข้อมูลที่ได้จากการจำแนกแล้วโดยใช้การเปรียบเทียบจากข้อมูลที่มาจากหลาย ๆ บริบทอีกครั้ง เพื่อให้ได้ประเด็นที่จะเป็นตัวแทนในการนำไปใช้ศึกษา และออกแบบองค์ประกอบของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา

ระยะที่ 2 ศึกษาคุณภาพของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาที่ได้พัฒนาขึ้น ในระยะนี้เป็นการดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาว่า องค์ประกอบของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น มีความเหมาะสมตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน คือ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการบริหารความขัดแย้ง อาจารย์สาขาวิชาการบริหารการศึกษา และรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบประเมินคุณภาพของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 24 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความถูกต้อง ความครอบคลุม และความเป็นประโยชน์ มีลักษณะแบบวัดเป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับตามแบบลิเคิร์ท โดยผ่านการประเมินดัชนีความสอดคล้อง โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 แสดงว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการส่งเครื่องมือผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยคู่มือโมเดลต้นแบบการบริหาร ความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 และแบบประเมินคุณภาพของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อประเมินคุณภาพของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา และขอความอนุเคราะห์ส่งกลับผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินคุณภาพของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ระยะที่ 3 ศึกษาความเหมาะสมของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาจากผู้ที่ใช้เป็นครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 จำนวน 310 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบประเมินความเหมาะสมของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะแบบวัดเป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับตามแบบลิเคิร์ท โดยผ่านการประเมินดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 แสดงว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการส่งเครื่องมือซึ่งประกอบด้วยคู่มือโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1 และแบบประเมิน



ความเหมาะสมของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา โดยให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามในรูปแบบของกูเกิลฟอร์ม (Google form) ผ่านลิงค์ และคิวอาร์โค้ด (QR Code) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินความเหมาะสมของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา โดยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้ของครูและผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา และแนวทางการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1 วิเคราะห์ข้อมูล โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และข้าราชการครูจำนวนทั้งหมด 10 คน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic Induction) ซึ่งได้ข้อมูลประสบการณ์ผู้ใช้ตามผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงการวิเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์ผู้ใช้ของผู้บริหารสถานศึกษาและข้าราชการครู

ด้าน	มุมมองผู้บริหารสถานศึกษา	มุมมองครู	ข้อสรุปที่นำไปสู่แบบร่างโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้ง
สาเหตุของความขัดแย้ง			
มิติด้าน ลักษณะเฉพาะ ส่วนบุคคล	- ความแตกต่างของทัศนคติ ความคิด และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล - การยึดมั่นในความคิดของตนเอง ไม่เปิดรับความคิดเห็นที่แตกต่าง - การมีอคติต่อกัน หรือมีการแบ่งกลุ่มแบ่งฝ่าย	- ความแตกต่างของทัศนคติ ความคิด และประสบการณ์ - การมีอคติต่อกัน	ความขัดแย้งในองค์กรหรือสังคมเกิดจากความแตกต่างในมุมมองทัศนคติ และประสบการณ์ของแต่ละคน รวมถึงการยึดมั่นในความคิดตนเอง ไม่เปิดรับความคิดเห็นที่แตกต่าง และอคติต่อกัน การแบ่งกลุ่มหรือฝ่ายยังเพิ่มความรุนแรงของความขัดแย้งมากขึ้น

(ต่อ)

