

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง แนวทางการบริหารความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และ 2) เพื่อหาแนวทางการบริหารความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 196 คน และ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผล

1. ศึกษาสาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอพรานกระต่าย

จังหวัดกำแพงเพชร

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับสาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เมื่อพิจารณาในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับของสาเหตุปัญหาความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุด คือ ด้านการจัดการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านวัสดุอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

1.1 สาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ด้านบุคลากร เมื่อพิจารณาในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่สาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล คือ การเลื่อนตำแหน่งและการให้เงินตอบแทนพิเศษ (เงินโบนัส) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ

การบรรจุแต่งตั้งโดยการคัดเลือกบุคลากรจากภายนอกองค์กร การส่งบุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และการลงโทษทางวินัย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ การบรรจุแต่งตั้งโดยการคัดเลือกบุคลากรจากภายในองค์กร ตามลำดับ

1.2 สาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการเงิน เมื่อพิจารณาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่สาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล คือ การรายงานสถานะเงินประจำวันไม่สม่ำเสมอ ความยุ่งยากในการเบิกเงินยืมการส่งคืนเงินยืม และความยุ่งยากในการใช้จ่ายเงินสะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความยุ่งยากในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความไม่โปร่งใสในการรับเงิน และการ ปิดบัญชีประจำวัน และความไม่โปร่งใสในการเก็บรักษาเงิน ตามลำดับ

1.3 สาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ด้านวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่สาเหตุปัญหาความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล คือ การเบิกจ่ายพัสดุไม่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน การยืมพัสดุโดยไม่ได้ทำบัญชีควบคุม และการตรวจสอบพัสดุประจำปีไม่เป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการประกวดราคา มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง คือ การส่งมอบพัสดุโดยวิธีการจัดซื้อไม่เป็นไปตามระเบียบพัสดุ การส่งมอบพัสดุโดยวิธีการจัดจ้างไม่เป็นไปตามระเบียบพัสดุ และการเก็บรักษาพัสดุไม่ถูกต้อง ตามลำดับ

1.4 สาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการจัดการ เมื่อพิจารณาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่สาเหตุปัญหาความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล คือ ภาวะผู้นำองค์กรแบบเผด็จการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้างองค์กร การพิจารณา วินิจฉัย สั่งการที่ผิดพลาด ระดับการมีส่วนร่วมกันในการทำงาน การควบคุมการติดตามประเมินผลการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายมากเกินไป และการควบคุมการติดตามประเมินผลการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายอ่อนจนเกินไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ภาวะผู้นำองค์กรแบบไม่กล้าตัดสินใจ และการประสานงาน ติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2. แนวทางการบริหารความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอ

พรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับแนวทางการบริหารความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ใน 4 ด้านดังนี้

2.1 แนวทางการบริหารความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ด้านบุคลากร ได้แนวทาง คือ 1) จัดให้คณะผู้บริหาร พนักงานเจ้าหน้าที่ มีการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ตลอดจนพัฒนาความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคติ ให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น ตลอดจนเป็นการลดช่องว่างเรื่องการศึกษา ระหว่างข้าราชการประจำและข้าราชการการเมือง 2) การสรรหาบุคลากรต้องเป็นไปตามระบบคุณธรรม เพื่อให้ได้คนที่มีความสามารถมีคุณสมบัติ คุณลักษณะที่เหมาะสมกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง 3) มีการสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงาน เพื่อสร้างความรัก ความภักดีต่อองค์กร เช่น การให้เงินตอบแทนพิเศษ เลื่อนขั้น หรือให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น แต่ทั้งนี้ตั้งอยู่บนหลักความสามารถ และหลักความยุติธรรม

2.2 แนวทางการบริหารความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการเงิน ได้แนวทาง คือ 1) จัดให้มีผู้รับผิดชอบกำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการเงินให้เป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับที่กำหนด กรณีที่จำเป็นอาจกำหนดหลักเกณฑ์หรือวิธีปฏิบัติโดยเฉพาะสำหรับให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน 2) จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการเงิน 3) จัดให้มีการตรวจสอบเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ และจัดให้มีการกำหนดจริยธรรม จรรยาบรรณ ของหน่วยงานให้ทุกฝ่ายถือปฏิบัติ

2.3 แนวทางการบริหารความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ได้แนวทาง คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีแนวทางการบริหารความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ที่สำคัญคือ 1) จัดทำคู่มือเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินตามความเหมาะสมและจัดให้มีการอบรมการใช้งานให้กับผู้เกี่ยวข้อง 2) ควรกำหนดให้หน่วยงานมีแผนการใช้พัสดุล่วงหน้า 3) มีการจัดทำแผนการจัดซื้อ/จัดจ้าง และพิจารณากำหนดลำดับความสำคัญในการจัดหาพัสดุ

2.4 แนวทางการบริหารความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการจัดการ ได้แนวทาง คือ 1) ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายองค์กรร่วมกัน เพื่อให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมและสามารถสร้างความเข้าใจอันดีต่อองค์กรและระหว่างผู้บริหารและพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ 2) ควรมีการแบ่งงานให้สอดคล้องกับตำแหน่ง ความรับผิดชอบและมีมาตรฐานในการทำงานแนวเดียวกัน 3) ควรมีการสร้างบรรยากาศที่ทำงานให้ดี โดยมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่ค้นพบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนออภิปรายผล ดังนี้

1. สาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

จากผลการศึกษาสาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม พบว่า สาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ยังคงต้องมีการพัฒนาการบริหารความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถเกิดได้ด้วยสาเหตุหลายประการดังนี้ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่ภารกิจตามที่กฎหมายกำหนด แต่ด้วยได้รับการถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลางมาก ทำให้ไม่สามารถทำหน้าที่ได้ครบสมบูรณ์ อาจมาจากงบประมาณที่มีจำกัด ประกอบกับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนน้อยและไม่เพียงพอกับงานที่ต้องรับผิดชอบหรือข้าราชการและเจ้าหน้าที่ยังมีประสบการณ์ไม่มากนัก จึงไม่สามารถตอบสนองกับภารกิจหน้าที่ที่มีจำนวนมากมาได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโกวิท พวงงาม (2552) ที่กล่าวว่าการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีปัญหาสำคัญๆ หลายด้านที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน เช่น ปัญหางบประมาณมีจำนวนจำกัด ปัญหาบุคลากรขาดทักษะความรู้ในการบริหารจัดการ ปัญหาการไม่ให้ความร่วมมือของภาครัฐและเอกชน ปัญหาการไม่ให้ความร่วมมือของผู้นำหมู่บ้านหรือชุมชน ปัญหาการไม่ให้ความร่วมมือของประชาชนในท้องถิ่น ปัญหาสภาพพื้นที่ที่แตกต่างกันระหว่างพื้นที่ราบกับพื้นที่ป่าเขา

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของสาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1.1 สาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านบุคลากร ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีข้อของการเลื่อนตำแหน่งและการให้เงินตอบแทนพิเศษ (เงิน โบนัส) ที่มีระดับสาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการไม่ลงตัวกันในการจัดสรรแบ่งปันผลประโยชน์ ตามแนวคิดของกิติ ดยัคคานนท์ (2538) ที่กล่าวว่า สาเหตุความขัดแย้งเกิดจาก การมีทรัพยากรที่จำกัด ไม่เพียงพอในการจัดสรร ให้เท่าเทียมกัน หรืออาจมาจากสาเหตุการไม่ยอมรับผลในการพิจารณารางวัลตอบแทนพิเศษ (เงิน โบนัส) เนื่องจากเห็นว่าเกิดความไม่เป็นธรรมในกระบวนการพิจารณา ซึ่งตรงกับแนวคิดของฮาร์ีย์ แพ้วสกุลพันธ์ (2552) ที่กล่าวว่า ผลตอบแทนที่ดีต้องมีลักษณะสมเหตุสมผลและวัดผลได้ สามารถตอบสนองความพึงพอใจแต่ละบุคคลได้ ผ่านการยอมรับร่วมกันและอยู่บนพื้นฐานของความ ยุติธรรม ความเชื่อ

1.2 สาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการเงิน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ข้อที่สาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการเงิน ความยุ่งยากในการเบิกเงินยืม การส่งคืนเงินยืม และความยุ่งยากในการใช้จ่ายเงินสะสม มีค่าเฉลี่ย สูงที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ กำหนด จึงทำให้เกิดความยุ่งยาก ความล่าช้าในการเบิกจ่ายเงิน ซึ่งสาเหตุนี้อาจเกิดจากพฤติกรรม ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับแนวคิดของกิติ ดยัคคานนท์ (2538) ซึ่งกล่าวว่าสาเหตุ ความขัดแย้งเกิดจากสาเหตุหลายอย่าง แต่ที่สำคัญที่สุด คือ เกิดจากการที่บุคคลมีความคิดเห็นไม่ ตรงกัน การมีมุมมองที่ไม่เหมือนกันมีผลจากความแตกต่างทางอารมณ์ สภาพแวดล้อม เหตุการณ์ เพราะหน้าที่การมีข้อมูลคนละอย่าง ประสบการณ์ การคาดคะเน และการรับรู้ที่แตกต่างกัน หรืออาจ เกิดจากสาเหตุการสื่อสารที่ไม่เข้าใจตรงกันตรง ซึ่งตรงกับแนวคิดของกรองแก้ว อยู่สุข (2537) ที่กล่าวว่าสาเหตุความขัดแย้งเกิดจากการสื่อความหมาย เช่น การสั่งการ การรายงาน ภายในองค์กร ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความเข้าใจผิดผลคือทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

1.3 สาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านวัสดุอุปกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีสาเหตุความขัดแย้งภายใน องค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การเบิกจ่ายพัสดุไม่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน การยืมพัสดุโดยไม่ได้ทำบัญชีควบคุม และการตรวจสอบพัสดุประจำปีไม่เป็นปัจจุบัน ทั้งนี้อาจ เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ปล่อยปละละเลยไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่มีส่วน ได้ส่วนเสียในกิจการของรัฐ ตลอดจนเอื้อประโยชน์ต่อเอกชนและพวกพ้อง ซึ่งสอดคล้องกับ

ผลการวิจัยของศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม (2552) ได้ศึกษาเรื่องลักษณะและสาเหตุของความขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบล จากพื้นที่จังหวัดยโสธร และจังหวัดศรีสะเกษ พบว่าสาเหตุคือความไม่โปร่งใสและความเคลือบแคลงในเรื่องผลประโยชน์บางประการและการเกื้อหนุนประโยชน์ของพวกเขาโดยไม่สนใจกฎกติกาขององค์กร และอาจเกิดจากสาเหตุเจ้าหน้าที่ของรัฐขาดคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งตรงกับแนวคิดของอารีย์ แก้วสกุลพันธ์ (2552) ที่กล่าวว่าองค์กรควรสร้างมาตรฐานทางจริยธรรมเป็นแนวทางรับการปฏิบัติงานอย่ามองเป็นเรื่องเล็กน้อย เช่น ด้านความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ความเอาใจใส่ต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม โดยผู้บริหารต้องสร้างแบบอย่างทางจริยธรรมที่ดี เพื่อเป็นแบบอย่างแก่บุคลากรในองค์กรและต้องมีการลงโทษหากพบว่ามีกรณีละเมิดจรรยาบรรณ และต้องมีการฝึกอบรมปลูกฝังจริยธรรมเพื่อเป็นวัฒนธรรมองค์กร ต้องคัดเลือกบุคลากรที่มีพื้นฐานค่านิยม ทางศีลธรรม เพื่อช่วยผลักดันให้เกิดจริยธรรมในองค์กรได้ และควรตรวจสอบจริยธรรมในองค์กรให้เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.4 สาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าข้อที่มีสาเหตุความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล มากที่สุดคือภาวะผู้นำองค์กรแบบเผด็จการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้นำใช้อำนาจเบ็ดเสร็จเพียงผู้เดียวไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งตรงกับแนวคิดของสมยศ นาวิกการ (2537) ที่กล่าวว่า ผู้นำแบบเผด็จการคือ อำนาจหน้าที่และการตัดสินใจทั้งหมดอยู่ที่ผู้นำ ผู้นำกำหนดเป้าหมายและวิธีการที่ใช้เพื่อบรรลุถึงเป้าหมาย ผู้นำตัดสินใจเพียงคนเดียวว่าทำอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อไร และแจ้งให้กับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทราบ ผู้นำต้องการความเชื่อฟังและการปฏิบัติตาม โดยทันทีจากผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาการมอบหมายงานมีน้อยมาก ขนงนของการควบคุมมีขนาดแคบ ผู้นำควบคุมผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ความเป็นผู้นำแบบเผด็จการเน้นการออกคำสั่ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม (2552) ได้ศึกษาเรื่องลักษณะและ เป็นเหตุของความขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า สาเหตุเกิดจากการมีบุคลิกก้าวร้าวแสดงอำนาจและมีอิทธิของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ความแตกต่างกันในเรื่องอุดมการณ์การเมือง การไม่ยอมรับการปรับปรุงและการพัฒนาตนเอง เมื่อมีการวิพากษ์วิจารณ์การทำงาน หรือทั้งนี้อาจไม่ได้เกิดจากตัวผู้นำแต่อาจเกิดจากตัวผู้ปฏิบัติที่ไม่ยอมรับความเปลี่ยนแปลงและเกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ซึ่งตรงกับแนวคิดของ กรองแก้ว อยู่สุข (2537) ที่กล่าวว่า ความเปลี่ยนแปลง เมื่อฝ่ายบริหารต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะ เป็นโครงสร้าง วิธีปฏิบัติงานหรือทักษะและทัศนคติของบุคคล มักจะมีการต่อต้านจากบุคคลหรือกลุ่มที่เสียผลประโยชน์ หรือเข้าใจว่าตนและกลุ่มจะถูกเปลี่ยนสถานภาพให้ด้อยลงกว่าเดิมก็เป็นได้

2. แนวทางการบริหารความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพราน

กระต่ายจังหวัดกำแพงเพชร

ด้านบุคลากร พบว่า ควรจัดให้คณะผู้บริหาร พนักงานเจ้าหน้าที่ มีการเข้ารับการศึกษาอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ตลอดจนพัฒนาความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคติ ให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น ตลอดจนเป็นการลดช่องว่างเรื่องการศึกษาาระหว่างข้าราชการประจำและข้าราชการการเมือง ด้านการเงิน พบว่า ควรจัดให้มีผู้รับผิดชอบกำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการเงินให้เป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับที่กำหนด กรณีที่จำเป็นอาจกำหนดหลักเกณฑ์หรือวิธีปฏิบัติโดยเฉพาะสำหรับให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน ด้านวัสดุ อุปกรณ์ พบว่า ควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินตามความเหมาะสมและจัดให้มีการอบรมการใช้งานให้กับผู้เกี่ยวข้อง ด้านการจัดการ พบว่า ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน เพื่อให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมและสามารถสร้างความเข้าใจอันดีต่อองค์กรและระหว่างผู้บริหารและพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ ซึ่งการบริหารความขัดแย้งในองค์กรเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องใช้ความสามารถในการสร้างองค์กรให้เกิดความรักความสามัคคี สามารถทำงานร่วมกันได้ ซึ่งตรงกับแนวคิดของสมิต สัจฉกร (2553) ที่กล่าวว่า การประสานงานเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของหัวหน้าเป็นอันมากเพราะภาระหน้าที่ที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของหัวหน้า ก็คือการใช้ภาวะผู้นำให้นำเอาปัจจัยในการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีการปฏิบัติที่มีอยู่มาใช้ในการทำงานให้มีลักษณะสัมพันธภาพเพื่อให้งานแต่ละส่วนสอดคล้องต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารทุกระดับต้องรับผิดชอบในการประสานงานสุดแต่ว่าระดับไหนจะทำหน้าที่ประสานงานมากน้อยต่างกันอย่างไร หัวหน้างานระดับต้นต้องประสานงานภายในหน่วยที่ตนรับผิดชอบและระหว่างหน่วยงานที่มีงานสัมพันธ์กัน ผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปต้องประสานงานระหว่างแผนกหรือฝ่ายรวมทั้งหน่วยงานภายใต้ความรับผิดชอบ ผู้บริหารซึ่งมีความเป็นผู้นำดีจะแสดงออกถึงความสามารถในการทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตรงกัน ผู้บริหารซึ่งได้รับความสำเร็จในหน้าที่งานจึงเห็นได้ว่าเป็นผู้มีความสามารถในการประสานงานสูง การประสานงานนับเป็นงานสำคัญและยุ่งยากซับซ้อนต้องการความสามารถของผู้บริหารทั้งในด้านการจัดการให้ได้พอเหมาะพอเจาะถูกจังหวะเวลาและทำให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมร่วมกันทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านบุคลากร เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบล ควรจัดให้คณะผู้บริหาร พนักงานเจ้าหน้าที่ มีการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ความเชื่อ ทศนคติ ให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น

1.2 ด้านการเงิน เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบล ควรจัดให้มีผู้รับผิดชอบกำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการเงินให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนด

1.3 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบล ควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินตามความเหมาะสมและจัดให้มีการอบรมการใช้งานกับผู้เกี่ยวข้อง

1.4 ด้านการจัดการ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม และสามารถสร้างความเข้าใจอันดีต่อองค์กรและระหว่างผู้บริหารกับพนักงานเจ้าหน้าที่ได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาสาเหตุปัญหาความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.2 ควรมีการศึกษาสาเหตุปัญหาความขัดแย้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ในรายด้านเพื่อจะได้้นำปัญหาไปหาแนวทางการบริหารความขัดแย้งได้อย่างละเอียดและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาสาเหตุปัญหาความขัดแย้ง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อความชัดเจนในประเด็นของสาเหตุปัญหา