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ด้าน	มุมมองผู้บริหารสถานศึกษา	มุมมองครู	ข้อสรุปที่นำไปสู่แบบร่างโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้ง
มิติด้านการมีปฏิสัมพันธ์ในองค์กร	- ขาดการสื่อสารและประสานงานที่มีประสิทธิภาพ - การขาดปฏิสัมพันธ์หรือกิจกรรมร่วมกัน	- ขาดการสื่อสารและประสานงานที่มีประสิทธิภาพ จนเกิดความไม่เข้าใจในการทำงาน - มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันน้อยเกินไป	การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยสร้างความเข้าใจร่วมกันในองค์กร การสื่อสารที่โปร่งใสเปิดเผย และทั่วถึง จะช่วยลดโอกาสที่ความเข้าใจผิดจะเกิดขึ้น และส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
มิติด้านทรัพยากร	- การจัดสรรงานที่ไม่เท่าเทียม - การแข่งขันในการเข้าถึงทรัพยากรที่จำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทที่มีการแบ่งกลุ่มแบ่งฝ่าย	- การจัดสรรแบ่งงานที่ไม่เท่าเทียม - การเลื่อนเงินเดือนที่ไม่เหมาะสม	ความขัดแย้งในองค์กรมีสาเหตุสำคัญมาจากการบริหารทรัพยากรที่ไม่เป็นธรรม เช่น การจัดสรรงานที่ไม่เท่าเทียม หรือการแข่งขันในการเข้าถึงทรัพยากรที่มีจำกัด โดยเฉพาะในบริบทที่มีการแบ่งกลุ่มแบ่งฝ่าย
แนวทางการบริหารความขัดแย้ง	- รับฟังและเข้าใจสาเหตุของความขัดแย้ง - เน้นการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ - บริหารความขัดแย้งเชิงรุก แก้ไขปัญหาก่อนที่จะลุกลาม - มีความเป็นกลางและยุติธรรม - ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	- รับฟังเหตุผลและความคิดของทุกฝ่าย โดยไม่มีอคติ - ส่งเสริมการเคารพความแตกต่างของบุคคลและความหลากหลายทางอารมณ์ในองค์กร - ส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารที่เปิดเผย โปร่งใส และทั่วถึง - ส่งเสริมการทำงานและกิจกรรมร่วมกัน	- รับฟังและเข้าใจสาเหตุของความขัดแย้งอย่างเป็นกลาง - เน้นการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ - แก้ไขปัญหาความขัดแย้งก่อนที่จะลุกลาม - ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน - พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารและบุคลากร

2. ผลการพัฒนาโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1 โดยใช้การวิจัยประสบการณ์ผู้ใช้ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และข้าราชการครู เพื่อรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured

โมเดลต้นแบบ การบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา
สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1

PEACE MODEL

บริหารความขัดแย้งเชิงรุก
PROACTIVE APPROACH

- ให้ความสำคัญกับการป้องกันข้อขัดแย้งก่อนเกิดขึ้น
- เน้นใช้ข้อมูลความขัดแย้งที่มีอยู่เพื่อระงับข้อพิพาท
- สร้างระบบบริหารข้อพิพาทเชิงป้องกันความขัดแย้งในโรงเรียน
- พัฒนากลไกและแนวทางการปฏิบัติในการจัดการความขัดแย้งอย่างเป็นระบบ

ความตระหนักเกี่ยวกับอารมณ์
EMOTIONAL AWARENESS

- จัดให้มีการพัฒนาความรู้และทักษะอารมณ์และสติปัญญาในสถานศึกษา
- สร้างบรรยากาศที่ยืดหยุ่นและเปิดโอกาสให้อารมณ์อย่างเหมาะสม

การทำงานร่วมกัน
COLLABORATION

- สร้างบรรยากาศที่ทุกคนมีปฏิสัมพันธ์ส่วนหนึ่งของทีม
- ส่งเสริมการทราວร่วมกันเพื่อแก้ปัญหา
- สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วยกิจกรรม

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
EFFECTIVE COMMUNICATION

- ส่งเสริมการสื่อสารที่เปิดเผย ไม่ปิด และชัดเจน
- จัดการประชุมแบบเปิดกว้าง ให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็น
- สร้างข้อสมมติการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย
- ใช้เทคนิคในการเป็นผู้นำการสื่อสารแบบยืดหยุ่นตามความจำเป็น

การรับฟังอย่างตั้งใจ
ACTIVE LISTENING

- ระบุให้เฉพาะคนและภารกิจเฉพาะทางใดคนหนึ่งถือสิทธิ์
- เน้นการรับฟังการที่ผู้อื่นจะตั้งใจได้โดยไม่ต้องขาดการทบทวน
- สร้างวัฒนธรรมและวิถีในการสื่อสารซึ่งกันและกันที่ปราศจากอคติ
- ส่งเสริมการยอมรับความแตกต่างและเคารพในความหลากหลายในองค์กร

โมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา PEACE MODEL เริ่มต้นด้วย 3 หัวใจหลักของการบริหารจัดการความขัดแย้ง ได้แก่ 1) เข้าใจ คือ การเข้าใจบริบทและสาเหตุของความขัดแย้ง 2) ใส่ใจ คือ การให้ความสำคัญกับความรู้สึกและมุมมองของทุกฝ่าย และ 3) ร่วมใจ คือ การร่วมมือกันแก้ไขปัญหาและพัฒนาองค์กร

PEACE MODEL ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญทั้งหมด 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) P: Proactive Approach การบริหารความขัดแย้งเชิงรุก เพื่อจัดการความขัดแย้งก่อนที่จะลุกลามเป็นปัญหาใหญ่ และเป็นการสร้างระบบการจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพ 2) E: Effective Communication การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในองค์กร โดยการสื่อสารที่โปร่งใส เปิดเผย และทั่วถึง ช่วยลดโอกาสการเข้าใจผิดที่จะเกิดขึ้น และส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย 3) A: Active Listening การรับฟังอย่างตั้งใจ เพื่อส่งเสริมความเข้าใจที่ลึกซึ้งระหว่างบุคคลในองค์กร ความสามารถในการรับฟังโดยไม่มีอคติและการให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้อื่นจะช่วยลดความขัดแย้ง และส่งเสริมวัฒนธรรมการสื่อสารที่เปิดกว้างและเคารพซึ่งกันและกัน 4) C: Collaboration การทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ทุกคนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีม การทำงานร่วมกันที่ดีจะช่วยให้เกิดความร่วมมือ ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในองค์กรและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดี 5) E: Emotional Awareness ความตระหนักเกี่ยวกับอารมณ์ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในสถานการณ์ที่ตึงเครียด และเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น ช่วยลดความขัดแย้งและเสริมสร้างความเข้าใจที่ดี

ผลการประเมินคุณภาพโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.727$, $S.D. = 0.353$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยเลขคณิตสูงสุดที่สุด คือ ด้านคุณภาพความครอบคลุม ($\bar{X} = 5.000$, $S.D. = 0.000$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.933$, $S.D. = 0.115$) ด้านคุณภาพความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.619$, $S.D. = 0.495$) ด้านคุณภาพความเป็นไปได้ ($\bar{X} = 4.583$, $S.D. = 0.577$) ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตต่ำที่สุด คือ ด้านคุณภาพความเป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.500$, $S.D. = 0.577$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การประเมินคุณภาพโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1

โมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้ง ในสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	<i>S.D.</i>	แปลผล
1. คุณภาพความเป็นไปได้	4.583	0.577	มากที่สุด
2. คุณภาพความเหมาะสม	4.619	0.495	มากที่สุด
3. คุณภาพความถูกต้อง	4.933	0.115	มากที่สุด
4. คุณภาพความครอบคลุม	5.000	0.000	มากที่สุด
5. คุณภาพความเป็นประโยชน์	4.500	0.577	มาก
รวม	4.727	0.353	มากที่สุด

3. ผลการประเมินความเหมาะสมของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1 จากผู้ใช้ที่เป็นครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 จำนวน 310 คน โดยภาพรวมความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.852$, $S.D. = 0.357$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยเลขคณิตสูงสุดที่สุด คือ โมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งช่วยพัฒนาทักษะการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารและครู ($\bar{X} = 4.906$, $S.D. = 0.292$) รองลงมา คือ องค์ประกอบของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งมีความครบถ้วน สมบูรณ์ และชัดเจน ($\bar{X} = 4.871$, $S.D. = 0.336$) และองค์ประกอบของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งมีความเหมาะสมกับการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.868$, $S.D. = 0.339$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3



ตารางที่ 3 การประเมินความเหมาะสมโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1

โมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. โมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพความขัดแย้งที่แท้จริงของสถานศึกษา	4.845	0.371	มากที่สุด
2. โมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งมีความสอดคล้องกับเป้าหมายและแนวทางการบริหารความขัดแย้ง	4.826	0.388	มากที่สุด
3. โมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้ง มีวิธีการที่เหมาะสมกับการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา	4.832	0.374	มากที่สุด
4. โมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้ง สามารถประยุกต์ใช้ได้จริงในสถานศึกษา	4.835	0.371	มากที่สุด
5. องค์ประกอบของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งมีความครบถ้วนสมบูรณ์ และชัดเจน	4.871	0.336	มากที่สุด
6. องค์ประกอบของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งมีความเหมาะสมกับการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา	4.868	0.339	มากที่สุด
7. โมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งสามารถป้องกันหรือลดความขัดแย้งได้ในอนาคต	4.826	0.380	มากที่สุด
8. โมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งสามารถนำไปปรับใช้กับสถานศึกษาอื่นได้อย่างยืดหยุ่น	4.848	0.359	มากที่สุด
9. โมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งช่วยพัฒนาทักษะการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารและครู	4.906	0.292	มากที่สุด
10. โมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งสามารถช่วยลดความขัดแย้งในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.861	0.346	มากที่สุด
รวม	4.852	0.357	มากที่สุด

อภิปรายผล

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัยจากประสบการณ์ผู้ใช้เกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งและแนวทางการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา พบว่า สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาในมิติด้านลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล เกิดขึ้นจากความแตกต่างในมุมมอง ทักษะ ทักษะ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ในมิติด้านการมีปฏิสัมพันธ์ในองค์กร พบว่า ขาดการสื่อสารและประสานงานที่มีประสิทธิภาพ จนเกิดความไม่เข้าใจในการทำงาน และในมิติด้านทรัพยากร พบว่า ความขัดแย้งในองค์กรมีสาเหตุสำคัญมาจากการบริหารทรัพยากรที่ไม่เป็นธรรม เช่น การจัดสรรงานที่ไม่เท่าเทียม ซึ่งทำให้บางกลุ่มรู้สึกถึงความไม่ยุติธรรม นอกจากนี้ การแข่งขันในการเข้าถึงทรัพยากรที่มีจำกัด โดยเฉพาะในบริบทที่มีการแบ่งกลุ่มแบ่งฝ่าย ยิ่งส่งเสริมให้

เกิดความไม่พอใจระหว่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรในสถานศึกษามีความแตกต่างกัน ทั้งในแง่ของมุมมองทัศนคติ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เมื่อต้องมาทำงานร่วมกันในสถานศึกษา ความหลากหลายทางความคิดและประสบการณ์ และการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนอาจนำไปสู่ความเข้าใจผิด และการตีความที่คลาดเคลื่อนจนสร้างความไม่เข้าใจกันเกิดขึ้น อีกทั้งการบริหารทรัพยากรหรือการจัดสรรงานที่ไม่เท่าเทียม อาจสร้างความรู้สึกไม่พอใจในกลุ่มบุคลากร เกิดการแข่งขันในการเข้าถึงทรัพยากรที่มีจำกัด มีความตึงเครียดและไม่พอใจระหว่างกลุ่มงานต่าง ๆ ในสถานศึกษา จนก่อให้เกิดความขัดแย้งในสถานศึกษาในที่สุด สอดคล้องกับ บรรณนา หลีกภัย (2564) ที่ได้ศึกษาการจัดการความขัดแย้งจากการทำงานของข้าราชการครูในจังหวัดตรัง โดยผลการวิจัยพบว่า สาเหตุของความขัดแย้งจากการทำงานภายในโรงเรียนมาจากปัจจัยด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพองค์การ และปัจจัยด้านการปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน การที่ปัจจัยด้านองค์ประกอบส่วนบุคคลเป็นสาเหตุหลักของความขัดแย้งจากการทำงานในโรงเรียน เนื่องจากข้าราชการครูแต่ละคนในโรงเรียนมีความแตกต่างของประสบการณ์ ความแตกต่างของค่านิยม ความแตกต่างของบุคลิกภาพ และความแตกต่างของเป้าหมาย ดังนั้นเมื่อต้องมาทำงานร่วมกันจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องมีความขัดแย้งเกิดขึ้น และแนวทางการบริหารความขัดแย้ง มีข้อเสนอดังนี้ ต้องมีการรับฟังและเข้าใจสาเหตุของความขัดแย้งอย่างเป็นกลาง มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ จัดการความขัดแย้งแบบเชิงรุก แก้ไขปัญหาก่อนที่จะลุกลาม ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน และพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารและบุคลากร สอดคล้องกับ ต่อศักดิ์ ศรีแก้วแฝก (2565) ที่ศึกษาแนวทางการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 พบว่า ด้านประสานความร่วมมือ ควรรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างจากทุกฝ่าย และนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาคิดร่วมกันเพื่อแก้ไขด้านการหลีกเลี่ยง ต้องเป็นผู้ควบคุมสถานการณ์ปัญหาความขัดแย้งได้เป็นอย่างดีด้านการแข่งขันเอาชนะ ต้องกำชับให้ครู บุคลากรทางการศึกษาทุกคน ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของสถานศึกษาอย่างเคร่งครัด ด้านการประนีประนอม ให้ใช้หลักการประนีประนอมบนพื้นฐานความถูกต้องเหมาะสมตัดสินปัญหาบนความพอดี ถูกต้อง และทำให้เกิดความพอใจทั้งสองฝ่าย และด้านการยอมให้เปิดโอกาสให้ทุกคนที่มีส่วนร่วมได้มีบทบาทในการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งตามความเหมาะสม

2. ผลการพัฒนาโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 PEACE MODEL โดยเริ่มจาก 3 หัวใจหลัก ได้แก่ 1) เข้าใจ 2) ใส่ใจ และ 3) ร่วมใจ และประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญในการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาทั้งหมด 5 องค์ประกอบ คือ 1) P: Proactive Approach การบริหารความขัดแย้งเชิงรุก 2) E: Effective Communication การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 3) A: Active Listening การรับฟังอย่างตั้งใจ 4) C: Collaboration การทำงานร่วมกัน และ 5) E: Emotional Awareness ความตระหนักเกี่ยวกับอารมณ์ ซึ่งมีผลการประเมินคุณภาพของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาจากผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการประเมินความเหมาะสมของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาจากผู้ใช้อย่างเป็นข้าราชการครูอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามวิธีการวิจัยประสบการณ์ผู้ใช้อย่างเป็นขั้นตอน มีการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ถอดบทความจากประสบการณ์ของผู้ใช้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและข้าราชการในด้านการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา และข้อมูลจากการสัมภาษณ์เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำเป็นโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1



ซึ่งสอดคล้องกับ วรพงษ์ ประเสริฐศรี (2560) ที่ได้ศึกษาแนวทางการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา จังหวัดพิจิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 41 พบว่า แนวทางการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษามี 5 ด้าน ดังนี้ การสื่อสาร ผลประโยชน์ ค่านิยม ความสัมพันธ์ และโครงสร้าง ได้แก่ กำหนดโครงสร้างองค์กรให้ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร เน้นการสร้างพื้นฐานการมีส่วนร่วมค้ำส่งในการปฏิบัติงาน และมีความยืดหยุ่น และสอดคล้องกับ สิญาธร นาคพิน และวิลาวัลย์ สมบูรณ์ (2562) ได้เสนอแนวทางการบริหารความขัดแย้งภายในองค์กรภาครัฐอย่างสร้างสรรค์ จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการระดับอำนวยการสามารถบริหารความขัดแย้งในองค์กรได้ดังนี้ 1) ป้องกันความขัดแย้งไม่ให้เกิดขึ้น 2) การลดความขัดแย้ง 3) การแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีสร้างสรรค์ 4) การกระตุ้นไม่ให้เกิดความขัดแย้ง และ 5) การใช้หลักคุณธรรมในการบริหารองค์กร

3. ผลการประเมินความเหมาะสมของโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยประสบการณ์ผู้ใช้อย่างเป็นระบบทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เริ่มตั้งแต่การสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่อยู่ในพื้นที่การวิจัย ทำให้ได้ข้อมูลมาสังเคราะห์เป็นโมเดลต้นแบบการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อบริหารจัดการความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 สอดคล้องกับ นิตยา วรณไชย และวานิช ประเสริฐพร (2566) ที่ได้ศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 พบว่า โดยภาพรวมผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 มีการบริหารจัดการความขัดแย้งโดยการร่วมมือกันแก้ไขปัญหา พยายามใช้เหตุผลเพื่อให้เกิดการร่วมมือในการทำงานและเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา เพื่อประโยชน์ทั้งสองฝ่ายได้รับความพึงพอใจ แต่เมื่อพิจารณาด้านการเอาชนะพบว่า มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่ายังมีผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความคิดเห็นในการตัดสินใจว่าตนเองถูกต้องเสมอและมีการเตรียมทางเลือกไว้ก่อนที่จะขอความเห็นจากผู้ร่วมงาน รวมถึงการอ้างกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารสถานศึกษา สามารถนำโมเดลต้นแบบไปใช้บริหารความขัดแย้ง โดยสร้างกระบวนการแก้ไขปัญหาที่โปร่งใสและเป็นธรรม เน้นส่งเสริมความร่วมมือในองค์กร และปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทเฉพาะของแต่ละสถานศึกษา

2. สำนักงานเขตพื้นที่ สามารถนำผลวิจัยไปกำหนดนโยบายและพัฒนาผู้บริหารด้านการบริหารความขัดแย้ง โดยจัดอบรมทักษะการสื่อสาร การเจรจาไกล่เกลี่ย พร้อมติดตามและประเมินผลเพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทพื้นที่

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาแนวทางการเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการความขัดแย้ง โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์บทบาทและสมรรถนะที่จำเป็น เพื่อให้ได้แนวทางการจัดการความขัดแย้งที่มีรูปธรรมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่สถานศึกษา

เอกสารอ้างอิง (References)

- กิจพิณัฐ อุสาโท. (2565). ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพ การศึกษานากลาง 2 สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2. *วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี*, 6(6), 162–163.
- จุฑารัตน์ เอื้ออานวย, ดวงกมล ปานทวี, ทักษิณ สุมิตร, และ พลัสชัย พิทักษ์สิทธิ์. (2554). *โครงการศึกษาประเด็น ที่มีความเห็นร่วมกันในทรรคนะผู้เกี่ยวข้อง: ความขัดแย้งสู่ทางออกของวิกฤตการณ์บ้านเมือง*. คณะกรรมการอิสระตรวจสอบและค้นหาความจริงเพื่อการปรองดองแห่งชาติ (คอป.).
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2550). *การจัดการความขัดแย้งในองค์กร*. เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ฐิติชญา ชิมโชติ ประภาศิริ อปะมาละ และ สมเกียรติ พ่วงรอด. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความขัดแย้ง ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา*, 12(1), 85–99.
- ณัฏฐา โลหะโชติ. (2565). *การวิจัยประสบการณ์ผู้ใช้งานสำหรับการพัฒนาระบบจัดการออเดอร์* [สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- ต่อศักดิ์ ศรีแก้วแฝก. (2565). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 12. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 16(2), 11–20.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). *องค์การและการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 7). ไทยวัฒนาพานิช.
- นิตยา วรรณไชย และ วานิช ประเสริฐพร. (2566). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1. *วารสาร มจร อุบลราชธานี*, 8(2), 1639–1649.
- ปรารณา หลีกภัย. (2564). การจัดการความขัดแย้งจากการทำงานของข้าราชการครูในจังหวัดตรัง. *วารสารสถาบันพระปกเกล้า*, 19(1), 93–113.
- พัฒน์พงษ์ ทองเนื้อสุก. (2562). *การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในโรงเรียน: บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยเยาวชน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี].
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2553). ความขัดแย้งและการแก้ปัญหา. *วารสารสถาบันพระปกเกล้า*, 8(1), 1–15.
- วัชรศักดิ์ สุดหล้า. (2560). *การพัฒนาเครื่องมือวัดและส่งเสริมบรรยากาศโรงเรียนเพื่อสุขภาวะและความยั่งยืน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี].
- วรพงษ์ ประเสริฐศรี. (2560). *แนวทางการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาจังหวัดพิจิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 41* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี].



- สัญญาธ นาคพิน และ วิลาวัลย์ สมบูรณ์. (2562). การบริหารความขัดแย้งในองค์กรภาครัฐ ยุคประเทศไทย 4.0. วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 6(2), 21-46.
- อภิสรรา ศรีบุญกุล. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2 [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- อาคม วัดไธสง. (2547). หนังสือผู้นำในการบริหารการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยทักษิณ.